

**Consultations particulières sur le Projet de loi n° 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**

**Mémoire du Curateur public du Québec
à la Commission des relations avec les citoyens**

Curateur public du Québec
Montréal, le 29 septembre 2021

Synthèse du mémoire

Le Curateur public :

- Accueille favorablement le projet de loi n° 101 et appuie la démarche adoptée par la ministre responsable des Aînés et des Proches aidants pour renforcer la lutte contre la maltraitance envers les aînés et les personnes en situation de vulnérabilité;
- Observe avec satisfaction que plusieurs amendements aux dispositions de la Loi visant à lutter contre la maltraitance vont dans le sens des commentaires qu'il avait présentés en janvier 2017 lors des consultations particulières sur le projet de loi n° 115;
- Appuie les amendements proposés visant à autoriser l'administration provisoire des CHSLD privés non conventionnés, de certaines RI et des RPA, lorsque leur exploitant s'adonne à des pratiques, ou tolère une situation susceptible de compromettre la santé et la sécurité des personnes à qui les services sont fournis;
- Considère que ce projet de loi aura certainement pour effet de contribuer à une lutte plus efficace contre la maltraitance envers les aînés et les personnes vulnérables;
- Estime que la très grande majorité des personnes représentées par un proche ou par le Curateur public pourront bénéficier des nombreux recours offerts par la Loi visant à lutter contre la maltraitance, tels que modifiés et renforcés par le projet de loi n° 101;

Recommande, en ce qui a trait au cadre d'application d'un processus d'intervention concerté, qu'une exception soit prévue à l'obligation d'obtenir le consentement du majeur sous tutelle, sous curatelle ou dont le mandat de protection a été homologué, lorsque son représentant légal est visé par l'allégation de maltraitance.

- Considère qu'une réponse au problème de la maltraitance financière et matérielle requiert une plus grande implication des acteurs du secteur financier;
- Considère que le Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes aînées devrait être élargi afin de viser toutes les personnes en situation de vulnérabilité et comprendre davantage d'actions qui visent spécifiquement la maltraitance financière et matérielle.

Table des matières

Synthèse du mémoire.....	2
Présentation du Curateur public du Québec.....	4
Introduction.....	5
Renforcer la lutte à la maltraitance : le projet de loi n° 101.....	7
Mesures visant à renforcer la surveillance de la qualité des services dans le réseau de la santé et des services sociaux	8
Processus d'intervention concerté	10
Centre d'assistance et de référence concernant la maltraitance	11
Élargissement de l'obligation de signaler des cas de maltraitance	11
Les personnes représentées	12
Le consentement de la personne concernée au transfert d'une plainte ou d'un signalement	13
La maltraitance financière et matérielle	14
Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance	16
Conclusions	16
Recommandation	17

Présentation du Curateur public du Québec

Le Curateur public veille à la protection de personnes inaptes¹ et du patrimoine de mineurs. Il sensibilise la population à l'inaptitude et à l'importance d'agir avant même qu'elle ne survienne. Le Curateur public accompagne également les familles et les proches qui représentent une personne ou qui participent à un conseil de tutelle et il surveille l'administration de ces tutelles et curatelles. Il agit lui-même comme curateur ou tuteur d'une manière personnalisée à l'endroit des personnes qu'il représente, lorsqu'aucun proche ne peut les représenter ou que ce n'est pas dans leur intérêt. Il s'assure que les décisions sont prises dans l'intérêt de la personne représentée, le respect de ses droits et la sauvegarde de son autonomie. Il est donc au cœur même de la mission du Curateur public du Québec de protéger les personnes vulnérables ainsi que de veiller au respect de leurs droits, ainsi que leurs volontés et préférences, avec la plus grande empathie.

Une mesure de protection peut être mise en place par le tribunal lorsqu'une personne est incapable de prendre soin d'elle-même ou de gérer ses biens et qu'elle a besoin d'être représentée dans l'exercice de ses droits civils. Des évaluations médicale et psychosociale sont obligatoires pour déterminer l'inaptitude de la personne.

Au Québec, plus de 33 000 adultes bénéficient actuellement d'une mesure de protection. Cette mesure peut prendre la forme d'un mandat de protection, dans lequel un proche a été désigné pour agir en tant que mandataire, d'une tutelle ou d'une curatelle.

Environ 11 500 personnes sont représentées par un mandataire dans le cadre d'un mandat de protection homologué et 9 000 personnes sont représentées par un proche qui agit à titre de tuteur ou de curateur. Le Curateur public représente lui-même 13 000 majeurs.

Le Curateur public s'acquitte de sa mission grâce à son personnel, composé de plus de 800 employés, répartis dans une dizaine de bureaux partout au Québec, dont la plupart travaillent à la représentation des personnes sous curatelle ou tutelle.

Depuis 2020, l'équipe du Curateur public et ses partenaires s'affairent à préparer l'entrée en vigueur de la *Loi modifiant le Code civil, le Code de procédure civile, la Loi sur le curateur public et diverses dispositions en matière de protection des personnes* (ci-après « Loi visant à mieux protéger les personnes en situation de vulnérabilité ») qui est prévue pour juin 2022.

¹ Dans ce mémoire, nous employons le terme « personne inapte » pour se référer aux personnes qui ne peuvent pas s'occuper d'une façon autonome de leurs affaires financières ou personnelles. Toutes les personnes ayant une inaptitude ne sont pas nécessairement représentées (curatelle, tutelle, mandat de protection homologué).

Introduction

La lutte à la maltraitance envers les personnes en situation de vulnérabilité, dont plusieurs sont des aînés, est au cœur des préoccupations du Curateur public.

Mesures de protection

L'ouverture d'une mesure de protection judiciarisée (tutelle, curatelle ou mandat de protection homologué) vise à répondre à un besoin de représentation des personnes qui ne sont pas, ou ne sont plus, en mesure de s'occuper d'une façon autonome de leurs affaires personnelles ou financières. Cela peut arriver lorsque, par exemple, la personne vit seule à domicile et ne paie plus ses factures ou encore, qu'en raison d'un accident ou d'un AVC, elle doit être hébergée dans un établissement de santé. L'ouverture d'une mesure de protection peut aussi contribuer à mettre fin à une situation de maltraitance touchant une personne inapte.

La désignation d'un représentant légal, curateur, tuteur ou mandataire, est donc un premier élément-clé de protection. Dans les cas où la personne concernée a subi des préjudices avant l'ouverture de la mesure, le représentant légal pourra envisager des actions en justice au nom de cette personne, notamment lorsqu'elle a été victime de maltraitance matérielle ou financière. Le représentant légal, qui est en contact régulier avec la personne concernée, peut aussi s'assurer qu'elle reçoit des services auxquels elle a besoin et détecter rapidement des situations qui lui sont préjudiciables.

Surveillance des représentants légaux

Les actions posées par les curateurs et les tuteurs font également l'objet d'une surveillance. Lorsqu'une personne agit à titre de curateur ou de tuteur, ses actions sont généralement surveillées par un conseil de tutelle composé des parents et de proches de la personne concernée et, dans tous les cas, par le Curateur public. Le conseil de tutelle et le Curateur public examinent les rapports préparés par le curateur ou le tuteur.

Lorsque la personne représentée subit de la maltraitance de la part de son représentant légal ou si celui-ci ne s'acquitte pas correctement de sa tâche, le Curateur public peut demander au tribunal de le destituer et de le remplacer. Le cas échéant, le représentant légal remplaçant, qu'il s'agisse d'un proche ou du Curateur public, pourra poursuivre le représentant légal fautif en justice si ses actes ont causé un préjudice à la personne sous curatelle ou sous tutelle.

Lorsque le Curateur public agit à titre de curateur ou de tuteur, il s'assure que ses employés respectent les normes administratives applicables. Son personnel peut aussi intervenir

rapidement lorsqu'on lui signale un cas de maltraitance envers une personne qu'il représente.

Finalement, bien que le Curateur public ne surveille pas les activités des mandataires dans le cadre d'un mandat de protection homologué, la Loi visant à mieux protéger les personnes en situation de vulnérabilité renforcera la surveillance des actions posées par les mandataires. Ainsi, après l'entrée en vigueur de cette Loi, lors de la préparation d'un mandat de protection, tout mandant devra désigner une personne à qui son futur mandataire rendra des comptes. Le Curateur public pourra être désigné pour recevoir le compte, tant par le mandant que par le tribunal.

Enquêtes menées par le Curateur public

Le Curateur public a aussi un large pouvoir d'enquête, qu'il peut utiliser de sa propre initiative ou à la suite d'une dénonciation d'une situation touchant une personne représentée. Chaque année, ce sont environ 40 enquêtes, notamment en matière de maltraitance financière, qui sont conduites. Dans l'exercice de ce pouvoir, le Curateur public collabore avec la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (CDPDJ) afin d'assurer une coordination de leurs interventions lorsque l'un ou l'autre reçoit un signalement dans l'exercice de leurs fonctions respectives.

Informers le public sur l'inaptitude et la maltraitance

Lors de divers salons et de conférences présentées par le Curateur public, le sujet de la maltraitance dans le contexte des personnes sous curatelle, tutelle et mandat de protection homologué est régulièrement abordé en soulignant les actions que le Curateur public peut prendre lorsqu'il est informé ou qu'il prend connaissance d'un cas allégué de maltraitance impliquant une personne représentée. Ainsi, les préposés aux renseignements du Curateur public expliquent ce qui constitue un signalement, sur quoi un signalement peut porter, quand il a la compétence pour le traiter et quels recours sont possibles. Le site Web du Curateur public diffuse aussi des informations concernant les signalements².

La loi visant à lutter contre la maltraitance

Depuis 2017, le Curateur public collabore avec plusieurs ministères et organismes à l'application de la *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité* (RLRQ, c. L-6.3, ci-après « Loi visant à lutter

² Le processus de traitement des signalements est présenté dans le [site Web](#) du Curateur public. Environ 450 signalements sont traités chaque année.

contre la maltraitance ») et depuis 2018, à l'entente-cadre nationale. En 2021, cette dernière, qui visait jusqu'alors les personnes âgées, a été élargie pour y inclure toutes les autres personnes majeures en situation de vulnérabilité.

La CDPDJ et le Curateur public ont aussi renforcé, en janvier 2021, leur collaboration en matière d'enquêtes visant les personnes sous curatelle, tutelle et mandat homologué ainsi que les personnes visées par une procédure d'ouverture de régime de protection ou d'homologation de mandat de protection. L'entente intervenue entre les deux organisations facilite également le travail en complémentarité pour les personnes sans régime de protection et sans mandat de protection homologué.

Renforcer la lutte à la maltraitance : le projet de loi n° 101

Le projet de loi n° 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 (ci-après « projet de loi n° 101 »), s'appuie sur l'expérience acquise depuis l'entrée en vigueur de la Loi visant à lutter contre la maltraitance en 2017.

Le Curateur public accueille favorablement le projet de loi n° 101 et appuie la démarche adoptée par la ministre responsable des Aînés et des Proches aidants pour renforcer la lutte contre la maltraitance envers les aînés et les personnes en situation de vulnérabilité.

Le Curateur public observe, avec satisfaction, que plusieurs amendements aux dispositions de la Loi visant à lutter contre la maltraitance visent à accroître la protection offerte aux personnes en situation de vulnérabilité. D'ailleurs, plusieurs modifications proposées font écho aux commentaires qu'il avait formulés en janvier 2017 lors des consultations particulières sur le projet de loi initial³, notamment ses recommandations visant à renforcer l'obligation de signaler les cas de maltraitance et à autoriser des signalements concernant toute personne majeure en situation de vulnérabilité, même lorsque la personne n'est pas visée par une politique d'un établissement de santé.

Le projet de loi n° 101 vient notamment introduire, dans le cadre législatif, des principes et les pratiques développées, au cours des dernières années, par les ministères et les organismes impliqués dans la mise en œuvre de l'entente-cadre nationale pour lutter contre la maltraitance, en y intégrant le processus d'intervention concerté pour permettre aux

³ Curateur public du Québec, [Mémoire sur le projet de loi n° 115 Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité](#), janvier 2017.

intervenants désignés des organismes visés de traiter les plaintes et les signalements concernant des cas de maltraitance. Le Curateur public voit également d'un bon œil la visibilité accrue qui sera donnée à l'entente-cadre nationale et aux processus d'intervention concertés qui sont malheureusement encore méconnus. Ce projet de loi devrait de ce fait contribuer à pérenniser les façons de faire acquises, tout en donnant un nouveau souffle aux interventions concertées.

Mesures visant à renforcer la surveillance de la qualité des services dans le réseau de la santé et des services sociaux

Plusieurs amendements proposés à la Loi visant à lutter contre la maltraitance et à la *Loi sur les services de santé et les services sociaux* (RLRQ, c. S-4.2) visent à améliorer la protection accordée aux personnes hébergées dans les établissements de santé, les centres d'hébergement de soins de longue durée (CHSLD) publics et privés, les ressources intermédiaires (RI), les ressources de type familial (RTF) ainsi que dans les résidences privées pour aînés (RPA).

Les améliorations touchant le réseau de la santé et des services sociaux (ci-après « le réseau ») sont nombreuses et plusieurs méritent d'être soulignées :

- Le renforcement des pouvoirs du ministre de la Santé et des Services sociaux et des centres intégrés de santé et de services de santé (CISSS) qui pourront, le cas échéant, révoquer un permis, une attestation temporaire ou une certification, lorsque l'exploitant d'un CHSLD privé non conventionné, de certaines RI ou d'une RPA, s'adonne à des pratiques ou tolère une situation susceptible de compromettre la santé et la sécurité des personnes à qui les services sont offerts.
- Les établissements devront, au plus tard tous les cinq ans, réviser leurs politiques de lutte contre la maltraitance et les soumettre au ministre de la Santé et des Services sociaux pour approbation. Celui-ci pourra y apporter des modifications sur recommandation du ministre responsable des Aînés et des Proches aidants.
- L'introduction de nouveaux pouvoirs d'inspection et d'enquête visant notamment les RPA ou toute autre ressource ou catégorie de ressource offrant de l'hébergement déterminée par règlement.
- L'introduction de nouvelles règles visant à autoriser la mise en place d'une administration provisoire à l'égard d'un CHSLD privé non conventionné défaillant par le ministre de la Santé et des Services sociaux, d'une RPA défaillante par le CISSS ou d'une ressource intermédiaire en difficulté par l'établissement de santé auquel elle est liée.

- Le projet de loi vient spécifier qui sont « les prestataires de services de santé et des services sociaux » qui ont l'obligation de signaler des cas de maltraitance au commissaire local aux plaintes et à la qualité des services ou, si la personne concernée n'est pas visée par une politique d'un établissement, aux intervenants désignés⁴. Les prestataires de services de santé et des services sociaux comprennent, entre autres les contractuels, les professionnels et les bénévoles. En cas de manquement à cette obligation, des sanctions sont prévues.
- Les éléments sur lesquels devra minimalement porter la reddition de compte des commissaires locaux aux plaintes et à la qualité des services en matière de traitement des plaintes et des signalements des cas de maltraitance sont spécifiés.
- Les recommandations des commissaires locaux aux plaintes et à la qualité des services qui ont des motifs de croire à l'existence d'une situation susceptible de compromettre la santé ou le bien-être d'un usager devront être transmises, non seulement au directeur général de l'établissement concerné, mais également au ministre de la Santé et des Services sociaux.
- Le renforcement de l'interdiction d'exercer des mesures de représailles contre toute personne qui, de bonne foi, formule une plainte ou un signalement ou collabore à leur traitement. En cas de représailles, des sanctions sont prévues.

Ces modifications législatives apportent aussi de nombreux éléments de réponse aux graves défaillances qui ont été constatées pendant les premiers mois de la pandémie de la COVID-19, dont celles touchant la gestion de plusieurs CHSLD (publics et privés) et résidences privées pour aînés⁵. De tels manquements, répandus dans de très nombreux milieux où vivent des personnes vulnérables, requièrent que la loi donne plus de moyens à tous les intervenants impliqués en vue de leur permettre d'agir rapidement et efficacement pour faire cesser la maltraitance.

Le Curateur public appuie, par conséquent, les amendements proposés visant à autoriser l'administration provisoire des CHSLD privés non conventionnés, de certaines RI et des RPA, lorsque leur exploitant tolère une situation susceptible de compromettre la santé et la sécurité

⁴ Les intervenants désignés : un centre intégré de santé et des services sociaux, une instance locale et le Conseil cri de la santé et des services sociaux de la Baie James; un corps de police; le Curateur public; la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse; et l'Autorité des marchés financiers.

⁵ Sylvain Gagnon, [Rapport d'enquête sur les événements survenus dans le cadre de la pandémie de la COVID-19 au CHSLD Herron](#), Ministère de la Santé et des Services sociaux, 2020; Collège des médecins du Québec, Ordre des infirmières et infirmiers du Québec et Ordre des infirmières et infirmiers auxiliaires du Québec, [Rapport d'enquête sur la qualité des services médicaux et des soins infirmiers au CHSLD Herron et à l'IUGM sur la première vague de la pandémie de Covid-19](#), 2021; Commissaire à la santé et au bien-être, [Mandat sur la performance des soins et services aux aînés – COVID-19: Rapport préliminaire](#), CSBE, 2021, 49p.

des personnes à qui il fournisse des services, éprouve des difficultés qui compromettent sérieusement la qualité de ces services ou encore lorsque les pratiques sont incompatibles avec la poursuite de la mission de l'établissement ou de la résidence.

Mentionnons en outre que ces modifications nous apparaissent complémentaires au renforcement des pouvoirs d'inspections qui ont été octroyés dans le cadre de la Loi visant à reconnaître et à soutenir les personnes proches aidantes (RLRQ, c. R-1.1), adoptée en 2020. Ceci traduit bien le souci grandissant qu'ont tous les intervenants à l'égard du bien-être des aînés vivant dans les résidences privées.

Processus d'intervention concerté

Afin de s'assurer que la lutte contre la maltraitance ne se limite pas seulement au réseau de la santé, le projet de loi n° 101 vient réitérer le rôle et les responsabilités des différents intervenants visés par le processus d'intervention concerté qui sont impliqués dans la lutte contre la maltraitance à l'égard de toute personne aînée ou en situation de vulnérabilité qui ne reçoit pas de services de santé et de services sociaux. À cet égard, le projet de loi intègre, entre autres, les principales dispositions de l'entente-cadre nationale pour lutter contre la maltraitance. Le Curateur public salue notamment les propositions suivantes :

- Le projet de loi confirme le rôle du comité national directeur, du comité national aviseur et des comités régionaux en ce qui a trait à l'entente-cadre nationale pour lutter contre la maltraitance et les structures mises en place au cours des dernières années par les organismes partie à l'entente-cadre.
- Chaque ministère et organisme faisant partie de l'entente-cadre doit s'assurer de l'adoption par les organismes ayant des intervenants désignés de procédures administratives internes relativement aux modalités liées au déclenchement des processus d'intervention concertés en vue du traitement des plaintes et signalements.
- Le processus d'intervention concerté vise à permettre aux intervenants désignés d'évaluer rapidement les cas de maltraitance, de mieux coordonner les actions et les enquêtes et, le cas échéant, de requérir une intervention du système judiciaire. Les interventions concertées impliquant au moins deux intervenants désignés permettront la mise en commun de leurs expertises respectives.
- Le processus d'intervention concerté prévoit une meilleure implication des victimes pendant le traitement des plaintes et signalements.

- Lorsqu'une plainte ou un signalement ne donne pas lieu au déclenchement d'un processus d'intervention concerté, l'intervenant désigné d'un organisme pourra obtenir du soutien et des conseils des autres intervenants désignés quant aux orientations à prendre afin de l'aider à mettre fin au cas de maltraitance.

Par ailleurs, nous avons des préoccupations quant au mécanisme introduit par l'article 9 du projet de loi et, plus spécifiquement, au regard des renseignements personnels qui sont nécessaires pour en permettre l'intervention concertée. En effet, nous soumettons que les règles qui régissent le secret professionnel et sa levée ainsi que celles afférentes à la communication des renseignements personnels ne nous semblent pas adaptées pour permettre aux professionnels qui souhaiteraient signaler une situation de maltraitance à l'extérieur du réseau de la santé de le faire, et ce, notamment dans les cas de maltraitance financière ou matérielle. Par conséquent, ceci pourrait avoir pour effet de restreindre de façon importante le nombre de divulgations volontaires faites par les professionnels de cas de maltraitance qui concernent des personnes qui ne sont pas hébergées dans le réseau de la santé.

Centre d'assistance et de référence concernant la maltraitance

Fort de l'expérience probante de la Ligne Aide Abus Aînés (LAAA), le projet de loi n° 101 a aussi pour objectif de bonifier l'information offerte aux personnes qui sont victimes de maltraitance et aux autres personnes qui veulent déposer une plainte ou faire un signalement. Le Centre d'assistance et de référence aura pour tâche de les écouter, d'évaluer leur situation et de les informer des ressources disponibles et des recours possibles.

Le Centre pourra également offrir des conseils et de l'information aux prestataires de services de santé et des services sociaux et aux professionnels concernés qui croient être en présence d'un cas de maltraitance faisant l'objet d'un signalement obligatoire. Le Centre pourra, plus largement, informer toute personne des recours possibles pour mettre fin à un cas de maltraitance et la référer aux intervenants les plus aptes à lui venir en aide pour déposer une plainte.

Élargissement de l'obligation de signaler des cas de maltraitance

Le projet de loi stipule que les prestataires de santé et de services sociaux sont soumis à l'obligation de signaler tout cas de maltraitance qui concerne les personnes majeures qui

sont identifiées à l'article 21 de la Loi⁶. La même obligation s'applique aux professionnels au sens du Code des professions qui, dans l'exercice de leur profession, ont un motif de croire qu'une personne est victime de maltraitance, et ce malgré le secret professionnel.

Cette nouvelle disposition vise tous les types de maltraitance et toutes les personnes hébergées en CHSLD, en RI, en RTF et en RPA. Il précise également que le signalement d'un cas de maltraitance est obligatoire lorsque la victime est sous curatelle, tutelle ou dont le mandat de protection a été homologué ou lorsque son inaptitude a été constatée par une évaluation médicale.

Le signalement obligatoire sera fait, selon les circonstances, au commissaire local aux plaintes et à la qualité des services ou à un intervenant désigné visé par l'article 17 de la Loi.

Par ailleurs, comme l'obligation de signaler implique nécessairement le fait de passer outre le consentement de la personne concernée, nous sommes préoccupés lorsque cette obligation vise des personnes aptes. De fait, il nous apparaît difficile de justifier une telle divulgation lorsqu'elle vise une personne hébergée, un usager qui est pris en charge par une ressource intermédiaire ou une ressource de type familial ou encore un résident d'une résidence privée pour aînés.

Bien que nous puissions comprendre que cette brèche à l'obtention du consentement de la personne concernée puisse plus facilement se justifier dans les cas de maltraitance organisationnelle ou systémique dont seraient victimes un usager ou un groupe d'usagers d'un établissement, nous soumettons que cette proposition, qui a pour effet de priver les personnes qui sont visées de leur autonomie et du droit à l'autodétermination sur leur propre personne, va à l'encontre des principes mis de l'avant par la Loi visant à mieux protéger les personnes en situation de vulnérabilité qui a été sanctionnée en juin 2020.

Les personnes représentées

Ce survol rapide des principales dispositions du projet de loi n° 101 nous permet d'affirmer qu'il aura certainement pour effet de contribuer à une lutte plus efficace contre la maltraitance envers des personnes vulnérables, que cette maltraitance soit l'œuvre d'une personne isolée

⁶ Introduit par l'article 10 du projet de loi

dans l'entourage de la victime ou qu'elle trouve sa source dans les pratiques des institutions concernées.

De toute évidence, la très grande majorité des personnes sous curatelle, sous tutelle et sous mandat de protection pourront bénéficier des nombreux recours de la Loi visant à lutter contre la maltraitance, tels que modifiés et renforcés par le projet de loi n° 101. En effet, les personnes représentées sont très souvent hébergées dans des CHSLD ou dans des ressources affiliées au réseau qui seront tous visés par les politiques visant à lutter contre la maltraitance qui sont appliquées par les établissements de santé. Les autres personnes représentées vivent à domicile, mais la grande majorité d'entre elles reçoivent régulièrement des services du réseau, tantôt à domicile, tantôt dans les établissements de santé. Elles pourront également bénéficier des mêmes recours.

Grâce à la diligence du personnel du réseau et à la surveillance exercée par les curateurs, tuteurs, mandataires ainsi que les proches des personnes représentées, des cas de maltraitance pourront être efficacement détectés. Le personnel du Curateur public, qui s'assure de la représentation de plus de 13 000 personnes vulnérables, souhaite contribuer pleinement à cet effort collectif.

Le consentement de la personne concernée au transfert d'une plainte ou d'un signalement

Le projet de loi n° 101 prévoit qu'un commissaire local aux plaintes et à la qualité des services ou un intervenant désigné devra obtenir le consentement de la personne concernée par la plainte ou le signalement avant de pouvoir transférer le dossier à un autre intervenant ou pour enclencher un processus d'intervention concertée impliquant deux ou plusieurs intervenants désignés. Il s'agit d'une disposition qui vise à protéger les renseignements personnels qui concernent la personne visée par la plainte ou le signalement.

Par ailleurs, il est important de tenir compte de la réalité juridique propre aux personnes représentées qui sont toutes des personnes en situation de vulnérabilité en raison de leur inaptitude. Dans ces cas, le consentement de la personne représentée au transfert de son dossier du commissaire local à un intervenant désigné ou au déclenchement d'un processus d'intervention concerté et à la communication à d'autres intervenants désignés des renseignements personnels la concernant sera donné par son tuteur, son curateur ou son mandataire. Or, ceci pourrait avoir pour effet d'empêcher tout examen d'une plainte ou d'un signalement lorsque la personne visée par la maltraitance alléguée est son représentant

légal. De fait, il refusera fort probablement de consentir au déclenchement du processus d'intervention concerté à l'égard de la personne qu'il représente.

Le Curateur public est donc d'avis qu'il faut prévoir, dans ces cas, une exception au consentement de façon à accroître la protection aux personnes représentées.

Recommandation : Que le projet de loi prévoie, en ce qui a trait au cadre d'application d'un processus d'intervention concerté, une exception à l'obligation d'obtenir le consentement du majeur sous tutelle, sous curatelle ou dont le mandat de protection a été homologué lorsque son représentant légal est visé par l'allégation de maltraitance.

Cette exception permettrait, d'une part, au commissaire local aux plaintes et à la qualité des services de transmettre le cas à un intervenant désigné en application de l'article 18 de la Loi, le cas échéant, et, d'autre part, de permettre le déclenchement d'un processus d'intervention concerté et la communication à d'autres intervenants désignés des renseignements personnels concernant la personne représentée qui sont nécessaires à l'intervention concertée en application de l'article 20 de la même loi⁷.

La maltraitance financière et matérielle

Le projet de loi n° 101 précise la définition de maltraitance pour couvrir expressément la maltraitance physique, psychologique, sexuelle, financière et matérielle. De plus, avec l'élargissement prévu du processus d'intervention concerté, toute personne qui se croit victime de maltraitance ou quiconque a un motif de croire qu'une telle personne est victime de maltraitance pourra faire un signalement, et ce, même lorsque la maltraitance ne survient pas à l'intérieur du réseau.

De plus, lorsque le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services prend connaissance d'une plainte ou d'un signalement et constate que le cas de maltraitance alléguée n'est pas visé par la politique de lutte contre la maltraitance de son établissement, il devra le transférer à l'intervenant désigné approprié, soit à un corps de police, à la CDPDJ, à l'Autorité des marchés financiers (AMF) ou au Curateur public.

⁷ Articles 18 et 20, introduits par l'article 9 du projet de loi n°101.

Le projet de loi n° 101 prévoit en outre que d'autres organismes pourront être ajoutés à la liste des organismes ayant des intervenants désignés sur décision du ministre de la Santé et des Services sociaux. Le Curateur public ne peut que se réjouir que d'autres organisations puissent éventuellement participer à l'examen des plaintes et des signalements concernant des personnes âgées et les personnes en situation de vulnérabilité.

L'ensemble de ces propositions de modifications contribueront à offrir une meilleure protection à de nombreuses personnes qui ne sont actuellement pas visées par les politiques de lutte contre la maltraitance que doivent adopter tous les établissements de santé.

Par ailleurs, dans les cas où l'inaptitude de la personne est constatée, les proches ou encore le Curateur public pourront même envisager l'homologation d'un mandat de protection ou l'ouverture d'un régime de protection pour mettre fin à la maltraitance. Ces interventions peuvent être cruciales en vue de protéger le patrimoine et les revenus de la personne et s'assurer ainsi le maintien de sa qualité de vie.

Or, bien que tout ce qui précède constitue un pas important pour la protection des aînés et des personnes en situation de vulnérabilité, ce sont d'abord et avant tout les cas de maltraitance dévoilés dans les établissements de santé qui sont visés par le projet de loi.

Force est de constater que le projet de loi n° 101 n'offre pas tous les outils nécessaires pour lutter contre toutes les formes de maltraitance financière et matérielle. Les acteurs du secteur financier ne sont, de fait, pas visés par le projet de loi qui ne permet pas à leur personnel de signaler des cas de maltraitance qu'ils pourraient observer dans le cadre de leur travail auprès des clients en situation de vulnérabilité.

La maltraitance financière est pourtant une forme très courante de maltraitance et le personnel des institutions financières occupe une place privilégiée pour détecter des situations de maltraitance ou d'exploitation financière à l'égard de personnes vulnérables.

Dans le domaine des régimes de protection, les institutions financières jouent un rôle important pour éviter que des fonds gelés dans le cadre d'une tutelle ou d'une curatelle ne soient indûment débloqués par un représentant légal malveillant. Or, les institutions financières sont limitées dans leurs actions, notamment en raison des règles qui régissent la protection des renseignements personnels ainsi que celles qui encadrent le secret professionnel.

Une réponse plus globale au problème de la maltraitance financière envers les aînés et les personnes en situation de vulnérabilité nécessiterait des initiatives touchant le secteur financier.

Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance

Le Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées demeure un élément important et complémentaire pour lutter contre la maltraitance au Québec. Ce plan d'action, dont la troisième édition est en cours de préparation, a une portée plus large que la Loi visant à lutter contre la maltraitance, et ce, même si l'on tient compte des amendements qui pourront y être apportés par le projet de loi n° 101.

Comme nous l'avons mentionné précédemment, plusieurs acteurs participent déjà aux interventions concertées dans le cadre de l'entente-cadre nationale : les corps de police, la CDPDJ, l'AMF et le Curateur public. Dans le cadre de la mise en œuvre et l'application du Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées, plusieurs autres acteurs s'ajoutent, dont le ministère de la Justice du Québec, le ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration, l'Office la protection du consommateur, l'Office des personnes handicapées du Québec, le Secrétariat à la condition féminine et la Société d'habitation du Québec.

Ce Plan d'action a évidemment été conçu pour renforcer les actions des ministères et des organismes du gouvernement du Québec pour lutter contre la maltraitance envers les personnes âgées, mais les outils développés et les pratiques mises en œuvre par l'ensemble des ministères et organismes sont susceptibles de contribuer à la lutte contre la maltraitance envers toute personne en situation de vulnérabilité. Le temps est peut-être propice à un élargissement du Plan d'action afin qu'il vise toutes les personnes majeures en situation de vulnérabilité.

Pour mener une lutte efficace contre la maltraitance dans toutes les sphères de la société, il pourrait aussi être pertinent que ce plan comprenne davantage d'actions qui visent spécifiquement la maltraitance financière et la recherche de nouveaux moyens pour lutter plus efficacement contre toutes les formes de maltraitance envers les personnes âgées et les personnes en situation de vulnérabilité.

Conclusions

Le Curateur public accueille donc très favorablement les amendements que le projet de loi n° 101 introduirait à la Loi visant à lutter contre la maltraitance. Les personnes représentées par un curateur, un tuteur, un mandataire ou par le Curateur public lui-même, de même que les personnes visées par des procédures en vue de l'ouverture d'un régime de protection ou de l'homologation d'un mandat de protection, pourront bénéficier d'une meilleure protection

contre la maltraitance. Il en est de même pour l'ensemble des personnes hébergées dans les CHSLD et dans les autres ressources et résidences du Québec, sans oublier les personnes qui bénéficient de services de santé ou des services sociaux à domicile.

Par ailleurs, le Curateur public rappelle que la Loi visant à mieux protéger les personnes en situation de vulnérabilité, dont l'entrée en vigueur est prévue en juin 2022, introduit une nouvelle mesure d'assistance qui permettra à une personne vivant une difficulté d'être aidée dans certaines situations par un assistant de son choix. Grâce à une démarche administrative, l'assistant pourrait agir comme intermédiaire de la personne assistée. Bien que cette nouvelle mesure n'ait pas été conçue comme une réponse aux cas de maltraitance, l'assistant pourrait, si une situation malheureuse survenait, aider cette personne à faire une plainte concernant un cas de maltraitance et à faire des suivis nécessaires.

Le projet de loi n° 101, offre la possibilité à tout proche d'une personne aînée ou en situation de vulnérabilité de s'informer auprès du Centre d'assistance et de référence afin de faciliter les signalements de cas de maltraitance, soit au commissaire local aux plaintes et à la qualité des services, soit à un intervenant désigné. Il s'agit d'un processus simple et accessible qui contribuera à permettre à un plus grand nombre de personnes qui constatent une situation de maltraitance de la dénoncer.

Recommandation

Que le projet de loi prévoie, en ce qui a trait au cadre d'application d'un processus d'intervention concerté, une exception à la nécessité d'obtenir le consentement du majeur sous tutelle, sous curatelle ou dont le mandat de protection a été homologué lorsque son représentant légal est visé par l'allégation de maltraitance.