

## Mémoire du RPCU

Le RPCU et le projet de loi n° 101

# Assurer le bien-être et la dignité des personnes vulnérables en conjuguant lutte à la maltraitance et promotion active de la bientraitance



Mémoire du Regroupement provincial des comités des usagers présenté dans le cadre des consultations 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.*

Septembre 2021

## Table des matières

|                                                                                                                                           |           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| À propos du RPCU.....                                                                                                                     | <b>3</b>  |
| Introduction.....                                                                                                                         | <b>4</b>  |
| Les recommandations de notre mémoire.....                                                                                                 | <b>5</b>  |
| Maltraitance – Commentaires généraux sur le projet loi 101.....                                                                           | <b>8</b>  |
| – Retour sur nos recommandations de 2017.....                                                                                             | <b>9</b>  |
| – Autres commentaires spécifiques sur le projet de loi 101.....                                                                           | <b>11</b> |
| – La vulgarisation des types de maltraitance.....                                                                                         | <b>14</b> |
| Bientraitance La promotion de la bientraitance : une composante incontournable de<br>mise-en-œuvre de l'éventuelle Loi.....               | <b>16</b> |
| Le réalisme des conditions favorables à la bientraitance des<br>personnes vulnérables.....                                                | <b>17</b> |
| Le rayonnement des démarches d'amélioration et des pratiques<br>bientraitantes.....                                                       | <b>18</b> |
| Valoriser le respect et l'écoute des usagers.....                                                                                         | <b>19</b> |
| Annexe Synopsis du projet « <i>Un geste à la fois – partenariats locaux pour la<br/>bientraitance des personnes âgées en CHSLD</i> »..... | <b>21</b> |
| Références.....                                                                                                                           | <b>22</b> |

## À propos du RPCU

Le Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU) du réseau de la santé et des services sociaux a le mandat de représenter les quelques 8 500 000 usagers du réseau. Il est le porte-parole de plus de 425 comités des usagers et de résidents des établissements de santé et de services sociaux du Québec.

Les comités des usagers et les comités de résidents sont présents dans tous les établissements du réseau de santé et de services sociaux en vertu de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux* (LSSSS).

La principale mission des comités des usagers et de résidents est de défendre les droits des usagers et de travailler à améliorer la qualité des services offerts aux usagers de leur établissement.

Les valeurs du RPCU, qui guident ses prises de position, incluent l'engagement, le respect et la solidarité.

Le RPCU défend, non seulement les droits des personnes âgées mais également ceux des plus jeunes adultes ayant recours aux divers services de santé et de services sociaux offerts par les instances publiques et/ou par les ressources qui sont encadrées par des règlements/dispositions gouvernementales pertinentes.

Ce faisant, nous supportons un nombre croissant de proches d'usagers de l'ensemble du réseau de SSS.

## Introduction

Le RPCU s'impose comme un acteur majeur dans la lutte à la maltraitance. Au fil des dernières années, nous avons, entre autres, rejoint plus de 4 736 personnes âgées et proches aidants, préoccupés par les enjeux de maltraitance, dans le cadre de plus de 191 activités de formation et de sensibilisation.

Au cours des trois dernières années, nous avons prolongé notre engagement en intensifiant nos activités favorisant la promotion de la bientraitance des personnes âgées.

En 2019, nous avons tenu des activités de consultation sur les enjeux de maltraitance/bientraitance : des activités auxquelles plus de 140 comités (de résidents ou des usagers) ont participé.

En cette année 2021, nous donnons suite aux activités de consultation précitées par le biais d'un projet qui interpellera six milieux de vie à expérimenter la planification/implantation de nouvelles pratiques favorisant la bientraitance de leurs résidents âgés.

Cet historique de nos engagements soutient la structure de notre mémoire : cette structure démontre à quel point il nous est essentiel de conjuguer la lutte à la maltraitance avec la promotion active de la bientraitance des personnes vulnérables.

Que ce soit en matière de lutte à la maltraitance ou de promotion de la bientraitance, le RPCU valorise des occasions de collaboration avec d'autres organismes pertinents, entre autres :

- La *Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées* (qui a notamment siégé sur le comité aviseur de nos activités de consultation sur la bientraitance, déployées en 2019)
- Le nouvel *Observatoire québécois de la proche aidance* : un représentant du RPCU siègera sur le Comité de direction de cet Observatoire.

## Les recommandations de notre mémoire

- R-1 Que, pour assurer la meilleure protection de la victime face à de potentielles représailles, la nouvelle Loi précise l'importance de retirer la personne visée par la plainte de l'environnement de la victime et du dénonciateur.
- R-2 Que la nouvelle Loi et ses règlements de mises en œuvre imposent une plus grande harmonisation des dispositions (eu égard à l'affichage, à l'identification d'un gestionnaire responsable, etc.) concernant les caméras et tout autre moyen technologique de surveillance.
- R-3 Considérant leur proximité avec les usagers aînés, que les Comités des usagers et les Comités des résidents fassent partie nommément du projet de loi 101 en étant positionnés comme des contributeurs privilégiés dans l'assistance et l'accompagnement des personnes qui pourraient porter plainte en cas de maltraitance, et ce, en vertu d'une contribution qui soit complémentaire à celles des Commissaires aux plaintes et des Centres d'aide et d'assistance aux plaintes.
- R-4 Que le projet de Loi 101 reconnaisse les Comités des usagers et les Comités des résidents comme partenaires privilégiés dans l'évaluation des mesures correctrices imposées aux institutions et/ou intervenants concernés par un cas de maltraitance avéré.
- R-5 Que dans les modalités de mise en œuvre de l'éventuelle Loi, le RPCU (Regroupement provincial des Comités des usagers) soit reconnu comme partenaire national privilégié des établissements dans le déploiement d'activités de sensibilisation/information/formation sur la maltraitance des personnes vulnérables.
- R-6 Que, dans la Loi autant que dans les règlements de mise-en-œuvre, soit clairement établie l'importance de systématiser l'établissement, l'application et les suivis/ajustements de plans d'intervention (besoins de santé et sociaux) et de plans de soins/services qui assurent la bientraitance de chaque personne majeure vulnérable.
- R-7 Que, dans la Loi autant que dans les règlements de mise-en-œuvre, soit clairement établie l'importance d'impliquer les usagers et/ou un proche aidant dans l'établissement et les suivis de ces plans d'intervention et de soins/services.
- R-8 Qu'eu égard aux suivis (donc à la mise-à-jour) de ces plans, le concept de bientraitance organisationnelle soit valorisé jusqu'à l'étape des soins de fin de vie.
- R-9 Que, dans la Loi autant que dans les règlements de mise-en-œuvre, soit clairement reconnue l'importance de la disponibilité et de l'engagement des ressources associées à la viabilité de ces plans d'intervention. À cet égard, nous soulignons notamment notre appui aux recommandations 1, 3, 4, 5, 6 et 7, formulées par l'Ordre des infirmières et infirmiers du Québec dans son mémoire associé à la consultation sur le « *Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2022-2027* ».
- R-10 Que l'éventuelle Loi et les règlements/stratégies qui soutiendront sa mise-en-œuvre, valorisent des actions concrètes d'implantation de nos recommandations précitées (6 à 9), non

seulement en CHSLD, mais aussi au profit des personnes vulnérables vivant en en RI, RPA et à domicile.

- R-11 Nous recommandons au gouvernement de ne pas créer un nouveau centre d'assistance et de référence, mais de plutôt renforcer/élargir le mandat de la « Ligne aide abus aînés », et ce, notamment afin de :
- Optimiser son accessibilité (24/7)
  - L'outiller pour mieux gérer des dénonciations, sans conséquences pour les victimes et/ou dénonciateurs
  - Faire en sorte qu'elle devienne une « Ligne aide abus personnes vulnérables »
- R-12 Que le projet de loi 101 valorise clairement le respect des « douze droits des usagers », et ce, afin de notamment préciser que le non-respect de l'un et/ou l'autre de ces douze droits doit être pris en compte dans le traitement/suivi (inspection, enquête, etc.) de toute dénonciation de cas de maltraitance.
- R-13 Que, dans les modalités de mise-en-œuvre de l'éventuelle loi, le gouvernement s'engage à promouvoir activement les « douze droits des usagers », et ce, en reconnaissant notamment qu'une meilleure connaissance de ces « douze droits des usagers » contribue à une plus grande vigilance de tous (usagers, résidents, familles, bénévoles, professionnels de la santé, employés d'établissements, etc.) et conséquemment à une meilleure capacité à reconnaître puis dénoncer des situations de maltraitance.
- R-14 Que la vulgarisation et la promotion active des « douze droits des usagers » soient formellement intégrées à la formation des futurs employés du réseau et des établissements (formation des futurs infirmiers, infirmières, préposés aux bénéficiaires, etc.)
- R-15 Que, par le biais de son éventuelle Loi et/ou de ses modalités de mise-en-œuvre, le Gouvernement reconnaisse et soutienne des initiatives de sensibilisation/information/formation qui favoriseront une meilleure connaissance des types de maltraitance et de leurs indices, et ce, par le plus grand nombre de personnes susceptibles de constater/dénoncer des cas de maltraitance (Comités d'usagers, Comités de résidents, usagers du réseau de SSS, résidents d'établissements, proches et familles d'usagers/résidents, de même que tous les professionnels et intervenants impliqués dans l'ensemble du réseau de SSS)
- R-16 Que de telles initiatives de sensibilisation/information/formation soient aussi déployées au profit des intervenants policiers, souvent confrontés, en première ligne, à des situations de maltraitance.
- R-17 Que la « *Terminologie sur la maltraitance envers les personnes âgées* », dans sa version publiée en 2017 ou dans toute version bonifiée ultérieure, soit mise en valeur pour favoriser une meilleure connaissance et une meilleure aisance à dénoncer/intervenir de toutes les personnes précitées. Que, sous réserve de la prédisposition de ses auteurs, cette *Terminologie* contribue à une meilleure connaissance de la maltraitance, non seulement envers les personnes âgées, mais aussi envers toute personne adulte en situation de vulnérabilité.

- R-18 Que, dans l'éventuelle loi et/ou dans ses modalités de mise-en-œuvre, le Gouvernement reconnaisse clairement que la promotion de la bientraitance doit être valorisée pour optimiser la lutte à la maltraitance.
- R-19 Que le gouvernement encourage, valorise et soutienne toutes les démarches participatives qui contribueront à l'adaptation et la vulgarisation des conditions favorables à la bientraitance des personnes plus vulnérables, notamment en raison d'importantes pertes cognitives (et ce, en tenant compte non seulement des personnes vulnérables vivant en CHSLD, mais aussi de celles résidant en RI, en RPA ou à domicile).
- R-20 Que le gouvernement encourage, valorise et soutienne toutes les démarches participatives qui contribueront à l'amélioration continue des actions et pratiques déployées au profit des personnes vulnérables, particulièrement dans des milieux de vie comme les CHSLD, les RI et les RPA, mais aussi dans d'autres milieux.
- R-21 Que dans l'éventuelle loi et/ou dans ses modalités de mise-en-œuvre, les Comités des usagers et les Comités des résidents soient reconnus comme partenaires incontournables dans toutes les démarches d'amélioration des pratiques visant à optimiser la bientraitance des personnes vulnérables.
- R-22 Que, dans la stratégie de mise-en-œuvre de son éventuelle Loi (découlant du projet de loi 101), le Gouvernement encourage et soutienne le plus grand nombre d'initiatives et d'activités visant le rayonnement et/ou le partage des démarches d'amélioration et des pratiques bientraitantes.
- Qu'à cette fin, le Gouvernement encourage notamment l'émergence et la vitalité de communautés de pratiques au sein des différentes corporations professionnelles, associations/regroupements (d'intervenants ou de gestionnaires) et instances syndicales, concernées par les soins et services aux personnes vulnérables. Que les nouvelles pratiques identifiées par ces communautés de pratiques, soient intégrées à la formation des futurs professionnels et intervenants de l'ensemble du réseau de SSS.
- R-23 Que le gouvernement assure une grande vigilance eu égard au respect des dispositions législatives/réglementaires encadrant les activités et les moyens, notamment financiers, dont doivent disposer les Comités pour pleinement jouer leur rôle dans l'ensemble du réseau de SSS.
- R-24 Que le gouvernement déploie une campagne de communication afin de rappeler aux gestionnaires concernés l'importance de soutenir, de valoriser et d'encourager le dynamisme des Comités des usagers et des Comités des résidents.
- R-25 Que le gouvernement envisage l'imposition de sanctions et/ou de mesures correctrices à tous les établissements ne respectant pas pleinement leurs obligations de soutien et de valorisation de leur Comité des usagers ou de leur Comité des résidents.

## Maltraitance – commentaires généraux sur le projet de Loi 101

Bien que nous ayons certaines réserves et commentaires, nous accueillons favorablement l'effort gouvernemental de renforcement de la lutte à la maltraitance des personnes âgées et de toute autre personne adulte vulnérable.

Nous reconnaissons et saluons plusieurs avancées intéressantes, notamment :

- L'inclusion de toute personne adulte vulnérable
- Le renforcement des moyens et dispositions concernant les cas de maltraitance en ressources intermédiaires (RI) et en résidences privées pour aînés autonomes et semi-autonomes (RPA). Nous apprécions particulièrement l'affirmation des mécanismes de signalement et de leurs suivis
- En matière de suivis et de gestion de mesures correctrices, nous nous réjouissons qu'ils puissent aller jusqu'à l'administration provisoire de résidences non conventionnées, voire à la révocation de permis
- La meilleure protection des victimes et des dénonciateurs face à de potentielles représailles. Nous sommes toutefois d'avis qu'une telle protection puisse être renforcée (voir section suivante)
- Le renforcement des moyens et pouvoirs d'inspection et d'enquête

## Maltraitance – Retour sur nos recommandations de 2017

Puisque l'actuel Projet de loi 101 se veut un renforcement des dispositions mises en vigueur par l'adoption de la loi de 2017, nous exprimons nos premiers commentaires en les associant à des recommandations de notre mémoire de 2017 (voir référence 1) qui nous semblent toujours aussi pertinentes.

Bien que nous reconnaissons des avancées sur certains points, nous tenons à réitérer les recommandations suivantes :

- (la 5<sup>ème</sup> recommandation de notre mémoire de 2017) « *Qu'en cas de plainte de maltraitance, la personne visée par la plainte soit retirée de l'environnement de la personne qui porte plainte* »

Nous persistons à recommander

**R-1** Que, pour assurer la meilleure protection de la victime face à de potentielles représailles, la nouvelle Loi précise l'importance de retirer la personne visée par la plainte de l'environnement de la victime et du dénonciateur.

- (la 7<sup>ème</sup> recommandation de notre mémoire de 2017) « *Que les moyens de surveillance tels que les caméras ou tout autre moyen technologique soient autorisés afin de protéger les personnes vulnérables.* »
  - Nous constatons que les politiques/pratiques concernant les caméras et autres moyens technologiques varient beaucoup d'un milieu à l'autre, notamment eu égard à l'affichage et à l'identification d'un gestionnaire responsable dans la résidence.

Nous recommandons conséquemment

**R-2** Que la nouvelle Loi et ses règlements de mises en œuvre imposent une plus grande harmonisation des dispositions (eu égard à l'affichage, à l'identification d'un gestionnaire responsable, etc.) concernant les caméras et tout autre moyen technologique de surveillance.

- (la 9<sup>ème</sup> recommandation de notre mémoire de 2017) « *Que les comités des usagers fassent partie nommément du projet de loi n°115 avec les commissaires aux plaintes et soient les seules habilités à assister et à accompagner les personnes qui pourraient porter plainte en cas de maltraitance* »
  - Bien que le projet de loi 101 favorise une précision des rôles eu égard aux signalements puis à leurs suivis, nous constatons encore une fois que le rôle des Comités des usagers et des Comités de résidents n'est pas affirmé en matière d'assistance et d'accompagnement des personnes portant plainte en cas de maltraitance.

- R-3** Considérant leur proximité avec les usagers, que les Comités des usagers et les Comités des résidents fassent partie nommément du projet de loi 101 en étant positionnés comme des contributeurs privilégiés dans l'assistance et l'accompagnement des personnes qui pourraient porter plainte en cas de maltraitance, et ce, en vertu d'une contribution qui soit complémentaire à celles des Commissaires aux plaintes et des Centres d'aide et d'assistance aux plaintes.
- R-4** Que le projet de Loi 101 reconnaisse les Comités des usagers et les Comités des résidents comme partenaires privilégiés dans l'évaluation des mesures correctrices imposées aux institutions et/ou intervenants concernés par un cas de maltraitance avéré.
- (la 10<sup>ème</sup> recommandation de notre mémoire de 2017) « *Que le RPCU soit mis à contribution pour aider les établissements dans leurs activités de sensibilisation, d'information ou de formation* »
- Nos récentes observations et consultations démontrent qu'il reste encore beaucoup à faire en matière de sensibilisation, d'information et de formation concernant la maltraitance des personnes âgées. Dans les mécanismes et stratégies d'éventuelle mise en œuvre du projet de loi 101, nous estimons important que soit accordée une attention particulière aux activités de sensibilisation/information/formation et que le RPCU soit reconnu comme important partenaire dans le déploiement de telles activités.
- R-5** Que dans les modalités de mise en œuvre de l'éventuelle Loi, le RPCU (Regroupement provincial des Comités des usagers) soit reconnu comme partenaire national privilégié des établissements dans le déploiement d'activités de sensibilisation/information/formation sur la maltraitance des personnes vulnérables

# Maltraitance – Autres commentaires spécifiques sur le Projet de loi 101

## **Maltraitance organisationnelle – des dispositions à renforcer**

Bien que le Projet de loi propose un certain renforcement concernant les ajustements à définir puis implanter dans la foulée de cas de maltraitance avérés, nous déplorons le peu d'intérêt accordé aux enjeux de gestion des ressources en mesure d'assurer une offre de soins et services raisonnable.

Nous reconnaissons que la pandémie a imposé plusieurs défis. Nous déplorons toutefois qu'elle ait aussi engendré un certain relâchement. Dans trop de milieux, nous observons des décisions de gestion des soins et services pour le moins inquiétantes : abandon du 2<sup>ème</sup> bain hebdomadaire, absence d'infirmière la nuit et/ou la fin-de-semaine, etc. La notion même de soins minimalement raisonnables semble se perdre, et ce, alors que la complexité clinique s'intensifie.

Dans le contexte d'un Projet de loi ayant l'objectif de « 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 », il nous semble essentiel de **valoriser et baliser un concept de bientraitance organisationnelle**.

Ainsi, tant dans le libellé de l'éventuelle Loi que dans les règlements qui soutiendront sa mise-en-œuvre, nous recommandons que soient clairement établis :

- R-6** L'importance de systématiser l'établissement, l'application et les suivis/ajustements de plans d'intervention (besoins de santé et sociaux) et de plans de soins/services qui assurent la bientraitance de chaque personne majeure vulnérable.
- R-7** L'importance d'impliquer les usagers et/ou un proche aidant dans l'établissement et les suivis de ces plans d'intervention et de soins/services.
- R-8** Eu égard aux suivis (donc à la mise-à-jour de ces plans), nous proposons que le concept de bientraitance organisationnelle soit valorisé jusqu'à l'étape des soins de fin de vie.
- R-9** La disponibilité et l'engagement des ressources associées à la viabilité de ces plans d'intervention.
  - À cet égard, nous soulignons notamment notre appui aux recommandations 1, 3, 4, 5, 6 et 7, formulées par l'Ordre des infirmières et infirmiers du Québec dans son mémoire associé à la consultation sur le « *Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2022-2027* » (voir référence 2).

À notre avis, le projet de loi 101 demeure encore trop timide concernant la maltraitance des personnes âgées hors-établissements (vivant en RI, en RPA ou à domicile). Il nous semble essentiel que le gouvernement se montre à la hauteur de l'important défi d'assurer le bien-être de la grande majorité des personnes vulnérables qui vivent en RI, RPA et à domicile. Nous recommandons conséquemment :

**R-10** Que l'éventuelle Loi et les règlements/stratégies qui soutiendront sa mise-en-œuvre, valorisent des actions concrètes d'implantation de nos recommandations précitées (6 à 9), au profit des personnes vulnérables vivant en RI, RPA et à domicile.

### **Pourquoi créer une nouvelle instance d'assistance et de référence ?**

Nous questionnons la pertinence de créer une nouvelle instance, en l'occurrence, le Centre d'assistance et de référence concernant la maltraitance.

Il nous semblerait préférable de bâtir sur l'expertise développée en misant plutôt sur la consolidation et le renforcement de l'actuelle « Ligne aide abus âgés ».

À cet égard, nous recommandons au gouvernement de :

**R-11** Ne pas créer un tel nouveau centre d'assistance et de référence, mais de plutôt renforcer/élargir le mandat de la « Ligne aide abus âgés », et ce, notamment afin de :

- Optimiser son accessibilité (24/7)
- L'outiller pour mieux gérer des dénonciations, sans conséquences pour les victimes et/ou dénonciateurs
- Faire en sorte qu'elle devienne une « Ligne aide abus personnes vulnérables »

### **La promotion des douze droits des usagers**

La *Loi sur les services de santé et les services sociaux* (LSSSS) définit clairement « les douze droits des usagers ».

Dans un projet de loi visant à « renforcer la lutte contre la maltraitance envers les âgés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité ainsi que la surveillance de la qualité des services de santé et des services sociaux », nous nous étonnons que ces droits ne soient aucunement cités. Puisque plusieurs situations de maltraitance découlent du non-respect de l'un et/ou l'autre de ces douze droits, il nous semblerait souhaitable que le projet de loi les positionne, ne serait-ce que pour affirmer que toute démarche d'inspection/enquête, consécutive à la dénonciation d'un cas de maltraitance, devra notamment considérer ces droits reconnus aux usagers du réseau de SSS.

Ainsi nous recommandons :

- R-12** Que le projet de loi 101 valorise clairement le respect des « douze droits des usagers », et ce, afin de notamment préciser que le non-respect de l'un et/ou l'autre de ces douze droits doit être pris en compte dans le traitement/suivi (inspection, enquête, etc.) de toute dénonciation de cas de maltraitance.
- R-13** Que, dans les modalités de mise-en-œuvre de l'éventuelle loi, le gouvernement s'engage à promouvoir activement les « douze droits des usagers », et ce, en reconnaissant notamment qu'une meilleure connaissance de ces « douze droits des usagers » contribue à une plus grande vigilance de tous (usagers, résidents, familles, bénévoles, professionnels de la santé, employés d'établissements, etc.) et conséquemment à une meilleure capacité à reconnaître puis dénoncer des situations de maltraitance.
- R-14** Que la vulgarisation et la promotion active des « douze droits des usagers » soient formellement intégrées à la formation des futurs employés du réseau et des établissements (formation des futurs infirmiers, infirmières, préposés aux bénéficiaires, etc.)

## Maltraitance – La vulgarisation des types de maltraitance

Au-delà de toutes les bonnes dispositions de renforcement de la lutte à la maltraitance, la capacité de victimes ou d'autres personnes dénonciatrices demeure tributaire d'une bonne connaissance des divers types de maltraitance et des indices à observer.

Dans le cadre de notre consultation de 2019 sur la bientraitance (voir les références 3-4-5), nous avons aussi questionné les quelques 140 Comités des usagers et Comités de résidents participants sur leur connaissance et leur aisance à intervenir face à sept types de maltraitance. Comme l'indique le tableau suivant, il reste encore beaucoup à faire pour mieux outiller les intervenants à reconnaître les types de maltraitance et leurs indices.

| <i>Types de maltraitance</i> | <i>Clarté spontanée<br/>(très clair + assez clair)</i> | <i>Impact de l'information présentée<br/>(beaucoup plus clair + plus clair)</i> |
|------------------------------|--------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|
| Physique                     | 98,4%                                                  | <b>80,3%</b>                                                                    |
| Psychologique                | 94,3%                                                  | <b>86,3%</b>                                                                    |
| Matérielle et financière     | 90,2%                                                  | <b>74,2%</b>                                                                    |
| Violation des droits         | 80,6%                                                  | <b>80,6%</b>                                                                    |
| Sexuelle                     | 79,6%                                                  | <b>82,8%</b>                                                                    |
| Âgisme                       | 67,7%                                                  | <b>77,4%</b>                                                                    |
| Organisationnelle            | 56,1%                                                  | <b>82,3%</b>                                                                    |

Ce constat nous inspire à recommander :

- R-15** Que, par le biais de son éventuelle Loi et/ou de ses modalités de mise-en-œuvre, le Gouvernement reconnaisse et soutienne des initiatives de sensibilisation/information/formation qui favoriseront une meilleure connaissance des types de maltraitance et de leurs indices, et ce, par le plus grand nombre de personnes susceptibles de constater/dénoncer des cas de maltraitance (Comités d'usagers, Comités de résidents, usagers du réseau de SSS, résidents d'établissements, proches et familles d'usagers/résidents, de même que tous les professionnels et intervenants impliqués dans l'ensemble du réseau de SSS)
- R-16** Que de telles initiatives de sensibilisation/information/formation soient aussi déployées au profit des intervenants policiers, souvent confrontés, en première ligne, à des situations de maltraitance.

- R-17** Que la « *Terminologie sur la maltraitance envers les personnes âgées* » (voir référence 6), dans sa version publiée en 2017 ou dans toute version bonifiée ultérieure, soit mise en valeur pour favoriser une meilleure connaissance et une meilleure aisance à dénoncer/intervenir de toutes les personnes précitées. Que, sous réserve de la prédisposition de ses auteurs, cette *Terminologie* contribue à une meilleure connaissance de la maltraitance, non seulement envers les personnes âgées, mais aussi envers toute personne adulte en situation de vulnérabilité.

## Bientraitance – La promotion de la bientraitance : une composante incontournable de mise-en-œuvre de l'éventuelle Loi

Considérant que le projet de Loi 101 vise à la fois le renforcement de la lutte contre la maltraitance et le renforcement de la surveillance de la qualité des services, nous sommes d'avis que l'éventuelle Loi et ses mécanismes de mise-en-œuvre devraient clairement reconnaître l'importance de promouvoir activement la bientraitance des personnes âgées et de toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité.

Nous reconnaissons l'importance de renforcer tous les moyens visant à dénoncer, enquêter et réagir (notamment par des mesures correctrices) à des cas de maltraitance. Il nous semble toutefois que la portée du concept de « lutte » contre la maltraitance ne saurait être pleinement efficace en se limitant aux seuls cas de maltraitance observés/avérés.

A terme, nous parviendrons réellement à lutter contre la maltraitance si nous accordons aussi une grande importance à la prévention en amont de situations de maltraitance. En ce sens, nous sommes convaincus qu'une promotion active et valorisante de la bientraitance, misant sur des processus participatifs d'amélioration continue des actions et pratiques déployées au profit des personnes vulnérables, doivent être reconnues comme une composante incontournable de toute stratégie de lutte à la maltraitance. En d'autres mots, nous croyons pertinent d'équilibrer « la carotte et le bâton » : de non seulement dénoncer et réagir plus fermement dans des cas de maltraitance, mais aussi de valoriser toutes les initiatives qui contribuent à l'évolution de milieux de vie qui seront de plus en plus bientraitants.

Nous recommandons :

- R-18** Que, dans l'éventuelle loi et/ou dans ses modalités de mise-en-œuvre, le Gouvernement reconnaisse clairement que la promotion de la bientraitance doit être valorisée pour optimiser la lutte à la maltraitance

## Bientraitance – Le réalisme des conditions favorables à la bientraitance des personnes vulnérables

En 2019, le RPCU a mené des consultations (quantitatives et qualitatives) sur la bientraitance. Les quelques 140 Comités des usagers et Comités de résidents participants ont été appelés à se prononcer sur des critères de pertinence, de clarté et de réalisme de la définition de la bientraitance et des six conditions favorables, telles que publiées dans la section 2 du *Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2017-2022*.

Les participants à ces consultations ont très majoritairement reconnu la pertinence de ces énoncés. Quant au critère de clarté, seules deux conditions favorables leur ont semblé moins claires : celle référant au concept d'empowerment, et celle référant à l'alliance du savoir-faire et du savoir-être.

Les participants ont été plus critiques à l'égard du réalisme des conditions, dans les contextes et milieux de personnes vulnérables, et particulièrement des personnes ayant des pertes cognitives importantes. A leur avis, le réalisme des conditions ne pourra graduellement s'affirmer que sous l'impulsion de démarches d'amélioration continue des actions et pratiques déployées dans de tels contextes et milieux.

Nous recommandons que le gouvernement encourage, valorise et soutienne toutes les démarches participatives qui contribueront à :

- R-19** L'adaptation et la vulgarisation des conditions favorables à la bientraitance des personnes plus vulnérables, notamment en raison d'importantes pertes cognitives (et ce, en tenant compte non seulement des personnes vulnérables vivant en CHSLD, mais aussi de celles résidant en RI, en RPA ou à domicile)
- R-20** L'amélioration continue des actions et pratiques déployées au profit des personnes vulnérables, particulièrement dans des milieux de vie comme les CHSLD, les RI et les RPA, mais aussi dans d'autres milieux

En lien avec les deux recommandations précitées, nous recommandons que :

- R-21** Les Comités des usagers et les Comités des résidents soient reconnus comme partenaires incontournables dans toutes les démarches d'amélioration des pratiques visant à optimiser la bientraitance des personnes vulnérables.

## Bientraitance – Le rayonnement des démarches d'amélioration et des pratiques bientraitantes

Inspiré par les réactions des participants à nos consultations de 2019 sur la bientraitance, le RPCU a développé un projet qui est présentement en phase de mise-en-œuvre dans six CHSLD du Québec. Ce projet porte le titre « ***Un geste à la fois – partenariats locaux pour la bientraitance des personnes âgées en CHSLD*** ». Ce projet vise globalement à encourager puis caractériser des processus d'amélioration des actions et pratiques déployées en CHSLD (voir synopsis de ce projet en annexe)

À notre avis, l'éventuel rapport de ce projet ne devrait être qu'une pierre parmi tant d'autres dans un édifice du rayonnement des connaissances et du partage des pratiques concernant la bientraitance des personnes vulnérables. En ce sens, nous recommandons :

- R-22** Que, dans la stratégie de mise-en-œuvre de son éventuelle Loi (découlant du projet de loi 101), le Gouvernement encourage et soutienne le plus grand nombre d'initiatives et d'activités visant le rayonnement et/ou le partage des démarches d'amélioration et des pratiques bientraitantes.
- Qu'à cette fin, le Gouvernement encourage notamment l'émergence et la vitalité de communautés de pratiques au sein des différentes corporations professionnelles, associations/regroupements (d'intervenants ou de gestionnaires) et instances syndicales, concernées par les soins et services aux personnes vulnérables. Que les nouvelles pratiques, identifiées par ces communautés de pratiques, soient intégrées à la formation des futurs professionnels de l'ensemble du réseau.

## Valoriser le respect et l'écoute des usagers

Que ce soit pour lutter contre la maltraitance ou pour promouvoir la bientraitance des personnes vulnérables, aucune mesure (lois, règlements ou programmes) ne saurait assurer de résultats tangibles sans accorder la plus haute importance à la voix des usagers et de leurs proches. Leur contribution est en effet essentielle à plusieurs égards, notamment :

- La vigilance sur la qualité des soins et services offerts
- La détection de situations de maltraitance
- La recherche et l'implantation de mesures correctrices (autant pour mettre fin à des cas de maltraitance, que pour éviter la répétition de tels cas)
- L'identification de défis à relever pour mieux assurer le bien-être des résidents et usagers vulnérables
- La collaboration avec tous les intervenants de l'ensemble du réseau de SSS pour planifier puis implanter l'amélioration de pratiques contribuant à la bientraitance des résidents/usagers vulnérables

Mettant à profit sa proximité des milieux de vie et des autres établissements de l'ensemble du réseau de SSS, les Comités des usagers et les Comités de résidents ont précisément pour mission d'offrir les contributions précitées, et ce, en portant la voix autant des usagers que de leurs proches.

Comme en témoignent plusieurs de nos recommandations (principalement les recommandations 3, 4, 5 et 21), la reconnaissance et le soutien formel aux Comités des usagers et Comités des résidents s'avèrent importants. Les conditions de succès associées à la mise en œuvre d'une loi découlant du projet de loi 101 en dépendent.

Il importe ici de signaler que la pandémie de COVID-19 a significativement affecté les Comités des usagers et les Comités des résidents. Respectant les mesures sanitaires, plusieurs de ces Comités ont été forcés de mettre leurs activités sur pause, ou encore de revoir leur façon d'honorer leurs responsabilités légales. Certains Comités ont même été privés du financement qui leur revient (selon la *Loi sur les services de santé et les services sociaux*, le *Cadre de référence relatif aux comités des usagers et aux comités des résidents* et l'ensemble des règlements inhérents).

De concert avec le RPCU, le gouvernement doit, non seulement reconnaître l'apport essentiel des Comités des usagers et des Comités des résidents, mais aussi fermement soutenir la relance de leurs activités.

Ainsi nous recommandons :

**R-23** Que le gouvernement assure une grande vigilance eu égard au respect des dispositions législatives/règlementaires encadrant les activités et les moyens, notamment financiers, dont doivent disposer les Comités pour jouer pleinement leur rôle dans l'ensemble du réseau de SSS.

Qu'à cet égard,

**R-24** Le gouvernement déploie une campagne de communication afin de rappeler aux gestionnaires concernés l'importance de soutenir, de valoriser et d'encourager le dynamisme des Comités des usagers et des Comités des résidents.

**R-25** Le gouvernement envisage l'imposition de sanctions et/ou de mesures correctrices à tous les établissements ne respectant pas pleinement leurs obligations de soutien et de valorisation de leur Comité des usagers ou de leur Comité des résidents.

## Annexe

### Synopsis du projet « *Un geste à la fois – partenariats locaux pour la bientraitance des personnes âgées en CHSLD* »

Ce projet :

- a été développé par le RPCU
- est inspiré des consultations menées par le RPCU sur la Bientraitance en 2019, particulièrement eu égard au réalisme des conditions favorables à la bientraitance de résidents composant avec d'importantes pertes d'autonomie, notamment cognitive.
- est en phase de mise-en-œuvre (printemps 2021 à mars 2022), grâce au financement accordé par le Secrétariat aux aînés du Québec.
- repose sur la mobilisation de six CHSLD associés à diverses réalités (opérationnelles, environnementales, culturelles, etc.)
- encourage les six milieux participants à identifier, planifier puis implanter deux nouvelles pratiques/actions favorables à la bientraitance de leurs résidents, et ce, dans le cadre de démarches qui soient sous un leadership local (leadership d'un « Comité de milieu de vie » ou d'un Comité ad-hoc multipartenaires).

À terme, nous souhaitons que ce projet permette de :

- caractériser diverses démarches d'amélioration de pratiques/actions : diverses démarches adaptées à diverses réalités, et ce, en mettant notamment en valeur :
  - les moyens valorisés pour planifier, implanter, ajuster et pérenniser les nouvelles pratiques/actions
  - les leçons apprises en cours de démarches
  - les conditions de succès constatées
- publier un rapport qui soit sous la forme d'un document de référence : un document susceptible d'inspirer le plus grand nombre de milieux de vie, hébergeant des personnes vulnérables, à valoriser des processus d'amélioration continue de la bientraitance ... un geste à la fois.

## Références

La majorité des principaux documents, cités dans ce mémoire, étant à la disposition du Secrétariat aux aînés depuis plus de deux ans, nous prenons pour acquis qu'ils sont déjà accessibles aux députés autant qu'au grand public. Nous évitons conséquemment d'alourdir notre mémoire en les joignant « in extenso ».

Afin de faciliter le repérage de ces documents par tout lecteur de notre mémoire, nous précisons qu'il s'agit de :

- 1 Mémoire soumis le 17 janvier 2017 par le RPCU concernant le projet de loi 115 : mémoire sous le titre « *Le RPCU et le projet de loi no. 115 – Habituellement, il faut plusieurs fois ...* »  
Aussi disponible sur le site du RPCU :  
[https://rpcu.qc.ca/wp-content/uploads/memoire\\_2017-01-17.pdf](https://rpcu.qc.ca/wp-content/uploads/memoire_2017-01-17.pdf)
- 2 Mémoire soumis en 2021 par l'Ordre des infirmières et infirmiers du Québec (OIIQ) dans le cadre de la consultation du Secrétariat aux aînés sur le Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2022-2027 : mémoire portant le titre « *Passons à l'action pour que les soins aux personnes âgées soient une priorité nationale* »  
Aussi disponible sur le site de L'OIIQ :  
<https://www.oiiq.org/documents/20147/237836/3528-memoire-plan-action-maltraitance-web.pdf>
- 3 Rapport de la consultation quantitative, menée par le RPCU en 2019 sur les thèmes de la bientraitance et de la maltraitance des personnes âgées : rapport portant le titre : « *La résonnance et la portée-terrain de la définition gouvernementale de la bientraitance et des six conditions favorables à la bientraitance des personnes âgées - Sondage en ligne* »
- 4 Rapport de la consultation qualitative complémentaire, menée par le RPCU en 2019 sur les thèmes de la bientraitance et de la maltraitance des personnes âgées : rapport portant le titre : « *La résonnance et la portée-terrain de la définition gouvernementale de la bientraitance et des six conditions favorables à la bientraitance des personnes âgées - Groupes de discussion (Printemps 2019)* »
- 5 Rapport-synthèse des consultations, menées par le RPCU en 2019 sur les thèmes de la bientraitance et de la maltraitance des personnes âgées : rapport portant le titre « *Rapport synthèse de la recherche sur La résonnance et la portée-terrain de la définition gouvernementale de la bientraitance et des six conditions favorables à la bientraitance des personnes âgées – Sondage en ligne et groupes de discussion (2018-2019)* »

- 6 Terminologie sur la maltraitance envers les personnes âgées. Document de référence coproduit par: Pratique de pointe pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées du CIUSSS du Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal; Ligne Aide Abus Aînés; Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées; Ministère de la Famille, Secrétariat aux Aînés, Gouvernement du Québec. (2017).

Disponible sur le site de la Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées : <http://maltraitancedesaines.com/fr/terminologie>

---

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



Regroupement provincial des comités des usagers  
1255, boulevard Robert-Bourassa, bureau 800  
Montréal (Québec) H3B 3W3  
Téléphone : 514 436-3744  
Télécopieur : 514 439-1658  
courrier@rpcu.qc.ca  
www.rpcu.qc.ca

**Septembre 2021**

Ce mémoire est disponible en format PDF sur le site Web du RPCU.