

**Mémoire présenté à la Commission des relations avec
les citoyens dans le cadre du projet de loi visant à lutter
contre la maltraitance envers les aînés et toute autre
personne majeure en situation de vulnérabilité**

La maltraitance des aînés : un enjeu de société à prioriser

**Par l'AREQ (CSQ), Association des retraitées et retraités
de l'éducation et des autres services publics du Québec**

Janvier 2017

Coordonnées

Association des retraitées et retraités de l'éducation et des autres services publics du Québec (AREQ-CSQ)
320, rue St-Joseph Est, bureau 100
Québec (Québec) G1K 9E7
418 525-0611
1 800 663-2408
Courriel : areq@csq.qc.net
Site Internet : www.araq.lacsq.org

Présentation de l'AREQ

L'Association des retraitées et retraités de l'éducation et des autres services publics du Québec (AREQ-CSQ), représente plus de 58 000 membres dont la moyenne d'âge est de 68 ans. Plus des deux tiers de nos membres sont des femmes. L'AREQ constitue la plus importante association de personnes retraitées de l'État.

L'AREQ a été fondée en 1961 par Mme Laure Gaudreault, militante du milieu de l'enseignement. Son principal objectif était de rehausser le revenu du personnel enseignant retraité qui vivait alors dans une extrême pauvreté. Depuis, l'Association a élargi sa mission. Elle consacre ses énergies à promouvoir et à défendre les intérêts et les droits culturels, sociaux et économiques de ses membres et des personnes âgées afin de contribuer à la réalisation d'une société égalitaire, démocratique, solidaire et pacifiste. De plus, l'AREQ intègre dans sa mission le principe de l'égalité de droit et de fait entre les femmes et les hommes.

L'Association oeuvre essentiellement au Québec par ses structures nationale, régionale et sectorielle, qui lui permettent d'être présente dans toutes les régions et les municipalités du Québec. Elle regroupe, sur une base volontaire, des personnes retraitées de la Centrale des syndicats du Québec et de ses syndicats affiliés. Au sein de l'AREQ, on compte dix régions regroupant 88 secteurs qui se sont dotés de nombreux comités de travail touchant une multitude de sujets tels que les soins de santé, l'hébergement des personnes âgées, l'âgisme, les régimes de retraite, le pouvoir d'achat des personnes âgées et l'environnement.

Président : Pierre-Paul Côté

Responsable politique: Nicole Gagnon

Direction : Lise Legault, directrice générale

Recherche, analyse et rédaction : Ginette Plamondon, conseillère

Édition et révision : Lucie Archambault et Nancy Miller, secrétaires

Projet de loi 115 : Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité

La maltraitance des aînés : un enjeu de société à prioriser

Le 19 octobre 2016, le gouvernement déposait le projet de loi 115 intitulé *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité*¹. Ce projet de loi propose diverses mesures visant à contribuer à la prévention de la maltraitance dont sont victimes les personnes aînées et à en faciliter la dénonciation.

L'AREQ reçoit positivement l'intention du gouvernement québécois de franchir une étape supplémentaire dans la lutte contre la maltraitance dont un trop grand nombre de personnes aînées sont victimes. Depuis de nombreuses années, nous militons pour que tout soit mis en œuvre afin qu'aucun aîné, homme ou femme, autonome ou non, ne subisse quelque forme de maltraitance que ce soit. Nous sommes convaincus que c'est toute la société qui est interpellée en vue d'assurer des conditions de vie aux aînés qui les protégeront des risques de subir ce type de traitement. Le projet de loi semble s'inscrire dans cette vision.

En outre, nous reconnaissons les efforts consentis par le gouvernement du Québec au cours des dernières années pour lutter contre la maltraitance à l'égard des aînés. L'adoption et la mise en œuvre du *Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les aînés 2010-2015* et reconduit jusqu'en 2017, le développement de connaissances par la Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes aînées, la mise en place de la Ligne Aide Abus Aînés de même que les diverses activités de sensibilisation constituent des éléments structurants de la lutte à la maltraitance. L'AREQ salue cette mobilisation et milite pour la poursuite de ces initiatives.

Néanmoins, nous savons qu'il subsiste toujours un nombre élevé de personnes aînées qui connaissent une forme ou une autre de maltraitance. C'est pourquoi nous espérons que le projet de loi actuel contribue à poursuivre la lutte à la maltraitance des aînés.

Dans ce mémoire, nous insistons sur différents enjeux soulevés par les dispositions du projet de loi en rappelant que, pour notre association, le respect de l'autonomie décisionnelle des aînés et la protection des personnes vulnérables constituent des valeurs phares qui guident nos prises de position et nos interventions. En outre, nous revendiquons, à nouveau, la nécessité d'une campagne de sensibilisation et d'information sur la maltraitance. Au regard des politiques en matière de maltraitance que devront développer les établissements, nous recommandons que la maltraitance organisationnelle y soit intégrée au même titre que les autres formes déjà connues, que les spécificités de la maltraitance faite aux aînées y soient reconnues, que cette nouvelle obligation légale soit étendue aux entreprises d'économie sociale en aide

¹ PL 115, *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité*, 1^{ère} sess, 41^e légis, Québec, 2016.

domestique, aux organismes communautaires pour aînés ainsi qu'aux entreprises privées qui sont de plus en plus nombreuses à offrir des services à domicile à des personnes aînées.

De plus, nous mettons l'accent sur l'importance que des ressources financières et humaines soient octroyées aux établissements, aux commissaires aux plaintes, aux entreprises d'économie sociale en aide domestique ainsi qu'aux organismes communautaires pour aînés afin de les soutenir dans le développement et la mise en œuvre des politiques en maltraitance. Sans ce soutien, le projet de loi risque de demeurer lettre morte.

Dans ce mémoire, nous exprimons également une certaine ouverture à envisager la possibilité de recourir à l'utilisation de moyens de surveillance tels que des caméras vidéos tout en souhaitant la tenue d'un véritable débat public sur l'utilisation de cet outil qui doit être strictement encadré pour éviter des dérives qui porteraient atteinte à la dignité et à l'intimité des aînés.

Enfin, en raison du devoir qui incombe à notre société de protéger tous ses membres, nous croyons que les membres du personnel d'un établissement de la santé et des services sociaux devraient être contraints de signaler toute situation de maltraitance à l'égard des personnes aînées vulnérables. La protection que mérite toute personne aînée doit être reconnue dans la législation québécoise. En obligeant le signalement d'une situation de maltraitance que subit un aîné vulnérable, le législateur québécois participera à l'édification d'une société où les aînés retrouveront respect et dignité.

1. La protection des personnes âgées vulnérables et le respect des âgés autonomes

Pour l'AREQ, la lutte à la maltraitance à l'égard des âgés devrait prendre assise sur le principe suivant : les personnes âgées en situation de vulnérabilité doivent pouvoir bénéficier de l'entière protection que leur état requiert, de même que l'autonomie et l'intégrité des personnes âgées aptes à décider et à consentir doivent être respectées en toutes circonstances. Nous revendiquons que les âgés qui vivent une situation qui les rend vulnérables puissent obtenir de leur entourage ainsi que des services publics et privés, le soutien ainsi que les services ainsi que les soins que leur état nécessite. En parallèle, nous réclamons que le respect des droits et de la volonté des personnes âgées autonomes soit total.

Il s'agit d'ailleurs d'un principe reconnu par la législation québécoise. Christine Morin et Marie-Josée Norman-Heisler de la Faculté de droit de l'Université Laval, rappellent que « Le *Code civil du Québec* [...] prévoit que toute personne majeure est présumée capable de jouir et d'exercer ses droits civils et apte à donner un consentement ». Elles précisent également : « Les tribunaux ont confirmé à maintes reprises que l'âge avancé d'une personne ne permet pas [...] de présumer de son incapacité ou de son inaptitude² ». En d'autres termes, le fait de vieillir n'altère en rien la capacité juridique d'une personne à l'exercice de son autonomie.

Le projet de loi à l'étude définit une personne en situation de vulnérabilité comme étant « une personne majeure dont la capacité de demander ou d'obtenir de l'aide est limitée temporairement ou de façon permanente, en raison notamment d'une contrainte, d'une maladie, d'une blessure ou d'un handicap, lesquels peuvent être d'ordre physique, cognitif ou psychologique³ ». Nous acquiesçons à cette définition.

Nous constatons que le titre du projet de loi crée une certaine ambiguïté en ciblant à la fois les adultes vulnérables et les personnes âgées. Pour nous, il est essentiel d'éviter tout amalgame entre vieillissement et vulnérabilité : le fait de prendre de l'âge ne signifie pas automatiquement qu'une personne devient vulnérable. Nombre de personnes âgées sont autonomes et aptes à prendre leurs propres décisions et il importe qu'elles soient respectées dans leurs choix, quels qu'ils soient. En parallèle, si une personne vit une situation de vulnérabilité, qu'elle soit âgée ou non, elle doit pouvoir bénéficier de tout le soutien que sa situation nécessite.

En conséquence, nous recommandons au gouvernement de :

Veiller à ce que les politiques et programmes adoptés en vue de la mise en œuvre du projet de loi visant à lutter contre la maltraitance envers les âgés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité évitent tout amalgame entre le vieillissement et la vulnérabilité et respectent l'autonomie des personnes

² MORIN, Christine et Marie-Josée NORMAN-HEISLER (2015). Le respect de l'autonomie de la personne âgée – Principe garanti par le droit québécois. *Vie et vieillissement*, 13 (1), page 5.

³ PL 115, *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les âgés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité*, 1^{ère} sess, 41^e légis, Québec, 2016, art. 2 (3).

âînées tout en assurant la protection requise aux personnes vulnérables qu'elles soient âînées ou non.

2. La maltraitance : des différences entre les femmes et les hommes

Le projet de loi définit la maltraitance comme étant « un geste singulier ou répétitif ou un défaut d'action appropriée qui se produit dans une relation où il devrait y avoir de la confiance et qui cause du tort ou de la détresse à une personne⁴ ». Nous adhérons à cette définition.

Toutefois, nous souhaitons attirer l'attention sur le fait que les femmes et les hommes âînés ne sont pas égaux devant la maltraitance. Ce constat est corroboré par diverses sources qui constatent que les femmes âînées sont plus nombreuses que les hommes âînés à être victimes de maltraitance. Ainsi, selon la Ligne Aide Abus Âînés plus de 70 % des présumées victimes de maltraitance sont des femmes, quel que soit le groupe d'âge concerné⁵. La Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse arrive à la même conclusion : les femmes âînées composent 71 % des victimes d'exploitation contre 29 % pour les hommes âînés⁶.

Plusieurs éléments relatifs aux conditions de vie des femmes âînées peuvent contribuer à leur vulnérabilité et expliquer leur surreprésentation parmi les victimes de maltraitance. Les femmes âînées disposent d'un revenu plus faible que celui des hommes (59 %)⁷, ce qui les rend plus à risque de dépendre d'une autre personne, que ce soit leur conjoint ou leurs enfants. De plus, les femmes âînées requièrent davantage d'aide pour vaquer à leurs activités quotidiennes en raison d'une incapacité probablement liée à leur plus grande espérance de vie. Ce sont 27,7 % des femmes de 65 ans et plus qui ont besoin de soutien contre 13,3 % pour les hommes⁸.

Ainsi, au regard de l'actuel projet de loi, ces différences dans les conditions de vie des femmes et des hommes doivent être prises en considération, notamment lors du développement d'une politique en matière de maltraitance dans les établissements de santé et de services sociaux ainsi que dans les mécanismes de concertation que le ministre responsable des Âînés souhaite mettre en place.

⁴ PL 115, *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les âînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité*, 1^{ère} sess, 41^e légis, Québec, 2016, art. 2 (2).

⁵ Ministère de la Santé et des Services sociaux (2016). *Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âînées 2010-2015 – Évaluation de l'efficacité de la ligne téléphonique Aide Abus Âînés*. Page 2.

<https://www.mfa.gouv.qc.ca/fr/publication/Documents/rapport-evaluation-LAAA.pdf> (Consulté le 20 décembre 2016)

⁶ Gouvernement du Québec (2016). *Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âînées 2017-2022 – Document de consultation*. Ministère de la Famille. Page 25.

⁷ RUTH, Rose (2015). Le bulletin de la retraite, « *Les femmes et les régimes de retraite publics* », Institut de recherche en économie contemporaine, 9, octobre-novembre. Page 3.

http://www.irec.net/upload/File/br2015-10_16no9.pdf (Consulté le 20 décembre 2016)

⁸ Secrétariat à la condition féminine (2015). *Portrait statistique de l'évolution entre les femmes et les hommes – Faits saillants*. Pages 20-21.

C'est pourquoi nous recommandons au gouvernement de :

Veiller à intégrer une analyse différenciée selon les sexes à ses travaux de mise en œuvre du projet de loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité afin d'assurer la prise en compte des réalités différentes entre les femmes et les hommes en matière de maltraitance.

3. La maltraitance: ce qu'en disent les membres de l'AREQ

Pour l'AREQ, la lutte à la maltraitance constitue un enjeu prioritaire. Depuis plusieurs années, nous sondons nos membres afin de connaître leur réalité notamment en matière de maltraitance⁹. Nous présentons ici des données inédites sur l'âgisme et la maltraitance issues de ce sondage¹⁰. Il nous apparaît pertinent d'intégrer à nos commentaires les résultats relatifs à l'âgisme, car nous considérons que les stéréotypes et les préjugés à l'égard des aînés constituent des facteurs sociaux importants qui prédisposent à la maltraitance.

Les données obtenues nous indiquent qu'un fort pourcentage de nos membres croit que les aînés sont victimes d'âgisme. Ils sont 82 % à considérer que les aînés subissent souvent ou parfois de la discrimination en raison de leur âge. Il s'agit d'un nombre de personnes très élevé ce qui indique que, selon eux, l'âgisme est une réalité omniprésente dans la société québécoise. Nos membres observent également une banalisation sociale de la situation que vivent les aînés. En fait, 74 % se disent en accord avec l'affirmation selon laquelle le sort réservé aux aînés est banalisé par la société québécoise. Ces résultats apparaissent extrêmement préoccupants au regard de la maltraitance, car l'âgisme peut entraîner une certaine forme de légitimité à ce fléau social dont les aînés sont les premiers à souffrir.

Au regard de la maltraitance, sept pour cent de nos membres ont indiqué avoir observé qu'une personne aînée proche d'eux ou qu'ils connaissent personnellement en a déjà été victime. La maltraitance constatée par nos membres se manifeste sous plusieurs formes : psychologique ou moral, négligence au plan des besoins primaires ou de la sécurité, exploitation financière, violence physique ainsi que solitude et isolement.

En outre, 28 % de nos membres ont observé des lacunes dans les soins offerts dans une résidence privée pour personnes aînées ou dans un centre hospitalier de soins de longue durée. Parmi les failles observées, nos membres citent le manque de temps dont dispose le personnel pour dispenser les soins d'hygiène personnelle, le

⁹ Cette partie est extraite du document intitulé *Mémoire présenté au Secrétariat aux aînés dans le cadre de la consultation en vue de l'élaboration du plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes aînées 2017-2022*. Ce document peut être consulté sur le site de l'AREQ à http://areq.lacsq.org/fileadmin/user_upload/Avis_et_mémoires/PAM_2017-2022_mémoire_AREQ.pdf

¹⁰ Un sondage scientifique a été réalisé en février 2016 par la firme CROP auprès de 1 000 de nos membres et les résultats obtenus sont pondérés afin de refléter le plus fidèlement possible leur distribution. La marge d'erreur maximale est de 3,07 %, 19 fois sur 20. La liste des questions relatives à la maltraitance est disponible à l'annexe 2.

comportement inadéquat des préposés aux bénéficiaires, la faible qualité et variété des repas, le manque d'intimité des résidentes et résidents, la désuétude des lieux, le manque de personnel et d'encadrement et, enfin, des soins de mauvaise qualité. Ces constats correspondent à ceux relevés par la littérature et signalés par les médias.

Nos membres identifient plusieurs catégories de personnes à l'origine des diverses formes de maltraitance. Les deux principaux groupes sont, d'une part, le personnel soignant en institution ou en centre d'hébergement et, d'autre part, un membre de la famille, dont la personne conjointe et les enfants. Les autres personnes identifiées sont des préposés, des femmes de chambre, des fraudeurs et des amis. Ces données indiquent qu'une large variété d'individus exercent de la maltraitance à l'égard des aînés. De plus, on y retrouve la présence du lien de confiance ou de dépendance entre la personne maltraitée et celle qui en abuse. Ces données s'inscrivent également en continuité de celles obtenues par les différentes études sur la maltraitance.

4. Les droits des personnes aînées : sensibilisation et information

Le projet de loi 115 vise à lutter contre la maltraitance envers les aînés notamment en facilitant le dépôt de plaintes aux instances concernées. À l'évidence, l'AREQ appuie cet objectif pour lequel elle déploie d'importantes ressources. Toutefois, nous sommes convaincus que cet objectif risque peu d'être atteint dans l'état actuel de sensibilisation relative à la maltraitance. Pour être en mesure de déposer une plainte pour une situation de maltraitance, une personne aînée doit d'abord être informée de ses droits et connaître les diverses formes et manifestations possibles de la maltraitance. Un aîné pourra tolérer une situation de maltraitance pendant fort longtemps s'il ne connaît pas bien ses droits et s'il ne possède pas l'information nécessaire pour comprendre qu'il vit une situation de maltraitance.

Nous sommes donc convaincus de la nécessité qu'une large campagne d'information et de sensibilisation sur la maltraitance et l'âgisme soit menée. Des actions spécifiques doivent être dirigées vers les personnes aînées elles-mêmes et une campagne de sensibilisation destinée au grand public doit également avoir lieu.

Nous recommandons au gouvernement de :

Mener une vaste campagne d'information et de sensibilisation auprès des personnes aînées, du personnel des divers milieux d'hébergement et du grand public sur les formes et les manifestations de la maltraitance et les droits des personnes aînées.

5. La maltraitance organisationnelle : une forme de maltraitance méconnue

Au fil des ans, les travaux réalisés par des chercheurs spécialisés dans le domaine de la maltraitance chez les personnes âgées ont mis en lumière que la maltraitance peut se manifester de différentes façons et qu'elle peut être intentionnelle ou non¹¹. Le *Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2010-2015* distinguait six formes de maltraitance : physique, psychologique ou émotionnelle, sexuelle, matérielle ou financière, violation des droits de la personne et négligence¹².

Le document de consultation du Secrétariat aux aînés en vue de l'élaboration du plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2017-2022, quant à lui, bonifie cette liste par l'ajout de deux autres formes : l'âgisme et la maltraitance organisationnelle¹³. Le *Guide de référence pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées* précise ces deux nouvelles formes. L'âgisme y est décrit comme une « discrimination en raison de l'âge, par des attitudes hostiles ou négatives, des gestes préjudiciables ou de l'exclusion sociale¹⁴ ». La maltraitance organisationnelle, quant à elle, réfère à « toute situation préjudiciable créée ou tolérée par les procédures d'organisations (privées, publiques ou communautaires) responsables d'offrir des soins ou des services de tous types, qui compromet l'exercice des droits et libertés des personnes¹⁵ ». Cette forme de maltraitance s'exprime par des « conditions ou des pratiques organisationnelles qui entraînent le non-respect des choix ou des droits des personnes, [une] offre de services inadaptés aux besoins des personnes, [une] directive absente ou mal comprise de la part du personnel, [une] capacité organisationnelle réduite, [une] formation inadéquate du personnel¹⁶ ».

Marie Beaulieu et Johannie Bergeron-Patenaude de la Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées, rapportent diverses manifestations de ce type de maltraitance auprès des aînés en hébergement :

- L'insuffisance de personnel à certaines périodes de la journée;
- L'utilisation non légitime et inappropriée de la contention chimique ou physique à l'encontre de personnes âgées qui ont des comportements jugés dérangeants;
- Une formation déficiente des membres du personnel;
- Les besoins et le rythme de vie des personnes âgées sont subordonnés aux horaires de travail du personnel soignant;
- Le personnel dispose d'un faible support de la part des supérieurs¹⁷.

¹¹ BEAULIEU, Marie et Johannie BERGERON-PATENAUDE (2012). *La maltraitance envers les aînés – Changer le regard*. Québec, Presses de l'Université Laval. Page 7.

¹² Ministère de la Famille et des Aînés (2010). *Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2010-2015*. Gouvernement du Québec. Page 19.

¹³ Gouvernement du Québec (2016). *Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2017-2022 – Document de consultation*. Ministère de la Famille. Page 23.

¹⁴ Gouvernement du Québec (2016). *Guide de référence pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées* (2016). Page 16.

¹⁵ Ibid.

¹⁶ Ibid.

¹⁷ BEAULIEU, Marie et Johannie BERGERON-PATENAUDE (2012). *La maltraitance envers les aînés*. Québec, Presses de l'Université Laval. Pages 20-21.

Pour l'AREQ, la reconnaissance de cette forme de maltraitance est devenue une nécessité. À notre avis, elle permet de cibler une des formes de maltraitance parmi les plus courantes et qui, malheureusement, nous semble de plus en plus banalisée. Nous considérons que la détérioration des conditions de vie observées dans plusieurs milieux d'hébergement peut être qualifiée de maltraitance organisationnelle et nous la dénonçons.

Le Protecteur du citoyen signale de nombreuses situations qui contribuent à la maltraitance organisationnelle : la réduction du nombre d'heures de services de soutien à domicile, les transferts à répétition d'une personne aînée en attente d'une place dans un centre d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD), les longs délais d'attente pour obtenir des services à domicile ou une place en hébergement, l'insuffisance des ressources, l'absence du matériel requis pour donner un nombre de bains adapté à la situation de la personne hébergée¹⁸.

La Commission de la santé et des services sociaux pose un constat semblable à plusieurs égards. Dans son rapport sur les conditions de vie des adultes hébergés en CHSLD, elle relève que certains de ces milieux ne disposent pas de l'équipement nécessaire ou du personnel requis pour assurer les soins d'hygiène corporelle que nécessitent les personnes hébergées et pour offrir des repas à une température adéquate. Les membres de la Commission ont également observé le manque de formation de certaines catégories de personnel de même que le recours à la contention physique et chimique par certains CHSLD¹⁹.

En nous référant à la définition de la maltraitance organisationnelle, nous concluons que ces diverses pratiques constituent une forme de maltraitance à l'égard des personnes aînées concernées. Ces façons de faire sont inacceptables et doivent cesser le plus rapidement possible. C'est pourquoi il nous importe que la maltraitance organisationnelle soit mieux connue et reconnue afin qu'elle soit intégrée aux diverses formes de maltraitance visées par l'actuel projet de loi ainsi qu'aux futures politiques en matière de maltraitance.

Ainsi, en l'absence du plan d'action gouvernemental sur la maltraitance 2017-2022 pour encadrer la future mise en œuvre du projet de loi, nous recommandons au Secrétariat aux aînés et au ministère de la Santé et des Services sociaux de :

S'assurer que les politiques en matière de maltraitance des établissements de santé et de services sociaux reconnaissent et intègrent la notion de maltraitance organisationnelle et que les établissements prennent tous les moyens nécessaires pour la prévenir et l'éliminer s'il y a lieu.

¹⁸ Protecteur du citoyen (2016). *Rapport annuel d'activités 2015-2016* https://protecteurducitoyen.qc.ca/sites/default/files/pdf/rapports_annuels/rapport-annuel-2015-2016-protecteur.pdf (Consulté le 20 décembre 2016)

¹⁹ Commission de la santé et des services sociaux (2016). *Les conditions de vie des adultes hébergés en centre d'hébergement et de soins de longue durée – Observations, conclusions et recommandations*. Assemblée nationale du Québec. [file:///C:/Users/plamgin1/Downloads/rapport-_chsld_16-06-07.recommandations_final%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/plamgin1/Downloads/rapport-_chsld_16-06-07.recommandations_final%20(2).pdf) (Consulté le 20 décembre 2016)

6. Politique de lutte contre la maltraitance envers les personnes vulnérables

Le projet de loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité prévoit que chaque établissement au sens de la Loi sur les services de santé et les services sociaux doit adopter et mettre en œuvre une politique de lutte contre la maltraitance envers les personnes en situation de vulnérabilité qui reçoivent des services en établissement ou à domicile. Cette obligation concerne également les résidences intermédiaires, les résidences de type familial et les résidences privées pour aînés visées par la Loi sur les services de santé et les services sociaux.

Cette politique doit établir les mesures qui permettront de prévenir et de lutter contre la maltraitance ainsi que de soutenir les personnes qui mènent des démarches pour faire cesser cette maltraitance. La maltraitance concernée peut être le fait d'un membre du personnel ou de toute autre personne incluant les bénéficiaires de soins et de services ainsi que les résidents.

6.1 Une politique sur la maltraitance : un pas dans la bonne direction

L'AREQ reçoit de façon positive les dispositions du projet de loi qui oblige l'adoption d'une politique en matière de maltraitance à l'intention des personnes vulnérables par les établissements, incluant les services à domicile. Nous croyons que cette nouvelle obligation permettra de poursuivre les efforts de sensibilisation et de prévention, de faciliter le dépistage de cas de maltraitance tout en offrant un meilleur soutien aux personnes victimes de maltraitance. En outre, le fait d'élargir l'assujettissement à cette obligation à des milieux de vie tels que les résidences intermédiaires, les résidences de type familial et les résidences privées pour aînés nous apparaît comme un pas dans la bonne direction dans la lutte à la maltraitance. Enfin, nous recevons positivement que non seulement le personnel des établissements, mais toute autre personne puisse être visée par la politique sur la maltraitance.

Nous comprenons également du projet de loi que la politique sur la maltraitance que devront adopter et mettre en œuvre les établissements, visera toute personne vulnérable, peu importe son âge. Nous sommes ouverts à ce que toute personne maltraitée puisse obtenir le soutien et l'accompagnement requis pour mettre un terme à cette situation. Toutefois, nous insistons sur l'importance que la réalité spécifique des personnes aînées soit prise en considération dans l'élaboration de la politique. Il serait déplorable que les caractéristiques de la maltraitance des aînés ne soient pas prises en compte en raison du désir de rejoindre toutes les personnes en situation de vulnérabilité.

Par ailleurs, le projet de loi à l'étude ne fait aucune mention de l'ajout de ressources à l'intention des établissements pour les soutenir dans l'élaboration et la mise en œuvre de la politique sur la maltraitance. Aucune autre indication dans ce sens ne nous a été donnée. Nous déplorons cette situation. Aussi intéressante que soit cette proposition, nous sommes convaincus qu'une telle politique ne pourra voir le jour ou demeurera lettre morte si les établissements ne reçoivent pas de ressources supplémentaires. Les récentes années de réductions budgétaires ont contraint les différents types

d'établissements à une utilisation maximale de toutes les ressources disponibles. Nous craignons que l'ajout d'une nouvelle obligation sans nouvelles ressources soit voué à l'échec.

Nous formulons la même inquiétude en ce qui concerne le commissaire local aux plaintes. Il est probable que le nombre de cas de maltraitance qui seront soumis à son attention augmentera significativement. En conséquence, nous croyons que des ressources supplémentaires doivent également lui être accordées afin qu'il soit en mesure d'offrir des services de qualité à toutes les personnes qui déposeraient une plainte. L'incapacité du commissaire local aux plaintes d'agir de manière diligente annihilerait les potentiels gains de l'actuel projet de loi.

De plus, l'analyse du projet de loi permet de constater que les entreprises d'économie sociale en aide domestique, les organismes communautaires pour aînés et les entreprises privées ne sont pas assujettis à l'obligation d'adopter une politique de lutte contre la maltraitance envers les personnes en situation de vulnérabilité. Dans un contexte où le ministère de la Santé et des Services sociaux a réduit les services destinés aux personnes âgées, notamment en matière de services à domicile et où les ressources disponibles dans les divers milieux d'hébergement ont été diminuées, les entreprises d'économie sociale en aide domestique et les organismes communautaires pour aînés jouent maintenant un rôle majeur dans la dispensation de soins et de services aux aînés. De plus, les tendances observées vers la privatisation des soins de santé et de services sociaux nous incitent à croire que des entreprises du secteur privé, notamment en matière de soins et de services à domicile, constitueront des intervenants de plus en plus présents auprès des aînés au cours des prochaines années.

Malgré l'article 13 du projet de loi qui prévoit que le gouvernement peut, par règlement, obliger un organisme ou une ressource qu'il désignera, à se doter d'une politique en matière de maltraitance²⁰, nous croyons qu'il est préférable d'identifier ces catégories de ressources nommément dans le projet de loi.

De plus, des ressources financières devraient être prévues à l'intention des organismes communautaires aînés ainsi que des entreprises d'économie sociale en aide domestique afin de les soutenir dans l'élaboration et la mise en œuvre de leur politique en matière de maltraitance.

Par ailleurs, le projet de loi prévoit la révision de la politique sur la maltraitance par l'établissement tous les cinq ans. Nous accueillons positivement l'inscription de cette obligation au projet de loi. Toutefois, nous croyons que ce délai devrait être de trois ans pour une première mise à jour et de cinq ans par la suite. Un délai plus court nous semble nécessaire pour apporter les ajustements requis au début de l'implantation de la politique.

²⁰ PL 115, *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité*, 1^{ère} sess, 41^e légis, Québec, 2016, art. 13

Ainsi, au regard de la politique sur la maltraitance des établissements de santé et de services sociaux, l'AREQ recommande de :

- **Veiller à la prise en compte des spécificités de la maltraitance chez les personnes âgées dans les politiques sur la maltraitance;**
- **Accorder aux établissements de santé et de services sociaux les ressources supplémentaires requises pour l'élaboration et la mise en œuvre de leur politique sur la maltraitance ainsi qu'aux commissaires locaux aux plaintes;**
- **Inscrire au projet de loi l'obligation d'adopter une politique en matière de maltraitance par les entreprises d'économie sociale en aide domestique, les organismes communautaires pour âgés et les entreprises privées qui offrent des services aux personnes âgées et prévoir l'ajout des ressources requises;**
- **Prévoir un délai de trois ans pour une première mise à jour des politiques sur la maltraitance.**

6.2 L'accompagnement d'une personne maltraitée : un soutien nécessaire

Le dépôt d'une plainte constitue un geste extrêmement difficile à poser pour une personne âgée maltraitée. D'autant plus déchirant lorsque la personne à l'origine de la maltraitance est un membre de la famille immédiate de l'âiné ce qui est le cas dans un très grand nombre de situations. Généralement, l'âiné supportera la situation de maltraitance pendant des mois, voire des années tellement le geste de poser une plainte est affligeant. De plus, la complexité des droits et des démarches à réaliser dans une situation de maltraitance dissuadera nombre d'âinés qui subissent des actes de maltraitance sans compter la crainte d'être victimes de représailles dans l'éventualité où ils oseraient se plaindre de situations de maltraitance qui mettraient un membre du personnel en cause.

Dans ce contexte, nous croyons qu'il est essentiel que l'âiné puisse obtenir le soutien d'une personne qui l'accompagnera tout au long du processus qui précède et qui suit le dépôt d'une plainte. Les centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP) nous semblent être la ressource la plus apte à jouer ce rôle.

Plusieurs éléments militent en ce sens. Les CAAP sont des organismes communautaires dont la mission confiée par le ministère de la Santé et des Services sociaux consiste précisément à assister et à accompagner toute personne qui désire déposer une plainte en lien avec les services obtenus dans un établissement du réseau de la santé et des services sociaux. Présents dans toutes les régions du Québec, les CAAP accompagnent et assistent gratuitement et de manière confidentielle une personne plaignante et possèdent l'expertise requise pour soutenir un ou une âgée maltraitée. Le personnel des CAAP est constitué de professionnels qui détiennent une formation académique en relation d'aide et en accompagnement. Ces professionnels sont neutres et indépendants des établissements, ce qui leur permet d'accompagner la personne plaignante sans aucune contrainte ou crainte de représailles au contraire des comités d'usagers ou de résidents qui se trouvent directement dans les locaux des établissements et qui entretiennent des liens étroits avec le personnel. Cette proximité les rend plus vulnérables à d'éventuelles représailles de la part de l'établissement ce

qui peut limiter leur liberté d'action dans le cas de plaintes de maltraitance qui impliqueraient le personnel de l'établissement.

Pour tous ces motifs, l'AREQ recommande que le texte du projet de loi 115 soit revu pour :

Désigner les centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP) pour soutenir toute personne qui souhaite signaler une situation de maltraitance dans un établissement du réseau de la santé et des services sociaux et dans une résidence privée pour aînés et pour l'accompagner tout au long du processus du traitement de plaintes.

6.3 La protection contre des représailles : une condition essentielle

Le projet de loi prévoit diverses dispositions visant à protéger les personnes qui dénoncent une situation de maltraitance. Il y est prévu que le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services doit s'assurer que la confidentialité des renseignements relatifs à la personne qui fait un signalement soit préservée. Il y est également précisé que toute mesure de représailles est strictement interdite.

Nous appuyons vivement ces dispositions. Sans elles, nous sommes convaincus que le projet de loi aurait peu d'impacts réels. Pour nous, la protection des personnes qui signalent une situation de maltraitance constitue la pierre angulaire du projet de loi pour laquelle aucun effort ne doit être négligé. Tant le personnel que les résidents des établissements doivent être assurés qu'ils ne subiront aucune sanction à la suite d'un signalement. Une vigilance toute particulière doit être accordée à assurer la mise en œuvre de ces dispositions.

Toutefois, nous déplorons que le projet de loi ne prévoie aucune sanction à l'intention des personnes qui, en contravention des dispositions de la loi, exerceraient des représailles à l'encontre de toute personne qui signalerait une situation de maltraitance. Bien que le projet de loi l'interdise, il est plausible d'envisager qu'une telle situation puisse se produire. Or, le projet de loi est muet quant au traitement qui devrait être administré à celles et ceux qui exerceraient des représailles.

C'est pourquoi nous recommandons au gouvernement de :

- **Faire preuve d'une vigilance particulière quant à la mise en œuvre de tous les mécanismes requis afin d'assurer l'application des dispositions du projet de loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité en vue de garantir la protection des personnes qui signalent une situation de maltraitance;**
- **Prévoir des sanctions destinées aux personnes qui exerceraient des représailles à l'encontre de celles qui signaleraient une situation de maltraitance.**

7. Des ententes socio-judiciaires sur la maltraitance : une collaboration à développer

Il est reconnu et admis que la maltraitance à l'égard des aînés prend plusieurs formes et se manifeste de différentes manières. Dans ce contexte, la prévention et le traitement de plaintes de maltraitance impliquent le recours à de nombreux intervenants dans divers champs d'activités. Une approche intersectorielle alliant les connaissances et les compétences de spécialistes de diverses disciplines constitue un mode d'intervention susceptible de permettre de s'attaquer plus efficacement au problème de la maltraitance.

Le projet pilote dans la région de la Mauricie–Centre-du-Québec qui a permis de réunir dans une entente socio-judiciaire une équipe multidisciplinaire semble produire des résultats intéressants. Le travail complémentaire et concerté des forces policières, du milieu de la santé et de la justice a permis de faciliter les échanges d'information, de réduire les délais d'intervention et, au besoin, d'assurer une référence vers les organismes appropriés.

Nous considérons qu'une intervention interdisciplinaire et concertée constitue un atout important dans le traitement des plaintes de maltraitance. Une telle approche contribue à offrir une meilleure protection aux aînés victimes de maltraitance et permet de leur apporter une aide supplémentaire significative.

C'est pourquoi nous recommandons au gouvernement du Québec de :

Mettre en œuvre, dans toutes les régions du Québec, un mécanisme de concertation en matière de lutte à la maltraitance inspiré du projet pilote d'entente socio-judiciaire de la région de la Mauricie–Centre-du-Québec et de veiller à ce que les ressources budgétaires requises soient rendues disponibles au besoin.

8. Des mécanismes de surveillance : nécessité d'un débat public et des principes à retenir

L'article 31 du projet de loi 115 prévoit que la Loi sur les services de santé et les services sociaux est modifiée pour y inscrire un pouvoir réglementaire relatif à la détermination « des modalités d'utilisation des mécanismes de surveillance, tels des caméras ou tout autre moyen technologique, dans les installations maintenues par un établissement, dans les ressources intermédiaires ou dans les ressources de type familial, dans les résidences privées pour aînés ou dans tout autre lieu en lien avec la prestation de services de santé et de services sociaux²¹ ».

L'utilisation de caméras de surveillance dans les divers milieux de vie des personnes aînées autres que leur résidence privée constitue un enjeu complexe. L'AREQ reçoit cette proposition avec une certaine ouverture, mais également de nombreux questionnements. Nous reconnaissons que le recours à de tels outils peut s'avérer positif dans certaines situations. Toutefois, il nous apparaît essentiel de poser des balises à cet usage afin d'éviter des dérives dont les aînés seraient les premières victimes.

D'une part, nous questionnons le recours à l'adoption d'un règlement comme seul outil législatif pour encadrer l'utilisation de moyens de surveillance tels que des caméras. Bien que la publication d'un règlement dans la *Gazette officielle du Québec* permette la formulation de commentaires au ministère concerné, nous croyons qu'un exercice plus large de consultation devrait être mené. L'encadrement d'une pratique aussi complexe ne doit pas se discuter que derrière des portes closes entre spécialistes. Un véritable débat public nous semble nécessaire afin de permettre à toutes les parties concernées de faire entendre leur point de vue. Nous considérons qu'un tel exercice offre les meilleures garanties de protection des droits des aînés qui, rappelons-le, sont les personnes visées par l'installation de ces caméras de surveillance.

D'autre part, nous croyons que le recours à des caméras de surveillance doit être guidé par des principes généraux qui encadreraient la détermination et l'application des modalités déterminées par règlement. Ainsi, pour l'AREQ, toute réflexion sur l'utilisation de caméras de surveillance doit d'abord et avant tout permettre d'assurer le respect de l'intimité et de la dignité des personnes aînées concernées. Sans cette assurance, nous ne pourrions cautionner le recours à de tels moyens de surveillance. De plus, l'utilisation de caméras de surveillance ne devrait être envisagée que lorsque des signes sérieux de maltraitance ont été décelés. En aucun temps, cet usage ne doit devenir systématique dans tous les milieux où vivent les personnes aînées. Il s'agirait alors d'une intrusion inacceptable dans leur vie privée. Enfin, dans le contexte actuel de réductions budgétaires et de diminution de personnel dans les établissements, nous tenons à mettre en garde contre l'installation de caméras de surveillance qui serait envisagée pour suppléer au manque de ressources. Nous nous opposerons vivement à toute proposition qui irait dans ce sens.

²¹ PL 115, *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité*, 1^{ère} sess, 41^e légis, Québec, 2016, art. 31.

En conséquence, nous recommandons au gouvernement du Québec, de :

- **Tenir un débat public sur l'utilisation de moyens de surveillance comme les caméras dans les milieux de vie des personnes âgées;**
- **Modifier la Loi sur les services de santé et des services sociaux afin d'y inscrire les principes généraux qui encadreront les modalités d'utilisation des caméras de surveillance prévues au futur règlement.**

9. Le signalement des cas de maltraitance : une obligation à encadrer

L'analyse du projet de loi révèle qu'aucune disposition obligeant le signalement de situation de maltraitance à l'égard des aînés n'est prévue contrairement à ce qu'avancait le défunt projet de loi 399 déposé à l'Assemblée nationale en octobre 2013.

À notre avis, la question d'obliger un professionnel à signaler toute situation de maltraitance dont il est informé ou dont il a connaissance doit être abordée avec des nuances. D'une part, une personne aînée vulnérable incapable de poser les gestes nécessaires pour faire cesser une situation de maltraitance doit pouvoir compter sur les personnes qui l'entourent pour signaler cette situation et mettre en œuvre les mécanismes qui y mettront fin. D'autre part, une personne aînée autonome et apte à consentir doit demeurer la seule à décider si elle souhaite obtenir de l'aide ou non pour mettre un terme à une situation de maltraitance. Dans le cas où un professionnel signalerait une situation qu'il juge être de la maltraitance sans le consentement de l'aîné, il y a un risque réel de rompre le lien de confiance entre eux et d'isoler davantage l'aîné dans la situation de maltraitance. Nous croyons que toute intervention dans ce domaine doit être guidée par la recherche d'un équilibre entre la protection d'une personne aînée vulnérable et le respect de son autonomie décisionnelle.

Au fil des ans, le Québec s'est doté de divers mécanismes de surveillance et de recours visant à lutter contre la maltraitance chez les aînés qui vivent en milieu d'hébergement. Marie Beaulieu et Roxanne Leboeuf en ont relevé 26 : comités de résidents, codes d'éthique, visites d'appréciation du ministère de la Santé et des Services sociaux, processus de certification en sont des exemples²².

Nous reconnaissons volontiers la pertinence de ces mécanismes. Toutefois, à l'évidence, ils n'arrivent pas à protéger les aînés vulnérables puisque de nombreux cas de maltraitance persistent dans les divers milieux d'hébergement tels que les CHSLD, les ressources intermédiaires, les ressources de type familial et les résidences privées pour aînés. Nous considérons que des outils d'intervention supplémentaires s'avèrent nécessaires. C'est pourquoi il nous apparaît souhaitable qu'une obligation de signaler toute situation de maltraitance dont serait victime une personne aînée vulnérable soit ajoutée au projet de loi.

²² BEAULIEU, Maire, et autres. *La maltraitance envers les personnes âgées en milieu d'hébergement. État de situation sur sa prise en charge et mise en perspective d'une approche visant le signalement obligatoire*. Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées. Janvier 2015. Page 11.

Nous considérons que l'élément qui devrait légitimer la mise en œuvre de cette obligation tient à la vulnérabilité de la personne aînée concernée. Pour nous, la notion de vulnérabilité de la personne aînée constitue la condition qui devrait faire en sorte qu'un professionnel serait obligé de dénoncer une situation de maltraitance. Rappelons que le projet de loi définit une personne vulnérable comme étant une personne incapable de demander ou d'obtenir de l'aide en raison d'une contrainte, d'une maladie, d'une blessure ou d'un handicap. Nous croyons fermement qu'un aîné qui vit une situation de maltraitance dans un tel contexte doit pouvoir compter sur toute l'aide disponible dans son milieu, incluant l'obligation de signaler la maltraitance vécue. Tout membre du personnel d'un milieu d'hébergement qui serait informé qu'une personne aînée vulnérable vit de la maltraitance devrait être contraint de le signaler et de mettre en œuvre tous les mécanismes requis pour faire cesser cette situation dans les meilleurs délais.

L'enjeu est différent lorsque la personne aînée maltraitée est considérée autonome et apte à demander et à obtenir de l'aide si elle le souhaite. Dans un tel contexte, la décision de porter plainte ou non doit lui appartenir totalement. Il est essentiel que son autonomie décisionnelle lui soit reconnue. Obliger un membre du personnel d'un établissement de santé à dénoncer une situation de maltraitance dont est victime un aîné autonome risquerait de rompre la relation de confiance entre eux ce qui pourrait s'avérer préjudiciable.

En outre, nous considérons que cette obligation devrait s'appliquer au personnel d'un établissement d'hébergement au sens de la Loi sur les services de santé et de services sociaux. Elle devrait être accompagnée de pratiques exemplaires de prévention et d'intervention en matière de maltraitance. En aucun cas, cette obligation de signalement ne devrait avoir pour effet de réduire les soins et l'attention que mérite une personne aînée maltraitée. De plus, le personnel visé doit pouvoir obtenir le soutien nécessaire pour exercer ce nouveau rôle de manière adéquate : la maltraitance doit être définie de façon opérationnelle, les mécanismes applicables doivent être connus et, surtout, toute mesure de représailles à leur égard doit être strictement interdite. Enfin, les ressources requises pour un exercice adéquat de cette obligation doivent être rendues disponibles.

Ainsi, nous recommandons de :

Obliger les membres du personnel d'un établissement d'hébergement au sens de la Loi sur les services de santé et les services sociaux à signaler toute situation de maltraitance dont serait victime une personne aînée vulnérable.

CONCLUSION

L'AREQ accueille avec satisfaction le désir du gouvernement de se doter de mécanismes supplémentaires pour prévenir et lutter contre la maltraitance dont sont victimes les personnes âgées. Trop d'ânés sont isolés et subissent en silence d'inacceptables gestes de maltraitance qui les brisent petit à petit.

Nous militons pour que toute personne âgée vulnérable puisse bénéficier de la protection dont elle a besoin. En même temps, nous affirmons que le respect de l'autonomie décisionnelle des âgés constitue la pierre d'assise qui doit guider les interventions gouvernementales en matière de maltraitance. Le fait de prendre de l'âge ne doit en aucun cas être perçu comme une restriction à l'autodétermination des âgés.

Plusieurs des différents mécanismes prévus au projet de loi constituent des outils qui peuvent s'avérer intéressants pour aller de l'avant dans la lutte à la maltraitance. Toutefois, nous sommes convaincus que ces efforts seront vains si les ressources humaines et financières ne sont pas au rendez-vous. Le gouvernement doit passer de la parole aux actes et donner les moyens nécessaires aux intervenants concernés pour qu'ils puissent mettre en œuvre de façon adéquate les dispositions prévues au projet de loi.

La lutte à la maltraitance constitue un défi que toute la société doit relever. L'atteinte des objectifs du projet de loi nécessite une mobilisation de toutes et tous pour arriver à mettre un terme à ce fléau qui prive les âgés du respect et de la dignité qui leur sont dus.

Annexe 1

Liste des recommandations

Recommandation 1 :

Veiller à ce que les politiques et programmes adoptés en vue de la mise en œuvre du projet de *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité* évitent tout amalgame entre le vieillissement et la vulnérabilité et respectent l'autonomie des personnes aînées tout en assurant la protection requise aux personnes vulnérables qu'elles soient aînées ou non.

Recommandation 2 :

Veiller à intégrer une analyse différenciée selon les sexes à ses travaux de mise en œuvre du projet de *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité* afin d'assurer la prise en compte des réalités différentes entre les femmes et les hommes en matière de maltraitance.

Recommandation 3 :

Mener une vaste campagne d'information et de sensibilisation auprès des personnes aînées, du personnel des divers milieux d'hébergement et du grand public sur les formes et les manifestations de la maltraitance et les droits des personnes aînées.

Recommandation 4 :

S'assurer que les politiques en matière de maltraitance des établissements de santé et de services sociaux reconnaissent et intègrent la notion de maltraitance organisationnelle et que les établissements prennent tous les moyens nécessaires pour la prévenir et l'éliminer s'il y a lieu.

Recommandation 5 :

- Veiller à la prise en compte des spécificités de la maltraitance chez les personnes aînées dans les politiques sur la maltraitance;
- Accorder aux établissements de santé et de services sociaux les ressources supplémentaires requises pour l'élaboration et la mise en œuvre de leur politique sur la maltraitance ainsi qu'aux commissaires locaux aux plaintes;
- Inscrire au projet de loi l'assujettissement à l'obligation d'adopter une politique en matière de maltraitance les entreprises d'économie sociale en aide domestique, les organismes communautaires aînés et les entreprises privées qui offrent des services aux personnes aînées et prévoir l'ajout des ressources requises.
- Prévoir un délai de trois ans pour une première mise à jour des politiques sur la maltraitance;

Recommandation 6 :

Désigner les centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP) pour soutenir toute personne qui souhaite signaler une situation de maltraitance dans un établissement du réseau de la santé et des services sociaux et dans une résidence privée pour aînés et pour l'accompagner tout au long du processus du traitement de plaintes.

Recommandation 7 :

- Faire preuve d'une vigilance particulière quant à la mise en œuvre de tous les mécanismes requis afin d'assurer l'application des dispositions du projet de *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité* en vue de garantir la protection des personnes qui signalent une situation de maltraitance;
- Prévoir des sanctions destinées aux personnes qui exerceraient des représailles à l'encontre de celles qui signaleraient une situation de maltraitance.

Recommandation 8 :

Mettre en œuvre, dans toutes les régions du Québec, un mécanisme de concertation en matière de lutte à la maltraitance inspiré du projet pilote d'entente socio-judiciaire de la région de la Mauricie–Centre-du-Québec et de veiller à ce que les ressources budgétaires requises soient rendues disponibles au besoin.

Recommandation 9 :

- Tenir un débat public sur l'utilisation de moyens de surveillance comme les caméras dans les milieux de vie des personnes aînées;
- Modifier la Loi sur les services de santé et des services sociaux afin d'y inscrire les principes généraux qui encadreront les modalités d'utilisation des caméras de surveillance prévues au futur règlement.

Recommandation 10 :

Obliger les membres du personnel d'un établissement d'hébergement au sens de la Loi sur les services de santé et les services sociaux à signaler toute situation de maltraitance dont serait victime une personne aînée vulnérable.

Annexe 2

Sondage CROP, février 2016 Liste des questions relatives à la maltraitance

- Est-ce qu'une personne aînée proche de vous ou que vous connaissez personnellement a déjà été victime de maltraitance?
- De quelle forme de maltraitance s'agissait-il?
- Quelle(s) personne(s) est/sont soupçonnée(s) d'avoir infligé de mauvais traitements à cette personne aînée?
- Au cours des derniers mois, il a été question de décès et de cas d'abus envers les personnes aînées dans les médias. Êtes-vous tout à fait d'accord, plutôt d'accord, plutôt en désaccord ou tout à fait en désaccord avec l'énoncé suivant : « J'observe une banalisation du sort réservé aux personnes aînées dans notre société »?
- Selon vous, à quelle fréquence les aînés sont-ils victimes d'âgisme?
- Selon vous, quels moyens le gouvernement pourrait-il mettre en place afin de lutter contre l'âgisme et les préjugés envers les personnes aînées?
- Avez-vous déjà eu personnellement connaissance de lacunes dans les soins offerts dans une résidence privée pour personnes âgées ou un centre d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD) dans laquelle réside une personne aînée proche de vous? si oui, sonder : est-ce en CHSLD ou en résidence privée ou les deux?
- De quel(s) type(s) de lacune(s) s'agissait-il?

