

Déposé le : 23 FÉVRIER 2017

No. : CRC - 059

Secrétaire : Stepani



Place aux citoyens

SEC.COM. 9FEV17 14

Commenter un sujet à l'étude

Sujet du commentaire	Projet de loi n° 115 Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité
Nom de la commission (s'il y a lieu)	Commission des relations avec les citoyens
Remplir le formulaire pour transmettre votre commentaire *Champs obligatoires	
X Mme ☐ M.	
* Nom : Marion	* Prénom : Kim
* Adresse : 552, 3 ^e Rue, bureau 201	
* Ville : Chibougamau	* Province / État : Québec
* Pays : Canada	* Code Postal : G8P 2Y8
* Téléphone : 418 748-4670	Télécopieur : 418 748-2845
Courriel : info@caapndqj.ca	

*Commentaires

Nous saluons la volonté de la ministre responsable des Aînés et de la Lutte contre l'intimidation, Mme Francine Charbonneau, qui par le projet de loi 115 souhaite mettre en place des mesures afin d'assurer aux personnes les plus vulnérables de la société québécoise, une protection contre la maltraitance et les abus.

Nous saluons également l'esprit et le respect manifesté par tous les membres de la **Commission des relations avec les citoyens** lors des auditions des différents groupes. Même si vos opinions peuvent diverger, nous avons constaté que vous aviez le même objectif : contrer la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité.

C'est avec assiduité et une grande attention que nous avons écouté les auditions de la commission des relations avec les citoyens. Nous désirons porter à votre attention certaines propositions qui, compte tenu de notre travail quotidien auprès des usagers et des membres de leurs familles, pourraient contribuer à votre réflexion.

- 1. Nous proposons que le Ministère établisse les lignes directrices servant de guide à la rédaction d'une politique de lutte contre la maltraitance et que les termes de *maltraitance, abus, personne vulnérable, proches de la personne vulnérable, etc.*, y soient définis dans un sens large afin d'éviter d'en faire un usage réductif et de se détourner de l'esprit et de l'objectif poursuivi par la Loi. Ceci facilitera également le suivi de l'application de la loi et les ajustements nécessaires par le gouvernement.**

À ce niveau, nous souhaitons une description plus large de ce qu'est la maltraitance afin de permettre d'utiliser cette voix, si nécessaire, et que ceux qui recevront ces plaintes ou signalements puissent les analyser et les traiter selon l'angle de la maltraitance en priorité. Nous souhaitons éviter que les plaintes et les signalements de maltraitance soient détournés et deviennent une plainte ou un signalement régulier.

Nous savons que la dénonciation crée une charge émotive très importante pour la personne qui entreprend cette démarche. Elle doit pouvoir compter sur un organisme neutre et indépendant pour lui offrir le support nécessaire afin d'entreprendre sa démarche avec confiance et assurance.

Nous souhaitons également que la loi prévoie que le commissaire aux plaintes ait l'obligation de répondre par écrit à la personne qui a porté plainte ou effectué un signalement. Actuellement, dans une situation de signalement, la personne qui fait un signalement ne reçoit qu'un accusé de réception. Elle ne peut donc pas savoir si le signalement a été traité et si des mesures de correction ou des recommandations seront apportées.

Nous comprenons que certaines informations ne peuvent être divulguées compte tenu de leur caractère confidentiel qui touche une autre personne, cependant, si le législateur veut créer un mouvement de protection envers les personnes âgées et de toute autre personne en situation de vulnérabilité, la personne qui dénonce de la maltraitance doit avoir la conviction que le geste qu'elle pose produit les résultats escomptés.

Sans ce sentiment d'avoir fait son devoir de citoyen, elle détournera la tête lorsqu'elle sera témoin d'une autre situation semblable, car elle n'aura pas confiance que son geste, qui est extrêmement difficile, aura un impact favorable pour la personne qui subit de la maltraitance.

De même, nous croyons que le commissaire aux plaintes devrait avoir le pouvoir d'arrêter une décision ou démarche entreprise par un établissement ou une ressource afin de lui permettre de faire l'analyse de la situation et d'émettre ses conclusions et recommandations.

- 2. Nous proposons que soit élargi le mandat accordé aux organismes communautaires d'assistance et d'accompagnement (article 76.6 de la LSSSS) par le ministre de la Santé et des Services sociaux afin que la personne qui désire porter plainte ou signaler un cas de maltraitance, prévu dans le projet de loi 115, puisse être assistée et accompagnée dans sa démarche par le CAAP de sa région.**
- 3. Nous proposons que les plaintes et signalements prévus au projet de loi 115 puissent être examinés en deuxième instance par le Protecteur du citoyen.**

Actuellement, les plaintes soumises à la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse ne sont pas examinées s'ils ne répondent pas au critère d'exploitation d'une personne. Les usagers ou leurs proches qui ne répondent pas aux critères du régime d'examen des plaintes ni à ceux de la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse se retrouvent sans ressource pouvant intervenir et faire cesser les abus ou la maltraitance. Ce qui crée de la colère et des actions qui pourraient être évitées.

- 4. Nous suggérons que soit élargi le mandat de la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse afin de lui permettre d'examiner et d'enquêter sur les plaintes et les signalements de maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité lorsque ceux-ci ne peuvent être examinés par le Commissaire aux plaintes ou le Protecteur du citoyen.**
- 5. Compte tenu de l'importance de connaître et de mieux utiliser les services et les pouvoirs d'action des différents organismes régionaux, nous suggérons la création d'une table de concertation régionale portant sur la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité.**
- 6. Nous proposons que la personne qui effectue le signalement de maltraitance puisse exceptionnellement utiliser l'anonymat pour le faire.**

La maltraitance peut avoir des conséquences importantes et même très graves pour une personne vulnérable. De même, les gestes de maltraitance brisent le lien de confiance avec les autres personnes qui sont appelées à intervenir auprès d'elle de même qu'envers l'établissement responsable de donner des services;

- 7. Nous proposons que dans un cas manifeste de maltraitance envers une personne aînée ou toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité par un employé de l'établissement ou d'une ressource, les sanctions disciplinaires appliquées à l'employé demeurent à son dossier d'employée.**

Les CAAP

Depuis bientôt 25 ans, les CAAP remplissent le mandat d'assistance et d'accompagnement auprès des usagers. Nous sommes bien au fait des difficultés que peut rencontrer un usager ou un proche qui dénonce une situation. Le stress, l'angoisse, l'insécurité, le désarroi, le chagrin, la colère accompagnent souvent la personne qui veut dénoncer une situation.

Comment le CAAP assure-t-il le service d'assistance et d'accompagnement lorsqu'un usager fait appel à cet organisme?

- Par l'écoute de l'utilisateur ;
- Par l'information sur les droits de l'utilisateur, sur le régime d'examen des plaintes et les démarches possibles pour l'utilisateur;
- Par la clarification de la situation selon la démarche que l'utilisateur choisit;
- Par l'arrimage, avec l'utilisateur, de l'objet de la plainte, de la ressource visée, des personnes concernées, des articles de loi et des recours possibles;
- Par la planification avec l'utilisateur des démarches à effectuer et l'accompagnement lors des rencontres avec les différentes instances;
- Par le support offert à l'utilisateur dans la formulation de sa plainte;
- Par l'aide à la préparation des documents de l'utilisateur nécessaires pour l'examen de la plainte;
- Par l'assistance à l'utilisateur tout au long de ses démarches;
- Par le suivi du dossier qui est fait avec l'utilisateur tout au long de la démarche;
- Par les réponses offertes à l'utilisateur tout au long du processus et même après.

Lorsque l'utilisateur entreprend une démarche dans le régime d'examen des plaintes, nous offrons le service d'assistance et d'accompagnement tout au long de sa démarche et même après. Nous nous assurons qu'il est satisfait et que ses attentes et besoins sont réellement répondus.

Dans certaines situations où nous ne pouvons intervenir en raison des limites de notre mandat, nous pouvons compter sur la collaboration du député provincial qui peut intervenir et prendre la relève afin d'aider l'utilisateur.

Tout au long de sa démarche, l'utilisateur est en contact avec nous afin d'obtenir des informations ou valider que tout est conforme aux procédures normales, ce qui le rassure.

Nous pouvons accompagner physiquement ou par conférence téléphonique l'utilisateur lorsqu'il rencontre le commissaire aux plaintes et à la qualité des services. Notre présence permet à l'utilisateur d'être rassuré et plus confiant.

Lorsque l'utilisateur reçoit les conclusions du commissaire, nous discutons avec lui sur sa compréhension et sa satisfaction des conclusions émises. Si certains propos lui semblent confus,

nous le mettons en lien avec le commissaire aux plaintes afin que celui-ci puisse s'expliquer davantage. Si l'utilisateur est satisfait et que les conclusions du commissaire répondent à ses attentes, nous fermons le dossier.

Si l'utilisateur n'est pas satisfait, nous l'assistons dans sa démarche de plainte qui sera acheminée au Protecteur du citoyen pour une deuxième analyse. Encore à cette étape, le CAAP est à l'écoute de l'utilisateur et prépare avec lui les documents nécessaires à la demande de révision adressée au Protecteur du citoyen. Le CAAP est toujours présent pour l'utilisateur et l'accompagne, répond à ses questions, le prépare et le sécurise dans sa démarche.

Lorsque l'utilisateur a épuisé les recours prévus par le régime d'examen des plaintes, nous l'informons que nous fermons son dossier et que nous lui acheminons un sondage afin d'évaluer la qualité des services reçus par le CAAP.

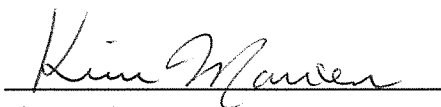
Ce sont les CAAP qui au fil des ans et en tenant compte de leurs ressources limitées, ont informé, expliqué ou souligné aux usagers leurs droits, le fonctionnement du régime d'examen des plaintes et les services offerts par les CAAP.

Grâce à la collaboration des organismes communautaires, des clubs sociaux et des groupes de soutien, les CAAP ont eu accès à leurs membres qui ont pu être informés sur leurs droits, le régime d'examen des plaintes et les services des CAAP.

Nous croyons que le Ministère de la Santé et des Services sociaux, de même que le Ministère responsable des Aînés et de la lutte contre l'intimidation devraient faire un suivi de l'application de la LSSSS en ce qui concerne le régime d'examen des plaintes et du Projet de loi 115 afin de s'assurer que les deux lois sont arrimées et que les clientèles vulnérables sont réellement protégées.

À cet effet, nous croyons que les CAAP sont les partenaires les mieux placés afin de faire connaître les difficultés rencontrées par les usagers dans le régime d'examen des plaintes et dans les démarches de signalement qui touchent tous les usagers et plus particulièrement les usagers les plus vulnérables de la société.

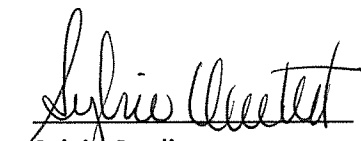
Nous espérons que vos travaux permettront la protection des aînés et des personnes en situation de vulnérabilité et vous souhaitons une bonne continuité dans vos travaux.



Kim Marion

Présidente du c.a.

CAAP – Nord-du-Québec (Jamésie)



Sylvie Ouellet

Directrice