CRC – 017M
C.P. – P.L. 115
Maltraitance
envers les aînés

Regroupement provincial des comités des **usagers**
Santé et services sociaux

RPCU

Le RPCU et le projet de loi n° 115

« Habituellement, il faut plusieurs fois… »

Mémoire du Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU) présenté lors des consultations particulières et auditions publiques sur le projet de loi n° 115, Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité.

17 janvier 2017

Table des matières

À propos du RPCU 4
Sommaire exécutif 5
Introduction 7
Partie I – Un projet de loi sur la maltraitance – Enfin! 8
A) Un projet de loi incomplet 8
B) Les droits des usagers bafoués 8
C) La définition de la maltraitance 8
Partie II – Les limites du projet de loi – Combattre la maltraitance plus efficacement 10
A) Les limites du projet de loi 10
B) La dénonciation devrait-elle être obligatoire? 10
Partie III – Qui est responsable de quoi dans ce projet de loi? 11
A) Le responsable de la mise en œuvre 11
B) Le commissaire aux plaintes et à la qualité des services 11
C) Le médecin examinateur 12
Partie IV – Un constat de maltraitance 13
A) Le constat de maltraitance 13
B) L'article 76.8 de la LSSSS et les mesures disciplinaires 14
C) S'inspirer des mesures pour contrer le harcèlement psychologique 14
D) Le retrait préventif 15
E) Le retrait du dossier des mesures disciplinaires après un an 15
F) L'utilisation des moyens technologiques 16
G) Les sanctions 16
H) Une règlementation minimale 17
Partie V – Le soutien aux personnes en situation de vulnérabilité – Les comités des usagers 18
A) Les comités des usagers et les comités de résidents 18
B) Seuls les comités ont le mandat d'accompagner 19
Partie VI – Sensibilisation, information ou formation – Un rôle pour le RPCU 20
Conclusion 21
Recommandations 22
Annexe I 23
Annexe II 26
Annexe III 28

À propos du RPCU

Le Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU) du réseau de la santé et des services sociaux représente les 8 500 000 usagers du réseau. Il est le porte-parole des 600 comités des usagers et de résidents des établissements de santé et de services sociaux du Québec.

Les comités des usagers et les comités de résidents sont présents dans tous les établissements du réseau de santé et de services sociaux en vertu de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux* (LSSSS). La mission des comités des usagers et de résidents est de défendre les droits des usagers et de travailler à améliorer la qualité des services offerts aux usagers de leur établissement. Les valeurs du RPCU, qui guident ses prises de position, incluent l'engagement, le respect et la solidarité.

86 % des comités des usagers et de résidents du Québec sont membres du RPCU.

Le RPCU défend également les droits des personnes aînées et des jeunes.

Sommaire exécutif

Le projet de loi n° 115 est un modeste pas dans la bonne direction pour lutter contre la maltraitance. Le RPCU croit toutefois que le projet de loi est trop limitatif, qu'on ne sait pas qui s'occupera de quoi et que, surtout, on ignore les comités des usagers dans le processus de soutien aux personnes vulnérables.

C'est pourquoi le RPCU donne un appui de principe au projet de loi 115 mais réclame de nombreuses précisions.

Nous espérons que les parlementaires retiendront nos recommandations pour améliorer le projet de loi. Nous considérons cependant que la réflexion doit se poursuivre. Nous invitons la ministre responsable des Aînés et de la Lutte contre l'intimidation et le gouvernement du Québec à développer un « réflexe maltraitance » afin que toute décision qu'il aurait à prendre soit prise dans l'angle de la lutte contre la maltraitance.

On ne doit plus jamais entendre « Habituellement, il faut plusieurs fois… ».

Introduction

« Habituellement, il faut plusieurs fois avant de porter plainte, pour avoir une plainte solide il faut plusieurs fois ».

> Source : www.lapresse.ca/le-soleil/actualites/chroniques/mylene-moisan/201611/24/01-5044954-habituellement-il-faut-plusieurs-fois.php

Le 24 novembre dernier, le journal *Le Soleil* nous présentait un cas révoltant de maltraitance sexuelle, car il s'agissait bien d'un cas de maltraitance. Il illustre que la maltraitance existe dans le réseau de la santé et des services sociaux. Elle peut être le fait de personnes, peut découler de l'organisation du travail ou de l'interprétation que l'on s'en fait.

Lorsqu'elle a rencontré cette jeune fille lourdement handicapée qui voulait porter plainte parce qu'un préposé lui avait palpé un sein, la patrouilleuse d'un service de police lui a dit : « Habituellement il faut plusieurs fois ».

Probablement que le préposé considérait que dans le cas de cette personne vulnérable, c'était lui faire une faveur en lui témoignant ainsi une attention sexuelle qu'elle n'aurait pas autrement. C'est cela de la maltraitance.

Pour en comprendre l'importance, il faut se poser une question : combien y a-t-il de cas de maltraitance? On ne le sait pas. Si tous les cas étaient rapportés, on risquerait probablement de frémir d'horreur. Un commissaire aux plaintes et à la qualité des services nous a dit qu'il recevait en moyenne une plainte de maltraitance par semaine, ce qui représentent donc 50 plaintes par année. En extrapolant ce chiffre par le nombre de commissaires aux plaintes et à la qualité des services, nous pourrions dire qu'il y en plus de 1500 par année au Québec. Un cas de maltraitance est un cas de trop. Une fois est une fois de trop. Nous avons le devoir d'agir!

C'est un mal récurent mais, heureusement, de plus en plus dénoncé. Car une grande partie de la lutte à la maltraitance se fonde sur la parole publique qui explique et dénonce. Se taire, c'est être complice et participer à sa pérennité. En parler, c'est ainsi désamorcer la crainte des représailles.

Le Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU), le principal porte-parole des usagers du réseau de la santé et des services sociaux, en est très conscient. Le RPCU et les comités des usagers se sont engagés dans la lutte contre la maltraitance envers les aînés et les personnes en situation de vulnérabilité. Le RPCU s'est de plus engagé à dénoncer la peur des représailles.

Le RPCU a pu participer à la lutte contre la maltraitance par la dispensation de formations aux membres des comités des usagers et de résidents et la présentation de conférences à des personnes aînées et à leurs proches. En trois ans, les formateurs du RPCU ont rejoint plus de 4 000 personnes dans 150 activités.

Partie I
Un projet de loi sur la maltraitance – Enfin!

Il était temps que le gouvernement présente un projet de loi sur la maltraitance. Le RPCU accueille donc le projet de loi n° 115 avec intérêt le jugeant un modeste pas dans la bonne direction.

A) Un projet de loi incomplet

Nous croyons que plusieurs éléments sont absents du projet de loi. En effet, le projet de loi n'est pas un projet de loi général qui couvre toutes les formes de maltraitance. Il est limité d'abord aux établissements de santé et de services sociaux. Les articles 16 et 17 tentent de remédier à ces oublis, mais ils sont insuffisants.

Une politique de lutte contre la maltraitance doit couvrir toutes les clientèles vulnérables telles que les personnes âgées, les personnes handicapées, les personnes en réadaptation physique et intellectuelle et les jeunes en centres jeunesse, sans quoi elle serait discriminatoire et même maltraitante.

B) Les droits des usagers bafoués

Nous avons mis en annexe trois cas qui vous permettront de mettre des noms sur la maltraitance : Marie-Noëlle (alias Julie), Wady Salem et Madame Gendron (pseudonyme).

Ces personnes ont été victimes de maltraitance. Dans tous les cas, leurs droits en tant qu'usagers du réseau de la santé et des services sociaux ont été bafoués, que ce soit par des gestes inappropriés, par la négligence ou par une mauvaise organisation du travail.

C'est donc à la lumière des droits des usagers et au respect de ces droits que vous, les membres de l'Assemblée nationale du Québec, devez étudier le projet de loi n° 115.

C) La définition de la maltraitance

Le projet de loi n° 115 reprend la définition de la maltraitance contenue dans *le Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes aînées 2010-2015*, qui a été prolongé jusqu'en 2017. Cette définition est celle adoptée par l'Organisation mondiale de la Santé.

Le RPCU considère que certains aspects du projet de loi pourraient permettre une lutte plus efficace contre la maltraitance. En effet, le projet de loi étend l'obligation d'adopter et de mettre en œuvre une politique de lutte contre la maltraitance envers les personnes en situation de vulnérabilité qui reçoivent des services de santé et des services sociaux. Ces obligations s'appliquent lorsque ces services sont rendus dans une installation maintenue par

l'établissement ou à domicile, ou que la maltraitance soit le fait d'une personne œuvrant pour l'établissement ou de toute autre personne.

De plus, la politique d'un établissement s'appliquera, selon les adaptations prévues, aux ressources intermédiaires et aux ressources de type familial accueillant des usagers majeurs et aux résidences privées pour aînés liées à cet établissement.

Partie II
Les limites du projet de loi – Combattre la maltraitance plus efficacement

A) Les limites du projet de loi

Il faut comprendre que l'étendue du projet de loi est limitée à la sphère des établissements. Il traite de la maltraitance institutionnelle. Le projet de loi n'a pas une étendue universelle comme d'autres lois de protection, dont la *Loi sur la protection de la jeunesse*. Le projet de loi parle de concertation mais sans plus.

En effet, le projet de loi indique à l'article 3 que la politique de lutte contre la maltraitance envers les personnes en situation de vulnérabilité s'adresse aux personnes qui reçoivent des services de santé et des services sociaux par un établissement.

Le projet de loi limite donc la politique sur la maltraitance avant tout au personnel des établissements de santé et de services sociaux. Le projet de loi ne touchera pas les individus qui maltraitent des personnes en situation de vulnérabilité en dehors des établissements. C'est pourtant là que les cas de maltraitance semblent les plus fréquents selon les statistiques de la Ligne Aide Abus Aînés publiées le 11 janvier dernier. Le CIUSSS responsable peut bien se vanter de sa performance mais la ligne d'appel n'est toujours pas accessible 24 heures par jour.

C'est donc une très grave lacune de ce projet de loi qui n'offrira pas une politique nationale de lutte contre la maltraitance et pas de signalement 24 heures par jour.

B) La dénonciation devrait-elle être obligatoire?

Le projet de loi ne rend pas obligatoire le signalement par un membre du personnel d'actes de maltraitance. Pourtant, ce fut déjà un engagement électoral.

Le RPCU continue à se questionner sur l'opportunité de la dénonciation obligatoire qui ne figure pas dans le projet de loi actuel.

Considérant le nombre de membres de corporations professionnelles présents dans le réseau, la dénonciation devrait-elle être un devoir incontournable tout comme elle l'est pour les jeunes enfants? Le contexte est différent. Avec une bonne gestion et une meilleure implication de la direction, on pourrait arriver aux mêmes résultats.

Partie III
Qui est responsable de quoi dans ce projet de loi?

On ne sait pas vraiment qui est responsable de quoi dans ce projet de loi. On parle de plusieurs intervenants, mais leurs rôles se croisent et s'entremêlent sans que l'on sache qui prendra les décisions en bout de ligne.

A) Le responsable de la mise en œuvre

Le projet de loi n° 115 prévoit que les établissements devront adopter une politique sur la maltraitance. Bien que le PDG soit la personne responsable, la politique devra identifier une personne responsable de sa mise en œuvre.

Alors que vient faire dans cette galère le commissaire aux plaintes et à la qualité des services? La responsabilité d'enquête ne devrait-elle pas relever du responsable de la mise en œuvre? N'aurait-il pas tous les outils nécessaires pour remplir sa tâche? Le RPCU le croit.

Et surtout, la gestion serait ainsi vraiment imputable des actions posées au sein de l'établissement.

Cela nous amène à nous poser la question des liens que l'on devrait avoir avec le directeur des ressources humaines, les arbitres et l'appareil judiciaire.

B) Le commissaire aux plaintes et à la qualité des services

Le projet de loi n° 115 confie aux commissaires aux plaintes et à la qualité des services le traitement des plaintes de toute personne qui croit être victime de maltraitance ainsi que les signalements de maltraitance potentielle. On comprend que ces plaintes et signalements concernent le personnel de l'établissement ou des installations qui y sont reliées.

Cela s'ajoute aux tâches des commissaires déjà débordés (ils devraient recevoir de l'aide si le projet de loi n° 130 est adopté par l'Assemblée nationale). C'est une surcharge de travail pour les commissaires sans savoir s'ils auront les ressources nécessaires pour accomplir leur travail. Le projet de loi demeure silencieux sur ce sujet.

On demande aussi aux commissaires de s'assurer de la confidentialité de l'identité d'une personne qui fait un signalement.

Il existe toutefois un obstacle majeur à ces nouvelles responsabilités. C'est l'article 33 de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux (*LSSSS). En effet, les fonctions des commissaires sont définies à cet article.

En révisant ces fonctions, on constate que le commissaire aux plaintes et à la qualité des services ne dispose que d'un pouvoir de recommandation. Ses conclusions ne sont pas

exécutoires. Bien qu'il soit indépendant, il relève du conseil d'administration qui, seul, a le pouvoir de sanctionner.

De plus, le commissaire aux plaintes et à la qualité des services n'a pas compétence d'enquête dans le cas d'un médecin, d'un dentiste et d'un pharmacien, ou lorsque vient le temps d'imposer des sanctions.

C) Le médecin examinateur

Dans le cas où une plainte vise un médecin, dentiste ou pharmacien, c'est le médecin examinateur qui traite le dossier. Suite à ses recommandations, s'il y a faute, le dossier est transmis au conseil des médecins, dentistes et pharmaciens de l'établissement.

Advenant que des mesures disciplinaires soient imposées à ces professionnels, c'est l'article 214 de la LSSSS qui s'applique :

> 214. Conformément aux règlements de l'établissement, le conseil des médecins, dentistes et pharmaciens est, pour chaque centre exploité par l'établissement, responsable envers le conseil d'administration :
>
> > 5° de donner son avis sur les mesures disciplinaires que le conseil d'administration devrait imposer à un médecin, un dentiste ou un pharmacien.

On voit donc que dans le cas d'un professionnel de la santé, le projet de loi devrait prévoir de meilleures mesures pour lutter contre la maltraitance. Ce n'est pas le cas actuellement.

Partie IV
Un constat de maltraitance

A) Le constat de maltraitance

À l'article 3 alinéa 7, le projet de loi n° 115 fait référence à un constat de maltraitance. Aucune précision n'est faite sur ce constat de maltraitance. Le RPCU se demande comment l'établissement fera un tel constat, et qui le fera. Le RPCU présume que ce sera la politique de l'établissement qui permettra le constat.

Un constat a une connotation juridique. Selon les définitions généralement admises, c'est normalement reconnaître un état de fait. Un constat est établi par une autorité compétente, comme un huissier ou un agent de la force publique. À titre d'exemple, le Directeur général des élections du Québec fait des constats sur les dépenses non admissibles de candidats ou de partis politiques et leur demande de rembourser ces sommes perçues illégalement. On peut accepter le constat ou le contester. Il en est de même pour le commissaire au lobbysme qui a émis récemment trois constats d'infraction avec des amendes.

Dans le contexte d'une loi sur la maltraitance, comment pourrons-nous arriver à un constat? Qui le fera? Quelles sont les sanctions prévues? Est-ce à dire que ce sera le commissaire aux plaintes et à la qualité des services qui fera ce constat alors qu'il n'en a pas l'autorité?

La LSSSS ne permet pas au commissaire aux plaintes et à la qualité des services de faire un tel constat. Le projet de loi n° 115 ne modifie pas la LSSSS dans ce sens. Le RPCU croit même que ce serait une très grave erreur de le faire puisque cela anéantirait totalement la dynamique du rôle du commissaire. D'acteur impartial dans le processus de qualité, il deviendrait alors un juge administratif imposant des sanctions.

Le RPCU croit donc que le projet de loi devrait retirer au commissaire aux plaintes et à la qualité des services les nouvelles fonctions qu'on veut lui attribuer. La ministre responsable des Aînés et de la Lutte contre l'intimidation devrait amender son projet de loi en vue de confier cette tâche au responsable de l'établissement car ce sont des mesures administratives qui devraient s'imposer comme on le fait dans les cas de harcèlement. Ou mieux encore confier cette tâche au Protecteur à la jeunesse qui deviendrait ainsi le Protecteur des personnes vulnérables ou à la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse.

Certains actes de maltraitance sont couverts par le Code criminel. Devant un cas de maltraitance, où sera dirigé le constat? À qui sera-t-il adressé? À l'établissement ou à un individu? Est-ce à dire qu'une deuxième enquête sera ouverte et que l'on obligera une personne vulnérable à raconter de nouveau la description de ses abus? Et on ne parle pas des recours civils…

B) L'article 76.8 de la LSSSS et les mesures disciplinaires

La ministre responsable des Aînés et de la Lutte contre l'intimidation a toutefois ignoré un obstacle majeur dans son projet de loi sur la lutte contre la maltraitance : l'article 76.8 de la LSSSS qui dit qu'

> aucun document contenu au dossier de plainte d'un usager ne peut être versé au dossier d'un membre du personnel ou du conseil des médecins, dentistes et pharmaciens de l'établissement.

Le projet de loi prévoit à l'article 3, alinéa 7 des sanctions qui pourraient être, le cas échéant, imposées devant un constat de maltraitance. Même si un constat de maltraitance est fait pour un employé, il n'y aura aucune trace à son dossier. Les conventions collectives devraient être revues pour en tenir compte.

C) S'inspirer des mesures pour contrer le harcèlement psychologique

Mais avant d'en arriver à un constat, le RPCU soumet qu'il faut protéger la personne que l'on maltraite. Il nous apparaît nécessaire que la loi prévoie des mesures de retrait du personnel visé par une plainte ou un signalement en s'inspirant notamment des mesures qui existent pour contrer le harcèlement au travail.

Nous avions pourtant informé la ministre que, selon le RPCU, il s'agissait de la façon la plus appropriée de procéder. Que dit donc la législation sur le harcèlement?

> **81.18.** Pour l'application de la présente loi, on entend par « harcèlement psychologique » une conduite vexatoire se manifestant soit par des comportements, des paroles, des actes ou des gestes répétés, qui sont hostiles ou non désirés, laquelle porte atteinte à la dignité ou à l'intégrité psychologique ou physique du salarié et qui entraîne, pour celui-ci, un milieu de travail néfaste.
>
> Une seule conduite grave peut aussi constituer du harcèlement psychologique si elle porte une telle atteinte et produit un effet nocif continu pour le salarié.
>
> 2002, c. 80, a. 47.
>
> **81.19.** Tout salarié a droit à un milieu de travail exempt de harcèlement psychologique.
>
> L'employeur doit prendre les moyens raisonnables pour prévenir le harcèlement psychologique et, lorsqu'une telle conduite est portée à sa connaissance, pour la faire cesser.
>
> **81.20.** Les dispositions des articles 81.18, 81.19, 123.7, 123.15 et 123.16 sont réputées faire partie intégrante de toute convention collective, compte tenu des adaptations nécessaires. Un salarié visé par une telle convention doit exercer les recours qui y sont prévus, dans la mesure où un tel recours existe à son égard.

> En tout temps avant le délibéré, une demande conjointe des parties à une telle convention peut être présentée au ministre en vue de nommer une personne pour entreprendre une médiation.
>
> Les dispositions visées au premier alinéa sont aussi réputées faire partie des conditions de travail de tout salarié nommé en vertu de la Loi sur la fonction publique (chapitre F-3.1.1) qui n'est pas régi par une convention collective. Ce salarié doit exercer le recours en découlant devant la Commission de la fonction publique selon les règles de procédure établies conformément à cette loi. La Commission de la fonction publique exerce à cette fin les pouvoirs prévus aux articles 123.15 et 123.16 de la présente loi.
>
> Le troisième alinéa s'applique également aux membres et dirigeants d'organismes.

Pourquoi ne pouvons-nous pas avoir les mêmes mesures pour les personnes vulnérables?

Pourquoi les salariés ont-ils droit à un environnement exempt de harcèlement psychologique alors que l'on n'a pas les mêmes provisions pour les personnes aînées?

C'est deux poids deux mesures.

D) Le retrait préventif

C'est pourquoi nous croyons que la première mesure que devrait inclure ce projet de loi est le retrait de la personne soupçonnée de harcèlement. Le besoin de ce retrait préventif de l'environnement de la personne plaignante est encore plus nécessaire puisque cette personne travaille pour l'établissement. Les établissements en ont l'obligation.

On se doit de contrer le danger des représailles à la source. Ce travailleur ou cette travailleuse ne doit pas être en contact avec d'autres usagers au risque de continuer ses actes de maltraitance.

Le RPCU soumet qu'il est nécessaire que la loi donne des mesures minimales en s'inspirant notamment de celles qui existent pour contrer le harcèlement au travail.

E) Le retrait du dossier des mesures disciplinaires après un an

Le projet de loi n° 115 n'aura aucune force dissuasive en raison d'une autre disposition des conventions collectives. La ministre sait-elle qu'après un an les mesures disciplinaires consignées dans le dossier d'un employé sont retirées?

Le RPCU a revu les conventions collectives 2016-2020. La clause 5.08 fait en sorte qu'une offense qui n'est pas répétée dans les douze mois n'est plus considérée comme une offense. Elle est donc retirée du dossier de l'employé, ce qui est socialement et moralement inacceptable.

Actuellement, une personne qui aurait été sanctionnée pour maltraitance pourrait récidiver après que la note à son dossier en ait été retirée mais à cause de l'article 76.8 de la LSSSS le dossier ne ferait pas mention de maltraitance.

Quelles mesures la ministre entend-elle prendre dans son projet de loi pour permettre une meilleure harmonisation entre les conventions collectives et les sanctions qui seraient imposées aux travailleurs et travailleuses?

Le réseau de la santé et des services sociaux ne serait donc pas à l'abri de prédateurs qui pourraient sévir pendant leur carrière puisque les conventions collectives les protégeraient, et ce, sans que les administrations ne puissent y faire quoi que ce soit.

F) L'utilisation des moyens technologiques

À l'article 31, le projet de loi introduit l'utilisation de mécanismes de surveillance tels que des caméras de surveillance ou tout autre moyen technologique.

Ces moyens de surveillance sont réclamés depuis longtemps par les usagers et leurs familles. En effet, c'est souvent ainsi que l'on a pu faire la preuve de maltraitance envers des personnes vulnérables.

Le RPCU est d'avis que l'usager a le droit d'installer ou de faire installer des caméras de surveillance, et que toute réglementation doit en tenir compte. La Protectrice des citoyens l'a rappelé dans un avis. Il en a été de même dans un rapport du Comité national d'éthique sur le vieillissement.

Sans vouloir établir une hiérarchie des droits, on doit comprendre que l'on doit protéger les personnes vulnérables. Par conséquent, leur défense doit primer et l'on doit prendre les moyens pour les protéger même si ces mesures entrent en contradiction avec certains autres droits. Cela n'est pas contradictoire car une société juste doit faire ces choix.

Mais on n'aura pas besoin d'avoir recours à ces moyens technologiques si la gestion des établissements remplit correctement et pleinement son rôle de protection envers les personnes vulnérables.

G) Les sanctions

Qu'en est-il des sanctions? Chaque établissement aurait-il les siennes?

Le projet de loi n° 115 traite des sanctions mais n'indique rien quant aux facteurs aggravants ou répétitifs. N'y aurait-il pas lieu que les sanctions applicables par les établissements s'exercent selon une échelle allant de la simple réprimande, au blâme, à la suspension sans solde ou au congédiement? Les politiques à venir des établissements doivent en traiter mais, comme on l'a vu, il peut y avoir un obstacle majeur avec les conventions collectives.

Il en est de même avec les médecins dentistes et les pharmaciens. C'est à leur conseil de faire enquête et de recommander au conseil d'administration des sanctions. Ces professionnels seraient traités différemment des employés. Cela ne nous apparait pas souhaitable.

C'est pourquoi le RPCU recommande donc que le libellé de l'alinéa 7 de l'article 3 se lise de la façon suivante : « Les sanctions, notamment les sanctions disciplinaires, qui pourraient <u>être</u>

appliquées selon la gravité ou le caractère répétitif des actes ou des omissions. » De plus, des amendes devraient être prévues au projet de loi.

H) Une règlementation minimale

Le projet de loi oblige les établissements à se doter d'une politique interne et détermine certains paramètres de base. On peut se demander si la voie réglementaire n'aurait pas donné plus d'uniformité dans le réseau. Cette façon de faire est un choix politique, le gouvernement est en droit de faire. Toutefois, le RPCU remet en question ce choix.

Comment s'assurer de l'uniformité des politiques des établissements? On le voit avec la politique *Milieu de vie* en CHSLD où chaque établissement se dote de sa propre politique et où l'on constate des disparités importantes.

Mais l'administration du ministère devra assurer une coordination dans l'élaboration de ces nombreuses politiques, un soutien dans leur mise en place sur le terrain et leur évaluation régulière. Comment assurer que les droits des usagers seront reconnus uniformément dans le réseau?

Partie V
Le soutien aux personnes en situation de vulnérabilité – Les comités des usagers

Dès le dépôt du projet de loi n° 115, le RPCU a soulevé le besoin d'appui pour soutenir les personnes vulnérables afin de faire cesser la maltraitance dont elles sont l'objet. Le projet de loi indique que la politique de l'établissement doit établir des mesures pour soutenir les personnes dans toute démarche entreprise afin de mettre fin à la maltraitance. Le RPCU croit que c'est un autre point faible de ce projet de loi.

En effet, seule la personne victime de maltraitance peut prendre les moyens pour briser le cercle de la maltraitance et porter plainte. C'est le seul moyen de s'en sortir. La peur des représailles, qui est omniprésente, empêche la personne en situation de vulnérabilité de changer les choses.

Le RPCU en a fait l'expérience en donnant ses formations et ses conférences sur la maltraitance. En parler, renseigner les personnes aînées, leur entourage, est un moyen de faire changer les choses. Le RPCU doute que les établissements soient en mesure de faire ce travail.

On doit regretter que, parmi les quelques paramètres de base, le projet de loi n° 115 ne traite pas spécifiquement de l'apport des comités des usagers et de résidents dans ce domaine. Avec les commissaires aux plaintes et à la qualité des services à l'évidence, ce sont les comités qui sont les plus près des usagers qui pourraient se prévaloir de la nouvelle loi.

A) Les comités des usagers et les comités de résidents

Le RPCU croit qu'il est nécessaire que, dans les politiques des établissements pour contrer la maltraitance, les comités soient considérés comme des incontournables. Conformément à leurs fonctions indiquées à l'alinéa 4 de l'article le 212 de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux*, les comités des usagers sont les seuls, avec le commissaire aux plaintes, à pouvoir accompagner les victimes de maltraitance.

Les comités des usagers doivent se voir confirmer un mandat clair et exclusif en maltraitance d' « accompagner et assister, sur demande, un usager dans toute démarche qu'il entreprend, y compris lorsqu'il désire porter une plainte conformément aux sections I, II et III du chapitre III du titre II ».

Le libellé actuel de la LSSSS est clair. Mais trop souvent, nous sommes interpellés par des interprétations qui vont dans tous les sens, allant même jusqu'à refuser ce rôle aux comités des usagers. Il s'en suit des mésententes, même avec le ministère, inutiles et improductives.

Les comités des usagers et les comités de résidents sont des maillons essentiels de la lutte contre la maltraitance et il faut que le projet de loi en tienne compte.

Lors du *Forum sur les bonnes pratiques en CHSLD* tenu les 17 et 18 novembre 2016, les PDG des établissements se sont engagés à considérer les comités des usagers comme de réels partenaires dans l'amélioration et la sécurité des soins et des services. Nous invitons la ministre responsable des Aînés et de la Lutte contre l'intimidation à considérer de la même façon les comités des usagers comme des partenaires dans la lutte contre la maltraitance et à leur confier un rôle à cet effet.

B) Seuls les comités ont le mandat d'accompagner

Ainsi, il ne faut pas, sous aucune considération, que l'on tente d'introduire une tierce partie extérieure dans l'accompagnement dans la lutte contre la maltraitance. Les groupes communautaires n'ont pas les fonctions légales des comités. Il suffit de lire en parallèle les articles de la LSSSS 76.6, 76.7 et 212 qui les concernent pour le constater. En effet, à l'article 212, les comités des usagers ont compétence pour

> 4° accompagner et assister, sur demande, un usager dans toute démarche qu'il entreprend y compris lorsqu'il désire porter une plainte *conformément* ***aux sections I, II et III du chapitre III du titre II*** *de la présente loi* ou en vertu de la Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux.

Les libellés des deux articles sont très différents et ne sont pas complémentaires. À l'évidence, les comités des usagers ont un rôle plus grand.

De plus, les organismes communautaires ne sont pas assujettis à la confidentialité comme l'est un comité des usagers qui est un comité de l'établissement. Il y a donc moins de danger de dérapage.

Partie VI
Sensibilisation, information ou formation – Un rôle pour le RPCU

Le Regroupement provincial des comités des usagers s'est engagé fermement dans la lutte contre la maltraitance en collaboration avec les comités des usagers. Il a développé une expertise dans ce domaine.

Le RPCU est très conscient que, malgré ses ressources limitées, il doit continuer de soutenir les comités des usagers dans la lutte contre la maltraitance. Il doit les appuyer en leur fournissant les outils et les formations pour leur permettent de participer à la défense des droits des usagers et à l'amélioration de la qualité des soins et des services dans le réseau de la santé et des services sociaux.

Le RPCU pourrait jouer un rôle majeur dans la lutte contre la maltraitance en soutenant également les établissements dans l'obligation qui leur est imposée à l'alinéa 2 de l'article 3.

En effet, le projet de loi n° 115 indique que le politique de l'établissement doit inclure « les mesures mises en place pour prévenir la maltraitance des personnes en situation de vulnérabilité qui reçoivent des services de santé et des services sociaux, telles des activités de sensibilisation, d'information ou de formation ».

La ministre responsable des Aînés et de la Lutte contre l'intimidation pourrait mandater le RPCU dans ces fonctions d'aide auprès des établissements. Chaque établissement pourrait ainsi répondre aux besoins qui leur sont imposés par le projet de loi n° 115.

Conclusion

Le Regroupement provincial des comités des usagers donne un appui timide au principe du projet de loi. Bien qu'il soit un modeste pas dans la bonne direction, le RPCU croit que le projet de loi est trop limitatif, qu'on ne sait pas qui s'occupera de quoi et que, surtout, on ignore les comités des usagers dans le processus de soutien aux personnes vulnérables.

Nous espérons que les parlementaires retiendront nos recommandations pour améliorer le projet de loi. Nous considérons cependant que la réflexion doit se poursuivre. Nous invitons la ministre responsable des Aînés et de la Lutte contre l'intimidation et le gouvernement du Québec à développer un « réflexe maltraitance » afin que toute décision qu'il aurait à prendre soit prise dans l'angle de la lutte contre la maltraitance.

On ne doit plus jamais entendre « Habituellement, il faut plusieurs fois… ».

Recommandations

1. Que le projet de loi n° 115 ait une portée plus large.

2. Que le responsable de la mise en œuvre de la politique au sein des établissements soit responsable des enquêtes sur la maltraitance et que le rôle de tous les acteurs soit clarifié.

3. Qu'un règlement encadre les politiques sur la maltraitance des établissements.

4. Que l'on continue de s'interroger sur la dénonciation obligatoire des actes ou des omissions répréhensibles dont sont témoins les membres des corporations professionnelles œuvrant dans le réseau de la santé de la santé et des services sociaux.

5. Qu'en cas de plainte de maltraitance, la personne visée par la plainte soit retirée de l'environnement de la personne qui porte plainte.

6. Que l'article 76.8 de la LSSSS soit modifié pour que le constat de maltraitance contre un employé puisse être versé à son dossier et que les conventions collectives soient modifiées en conséquence.

7. Que les moyens de surveillance tels que les caméras ou tout autre moyen technologique soient autorisés afin de protéger les personnes vulnérables.

8. Que les sanctions prévues au projet de loi soient intégrées aux conventions collectives.

9. Que les comités de usagers fassent partie nommément du projet de loi n° 115 avec les commissaires aux plaintes et soient les seuls habiletés à assister et à accompagner les personnes qui pourraient porter plainte en cas de maltraitance.

10. Que le RPCU soit mis à contribution pour aider les établissements dans leurs activités de sensibilisation, d'information ou de formation.

Annexe I

leSoleil

Publié le 24 novembre 2016 à 22h03 | Mis à jour le 24 novembre 2016 à 22h03

Habituellement, il faut plusieurs fois...

Marie-Noëlle Simard et Amal, sa préposée avec qui elle partage un logement.
Photothèque Le Soleil, Erick Labbé

Mylène Moisan
Le Soleil

(Québec) Chronique / Je vous ai parlé d'une Julie il y a deux mois, c'était un nom fictif, elle s'était fait caresser un sein par un préposé qui pensait qu'elle n'avait pas toute sa tête.

Elle a toute sa tête.

Et Julie, c'est Marie-Noëlle Simard, une femme dont je vous ai raconté les péripéties, quand elle se frappait le nez à la bureaucratie, aux grilles d'analyses. Elle avait été placée en CHSLD, ça lui a pris un an pour en sortir, elle habite maintenant dans un joli logement avec sa préposée, Amal.

La travailleuse sociale qui avait «omis» de lui dire qu'elle pouvait porter plainte a été remplacée et le préposé, rayé de la liste. J'ai parlé à Gaétan Houle, responsable de l'agence Garde confort, j'avais écrit dans ma première chronique qu'il n'avait pas réagi. Il avait réagi, juste après mon heure de tombée. «On est allé voir Marie-Noëlle dans l'heure suivant son courriel. On ne le reprendra pas, on croit Marie-Noëlle.»

Le gars ne travaillait que quelques heures par semaine pour l'agence. «Le reste du temps, il travaillait au privé.»

Il doit y travailler encore.

C'est un peu pour ça que Marie-Noëlle tient à aller jusqu'au bout, à porter plainte, même si sa nouvelle travailleuse sociale l'a prévenue. «Elle m'a expliqué sommairement le processus qui peut être difficile. Je lui ai répondu que je le savais. Pour moi, l'important est de faire tout ce que je peux pour l'arrêter, mais je suis consciente que j'ai des limites dans le pouvoir d'action après avoir fait ma plainte.»

Exit Julie, elle a tenu à le faire à visière levée. «Je crois que d'en parler ouvertement va faire davantage changer les choses pour la condition de la femme handicapée et de toutes les femmes. Si je peux faire avancer les choses, ne serait-ce qu'une seule goutte dans cet océan, je vais être satisfaite!»

Elle a plongé.

Il lui a fallu d'abord attendre que sa nouvelle travailleuse sociale revienne de vacances pour qu'elle planifie une rencontre avec une intervenante de Viol-Secours et qu'elle prenne rendez-vous au poste de police. Une semaine s'est écoulée, une autre. Jeudi passé, Marie-Noëlle était attendue au poste de police.

Plus de deux mois plus tard.

Elle a rencontré une intervenante de Viol-secours, qui n'arrivait pas vraiment à la comprendre, elle «parle» en dirigeant une lumière rouge sur un tableau blanc devant elle. Pas sorcier, si on y met du sien.

Marie-Noëlle a rencontré une patrouilleuse. «Elle m'a demandé mon nom, mon adresse, des informations de base. Elle ne m'a pas demandé de raconter ce qui s'était passé, c'est un enquêteur qui doit faire ça. Je devais rencontrer l'enquêteur après, pour lui dire les gestes qui ont été posés...»

Mais il y a eu une urgence. «Ils m'ont dit que, vu que mon cas n'était pas urgent et que j'étais en sécurité, il fallait remettre ça. Ils ne m'ont pas donné de date, ils m'ont dit qu'un enquêteur communiquerait avec moi rapidement. Ça fait déjà une semaine et je n'ai pas eu de nouvelles...»

On traite son dossier comme si elle s'était fait voler huit CD.

La patrouilleuse a tout de même eu le temps de dire, quand Marie-Noëlle a résumé brièvement ce qui l'emmenait au poste que, «d'habitude, il faut plusieurs fois avant de porter plainte, pour avoir une preuve solide».

C'était juste un sein, une fois.

Donc, si je comprends bien, le truc pour ne pas se faire prendre les culottes à terre, pour continuer à tripoter des femmes qui ne veulent pas, c'est de les taponner une fois chacune. Un sein. Une fesse.

Suivante!

Et le système est fait pour que les filles se disent exactement ça, je ne m'embarquerai pas là-dedans pour «juste un sein». Marie-Noëlle réalise dans quelle galère elle embarque. «Le processus est très ardu... Avant, j'étais à 100 % pour les dénonciations, mais là je comprends pourquoi il y en a autant qui ne le font pas.»

Les statistiques leur donnent raison.

Marie-Noëlle, qui est totalement vulnérable devant les préposés qui s'occupent d'elle, devra réapprendre à faire confiance. «J'avais souvent des préposés masculins avant, mais je n'en ai plus maintenant.» Ça lui était déjà arrivé, à neuf ans, «dans un ascenseur. Ça m'avait pris des années à refaire confiance.»

Tout est à recommencer.

Pour «juste» un sein.

Source : http://www.lapresse.ca/le-soleil/actualites/chroniques/mylene-moisan/201611/24/01-5044954-habituellement-il-faut-plusieurs-fois.php

Annexe II

Quelques exemples rapportés par les médias ou par nos comités nous permettent de mettre des noms sur la maltraitance.

Marie-Noëlle (alias Julie)

Le cas de Marie-Noëlle est un classique de maltraitance à caractère sexuel. Marie-Noëlle est handicapée, elle a toujours besoin d'aide pour tout, pour se lever, se laver, manger, s'habiller, se déplacer, etc… Marie-Noëlle s'exprime au moyen d'une lumière rouge qu'elle dirige sur un tableau blanc devant elle.

Lors d'un service à domicile, un préposé lui palpe un sein. Elle en avise immédiatement sa travailleuse.

Le lendemain, Marie-Noëlle s'aperçoit que le préposé est trois fois sur son horaire de la semaine suivante. À l'évidence, la travailleuse sociale n'a rien fait pour éloigner le préposé de Marie-Noëlle. La travailleuse sociale lui a encore moins proposé de porter plainte. Marie-Noëlle sait que souvent, dans le milieu, on interdit à la personne de s'approcher de la plaignante mais on ne la congédie pas.

Marie-Noëlle contacte alors la directrice adjointe du programme de soutien à l'autonomie de son CIUSSS et elle obtient que la personne soit suspendue le temps de l'enquête et qu'on lui assigne une nouvelle travailleuse sociale. Elle apprendra par la suite que le préposé a été congédié.

Avec le soutien de Viol-Secours, elle contacte la sécurité publique pour porter de porter plainte au service de police, la sécurité publique lui aurait répondu qu'il n'y a pas d'urgence et que « d'habitude, il faut plusieurs fois avant de porter plainte, pour avoir une plainte solide ». Juste un sein, juste une fois…

Wady Salem

Pour Wady Salem, la maltraitance est causée par l'organisation du travail. Alors qu'il habite dans un appartement adapté, il bénéficie de l'assistance de préposés. Malgré que son appartement soit doté d'un lève-personne, il n'aurait reçu que deux bains en cinq ans. On a même confirmé que son bain servait de rangement. Il pouvait passer des heures à attendre, assis sur la cuvette de toilettes, sans ressource.

Questionnée, la directrice de la ressource alternative explique la situation par des budgets restreints et un manque de personnel. « On manque d'argent pour embaucher notre personnel, qui ne gagne presque rien. »

Madame Gendron (pseudonyme)

Madame Gendron se plaint d'avoir mal au poignet, son poignet est bleu. Une radiographie constate qu'elle a une fracture. C'est un préposé qui l'a blessé. Il a des antécédents dont on se souvient mais qu'on ne peut malheureusement pas tenir compte car la convention collective s'y oppose. Les antécédents remontent à plus d'un an.

Annexe III

Extraits de la convention collective intervenue entre le Comité patronal de négociation du secteur de la santé et des services sociaux et la Fédération de la santé et des services sociaux (CSN)

10 juillet 2016
31 mars 2020

« 3.05 Harcèlement psychologique

Les dispositions des articles 81.18, 81.19, 123.7, 123.15 et 123.16 de la Loi sur les normes du travail (RLRQ, c. N-1.1) font partie intégrante de la présente convention collective.

3.06 Aucune forme de harcèlement psychologique n'est tolérée. À ce titre, l'employeur et le syndicat collaborent pour prévenir les situations de harcèlement psychologique par la mise sur pied de moyens appropriés d'information et de sensibilisation à être convenus par les parties locales.

3.07 L'employeur et le syndicat s'engagent à ne pas publier ou distribuer d'affiches ou de brochures sexistes.

3.08 Les parties locales peuvent convenir d'un mécanisme de traitement des plaintes de harcèlement psychologique.

[…]

5.05 Dossier

Sur demande au directeur du personnel ou à son représentant, une personne salariée peut toujours consulter son dossier, et ce, dans les meilleurs délais, en présence d'un représentant syndical, si elle le désire.

Ce dossier comprend :

- le formulaire de demande d'emploi;
- le formulaire d'embauchage;
- toute autorisation de déduction;
- les demandes de promotion, transfert, rétrogradation;
- la copie des diplômes et les attestations d'études ou d'expérience;
- les rapports du bureau de santé versés au bureau du personnel;
- la copie des rapports disciplinaires;
- la copie des rapports d'accident du travail;
- l'avis de départ;

- les avis de mesures administratives prévus au paragraphe 5.12;
- les rapports formels et périodiques d'appréciation après remise d'une copie à la personne salariée et discussion avec celle-ci;
- les avis de nomination à un poste;
- les documents relatifs à l'expérience acquise ou reconnue.

[…]

5.07 Mesures disciplinaires

L'employeur qui congédie ou suspend une personne salariée doit, dans les quatre (4) jours civils subséquents, informer par écrit la personne salariée des raisons et des faits qui ont provoqué le congédiement ou la suspension.

L'employeur avise par écrit le syndicat de tout congédiement ou de toute suspension dans le délai prévu à l'alinéa précédent.

5.08 Aucune offense ne peut être opposée à une personne salariée après un (1) an de sa commission à condition qu'il n'y ait pas eu d'offense similaire dans l'année (12 mois).

5.09 La décision d'imposer un congédiement ou une suspension est communiquée dans les trente (30) jours de l'incident y donnant lieu ou au plus tard dans les trente (30) jours de la connaissance par l'employeur de tous les faits pertinents liés à cet incident.

Le délai de trente (30) jours prévu à l'alinéa précédent ne s'applique pas si la décision d'imposer un congédiement ou une suspension résulte de la répétition de certains faits ou d'un comportement chronique de la personne salariée. »

Source : http://www.cpnsss.gouv.qc.ca/download.php?f=d1113c93fd27cb851f018372c6f98ffd

Regroupement provincial des comités des usagers
C.P. 60563, succursale Sainte-Catherine Est
Montréal (Québec) H1V 3T8
Téléphone : 514 436-3744
Télécopieur : 514 439-1658
info@rpcu.qc.ca
www.rpcu.qc.ca

Janvier 2017