

28 septembre 2021

CRC - 010M  
C.P. - PL 101  
Lutte contre la  
maltraitance des aînés

# Les personnes proches aidantes : reconnaître leurs risques de maltraitance, soutenir leur action de signalement et d'accompagnement des personnes âgées ou en situation de vulnérabilité

---



*Mémoire présenté dans le cadre des auditions publiques sur le projet de loi no 101, Loi visant à renforcer la lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité ainsi que la surveillance de la qualité des services de santé et des services sociaux*

## TABLE DES MATIÈRES

Faits saillants et principales recommandations .....	1
Introduction .....	1
1. Les PPA aussi peuvent subir de la maltraitance .....	2
2. Les PPA, des défenseurs des droits des personnes vulnérables à soutenir .....	7
Concernant le RSSS.....	7
Dans le contexte familial ou de l’entourage .....	8
3. Quelques préoccupations restantes .....	9
La loi s’applique-t-elle vraiment à tous les prestataires de soins et de services sociaux ? .....	9
Quelles coordination, imputabilité et quel suivi des différents acteurs? .....	10
Conclusion.....	11
Références.....	12

## FAITS SAILLANTS ET PRINCIPALES RECOMMANDATIONS

---

Par ce mémoire, Proche aideance Québec, regroupant 120 organismes de proximité offrant des services à plus de 42 000 personnes proches aidants (PPA) au Québec, souhaite sensibiliser au fait que les personnes proches aidantes sont la plupart du temps bienveillantes et qu'elles sont d'ailleurs à risque, étant donné leur rôle, de subir elles-mêmes de la maltraitance.

Pour faire suite à la loi n° 56 visant la reconnaissance et le soutien des personnes proches aidantes, nous pensons qu'une loi visant à renforcer la lutte contre la maltraitance et les règlements qui vont l'accompagner, ne doivent pas oublier le quart de la population québécoise, qui, dans l'exercice de son rôle de proche aidant, se retrouve à risque de vivre de la maltraitance. Nous pensons aussi que cette loi doit mieux inclure les PPA qui participent aux plaintes ou aux signalements afin qu'elles puissent accompagner de manière optimale la personne aînée ou majeure en situation de vulnérabilité. Notre mémoire adresse aussi certains questionnements quant aux différents processus et instances proposés dans cette loi en vue de nous assurer que tout individu et toute organisation pouvant provoquer de la maltraitance sont bien assujettis à cette loi et que les nouvelles instances proposées permettent une cohérence opérationnelle.

### **Recommandation 1 :**

Ajouter comme public cible de ce projet de loi les personnes proches aidantes, qui peuvent vivre de la maltraitance dans l'exercice de leur rôle, afin qu'elles soient protégées par la future loi.

### **Recommandation 2 :**

Ajouter dans le processus de plainte ou de signalement et ses modalités (transmission d'informations, confidentialité, etc.) l'inclusion des personnes proches aidantes et de l'entourage qui soutiennent les personnes maltraitées avec l'accord de ces dernières.

## INTRODUCTION

---

Proche aideance Québec — *Regroupement des organismes engagés pour les personnes proches aidantes* — remercie la Commission des relations avec les citoyens de l'avoir invité à présenter un mémoire dans le cadre de l'étude du projet de loi 101, loi visant à renforcer la lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité ainsi que la surveillance de la qualité des services de santé et des services sociaux.

Fondé en 2000 par la volonté de plusieurs organismes de proximité de se doter d'une voie commune, Proche aideance Québec, initialement le Regroupement des aidants naturels du Québec (RANQ), rassemble 120 organismes membres qui soutiennent plus de 42 000 personnes proches aidantes (PPA) à travers le Québec. Depuis 20 ans, Proche aideance Québec observe l'évolution des besoins des PPA et des services qui leur sont offerts.

Notre présent mémoire est issu, entre autres, d'une partie des résultats de la recherche-action élaborée en partenariat avec la chercheuse Sophie Éthier (Université Laval) et la cochercheuse Marie Beaulieu (Université de Sherbrooke et Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes aînées). Cette recherche a été financée par le Gouvernement du Québec, par l'entremise du programme Québec ami des aînés [QADA] [2018-2021] (Sophie Éthier, Anna Andrianova, et coll.,

2020; Sophie Éthier, Marie Beaulieu, et coll., 2020). D'autre part, nous avons concerté certains de nos organismes membres, incluant ceux ayant une expertise auprès des PPA en santé mentale et d'adultes ou d'enfants en situation de handicap.

Tout d'abord, il nous semble essentiel de reconnaître l'importance de renforcer la lutte contre la maltraitance tant envers les personnes âgées qu'envers les adultes en situation de vulnérabilité. Le projet de loi n°101 ajoute certains mécanismes ou principes liés au processus de plaintes et e ajoute des conséquences à la maltraitance ou sa non-divulgence, nous semble primordial. De même, nous ne pouvons que reconnaître l'importance d'appliquer ces mécanismes et principes dans tous les lieux de soins et d'hébergement, incluant ceux gérés par des organisations privées qu'elles soient conventionnées ou non. Notre compréhension est que ce projet de loi vise à mieux soutenir, informer et accompagner les personnes maltraitées, ce qui est un pas important pour elles, afin de favoriser aussi le dévoilement des actes répréhensibles et la confiance des personnes âgées et des personnes en situation de vulnérabilité envers les instances devant les protéger.

## 1. LES PPA AUSSI PEUVENT SUBIR DE LA MALTRAITANCE

Loin de nous l'idée de faire de l'angélisme et de ne pas reconnaître que certaines PPA puissent être maltraitantes envers la personne âgée, malade ou en situation de handicap dont elles devraient plutôt prendre soin. Cependant, l'expérience de Proche aidance Québec et de ses membres, est corroborée par la recherche (AQPAMM, 2018; Marc Robidoux, 2021; Sophie Éthier, Anna Andrianova, et coll., 2020; Sophie Éthier, Marie Beaulieu, et coll., 2020): la maltraitance envers les PPA existe et ses effets peuvent être dévastateurs. À la suite du projet de recherche et selon la définition proposée dans la première loi visant la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées et les adultes en situation de vulnérabilité, nous définissons la maltraitance envers les PPA comme suit :

*L'exercice du rôle de proche aidant comporte un risque de maltraitance. La maltraitance envers une personne proche aidante peut se manifester par une attitude ou un geste singulier ou répétitif, ou une absence d'action appropriée, intentionnel ou non, provenant des institutions, de l'entourage, de la personne aidée et de la personne proche aidante elle-même affectant la personne proche aidante. Elle se manifeste par : l'imposition du rôle de proche aidant et la surresponsabilisation ; les jugements sur ses façons de faire ; la normalisation du rôle de proche aidant et de la maltraitance vécue dans l'exercice de ce rôle ; la dénégation de l'expertise de la personne proche aidante et de sa contribution familiale et sociale ; la dénégation des besoins de la personne proche aidante ; l'utilisation de violence verbale, psychologique, physique ou sexuelle envers la personne proche aidante et la contribution à son appauvrissement.*

Grâce à cette définition, il est possible de voir des similitudes importantes entre la maltraitance des personnes âgées et des personnes majeures en situation de vulnérabilité et la maltraitance envers les PPA.

### **C'est pourquoi nous pensons qu'il est primordial d'ajouter les personnes proches aidantes comme public cible du projet de loi n°101.**

La loi n°56, loi visant la reconnaissance et le soutien des personnes proches aidantes, reconnaît leur droit d'être traitées avec bienveillance, et à travers un plan d'accompagnement, les rend comme des usagers du Réseau de la santé et des services sociaux (RSSS). Cependant, cette loi ne met pas en place de mesures, de mécanismes, ni d'instances afin de protéger les PPA de la maltraitance, qu'elle provienne des institutions ou de leur entourage. À ce jour, la Loi de la santé et des services sociaux (LSSS) ne reconnaît pas le rôle particulier des PPA qui les amènent à être

acteurs et les usagères du RSSS : elles ne peuvent donc pas porter plainte pour elles-mêmes auprès des Commissaires aux plaintes et à la qualité des services. Le projet de loi n° 101 nous semble donc une occasion exceptionnelle d'avoir, plutôt qu'une multiplication de loi et de structures, une loi unique qui protège les personnes âgées, et les personnes majeures en situation de vulnérabilité ainsi que les PPA.

Nous notons cependant, à la suite du Comité de terminologie sur la maltraitance des personnes âgées et du mémoire de la Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées le besoin de révision des terminologies « maltraitance » et « bientraitance ». Une définition élargie, tant concernant le public pouvant vivre de la maltraitance que les manières dont la maltraitance peut se produire, permettrait une meilleure reconnaissance de ce phénomène par les personnes qui en sont la cible ou témoin. En effet, il nous semble important que la maltraitance organisationnelle soit plus apparente dans la définition actuelle, permettant de différencier les moments où ce sont les individus qui sont maltraitants des moments où les structures, les règles et les processus induisent de la maltraitance sur laquelle le personnel n'a que peu de pouvoir. La violation des droits est une forme de maltraitance que subissent très souvent les PPA et qui malheureusement ne se retrouve pas dans la définition actuelle qui est plutôt orientée vers les conséquences de la maltraitance. Enfin, à l'instar du Comité de terminologie et de la Chaire, nous ne pouvons que remarquer que l'âgisme, et son pendant le capacitisme influencent fortement les perceptions et les croyances impliquées dans la maltraitance.

**Recommandation 1 :** Modifier le titre du projet de loi 101 pour le titre suivant : loi visant à renforcer la lutte contre la maltraitance envers les aînés, toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité **et les personnes proches aidantes** ainsi que la surveillance de la qualité des services de santé et des services sociaux.

**Recommandation 2 :** À cet effet, l'article 1 de la loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité [L-6.3] devra être modifié afin d'inclure les personnes proches aidantes comme suit :

La présente loi prévoit des mesures visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés, toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité et **des personnes proches aidantes**, notamment en imposant à tout établissement l'obligation d'adopter et de mettre en œuvre une politique de lutte contre la maltraitance envers ces personnes, en facilitant le signalement des cas de maltraitance ainsi qu'en mettant en place un processus d'intervention concernant la maltraitance envers les aînés, toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité et **les personnes proches aidantes**.

**Recommandation 3 :** Par l'insertion des définitions dans les projets de loi n°101 et dans la LSSS la définition de personnes proches aidantes telle que définie dans la loi n° 56 visant à reconnaître et soutenir les personnes proches aidantes.

**Recommandation 4 :** Modifier les articles 3, 9, 23 et 25 afin d'inclure « et les personnes proches aidantes » après les termes « personnes vulnérables ». Les articles se liront alors comme suit :

3. Cette loi est modifiée par l'insertion, après l'article 4 des suivants :

4.1: En outre de ceux prévus au quatrième alinéa de l'article 3, la politique doit indiquer les éléments suivants :

Cette loi est modifiée par l'insertion, après l'article 4 des suivants :

4.1: En outre de ceux prévus au quatrième alinéa de l'article 3, la politique doit indiquer les éléments suivants :

<p>1) le fait que toute personne en situation de vulnérabilité qui croit être victime de maltraitance et qui n'est pas visée par l'application de la politique d'un établissement puisse formuler une plainte à un intervenant désigné conformément à l'article 17;</p> <p>2) le fait que toute autre personne puisse signaler à un tel intervenant désigné un cas de maltraitance dont serait victime une personne en situation de vulnérabilité qui n'est pas visée par l'application de la politique d'un établissement.</p>	<p>1) le fait que toute personne en situation de vulnérabilité ou <b>toute personne proche aidance</b> qui croit être victime de maltraitance et qui n'est pas visée par l'application de la politique d'un établissement puisse formuler une plainte à un intervenant désigné conformément à l'article 17;</p> <p>2) le fait que toute autre personne puisse signaler à un tel intervenant désigné un cas de maltraitance dont serait victime une personne en situation de vulnérabilité ou <b>une personne proche aidante</b> qui n'est pas visée par l'application de la politique d'un établissement.</p>
<p>9. Le chapitre III de cette loi comprenant les articles 16 à 20 est remplacé par les chapitres suivants :</p> <p><b>« _CHAPITRE III. PROCESSUS D'INTERVENTION CONCERTÉ CONCERNANT LA MALTRAITANCE</b></p> <p><b>« _SECTION I. DISPOSITION GÉNÉRALE</b></p> <p>« 16. Le ministre responsable des Aînés assume la responsabilité de lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne en situation de vulnérabilité en favorisant la complémentarité et l'efficacité des mesures qui sont prises par les intervenants des milieux concernés et qui sont destinées à prévenir, à repérer et à lutter contre la maltraitance.</p>	<p>9. Le chapitre III de cette loi, comprenant les articles 16 à 20 est remplacé par les chapitres suivants :</p> <p><b>“ _CHAPITRE III. PROCESSUS D'INTERVENTION CONCERTÉ CONCERNANT LA MALTRAITANCE</b></p> <p><b>“ _SECTION I. DISPOSITION GÉNÉRALE</b></p> <p>“16. Le ministre responsable des Aînés assume la responsabilité de lutter contre la maltraitance envers les aînés, toute autre personne en situation de vulnérabilité <b>et les personnes proches aidantes</b> en favorisant la complémentarité et l'efficacité des mesures qui sont prises par les intervenants des milieux concernés et qui sont destinées à prévenir, à repérer et à lutter contre la maltraitance.</p>
<p><b>« _SECTION II</b></p> <p><b>‘ _INTERVENANTS DÉSIGNÉS</b></p> <p>‘ _17. Dans le cadre de son application, le processus d'intervention concerté doit permettre à toute personne en situation de vulnérabilité qui croit être victime de maltraitance et qui n'est pas visée par l'application de la politique de lutte contre la maltraitance d'un établissement ainsi qu'à toute personne qui a un motif raisonnable de croire qu'une telle</p>	<p><b>‘ _SECTION II</b></p> <p><b>‘ _INTERVENANTS DÉSIGNÉS</b></p> <p>‘ _17. Dans le cadre de son application, le processus d'intervention concerté doit permettre à toute personne en situation de vulnérabilité <b>ou à toute personne proche aidante</b> qui croit être victime de maltraitance et qui n'est pas visée par l'application de la politique de lutte contre la maltraitance d'un établissement ainsi qu'à toute personne qui a un motif</p>

<p>personne est victime de maltraitance de formuler une plainte ou d'effectuer un signalement aux intervenants désignés par les organismes suivants :</p>	<p>raisonnable de croire qu'une telle personne est victime de maltraitance de formuler une plainte ou d'effectuer un signalement aux intervenants désignés par les organismes suivants :</p>
<p>19. Lorsqu'un intervenant désigné estime que le déclenchement d'un processus d'intervention concerté favoriserait la possibilité de mettre fin à un cas de maltraitance, il doit fournir à la personne en situation de vulnérabilité des informations en lien avec la portée des actions qui pourraient être entreprises, l'appui dont elle pourrait bénéficier et les suites à entrevoir. S'il le juge opportun, l'intervenant désigné peut également fournir à cette personne des informations sur les services de santé ou les services sociaux dont pourrait bénéficier la personne maltraitante.</p>	<p>19. Lorsqu'un intervenant désigné estime que le déclenchement d'un processus d'intervention concerté favoriserait la possibilité de mettre fin à un cas de maltraitance, il doit fournir à la personne en situation de vulnérabilité <b><u>ou à la personne proche aidante</u></b> des informations en lien avec la portée des actions qui pourraient être entreprises, l'appui dont elle pourrait bénéficier et les suites à entrevoir. S'il le juge opportun, l'intervenant désigné peut également fournir à cette personne des informations sur les services de santé ou les services sociaux dont pourrait bénéficier la personne maltraitante.</p>
<p>20. Un intervenant désigné doit obtenir le consentement de la personne en situation de vulnérabilité au déclenchement d'un processus d'intervention concerté et à la communication à d'autres intervenants désignés des renseignements personnels la concernant et qui sont nécessaires pour permettre l'intervention concertée visant à mettre fin au cas de maltraitance dont elle est victime.</p>	<p>20. Un intervenant désigné doit obtenir le consentement de la personne en situation de vulnérabilité <b><u>ou de la personne proche aidance</u></b> au déclenchement d'un processus d'intervention concerté et à la communication à d'autres intervenants désignés des renseignements personnels la concernant et qui sont nécessaires pour permettre l'intervention concertée visant à mettre fin au cas de maltraitance dont elle est victime.</p>
<p>10. L'article 21 de cette loi est modifié : 1° par le remplacement de ce qui précède le paragraphe du premier alinéa par ce qui suit :</p> <p>'_21. Tout prestataire de services de santé et de services sociaux ou tout professionnel au sens du Code des professions (chapitre C-26) qui, dans l'exercice de ses fonctions ou de sa profession, a un motif raisonnable de croire qu'une personne est victime de maltraitance doit signaler sans délai le</p>	<p>10. L'article 21 de cette loi est modifié : 1° par le remplacement de ce qui précède le paragraphe du premier alinéa par ce qui suit :</p> <p>Tout prestataire de services de santé et de services sociaux ou tout professionnel au sens du Code des professions (chapitre C-26) qui, dans l'exercice de ses fonctions ou de sa profession, a un motif raisonnable de croire qu'une personne est victime de maltraitance doit signaler sans délai le cas pour les personnes majeures suivantes :”</p>

<p>cas pour les personnes majeures suivantes :</p> <p>1° toute personne hébergée dans une installation maintenue par un établissement qui exploite un centre d'hébergement et de soins de longue durée au sens de la Loi sur les services de santé et les services sociaux (chapitre S-4.2) ;</p> <p>'1,1° tout usager qui est pris en charge par une ressource intermédiaire ou par une ressource de type familial ;</p> <p>"1,2° tout résident d'une résidence privée pour aînés ;</p> <p>"1,3° toute personne dont l'inaptitude à prendre soin d'elle-même ou à administrer ses biens a été constatée par une évaluation médicale, mais qui ne bénéficie pas d'une mesure de protection ;</p>	<p>1° toute personne hébergée dans une installation maintenue par un établissement qui exploite un centre d'hébergement et de soins de longue durée au sens de la Loi sur les services de santé et les services sociaux (chapitre S-4.2) ;</p> <p>'1,1° tout usager qui est pris en charge par une ressource intermédiaire ou par une ressource de type familial ;</p> <p>"1,2° tout résident d'une résidence privée pour aînés ;</p> <p>"1,3° toute personne dont l'inaptitude à prendre soin d'elle-même ou à administrer ses biens a été constatée par une évaluation médicale, mais qui ne bénéficie pas d'une mesure de protection ;</p> <p><b>1,4° toute personne proche aidante d'une personne décrite dans les paragraphes 1.1 ; 1.2 et 1,3 ci-dessus.</b></p>
<p>23. L'article 446 de cette loi est modifié par l'insertion, après le paragraphe 2°, des suivants :</p> <p>"2,1° s'adonne à des pratiques ou tolère une situation susceptibles de compromettre la santé ou le bien-être des personnes que l'établissement accueille ou pourrait accueillir ou qui sont incompatibles avec la poursuite de la mission d'un centre qu'il exploite ;</p>	<p>23. L'article 446 de cette loi est modifié par l'insertion, après le paragraphe 2°, des suivants :</p> <p>"2,1° s'adonne à des pratiques ou tolère une situation susceptibles de compromettre la santé ou le bien-être des personnes que l'établissement accueille ou pourrait accueillir <b><u>ou leurs personnes proches aidantes</u></b> ou qui sont incompatibles avec la poursuite de la mission d'un centre qu'il exploite ;</p>
<p>26. Cette loi est modifiée par l'insertion, après l'article 489.2, des suivants :</p> <p>"489.4. Le ministre peut autoriser par écrit une personne à effectuer une enquête dans les cas suivants :</p>	<p>26. Cette loi est modifiée par l'insertion, après l'article 489.2, des suivants :</p> <p>"489.4. Le ministre peut autoriser par écrit une personne à effectuer une enquête dans les cas suivants :</p>

2° lorsqu'un établissement s'adonne à des pratiques ou tolère une situation susceptibles de compromettre la santé ou le bien-être des personnes qu'il dessert ;	2° lorsqu'un établissement s'adonne à des pratiques ou tolère une situation susceptibles de compromettre la santé ou le bien-être des personnes qu'il dessert ou <b>de leurs personnes proches aidantes.</b>
---	--

## 2. LES PPA, DES DÉFENSEURS DES DROITS DES PERSONNES VULNÉRABLES À SOUTENIR

### CONCERNANT LE RSSS

Les PPA sont garantes de la qualité des soins et services reçus par la personne qu'elles accompagnent. Cette responsabilité morale est autant un objectif personnel qu'un mandat souvent non officiel de la personne aidée et de l'entourage. Au quotidien avec elles, elles sont à même de voir les bris de services, la possible maltraitance provenant tant des professionnels de santé et des services sociaux que de l'entourage de la personne. C'est pourquoi elles sont souvent les instigatrices des plaintes et des signalements ou en tout cas, accompagnent la personne vulnérable lors du processus de plainte. Elles font face à de nombreuses barrières dans l'exercice de ce rôle, qui peut d'ailleurs entraîner de la maltraitance envers la PPA. C'est pourquoi nous recommandons de reconnaître et soutenir les PPA dans leur rôle de lanceurs d'alerte et de garantes de la qualité des services prodigués aux personnes les plus vulnérables à la maltraitance.

Lors de la pandémie, Proche aideance Québec et ses membres ont reçu de nombreux témoignages de maltraitance que les PPA vivaient, entendaient ou voyaient. Pourtant, la plupart n'osaient pas porter plainte, malgré les encouragements des intervenants sur le terrain. Déjà en temps normal, plusieurs PPA ont témoigné qu'après avoir déposé une plainte aux Commissaires aux plaintes, ils ont subi des attitudes, des paroles négatives de la part de gestionnaires, d'employées ou d'employés. Certaines dans des Résidences privées pour aînés (RPA) ont vécu du chantage et se faisaient dire, après avoir plusieurs fois demandé une amélioration des services ou de la qualité des soins reçus, de ne plus visiter leur personne aînée sinon le bail ne serait pas reconduit. Dans le rapport risques/avantages, elles voient plutôt les risques de représailles pour elles-mêmes, mais surtout pour leur proche, et peu les impacts concrets des plaintes précédentes sur la situation. D'autant plus si le personnel responsable des plaintes est aussi employé par la structure mise en cause, comme c'est le cas dans les établissements privés.

Pour Proche aideance Québec, il est donc essentiel que le projet de loi n° 101 reconnaisse le besoin de soutenir les PPA et l'entourage d'une personne maltraitée au sens de la loi, en favorisant sa participation dans tout le processus, en écoutant son témoignage, et en minimisant les impacts des signalements ou de la plainte sur les personnes proches aidantes et sur l'entourage. Nous parlons ici du risque de représailles, mais aussi de l'aspect psychologique de devoir faire ces démarches. L'ajout du soutien aux PPA pourra de plus permettre aux jeunes proches aidants de moins de 18 ans de participer au processus de signalement et d'être accompagnés dans leurs démarches s'ils sont témoins de maltraitance envers un membre de leur famille aînés ou en situation de handicap. Ces derniers peuvent être des témoins impuissants de ces situations, ne sachant à qui se référer et ayant particulièrement peur des impacts de ce signalement. Le fait d'accompagner et soutenir les PPA dans les processus de plaintes aurait comme triple objectif d'augmenter le dévoilement des situations de maltraitance, d'améliorer le bien-être des personnes vulnérables et de limiter la maltraitance envers les PPA.

Enfin, actuellement, les processus de plaintes sont individuels, c'est-à-dire qu'un dossier peut être terminé si la personne hébergée déménage. Cependant, les facteurs de cette maltraitance peuvent perdurer après le départ des plaignants et il semble nécessaire pour la sécurité de tous que l'enquête soit maintenue malgré le départ des personnes concernées, afin d'apporter les correctifs structurels si nécessaire. Les intervenants du milieu communautaire sont souvent dépositaires des histoires de maltraitance vécues par les PPA ou par les personnes qu'elles soutiennent et connaissent aussi les enjeux propres à chaque situation et les démarches déjà effectuées. Dans le cas où une PPA est suivie par un organisme communautaire, nous recommandons que ce dernier soit partie prenante du processus d'intervention concerté et qu'il puisse aussi alerter différentes instances d'un risque de maltraitance en fonction des différents témoignages qu'il reçoit.

## DANS LE CONTEXTE FAMILIAL OU DE L'ENTOURAGE

Plusieurs situations de maltraitance envers les PPA vécues en dehors du milieu de la santé ont été rapportées à Proche aide Québec. Par exemple, une fille a vu la nouvelle conjointe de son père atteint de la maladie d'Alzheimer, dilapider les ressources financières, vendre les biens de son père sans pouvoir rien faire d'autre qu'un procès au civil extrêmement coûteux, pour finalement devoir payer le CHSLD à son père quand celui-ci n'a plus eu de ressources. Une autre PPA s'est retrouvée ostracisée par le reste de la famille quand elle a dénoncé les avantages financiers que le fils de sa conjointe lui soutirait en cachette grâce à une procuration qu'il conservait depuis des années sur le compte bancaire, étant encore moins reconnu par la famille puisque ces deux femmes forment un couple. Ou encore, la maladie d'une personne aînée fait qu'elle accuse constamment sa fille proche aidante de la surmédicamenter pour qu'elle se tienne tranquille afin que sa fille n'ait pas à s'en occuper. Les autres membres de la famille sont partagés entre la version de l'aînée et la version de sa fille.

Ces histoires vécues démontrent qu'il est délicat de dénoncer ou d'agir sur la maltraitance familiale dans de tels contextes. Il n'est pas facile non plus de témoigner, et plusieurs PPA se retrouvent mal prises avec un témoignage initial fait en toute bonne foi. Elles peuvent alors vivre des représailles et de l'ostracisation par leur propre famille, ce qui les isole davantage. Il est d'ailleurs difficile de faire la part des choses entre les différents témoignages. Les PPA craignent la judiciarisation de la situation, souvent à leurs frais, de rompre des liens familiaux ou encore d'accélérer l'hébergement. N'étant pas considérées comme la cible de la maltraitance, mais plutôt comme témoins, elles sont peu informées de l'état des processus, bien que cela ait un impact majeur sur leur vie et celle de leur famille.

C'est pourquoi nous pensons fondamental que la loi inclue les PPA dans les articles définissant l'implication, l'interdiction des représailles, l'information sur le processus et la participation au processus lui-même.

### Recommandation 5 :

Art 3 : par l'insertion dans le paragraphe 8 du quatrième alinéa et après « signalement » de « , en favorisant l'implication de la personne victime de maltraitance **et de ses personnes proches aidantes et son entourage, si celles-ci ne sont pas la source alléguée de la maltraitance**, à chacune des étapes. »

Art. 7. La section V du chapitre II de cette loi, comprenant les articles 10 à 12, est abrogée. (devient article 22.1 etc.)

'22.2. Il est interdit d'exercer des mesures de représailles contre une personne qui, de bonne foi, formule une plainte, effectue un signalement ou collabore à l'examen d'une plainte ou au traitement d'un signalement.

Il est également interdit de menacer une personne de mesures de représailles pour qu'elle s'abstienne de formuler une plainte, d'effectuer un signalement ou de collaborer à l'examen d'une plainte ou au traitement d'un signalement.

Sont présumés être des mesures de représailles la rétrogradation, la suspension, le congédiement ou le déplacement d'une personne ainsi que toute sanction disciplinaire ou autre mesure portant atteinte à son emploi ou à ses conditions de travail. Sont également présumés être des mesures de représailles le déplacement d'un usager ou d'un résident, la rupture de son bail de même que l'interdiction ou la restriction de visites à l'usager ou au résident. **Sont aussi considérées comme représailles le fait de refuser de donner des soins ou de ne pas en assurer la qualité envers un individu.**

18. Un processus d'intervention concerté a pour objectif la mise en œuvre de l'une des mesures suivantes :

1° la concertation d'au moins deux intervenants désignés pour évaluer rapidement et avec justesse un cas de maltraitance afin d'y mettre fin, notamment par la mise en commun de leur expertise et la communication de renseignements qu'ils détiendraient en lien avec le cas ;

2° la coordination des actions, des enquêtes ou des autres procédures d'au moins deux intervenants désignés pour assurer l'efficacité d'une intervention visant à mettre fin à un cas de maltraitance et pour minimiser l'impact négatif de cette intervention sur la personne en situation de vulnérabilité ou la personne proche aidante qui est victime de maltraitance **et leur personne proche aidante ou leur entourage** ;

19. Lorsqu'un intervenant désigné estime que le déclenchement d'un processus d'intervention concerté favoriserait la possibilité de mettre fin à un cas de maltraitance, il doit fournir à la personne en situation de maltraitance **et leurs personnes proches aidantes et leur entourage** des informations en lien avec la portée des actions qui pourraient être entreprises, l'appui dont elles pourraient bénéficier et les suites à entrevoir. S'il le juge opportun, l'intervenant désigné peut également fournir à ces personnes des informations sur les services de santé ou les services sociaux dont pourrait bénéficier la personne maltraitante.

« 20. Un intervenant désigné doit obtenir le consentement de la personne en situation de vulnérabilité **ou de la personne de son entourage ayant procédé au signalement, lors** du déclenchement d'un processus d'intervention concerté et **pour** la communication à d'autres intervenants désignés des renseignements personnels qui sont nécessaires pour permettre l'intervention concertée visant à mettre fin au cas de maltraitance ~~dont elle est victime.~~

### 3. QUELQUES PRÉOCCUPATIONS RESTANTES

#### LA LOI S'APPLIQUE-T-ELLE VRAIMENT À TOUS LES PRESTATAIRES DE SOINS ET DE SERVICES SOCIAUX ?

Nous notons que l'article 1 du présent projet de loi par l'ajout du paragraphe 5.1 vient spécifier qui sont les prestataires de services de santé et de services sociaux au sens de la loi. Nous nous questionnons cependant à savoir si cette définition inclut aussi les OBNL (tant les OBNL d'hébergement que les organismes communautaires offrant du soutien aux aînés ou aux PPA), les

Entreprises d'économie sociale en aide à domicile (EÉSAD) et les employées et employés du chèque emploi service (CES)(Marc Robidoux, 2021).

Le système du CES permet à la personne bénéficiaire ou ses PPA d'embaucher elles-mêmes la ou les personnes qui viendront travailler à domicile. Bien qu'il offre la latitude de choisir une personne issue de sa communauté (donc ayant la même langue, culture ou religion) de même que de gérer soi-même les horaires, ce système place toutefois tant les personnes qui en bénéficient que les PPA à risque de maltraitance. D'une part, il est difficile de vérifier les diplômes obtenus, les antécédents de travail et la qualité du travail. Le recrutement est un processus anxigène et chronophage, pour des conditions de travail qui entraînent une rotation de personnel importante. De plus, les montants établis par le CES ne couvrant pas la totalité du salaire de même que la restriction en termes d'activités possibles fait que plusieurs bénéficiaires ou PPA s'appauvrissent afin de compléter le salaire de l'employée ou de l'employé à domicile. Cette dernière partie est alors souvent non déclarée, mettant tout le monde à risque. En outre, il y a un risque de discontinuité de service si la personne embauchée part en vacances, est malade ou quitte son emploi. Aussi, si dans certaines régions, les EÉSAD peuvent être payées à travers le CES, dans d'autres certains organismes communautaires gèrent une banque de noms d'employés potentiels garantissant ainsi une qualité accrue. Cependant, les organismes ayant une banque d'employés sont peu nombreux, inégalement répartis sur le territoire et peu soutenus financièrement pour le faire. Par exemple, un proche aidant de son frère a déboursé plusieurs milliers de dollars en frais juridiques, annulant ses propres soins dentaires, après avoir renvoyé une employée du CES qui avait laissé son frère sans surveillance, seul chez lui, pendant plusieurs heures. Comment ces employés, ainsi que les organismes communautaires et des EÉSAD sont-ils régis par ce projet de loi ?

L'article 17 concernant les intervenants désignés ne fait pas mention par exemple du Protecteur du Citoyen. Or cet organisme est souvent interpellé par des usagères et usagers du RSSS ou leur proche. De même, c'est le Protecteur du Citoyen qui gère les plaintes et signalements concernant des failles et des injustices formulés contre un organisme communautaire lié au domaine de la santé et des services sociaux.

## **QUELLES COORDINATION, IMPUTABILITÉ ET QUEL SUIVI DES DIFFÉRENTS ACTEURS?**

Les personnes âgées, les adultes en situation de vulnérabilité et les PPA connaissent peu leurs droits que ce soit en matière de fiscalité, de conciliation proche aide-travail, de répit, de santé ou de représentation légale et encore moins comment les faire respecter. Les organismes pouvant leur faire connaître ou les accompagner sont sous-financés et regrettent aussi de ne pas être suffisamment informés sur les motifs de maltraitance et les démarches à faire. Les organismes communautaires sont souvent dépositaires des témoignages et voient alors des schémas ou des sources de maltraitance se développer. Pourtant, ils ont peu de leviers pour dénoncer et faire évoluer ces situations. Le processus pour porter plainte ou pour effectuer un signalement n'est pas toujours connu ou compris.

Nous pensons effectivement qu'un centre d'assistance et de référence, centralisant les demandes, faciliterait les démarches. Nous nous questionnons cependant à savoir comment ce centre d'assistance et de référence va s'arrimer avec les coordonnateurs régionaux de lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées, aux différents CAAP, à la ligne Aide Abus Aînés... Afin de clarifier les processus et d'éviter les dédoublements, il nous semble nécessaire de ne pas multiplier les instances et de clarifier qui sera imputable de la coordination du processus de plainte et d'en assurer un étroit suivi. Nous recommandons que les centres d'assistance et de référence aient aussi comme mandat de sensibiliser et de former les acteurs concernés.

Suite à l'entente-cadre des dernières années, le processus d'intervention concerté a été clarifié. Cependant, nous nous questionnons sur qui aura la responsabilité de les coordonner localement. Plusieurs de nos organismes membres notent des réalités à géométrie variable concernant leur collaboration avec les coordonnateurs à la maltraitance. D'autres ont été interpellés dans des processus d'intervention concertés et ont noté des applications plus ou moins difficiles en fonction des cas et de l'intervenant responsable. L'imputabilité et les chaînes de communication sur le terrain ne sont pas claires pour les acteurs de proximité, ce qui ne leur permet pas de bien accompagner et soutenir les personnes ayant fait un signalement ou ayant déposé une plainte. Par exemple, nous recevons plusieurs témoignages surtout dans des petits milieux ou des milieux familiaux comme quoi les PPA ou la personne en situation de vulnérabilité ont effectivement vécu des représailles. À qui peuvent-elles s'adresser dans ce cas ?

Enfin concernant les inspections et enquêtes, si nous sommes très satisfaits de voir une augmentation de la portée de ces enquêtes, nous nous questionnons cependant sur l'efficacité de certaines mesures. En effet, plusieurs PPA nous témoignent que tant qu'il y a une administration provisoire, les services rendus sont bons, mais qu'il ne faut que quelques mois après le départ d'une administration provisoire pour que la situation se dégrade de nouveau. Dans le projet de loi actuel, nous voyons différentes mesures qui nous semblent cependant trop limitées pour briser le cycle des recours à des administrations temporaires. Nous sommes conscients qu'il n'est pas toujours facile de fermer des structures offrant des services essentiels, mais il nous semble essentiel que les conséquences permettent un levier suffisant. Nous pensons entre autres que les enquêteurs devraient avoir un mandat proactif afin de faire des visites de suivis non annoncées quelque temps après une administration provisoire et que les conséquences d'une non-conformité soient plus importantes. Nous nous questionnons aussi sur les critères utilisés pour vérifier la conformité d'un établissement et la place des PPA dans ces critères.

## CONCLUSION

---

Cette nouvelle loi pour la maltraitance va avoir un impact majeur, entre autres au niveau des prestataires de services. Dans la foulée de la loi n°56 visant à reconnaître et soutenir les personnes proches aidantes, nous pensons nécessaire que cette nouvelle loi pour la maltraitance inclut doublement les PPA: d'une part comme potentiellement cible de maltraitance dans l'exercice de leur rôle, et d'autre part comme des lanceurs d'alerte, des accompagnatrices des personnes âgées et des personnes majeures en situation de vulnérabilité afin que ces dernières puissent faire valoir leurs droits à la bienveillance.

Selon Proche Aidance Québec, cette loi est une occasion unique de cohérence avec la loi n°56 afin de permettre réellement le droit à la bienveillance pour les PPA et la reconnaissance de leur engagement et leurs expertises. C'est aussi une opportunité unique de protéger les PPA sans dédoubler des structures et compliquer d'autant plus l'exercice de leur droit.

## RÉFÉRENCES

---

AQPAMM. (2018). *Ensemble vers le respect. Contrer et prévenir l'intimidation dans la relation avec un proche ayant une problématique de santé mentale*. [https://aqpamm.ca/wp-content/uploads/2018/10/AQPAMM\\_Ensemble\\_vers\\_le\\_respect\\_WEB-1.pdf](https://aqpamm.ca/wp-content/uploads/2018/10/AQPAMM_Ensemble_vers_le_respect_WEB-1.pdf)

Marc Robidoux. (2021). *La maltraitance organisationnelle ou du personnel envers les personnes proches aidantes : Réflexions et pistes d'action*. Université de Sherbrooke.

Sophie Éthier, Anna Andrianova, Mélanie Perroux, Mireille Fortier, Marie Beaulieu, Marie-Claude Guay, & France Boisclair. (2020). Redéfinir la maltraitance envers les proches aidants. Recension. *Gérontologie et Société.*, (sous presse).

Sophie Éthier, Marie Beaulieu, Mélanie Perroux, Anna Andrianova, Mireille Fortier, France Boisclair, & Marie-Claude Guay. (2020). Favoriser la bientraitance pour que proche aidance ne rime plus avec maltraitance. *Intervention, Regards sur la diversité des visages de la proche aidance en 2020*(151), 33-46.

**Pour nous contacter :**

Mélanie Perroux, directrice générale

[direction@procheaidance.quebec](mailto:direction@procheaidance.quebec)

514 524-1959

[www.procheaidance.quebec](http://www.procheaidance.quebec)

Ce document a été produit par le Comité d'analyse et de réflexion du RANQ. Ont participé à la réalisation de ce document :

- **Johanne Audet**, Regroupement des proches aidants de Bellechasse.
- **France Boisclair**, Association lavalloise des personnes aidantes.
- **Linda Bouchard**, Association des proches aidants Arthabaska Érable.
- **Annie-Claude Harvey**, inf. B.Sc., M.Sc. (c), Étudiante Ph.D. santé communautaire.
- **Sébastien Houle**, Groupe des aidants du Sud-Ouest.
- **Véronique Mergeay**, Association des personnes proches aidantes de Bécancour-Nicolet-Yamaska.
- **Carole Sirois**, Association des aidants naturels de la Côte-Nord.
- **Émilie Dumas**, Regroupement des aidants naturels du Québec.
- **Mélanie Perroux**, Regroupement des aidants naturels du Québec.
- **Ludovic Salondy**, Regroupement des aidants naturels du Québec.

Ce document est mis à la disposition de tous selon les termes de la licence Creative Commons : citer la source, pas d'utilisation commerciale, partage dans les mêmes conditions.



Merci de citer la source avant de reproduire ce document en tout ou en partie.

**Pour citer ce document :** Proche aideance Québec. (2021). *Les personnes proches aidantes : Reconnaître leurs risques de maltraitance, soutenir leur action de signalement et d'accompagnement des personnes âgées ou en situation de vulnérabilité*. (p. 14) [Mémoire présenté dans le cadre des auditions publiques sur le projet de loi no 101, Loi visant à renforcer la lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité ainsi que la surveillance de la qualité des services de santé et des services sociaux]. Proche Aideance Québec.