CRC – 034M
C.P. – P.L. 115
Maltraitance
envers les aînés

CONFÉRENCE
des Tables régionales de concertation
des aînés du Québec

PROJET DE LOI N^O 115

LOI VISANT À LUTTER CONTRE LA MALTRAITANCE ENVERS LES AÎNÉS ET TOUTE AUTRE PERSONNE MAJEURE EN SITUATION DE VULNÉRABILITÉ

MÉMOIRE

PRÉSENTÉ À LA COMMISSION DES RELATIONS AVEC LES CITOYENS

Janvier 2017

2120, rue Boivin, bureau 113, Québec (Québec) G1V 1N7 | 418.614.0999
info@conferencedestables.org | www.conferencedestables.org

TABLE DES MATIÈRES

RÉSUMÉ....3

PRÉSENTATION DE LA CONFÉRENCE DES TABLES RÉGIONALES DE CONCERTATION DES AÎNÉS DU QUÉBEC....4

COMMENTAIRES GÉNÉRAUX....5

PREMIÈRE MESURE : ADOPTION OBLIGATOIRE DE LUTTE CONTRE LA MALTRAITANCE ENVERS LES PERSONNES EN SITUATION DE VULNÉRABILITÉ....7

DESCRIPTION DE LA MESURE.... 7
PRISE DE POSITION ET COMMENTAIRES.... 7

DEUXIÈME MESURE : BONIFICATION DU RÔLE DU COMMISSAIRE LOCAL AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES....9

DESCRIPTION DE LA MESURE.... 9
PRISE DE POSITION ET COMMENTAIRES.... 9

TROISIÈME MESURE : LEVÉE DE LA CONFIDENTIALITÉ OU DU SECRET PROFESSIONNEL, MESURES DE REPRÉSAILLES ET IMMUNITÉ DE POURSUITE....11

DESCRIPTION DE LA MESURE.... 11
PRISE DE POSITION ET COMMENTAIRES.... 11

QUATRIÈME MESURE : RÈGLEMENT VISANT À DÉTERMINER LES MODALITÉS D'UTILISATION DES MÉCANISMES DE SURVEILLANCE....13

DESCRIPTION DE LA MESURE.... 13
PRISE DE POSITION ET COMMENTAIRES.... 13

CINQUIÈME MESURE : PROCESSUS D'INTERVENTION EN MATIÈRE DE MALTRAITANCE ENVERS LES AÎNÉS....14

DESCRIPTION DE LA MESURE.... 14
PRISE DE POSITION ET COMMENTAIRES.... 14

CONCLUSION ET RECOMMANDATIONS....16

RÉSUMÉ

La Conférence des Tables régionales de concertation des aînés du Québec, dont la mission est de regrouper, sous une seule entité, l'ensemble des Tables régionales des aînés pour qu'elles puissent s'exprimer d'une seule voix relativement aux grands enjeux qui touchent les personnes aînées du Québec, est en accord avec l'essence du projet de loi 115.

Voici le résumé des points de vue exprimés quant aux grandes lignes directrices du projet de loi.

L'adoption obligatoire d'une politique de lutte contre la maltraitance envers les personnes en situation de vulnérabilité
La Conférence est en faveur de l'adoption et de la mise en œuvre d'une telle politique. Elle considère que cette mesure implique des ressources financières et humaines et la collaboration de partenaires.

La bonification du rôle du Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services
La Conférence se positionne favorablement en ce qui concerne la bonification du rôle du commissaire local aux plaintes. Elle recommande que les Centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP) soient considérés comme partenaires privilégiés. Par ailleurs, quelques interrogations sont soulevées quant à l'impartialité du commissaire local aux plaintes.

La levée de la confidentialité ou du secret professionnel, l'interdiction de mesures de représailles et l'immunité de poursuite
Cette mesure est accueillie favorablement puisqu'elle assouplit les conditions de levée du secret professionnel et facilite la dénonciation de situations de maltraitance en toute bonne foi par l'immunité de poursuite. La Conférence se positionne en faveur de l'autodétermination des personnes aînées et, de ce fait, est contre le signalement obligatoire.

Règlement visant à déterminer les modalités d'utilisation des mécanismes de surveillance
La Conférence conclut que les mécanismes de surveillance peuvent constituer des moyens efficaces pour les familles qui soutiennent une personne en situation de vulnérabilité et que l'utilisation de ces mécanismes nécessite un encadrement minimal afin que ces outils demeurent accessibles.

Le déploiement des ententes socio-judiciaires partout au Québec
Cette mesure fait l'unanimité en ce sens que l'entente socio-judiciaire a déjà apporté des résultats concluants, qu'elle place la personne aînée au cœur de ses interventions et qu'elle prône la collaboration et le travail en concertation.

Enfin, la Conférence tient à porter à l'attention des membres de la Commission qu'elle considère que pour chacune des situations de maltraitance, la personne concernée se doit d'être consultée et soutenue à toutes les étapes de son cheminement et que les efforts d'information et de sensibilisation en ce qui concerne la maltraitance se doivent d'être soutenus afin que tous se sentent concernés par ce fléau et outillés pour agir.

PRÉSENTATION DE LA CONFÉRENCE DES TABLES RÉGIONALES DE CONCERTATION DES AÎNÉS DU QUÉBEC

Les Tables régionales de concertation des aînés ont été créées en 1999, suite aux travaux du Bureau québécois de l'Année internationale des personnes âgées décrétée par l'Organisation des Nations unies (ONU). Chacune d'elle regroupe des représentants de l'ensemble des associations de personnes aînées de sa région ainsi que tout autre groupe ou organisme préoccupé par les conditions de vie des aînés.

On compte dix-huit (18) Tables régionales de concertation des aînés réparties dans l'ensemble des régions administratives du Québec, incluant le Nunavik. Le principal mandat de ces Tables est de se concerter relativement aux enjeux qui touchent particulièrement les aînés sur le plan régional, d'animer le milieu des aînés afin de les aider à jouer leur rôle de citoyens à part entière et d'acteurs dynamiques dans le développement de leur région ainsi que de transmettre de l'information.

À l'automne 2004, les représentants des Tables régionales des aînés se sont donné, comme outil d'harmonisation, une Conférence des Tables régionales de concertation.

La Conférence des Tables régionales de concertation des aînés du Québec est une organisation non corporative, dont le conseil d'administration est composé de membres aînés bénévoles et démocratiquement élus. La **mission** de la Conférence est de regrouper, sous une seule entité, l'ensemble des Tables pour qu'elles puissent s'exprimer d'une seule voix relativement aux grands enjeux qui touchent les personnes aînées du Québec et ce, en lien avec un aspect important de la politique Vieillir et vivre ensemble.

Afin de rédiger ce mémoire, la Conférence a fait appel à toutes les Tables régionales de concertation afin d'obtenir leurs points de vue et expériences. Ce document correspond donc à leurs propos et à leurs réalités. Pour plus de précisions concernant certains points, n'hésitez pas à contacter la Conférence.

COMMENTAIRES GENERAUX

La Conférence des Tables régionales de concertation des aînés au Québec est favorable à ce projet de loi. En tant qu'organisme dédié à l'amélioration des conditions de vie des personnes aînées, nous voyons en ce projet de loi des mesures qui protègent, outillent et accompagnent les personnes aînées, leur entourage et les différents intervenants de manière à créer un environnement favorable à la prévention, à la dénonciation et à l'arrêt des situations de maltraitance.

Toutefois, nous ne pouvons passer sous silence nos inquiétudes en ce qui a trait à la maltraitance organisationnelle, c'est-à-dire *« toute situation préjudiciable créée ou tolérée par les procédures des établissements responsables d'offrir des soins et des services, qui compromet l'exercice des droits et libertés des usagers*[1] *».* Cette forme de maltraitance, souvent causée par le système en manque de ressource, fait en sorte que les soins et services auxquels ils ont droit sont dispensés dans un contexte irrespectueux, de maltraitance.

Bien que le projet de loi définisse la maltraitance comme étant *« un geste singulier ou répétitif ou un défaut d'action appropriée qui se produit dans une relation où il devrait y avoir de la confiance et qui cause du tort ou de la détresse à la personne »*, nous pensons qu'il serait intéressant de préciser le concept de maltraitance en abordant le droit à la qualité et au respect des besoins en ce qui a trait aux soins et services. Cette précision permettrait de porter une plus grande attention et ainsi poser des actions concrètes quant à la surmédicamentation, aux besoins en lien avec l'hygiène, aux aides aux déplacements, au temps requis pour prendre un repas, etc.

Autres formes de maltraitance

La Conférence désire également porter à votre attention que, tel qu'il l'a été rapporté par certains médias*, « le projet de loi ne contient rien pour contrer les abus financiers envers les aînés, notamment les fraudeurs par Internet, qui comptent pour à peu près la moitié des cas de maltraitance.* [2]*»* Il serait donc à propos de se pencher sur la question et sur les façons possibles de légiférer en ce sens.

Concernant les ressources requises pour la mise en œuvre du projet de loi

Le projet de loi 115 démontre la volonté du gouvernement actuel de lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne en situation de vulnérabilité. Cependant, nous constatons que les mesures d'austérité préconisées (ou de rigueur administrative) par le gouvernement affectent, via les services offerts par le système public, les personnes les plus vulnérables. À cet effet, la Protectrice du citoyen a sonné l'alarme dans son dernier rapport annuel en disant que *« La performance de gestion a de plus en plus préséance sur la performance de service »*. Cela se traduit par de *« longs délais et de nombreux reports qui dans plusieurs cas*

[1] Qu'est-ce que la maltraitance envers les personnes aînées? Quelques pistes pour la reconnaître et agir. Crevier, Leboeuf & Pelletier. Sous la direction de Marie Beaulieu, Ph.D., Titulaire de la Chaire de recherche. http://www.alzheimer.ca/estrie/~/media/Files/chapters-qc/estrie/Pr%C3%A9sentation_MaltraitanceA%C3%AEn%C3%A9s_ChaireRecherche_17sept2015.pdf

[2] https://coalitionavenirquebec.org/fr/blog/2016/10/19/maltraitance-envers-les-aines-un-projet-de-loi-faible-qui-ne-fait-pas-honneur-a-nos-aines-deplore-la-caq/

constituent un déni de service ». Madame Saint-Germain a d'ailleurs précisé que c'est dans le réseau de la santé et des services sociaux qu'il est le plus urgent d'agir [3] », notamment en ce qui a trait aux soins à domicile pour les personnes aînées.

Ainsi, bien que nous accueillions favorablement le projet de loi 115, nous tenons à vous faire part de notre inquiétude quant à la mise en œuvre des mesures de ce projet de loi qui nécessitent des ressources humaines et financières importantes pour répondre aux objectifs qu'il suggère et que celui-ci gagnerait à offrir des dispositions pour tous types de maltraitance.

[3] http://www.ledevoir.com/politique/quebec/481254/protectrice-du-citoyen-les-plus-vulnerables-ont-paye-le-prix-de-l-austerite

PREMIERE MESURE : ADOPTION OBLIGATOIRE D'UNE POLITIQUE DE LUTTE CONTRE LA MALTRAITANCE ENVERS LES PERSONNES EN SITUATION DE VULNERABILITE

DESCRIPTION DE LA MESURE

Le projet de loi propose la mise en place obligatoire d'une politique de lutte contre la maltraitance envers les personnes en situation de vulnérabilité qui serait en vigueur dans tout le réseau de la santé et des services sociaux, tant pour les services offerts à domicile que ceux donnés dans les établissements publics ou privés, en plus des résidences privées pour aînés et des ressources intermédiaires et de type familial reconnues par la Loi sur les services de santé et les services sociaux. Cette politique aurait pour objet d'établir des mesures visant à prévenir la maltraitance et à soutenir les personnes en situation de vulnérabilité dans toute démarche entreprise pour mettre fin à cette maltraitance. On y trouverait notamment les modalités à suivre pour formuler une plainte ou le signalement d'une situation de maltraitance, les mesures de soutien à l'usager victime ainsi que les sanctions possibles pour les employés fautifs[4].

PRISE DE POSITION ET COMMENTAIRES

La mise en place de la politique et son application

La mise en place d'une politique de lutte contre la maltraitance envers les personnes en situation de vulnérabilité est une mesure essentielle et représente un signal clair de la nécessité de la responsabilisation du gouvernement à l'égard de l'intégrité physique et psychologique des aînés. Par contre, il faut aussi s'assurer de son application (formation, sensibilisation et accessibilité), de sa promotion et des suivis.

Ainsi, plusieurs défis se posent au niveau :

- De l'arrimage avec les autorités (Sûreté du Québec, Direction des poursuites pénales et criminelles, etc.) ;
- De la gestion locale ou interne ;
- Du grand nombre d'intervenants impliqués ou qui devraient être concernés ;
- De l'habileté, du savoir-faire, de la volonté et du réalisme entourant l'établissement des directives subséquentes à l'adoption de la Loi ;
- De l'équité interrégionale.

Il devient donc évident que cette mesure doit être accompagnée d'un budget considérable pour ainsi assurer son efficacité.

Par ailleurs, pour établir des mesures visant à prévenir la maltraitance et à soutenir les personnes en situation de vulnérabilité dans ce contexte, il faudra susciter la collaboration des employés dans un objectif de collaboration avec les usagers et leur famille.

[4] Les descriptions des mesures du présent document sont tirées du communiqué émis par le ministère : https://www.mfa.gouv.qc.ca/fr/ministere/centre-presse/Nouvelles/Pages/nouvelle-2016-10-19.aspx

Les sanctions disciplinaires

Le 7e alinéa de l'article 3 du projet de loi no 115 nous amène à nous poser quelques questions : La politique de lutte contre la maltraitance envers les personnes en situation de vulnérabilité fait état de la possibilité d'appliquer des sanctions disciplinaires devant un cas de maltraitance, mais qu'en est-il lorsque la source de la maltraitance se situe au niveau des pratiques organisationnelles ? Est-ce l'employé qui est fautif pour avoir suivi les directives ?

La diffusion de la politique

En ce qui concerne l'affichage « à la vue du public », nous croyons qu'il serait important de mieux encadrer cette notion en imposant que le cadre de la politique (lignes directrices, trajectoire, ressources disponibles) soit affiché à plusieurs endroits accessibles dans l'établissement. Un résumé, en langage accessible, ainsi qu'une personne-ressource désignée, facile à rejoindre devraient également faire partie des éléments essentiels à être affichés.

La diffusion du rapport annuel

En ce qui concerne la diffusion d'un rapport sur le site Internet du ministère de la Santé et des Services sociaux qui vise à rendre compte annuellement de la situation, nous souhaitons que cet outil soit aussi complet que le Rapport sur les incidents et accidents survenus lors de la prestation des soins et services de santé au Québec.

Une ouverture sur le monde

Les recherches effectuées dans le cadre de la rédaction de ce mémoire, nous ont amenés à passer en revue quelques chartes et déclarations qui ont déjà été proposées par divers organismes.

Dans le cadre de la rédaction des politiques, il serait bien d'élargir la réflexion et de se doter, au Québec, d'une charte des valeurs pour la protection des droits, pour le respect de la dignité des personnes aînés. Cette charte largement diffusée, pourrait, entres autres :

- Promouvoir les bonnes pratiques ;
- Élaborer un contrat social ;
- Remettre en contexte les responsabilités individuelles et collectives ;
- Lutter contre toutes les discriminations négatives envers les personnes âgées.

Dans ce contexte, nous saluons le travail amorcé par le Réseau FADOQ qui, en décembre 2016, était à l'ONU pour préparer les assises d'une convention internationale sur le droit des aînés.

DEUXIEME MESURE : BONIFICATION DU ROLE DU COMMISSAIRE LOCAL AUX PLAINTES ET A LA QUALITE DES SERVICES

DESCRIPTION DE LA MESURE

Le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services est responsable du respect des droits des usagers et du traitement diligent de leurs plaintes dans les établissements de santé et de services sociaux. En vertu de mesures proposées au projet de loi, il devrait obligatoirement traiter tous les signalements concernant une situation potentielle de maltraitance. Les plaintes et les signalements en provenance de personnes autres que l'usager, par exemple un membre de la famille, devraient être traités.

PRISE DE POSITION ET COMMENTAIRES

La Conférence est en accord avec la proposition d'utiliser des ressources déjà présentes dans le but de ne pas ajouter une structure additionnelle.

Toutefois, avec l'arrivée de cette nouvelle trajectoire engendrée par la politique de lutte contre la maltraitance envers les personnes en situation de vulnérabilité, il faut s'attendre à une explosion des plaintes que devront traiter les commissaires locaux. Par conséquent, un budget supplémentaire doit être octroyé aux commissaires locaux afin de leur permettre de remplir avec diligence leur mandat.

Afin de s'assurer que la structure de soutien aux personnes aînées maltraitées et à leurs proches pour formuler et déposer une plainte soit efficace, il importe que les ressources soient formées en ce qui concerne la problématique de la maltraitance envers les aînés ainsi que toutes ses formes, incluant la maltraitance organisationnelle.

Nous croyons également que dans une démarche de dépôt d'une plainte, les Centres d'accompagnement et d'assistance aux plaintes (CAAP) constituent des acteurs à privilégier. Effectivement, les CAAP existent depuis plus de 20 ans, sont installés dans chacune des régions du Québec et sont bien réseautés avec leur milieu. De plus, leurs services sont gratuits et les professionnels du CAAP, qui ont tous une formation académique en lien avec la relation d'aide (TS, conseiller en orientation, psychologue, etc.), peuvent se rendre à domicile au besoin.

Par ailleurs, nous sommes moins enclins à recommander que les comités des usagers et le Regroupement provincial des comités des usagers (RCPU) soient reconnus et financés par le gouvernement comme étant les intervenants désignés pour soutenir les personnes qui formulent une plainte en matière de maltraitance. Les membres du comité des usagers sont des bénévoles qui représentent les usagers, mais ceux-ci n'ont pas nécessairement les compétences, l'impartialité et l'indépendance légale pour effectuer les démarches en lien avec le dépôt de plaintes.

Même si ces personnes peuvent avoir un excellent potentiel et une bonne volonté manifeste, la qualité et la constance des interventions ne pourraient se comparer à celles des conseillers des CAAP qui ont des procédures uniformes à suivre.

Faire connaître le rôle du Commissaire local aux plaintes

Le rôle du commissaire local aux plaintes est méconnu du public. En ce sens, nous sommes d'avis qu'une campagne de sensibilisation provinciale forte (comme celle de 2011 avec Yvon Deschamps) est nécessaire pour faire connaitre les procédures à suivre si l'on souhaite déposer une plainte ainsi que pour faire connaitre l'existence des ressources d'accompagnement.

Afin de faciliter la compréhension du nouveau mandat accordé au commissaire local aux plaintes, nous croyons qu'il est nécessaire de bien cadrer leur rôle ainsi que leurs champs de juridiction dans la présente loi.

Quelques pistes à explorer

Certaines des Tables régionales de concertation des aînés ont fait part de leurs questionnements en ce qui concerne l'impartialité du commissaire local aux plaintes. À ce propos, une consultation pourrait être intéressante afin de déterminer quels enjeux entrent en ligne de compte dans l'attribution de ce mandat au commissaire local aux plaintes.

Certaines Tables ont mentionné que des situations ayant dû être dénoncées ne l'ont pas été parce que les milieux de travail, souvent dans des endroits moins populeux où les gens se connaissent, causent de « petites gênes » lors de dénonciations pouvant toucher un proche de près ou de loin. Dans ce cas, un commissaire externe, indépendant de l'établissement serait plus efficace.

Une autre Table régionale recommande que le Conseil pour la Protection des Malades (CPM), qui œuvre depuis plus de 40 ans dans la défense des personnes vulnérables, soit l'organisme désigné pour s'impliquer dans cette mesure du projet de loi, compte tenu de son indépendance.

La Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (CDPDJ), indépendant du gouvernement, serait aussi un organisme à considérer puisqu'il possède l'expertise et la crédibilité selon d'autres intervenants.

Enfin, certains sont d'avis que le Protecteur du citoyen serait l'organisme le mieux placé pour faire ce travail. Sans prendre position à cet effet, nous croyons qu'il serait intéressant d'explorer cette piste puisque le Protecteur du citoyen est indépendant, ne relève pas du gouvernement du Québec et constitue une institution publique crédible, rigoureuse et impartiale aux yeux de la population.

TROISIEME MESURE : LEVEE DE LA CONFIDENTIALITE OU DU SECRET PROFESSIONNEL, MESURES DE REPRESAILLES ET IMMUNITE DE POURSUITE

DESCRIPTION DE LA MESURE

Le projet de loi propose de faciliter la dénonciation de situations de maltraitance par les intervenants et les professionnels témoins d'actes posés à l'encontre d'une personne en situation de vulnérabilité. Le projet de loi vise notamment à clarifier la notion de levée du secret professionnel dans certaines circonstances qui pourraient constituer des situations de maltraitance envers une personne en situation de vulnérabilité. De plus, afin de protéger les personnes qui feraient un signalement de bonne foi ou collaboreront à l'examen d'un signalement ou d'une plainte, le projet de loi interdirait à quiconque d'exercer des mesures de représailles contre ces personnes, telles que des sanctions disciplinaires ou le congédiement. Ces mêmes personnes ne pourraient être poursuivies en justice.

PRISE DE POSITION ET COMMENTAIRES

Le signalement et l'immunité de poursuite

Cette troisième mesure entraîne certaines réflexions sur l'obligation, ou non, de signaler aux instances concernées toute situation de maltraitance. Les Tables régionales de concertation des aînés sont divisées en ce qui concerne l'obligation de signalement. Pour certaines, il s'agit de protéger une personne en situation de vulnérabilité et de responsabiliser les acteurs qui œuvrent auprès d'elles. Pour d'autres, il importe de mettre l'autodétermination des aînés en avant plan et de le considérer pour ce qu'il est, un citoyen à part entière. Malgré ces divergences, la plupart comprennent que le signalement obligatoire pourrait avoir un plus grand impact négatif. Trop directif, le signalement obligatoire pourrait créer de la méfiance et ne pas favoriser la dénonciation de la situation de maltraitance. Enfin, préserver la relation de confiance établie entre la population, les professionnels ou les institutions est également au cœur des arguments contre le signalement obligatoire.

Un signalement obligatoire ne constitue pas, selon nous, un incitatif à dénoncer une situation de maltraitance. Au contraire, il pourrait arriver que les gens soient portés à fermer les yeux sur des situations, par peur de se retrouver au cœur de dédales administratifs. Il est préférable, selon nous, de faciliter la dénonciation, de la démystifier et d'offrir de l'accompagnement et des ressources pour le faire. En bref, qu'il s'agisse de la personne victime de maltraitance ou de personnes témoins de la situation, nous croyons à l'autodétermination et au libre choix. En ce sens, cette mesure du présent projet de loi s'avèrera utile ; l'interdiction des mesures de représailles et l'immunité de poursuite sont des incitatifs plus valables qu'une obligation de dénoncer.

Concernant la levée de la confidentialité ou du secret professionnel

Le contenu des articles 19 à 29 et 32 vise à faciliter la levée du secret professionnel par une interprétation plus large des dispositions de la « Loi modifiant diverses dispositions législatives eu égard à la divulgation de renseignements confidentiels en vue d'assurer la protection des

personnes ». En effet, le « danger imminent » est remplacé par « risque sérieux » : moins contraignant et plus souple, cette ouverture constitue un levier important pour faciliter la collaboration entre les partenaires.

Dans cette optique, nous tenons à saluer l'initiative de clarifier la définition, notamment dans les lois concernant les ordres professionnels et les lois relatives à la protection des renseignements personnels, la nature de la menace et la notion de « blessures graves » dans les dispositions qui autorisent une personne à communiquer des renseignements personnels, sans le consentement de la personne concernée, afin de prévenir un acte de violence. Cette nouvelle définition nous apparait plus accessible et explicite.

QUATRIEME MESURE : REGLEMENT VISANT A DETERMINER LES MODALITES D'UTILISATION DES MECANISMES DE SURVEILLANCE

DESCRIPTION DE LA MESURE

Le gouvernement a étudié la question de l'utilisation de caméras dans les différents milieux de vie des aînés. Bien que cette utilisation ne soit pas illégale, elle peut, sans balises claires, porter atteinte au droit à la vie privée des individus qui sont filmés. Ainsi, le gouvernement souhaite proposer un cadre réglementaire précis sur les modalités d'utilisation des mécanismes de surveillance. À cet effet, il est prévu l'élaboration d'un règlement qui prendrait en considération les besoins des familles de veiller à la sécurité de leurs proches, le droit des aînés à la vie privée et à leur intégrité ainsi que la préservation de la réputation et de la relation professionnelle avec le personnel de l'établissement.

PRISE DE POSITION ET COMMENTAIRES

Il est pour l'instant tout à fait légal pour une personne aînée et sa famille d'installer une caméra de surveillance dans la chambre d'une personne âgée résidant dans un CHSLD par exemple. La nécessité d'installer une caméra dans le domicile d'une personne aînée est souvent motivée par le bris de confiance de la personne aînée et de sa famille envers les processus internes, les informations transmises, l'établissement et les soins et services qui y sont dispensés.

Dans la mesure où le projet de loi à l'étude engendrera des mesures structurantes pour faciliter la dénonciation des cas de maltraitance et favoriser un processus d'intervention efficace, nous sommes d'avis que de plus en plus de situations de maltraitance seront prises en charge bien avant qu'un mécanisme de surveillance soit nécessaire pour obtenir une intervention du milieu.

Toutefois, sachant que c'est un moyen déjà utilisé pour valider des soupçons, nous croyons que certaines modalités de base doivent encadrer son utilisation. En premier lieu, il est prioritaire de détenir le consentement de la personne chez qui la caméra sera installée. Par ailleurs, des dispositions claires devront être établies pour bien encadrer l'obtention du consentement lorsque la personne concernée est cliniquement inapte sans toutefois avoir été déclarée inapte au sens de la loi. Dans ce sens, en tout temps, il faut garder en tête que l'usager doit rester au centre de toute intervention et que l'objectif est d'offrir une protection à la personne vulnérable.

Selon nos connaissances, ce sont principalement les familles qui sont réellement investies auprès de la personne aînée qui ont eu recours à l'utilisation d'une caméra. De plus, il est démontré que plusieurs cas de maltraitance ont été dénoncés et pris en charge suite à l'utilisation de telles caméras. Dans cette optique, et considérant que la technologie fait partie de notre quotidien, nous considérons que l'utilisation de caméras est un outil supplémentaire pour les familles qui sont soucieuses du bien-être de la personne aînée et qu'un minimum d'encadrement s'avère nécessaire.

CINQUIEME MESURE : PROCESSUS D'INTERVENTION EN MATIERE DE MALTRAITANCE ENVERS LES AINES

DESCRIPTION DE LA MESURE

Afin de garantir une meilleure protection et d'apporter l'aide nécessaire aux personnes aînées victimes de maltraitance, qui constitue une infraction criminelle, le projet de loi propose de mettre en place, dans toutes les régions du Québec, un processus d'intervention en matière de maltraitance envers les aînés. Ce processus permettrait de mettre fin rapidement aux situations de maltraitance dépistées, particulièrement grâce à l'intervention efficace et concertée des intervenants des réseaux de la santé et des services sociaux, de la justice et de la sécurité publique. Rappelons que cette approche fait l'objet d'un projet pilote dans la région de la Mauricie–Centre-du-Québec depuis 2014.

PRISE DE POSITION ET COMMENTAIRES

Toutes les Tables régionales de concertation des aînés du Québec sont en faveur du déploiement de l'entente socio-judiciaire et sont en accord avec le contenu de cette mesure du projet de loi.

Les pratiques d'intervention se doivent d'évoluer et cette évolution passe par le perfectionnement des intervenants, des changements d'attitudes et, avant tout, par la concertation des acteurs concernés. Que les différents intervenants travaillent ensemble est d'ailleurs une condition soutenue dans le Guide de référence pour contrer la maltraitance envers les ainés. À cela, nous réitérons l'importance que la personne aînée demeure au centre de l'intervention et fasse partie intégrante de la solution.

Travailler de concert dans un protocole d'entente socio-judiciaire nous apparaît un bon moyen pour rendre les actions plus efficaces. Afin que cette entente fonctionne, il est essentiel que le processus d'intervention et le rôle de chaque intervenant soit clairs. Une évaluation de chacune des interventions nous apparaît souhaitable lorsque la situation exige la participation de plusieurs individus.

Le Guide de référence pour contrer la maltraitance mentionne également que de par sa complexité, l'intervention pour contrer la maltraitance exige un large éventail d'habiletés et la collaboration de plusieurs intervenants de divers champs d'activité. Pour cette raison, ces ententes doivent faire l'objet de mises à jour régulières pour s'assurer qu'elles reflètent toujours la réalité des organisations et qu'elles sont bien comprises et appliquées par le nouveau personnel.

Dans ce contexte d'intervention, nous aimerions porter à votre attention que la médiation citoyenne, offerte par les organismes de justice alternative, peut s'avérer être une très bonne ressource à laquelle avoir recours avant que la situation devienne problématique. La médiation, citoyenne, qui prône une saine gestion des conflits, est basée sur la communication et le dialogue. Les services, gratuits et confidentiels, sont offerts par des personnes qui ont reçu une formation.

Ils peuvent être utilisés à titre préventif, pour régler des conflits et offrent une occasion de briser le silence avant que la situation se dégrade.

Enfin, rappelons l'importance d'inclure et de formaliser le rôle des organismes spécialisés (DIRA[5], SAVA[6], etc.) et des organismes communautaires. Il est important qu'ils soient concertés au même titre que les intervenants des réseaux de la santé et des services sociaux, ceux de la justice, ceux de la sécurité publique, ainsi que les travailleurs de milieu soutenus par les initiatives de travail de milieu auprès des aînés vulnérables (ITMAV).

[5] DIRA (Dénoncer, Informer, Référer, Accompagner) est un organisme communautaire qui a comme priorité de dépister, d'informer, de référer et d'accompagner les personnes aînées victimes de violence, d'abus, de négligence ou d'intimidation de la part d'un membre de la famille, d'un conjoint ou d'une conjointe, d'Un€ ami€, d'un€ voisin€, d'une institution ou d'une association quelconque.

[6] Projet Intervention – SAVA (Soutien aux aînés victimes d'abus)

CONCLUSION ET RECOMMANDATIONS

Ce projet de loi propose, par l'intermédiaire de cinq grandes lignes directrices, de mettre en place des conditions favorables à la prévention de la maltraitance ainsi qu'à l'intervention visant à la faire cesser en ce qui concerne les personnes aînées et toute autre personne en situation de vulnérabilité. Elle offre également ces conditions aux membres de la famille, à l'entourage et aux professionnels qui côtoient ces personnes. De ce point du vue, la Conférence des Tables régionales de concertation des aînés du Québec ne peut que saluer ce projet de loi.

Le présent document, en plus de présenter les prises de position de la Conférence des Tables régionales de concertation des aînés du Québec, se veut également un outil de réflexion et de questionnements. Parmi les questionnements apportés par les aînés du Québec, une inquiétude subsiste : la disponibilité et la qualité des soins et services offerts aux personnes aînées.

Par ailleurs, en parallèle de ce projet de loi, nous soutenons qu'il importe de poursuivre les efforts de sensibilisation et d'information à la population en général quant à la maltraitance afin qu'une majorité soit outillée pour accompagner et soutenir les personnes aînées qui vivent de la maltraitance dans le but de la faire cesser. Nous croyons aussi que la personne aînée doit demeurer au cœur des interventions et que ses choix et ses décisions se doivent d'être respectés.

Enfin, ce projet de loi est un pas dans la bonne direction et la Conférence des Tables régionales de concertation des aînés du Québec emboîte le pas en faisant de la lutte à la maltraitance une de ses priorités dans l'objectif de permettre aux personnes aînées de vivre en toute dignité au sein d'une communauté sécuritaire.