



ASSEMBLÉE NATIONALE

PREMIÈRE SESSION

QUARANTE ET UNIÈME LÉGISLATURE

Journal des débats

**de la Commission permanente
des relations avec les citoyens**

Le mardi 17 janvier 2017 — Vol. 44 N° 64

Consultations particulières 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 (1)

**Président de l'Assemblée nationale :
M. Jacques Chagnon**

QUÉBEC

Abonnement annuel (TPS et TVQ en sus):

Débats de l'Assemblée	145,00 \$
Débats de toutes les commissions parlementaires	500,00 \$
Pour une commission parlementaire en particulier	100,00 \$
Index (une session, Assemblée et commissions)	30,00 \$

Achat à l'unité: prix variable selon le nombre de pages.

Règlement par chèque à l'ordre du ministre des Finances et adressé comme suit:

Assemblée nationale du Québec
Direction de la gestion immobilière et des ressources matérielles
1020, rue des Parlementaires, bureau RC.85
Québec (Québec)
G1A 1A3

Téléphone: 418 643-2754
Télécopieur: 418 643-8826

Consultation des travaux parlementaires de l'Assemblée ou des commissions parlementaires dans Internet à l'adresse suivante:
www.assnat.qc.ca

Dépôt légal: Bibliothèque nationale du Québec
ISSN 0823-0102

Commission permanente des relations avec les citoyens

Le mardi 17 janvier 2017 — Vol. 44 N° 64

Table des matières

Remarques préliminaires	1
Mme Francine Charbonneau	1
M. Harold LeBel	2
M. François Paradis	3
Auditions	4
Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées	4
Association québécoise de défense des droits des personnes retraitées et préretraitées (AQDR)	11
Association québécoise des retraité-e-s des secteurs public et parapublic (AQRP)	19
Conseil interprofessionnel du Québec (CIQ)	26
Conseil pour la protection des malades (CPM)	33
Protecteur du citoyen	40
Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU)	48
Confédération des syndicats nationaux (CSN)	55

Autres intervenants

M. Michel Matte, vice-président

M. David Birnbaum

Mme Caroline Simard

Mme Véronique Tremblay

- * Mme Marie Beaulieu, Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées
- * Mme Roxane Leboeuf, idem
- * Mme Judith Gagnon, AQDR
- * M. Jacques Pouliot, idem
- * M. Donald Tremblay, AQRP
- * Mme Gyslaine Desrosiers, CIQ
- * Mme Julie de Gongre, idem
- * M. René Mongeau, idem
- * M. Paul G. Brunet, CPM
- * M. Daniel Pilote, idem
- * M. Louis-Aimé Blouin, idem
- * M. Claude Dussault, Protecteur du citoyen
- * M. Claude Ménard, RPCU
- * M. Pierre Blain, idem
- * M. Jean Lacharité, CSN
- * Mme Ginette Langlois, idem
- * Mme Anne Pineau, idem
- * M. Guy Laurion, idem

- * Témoins interrogés par les membres de la commission

Le mardi 17 janvier 2017 — Vol. 44 N° 64

Consultations particulières 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 (1)

(Neuf heures trente-neuf minutes)

Le Président (M. Matte) : À l'ordre, s'il vous plaît! Alors, ayant le quorum, je déclare la séance de la Commission des relations avec les citoyens ouverte. Je vous souhaite la bienvenue et je demande à toutes les personnes dans la salle de bien vouloir éteindre la sonnerie de leurs appareils électroniques, leurs téléphones. J'en profite également pour souhaiter la bonne année 2017 à tous les gens qui sont ici présents.

La commission est réunie afin de procéder aux consultations particulières, aux auditions publiques 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.

Mme la secrétaire, est-ce qu'il y a des remplaçants ce matin?

• (9 h 40) •

La Secrétaire : Oui, M. le Président. Mme Rotiroti (Jeanne-Mance — Viger) est remplacée par Mme Melançon (Verdun) et Mme Lavallée (Repentigny) est remplacée par M. Paradis (Lévis).

Remarques préliminaires

Le Président (M. Matte) : C'est bien. Alors, ce matin, nous débiterons par les remarques préliminaires et nous entendrons ensuite la Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes aînées, l'Association québécoise de défense des droits des personnes retraitées et préretraitées et l'Association québécoise des retraité-e-s des secteurs public et parapublic.

À la demande du consentement, est-ce qu'on peut excéder le temps qui était prévu jusqu'à 12 h 8? Il y a consentement? C'est bien, oui. C'est bien.

Alors, j'invite maintenant la ministre responsable des Aînés et de la Lutte contre l'intimidation à faire ses remarques préliminaires. Mme la ministre, je vous cède la parole pour six minutes.

Mme Francine Charbonneau

Mme Charbonneau : Mon Dieu! M. le Président, merci. Bonne année, M. le Président, et bon début de cette semaine extraordinaire où on va parler d'un sujet qui quelquefois est plutôt caché que dénoncé. Merci à tous mes collègues d'être avec nous aujourd'hui, mes collègues de l'opposition, de la deuxième opposition et tous mes collègues à moi ici présents.

Je prendrais bien le temps de vous présenter les gens avec nous mais je vais plus prendre le temps de vous faire mon discours pour pouvoir mettre en place ce processus de consultation. Donc, je tiens à saluer tous les représentants et tous les organismes qui ont manifesté le désir de participer à ces consultations et qui ont accepté notre invitation. Je souhaite de tout coeur que ces quatre jours d'échanges nous permettent d'enrichir la réflexion sur le sujet de la maltraitance. L'opposition a déjà souligné son intention de travailler avec nous sur ce dossier, et j'ose espérer que nous pouvons toujours compter sur cette collaboration.

Ce projet de loi amène des solutions concrètes et la réalisation, face à la maltraitance de personnes en situation de vulnérabilité, donc les aînés, qu'ils soient à la maison ou encore qu'ils reçoivent des services dispensés par le réseau de la santé... Une grande démarche pour améliorer les soins aux personnes âgées hébergées en CHSLD ou bénéficiant de services à domicile est actuellement menée par mon collègue le ministre de la Santé et des Services sociaux, dont plusieurs mesures ont déjà été annoncées au courant de l'automne, entre autres le forum sur les meilleures pratiques en CHSLD qui sera récurrent, maintenant, annuellement.

Plusieurs investissements ont aussi été annoncés, dont le 65 millions pour permettre l'embauche de 1 150 préposés aux bénéficiaires, infirmières auxiliaires ou infirmières supplémentaires dans les CHSLD, un 60 millions en soutien à domicile, dont 22 millions en formation pour les préposés qui offrent ces services. Et nous avons présenté une nouvelle offre alimentaire qui sera disponible dans l'ensemble des établissements du réseau de la santé d'ici deux ans.

Mon collègue fait un travail important, et il faut laisser le temps aux changements de s'opérer. Déjà, des changements majeurs sont perceptibles dans l'ensemble des régions. Parallèlement au travail effectué par mon collègue, nous avons pris l'engagement de faire encore plus pour lutter contre la maltraitance envers les aînés. À cet égard, il y a sept ans maintenant, M. le Président, le gouvernement s'est doté d'un plan d'action en matière de lutte contre la maltraitance envers les personnes aînées, qu'on appelle communément le PAM. De ce projet, plusieurs actions concrètes ont été réalisées, je ne vous en souligne que quelques-unes, puisqu'il y en a plusieurs, dont la ligne Abus Aînés, que les gens connaissent maintenant plus et mieux; le déploiement de 19 coordonnateurs régionaux, couvrant ainsi l'ensemble du Québec; la diffusion d'une campagne de sensibilisation grand public portant sur le phénomène de la maltraitance envers les personnes aînées ainsi qu'une création de la Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes aînées que nous avons le plaisir de recevoir ce matin.

À ces mesures s'ajoutent plusieurs instances chargées d'assurer la protection des Québécois, parce qu'un aîné, rappelons-nous, M. le Président, c'est un adulte de 18 ans qui a plus d'expérience que les autres, parce qu'un aîné c'est quand même une personne et c'est un adulte. Nous avons le Curateur public, nous avons la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, mais nous avons aussi la Sécurité publique, qui répond à leurs appels comme à tous les autres adultes au Québec. De manière imagée, ces différentes mesures et instances représentent un filet de sécurité pour prévenir la maltraitance, dépister les personnes qui pourraient en être victimes et intervenir pour les protéger.

Il est toutefois nécessaire d'aller plus loin car nous voulons resserrer les mailles de ce filet de sécurité. C'est pour ça que nous avons déposé, le 19 octobre dernier, le projet de loi n° 115, que vous avez bien titré, M. le Président, le projet de loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité. Il se décline en cinq points. J'essaie de compter les minutes dans ma tête en même temps, c'est pour ça que j'étais rendue à trois.

Première, la mise en place obligatoire, dans les établissements, d'une politique de lutte contre la maltraitance envers les personnes en situation de vulnérabilité.

Deuxièmement, nous proposons la bonification du rôle du Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services, qui serait responsable de traiter les plaintes et les signalements effectués dans le cadre de la politique de lutte contre la maltraitance.

Troisièmement, la dénonciation des situations de maltraitance par les intervenants et les professionnels qui seraient témoins d'actes posés à l'encontre d'une personne en situation de vulnérabilité serait facilitée. Et nous proposons de redéfinir la situation dans laquelle les intervenants et professionnels peuvent communiquer des renseignements personnels sans le consentement des personnes concernées afin de prévenir un acte de violence.

Quatrièmement, le gouvernement propose d'adopter un règlement afin d'encadrer les modalités d'utilisation des mécanismes de surveillance comme les caméras et tout autre moyen technologique dans les établissements. J'aurai d'ailleurs l'occasion sous peu de présenter les orientations qui guideront ce règlement.

Finalement, la mise en place dans toutes les régions du Québec d'un processus d'intervention dit sociojudiciaire qui vise l'ensemble des aînés victimes de maltraitance. Rappelons-nous, M. le Président, qu'il y a plusieurs formes de maltraitance et quelquefois ça ne se considère pas dans nos établissements. Pensons à celle qui est financière où là on a des cas de maltraitance déjà nommés par nos aînés.

Voilà un survol des mesures que nous souhaitons mettre en place afin de mieux prévenir, de mieux agir et de mieux dénoncer. En terminant, je tiens à souligner que ce projet de loi illustre la volonté de notre gouvernement d'agir de manière concrète afin d'assurer la sécurité des aînés et des personnes en situation de vulnérabilité. C'est donc avec plaisir que j'entendrai les commentaires des différents groupes qui alimenteront l'ensemble de nos réflexions de tous bords de cette table pour faire en sorte que dans les prochains jours nous puissions avoir un bon regard sur comment améliorer le filet de sécurité des aînés au Québec. Merci, M. le Président.

Le Président (M. Matte) : Merci, Mme la ministre. Maintenant, j'inviterais le député de l'opposition officielle, le député de Rimouski, pour 3 min 30 s.

M. Harold LeBel

M. LeBel : Merci, M. le Président. Bon, saluer les gens autour de la table, la ministre, mon collègue de Lévis. Je pense qu'on va faire un bon travail cette semaine d'écouter les gens puis après ça commencer à améliorer le projet de loi. Je voudrais aussi saluer la personne qui est à côté de moi, c'est sa première commission ici, Louis Lyonnais, le chercheur. On va travailler aussi ensemble à écouter, à prendre des notes et améliorer le projet de loi.

Moi, on parle de maltraitance, mais j'aimerais aussi parler beaucoup de bientraitance puis qu'on se pose la question. Ça n'arrive pas souvent qu'on a les endroits pour le faire et on parle d'un projet de loi, mais derrière ça, il y a la grande question : Est-ce qu'au Québec on traite bien nos aînés? C'est ça, la question fondamentale. Et cette semaine j'espère qu'on va entendre plein de groupes... C'est la grande question : Est-ce qu'au Québec on traite bien nos aînés? Est-ce que les aînés, ce sont des enfants qu'il faut traiter, avoir des... mais est-ce que nos aînés sont aussi des gens avec des droits, des personnes en tant que telles, des adultes qui ont des droits et est-ce que leurs droits sont respectés au Québec? C'est la grande question aussi. Le gouvernement ne passera pas à côté, malgré tout, ne passera pas à côté d'un questionnement sur sa façon qu'il traite nos aînés.

Depuis un an, on entend plein de choses, ce qui se passe entre autres, dans les CHSLD, dans les résidences, et ça, on ne passera pas à côté de ce débat-là. Quand la commission parlementaire de députés a fait le tour des CHSLD, puis on a entendu des intervenants nous dire qu'ils doivent réveiller tôt le matin des personnes hébergées qui dorment afin de leur prodiguer des soins, de les réveiller, qu'on laisse des gens dans leur culotte d'incontinence, même s'ils n'en ont pas de besoin parce qu'on n'a pas le temps de... quand on donne plus de médicaments parce qu'ils sont malcommodes, entre guillemets, puis on n'a pas le temps, on donne les médicaments pour les endormir, est-ce qu'on traite bien nos aînés quand on fait ça? Quand les gens qui sont sur le terrain nous disent qu'ils travaillent avec les aînés comme une machine, comme des machines, comme une machine de production, est-ce qu'on traite bien nos aînés? Moi, je pense que non. Je ne pense pas, je suis certain que non.

Quand, dans le Bas-du-Fleuve, récemment, on a fait une enquête auprès d'infirmières puis d'infirmiers qui travaillent auprès des patients, ils nous disent que... Est-ce que j'ai le temps d'écouter mon patient lorsqu'il tente de me parler? 75 % des professionnels en soins n'ont pas le temps de le faire. 75 % disent qu'ils n'ont pas le temps de parler. Est-ce que j'ai le temps d'offrir le soutien nécessaire lorsque le patient me le demande? 80 % des professionnels n'ont pas le temps de le faire. Ça, c'est des questions fondamentales qu'il faudra se poser.

Il y a des facteurs de risque. J'ai bien lu les mémoires, puis on parlait de facteurs de risque, de culture interne, les aînés, l'homophobie, l'âgisme, il faut en parler, du racisme. Le roulement de personnel, les ratios trop élevés, il faut en parler de ça aussi. La lourdeur de la tâche, le stress, c'est des éléments qu'il faut parler. Mais en même temps où on parle de l'État, de la façon dont on accueille nos aînés, il ne faut jamais oublier l'aîné lui-même, la personne, et chaque personne est différente. Chaque personne fait face à la maltraitance d'une façon différente, peut être vulnérable d'une façon différente. Certaines ne sont même pas vulnérables mais peuvent avoir de la maltraitance. La pauvreté, la solitude, l'isolement, la culture des personnes, l'analphabétisme, c'est des éléments qu'il faut regarder. La différence entre les femmes et les hommes aussi, c'est une différence qu'il faut regarder. Et j'ai bien hâte d'entendre les groupes aujourd'hui et toute la semaine. Merci.

• (9 h 50) •

Le Président (M. Matte) : Merci, M. le député de Rimouski. J'inviterais le porte-parole du deuxième groupe de l'opposition, le député de Lévis, pour une durée de 2 min 30 s.

M. François Paradis

M. Paradis (Lévis) : Merci, M. le Président. Salutations aux collègues, le député de Rimouski, Mme la ministre, son équipe, également les collègues du gouvernement, les gens qui sont ici présents et qui nous parleront. Et, en même temps, je fais une petite particularité et je regarde la caméra pour dire : Je vous salue également, les préposés aux bénéficiaires, les travailleurs, les infirmières auxiliaires, les infirmiers, qui sont là aussi, qui s'intéressent à ce qui se passe aujourd'hui.

Alors, vous êtes partie prenante du débat que nous aurons, puis cette semaine, bien, c'est particulièrement intéressant parce qu'on va écouter. On va écouter, à travers différents groupes qui ont aussi à coeur le bien-être de nos aînés, leur vision sur un projet de loi qui est attendu, qui est essentiel. Et en ce sens-là, oui, je vais rassurer la ministre, on va travailler dans un esprit constructif, de collaboration, parce que la volonté qu'on a, au-delà des positions que nous avançons et de la façon de faire, c'est celle de faire en sorte que ceux à qui on s'adresse, nos aînés, soient sécurisés dans leur quotidien.

Quand on sécurise nos aînés, M. le Président, on sécurise également la famille, on sécurise leurs enfants, on sécurise les préposés, les travailleurs, les professionnels de notre réseau également qui ont ensemble également cette volonté-là de faire en sorte qu'on puisse se doter d'outils maintenant. Et c'est en ce sens-là où c'est important. Le projet de loi n° 115 visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés, c'est énorme comme dossier, comme sujet. Ne ratons pas le rendez-vous. Permettons-nous de bonifier et, j'oserai dire, de muscler davantage ce projet de loi là. Ce n'est pas la première fois qu'on souhaite un projet de loi que deviendrait loi. On a déjà eu des exemples. Dans celui-ci, il y a des façons de faire qui, à notre sens, devraient aller plus loin. On devrait avoir davantage d'outils, exprimer et mettre en place des structures demandées par ceux et celles qui s'en serviraient à travers des sondages, à travers des questionnaires. Les gens sont sensibles à ces questions-là.

Alors, oui, je vais me permettre de vous dire que nous travaillerons à faire en sorte que nous puissions avoir des résultats concrets pour qu'au terme de l'exercice on puisse dire à ceux et celles qui nous regardent, à ceux et celles qui nous auront parlé : Nous nous sommes donné des moyens de faire en sorte que ceux qui, malgré eux, sont peut-être trop résilients, trop tolérants, trop silencieux, qu'on puisse les aider également à gagner ce mieux-vivre, ce mieux-être qu'ils méritent. On travaille pour des gens qui sont extrêmement importants aujourd'hui. On a cette volonté de réussir, mais on a cette obligation de résultat en leur nom, parce qu'ils nous ont donné tout ce que nous avons aujourd'hui.

Le Président (M. Matte) : Je vous invite à conclure, M. le député.

M. Paradis (Lévis) : Alors, sachez que nous serons attentifs. Nous poserons les questions adéquates pour ensemble avancer et faire en sorte qu'on ait le projet de loi que l'on souhaite.

Le Président (M. Matte) : Merci, M. le député de Lévis. Ceci termine le temps... Oui, M. le député de Rimouski.

M. LeBel : Vous me le dites, hein, si je ne suis pas hors d'ordre, quelque chose du genre, mais la ministre a parlé d'intentions réglementaires, là. Je me posais la question : Est-ce que ce ne serait pas la meilleure façon, avant d'entendre tous les groupes pendant cette semaine, que les groupes qui viennent nous parler de leur position... Si ces groupes-là connaissaient les intentions réglementaires, ça nous aiderait à voir plus clair. Est-ce que la ministre pourrait déposer ses intentions réglementaires avant les consultations aujourd'hui pour que les groupes en prennent connaissance?

Le Président (M. Matte) : La question est soulevée. Est-ce que vous voulez répondre, Mme la ministre?

Mme Charbonneau : Si vous me permettez, M. le Président, je répondrais à mon collègue en disant : Si j'avais pu le déposer ce matin, je l'aurais fait. Je vous dirais : Soyez patient, mais vous allez le voir incessamment. Et mon incessamment, c'est à court terme, là. Je pense que d'ici jeudi, vous devriez avoir quelque chose dans vos mains, mais il reste des virgules et des frappes à faire. Et je vous promets de déposer quelque chose parce que je m'étais engagée de le faire.

Le Président (M. Matte) : Ça va? Je vous remercie, Mme la ministre, d'avoir répondu à la question du député de Rimouski. Ceci termine le temps alloué aux remarques préliminaires.

Auditions

Je vous rappelle que, la durée pour les échanges, il y a un 10 minutes consacré aux responsables d'organisme ou à nos invités. Et le gouvernement, vous disposez de 16 min 30 s; l'opposition officielle, de 10 minutes; et le deuxième groupe de l'opposition de 6 min 30 s.

Je souhaite la bienvenue à la Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées. Je vous invite à vous présenter ainsi qu'à la personne qui vous accompagne pour 10 minutes.

Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées

Mme Beaulieu (Marie) : Alors, oui, bonjour. Mon nom est Marie Beaulieu. Je suis titulaire de la Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées à l'Université de Sherbrooke et je suis accompagnée aujourd'hui de Roxane Leboeuf qui est la coordonnatrice de la même chaire.

Alors, nous sommes très heureux de profiter de ce moment d'échange avec la Commission des relations sur les citoyens pour parler du projet de loi n° 115. On a fait un travail collectif. Donc, le mémoire qu'on a déposé hier, tout comme la présentation qu'on vous propose aujourd'hui, c'est le résultat de réflexions et d'échanges entre une quinzaine de personnes, y compris des collègues à l'étranger.

Notre exposé se divise en trois parties. Tout d'abord, en première partie, comment ce projet de loi s'insère dans l'évolution des orientations gouvernementales pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées. Je vais commencer par souligner qu'il est très opportun que le gouvernement franchisse un pas supplémentaire en matière de réponse étatique à la maltraitance envers les personnes âgées.

Mes premiers travaux sur le sujet furent réalisés en 1987. En 30 ans, j'ai donc été le témoin de beaucoup de progression dans notre façon de nommer le problème et d'y répondre. Je vous dirais qu'on a franchi quatre phases. La première où, au départ, on commençait par parler d'obstacles à l'intégration sociale des personnes âgées, donc une préoccupation globale. Ensuite, entre le milieu des années 80 jusqu'à autour de 2008, 2009, on a plutôt travaillé au Québec en insérant, dans différentes lois et règlements, des éléments spécifiques sur la lutte contre la maltraitance. Le grand pas, il a été nommé par Mme la ministre tout à l'heure, ça a été le dépôt du plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance en 2010. Et je pense, donc, que la quatrième phase, c'est de s'orienter ensemble vers une nouvelle forme de disposition étatique qui est un projet de loi.

Je me permets de rappeler que ce n'est pas la première fois qu'on regarde un projet de loi ensemble. En fait, ce sera la troisième fois qu'un projet de loi est déposé. Il y avait eu un premier dépôt de loi au milieu des années 90, qui avait été rejeté, entre autres suite aux pressions des groupes d'ânés eux-mêmes qui avaient vu dans le projet de loi ni plus ni moins une adaptation malhabile de la Loi de la protection de la jeunesse, où si c'est comme... on avait changé le mot «enfant» pour le remplacer par le mot «âné». Alors, ça avait été rejeté.

Deuxième projet de loi, il a été nommé tout à l'heure, le projet de loi n° 399 qui n'a jamais été étudié en Chambre. Par contre, autour de ce projet de loi là, la chaire a été amenée à déposer un rapport qui s'appelle *La maltraitance envers les personnes âgées en milieu d'hébergement*. Et donc, ce rapport-là, sa synthèse a été rendue publique en mai 2016, et vous allez voir que je m'y appuie beaucoup.

Deuxième partie, je vais faire quelques remarques générales avant d'aller dans le vif du projet de loi n° 115. Ma première remarque générale, c'est : Nous avons besoin d'une loi pour renforcer les mécanismes existants. Le chemin parcouru depuis les années 80 est indéniable et surtout depuis l'implantation du plan d'action gouvernemental pour contrer les personnes âgées. Malgré tout, deux constats se dégagent pour justifier l'implantation d'une loi. D'abord, de nombreux cas de maltraitance sont toujours inconnus des intervenants, et on pense qu'un mécanisme plus structuré, connu et bien appliqué pourrait les aider à repérer plus de cas plus rapidement.

Deuxièmement, de nombreux intervenants, tout comme des proches des ânés, présentent des difficultés à faire cheminer des dossiers. Ils ne savent pas à quel endroit faire le signalement et certains ont l'impression de ne pas avoir de moyens structurés pour agir. Une loi pourra certes outrepasser ces limites.

Nous nous permettons d'insister sur le fait que le Québec n'est pourtant pas dépourvu de moyens. Dans notre rapport de mai 2016, nous avons fait mention de 25 mécanismes existants pour prévenir ou contrer la maltraitance en hébergement. Notre plus grand constat, ce n'était donc pas l'absence de mécanismes, mais bien la possibilité d'avoir une traçabilité de comment ces mécanismes-là sont appliqués, ce qui fait que nous avons recommandé, non pas de créer de nouveaux mécanismes comme une loi avec dénonciation obligatoire, mais bien de renforcer un certain nombre de mécanismes déjà présents. Et c'est en ce sens que va le projet de loi n° 115.

Mon deuxième commentaire liminaire, c'est : Il est heureux que l'approche retenue ne soit pas le signalement obligatoire. Nous savons pertinemment que la question visant à trancher si le signalement doit être obligatoire ou non est délicate. Dans notre rapport de mai 2016, nous avons soulevé de nombreux arguments en défaveur du signalement obligatoire. Nous allons ce matin nous limiter à quatre d'entre eux. D'abord, parmi les quelque 150 partenaires clés avec qui nous avons échangé, à l'époque, un seul organisme était favorable à l'obligation. Tous les autres souhaitaient plutôt que soient renforcés les mécanismes actuels, sans pour autant instaurer une culture de surveillance et de délation qui serait contraire à la culture québécoise.

• (10 heures) •

Deuxièmement, il est démontré que le fait de rendre la dénonciation obligatoire peut créer un seuil critique. Je m'explique. Sachant qu'un système important sera mis en branle, les intervenants attendent souvent plus longtemps avant de signaler afin d'être rassurés que les fondements de leur dénonciation sont valides. Ainsi, toutes les maltraitances dites,

et je mets bien entre guillemets, moins graves ou maltraitements, encore une fois entre guillemets, dites ordinaires passent sous silence.

Troisième argument, c'est : notons que la mise en place d'un système obligatoire nécessiterait non seulement la collaboration des ordres professionnels mais aussi l'instauration de pénalités à défaut de signaler. La mise sur pied d'une nouvelle structure punitive serait ainsi inévitable. Est-ce vraiment là qu'on veut investir nos énergies?

Et, mon quatrième argument, rappelons que c'est la combinaison de diverses actions, dont l'implantation et le suivi strict d'une loi, qui importe plus que sa sévérité. Je me permets ici de reprendre un principe de droit, celui de Beccaria, qui disait que ce n'est pas tant la sévérité d'une peine ou d'une loi qui importe mais bien sa certitude, soit le fait qu'elle soit systématiquement appliquée. Ainsi, renforcer le signalement et surtout répondre rapidement et systématiquement aux plaintes déposées aux commissaires aux plaintes est nettement plus efficace pour parvenir à des changements d'attitude et de comportement. En d'autres mots, ce n'est pas tant le signalement obligatoire qui importe mais la réponse obligatoire et qu'elle soit rapide et efficace. Mon dernier point liminaire, c'est que cette loi ne sera efficace que si l'on continue à renforcer les autres mécanismes existants.

Toujours dans notre rapport de mai 2016, nous avons démontré que le fait d'adopter une loi de signalement obligatoire ou non pouvait créer un faux sentiment qu'un problème social est pris en main. Comme ce fut mentionné au point précédent, c'est la combinaison d'actions qui est plus importante, d'abord le fait d'avoir une loi et de l'implanter efficacement, d'en faire un suivi transparent dans une perspective d'amélioration continue doit continuer à aller de pair avec d'autres actions qui peuvent être de la sensibilisation du grand public, de la formation du personnel, un meilleur coaching sur les actions directes auprès des aînés, aussi dans la détection et le suivi de cas. Bref, cette loi doit être perçue comme un outil supplémentaire et non comme la solution à tous les maux ou, pis encore, comme une invitation à moins investir dans le renforcement d'autres mécanismes existants. Je passe maintenant la parole à Mme Leboeuf.

Mme Leboeuf (Roxane) : Merci. Donc, moi, je vais plutôt aborder des commentaires plus spécifiques qu'on a dressés dans notre mémoire sur le projet de loi n° 115. Donc, le mémoire qu'on a déposé a été élaboré sous la forme de questions et de pistes de réponse ou de suggestions. Pour les besoins de la discussion aujourd'hui, on va seulement se concentrer sur cinq aspects. Un premier questionnement se porte en fait sur qui est spécifiquement visé par ce projet de loi. Le titre du projet de loi cible deux groupes, soit les aînés et les personnes majeures en situation de vulnérabilité. Cependant, dans le corps du projet de loi, ce n'est pas toujours clair si ces deux groupes sont mutuellement exclusifs. Aussi, le premier paragraphe du chapitre I sème un peu de confusion. Il est inscrit, et je cite : «La présente loi prévoit des mesures visant à lutter contre la maltraitance envers les personnes en situation de vulnérabilité...» Qu'est-ce qu'on doit comprendre dans cet extrait? Est-ce qu'on doit comprendre que le projet concerne exclusivement les personnes en situation de vulnérabilité? Est-ce que sa portée serait-elle, en fait, de la naissance à la mort? Est-ce qu'on présume aussi dans ce passage que tout aîné est nécessairement une personne en situation de vulnérabilité? Nous espérons que la réponse à cette question est négative parce qu'autrement ça serait introduire de l'âgisme. De plus, cette posture irait à l'encontre des connaissances en matière de dynamiques qui mènent à la maltraitance. En fait, il est établi que ce sont davantage des éléments contextuels dans lesquels la personne aînée maltraitée se trouve qui influent sur la survenue ou non d'une situation de maltraitance. En d'autres mots, un aîné non objectivement vulnérable ou en situation de vulnérabilité peut être maltraité si dans son entourage il y a un élément perturbateur. À l'inverse, une personne aînée très vulnérable ou en situation de vulnérabilité peut ne jamais être maltraitée si son entourage, y compris son milieu de vie, est adéquat.

Un autre élément qui nous interpelle dans ce projet de loi concerne la définition donnée d'une situation de vulnérabilité. En fait, les éléments qu'on énumère sont tous de nature très biomédicale. On se questionne sur la prise en compte de la vulnérabilité plutôt psychosociale, par exemple on peut penser à l'analphabétisme, le faible réseau social, l'isolement, des crises graves ou des tensions majeures comme le veuvage ou le divorce.

Un second questionnement porte sur les aînés et des personnes en situation de vulnérabilité qui ne sont pas connus d'au moins un établissement au sens de la Loi de la santé et des services sociaux. Ce projet de loi est intéressant parce qu'on peut stipuler que bon nombre de Québécois et Québécoises sont des usagers du système de la santé et des services sociaux, cependant ce ne sont pas l'ensemble des gens de 65 ans et plus ou des personnes majeures en situation de vulnérabilité qui sont des usagers auprès des établissements. Qu'est-ce qui est prévu pour que ces inconnus du réseau puissent aussi bénéficier de l'application de ce projet de loi?

Une troisième question porte sur les commissaires aux plaintes. En fait, les commissaires aux plaintes ont-ils la marge de manoeuvre nécessaire pour jouer leur nouveau rôle? Et, si oui, quel soutien leur sera offert? Lors des échanges avec les quelque 150 informateurs clés, plusieurs ont soulevé des questions sur l'autonomie et le pouvoir des commissaires aux plaintes. Les commissaires aux plaintes, en fait, relèvent des conseils d'administration des établissements. Dans l'éventualité qu'un conseil d'administration soit réticent à rendre explicite une situation de maltraitance, pourrait-il y avoir des entraves au travail des commissaires?

D'autres questions légitimes doivent être posées, notamment : Comment les commissaires aux plaintes vont-ils jouer leur rôle? Comment seront-ils formés et soutenus? Comment vont-ils rendre leurs rapports? Est-ce que ces fonctions nouvelles liées au projet de loi n° 115 vont constituer une charge de travail? De plus, des consignes claires doivent être données aux commissaires afin que leurs rapports soient très explicites. Rappelons que notre rapport donné en mai 2016 nous a permis de constater que plusieurs situations peuvent être rapportées sans jamais être désignées comme de la maltraitance.

Notre quatrième questionnement est le suivant : Advenant que le gouvernement propose une entente sociojudiciaire type pour la mise en application de l'article 17, quels types de cas seront couverts? Bien que la chaire salue l'initiative de l'entente sociojudiciaire, en particulier le fait qu'elle repose sur un projet pilote qui a été évalué, nous posons quelques

questions sur l'entente type qui sera présentée aux régions. Il importe de reconnaître que ce ne sont pas toutes les situations de maltraitance envers les personnes âgées qui sont de nature criminelle et qui, donc, seront visées par l'entente, pensons notamment aux situations de maltraitance psychologique. Ce faisant, l'entente ne peut pas être déclenchée dans bon nombre de situations de violence ou de négligence. Comment pouvons-nous mieux outiller les intervenants dans ce genre de situation? Quelle sera la flexibilité donnée aux régions quant à leurs partenaires dans la mise en oeuvre de l'entente? Nous pensons notamment au CAVAC, qui s'est révélé un partenaire primordial dans le modèle de pratiques IPAM, soit l'Intervention policière auprès des aînés maltraités, que nous avons mise en collaboration, développée en fait avec le SPVM.

Une cinquième et dernière question que je vais aborder, c'est : Que dire de l'usage des caméras? Puisque nous ne connaissons pas de travaux scientifiques sur l'efficacité de l'usage des caméras pour amasser des preuves de maltraitance, on va vraiment se limiter à un bref commentaire. En fait, nos échanges avec quelques procureurs de la couronne nous mènent à penser que l'usage des caméras peut produire des preuves très utiles en cour, cependant ils reconnaissent que peu de situations se rendent jusqu'aux tribunaux. On peut se demander si le fait de savoir que les interactions sont filmées peut freiner des gens à commettre des actes de maltraitance. C'est une excellente question. Malheureusement, on n'a pas la réponse. Toutefois, nous estimons que la question éthique doit être considérée. Réfléchissons également aussi à la dignité de la personne âgée ou à la dignité de la personne en situation de vulnérabilité dont la vie quotidienne pourrait être filmée. On pourrait évidemment en dire davantage mais nous allons laisser la place à la période des questions, et on vous remercie pour votre attention.

Le Président (M. Matte) : Je vous remercie pour votre exposé. J'informe les membres de la commission que vous avez excédé votre temps qui était réservé de trois minutes. Donc, il y avait eu une entente avec la ministre, donc je vous informe, Mme la ministre, que je soustrais de votre 16 min 30 s de trois minutes. Ça va?

Mme Charbonneau : Ça me va, M. le Président.

Le Président (M. Matte) : Je vous invite à prendre la parole.

Mme Charbonneau : Merci, c'est gentil. Bienvenue, Mme Beaulieu. Ce n'est pas la première fois qu'on se rencontre puisqu'on a ce privilège extraordinaire de travailler ensemble depuis le début de mon mandat puisque c'est Mme Blais qui avait ouvert cette belle opportunité d'avoir une chaire de recherche qui travaille en complémentarité avec le gouvernement pour voir à la maltraitance et l'étude qu'on en fait. Et je sais qu'on dit toujours qu'on n'est pas reconnu dans son propre pays, mais je sais que vous, vous êtes reconnue à bien des égards par plusieurs partenaires mais aussi à l'extérieur du Québec parce que la somme que vous êtes fait en sorte qu'on a des recherches un peu partout, et le partage d'information que vous faites avec l'ensemble des partenaires est fort important. Donc, merci d'être avec nous ce matin, je connais votre horaire, elle est aussi folle que celle d'un député.

Je reviens sur le principe des définitions parce que c'est important. On se dit toujours, en politique, que les mots veulent tout dire, hein? Un mot, je vous dirais, encore plus quand il y a un micro puis une caméra, un mot pas bien placé peut être interprété de toutes les façons. Alors, dans le principe du projet de loi il y a une définition qui dit, je vous la lis, mon document n'est pas nécessairement paginé, donc page 2 : «Ce projet de loi a pour objet de lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité en édictant des mesures qui visent notamment à faciliter la dénonciation des cas de maltraitance et à favoriser la mise en oeuvre d'un processus d'intervention concernant la maltraitance envers les aînés.» À l'écoute que vous avez faite, est-ce que vous croyez que d'avoir mis en place une définition qui dit «toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité» répond mieux au questionnement que vous aviez quand vous disiez «de la naissance au décès»?

• (10 h 10) •

Mme Beaulieu (Marie) : Alors, je vais vous répondre en disant qu'effectivement la note explicative à laquelle vous référez est très claire. L'endroit où, pour nous, il y avait un glissement, et c'est peut-être juste un ajustement, à ce moment-là, qui doit être fait dans le projet de loi, c'est quand on regarde au chapitre I, le premier paragraphe, tout d'un coup on nous parle seulement, au départ, de personnes en situation de vulnérabilité. Donc, les personnes âgées ont disparu et la notion de «majeur» a disparu aussi. Alors, c'est la question qu'on posait. C'est peut-être un oubli dans la rédaction de l'article 1, mais, pour nous, là il y a un problème, alors que l'introduction dans les notes explicatives est plus claire.

Mme Charbonneau : Tout à fait. Par contre, en regardant l'article 2 du même chapitre, la troisième définition, c'est celle que je vous ai lue. Donc, peut-être que ce que vous nous dites, c'est que c'est situé trop loin dans le principe de lecture pour être capable de bien regarder avec une définition correcte...

Mme Beaulieu (Marie) : En fait, si on regarde, même avec cette définition-là, on nous définit ce qu'est une personne en situation de vulnérabilité mais on ne nous définit pas ce qui est une personne âgée. Et, pour nous, la grande question, c'est que, dans le fond, il y a deux cibles dans ce projet et, pour nous, ce ne sont pas des amalgames qui doivent être faits. Il y a toujours un danger, hein, quand on parle d'âgeisme, il y a un danger fondamental, c'est de supputer d'emblée que quand quelqu'un a 65 ans et qu'il devient une personne âgée il est d'emblée vulnérable ou en situation de vulnérabilité. Et c'est surtout ça que la chaire veut rappeler qu'il faut faire attention d'éviter et, à ce moment-là, de rendre les différentes parties du projet de loi, quand ça s'applique aux deux groupes en même temps, de le nommer clairement, mais si, le projet de loi, il y a certaines parties qui sont plus spécifiques à un ou à l'autre groupe, que ça soit aussi nommé clairement

pour qu'on entende ici que jamais le gouvernement n'est en train de proposer un projet de loi qui pourrait être considéré comme étant âgiste.

Mme Charbonneau : Tout à fait. Et je vous remercie, d'ailleurs, de prendre le temps de nous rappeler que ça s'adresse à plus qu'aux aînés. Je vous le dis parce que, depuis quelques jours, hein, on entend dans les médias et de l'ensemble de la population qu'on va adresser une politique sur la maltraitance des aînés, mais le projet de loi va beaucoup plus loin que le principe d'aîné en CHSLD qui n'a pas de voix et qui est en situation de vulnérabilité. Il va plus loin dans ce sens où on adresse aussi le principe d'un aîné chez lui. Et le principe du sociojudiciaire prend toute sa place quand vous parlez des autres mesures de maltraitance qu'on peut avoir, les gestes qu'on peut poser pour mettre un filet de sécurité autour de nos aînés.

Je sais aussi que vous avez été une... je vais dire une complice importante pour le projet de sociojudiciaire puisque vous avez guidé certaines réflexions chez nos collègues de la Sécurité publique dans ce principe même là de mettre en place un comité sociojudiciaire, mais le privilège que nous avons, c'est de regarder un comité qui peut mettre en place des principes qui viennent protéger les gens jusqu'au principe financier. Et la chaire a bien signifié les différentes formes de maltraitance qu'on peut avoir. Parce que souvent, quand on dit «maltraitance», la seule image qu'on peut avoir, c'est celle qui est physique, mais il y en a d'autres qui font en sorte qu'on se doit de le regarder avec une volonté de pouvoir l'encadrer.

Je sais que mes collègues... Parce que je vois les mains se lever, et le privilège qu'on a en commission comme ça, c'est de laisser la place aussi aux collègues pour qu'ils puissent poser leurs questions et répondre à des interrogations. Donc, si vous le voulez, M. le Président, je n'ai pas de gêne à passer la parole à la personne que vous souhaitez.

Le Président (M. Matte) : Je vais répondre à vos attentes. Le député de D'Arcy-McGee, vous avez manifesté de l'intérêt à soulever des questions. C'est à vous, la parole.

M. Birnbaum : Merci, M. le Président. Chers collègues du côté ministériel, côté de l'opposition, deuxième opposition, la chaire de recherche et les gens qui nous écoutent, nous avons devant nous un projet d'une grande pertinence et importance. La circonscription que je représente a probablement la plus forte représentation des aînés au Québec, sinon au Canada, alors c'est des questions qui me touchent, qui touchent à mes concitoyens de façon profonde. Il me semble qu'un des grands enjeux de notre discussion, c'est de trouver la place dans le continuum entre la responsabilisation et l'obligation d'agir, et de protéger, et de bien traiter nos aînés. Et, dans cette perspective, j'ai deux petites questions. Dans un premier temps, vous avez parlé de quelque 25 mécanismes en place déjà. Pour assurer qu'ils ont tous leur juste ampleur, vous avez parlé un petit peu de l'importance de les bonifier, de les faire mieux connaître et de les évaluer de façon systématique. J'aimerais que vous en élaboriez un petit peu.

Deuxième question aussi qui touche à ce continuum, et on va en parler toute la semaine, j'en suis sûr, mais c'est des mécanismes de surveillance. Je vous invite aussi de faire un commentaire sur la place de cette stratégie aussi dans l'ensemble de notre offre.

Mme Beaulieu (Marie) : Parfait. Bien, merci...

Le Président (M. Matte) : ...vous présenter, Mme Beaulieu, afin de permettre l'enregistrement de vous suivre, là, quand vous répondez aux questions.

Mme Beaulieu (Marie) : Donc, je redis mon nom?

Le Président (M. Matte) : Oui.

Mme Beaulieu (Marie) : Marie Beaulieu, donc. Le travail qu'on a fait, il faut se rappeler, quand je vous ai parlé tout à l'heure de 25 mécanismes, c'est vraiment lié aux milieux d'hébergement, c'est le mandat qu'on avait eu à cette époque-là. Donc, ma réponse va plutôt être en lien avec les milieux d'hébergement, mais on pourrait réfléchir, en termes de société, si ces mécanismes-là ne peuvent pas aussi être élargis à d'autres composantes, c'est-à-dire les aînés vivant à domicile, qui n'étaient pas couverts là-dedans.

Le travail a été, donc, de faire un bilan critique des mécanismes existants et de leur application. On a trouvé, à l'époque, 17 mécanismes de surveillance de la qualité : sept en CHSLD, sept en résidences intermédiaires et résidences de type familial et trois en résidences pour personnes âgées. De plus — et je pense que c'est un des éléments de votre question aussi — on a trouvé des mécanismes de recours, on en avait trouvé neuf : donc, deux qui étaient des recours internes au réseau de la santé et des services sociaux et sept autres qui étaient des recours externes au réseau de la santé et des services sociaux. Fait intéressant, le projet de loi actuel touche, finalement, à deux des recours qui avaient déjà été nommés, donc le commissaire local et régional aux plaintes et à la qualité des services — à l'époque, c'était l'utilisation — et aussi une bonification à certaines pratiques en lien avec les ordres professionnels, parce qu'on le voit aussi dans le projet de loi.

Le malaise qu'on a eu quand on a fait ce travail-là, c'était non pas de voir la liste des mécanismes — la liste des mécanismes, c'était une belle surprise — c'est la deuxième partie du mandat qui nous avait été confié, c'est-à-dire : Faites-nous un bilan comment ces mécanismes-là sont appliqués ou efficaces pour lutter contre la maltraitance. Et c'est là, je vous dirais, qu'on a eu beaucoup de difficultés parce que beaucoup de rapports sur le fonctionnement de ces mécanismes-là

n'utilisent pas nommément le terme «maltraitance», donc souvent on devait essayer de lire entre les lignes pour voir si on nous parlait ou pas de situations de maltraitance.

Et je peux vous donner un exemple très clair. Dans le registre national des incidents ou des accidents, on a eu l'occasion de discuter avec, comme on disait tout à l'heure, quelque 150 informateurs clés. On a pu parler avec des représentants de régions, et il y en a qui nous disaient : Ah oui, le registre, c'est un excellent moyen de consigner nos situations de maltraitance; il y en a d'autres qui nous disaient : Non, non, le registre, ce n'est surtout pas pour ça. Donc, vous voyez, on obtenait des réponses très, très différentes. On essayait de comparer les rapports selon les régions, on n'en venait pas à bout.

Donc, notre recommandation dans notre rapport — et c'est la même qu'on vous fait aujourd'hui — c'est : bonifions, mettons plus de mordant à ce qui existe déjà plutôt que de créer de nouvelles structures. Et on va même un peu plus loin et on dit, et on s'appuie sur des résultats de recherches qu'il y a eu ailleurs : Souvent, le fait de donner une loi, surtout à signalement obligatoire, on s'imagine qu'à partir du moment où la loi existe tout sera réglé, c'est le contraire, en fait. Encore au printemps dernier, j'ai eu l'occasion d'assister à un congrès international en Australie où la personne qui est responsable de l'application de la loi avec signalement obligatoire disait que depuis qu'ils ont rendu la loi obligatoire il y a moins de signalements. Donc, ça a eu un effet pervers. Pourquoi? Parce que — on l'expliquait aussi tout à l'heure — les gens, avant de signaler, quand c'est obligatoire, savent qu'ils vont mettre en branle un processus qui est tellement grand qu'ils vont attendre beaucoup plus longtemps d'être complètement certains que c'est une situation de maltraitance avant de la rapporter.

Nous, ce qu'on dit — et je l'ai, tout à l'heure, nommé clairement mais je me permets d'y revenir — ce n'est pas tant l'obligation qui est importante, c'est la responsabilité. Rendons-nous un Québec responsable, où les gens se sentent responsables du mieux-être des aînés et de pouvoir signaler certaines situations où les aînés peuvent être maltraités, et ce, toujours en collaboration avec les aînés, hein? Parce qu'on ne veut pas se mettre à décider à leur place, là, ce n'est pas une deuxième loi de la protection de la jeunesse qu'on veut faire ici. Donc, assurons-nous qu'on a des mécanismes clairs de signalement mais assurons-nous surtout qu'à chaque fois qu'on a un signalement c'est pris en compte rapidement et qu'il y a une réponse. Donc, c'est moins un signalement obligatoire qu'une réponse rapide et efficace obligatoire qui est notre propos.

Le Président (M. Matte) : Merci. Est-ce que, Mme la ministre, vous souhaitez conclure? Il vous reste une minute.

Mme Charbonneau : Il reste une minute. C'est tellement court pour pouvoir dire... Pour la dénonciation obligatoire, je pense que Mme Beaulieu vient de faire un petit tour de la conséquence si on la met obligatoire. Par contre, si elle pouvait nous donner quelques réflexions par rapport à la volonté des gens parce qu'un Québec responsable, on est dans le même principe qu'un Québec sans intimidation, un Québec — et je reprends les propos de mon collègue d'en face — qui traite bien ses aînés, mais la responsabilité est à chacun des citoyens. Maintenant, comment on fait pour bien utiliser une divulgation nécessaire et non obligatoire?

Mme Beaulieu (Marie) : Premier point, je pense qu'on a franchi le grand pas, mais il faut continuer avec nos campagnes de sensibilisation au Québec. Si on veut avoir des gens qui sont capables de nommer la maltraitance et qui passent au-delà du fait que ça a été longtemps considéré au Québec comme un sujet tabou, il faut que les gens sachent ce qu'est la maltraitance, qu'ils sachent la reconnaître et qu'on forme bien nos intervenants, bien que le projet de loi ne vise pas que les intervenants, donc je fais quand même très, très attention, c'est pour ça que je parle d'une approche qui est beaucoup plus sociétale.

Ensuite, que les endroits pour signaler soient de mieux en mieux connus, de plus en plus précis, et après ça, donc, que les gens qui reçoivent le signalement soient formés et qu'ils puissent rapidement réagir. Et c'est pour ça que, si on met plus de responsabilités sur les commissaires aux plaintes, je pense qu'on va avoir un travail de fond à faire avec eux pour qu'ils puissent efficacement faire leur travail en ayant toute la marge de manoeuvre nécessaire pour le faire.

• (10 h 20) •

Le Président (M. Matte) : Je vous remercie. Maintenant, nous allons poursuivre avec le porte-parole de l'opposition officielle, le député de Rimouski, pour 10 minutes.

M. LeBel : Merci, M. le Président. Je reviens un peu à la question que j'ai posée tantôt sur les intentions réglementaires. Bon, je suis content de l'ouverture de la ministre pour jeudi, mais c'est sûr que je n'aurais pas hâï que les gens, à partir d'aujourd'hui, puissent... On aurait pu poser des questions, entre autres, sur les... Parce que, dans les règlements, c'est là qu'on va voir tout ce qui se passe au niveau des caméras, les sanctions. Je n'aurais pas hâï...

Mme Charbonneau : C'est des orientations. Ça ne serait pas le règlement parce que le règlement, c'est après.

M. LeBel : Oui, mais il y en a beaucoup, de choses qui ont été reportées aux règlements. Je n'aurais pas hâï qu'on puisse en discuter.

Sur le projet de loi en tant que tel, comme je disais en ouverture, les enjeux sont majeurs, là. Je ne me souviens plus des chiffres exactement que j'ai vus, mais on me dit qu'en 2030 les 65 ans et plus, on parle d'autour de 25 %, c'est majeur, là. Ça fait que ce qu'on fait aujourd'hui, c'est... Tu sais, il faut avoir une vision, il faut voir l'ensemble de l'enjeu. Et quand je regarde, actuellement, comment souvent on parque les aînés, je pense qu'il faut se poser les vraies questions.

Dans votre mémoire, vous avez fait le tour, puis vous en parliez tantôt, là, de l'ensemble des mesures qui existent actuellement pour intervenir auprès des aînés ou pour s'assurer que les aînés soient bien traités. Vous dites : «Cette loi

doit être pensée, implantée et soutenue comme un mécanisme supplémentaire et non comme la solution à tous les maux ou, pis encore, comme une invitation à moins investir dans le renforcement d'autres mécanismes.» J'aimerais vous entendre parler là-dessus. Vous en avez un peu parlé, là, mais comment le commissaire aux plaintes vient s'ajouter à tout ça et comment il va venir renforcer tout ça au lieu de dédoubler, au lieu de mêler tout le monde? Comment il va venir renforcer les mesures qui existent actuellement? Et est-ce que, selon vous, le commissaire aux plaintes a les moyens, actuellement, pour livrer la marchandise?

Mme Beaulieu (Marie) : Alors, vous avez raison quand vous commencez par des statistiques, là. La préoccupation des aînés au Québec, en 2031, si rien ne change, les prédictions démographiques, c'est 26 % de la population qui aura 65 ans et plus. Ça veut dire dans 14 ans, hein, c'est comme demain.

Maintenant — encore là, je vais faire attention — 26 % d'aînés, ça ne veut pas dire 26 % de personnes vulnérables, ça ne veut pas dire 26 % de personnes à protéger en tout temps. Je pense que la question qu'on se pose ici, c'est : Qui a besoin de plus de protection et comment, pour ces gens-là, les mécanismes actuels peuvent-ils être bonifiés plutôt qu'en créer de nouveaux, hein? Je pense... Et la question que vous me ramenez va dans ce sens-là, quand vous me demandez : Est-ce qu'on va dédoubler des choses?, alors je me permets de revenir sur des éléments que je donnais tout à l'heure en disant : Je ne pense pas qu'on ne va rien dédoubler parce que, dans les recours que nous avons identifiés, le commissaire local et le commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services était déjà un mécanisme qui était là. Donc, c'était déjà dans nos recommandations de dire qu'il fallait renforcer chacun de ces mécanismes-là. Celui-là a été choisi pour commencer, et je pense que c'est une position qui est heureuse. Je pense qu'on peut aussi voir ce projet de loi là comme un premier pas. Il y aura peut-être d'autres renforcements qui viendront.

Ma principale préoccupation, et je me permets d'insister là-dessus, c'est : si on veut des gens qui soient sensibilisés aux réalités des aînés, il faut d'abord avoir une éducation sociétale qui fait en sorte qu'on comprend bien ce qu'est le vieillissement normal mais aussi ce que peuvent être certains problèmes liés à l'avance en âge et qu'on ne considère surtout pas les aînés comme un groupe monolithique. Donc, à ce moment-là, pour moi, des questions de formation ou de sensibilisation du grand public sont nécessaires et, de façon très particulière, des formations et un outillage, je vous dirais même, des intervenants, en particulier du réseau de la santé et des services sociaux mais pas juste ceux-là. Moi, ces dernières années, j'ai aussi eu l'occasion de former des intervenants policiers pour que les policiers puissent faire une meilleure détection et faire des signalements. Il y a aussi dans le projet de loi toute la question de l'entente sociojudiciaire de la Mauricie, où on voit ici qu'on nomme plusieurs autres intervenants.

Donc, non, je ne crains absolument pas qu'on dédoublé, au contraire. Si chacun faisait leur travail jusqu'au bout en matière de lutte contre la maltraitance et qu'on continue dans une visée qui avait été nommée clairement dans le plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les aînés, c'est-à-dire la continuité de services et l'intersectorialité entre tous les services en place, je pense qu'on peut faire de très grands pas.

Ce qu'on a eu, quand même, d'important d'ajouté ces dernières années aussi avec le plan, c'est toute la question de la ligne Aide Abus Aînés. Alors, il faut voir que, là, il y a déjà un bon nombre de situations qui sont rapportées et qu'il faut continuer à soutenir ce mécanisme-là et faire des références vers les différents partenaires qui peuvent faire des suivis.

M. LeBel : Bien, parlons-en, de la ligne Abus Aînés, puis je fais référence... je veux faire le lien avec la déclaration obligatoire ou pas. Ma tête n'est pas faite encore là-dessus, je veux entendre les groupes. J'ai lu votre mémoire, je trouve vos arguments solides. Mais, quand je regarde la ligne Abus Aînés, le dernier rapport, ceux qui appellent pour dénoncer, 36 %, c'est des aînés ou des victimes de maltraitance, 33 %, c'est des membres de la famille et 3,26 %, c'est des travailleurs sociaux ou autres intervenants de la santé. Comment ça se fait qu'il n'y a pas... que dans le réseau on... Quand je lis ça, c'est comme si les gens du réseau ne dénoncent pas. Quand je lis ça de même... Vous connaissez ça plus que moi, et, quand je lis ça, bien, ça me dit : Il faudrait peut-être rendre ça obligatoire. Ça fait que j'aimerais ça vous entendre là-dessus.

Mme Beaulieu (Marie) : Oui. Donc, Marie Beaulieu, toujours.

La réponse à cette question-là, je pense qu'il faut voir qu'est-ce qui est offert aux intervenants du réseau et pourquoi les intervenants appellent ou pas. En fait, la ligne a toujours dit — et c'est dommage qu'ils ne soient pas là pour l'expliquer eux-mêmes, donc, mais je travaille assez près avec eux, donc, pour pouvoir me permettre un élément de réponse : On a deux missions : la première, c'est d'écouter des gens qui veulent nous parler de situations de maltraitance et on peut faire un soutien sur le coup. Donc, quand vous dites 36 % de personnes aînées... Moi, quand j'ai commencé à travailler il y a 30 ans dans le domaine, là, les aînés n'en parlaient pas quand ils étaient maltraités. Qu'on ait maintenant de plus en plus d'aînés qui fassent des demandes par eux-mêmes, c'est un grand pas, ça, ensuite des proches, des membres de famille.

Quand on parle du 3,26 % d'intervenants qui appellent, il faut voir que la ligne a un double service. Le deuxième service, c'est une forme de coaching à des intervenants qui se retrouvent dans des situations devant un dossier problématique et qui disent : Je pourrais bénéficier, à ce moment-là, de l'expertise de la ligne pour m'aider à aller plus loin. Et à ce moment-là, donc, ils appellent moins pour faire un signalement que d'avoir un renforcement dans leurs propres pratiques. Et je peux vous dire, de façon indirecte par la connaissance de gens qui ont appelé à la ligne comme intervenants, qu'ils ont été très satisfaits du coaching qu'ils ont eu parce qu'ils bénéficient alors d'une expertise qui est installée quand même depuis de nombreuses années au CSSS Cavendish à Montréal.

M. LeBel : Merci pour l'éclaircissement, oui. Quand tu lis la première fois, tu dis... mais effectivement votre éclairage est bon.

Dernière question parce que je n'ai plus beaucoup de temps. Dans la terminologie sur la maltraitance envers les personnes, il y a différentes formes de maltraitance. Il y a une maltraitance qu'on appelle organisationnelle, c'est la violence qu'on dit... c'est les conditions ou pratiques organisationnelles qui entraînent le non-respect des choix ou des droits des personnes, négligence, offre de services inadaptée aux besoins des personnes, directive absente ou mal comprise de la part du personnel, capacité organisationnelle réduite, procédure administrative complexe, formation inadéquate du personnel, c'est toute situation préjudiciable créée ou tolérée par les procédures d'organisations privées, publiques ou communautaires. C'est une violence. Dites-moi, si j'appelle un commissaire aux plaintes pour me plaindre que j'ai des mauvais services, que l'organisation des services n'est pas bonne, qu'est-ce qu'il fait? Il appelle le premier ministre ou...

• (10 h 30) •

Mme Beaulieu (Marie) : Écoutez, la question de la maltraitance de type organisationnel, ça nous a pris des années avant qu'on puisse la faire reconnaître au Québec. Moi, j'ai fait ma thèse de doctorat sur la maltraitance en milieu d'hébergement il y a 30 ans et j'en parlais dans ma thèse, et quand j'essayais de l'amener sur la place publique, c'était toujours le dossier, je vous dirais, le plus chaud, le plus complexe. Maintenant, enfin, depuis juin dernier, on reconnaît que c'est une forme de maltraitance et qu'il faut s'y penser... pencher, pardon. Ça veut donc dire, effectivement, repenser par moment l'organisation des services, ça veut dire des discussions ouvertes pour tous ceux qui sont dans l'organisation des services et qui regardent les différentes façons dont les services sont appliqués. Est-ce que le commissaire aux plaintes aura un pouvoir là-dedans? Je l'espère bien. Là, je vous avoue que la réponse m'est plus difficile à donner. Il faudra voir dans le mandat précis qui lui sera donné, parce que nous, on a quand même dit dans notre mémoire qu'on a hâte de voir aussi les mandats précis qui lui seront donnés en lien avec l'application de la loi n° 115, à quel point il pourra effectivement avancer dans cette perspective-là. Mais, puisque le gouvernement a reconnu cette terminologie-là en juin 2015, j'ose penser que tous les types de maltraitance seront couverts.

Le Président (M. Matte) : Il vous reste 30 secondes.

M. LeBel : Mais la question... Mais on ne sait pas qu'est-ce que va faire le commissaire aux plaintes avec la plainte? Parce que, dans le fond, ce n'est pas dans son ressort. C'est le gouvernement qui doit...

Mme Beaulieu (Marie) : Ah! Non, non, ce n'est pas ça que je suis en train de vous dire, par exemple. Le commissaire aux plaintes est déjà là pour recevoir des plaintes et, entendons-nous, il en recevait déjà, des plaintes de maltraitance. Ce que j'ai dit tout à l'heure, c'est que dans le rapport peut-être qu'on ne réussissait pas toujours à voir le mot maltraitance qui était clairement nommé. Donc, on a toutes sortes de façons, hein, de nommer les situations sans jamais utiliser le mot maltraitance parce que le mot maltraitance est déjà... est toujours, pardon, tabou, hein, ça nous prend du temps avant d'étiqueter une situation comme étant maltraitante. Donc, à ce moment-là, moi, je dis : On renforce quelque chose qu'il fait déjà mais pour bien le renforcer, ça veut dire un bon coaching des commissaires aux plaintes, un bon suivi des commissaires aux plaintes, des directives claires sur qu'est-ce qu'ils doivent appliquer en matière de lutte contre la maltraitance, et je vous dirais, je pense...

Le Président (M. Matte) : Je vous invite à conclure.

Mme Beaulieu (Marie) : ...oui, l'élément le plus important, que ça soit clairement nommé dans leur rapport, ce qui n'était pas toujours le cas.

Le Président (M. Matte) : Merci. J'invite le député de Lévis pour 6 min 30 s.

M. Paradis (Lévis) : Merci, M. le Président. Mme Beaulieu, Mme Leboeuf, merci d'être là. C'est intéressant, puis Dieu sait qu'on pourrait parler tellement longtemps sur les notions de maltraitance, sur l'état des faits également.

Je reviendrai sur un élément, parce que ça serait un élément important aussi, notamment, le signalement obligatoire ou les dénonciations obligatoires où vous nous dites, par exemple dans votre argumentaire, que lorsque vous avez analysé cette possibilité, que sur les quelques 150 partenaires clés avec qui vous avez échangé, un seul organisme était favorable à la dénonciation obligatoire. Puis là, je ne veux pas faire une bataille de chiffres, hein, parce que, bon, vous rencontrez des gens, puis en même temps, bien, il y a des arguments puis il y a des idées qui se confrontent et qu'ils opposent toujours pour le mieux-être évidemment de nos aînés.

Sondage de l'AQRP en 2013, concernant l'idée de rendre obligatoire la dénonciation, alors que 93 % se disent en accord avec cette possibilité-là. On est en 2013 et en 2016, novembre, tout récent, participants au sondage qui répondent... «Dans quelle mesure êtes-vous d'accord que les membres du personnel du réseau de la santé, médecins, infirmières, intervenants, préposés aux bénéficiaires aient l'obligation légale de signaler aux autorités des actes de maltraitance envers les aînés?» On est encore à «Totalemment en accord» à 93 %. Est-ce que vous convenez que cette question-là fait en sorte que l'on se redéfinisse et qu'aujourd'hui et encore ce matin, trois groupes représentant des aînés aient dit : Pour nous, ça devient essentiel, oui, faisons quelque chose, mais donnons-nous des outils, non pas pour faire de la chasse aux sorcières mais pour avoir quelque chose qui nous oblige également à se rendre compte de la responsabilité collective que nous avons de dénoncer et d'agir, et de ne pas fermer les yeux.

Mme Beaulieu (Marie) : Plusieurs éléments. Merci pour votre question. Donc, Marie Beaulieu toujours, qui continue. La consultation qu'on avait faite avec les partenaires clés, c'était à l'hiver 2014. O.K.? On est trois ans plus tard. C'est tout à fait normal que des groupes aient pu évoluer dans leur pensée. Et je vous dirais que ma propre pensée a évolué en trois ans aussi à la lumière de ce qu'on voit. En même temps, quand on a fait ces consultations-là, on avait travaillé,

entre autres, avec les trois sous-comités de partenaires du ministre responsable des aînés, on avait travaillé avec l'ensemble des associations importantes au niveau des aînés du Québec, on avait travaillé aussi avec des ordres professionnels, et toute la question du signalement obligatoire... c'était le mot «obligatoire» qui titillait toujours le plus. Donc, c'était comment on peut amener les gens à signaler de façon plus claire, mais la question, c'était : Une fois qu'on a signalé, qu'est-ce qu'on fait avec? Et c'est pour ça que j'insiste depuis ce matin sur : Est-ce qu'on veut vraiment y aller toujours sur une obligation ou on veut y aller sur une meilleure sensibilisation, une meilleure responsabilisation, pour qu'après ça on ait une vraie réponse? Si on n'a pas de vraie réponse, je vous dirai, ça va aller dans le même sens de ce que j'énonce depuis des années. Faire énormément de la détection de la maltraitance, mais, si on n'a rien à leur offrir comme accompagnement, c'est encore pire parce que, là, la personne sait qu'elle est maltraitée puis on n'a rien à lui donner.

Donc, moi, je vais dans le sens — et d'autres provinces canadiennes ont pris aussi cette direction-là — d'aller plus vers un soutien renforcé du signalement sans nécessairement tomber dans l'obligation. Et je me permettrais de vous rappeler, entre autres, quand on discutait avec les médecins qui nous disaient que l'obligation, c'est toujours problématique, même des maladies où c'est enregistré comme étant à signalement obligatoire, souvent les médecins vont énormément résister avant de le faire.

M. Paradis (Lévis) : Je poursuivrai, Mme Beaulieu, parce qu'on est sur la même... en tout cas, sur la même réflexion. Mais vous dites : Oui, des provinces ont décidé de faire autrement, puis des provinces ont décidé de faire comme ça. Donc, il y en a aussi qui ont décidé d'aller vers la dénonciation obligatoire. Et est-ce que je me trompe en disant que, si on pouvait faire davantage ici, et si on faisait différent, c'est-à-dire de se doter d'une structure de dénonciation non pas pour instaurer une culture de «cherchons-le-coupable» mais davantage de se responsabiliser et avoir, avec cet outil-là, ce que vous souhaitez et ce qui est réclamé, c'est-à-dire d'être capables de traiter de bonne façon les cas qui sont rapportés de façon juste, puis avoir de l'information qui circule librement nous permettant d'être encore plus efficaces, est-ce que cet outil-là est nécessairement négatif? Il me semble que non.

Mme Beaulieu (Marie) : L'outil n'est pas nécessairement négatif, mais je vais quand même me permettre une nuance qui est importante. Le rapport qu'on a fait, je l'ai rappelé tout à l'heure, ne portait que sur les milieux d'hébergement, hein? Et, quand on comparait avec les autres juridictions canadiennes, on se rendait compte qu'effectivement une majorité de juridictions canadiennes, concernant l'hébergement, ont une dimension obligatoire. Là-dessus, le Québec était légèrement différent. Par contre, la portée du projet de loi ici, ce n'est pas juste sur l'hébergement, c'est pour toute personne âgée. Et, si on adoptait un tel projet avec un signalement obligatoire, on serait la province canadienne qui aurait le mécanisme le plus sévère, et je ne suis pas certaine que c'est vers ça qu'on veut aller.

Je vais reprendre ce que je disais tout à l'heure. Mme Charbonneau l'a aussi dit en introduction. Une personne âgée est présumée capable de s'autodéterminer, jusqu'à preuve du contraire, parce que c'est un adulte à part entière. Si on s'en va vers un signalement obligatoire pour toute personne de 65 ans et plus, ça veut dire que vous, moi, tout le monde dans cette salle, à partir du moment où on aura 65 ans, n'importe qui peut appeler puis signaler quelque chose sur notre situation sans nous en avoir parlé au préalable. Et ça, je vous avoue que ça me fait énormément peur. Si on veut aller vers de l'obligation, ciblons sur qui on veut aller vers l'obligation. Mais jamais je ne pourrai adhérer à une obligation qui couvrirait toute personne de 65 ans et plus tous azimuts.

M. Paradis (Lévis) : C'est intéressant, ce que vous apportez aussi, parce que vous apportez des nuances faisant en sorte qu'on puisse se doter d'un outil supplémentaire en fonction de votre crainte que vous venez de m'exprimer. Ceci dit, en même temps, la population — et vous en êtes, les chiffres sont là — tend, en tout cas, tend vers cette possibilité-là, d'obliger une dénonciation. Est-ce que ce n'est pas mieux d'avoir un outil comme celui-là que malheureusement de voir des gens fermer les yeux sur des situations qui doivent vous faire frissonner, comme elles me font frissonner, et qui sont malheureusement rapportées trop souvent? Et, en ce sens-là, est-ce que ce ne serait pas le temps, de fait, de se doter d'outils qui pourront travailler de pair dans le but de protéger nos aînés, de protéger ceux qui... de dénoncer si on ne parle pas, mais de faire en sorte qu'on puisse être rassurés et sécurisés?

Le Président (M. Matte) : Alors, je vous remercie pour votre contribution. Le temps alloué est déjà terminé. Alors, Mme Leboeuf, Mme Beaulieu, je vous remercie pour votre contribution à la commission.

Je suspends les travaux quelques instants afin de permettre au prochain groupe de prendre place.

(Suspension de la séance à 10 h 39)

(Reprise à 10 h 43)

Le Président (M. Matte) : Je vous invite à prendre place. Maintenant, je vous rappelle que vous avez 10 minutes pour exposer. Je vous invite à vous présenter ainsi que ceux qui vous accompagnent et je vous laisse la parole.

**Association québécoise de défense des droits des
personnes retraitées et préretraitées (AQDR)**

Mme Gagnon (Judith) : Oui, alors je suis Judith Gagnon, la présidente de l'AQDR nationale. Je suis accompagnée, à ma droite, par M. Réjean Goulet, qui travaillait dans le réseau de la santé, qui est un de nos experts du

Comité Enjeux sur la santé à l'AQDR national. Et je suis accompagnée, à ma gauche, par M. Jacques Pouliot, qui est psychoéducateur, membre de l'ordre, qui travaille avec l'AQDR Québec dans un centre d'aide et d'accompagnement aux aînés vulnérables.

Alors, je ne répéterai pas la mission de l'AQDR. Tout le monde sait qu'on vise la défense des droits des aînés. Vous savez aussi qu'en 2009 on a créé la Trousse SOS Abus pour aider les intervenants au niveau de la maltraitance. Vous savez aussi qu'on est en collaboration avec le réseau francophone Vieillir en liberté. On a produit une brochure, *Vieillir en sécurité*. Vous savez aussi qu'on est intervenus dans différentes plateformes, commissions parlementaires pour parler des droits des aînés abusés. Et je vous apprends que la sécurité des aînés est un des grands enjeux que nous allons sortir dans notre plateforme de revendications en tout début 2017. Alors, c'est pour ça qu'on a pris très à coeur ce projet de loi là.

Alors, je commence. Le projet de loi n° 115, dans sa facture actuelle, pour nous, est loin d'être un outil complet. Nous considérons que le projet de loi n'est pas assez ambitieux. Il n'a pas assez de mordant. On considère aussi qu'aucun investissement ni ressource supplémentaire n'ont été prévus afin de s'assurer de l'atteinte des objectifs de ce projet de loi là.

Alors, dans un premier temps, notre exposé portera sur des dispositifs qui ne sont pas inscrits dans le projet de loi actuel, mais qu'on considère qu'ils devraient être inscrits, et, dans un deuxième temps, on va commenter des choses qui sont dans le projet de loi. Je vous dis aussi qu'on s'inscrit dans la foulée des mesures actuelles mises de l'avant dans la politique Vieillir et vivre ensemble — Chez soi, dans sa communauté et en convergence avec le Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées. On est sensibles aussi aux propos avancés par la COPHAN, un organisme pour personnes handicapées.

Alors, première chose qu'on ne retrouve pas dans le projet de loi, et c'est après une longue réflexion, un gros questionnement, on s'est dit : Le signalement obligatoire. Il faut porter un message social important : Non à l'abus de la maltraitance. Il faut aussi que... Jusqu'à maintenant, les mesures mises en place pour contrer l'abus et la maltraitance envers les aînés ne semblent pas suffisantes. La présence d'un code d'éthique qui édicte des comportements adéquats et proscrit les abus et la maltraitance dans plusieurs établissements ne semble pas être non plus la solution. Alors, il faut intervenir, selon nous, et marquer le pas. C'est pourquoi l'AQDR réclame du gouvernement le recours au signalement obligatoire. À cet effet, le projet de loi n° 399 répondait davantage à la problématique de la maltraitance en prescrivant la dénonciation obligatoire. L'AQDR considère que le signalement obligatoire crée une responsabilité pour la direction des milieux d'hébergement de protéger les résidents et pour le personnel ou toute autre personne de signaler ce qui s'y produit.

Je reviens aussi avec quelque chose, ce n'est pas du copier-coller, vous allez dire que ce n'est pas la même clientèle, mais il y a maintenant 40 ans, le Québec a fait un grand virage pour prendre soin de ses enfants et garantir leur développement en toute sécurité. Alors, c'était un virage ambitieux. C'est sûr, ce n'est pas la même clientèle, on ne veut pas faire du copier-coller, mais on aimerait maintenant que le Québec devienne un jour un Québec fou de ses aînés. On a regardé dans l'ensemble des législations où il y a des dénonciations obligatoires, et on considère, dans notre première recommandation, qu'il faudrait reprendre les dispositions relatives aux signalements obligatoires du projet de loi n° 399, Loi visant à enrayer la maltraitance des personnes vulnérables hébergées dans le réseau de la santé et des services sociaux.

Dispositif à l'égard de la maltraitance en milieu privé et à domicile. Il y a beaucoup d'aînés qu'on reçoit dans notre centre d'aide aux aînés vulnérables qui vivent des situations d'abus et de maltraitance qui prennent des formes très différentes : des problèmes de baux, des clauses illégales, menaces d'éviction, qui sont dans des situations de pauvreté extrême, qui ont des logements mal adaptés, qui vivent des conditions extrêmes d'abus et de maltraitance. On vous a mis en annexe certains cas qu'on a dans notre centre d'aide aux aînés vulnérables et qu'on essaie d'aider.

On considère — notre autre recommandation — que ces structures de concertation, qui regroupent des partenaires de différents milieux, soient rehaussées avec les services de police, le CIUSSS pour répondre aux grands besoins des aînés qui vivent différentes formes d'abus et de maltraitance.

Au niveau de l'accompagnement des aînés vulnérables, ça fait six ans que l'AQDR-Québec... Il y a d'autres organismes aussi qui en font, qui accompagnent les aînés. Ce n'est pas une ligne d'écoute. On prend l'aîné tel quel, on regarde ses besoins comme tels et on répond à ses besoins, on l'accompagne parce qu'on s'est aperçu bien souvent que si on ne fait pas ça avec des aînés, ça va rester lettre morte et il n'y aura rien qui va se passer, même s'ils sont victimes d'une situation. Alors, pour nous, ce qui est important à mettre en place dans chacune des régions du Québec : des centres d'aide et d'accompagnement aux aînés vulnérables pour accompagner les aînés vulnérables souvent isolés dans leurs démarches pour se défendre contre toute forme de maltraitance.

• (10 h 50) •

Autre question, maltraitance causée par la pratique actuelle. Alors, la maltraitance aux aînés peut prendre différentes formes. Les cas d'aînés qui ont perdu leur médecin de famille, qui se retrouvent sur des listes d'attente très longues, ils ont besoin de soins médicaux spécialisés, des fois, ils renoncent à tout soin parce qu'ils sont fatigués, à un moment donné, ils sont même écoeurés, des gens qui attendent à l'urgence — des aînés — très longtemps, ou on voit des coupures à domicile. On se questionne sur ces diverses circonstances qui peuvent constituer une forme de maltraitance systémique.

Alors, notre recommandation 4: sensibiliser le réseau de la santé à la maltraitance systémique ou institutionnelle afin que l'on tienne compte de ses impacts — et que l'on trouve des solutions pour minimiser celle-ci.

On revient au projet de loi comme tel, au projet de loi n° 115. On regarde : politique de lutte contre la maltraitance. Déjà l'implantation du code d'éthique à travers le réseau de la santé et de ses partenaires prévoit la prévention de la maltraitance chez les aînés. Pourtant, il existe encore de la maltraitance qui fait la manchette au quotidien. L'AQDR se questionne sur la pertinence de produire un projet de loi afin d'obliger les établissements à se doter d'une politique de lutte contre la maltraitance. Plusieurs exemples concrets démontrent qu'il n'a pas fallu attendre une loi pour inciter le

réseau de la santé à se doter de telles politiques dans la foulée du Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées. Néanmoins, c'est dans l'application de cette mesure, en vertu du présent projet de loi, que l'AQDR se questionne. Ainsi, plusieurs aspects de la maltraitance se définissent en fonctions des besoins spécifiques de l'individu et sont par le fait même difficiles à encadrer dans une loi ou une politique. Par exemple, comment le gouvernement envisage-t-il de définir la liberté de choix de la personne âgée dans un contexte institutionnalisé? Alors, on se pose la question. C'est pareil pour l'administration de médicaments.

Par ailleurs, l'AQDR se questionne sur l'homogénéité des politiques de lutte à la maltraitance qui seront mises en oeuvre dans le réseau de la santé. Nous sommes inquiets des inégalités intersectorielles et interrégionales que cela risque d'engendrer.

Alors, pour nous, notre recommandation 5, c'est que cette loi soit accompagnée d'une formation destinée aux administrateurs du réseau de la santé ainsi qu'aux responsables d'établissements visés par la Loi sur les services de santé et les services sociaux qui auront pour mandat de mettre en oeuvre une politique de lutte contre la maltraitance dans leurs établissements. Comme le phénomène de la maltraitance est complexe, les administrateurs du réseau se doivent d'être sensibilisés à toute forme qu'elle peut prendre.

Commissaires aux plaintes et à la qualité des services. Alors, ça, on a eu un petit bogue. L'AQDR se questionne sur la capacité des commissaires locaux à répondre actuellement à cet ajout de responsabilités. Lors du dépôt du projet de loi, aucune ressource humaine...

Le Président (M. Matte) : Je vous invite à conclure, Mme Gagnon.

Mme Gagnon (Judith) : Alors, dans notre conclusion, on remet en cause le mécanisme de commissaire local aux plaintes. On voudrait s'adresser à une personne qui soit dans l'établissement et qui soit formée pour l'abus et la maltraitance et faire un lien avec le protecteur des aînés qu'on veut voir à la CDPDJ, à la Commission de protection des droits de la jeunesse. On veut aussi une protection de la personne qui fait un signalement, en accord avec le projet de loi actuel.

Et, au niveau de l'utilisation des mécanismes de surveillance, on est aussi d'accord avec trois recommandations du CNEV, que toute politique, norme ou balise développée sur l'installation et l'opérationnalisation de caméras de surveillance s'appuie sur le souci de recherche d'un sain équilibre entre le droit fondamental de toute personne à sa vie privée tout en considérant son droit de sécurité. Une caméra de surveillance ne peut être installée sans le consentement volontaire de la personne ou de son représentant. Et on est contre aussi la diffusion des images sur les sites Internet ou autres. Voilà.

Le Président (M. Matte) : Merci pour votre exposé. Je cède la parole à la ministre pour 16 min 30 s. Mais je dois avouer que je vous soustrais du temps parce qu'elle a excédé son temps.

Mme Charbonneau : Bon, bien, coudon, M. le Président, c'est bon. Il faut entendre les gens.

Le Président (M. Matte) : ...générosité, Mme la ministre, là.

Mme Charbonneau : Oui, mais il faut entendre les gens, c'est important. Puis, je vais vous dire, si vous me permettez, avant de poser ma première question ou... En premier, je vais vous saluer, Mme Gagnon. Bonjour, messieurs.

Je vais faire juste une petite mise au point parce que ça semble vraiment interpeler mon collègue, je vais lui dire que... pour vous rassurer pour le principe du règlement, parce que vous êtes très interpellé, au mois de décembre, on a rencontré 30 groupes, 30 partenaires importants et on leur a demandé de regarder les grandes orientations pour formuler une rédaction de règlement. Ce qu'on va vous déposer incessamment et, je vous le dis, d'ici à jeudi, ça peut être avant, là, mais c'est d'ici à jeudi, on m'a confirmé les choses, en arrière, ça va être les grandes orientations, ce ne sera pas le règlement écrit, puisque vous avez compris qu'il faut qu'il passe à travers le processus législatif pour être appelé un règlement, mais c'est sûr qu'on l'a d'ici la fin de la semaine. Et, si jamais vous voulez interpeller un groupe qui est devant vous, sachez qu'ils ont probablement déjà été interpellés, donc sentez-vous à l'aise, là, pour les questions peut-être plus pointues qui peuvent vous interpeller, vous, mais on va faire ça rapide.

Mme Gagnon, bonjour. Je vous dis bonjour particulier parce qu'on se rencontre avec différents chapeaux, hein, moi toujours avec le même mais vous quelquefois aux tables de concertation des aînés, quelquefois comme représentante, comme vous le faites ce matin, de l'AQDR. Je trouve ça intéressant de vous entendre parce que, vous savez, Mme Gagnon, on se parle avec beaucoup de franchise puis, quand on se rencontre, on se permet même ensemble d'aller au-delà du sujet en titre, c'est-à-dire que, si on est à la table de concertation, on parle de toutes sortes de choses parce qu'on se voit aussi pour des projets de l'AQDR, on se voit pour des façons de faire puis on s'interpelle avec beaucoup de facilité, ce qui fait de moi, je dirais, comme une groupie, hein, je vous suis avec les intentions de l'AQDR. C'est important de pouvoir vous entendre puis de suivre vos propos.

Puis, le 19 octobre dernier, vous avez donné une entrevue à Annie Desrochers à Radio-Canada, et, dans cette entrevue-là, vous dites que vous êtes d'accord avec le fait qu'il n'y ait pas d'obligation de dénoncer. Ça fait que, là, moi, je suis au mois d'octobre, puis dans ma tête, ça va avec les discussions qu'on a ensemble où vous nous dites... où vous me dites, quand on jase, que vous êtes à l'aise avec ce principe-là, et que vous comprenez le principe qui fait en sorte que la dénonciation obligatoire, elle était... puis c'est comme ça qu'on s'en était parlé, puis je ne veux pas vous mettre mal à l'aise, je veux vraiment remettre les gens dans le contexte où on était, on était dans une situation où c'était plus aléatoire, on n'était pas dans une situation formelle.

Donc, dans cette entrevue, vous signifiez que vous n'êtes pas mal à l'aise avec le principe de ne pas avoir d'obligation. J'imagine, ce sera ma première question, mais j'imagine que, depuis le mois d'octobre, vous avez fait une tournée autre auprès de vos membres, vous avez fait un sondage, vous avez approché la question de façon différente pour déposer un mémoire qui donne un virement complètement dans le sens contraire. Je veux juste savoir le mécanisme que vous avez fait pour pouvoir arriver à cette disposition.

Mme Gagnon (Judith) : C'est une très bonne question.

Mme Charbonneau : Merci.

Mme Gagnon (Judith) : Vous l'avez dit ce matin : Les gens peuvent changer d'idée et évoluer. Nous, on a rencontré, lors de nos consultations sur les enjeux des aînés, des aînés un peu partout à travers le Québec depuis septembre. On a rencontré plusieurs groupes et on avait comme enjeu particulier la sécurité des personnes âgées. Alors, on s'est fait dire, à plusieurs reprises... on s'est fait parler de signalement obligatoire et on s'est fait dire : Écoutez, vous ne pensez pas qu'en ne mettant pas d'obligation de dénonciation, il n'y aura pas de résultat? On en a fait à travers le Québec. On en a fait 10 aussi dans la région de la Capitale-Nationale.

Et, parallèlement à ça, on est allé plus loin, on a rencontré des groupes de travailleurs sociaux qui travaillaient dans les services de soutien à domicile et on leur a demandé : Comment ça marche? Est-ce qu'il y a des problèmes? Qu'est-ce que vous pensez de la dénonciation obligatoire? Pourquoi? Bon, tout ça, et la majorité, et je vous dirais l'unanimité des gens qu'on a rencontrés nous ont parlé de dénonciation obligatoire, de l'obligation de dénonciation obligatoire. Alors, vu qu'on est sensibles aussi à nos membres, aux aînés et à l'ensemble des intervenants, on a regardé ça puis on s'est dit : Il y a quelque chose là, il y a quelque chose, il y a une volonté de. Et on nous a aussi parlé des fameux codes d'éthique existants à l'heure actuelle, qui ne donnent pas grand-chose, et tout ça nous a amenés à pousser notre réflexion puis à aller plus loin. Alors, voilà pourquoi vous nous retrouvez avec ce qu'on vient de vous dire.

• (11 heures) •

Mme Charbonneau : Ça me donne le processus que vous avez établi. Parce que, la dernière fois que je vous avais entendue, ce n'était pas dans cette perspective-là. Donc, merci d'avoir mis un peu plus de chair alentour de l'os sur le processus parce que c'est important. Vous êtes quand même un organisme important, au Québec, qui représente des aînés, et, de ce fait, bien, la consultation que vous faites, elle est toujours d'un éclairage pour pouvoir vous prononcer.

Maintenant, quand on se parle et qu'on regarde le projet de loi, on y voit, nous, la possibilité de respecter l'autodétermination d'un aîné. Alors, je me fais toujours le plaisir de faire la même blague, mais, dans cette salle, les aînés sont majoritaires. Ils sont ici en train de prendre des notes, en train de faire des choses et en train de participer, hein, à une commission qui se pose des questions. De ce fait, ils sont des aînés d'expérience, actifs et professionnels. Demain matin, un aîné dans cette salle sort de cette pièce et se brise une hanche, arrive à l'hôpital, il est en situation de vulnérabilité. Il n'a pas perdu sa tête, là, il n'a pas perdu son autodétermination. C'est toujours un adulte responsable, conscient des gestes qui sont alentour de lui et qu'on... Toute la situation est toujours la même, c'est juste une situation qui le rend en principe de vulnérabilité. Qu'est-ce que vous pensez du principe de l'autodétermination chez l'aîné?

Mme Gagnon (Judith) : Écoutez, c'est des très bonnes questions, mais ma réponse va être très bonne aussi...

Mme Charbonneau : Elles sont toujours bonnes, Mme Gagnon.

Mme Gagnon (Judith) : ...dans le sens suivant, oui, c'est correct, on ne perd pas notre autodétermination. Mais, si je me suis cassé une hanche, j'arrive dans un milieu hospitalier, et puis je ne suis pas confuse, mais je suis extrêmement anxieuse parce qu'il m'est arrivé tout ça, et puis je me sens mal, et puis je porte comme une petite détresse de toute cette situation-là, et puis, tout d'un coup, il arrive quelqu'un qui... ou on me met dans une situation d'abus, on ne me change pas parce que j'ai besoin... on me fait quelque chose, tout ça... puis c'est correct, je vais avoir de l'autodétermination encore, je ne deviendrai pas plus mêlée, mais je vais peut-être, même si je suis très autodéterminée, comme beaucoup de monde l'est, être plus vulnérable dans ma situation puis moins capable de dire : Oui, je vais être capable de... Wo! là, ça ne marche pas, puis tout ça. Peut-être que ça, je vais avoir abandonné ça parce que je vais être dans une autre situation puis je vais vivre d'autres choses. Puis la dénonciation obligatoire, ce n'est pas m'enlever mon pouvoir, c'est de faire que l'ensemble du processus ou l'ensemble de l'établissement regardent ce qui se passe à une personne puis disent : Wo! ça ne marche pas. Moi, ça n'enlève pas l'autodétermination, ça met plutôt une autre balise puis une possibilité... Parce que, quand il t'arrive quelque chose, des fois, tu as beau être autodéterminée, mais il t'arrive une situation où tu n'es plus bien, tu es moins bien pour être capable de combattre puis être bien.

Vous connaissez la pyramide de Maslow? Vous savez, finalement, si je m'en viens malade, ou je m'en viens à l'hôpital, ou j'ai le cancer, ou quoi que ce soit, même si je suis très bien autodéterminée, je ne me sentirai pas en sécurité, je ne serai peut-être même plus capable de faire la même chose que je fais à l'heure actuelle. C'est une mesure de protection. C'est pour ça que j'en parle de cette façon.

Le Président (M. Matte) : Merci.

Mme Charbonneau : Merci, Mme Gagnon. Ça me donne une perspective peut-être un peu différente de ce que j'y perçois, puisque l'autodétermination, c'est aussi pour les gens qui sont à la maison, ce n'est pas juste... Le projet de

loi ne s'adresse pas que... dans les gens dans les institutions. Par contre, la perception que nous avons du projet, c'est qu'il met un filet de sécurité plus serré et fait en sorte que les gens peuvent retrouver les outils. Mais j'apprécie la réponse que vous me faites.

Ma dernière question puis après ça je laisserai la parole à ma collègue. Mais, dans votre recommandation 2 et votre recommandation 3, quand je les ai lues avec beaucoup d'attention, je vous dirais que j'y ai reconnu, dans ces deux recommandations-là, le comité sociojudiciaire qu'on met en place partout au Québec. Je me demandais si, dans cette perspective-là, vous le reconnaissez dans ce même sens-là ou, pour vous, le comité sociojudiciaire qui serait en place, qui viendrait rassembler vos deux recommandations ensemble pour les mettre en place — dans le fond, ça se ressemble — si vous, vous le voyez complètement différemment.

Mme Gagnon (Judith) : Pas nécessairement, madame. Ce qu'on considère qui est très important, c'est de renforcer, rehausser la concertation régionale, mettre des sous là-dessus, comprendre que c'est un outil majeur de défense des droits puis de sécurité des aînés. Oui, le protocole sociojudiciaire est une avenue intéressante, mais il y a aussi les tables de concertation, il y a tout aussi ça. Nous, ce qu'on veut, c'est que ce soit rehaussé et qu'on donne de la place à ces outils-là, ces concertations régionales là, pour que leur travail soit davantage efficace puis à longueur de vue. On considère que c'est très important. On ne dénie pas ça, on n'est pas contre ça du tout, mais on veut vraiment rehausser ça pour que ça soit davantage opérationnel parce que c'est important, cette concertation régionale là. On en est tout à fait d'accord. Je suis moi-même sur des tables de concertation.

Mme Charbonneau : Je vous entends puis j'aimerais juste nous rappeler que chacun des intervenants a déjà du financement. Donc, je fais juste nous le rappeler parce que, quand vous nommez la table de concertation, je sens que vous changez de chapeau, mais elle est aussi financée, cette table. Mais je comprends quand vous me dites de bonifier pour que tout le monde puisse s'asseoir à la même table et travailler. Ça, je vous entends parce que...

Mme Gagnon (Judith) : Je ne vous parlais pas, madame, de la table de concertation, je parlais plutôt des comités de concertation régionale abus, maltraitance, qui sont chapeautés par le coordonnateur abus, maltraitance. Je ne parlais aucunement de la table de concertation.

Mme Charbonneau : J'avais signifié...

Mme Gagnon (Judith) : Je suis bien dans mon sujet et je voulais dire que ces comités de concertation sont intéressants, mais souvent ça se fait très rapidement, et puis on ne met pas tant d'importance là-dessus, alors que c'est très important, et on devrait mettre d'autres partenaires là-dessus, institutionnaliser ça davantage, rehausser ça pour que ça ait, si vous voulez, une répercussion plus intéressante. Mais ce n'était pas de la table de concertation.

Le Président (M. Matte) : Merci. J'invite la députée de Charlevoix — Côte-de-Beaupré pour 2 min 40 s.

Mme Simard : Merci, M. le Président. Alors, je vais me contenter de saluer tous les gens présents vu le temps qu'il me reste.

Vous avez dit... En fait, mon collègue de Rimouski a mentionné d'entrée de jeu que nous devons nous poser la question, à savoir si les aînés ont des droits. Alors, bien sûr qu'ils en ont, des droits, ils sont nombreux et ils sont extrêmement importants, et j'ai un profond respect, bien sûr, pour les aînés, mais également pour la clientèle vulnérable, qui, comme on le dit si bien aujourd'hui, n'est pas nécessairement constituée d'aînés.

Alors, ma question. Vous avez mentionné ou vous dites donc souhaiter un protecteur des aînés. On sait qu'il existe déjà un protecteur du citoyen. Alors, ne serait-ce pas là un dédoublement d'une personne déjà existante avec cette fonction?

Mme Gagnon (Judith) : C'est une autre excellente question. C'est plutôt à la commission de protection des droits de la jeunesse, c'est plus à la CDPDJ qu'on voit un protecteur des aînés. C'est une revendication qui est même sortie du Parlement des sages. Saviez-vous que, voilà quelques années, les aînés se réunissaient à l'Assemblée nationale et votaient des lois, des projets de loi ensemble pour voir qu'est-ce qui était le mieux pour les aînés. Et ça, ce qui était ressorti, c'est qu'à la CDPDJ, où on traite toutes formes d'abus, c'est un tribunal administratif, on pourrait avoir un protecteur des aînés qui ait un regard particulier sur la situation des aînés vulnérables et qu'il ait une équipe dédiée. Il y en a déjà une avec un article de la charte des droits, l'article 48, mais qu'il y ait quelque chose de particulier au niveau des aînés, parce qu'on est nombreux, hein, on s'en vient de plus en plus nombreux dans la société, puis il y a des problématiques particulières pour les aînés. Vous avez vu, je vous ai joint à notre mémoire des cas qu'on a vus dans notre centre d'aide et d'accompagnement aux aînés vulnérables. Alors, nous, on considère que ça ne serait pas au Protecteur du citoyen — je comprends, là, ça serait un dédoublement — mais au niveau de la CDPDJ, un protecteur des aînés qui aurait une équipe dédiée, puis, quand il y aurait des cas spéciaux au niveau des aînés, là, il y aurait une expertise, et, pour nous, ça semblerait quelque chose qui serait important.

Mme Simard : Merci.

Le Président (M. Matte) : Il ne reste seulement qu'une quinzaine de secondes. À ce moment-là, j'inviterais le député de Rimouski pour les prochaines 10 minutes.

M. LeBel : Merci, M. le Président. Bonjour. Effectivement, moi, je suis dans mon club des 50 ans et plus à Rimouski. On a un club très dynamique puis qui fait en sorte que les aînés peuvent se parler, et je suis là aussi pour parler et écouter.

• (11 h 10) •

Mme Charbonneau : Bravo!

M. LeBel : Ceci étant dit, dans mon ancienne vie, jadis, naguère, ça fait assez longtemps, je travaillais dans les milieux populaires, milieux communautaires, et dans mon coin, là, j'étais dans le bout de Rivière-du-Loup à l'époque, il y avait l'AQDR déjà qui participait à des tables de concertation et qui se mobilisait avec les gens du milieu. Les gens de l'AQDR, que je me rappelle, c'est des gens qui connaissent les réalités, qui sont impliqués, qui sont terrain. C'est un réseau très terrain, je trouve. J'aimerais ça savoir...

Puis là je sors du projet de loi complètement. Ça fait quand même une trentaine d'années que l'association existe. Vous avez pris des positions souvent sur les droits parce que c'est ça, votre mandat, de défendre des droits. Comment vous voyez l'évolution des dernières années par rapport aux droits des aînés? C'est quoi, pour vous, les défis majeurs qu'on a actuellement par rapport à ce que vous avez vécu dans les dernières années? Vous voyez, on sort du projet de loi, mais moi, je pense que c'est ça, la question fondamentale.

Mme Gagnon (Judith) : Est-ce que vous voulez que je vous... Bien là, si vous me posez la question, je vais vous répondre.

M. LeBel : Allez-y.

Mme Gagnon (Judith) : Pour ça, monsieur, on s'est réunis, les AQDR, et on a essayé de voir quels sont les principaux enjeux des personnes aînées. C'est ça que vous voulez entendre de ma part? Alors, on en a trouvé, des enjeux des personnes aînées. Je vais vous les nommer. Prévenir la pauvreté des aînés, c'est très important. Le droit à un revenu décent, c'est important dans le système public. Ce qui est aussi intéressant, c'est assurer une qualité de vie à nos aînés, le droit à un logement convenable, le droit à des services à domicile accessibles et de qualité, le droit à des services sociaux et de santé publics et de qualité, le droit à une offre de transport accessible et abordable, le droit à un milieu de vie sécuritaire — ça fait l'objet d'un de nos grands enjeux — favoriser l'inclusion sociale, le droit à une participation sociale et citoyenne à part entière, le droit au plein accès au marché de l'emploi et à la conciliation travail-retraite, le droit d'accès à l'éducation et à la culture, et, en dernier lieu, le droit à un environnement sain et respectueux de la biodiversité.

On s'est réunis, on s'est questionnés, on se requestionne. On n'est pas un mouvement sclérosé. On se reparle, on requestionne des gens, on essaie de voir... Et ça fait un an qu'on consulte des gens dans l'ensemble de notre région, dont le Bas-Saint-Laurent — nous étions à Rivière-du-Loup — et, là-dessus, tous les enjeux que je vous nomme, c'est les enjeux qui sont ressortis de la part des aînés.

M. LeBel : M. le Président, vous voyez que c'est exactement ça. Moi, je pense qu'on est dus, au Québec, pour une grande discussion avec tout le monde sur ces enjeux-là. La pauvreté des aînés, là, c'est majeur, et ça, ça a un impact sur la maltraitance. C'est majeur. L'intégration des aînés dans la vie communautaire, c'est majeur aussi. L'isolement de nos aînés, on ne peut pas accepter, et ça, à mon avis, on devrait avoir un débat plus large là-dessus.

Là, on est très pointus sur la maltraitance. On va parler de déclaration obligatoire, de ci, de ça, on est très pointus. C'est le projet de loi, mais le projet de loi, à mon avis, ce n'est pas extraterrestre, il devrait se coller sur la réalité puis les enjeux de nos aînés, puis ceux que vous avez nommés là, c'est exactement ça. En tout cas, j'aime ça entendre ça, mais il faut en débattre, il ne faut pas que ça reste juste dans vos... Il faut qu'on débâte avec les autres, avec les autres partenaires, et éventuellement j'espère qu'un jour on le fera incessamment.

L'autre débat, la question que je voulais vous poser, bon, c'est la question de ce matin, là, qui était sur la déclaration obligatoire. Bon, j'ai compris, là, que vous avez... Il y a eu un changement de cap, là, mais comment vous... Vous avez vu un peu, là, les gens avant, là, les gens de la chaire, là, qui ont argumenté à partir du projet de loi n° 399. Là, ils se sont penchés là-dessus. Il y a certains arguments en faveur du signalement obligatoire, mais d'autres qui sont contre, qui disent : Bon, on pourrait mettre des pressions considérables sur les personnes contraintes à signaler. Une mauvaise analyse de la situation peut conduire à des actions qui risquent d'aggraver la situation. Les situations de maltraitance entre personnes aînées demandent une réponse clinique plutôt que juridique, les risques que les situations de maltraitance graves... qu'on parle juste des graves, mais qu'on parle moins des... Tous ces arguments-là, vous les avez lus, là, vous êtes des partenaires. Qu'est-ce que vous répondez à ces arguments-là? Puis l'autonomie des aînés, qui peuvent décider eux autres même... Qu'est-ce que vous répondez à ces arguments-là? Pourquoi vous êtes arrivés à ce nouveau positionnement?

Mme Gagnon (Judith) : Écoutez, monsieur, je vais demander aussi à Jacques Pouliot, mon psychoéducateur, de répondre aussi, mais je pourrais vous dire que, dans la vie, il n'y a jamais de blanc et il n'y a jamais de noir, il y a toujours des faits pour une situation et il y a toujours des faits contre.

Alors, vas-y, Jacques, tu peux intervenir là-dessus.

M. Pouliot (Jacques) : Écoutez, moi, je suis en action sur le terrain depuis plus de 40 ans. Ce qu'on se rend compte aussi, nous, c'est que, souvent, les intervenants connaissent les situations, ils ne savent pas quoi faire avec. Ils ne savent pas à qui se confier, à qui se tourner pour se mettre en action pour aider les personnes qui vivent des situations, des fois, très

déplorables. Nous, à l'AQDR... J'ai été surpris, lorsque je suis arrivé là voilà trois ans pour faire de la supervision d'intervenants, de voir que même des lignes qu'on a mises en place comme Abus Aînés, abus, violence, etc., nous appellent pour nous référer, dire : Écoutez, là, on a eu telle situation, on ne sait pas quoi faire avec cette situation-là, y a-tu un de vos intervenants qui peut faire quelque chose?

Lorsqu'on a des organismes qui ne savent pas quoi faire, qui, au départ, sont dédiés à travailler sur l'abus et la maltraitance et qui se tournent vers d'autres organismes, mais qui ne se tournent pas vers des organismes qui sont parapublics ou quelque chose du genre, il y a déjà quelque chose qui... il y a un signal là qu'il faut qu'on entende aussi, là. Moi, j'ai travaillé aussi au niveau de la protection de la jeunesse pendant des années, et le signalement obligatoire, ce n'est pas la panacée, là, la solution pour régler toutes les choses, mais il reste quand même que le signalement obligatoire peut amener des gens... L'idée du signalement obligatoire, ce n'est pas nécessairement que la personne dise : Tu dénonces parce que tu es certain de ton coup, c'est : Je ne le sais pas, qu'est-ce qui se passe là, mais c'est inquiétant et peut-être qu'il faut que quelqu'un examine la situation, quelqu'un qui a des compétences pour voir. Pour avoir travaillé à la DPJ pendant des années, les signalements ne sont pas tous retenus, les signalements ne sont pas tous des choses qui font qu'il y a des interventions, mais au moins on a un regard sur une situation et on peut guider par la suite les orientations et les services en fonction.

M. LeBel : Merci. Vous voyez, moi, je l'ai dit au début, ma tête n'est pas faite là-dessus, mais l'idée du consentement volontaire, ça m'interpelle beaucoup, et, dans votre recommandation 9, sur les caméras, vous dites qu'on ne peut pas installer des caméras dans la chambre ou l'espace de vie privée d'une personne résidant en CHSLD sans le consentement volontaire et valide de celle-ci. Ça fait que, par rapport aux caméras, vous dites qu'il faut des consentements volontaires, mais, par rapport au signalement obligatoire, il n'y aurait pas besoin de consentement. J'aimerais ça savoir pourquoi vous voyez cette différence-là et comment on... Est-ce que je comprends bien ou... Dans le fond, ce que je comprends, qu'il faudrait baliser, mais là comment on peut baliser pour respecter le consentement des personnes avant de faire un signalement?

Mme Gagnon (Judith) : Oui. Bien, je comprends ce que vous voulez dire. Les caméras, c'est une chose, c'est un moyen. C'est un moyen.

M. LeBel : On peut le faire sans consentement?

Mme Gagnon (Judith) : Non.

M. LeBel : Non?

Mme Gagnon (Judith) : Nous, on voulait le consentement du représentant. C'est un moyen pour aller chercher des preuves parce qu'on n'en a pas, puis parce que les codes d'éthique ne marchaient pas, puis qu'on se doutait, les familles se doutaient qu'il y avait quelque chose. C'est un moyen, mais ça va dans l'intimité de la personne aussi, dans sa chambre. Elle ne va pas là... Tu sais, il y a des choses intimes qui se font, tandis que... Il n'y a pas de contradiction dans notre position, tandis que la dénonciation obligatoire, ce n'est pas tout à fait la même chose. Un, c'est à un niveau; l'autre c'est à un autre niveau. La dénonciation obligatoire — je me mets à bégayer — c'est : quand quelqu'un voit une situation inacceptable, il faut qu'il dénonce. Ce n'est pas tout à fait la même chose. Un est un moyen d'un processus, puis l'autre, c'est un signal clair qu'il faut faire quelque chose. Ce n'est pas au même niveau. C'est pour ça qu'on peut ne pas avoir la même tendance ou tout à fait la même tendance d'un niveau à l'autre niveau.

M. LeBel : Bien, merci. Merci pour la réponse. Là, je n'ai plus beaucoup de temps, mais j'aurais aimé ça vous parler de l'article 48, là, de la Commission des droits de la personne. Je trouve intéressante votre proposition. Cependant, ce que je vois de la dernière année, il y a eu 48 plaintes, là, concernant l'article 48 à la commission. Je me demandais comment tout ça pourrait... Pourquoi vous voyez que ça pourrait aider? Actuellement, ça ne semble pas être une avenue qui est très utilisée par rapport à la ligne Abus ou d'autres choses. Comment vous voyez ça? Comment on pourrait faire en sorte que ce soit mieux utilisé et comment vous voyez que cette avenue-là vient améliorer le projet de loi ou viendrait donner des outils davantage pour combattre la maltraitance? Mais je n'ai pas le temps, je suis désolé.

Le Président (M. Matte) : Je vous remercie. Je cède la parole au député de Lévis.
• (11 h 20) •

M. Paradis (Lévis) : C'est la... du président du chronomètre, à un moment donné, de faire en sorte... Mais, inévitablement, c'est des sujets sur lesquels on reviendra, puis on va revenir tout au long des auditions. Merci, M. le Président. Mme Gagnon, M. Goulet, M. Pouliot, merci d'être là.

Je trouve intéressant... Et je reviens seulement sur un élément parce que la ministre vous demandait de clarifier la situation versus une vision que vous aviez à un certain moment donné et une nouvelle qui arrive... Bien, à la même enseigne, on entendait tout à l'heure les porte-parole de la chaire de recherche qui disaient : En 2014, on a eu des résultats, puis, en 2016, il y a des sondages qui font qu'à un moment donné il y a une évolution de la pensée qui oblige des réflexions supplémentaires et peut-être des positions différentes également, puis c'est bien que ce soit ainsi parce que c'est ça qui va faire en sorte qu'on puisse ensuite continuer à avancer. Je comprends bien et je reviens là-dessus parce que votre position, elle est clairement exprimée maintenant. Je vais un peu plus loin, vous êtes en train de... En tout cas, ce que je comprends d'un signalement obligatoire, c'est sûr qu'une dénonciation obligatoire, ça donne l'impression de dénoncer, signaler — signalement obligatoire — pour arriver au même but, en tout cas, bref, que cette dénonciation-là, dans

vosre tête à vous, créerait un sentiment, une responsabilisation des équipes soignantes, des équipes de direction, du personnel qui, pour l'ensemble de celles-ci, sont dévoués à leurs résidents, bien sûr, mais, dans des cas, on ne peut pas se permettre de fermer les yeux sur des cas que vous nous rapportez en fin de mémoire également. Alors, pour vous, c'est un outil, ce n'est pas une contrainte. C'est un outil pour responsabiliser davantage l'ensemble du milieu. Est-ce que je traduis bien votre pensée?

Mme Gagnon (Judith) : Certainement, monsieur, c'est un outil parce que, si tu n'as pas... C'est sûr, là, on peut argumenter sur les mots, mais, souvent, si tu n'as pas d'obligation, c'est dur, faire ça, faire des dénonciations obligatoires, des signalements obligatoires. Des fois, tu peux dire : Bien, ça ne reviendra plus, tu peux être comme plus mollo. Mais, si tu as l'obligation de faire une dénonciation, tu vas le faire aussi, puis, des fois, ça ne sera peut-être pas... la situation, il va y avoir analyse de ça, tout ça, mais tu vas le faire, puis là, tu sais, on va être comme plus vigilants socialement sur la situation de nos aînés. Parce qu'on en retrouve encore, des cas d'abus et de maltraitance, on en trouve encore trop. Alors, nous, ce qu'on veut faire, c'est d'empêcher ça puis d'empêcher ces manifestations-là. Oui, on considère... Puis ça, je vous le dis, on peut... L'évolution de la pensée humaine va évoluer jusqu'à notre mort. Oui, on peut penser que, si c'est volontaire, peut-être que ça va se faire pareil, oui, mais, si c'est une obligation, on considère que c'est plus important parce que la sécurité de nos aînés — on s'est fait dire ça par nos membres, par des aînés qu'on a consultés aussi — c'est majeur. La plupart des gens ont peur pour leur sécurité. La plupart des gens disent : Qu'est-ce qui va nous arriver? On n'est pas en sécurité, pas juste dans un milieu d'hébergement, un petit peu partout. C'est une grosse crainte de la majorité des aînés.

M. Paradis (Lévis) : J'imagine également, Mme Gagnon, que ces aînés qui craignent pour leur sécurité voient cette possibilité-là, de signalement obligatoire, comme un outil, je le disais, supplémentaire, qu'ils ne sentent pas qu'on leur enlève des droits ou des pouvoirs en fonction d'un outil qui permettra de faire en sorte que le maltraitant potentiel sache que les gens ont maintenant la responsabilité et le devoir de dénoncer, ce sur quoi, peut-être, malheureusement, on fermait les yeux à l'occasion.

Vous arrivez avec des cas en fin de mémoire qui sont dérangeants quand on lit ça, bien sûr. Avez-vous l'impression que, s'il existait ou si on se dotait d'un outil dans lequel on aurait confiance, là, dans son application... Encore faut-il qu'on sache comment ça va fonctionner. Alors, on se dote d'un outil qui fonctionne bien. Avez-vous l'impression que des cas que vous avez recensés auraient pu être évités si on avait été en mesure... ou est-ce que ça vous arrive dans vos consultations d'avoir, par exemple, des cas qui auraient été évités si on avait eu cette possibilité-là ou, en tout cas, cette obligation de signaler des comportements qui sont dommageables pour l'aîné?

Mme Gagnon (Judith) : Écoutez, c'est ma dernière consultation qui m'a le plus dérangée, parce qu'il y a des gens du réseau de la santé qui ne veulent pas être nommés parce qu'ils ont peur, et qui m'ont rencontrée, et qui m'ont dit, qui m'ont parlé de : Donnez-nous la possibilité d'aider les aînés vulnérables, d'aider les aînés en situation d'abus et de maltraitance, donnez-nous la possibilité de la dénonciation obligatoire, donnez-nous cette autre arme-là pour faire quelque chose. On s'est fait dire ça par des gens qui travaillent dans le réseau de la santé, qui nous ont dit : Comme tel, le projet de loi est intéressant, mais donnez-lui des dents pour aller plus loin, pour dénoncer les choses pour qu'on aille plus loin. Vous avez vu tous les cas qu'on vous a mis, c'est des cas qui sont suivis. La plupart du temps, ces cas-là sont suivis, je vous le dis, même si on est une association communautaire, par des psychoéducateurs, et puis, vous avez vu, il y a des gens qui reviennent, qui ne veulent pas dénoncer, qui vivent des situations d'abus et de maltraitance extrêmes. Pas parce qu'ils ne sont pas bien dans la tête qu'ils ne veulent pas dénoncer, c'est parce qu'ils sont mal à l'aise de ça. Ils ne veulent pas aller plus loin. Vous avez vu? Prenez la peine de lire ça.

M. Paradis (Lévis) : Évidemment, vous citez des commentaires, mais je comprends fort bien que ce processus-là de dénonciation obligatoire est assorti, évidemment — et on l'a dit tout à l'heure avec les gens de la chaire de recherche — de mécanismes permettant de faire bouger l'information, de suivre les dossiers, de régler les cas. Alors, c'est un ensemble. On se donne un outil supplémentaire. Dans le projet de loi, actuellement, il est question que chaque établissement fera sa propre politique, devra faire sa propre politique. Est-ce que vous craignez que des aînés, d'une région par rapport à une autre, en fonction d'une politique régionalement établie, puissent être moins protégés que d'autres?

Mme Gagnon (Judith) : C'est sûr, on se demande comment va se faire l'homogénéité, puis il peut y avoir des grosses différences, dans une politique, dans un établissement puis dans un autre. Regardez, nous, quand on a fait le tour du Québec, on s'est aperçus qu'au niveau de la dispensation des services c'est très différent en région que dans les grands centres, puis il y a des politiques et des façons de faire qui sont différentes dans certaines régions plutôt que dans une autre. Alors, c'est sûr qu'on craint... et c'est certain qu'il peut y avoir un manque d'homogénéité, puis une interprétation différente, puis toutes sortes de choses, puis ça ne donnera pas le même résultat, c'est sûr.

Le Président (M. Matte) : Je vous invite à conclure. C'est terminé. Je vous remercie pour votre...

Une voix : ...

Le Président (M. Matte) : Hein? Toute, toute... Ah! c'est synchronisé, c'est...

Je vous remercie pour votre contribution aux travaux de la commission. Je suspends les travaux quelques instants afin de permettre au prochain groupe de prendre place.

(Suspension de la séance à 11 h 28)

(Reprise à 11 h 31)

Le Président (M. Matte) : Alors, je souhaite la bienvenue à l'Association québécoise des retraité-e-s des secteurs public et parapublic. Je vous rappelle que vous disposez de 10 minutes, là, puis par la suite nous allons procéder à un échange avec les représentants du gouvernement et de l'opposition. Veuillez vous présenter, s'il vous plaît, ainsi que ceux qui vous accompagnent.

**Association québécoise des retraité-e-s des
secteurs public et parapublic (AQRP)**

M. Tremblay (Donald) : Oui. Bonjour, M. le Président. Donald Tremblay, président de l'Association québécoise des retraité-e-s des secteurs public et parapublic. Je suis accompagné de notre directrice générale, Mme Lynda Guenette, qui va partager le temps d'intervention avec moi, et elle viendra vous parler des recommandations d'amélioration du projet de loi qu'on veut faire sur cet important projet de loi.

D'abord, vous dire que notre association regroupe 31 000 membres. On s'est prononcés à plusieurs reprises, depuis quelques années déjà, sur les situations de maltraitance des aînés. On a participé également aux consultations, là, que la ministre a mises en place au cours des dernières années, notamment sur les caméras, celles en décembre.

Ce matin, d'abord, avant d'aller au vif du sujet, deux petits mots sur notre état d'esprit dans lequel on se présente aujourd'hui. Je pense que c'est important. Le premier mot, c'est : Enfin! Enfin, il y a un projet de loi qui est déposé pour lutter contre la maltraitance vis-à-vis des personnes aînées et des personnes vulnérables. C'est une bonne chose parce que, depuis 2013, on sait qu'il y a déjà eu des tentatives. L'autre élément que je veux souligner sur notre état d'esprit, c'est : Malheureusement! Que c'est donc triste qu'on doive légiférer sur un sujet tel que celui-là au Québec, en 2017. Malheureusement, je dirais, on n'a pas un portrait très, très clair de la situation de maltraitance des aînés au Québec actuellement.

Il y a eu beaucoup, beaucoup de choses qui ont été faites depuis plusieurs années déjà, qu'on pense à la chaire sur la maltraitance, qu'on pense à la ligne Abus Aînés, qu'on pense à la campagne de sensibilisation de 2013, qu'on pense aux comités sociojudiciaires qui ont été mis en place, toutes d'excellentes initiatives qui permettent, en tout cas, de protéger, sommairement, je dirais, les situations d'aînés maltraités. Cependant, il y a une lacune, à notre avis, là, qui est importante, c'est celle du portrait réel de la situation. Et en novembre 2015, lors du forum sur les CHSLD, le ministre Barrette a posé des questions aux gens qui représentaient la chaire de maltraitance, à savoir : Est-ce qu'on a un portrait de la maltraitance des aînés en CHSLD? La réponse a été : Non, on n'en a pas, de portrait. Alors là, pour nous, il y a un problème là, là, évident d'avoir un portrait juste de la situation. Puis ça a fait dire au ministre : Bien, c'est sûr, on ne peut pas avoir un portrait très juste si personne ne rapporte ce qui doit être rapporté.

Alors, je ne m'étendrai pas beaucoup sur ce qui s'est dit puis ce qui s'est fait à l'intérieur des médias tout récemment, mais on a recensé au-delà de 14 000 articles de télévision, de journaux, de rapports, etc., qui traitent de la violence, de l'abus, de maltraitance des aînés au Québec. Alors, c'est quand même un sujet qui très, très, très important, qui est traité régulièrement par les médias, donc on peut considérer que c'est aussi un sujet qui est important aux yeux de la population en général.

Vous savez, trouver un mécanisme idéal de lutte contre la maltraitance contre les aînés, à notre avis, ce n'est pas quelque chose qui va être unique. Ça prend une foule d'outils. Il y a des outils qui existent au Québec, actuellement, qu'on pense au Code criminel, mais ce n'est pas un outil très adapté à la situation; qu'on pense à la Commission des droits de la personne, où, malheureusement, il faut quand même porter plainte, hein, pour que ce soit traité. Alors, bref, il y a des outils légaux. Il y a aussi des outils qui sont liés à la surveillance. On pense notamment aux commissaires locaux aux plaintes dans les établissements. Mais malheureusement ces commissaires locaux aux plaintes là ne sont pas nécessairement en mesure de faire tous les gestes nécessaires qui devraient être posés dans des situations de maltraitance parce qu'ils n'ont qu'un pouvoir de recommandation. L'autre élément important également, il y a le Protecteur du citoyen, mais qui est pris à peu près avec le même problème : un pouvoir de recommandation. Donc, il n'y a personne qui peut suggérer ou même ordonner des mesures de changement ou... de changement de décision.

Je veux analyser avec vous quelques outils, là, rapidement... sur ce qui se passe dans d'autres provinces au Canada. Je parle ici de la Nouvelle-Écosse, de Terre-Neuve — Labrador, de l'Ontario et de l'Alberta, qui ont des lois excessivement contraignantes à l'endroit des personnes qui travaillent dans le réseau de la santé et des services sociaux mais aussi à l'égard de toute personne qui est au courant de maltraitance. Alors, on oblige à signaler. Même que la Nouvelle-Écosse et Terre-Neuve — Labrador vont jusqu'à dire : Peut importe où la personne aînée se situe, qu'elle soit dans un établissement ou à domicile, on doit signaler les situations de maltraitance. D'autres provinces, comme la Colombie-Britannique ou le Manitoba, ciblent des employés particuliers à l'intérieur de leurs organismes. Donc, tout ça pour dire que finalement, au Québec, on fait un petit peu bande à part avec le projet de loi n° 115.

Le projet de loi n° 115, si on examine quelques dispositions de ce projet-là, je dois dire que c'est quand même un projet de loi intéressant, là. Il ne faut pas... on n'est pas ici pour dénoncer le projet de loi et dire que c'est à jeter aux poubelles. Au contraire, on pense qu'il y a des choses fort intéressantes dans ce projet de loi là. D'ailleurs, on a participé aux consultations, puis on sait qu'au Québec ce qu'il faut... idéalement, là, c'est, si on s'inscrivait dans un... je dirais, dans une culture de bientraitance des personnes aînées, des personnes vulnérables, on serait dans l'idéal, là, on nagerait dans la vertu. Mais malheureusement, ce n'est pas suffisant, ce que le projet de loi n° 115 propose comme mesures.

Qu'on pense... Excusez, je vais me retrouver. C'est une situation, là, qui... Le projet de loi parle, entre autres, là, d'importance du bien-être des personnes. Il parle également de l'importance puis de l'augmentation du vieillissement puis

de la vulnérabilité des personnes. En fait, il met en place une série de considérants qui font en sorte qu'il s'aperçoit... le projet de loi, là, il dénote la situation qui est quand même importante à s'occuper. Malheureusement, tout ce que le projet de loi suggère c'est d'organiser ou de mettre en place une politique qui va viser à favoriser, à faciliter à diffuser cette politique-là.

On sait qu'actuellement les personnes responsables des plaintes doivent actuellement diffuser l'information concernant les droits des personnes hébergées en centre d'hébergement. On a épluché 417 rapports de CHSLD, qui sont mis en ligne par le ministère, puis le sujet qu'on a regardé plus particulièrement, c'est celui de la diffusion de la politique, c'est-à-dire informer les résidents de leurs droits. On s'aperçoit qu'il y a 8 % des établissements visités qui ne mettent aucune mesure en place pour informer les résidents, il y en a 35 % qui répondent partiellement, il y en a un peu plus de la moitié qui répondent aux exigences minimales, et il y a deux établissements qui n'en font pas rapport du tout. Alors, comment est-ce qu'on peut donner une responsabilité supplémentaire à des commissaires locaux aux plaintes, quand déjà ils ont de la difficulté, actuellement, à faire connaître les politiques de droits des usagers à l'intérieur de leurs propres établissements?

Un élément sur lequel on veut revenir aussi, c'est que, si jamais le gouvernement décidait d'aller malgré tout sur les commissaires aux plaintes comme lieu de convergence des plaintes de maltraitance, il ne faudrait pas oublier qu'il y a un élément important, un organisme communautaire qui s'appelle la Fédération des centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes, qui font déjà un travail incroyable au niveau de l'accompagnement des personnes dans le réseau de la santé et des services sociaux. On pense que cette organisation-là devra nécessairement être bonifiée en termes de ressources et de financement.

Un mot sur — avant de passer la parole à Mme Guenette qui va nous parler des recommandations qu'on fait pour bonifier le projet de loi n° 115 — le projet de loi n° 399. Le projet de loi n° 399 parlait d'une dénonciation. Il y avait même une double dénonciation à l'intérieur de ce projet de loi là. Et on comprend mal comment ça se fait que le gouvernement actuel ne va pas ce sens-là. Il y avait une double dénonciation : une pour les professionnels de la santé et une autre pour le responsable de l'établissement, de signaler à la Commission des droits de la personne les situations de maltraitance. On pense que cette avenue-là est davantage porteuse que celle du commissaire local aux plaintes.

Un élément sur lequel on veut... regarder aussi, c'est la protection des dénonciateurs. On a vu que, dans le projet de loi, il y a une immunité presque blindée des dénonciateurs potentiels ou des signalants potentiels, ce qui est une excellente initiative. Alors, d'une part, ils sont protégés des poursuites et, d'autre part aussi, ils sont protégés également, là, de mesures de représailles. Alors, c'est une excellente idée, et on pense que ça doit rester là. Cependant, on comprend mal ce blindage-là, d'un côté, c'est-à-dire cette protection-là, immense, du côté des dénonciateurs, mais, de l'autre côté, on ne donne à peu près pas de mordant ou à peu près pas d'obligation de signaler quoi que ce soit. Alors, on comprend mal cette dichotomie-là.

Alors, je laisse la parole à Mme Guénette, qui va nous parler des recommandations.

• (11 h 40) •

Le Président (M. Matte) : Malheureusement, je dois vous avouer qu'il vous reste trois secondes. Donc, le temps étant écoulé, si vous acceptez, Mme la ministre, ou les autres, là, d'excéder le temps. Sinon, je dois céder la parole à Mme la ministre.

Mme Charbonneau : Bien, M. le Président, je vous dirais que monsieur a ouvert une belle porte pour dire : Pendant la période de questions, on pourrait peut-être aller sur les recommandations. Mais, puisqu'on a la lecture, on aimerait peut-être profiter de notre temps d'intervention pour pouvoir les interpellier, parce qu'ils ont déposé un mémoire qui est vraiment très cossu puis très intéressant.

Le Président (M. Matte) : Très bien. Je vous cède la parole, Mme la ministre.

Mme Charbonneau : Merci. Bienvenue chez vous, puisque vous êtes toujours au rendez-vous quand c'est le temps de donner l'opinion du groupe que vous représentez. Donc, merci d'être avec nous aujourd'hui.

Je veux vous amener tout de suite sur la dénonciation obligatoire, parce que c'est un sujet... J'ai vu la flamme dans vos yeux quand vous avez pris la parole sur ce sujet, puisque le début de votre intervention, je suis et j'y adhère complètement. Non seulement Mme Blais avait fait des avancées, mais elle avait mis des mots sur des gestes que personne n'osait nommer, dont le principe de maltraitance. Donc, quand vous dites : Enfin!, je vous entends très bien puisque c'est un projet de loi qui se rend du moins jusqu'ici. Parce qu'il y a eu d'autres projets de loi qui ne se sont même pas rendus jusqu'ici pour toutes sortes de raison. Donc, oui enfin, d'être là.

Et c'est tant mieux, si on est capable de pointer, de nommer et de dire les choses quand on parle de maltraitance, parce qu'il faut en parler. Plus on en parle, mieux ça va. Malgré ça, plus on a parlé de la maltraitance chez les enfants, on a mis en place la DPJ, on a réussi à en contrer des bouts, mais, malheureusement, il y a encore des histoires qui se passent. Et je pourrais vous nommer d'autres lois qui ont été mises en place puis, malheureusement... La volonté, c'est — puis je reprends les mots que j'ai entendus ce matin parce que je les ai bien aimés — d'avoir un Québec responsable. Parce que la maltraitance, ce n'est pas juste une loi, c'est une responsabilité citoyenne. Et ça, je vous entends très, très bien quand vous me dites : Enfin!

Maintenant, ce matin, la Chaire de recherche nous a dit que, dans les endroits que vous nous avez donnés, où l'obligation de dénoncer est là, les gens étant conséquents, hein, à cette dénonciation-là, attendent plus longtemps, attendent plus longtemps puis cherchent une maltraitance plus en faits. Et là je vais être... je vais peut-être être bête et méchante — pas envers vous, là, mais les paroles que je vais prendre — mais il y a vraiment une grande différence entre la

maltraitance financière puis la maltraitance physique. Il y en a une qui se voit puis il y en a une qui doit vraiment se justifier puis être aperçue à travers les chiffres. Parce que ce n'est pas la même chose. Donc, quand la Chaire de recherche nous a dit : Vous savez, les gens attendent plus longtemps puis attendent des faits graves, y a-t-il là, pour vous, une connotation sensée — je vais dire sensée pour ne pas dire positive ou négative — sur le fait qu'en obligeant une dénonciation on arrive à une situation où là la situation est plus grave avant d'y arriver?

M. Tremblay (Donald) : En fait, concernant la dénonciation obligatoire, il faut comprendre, là, que, pour nous, c'est clair, comme Mme Gagnon d'ailleurs l'a dit avant nous, ce n'est pas la panacée, là. On s'entend, là, que ce n'est pas parce que la dénonciation est désormais obligatoire que le problème est réglé, qu'on peut s'en aller en sifflant les deux mains dans les poches, là, hein? C'est toute une série de mesures, comme je le disais tantôt, toute une série de mesures qui doivent être prises autour de ce phénomène-là, dont la dénonciation obligatoire.

C'est clair que... Tantôt, vous faisiez allusion, là, aux aînés que nous sommes, dans la salle, et que nous étions tous des aînés assez... bien, assez autonomes, autodéterminés, capables de se prendre en charge et de faire ce qu'il faut. Cependant, quand on se retrouve en situation de vulnérabilité... Là, vous avez pris l'exemple de la hanche cassée, là, mais, des fois, quand on peut être en situation de vulnérabilité autrement que celle-là... Probablement que, tout comme moi, vous avez dans vos entourages respectifs des gens de 80, 85, 90, 92 ans qui sont tout à fait autonomes tant sur le plan intellectuel et cognitif que sur le plan physiologique. Cependant, des situations peuvent arriver à ces gens-là très, très, très conscients, très capables de se défendre mais qui se retrouvent dans des situations, là, à un moment donné, où ils se sentent coincés. Et, quand on connaît une personne de 80, 85, 90, 92 ans, là, on voit bien que ces gens-là, ce n'est pas nécessairement des gens qui sont capables d'aller dire qu'est-ce qui se passe. Ils sont en situation de vulnérabilité.

Donc, ça ne fait pas de nous automatiquement des gens... c'est-à-dire que ça ne fait pas des gens incapables de se défendre. Mais, dans des situations particulières, là, où on se sent coincé, on ne veut pas trop dénoncer, on a peur des représailles, c'est très bien qu'il y ait quelqu'un qui, quand elle est au courant de ça, s'aperçoive de ça, qu'on puisse le faire, ce signalement-là, et qu'on doive le faire, ce signalement-là, parce que c'est une question de protection, à ce moment-là, de la personne vulnérable. Puis ça ne fait pas d'elle pour autant une personne incapable de se prendre en charge, là. Alors, c'est cette nuance-là qu'il est important d'apporter.

Mme Charbonneau : Vous avez raison. Vous avez raison de dire que ça n'empêche pas cette personne-là d'être dans une situation de vulnérabilité. D'autant plus que le projet de loi, cette fois-ci, puisque c'est la première fois qu'il est déposé dans ce sens, il couvre l'aîné en général. Il ne couvre pas que l'aîné en CHSLD, il ne couvre pas l'aîné qui est juste dans une institution, il couvre l'aîné en général. C'est pour ça que l'exemple que je donnais — et les exemples sont toujours boiteux, hein, vous allez me le permettre — quand j'ai pris la hanche, j'aurais pu prendre aussi l'aînée qui a un petit-fils qui fouille dans son portefeuille, qui est une forme d'abus, mais qui ne veut pas dénoncer. Elle ne veut pas dénoncer, parce qu'elle pense qu'elle peut trouver des outils alentour d'elle pour aider son petit-fils à confronter la situation dans laquelle lui ou elle peut être. Parce que j'ai dit «petit-fils», mais, comprenez-moi bien, je ne vise pas que les garçons. Les mots sont toujours très importants. Mais je comprends ce que vous me dites.

Par contre, comment on explique que, dans les endroits où la loi a fait en sorte que c'est une obligation, bien, la dénonciation, elle est moins grande? Le chiffre est moins grand parce qu'à ça probablement — je dis probablement parce que je n'ai pas passé à travers le document — probablement qu'il y a une conséquence. Donc, comment expliquez-vous le fait que, quand c'est obligatoire... Ce qui semble nous conforter, nous, en disant : Ça ne règle pas tout, mais, au moins, ça met un pied à terre sur le principe de dénoncer. Comment on fait pour expliquer que ça retire... Les chiffres, il y en a moins qui dénoncent parce que c'est obligatoire. Puis, quand c'était aléatoire et de bonne volonté... Puis j'ouvre la parenthèse qui dit : Nous, on ouvre même au niveau de la relation professionnelle, hein? Parce que ça, c'est quand même quelque chose de très, très fort dans le projet de loi qu'on semble un peu oublier, mais on ouvre le principe de la relation professionnelle entre un patient et son professionnel. Comment expliquez-vous que ça devient moins grand puis que le nombre de dénonciations est moins là?

• (11 h 50) •

M. Tremblay (Donald) : En fait, il y a probablement plusieurs explications, sûrement scientifiques, qu'on pourrait donner à tout ça. Ce matin, on l'a entendu, cet aspect-là. Maintenant, je pense que la dénonciation obligatoire, ce à quoi ça sert davantage, c'est de voir le caractère très, très, très important du phénomène de la maltraitance et de voir que le gouvernement met le pied dans la porte et dit : Désormais, là, au Québec, en 2017, les personnes aînées victimes de maltraitance, là, bien, ça doit être dénoncé, point à la ligne. Ça vient marquer le pas sur la question de la maltraitance, on n'est pas juste...

Puis j'entendais ce matin aussi : Ça nous prend des outils adéquats pour donner des réponses, une fois que la dénonciation est faite. Tout à fait d'accord avec ça. La dénonciation n'est qu'un outil parmi tant d'autres, encore une fois, je le répète, mais ça prend une réponse adéquate, efficace et connue de la part de la population. Et c'est ce qui fait qu'on dit : Il ne faut pas juste parler de la dénonciation obligatoire dans le projet de loi, mais il faut mettre en place toute une série de mesures, là, qui fait bien comprendre à la population que la maltraitance des aînés au Québec, désormais, là, ce n'est pas acceptable. Puis tant et aussi longtemps qu'on garde le silence sur une situation qui est inacceptable, soit celle de la maltraitance, bien, je regrette, là, mais on est, d'une certaine manière, complices de la situation. Je vais jusque-là, en disant ça. Si je suis au courant que quelqu'un est maltraité et que je me tais, il me semble que j'ai une responsabilité. Alors, c'est ça qu'on veut qui soit inscrit dans la loi. Ce n'est pas très, très compliqué, là, ça ne fait pas...

Puis on ne veut pas partir avec une chasse aux sorcières puis dire que, tous les aînés à partir de 65 ans, il faut tous les surveiller parce qu'ils ne sont pas capables de se défendre. J'aurais un petit problème avec ça. Donc, c'est toute la

nuance qu'il faut apporter autour de la dénonciation obligatoire, toute la finesse de l'intervention. Puis ça, on peut se fier à nos intervenants sociaux et médicaux à l'intérieur du réseau pour agir de façon adéquate par rapport à ça. Et même si je n'aime pas faire de parallèle avec la Loi de la protection de la jeunesse, il reste que, quand même, le signalement obligatoire est un exemple dans ça et comment les intervenants se comportent avec cette obligation-là. Vous savez, je suis intervenu dans ce domaine-là, et on sait comment se comporter par rapport à ça. Malgré le fait qu'on a une dénonciation obligatoire, il y a des manières de faire les choses qui font en sorte que la personne concernée est respectée dans la démarche.

Mme Charbonneau : Je pense qu'on est sur le même objectif. Peut-être que sur le moyen on est un peu différents mais sur l'objectif je vous entends très bien. Et il est vrai qu'il faut que ce mot-là sorte plus souvent, pour dire que c'est inacceptable. Et quand vous dites : Je suis complice, si je ne dénonce pas, bien, je vous dirais, l'ensemble de la société doit être responsable de ses aînés, et l'aîné en premier parce qu'il a cette responsabilité-là de dénoncer des situations qu'il voit. Je vous entends.

Maintenant, vous avez un peu cerné le rôle du commissaire aux plaintes et cette volonté que nous avons d'avoir des politiques, dans chacune de nos institutions publiques et privées, qui viennent vraiment cadrer le principe de la maltraitance. Est-ce que vous voyez dans ce principe de politiques une imposition du gouvernement sur le rôle des gens à l'intérieur de chacune des institutions? Voyez-vous dans ce principe de politiques une volonté gouvernementale qui vient imposer des choses d'emblée pour laisser un peu de place à la couleur locale ou vous voyez quelque chose de... je vais utiliser le mot que moi, personnellement, je déteste le plus, le mur-à-mur, c'est-à-dire une politique bang! qui fait en sorte que tout le monde doit faire pareil, quelle que soit la grandeur, la grosseur ou la volonté de l'institution?

M. Tremblay (Donald) : En fait, je le mentionnais tout à l'heure, le projet de loi est intéressant sur plusieurs aspects, mais ce qu'on a de la difficulté à comprendre, c'est les considérants qui sont à l'intérieur du projet de loi, qui cement bien la situation et qui marquent bien le pas sur la problématique de la maltraitance, et qu'on réponde par la mise en place d'une politique qui vise à favoriser, et à faciliter, et la diffuser. Alors, ce sont des mots qui davantage s'apparentent à une politique qu'à un projet de loi, selon nous. On pense qu'un projet de loi ça ne doit pas juste favoriser ou ça ne doit pas juste faciliter, ça doit permettre des choses, ça doit encadrer des choses de façon claire et nette. Je le mentionnais tantôt dans mon intervention, déjà, la diffusion des politiques concernant les droits des résidents dans les résidences n'est pas faite. Comment est-ce qu'on peut penser qu'avec le projet de loi n° 115 on ajoute une responsabilité supplémentaire qui déjà n'est pas remplie par ces gens-là? Il y a des questions à ce sujet-là qu'on se pose, et c'est la raison pour laquelle on pense que ça ne devrait pas relever du commissaire local aux plaintes, les situations de maltraitance.

Le Président (M. Matte) : Merci. J'inviterais le député de D'Arcy-McGee pour les trois prochaines minutes.

M. Birnbaum : Merci, M. le Président. Merci, M. Tremblay, Mme Guenette, pour une présentation très, très intéressante, et votre implication dans le dossier ajoute à nos réflexions, c'est sûr. Il me semble qu'il faut poursuivre la discussion sur l'obligation de dénoncer la maltraitance. Et vous avez dit vous-même à juste titre que ce n'est pas une panacée. Mais je vous avoue que j'ai peur que ça prendrait cette ampleur, et toutes les autres mesures assorties à la taxe sur la maltraitance risquent de tomber en deuxième plan.

Comment vous réagissez à l'inquiétude qui a été déjà exprimée que, quand on parle de cette obligation, en soi, en quelque part, on risque de mettre un seuil trop élevé? Les gens, est-ce qu'ils ne risquent pas de se dire : Mon Dieu! C'est sérieux, ce que je songe à faire, de dénoncer, en quelque part, un collègue ou un... Je comprends que je risque d'être protégé dans ce geste-là, mais, en même temps, c'est un geste assez sérieux. Est-ce que vous n'avez pas un petit peu cette préoccupation que l'effet peut être pervers, justement, et, en quelque part, il y aurait un seuil de tolérance pour les incidents plus élevé à cause de cette imposition d'obligation?

M. Tremblay (Donald) : En fait, il faut voir la dénonciation comme un outil parmi les autres outils qui sont en place actuellement. Vous savez, on a fait des sondages, je vous l'ai mentionné, où la population est très favorable à l'effet que le personnel de la santé et des services sociaux soit dans l'obligation de signaler les situations de maltraitance dont ils sont témoins. Ça nous a même surpris, l'ampleur du pourcentage qui est favorable à cette position-là. De notre côté, comme membres de l'association québécoise des retraité-e-s du secteur public, nous avons beaucoup de travailleurs, d'ex-travailleurs du réseau de la santé et des services sociaux qui sont sur le même... sur la même idée, à savoir qu'ils seraient très à l'aise et qu'ils étaient très à l'aise avec le fait qu'on puisse obliger, dans le réseau de la santé, le personnel à dénoncer ça.

Le signalement obligatoire ne veut pas dire que j'arrive avec mon bulldozer, l'intervenant qui a vu quelque chose, puis «let's go», hein, on rentre dans la situation, puis on bouscule tout le monde. On fait juste dire : On signale. On est juste en train de dire : Il y a peut-être quelque chose qui se passe là, y a-tu quelqu'un qui pourrait regarder ça? C'est ça que ça veut dire, un signalement obligatoire. On n'est pas en train de sortir tout l'arsenal d'intervenants puis d'interventions, on est juste en train de dire : Quand vous soupçonnez, vous pensez qu'il y a quelqu'un qui pourrait être victime de maltraitance, voulez-vous le dire, s'il vous plaît? C'est juste ça qu'on dit, ce n'est pas plus que ça.

Le Président (M. Matte) : Oui, Mme la ministre.

Mme Charbonneau : J'aimerais juste vous poser une question complémentaire à ça. Parce que je suis dans l'écoute active, là. Et je vous dirais, quand vous dites ça : Mettons que la personne ne dénonce pas. D'après vous, là, vous

voyez ça comment? Parce que, oui, il y a l'obligation, puis vous le dites bien : On n'est pas obligés de mettre quelque chose de faramineux, là, on peut mettre quelque chose qui fait en sorte qu'on fait un suivi, puis on accompagne, puis... Mais mettons, là, qu'il se passe quelque chose puis que finalement, au moment de dénoncer, on apprend que deux autres intervenants le savaient mais n'ont pas dénoncé. Vous voyez ça comment, cette situation-là?

Le Président (M. Matte) : Je vous remercie, mais il va falloir attendre, pour avoir la réponse, à un autre moment.

M. Tremblay (Donald) : On va vous répondre.

Le Président (M. Matte) : J'invite le député de Rimouski à poursuivre les échanges, s'il vous plaît.

M. LeBel : Allez-y, répondez. Allez-y. Je te donne mon temps pour la réponse.

M. Tremblay (Donald) : Alors, il me permet de répondre. Mme Charbonneau, nous ne sommes pas allés jusque-là. Notre association ne s'est pas penchée sur les mesures à prendre au cas où quelqu'un dérogerait à un signalement obligatoire. On n'est pas allés jusque-là, ça mérite d'être... Puis on n'a pas la prétention d'avoir des réponses à tout ça, mais on n'est pas allés jusque-là dans notre réflexion, on n'est pas allés dans... Parce qu'on le sait que le projet de loi n° 399 prévoyait des mesures de contrainte, ou de punition, ou de... appelons-les... On n'est pas allés jusque-là dans notre réflexion, on pense que ça devrait probablement faire l'objet d'une réflexion supplémentaire par rapport à ce sujet-là.

Mme Charbonneau : O.K. Merci.

Le Président (M. Matte) : M. le député de Rimouski.

M. LeBel : J'aime bien ce que j'entends, là, ça me... Comme j'ai dit, j'essaie de réfléchir sur ce dossier-là. Ma tête n'est pas faite, mais je comprends que vous mettez des balises. Ce que vous voulez, c'est que les signalements soient faits, qu'on n'échappe personne. Vous n'êtes pas dans la judiciarisation. Il y a des différences. Ce que je comprends, c'est que ceux qui portent cette idée-là, chacun a des différences, là, on ne peut pas tous... Il faudra étudier ça comme il faut puis voir comment on pourrait intégrer tout ça. Je comprends aussi que, vous autres, vous parlez de signalement dans le réseau, vous ne parlez pas de signalement entre voisins dans un quartier ou dans un village.

Une voix : ...

• (12 heures) •

M. LeBel : On parle du personnel et du réseau. O.K. Merci. L'autre élément que je voulais discuter... Parce que je le dis depuis le début, la maltraitance, on parle souvent des gens du réseau, du personnel, on parle de la famille, mais, je l'ai mentionné ce matin, dans la maltraitance il y a aussi la maltraitance organisationnelle. Je relis : «[Les situations préjudiciables créées ou tolérées] par les procédures d'organisations — privées, publiques ou communautaires — responsables d'offrir des soins et des services de tous types, qui compromettent l'exercice des droits et des libertés des personnes.

«Violence. [De] conditions ou pratiques organisationnelles qui entraînent le non-respect des choix ou des droits [des personnes].»

Avec tout ce qu'on a vu dans les CHSLD, là, dans certaines résidences, moi, j'appelle ça de la maltraitance, tu sais, puis on ne peut pas passer à côté de ce débat-là. La maltraitance, ce n'est pas juste un individu par rapport à quelqu'un d'autre, c'est aussi l'État. Comment nous autres, comme État, là — puis je mets tout le monde, là — comment on traite nos aînés et comment on travaille avec eux autres? Est-ce qu'on les «parke», puis on les pousse là, puis on dit... Bon, cette maltraitance-là, actuellement, ce que le projet de loi propose, c'est le commissaire aux plaintes, qui a des pouvoirs de recommandation. Comme je disais ce matin, il va faire quoi? Il va appeler le premier ministre? Je ne sais pas ce qu'il va faire mais...

Quand vous, vous proposez d'aller plus loin, là, avec la CDP... commission des droits, ce qu'on voit, nous autres, là-dedans, c'est que l'an passé il y a eu 48 plaintes qui ont été traitées pour les personnes âgées. Nombre de dossiers ouverts, 179... Non, c'est aux droits de la jeunesse, ça, 48 plaintes. Si je prends la maltraitance que je viens de vous parler, là, organisationnelle, comment la commission pourrait intervenir? Comment on pourrait intervenir dans ce genre de maltraitance là? Qu'est-ce que ça donne de plus?

M. Tremblay (Donald) : En fait, vous m'ouvrez la porte à quelque chose qui nous est cher depuis un bout de temps comme association de retraités et d'aînés.

Je vous dirais qu'actuellement au Québec on traite à la pièce les situations qui concernent les aînés, qu'on pense au financement du revenu, du remplacement du revenu, qu'on pense à la situation qui se passe en santé et services sociaux, qu'on parle des soins à domicile, des CHSLD, etc. On traite actuellement tout à la pièce.

Je pense qu'au Québec, compte tenu de ce qu'on connaît et de ce qu'on sait, que les démographes nous annoncent à grands renforts, on va être je ne sais pas combien de pourcentage de la population, là, 26 %, 27 %, là, en 2030, là. C'est tantôt, comme on a dit tantôt. Alors, comment ça se fait qu'on traite encore ces situations-là à la pièce? Comment ça se fait, si on sait que ça, ça s'en vient, comment ça se fait qu'on n'est pas assis, au Québec, pour faire une espèce, je dirais... appelons ça des états généraux sur la situation des personnes âgées au Québec, que ce soit sur le plan de la santé, sur le plan de la protection de la maltraitance, que ce soit l'aspect des finances, peu importe?

À mon sens, actuellement au Québec, on est dus pour ça, prendre un temps d'arrêt et faire le point sur l'ensemble de la situation des aînés au Québec et ce qui s'en vient dans les prochaines années. Ça, à mon avis, ça devrait être dans l'agenda du gouvernement — de celui-ci et du prochain — éventuellement parce que c'est nécessaire, à notre avis, pour arriver avec des solutions qui ne viennent pas se nuire les unes, les autres, mais bien s'articuler autour d'un même objectif qui est celui de créer des conditions intéressantes pour la vie des aînés dans notre société québécoise. C'est aussi simple que ça, là.

Puis il y a pleins exemples de personnes âgées, là, qui sont discartées, qui sont... Bon, prenez juste l'exemple, vous êtes à la caisse, en train de payer votre épicerie, puis la personne en avant de vous, elle a 90 ans puis elle a de la misère à retrouver sa monnaie. Regardez les gens, comment ils se comportent vis-à-vis de cette personne-là. Il y a de l'impatience, de l'intolérance quand ils n'interviennent pas. Alors, c'est ces genres de choses là, là. Je pense qu'on doit se pencher sur la situation des personnes âgées au Québec, la solitude des personnes âgées. Il y a plein d'éléments sur lesquels on pourrait intervenir puis vraiment arriver avec quelque chose, vraiment, de plus concerté parce qu'il y a plein de belles initiatives, mais, des fois, les unes nuisent aux autres.

M. LeBel : Il me reste combien de temps?

Le Président (M. Matte) : Quatre minutes.

M. LeBel : Ah! c'est superbon. Moi, là, j'achète ça. Je le dis, là, à mes collègues ici, là, on pourrait travailler ensemble sur quelque chose de non partisan, sur des états généraux. Moi, ça, n'importe quand. Quand vous voudrez, mais il faut assez rapidement parce que les aînés n'ont pas beaucoup de temps, et il faut travailler avec eux autres. Moi, ça, ce que monsieur vient de dire, c'est majeur et c'est ça qu'il faut aller... Avant de commencer à la pièce, il faut se poser ces vraies questions là.

Moi, je rajouterais les aînés en milieu rural. On parle de violence, là, tantôt, la maltraitance. Il y a des situations qui sont différentes qu'il faut parler. Qu'est-ce qu'on fait avec nos aînés quand les services de santé sont très loin, puis ils sont en milieu rural, les enfants sont partis? Il y a des questionnements à se poser là-dessus.

Les services de l'État qui sont de plus en plus informatisés. Faites le un, faites le deux. Si vous n'avez pas compris, le deux, refaites le quatre puis recommencez par le trois. Ça, c'est majeur aussi pour les aînés. Moi, je pense qu'on est vraiment rendus là, puis avec une vision au niveau régional.

Mais je reviens rapidement à ma question, comment vous voyez le rôle de la commission? Comme je vous ai dit, il n'y a pas beaucoup eu de plaintes, là, puis ça n'a pas... Comment vous le voyez? Comment ça vient renforcer le projet de loi en tant que tel? Comment vous voyez ça, là, dans le projet de loi?

M. Tremblay (Donald) : Bien, en fait, là, nous, ce qu'on dit, là, actuellement, c'est que le projet de loi, il a une intention qui est louable puis c'est fondamental qu'il soit présenté, ce projet de loi, malheureusement fondamental qu'il soit présenté.

Maintenant, il doit avoir nécessairement un peu plus de mordant sur l'aspect de la maltraitance. Tant et aussi longtemps qu'on va demeurer dans les intentions, dans les politiques, dans la diffusion de politiques, d'information et de sensibilisation, c'est excellent mais insuffisant. Il y a beaucoup de choses qui se font au niveau des aînés. La ligne Aide Abus Aînés, la chaire en maltraitance, ce sont des ressources incroyables. Le nombre d'organismes qui travaillent auprès des aînés au Québec, là, c'est faramineux. On en ferait l'inventaire, tout le monde tomberait à terre.

Mais comment ça se fait qu'on ne travaille pas tous dans la même direction avec un objectif commun de collaboration pour arriver à quelque chose d'intéressant pour la société? Alors, c'est ça, nous autres, dans le fond, ce qu'on dit. Puis le projet de loi fait partie de ces outils-là, c'est-à-dire qu'il devient un instrument pour des cas. Puis là on est dans l'exception, là, parce que ce n'est pas vrai que tous les aînés au Québec sont maltraités, là, mais il y en a. Alors là, on est dans l'exception, mais ça, c'est une mince partie de l'intervention qui doit être faite au sujet des personnes âgées au Québec.

Le Président (M. Matte) : Il vous reste 1 min 30 s.

M. LeBel : 1 min 30 s pour moi? Vous avez fait mention du centre d'assistance d'accompagnement aux plaintes. Pour les connaître, pour voir qu'est-ce qu'ils font, c'est majeur. Merci d'en avoir fait mention.

Ça me donne l'occasion aussi d'ouvrir une parenthèse sur le financement des organismes communautaires. Quand les organismes communautaires disent qu'ils ont besoin d'un meilleur financement, c'est pour ça, c'est pour réaliser des activités comme ça. Et des fois on a l'impression qu'ils revendiquent pour revendiquer, mais non, ils donnent des services directement. Et là, quand on parle de défense des droits, c'est encore pire. Les organismes communautaires de défense des droits sont souvent les derniers. Le gouvernement aime bien les organismes communautaires qui viennent les délester de certains services qu'ils ont abandonnés dans le public. Ils font faire ça par le communautaire, ça coûte moins cher, avait dit le ministre des Finances, mais les organismes qui défendent les droits des personnes, c'est très important, et on doit améliorer leur financement, ça, c'est clair.

Puis je voudrais aussi dire une dernière chose sur les aînés, il y a aussi les aînés... On le voit souvent en région, dans les tables régionales d'aînés ou dans... les aînés, c'est aussi des gens très dynamiques. Si on enlevait le bénévolat des aînés dans nos régions, on est dans le trouble, je vais vous dire. Les aînés sont partout, dans les commissions scolaires, dans les conseils municipaux, partout. Les aînés travaillent, et ça, il faut aussi penser à ces gens-là. Et, quand on parle d'états généraux des aînés, on pourrait les mobiliser, tout ce monde-là. Merci.

Le Président (M. Matte) : Merci. Je céderais la parole au député de Lévis pour les prochaines minutes.

M. Paradis (Lévis) : Merci, M. le Président. M. Tremblay, Mme Guenette, merci d'être là.

J'aime bien le terme que vous avez utilisé quand on parle de dénonciation obligatoire avec toute la mesure que vous y mettez, comme un outil nous permettant de mieux agir, avec ce que ça suppose autour également dans l'information, dans l'accompagnement, etc. Vous dites : c'est une police d'assurance, et ça, j'aime ça. Et dans votre mémoire, en page 19, vous débutez en disant : «L'AQRP se défend bien de vouloir infantiliser les personnes âgées et d'enlever le pouvoir décisionnel aux aînés en rendant obligatoire le signalement des actes de maltraitance. Il est déjà permis au Québec de porter plainte pour le compte d'une victime d'un acte criminel et personne ne s'en est offusqué. Il est normal, dans notre société, de protéger les gens vulnérables qui subissent en silence pour plusieurs raisons.» Vous l'aviez bien expliqué.

Et je reviens dans l'actualité. Récemment, un monsieur qui est en CHSLD parce qu'il a des problèmes de santé, qui dit, depuis son arrivée, il a décidé de devenir président du comité des résidents de son CHSLD, et j'ouvre bien à guillemets : «La majorité des résidents ont des problèmes cognitifs, donc incapables de s'exprimer et de dénoncer», dit-il. Il est président des résidents de son CHSLD. Alors, j'imagine que pour ce monsieur, sans lui mettre des mots dans la bouche, cette volonté d'avoir un signalement obligatoire bien fait... Et je pense que l'image que vous avez donnée, c'est important. On avait l'impression puis on a l'impression souvent que la cavalerie arrive, qu'on passe les menottes à tout ce qui bouge. Ce n'est pas ça. Ce n'est pas ça, c'est un outil supplémentaire.

Et, bien que des chiffres aient été donnés... Et je ne les remets pas en question, je ne les ai pas. Mais, par le biais de la chaire de recherche, où on disait qu'à certains endroits le nombre de signalements avait diminué, je ne sais pas si cette recherche ou, en tout cas, ces propos échangés avec quelqu'un qui venait de l'Australie, si je me rappelle bien à travers ma mémoire puis ce qui a été dit... je ne sais pas si les chiffres sont probants. Notamment, en Nouvelle-Écosse ou en Alberta, en Ontario, en Colombie-Britannique, où on est très ciblé, est-ce que manifestement les signalements ont tant baissé que ça? Je ne peux pas vous le dire. Je ne sais pas si la chaire le sait et, au surplus, si la maltraitance a augmenté.

Alors, l'objectif, c'est de faire en sorte qu'il n'y ait plus, de faire en sorte qu'on puisse... Corrigez-moi si je me trompe, je vais vous redonner la parole pour que ce soit bien clair et qu'on comprenne bien vos intentions, vous avez dit obliger, quelque part, d'allumer la lumière parce que oui, peut-être, certains prendront plus longtemps en se disant... Et c'était la crainte exprimée par les députés du gouvernement, quand il dit : Moi, je crains que quelqu'un se dise : Ah! mais là, si je dénonce, c'est sérieux, donc je vais y penser. Bien, c'est sérieux, la maltraitance, bien oui, il faut dénoncer, bien oui, c'est une action qu'il faut prendre, et peut-être que quelqu'un prendra plus longtemps, mais, au moins, il ne se taira pas. Parce qu'actuellement, bien, manifestement et dramatiquement, il y a des gens qui passent à travers les mailles du filet.

Est-ce que j'exprime bien votre vision dans un outil que vous voudriez voir mis en place dans ce projet de loi là pour lui donner ce que vous dites, du mordant?

• (12 h 10) •

M. Tremblay (Donald) : M. le député, vous avez très, très bien compris le sens de notre intervention, et c'est exactement ça. Je vois que vous nous avez très bien écoutés. Ça, c'est rassurant, de voir que nos parlementaires nous écoutent parce que c'est quand même des efforts importants. C'est des efforts importants de la part d'une association comme la nôtre de venir se présenter en commission parlementaire et d'exprimer ces volontés-là que nous avons, dans l'objectif, encore une fois, là, d'améliorer le projet de loi déposé par la ministre. C'est ce qu'on souhaite, c'est ce qu'on veut et on pense que cette obligation-là, avec toutes les nuances qu'elle doit avoir, là, toutes les nuances, on pense que ça va être davantage porteur et marquant pour la population également, là.

Et la ministre n'a pas besoin d'être inquiète de levées de boucliers de la part de la population. Comment ça se fait? Non, les gens sont d'accord avec l'idée que le personnel de la santé soit obligé de signaler ces situations de maltraitance là. Donc, il n'y a pas d'inquiétude à avoir. C'est là où on est rendus, actuellement, au Québec. Je pense qu'il y a un pas, là, qu'on hésite à franchir et qu'on doit franchir dans l'état actuel du projet de loi. Alors, on espère que les parlementaires vont bien entendre notre point de vue par rapport à ça, et encore une fois, là, je le redis, là, mais ça prend toutes les nuances nécessaires puis les balises nécessaires pour entourer cette dénonciation obligatoire là et ne pas en faire un outil, là, matraque.

M. Paradis (Lévis) : Avez-vous, M. Tremblay, fouillé davantage lorsque vous dites un petit peu et que vous faites un survol de ce qui se passe ailleurs au Canada? Vous parlez notamment de la Colombie-Britannique qui eux, de leur côté, décident de cibler, là, d'aller de façon très, très ciblée sur du personnel très précis, en fonction d'un signalement obligatoire. Avez-vous poussé un peu plus loin le pourquoi du comment? Pourquoi, à cet endroit-là, a-t-on décidé de ne s'adresser qu'à une portion très précise des intervenants dans le milieu?

M. Tremblay (Donald) : Je ne suis pas en mesure de vous répondre à cette question-là. On n'a pas poussé notre réflexion jusque-là. Les délais impartis à la préparation de notre mémoire ont été relativement courts, mais quand même beaucoup plus longs que ceux qui concernent la Régie des rentes demain. Alors, on se contente de ce qu'on a eu comme délai, là, mais malheureusement, non, M. le député, on n'a pas été en mesure d'aller plus loin.

M. Paradis (Lévis) : M. Tremblay, j'aborde de la question pour le temps qu'il me reste, M. le Président, et vous avez dit : Écoutez, on n'est pas allés jusque-là, mais il y a une réflexion qui s'impose, c'est-à-dire qu'on peut mettre en place une obligation de dénonciation, de signalement, mais, d'un autre côté, il faut qu'il y ait des conséquences à ne pas le faire. Et ça, ça suppose évidemment des contraintes, des dispositions faisant en sorte que quelqu'un qui décide de ne pas agir ait à en subir également les conséquences. On ne peut pas mettre ça s'il n'y a pas de disposition relative au fait qu'on ne réponde pas à la demande.

M. Tremblay (Donald) : Non, effectivement, là, on ne peut pas introduire ça à l'intérieur du projet de loi, effectivement.

M. Paradis (Lévis) : Alors, ce qui était dans le projet de loi n° 399, par exemple, seulement histoire de jeter un oeil sur quelque chose qui a été écrit, d'avoir des dispositions permettant de faire en sorte que quelqu'un qui ne soumet pas à cette obligation au détriment d'un aîné maltraité puisse avoir des conséquences en fonction d'amendes, par exemple, à être établies, est-ce que vous êtes fermé à ça?

M. Tremblay (Donald) : En fait, comme je vous l'ai dit tantôt, on n'a pas poussé notre réflexion jusque-là. On n'est pas allés à imaginer que quelqu'un pourrait être au courant et ne pas signaler et on n'a pas prévu, là, de mesure coercitive, je pourrais dire, là, pour quelqu'un qui ne le ferait pas. Mais on pense que toutes les mesures entourant ce signalement obligatoire là, de sensibilisation à la situation de la maltraitance au Québec vont faire en sorte que les gens vont, puis là on peut rêver, vont faire en sorte que les gens vont dire : Écoutez, c'est trop important, les personnes aînées de notre entourage. Si elles sont maltraitées, il faut intervenir. Alors, on ose faire le pari que ça va fonctionner.

Le Président (M. Matte) : Je vous remercie de votre contribution à la commission.
Je suspends les travaux jusqu'à 14 heures, cet après-midi.

(Suspension de la séance à 12 h 15)

(Reprise à 14 h 3)

Le Président (M. Matte) : La commission reprend ses travaux.

Des voix : ...

Le Président (M. Matte) : Je reprends. Je vous rappelle que la commission reprend ses travaux. Veuillez, s'il vous plaît, fermer vos téléphones aussi.

Et je vous souhaite la bienvenue, à l'association, pour poursuivre les travaux de consultation sur le projet de loi n° 115, qui est notre mandat.

Nous entendrons cet après-midi le Conseil interprofessionnel du Québec. Et je vous rappelle que vous avez 10 minutes pour faire un exposé, et, par la suite, il y a 16 min 30 s consacrées au gouvernement, 10 minutes à l'opposition officielle et 6 min 30 s pour la deuxième opposition. Alors, je vous invite à débiter votre exposé, madame, et à vous présenter.

Conseil interprofessionnel du Québec (CIQ)

Mme Desrosiers (Gyslaine) : Merci, M. le Président. Je suis Gyslaine Desrosiers. Je suis infirmière mais présidente du Conseil interprofessionnel du Québec. Je suis accompagnée de Me Julie de Gongre, qui est la responsable des services juridiques à notre organisme, et de M. René Mongeau, qui est agronome, président de l'Ordre des agronomes du Québec et membre du comité exécutif du conseil.

En deux mots, notre organisme, on est un organisme prévu au Code des professions. On regroupe 46 ordres et 54 professions réglementées et on a un rôle d'organisme-conseil auprès du gouvernement, de l'Office des professions et des différents ministères dans une optique d'intérêt commun entre les ordres mais surtout de protection du public.

Alors, nous nous présentons aujourd'hui sur le projet de loi n° 115, qui touche un problème important, celui de la maltraitance envers les personnes aînées ou des personnes vulnérables. On comprend tous que c'est un problème complexe qui est multifactoriel et qui interpelle différentes instances dans la société et que... De façon plus spécifique, pour les fins de ce projet de loi, on a bien saisi les objectifs que vous poursuivez, Mme la ministre, et nous allons intervenir sur les mesures qui visent à faciliter la dénonciation des cas de maltraitance et favoriser la mise en oeuvre d'un processus d'intervention qui serait efficace.

Alors, il y a plusieurs mesures, justement, mais une en particulier qui touche la levée du secret professionnel. Je tiens à dire qu'il y a d'autres ordres qui vont se présenter. Nous, on regroupe l'ensemble des ordres, mais quelques ordres vont se présenter pour intervenir sur des dimensions qui touchent plus leur pratique professionnelle au quotidien.

Alors, le projet de loi prévoit à l'article 22 une mesure à l'effet de clarifier des dispositions autorisant un professionnel à communiquer des renseignements personnels sans le consentement de la personne, donc lever le secret professionnel, et ainsi l'article 60.4 du code serait modifié pour préciser la nature des menaces en remplaçant «danger imminent» par «risque sérieux» et définir la notion de «blessures graves» pour inclure les blessures psychologiques. On va vous revenir tantôt en vous disant que c'est mieux que c'était, mais ce n'est pas encore suffisant en termes de précision. On voudrait que ça soit davantage précis. Parce qu'on a bien saisi que, lors d'une intervention de la ministre de la Justice, elle pense que ces énoncés-là couvriraient les abus financiers ou couvriraient assez largement. Nous, on pense qu'il faudrait que les termes, ça aille plus loin.

Alors, disons, de façon générale, qu'on est favorables à la modification qui est prévue. De toute façon, le Code des professions avait été modifié, il y a déjà plusieurs années, en introduisant la possibilité de lever le secret professionnel.

Et, suite à un jugement de la Cour suprême, donc vous vous inscrivez toujours dans, on pourrait dire, le même cadre de jurisprudence, là, pour lever le secret professionnel. Mais, étant donné qu'on a beaucoup entendu, hier et ce matin, beaucoup d'interventions sur la dénonciation, il faut se rappeler que le secret professionnel, c'est une protection du droit de l'individu. Chaque citoyen qui intervient avec un professionnel, c'est un droit fondamental qui est prévu à l'article 9 de la Charte des droits et libertés de la personne. Donc, on ne peut pas, comme ça, dire : On va faire fi de ce droit-là. Donc, ça appartient à l'individu, et il faut des motifs graves et très encadrés pour passer outre le secret professionnel.

D'ailleurs, l'article 87 du Code des professions prévoit que chaque ordre doit adopter un règlement à son code de déontologie, un élément pour les dispositions visant à préserver le secret professionnel et les conditions et certaines modalités pour le lever. Donc, juste vous dire que ça constitue la pierre d'assise — il faut partir de là parce que je sais qu'il va y avoir des questions — c'est vraiment la pierre d'assise de la relation de confiance entre le professionnel et son client, sans lequel les individus... Et on ne pourra pas dire que les personnes âgées, d'entrée de jeu, ne pourraient plus avoir confiance aux professionnels avec qui ils font affaire. Donc, c'est pour ça qu'on fait un appel à la prudence. Et, en ce qui nous concerne, on n'est pas en faveur de la dénonciation obligatoire, mais plutôt d'encadrer encore peut-être davantage les modalités.

Donc, l'aspect de détecter et de prévenir les situations de maltraitance, c'est important d'agir en amont, mais dans le cas... Donc, les professionnels peuvent observer des formes de maltraitance, et on a compris qu'il existe sept formes de maltraitance : la maltraitance physique, psychologique, sexuelle, matérielle ou financière, organisationnelle, la violation des droits de la personne et l'âgisme. Or, selon un rapport gouvernemental, plus de 87 % des dossiers de maltraitance pour l'année 2012-2013 seraient principalement des abus financiers auxquels souvent se greffent d'autres abus. Et nonobstant le fait que la ministre de la Justice ait dit que la notion de «blessure psychologique» couvrirait l'exploitation financière, je pense que c'est un peu étirer la notion de «blessure psychologique» parce que quelqu'un pourrait être exploité financièrement sans même s'en apercevoir. Donc, c'est pour ça qu'on fait une recommandation très claire à l'effet que les différentes formes de maltraitance que je viens d'évoquer devraient être énoncées au projet de loi ou à la loi et plus particulièrement celle de la maltraitance matérielle et financière, parce que tous nos membres nous en ont glissé mot, et cette disposition devrait tenir compte de l'état de la jurisprudence quant à l'interprétation qui a été donnée au terme «exploitation». Donc, ça, c'est vraiment une modification législative sur laquelle on vous interpelle.

• (14 h 10) •

Par ailleurs, c'est bien beau d'avoir la possibilité de dénoncer, mais on a trouvé que le projet de loi se concentrait beaucoup sur les personnes qui ont un lien de service avec l'État via des institutions de résidence ou de CHSLD, ou enfin qui reçoivent des services, et que le commissaire aux plaintes d'un établissement public deviendrait le récipiendaire de toutes les plaintes. Il nous est apparu qu'étant donné que c'est une disposition qui s'applique à tous les ordres... Il y a beaucoup de professionnels qui n'œuvrent pas dans le réseau public, premièrement, et qui sont dans des domaines qui n'ont rien à voir avec les soins de santé. Et cette notion-là de... on n'a pas vraiment saisi à qui les professionnels vont devoir s'adresser en cas de maltraitance qui est hors le réseau de soins et de services, comment va se faire le signalement, est-ce que ce signalement-là sera protégé. Il semble y avoir du flou dans le projet de loi là-dessus. Parce que des personnes vulnérables, il y en a partout. Quelqu'un qui est parfaitement autonome peut se présenter chez un notaire pour avoir des services de différentes natures, à d'autres professionnels. Ça pourrait même être pour faire traiter son... quelqu'un de... Je ne veux pas revenir sur la question des animaux parce que ça a été parlé à la télévision ce matin, mais disons que j'insiste sur le point qu'il y a des clarifications à apporter sur les recours, les modalités.

Et aussi c'est bien beau d'avoir une loi qui prévoit la levée du secret professionnel, mais il faudra que l'Office des professions, qui est le bras gouvernemental d'application des lois qui touchent les professionnels, s'assure que l'ensemble des professions, également, se concertent avec les ministères concernés pour que les informations se rendent jusqu'aux ordres et se rendent jusqu'aux professionnels et aussi s'assure que les programmes de formation des professionnels des différentes professions, donc, le ministère de l'Éducation puisse... que ça soit inclus dans les programmes. Parce que, là, tout va reposer sur le jugement discrétionnaire du professionnel, qui va devoir installer sa lecture, sa compréhension de la situation de la maltraitance, va devoir la documenter. Alors, il nous apparaît nécessaire d'agir en amont au niveau de la formation et également en aval pour mieux expliquer les mécanismes, les ressources qui vont être disponibles dans le futur. Et, comme je disais tantôt, l'Office des professions, en concertation avec les ministères concernés et la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, devrait faire connaître, en suivi de la loi, aux ordres professionnels et aux professionnels l'ensemble des recours et des ressources qui seront disponibles dans le futur.

Donc, notre intervention est très ciblée. J'ai à peine évoqué la question du commissaire local aux plaintes, mais on insiste là-dessus, notamment sur... quand il... J'ai parlé des professionnels hors établissement, mais aussi ceux qui sont dans les établissements. Il existe dans d'autres lois, par exemple celle du marché financier... tu pourras intervenir là-dessus tantôt, mais, quand c'est une information qui devrait être protégée par le secret, comment le commissaire va utiliser cette information-là et comment il va s'en saisir et agir par la suite, on a des questions là-dessus.

Donc, aujourd'hui on intervient de façon très spécifique sur une dimension du projet, qui est le secret professionnel et sa levée, et on est prêts à répondre aux questions. Merci beaucoup.

Le Président (M. Matte) : Je vous remercie pour votre exposé. Je céderais la parole à Mme la ministre pour les 16 prochaines minutes.

Mme Charbonneau : Merci, M. le Président. J'ai perdu mon 30 s, mais ce n'est pas grave. Vous avez dit 16 min 30 s ce matin. J'ai l'impression que j'ai perdu des secondes, mais ce n'est pas grave.

Bonjour et merci d'être avec nous cet après-midi. C'est bon de vous entendre, je vous dirais, parce que j'ai eu l'impression ce matin de ne parler que d'une branche des cinq dispositions qu'on déposait. Mais cette porte qui s'ouvre

avec énormément de prudence, je vous entends bien, sur l'échange entre... je vais l'appeler le patient ou l'aîné et son professionnel et cette façon qu'on peut avoir de dire : Bien, on va lui donner l'opportunité, s'il détecte des choses, de pouvoir en parler. Parce qu'on sait, et vous avez rappelé le 80 % des gens qui sont en difficulté, en abus financier, mais je me permettrais d'étirer en disant aussi que la plupart des abus qu'on voit chez nos aînés sont malheureusement par des gens de confiance, et ça fait en sorte que quelquefois c'est encore plus difficile, donc, d'avoir un professionnel qui est capable de voir, de détecter puis d'ouvrir cette petite porte de confidentialité là qu'il a pour dire : Je crois que madame ou je crois que monsieur vit une situation tout à fait particulière, et il faudrait lui attarder beaucoup d'attention, en brisant son lien de confiance parce qu'il sent que la personne est en danger. Je pense que c'est... On ne le voit pas encore comme ça, mais c'est quand même un grand geste qu'on vous demande de nous permettre de faire. Je le dis comme ça parce que vous nous dites : Il faut revoir certains aspects pour s'assurer qu'on pose les gestes correctement.

Vous nous rappelez aussi le principe du marché financier. Bien, effectivement, il y a là beaucoup de questions à se poser parce qu'on oublie que l'abus, c'est aussi sur le principe financier.

Vous nous avez parlé de l'autonomie de la personne. J'aime toujours entendre cette perspective-là. Puis moi non plus, je n'irai pas sur le principe animalier. J'ai trop de respect pour tous les gens qui sont sous votre ordre pour penser qu'il y a du monde qui s'occupe de nos aînés et qui ont cette perspective-là en tête. J'ai trop de respect pour ça, je n'irai pas là.

Par contre, vous avez effleuré... puis je suis obligée de vous ramener là parce qu'avant de pouvoir divulguer, avant de faire cette approche où je vais passer la ligne de la confidentialité pour pouvoir sauvegarder mon aîné, bien, j'ai soit l'obligation ou la possibilité. Et, ce matin, ça a fait l'enjeu d'un débat, dans le fond, parce que c'est la ligne où se tient un peu le projet de loi, c'est-à-dire est-ce qu'on oblige à la divulgation ou est-ce qu'on met les outils en place pour assurer une divulgation juste et correcte qui maintient la confiance entre les uns et les autres et qui fait en sorte qu'il n'y a pas de répercussions, je vais dire, négatives. Parce que, si on oblige, il faut penser que, si je ne le fais pas, il devrait y avoir un aspect un peu punitif, parce que, quand tu obliges quelqu'un à faire quelque chose, s'il ne le fait pas, il faut que tu mettes un incitatif pour lui dire : Aïe! Tu as oublié de faire quelque chose.

Puis je vous fais une parenthèse pour vous dire : La chaire de recherche, ce matin, là, elle nous a dit : Bien, il y a des endroits où l'obligation est là, sauf que, quand l'obligation est là, il y a une forme de recul sur le nombre de plaintes qu'on reçoit parce que les gens attendent que ça soit concret, hein? C'est des professionnels, ils se disent : Je n'irai pas dans le «je pense que», je vais être sûr de mon coup puis je vais y aller. Comment voyez-vous l'obligation auprès des professionnels de faire une divulgation et de faire en sorte qu'on brise le silence d'une différente façon, là? Parce que, pour moi, il y a une différente façon entre l'obligation puis la possibilité.

Mme Desrosiers (Gyslaine) : Bien, on n'a pas retenu, Mme la ministre, le principe de l'obligation. On avait été consultés il y a déjà plus d'un an sur cette question-là. On pense qu'il faut rester à l'intérieur des balises émises par la Cour suprême sur les facteurs qui doivent être considérés pour l'exception parce que briser le secret professionnel doit toujours être vu comme une dérogation, une exception. La porte est déjà ouverte au Code des professions sur le danger grave, là. Là, on change les termes mais, dans le fond, c'est des cas d'exception parce qu'on doit préserver à tout prix la relation de confiance entre un professionnel et son client.

Cela étant dit, le projet de loi, en changeant les termes, est-ce que c'est suffisamment clair, les situations pour lesquelles, en toute responsabilité, le professionnel va se sentir... C'est — comment dire? — sa responsabilité professionnelle qui va lui donner cette obligation-là de dénoncer, et non pas la loi. Mais, de toute façon, il va toujours y avoir un facteur relatif d'évaluation de la situation. Donc, nous, c'est pour ça qu'aujourd'hui on a plaidé plus sur la clarté des situations pour lesquelles le secret doit être levé. Donc, on vous a parlé des différentes formes de maltraitance, la notion de la gravité, la notion de l'imminence, qui sont les balises émises par la Cour suprême.

Cela étant dit, il n'y aura aucune solution miracle que... Vous me parlez de la chaire de recherche, mais différents organismes ont déjà analysé la notion de divulgation obligatoire. Mais là on parle de personnes âgées ou vulnérables qui, de façon générale, quand même, dans la société, ont encore leur autonomie au sens civil du terme, le droit de... Les avocats utiliseraient les meilleurs termes, là, je ne suis pas une avocate, mais, en fait, de...

Mme Charlebois : ...autodétermination.

Mme Desrosiers (Gyslaine) : ...de s'autodéterminer, il y a une autonomie des personnes. On pense que le projet de loi, avec les recommandations qu'on vous fait de mieux préciser, de mieux clarifier les éléments qui concernent la maltraitance, va rencontrer les objectifs que vous poursuivez. De toute façon, vous avez aussi, à l'article 17, une recommandation à l'effet qu'il doit y avoir une concertation entre différentes instances. Parce qu'on comprend bien que la maltraitance, à un moment donné, ça peut être aussi un acte criminel. Frapper quelqu'un, c'est un acte criminel, on n'est plus dans la maltraitance. Bon, c'est sûr qu'il y a des formes... bien, c'est de la maltraitance, mais poussée à son extrême, là. Mais il y a aussi... Quand on vous parlait de l'exploitation financière, c'est qu'il y a des formes plus douces de maltraitance, mais qui ont des conséquences quand même très graves. Donc, je résume, on n'est pas en faveur de l'obligation, mais de mieux clarifier les situations.

• (14 h 20) •

Mme Charbonneau : Je reviens à la problématique financière. Un, je vous remercie. Je reviens à la problématique financière. Dans les cinq mesures-phares du projet de loi, il y a une mesure — la dernière, d'ailleurs, je crois qu'on parle — ce qu'on appelle le sociojudiciaire, la concertation du milieu pour venir résoudre des problématiques diverses. De ce fait, vous dites : Vous savez, il faut être très sensibles au marché financier parce qu'effectivement les problématiques qui sont soulevées à l'extérieur du service de la santé, hein, c'est souvent le principe du marché financier. J'ai eu le plaisir de

rencontrer les gens qui ont fait le projet pilote au niveau de Trois-Rivières, qui étaient en conférence avec l'Autorité des marchés pour pouvoir parler de cette problématique-là puis la complicité qu'il pouvait y avoir pour accompagner les gens dans une problématique d'abus par rapport à cet aspect-là.

Puisque c'est un dossier qui serait à l'extérieur du système de la santé, puisqu'on ne peut pas passer par le commissaire aux plaintes, vous le dites très bien, hein, ils vont où? Est-ce que vous voyez, au niveau de ce comité qu'on appelle le comité sociojudiciaire, qui fait une belle concertation entre les différents paliers, la sécurité publique, la santé, quelquefois le curateur, quelquefois le marché financier, quelquefois même les institutions bancaires peuvent être invitées à venir siéger au comité pour voir comment on peut accompagner notre aîné à se sortir de cette problématique... Est-ce que vous croyez qu'il serait opportun de nommer quelqu'un en présidence de ça puisque je n'ai pas de commissaire aux plaintes, j'ai plus une autorité sécuritaire? C'est plus, en ce moment, l'aspect sécurité publique qui a les guides de ce comité-là. Est-ce que vous y voyez un intérêt à y mettre quelqu'un en responsabilité ou d'asseoir ensemble... À partir du moment où la divulgation se fait auprès de la sécurité publique, c'est eux qui appellent les partenaires puis les assoient ensemble, c'est suffisamment fort pour faire le travail?

Mme Desrosiers (Gyslaine) : Bien, en fait, le seul fait que... la présentation que vous venez de faire, déjà ça m'a plus mêlée qu'éclairée, donc je soupçonne que ça peut être le cas pour d'autres personnes.

Mme Charbonneau : Parfait.

Mme Desrosiers (Gyslaine) : Puis je vais demander à Me de Gongre aussi de compléter, mais le comité sociojudiciaire, moi, j'avais compris que c'était la Commission des droits de la personne qui était comme le canal privilégié pour les dénonciations de toute forme d'exploitation en dehors du réseau de la santé, mais, si vous me dites qu'au cas par cas c'est le comité sociojudiciaire, je m'excuse, je ne l'avais pas compris comme ça. Je ne sais pas si Me de Gongre l'avait compris comme ça.

Mme de Gongre (Julie) : Peut-être vous rappeler, nous, en fait, au niveau de nos recommandations, nous, ce qu'on recommande, c'est de faire connaître l'ensemble des recours et des ressources qui sont déjà existants. On connaît, par exemple, le recours à la Commission des droits de la personne, droits de la jeunesse, on sait qu'il existe aussi une ligne Abus Aînés où on offre une forme de coaching. Il y a plein de ressources qui sont déjà existantes, des mécanismes déjà existants, on ne les connaît pas. Donc, on vous dit aujourd'hui : Ça serait bien de les préciser et ça serait bien, même, qu'on les reflète peut-être dans le plan envisagé 2017-2022 puis qu'on les fasse connaître aux ordres professionnels puis aux professionnels. On pense que c'est une clé très, très importante parce qu'il existe des mécanismes déjà en place.

Mme Desrosiers (Gyslaine) : J'aimerais céder la parole à mon collègue si vous permettez.

Le Président (M. Matte) : Allez-y.

Mme Charbonneau : Faites juste vous nommer, par contre, peut-être.

M. Mongeau (René) : Oui. Donc, je suis René Mongeau. Je suis président de l'Ordre des agronomes du Québec, comme disait Mme Desrosiers, aussi membre du conseil exécutif du CIQ.

Peut-être en parallèle à cette dimension-là qu'on a aussi pour le bien-être des animaux, la santé des animaux, la question que ça soulève, c'est l'importance surtout de la clarté de la structure, alors, qui est la clé de la structure. Ça, c'est une chose assez délicate comme question, mais l'importance de la clarté de la structure, et actuellement, dans la loi sur la santé et le bien-être animal, à titre d'exemple, la grande question, c'est à qui se reporter, que ça soit connu, su et facile. Tu sais, on est vraiment dans ce domaine-là, et c'est un peu ce qu'on exprime aussi dans notre mémoire, l'importance de la clarté de la structure.

Le Président (M. Matte) : Allez-y, vous poursuivez.

Mme Charbonneau : Merci. J'entends depuis ce matin la même chose, et je vous le dis parce que ça a une importance capitale — puis mes collègues vont sûrement réagir de la même façon — le principe de donner de l'information. Si je comprends bien, vous me dites que, même vous auprès de vos membres, l'information ne se rend pas pour donner l'ensemble des services du filet de sécurité qu'on met en place et qu'on a mis en place depuis plusieurs années pour aider nos aînés. Donc, ce principe-là... Et, je vous le dis, ça m'interpelle énormément, d'autant plus que dans notre première volonté, c'est de mettre une politique en place dans chacune des structures qui pourrait avoir et qui devrait avoir comme obligation de donner de l'information non seulement aux résidents, mais aussi aux partenaires clés, qui fait en sorte qu'on peut informer nos aînés.

Mme Desrosiers (Gyslaine) : C'est que je pense que, Mme la ministre, le projet de loi, c'est la notion d'imputabilité. Mon collègue parle de la clarté, à qui on va s'adresser, mais on dirait aussi que le projet de loi est fait plus sur mesure pour les établissements ou les institutions où il y a des personnes hébergées, bon. Mais nous, d'entrée de jeu, quand on a lu le projet de loi, nous autres, c'est tous ceux qui sont hébergés vont être soi-disant protégés par une politique. Mais vous savez comme moi, on a eu deux questions par rapport à cette politique-là. Un, il y a 32 établissements

au Québec, il va y avoir 32 politiques, 32 commissaires aux plaintes, puis ce n'est pas parce qu'un établissement fait une politique, que vous lui avez donné, vous, comme ministre, dans la loi l'obligation aux administrations... une obligation de surveillance... Donc là, déjà il y a un petit flou parce que...

Et après mon collègue vous a amené le point des hors réseau de la santé. Vous amenez la notion de comité sociojudiciaire. Je pense que, oui, après que la loi aura été adoptée, il devra y avoir des mécanismes pour informer sur toutes sortes de ressources, de recours possibles. Mais, quand on est dans quelque chose d'aussi grave que la levée du secret professionnel, si ce n'est pas le commissaire aux plaintes d'un établissement de santé, où sera le guichet de dénonciation si dénonciation est nécessaire? Ce n'est pas précisé nulle part, donc il faudra que ça se fasse, et l'imputabilité de la personne qui recevra cette dénonciation-là et les interfaces qu'elle devra faire avec le judiciaire ou d'autres instances.

Mme Charbonneau : Merci. Combien est-ce qu'il nous reste de temps, M. le Président? Parce que je veux juste être sûre que je laisse du temps à mes collègues.

Le Président (M. Matte) : Trois minutes.

Mme Charbonneau : Je ne sais pas si un de mes collègues vous avait signifié des questions?

Le Président (M. Matte) : Non.

Mme Charbonneau : Ça vous va? J'irais sur cette porte qu'on ouvre sur la divulgation, sur la volonté que les gens pourraient avoir de faire une approche sur la divulgation. Vous l'avez dit, il y a déjà eu des approches qui ont été faites, il y a même quelques aspects dans certaines règles de certains ordres qui permettent ça. Dans le projet de loi, il y a une volonté de protéger les gens qui franchissent ce pas de la confiance entre le patient... Est-ce que vous trouvez qu'on va assez loin dans ce principe de protection? Je le dis comme ça parce que je ne veux pas qu'on pense qu'on veut protéger la personne qui sort de son rôle ou qui va un peu plus loin mais en même temps, quand on demande à un ordre professionnel ou à un professionnel de passer ce pas, est-ce que la volonté que nous avons à l'intérieur du projet de loi est suffisamment forte pour protéger ces gens qui vont passer ce palier?

Mme Desrosiers (Gyslaine) : Je réitère le point, là, lors de ma présentation, que quand même le projet de loi s'inscrit dans l'appel à la prudence de la Cour suprême. Il y a un appel à la prudence qu'on ne peut pas ouvrir la porte comme ça impunément, sinon tous les rapports entre des personnes et des professionnels, quels qu'ils soient, seraient complètement pervertis, si on peut dire.

Le seul point sur lequel on est intervenus, c'est la clarté des formes de maltraitance, que ça, ça aiderait le professionnel dans l'application de son jugement pour mieux apprécier les situations pour lesquelles la dénonciation devrait se faire. Et, compte tenu que la relation entre un individu et un professionnel repose sur la confiance, le citoyen, quel que soit son âge, peut avoir confiance que les informations privées qu'il lui donne — on pourrait même faire comme un cas d'espèce, là — elles sont entre bonnes mains.

Par ailleurs, le professionnel, étant donné, justement, que, de par sa science, il s'aperçoit, je ne sais pas, moi, que quelqu'un est prêt, du jour au lendemain, à tout donner son héritage à un des enfants, il est prêt à... On voit toutes sortes de choses. Une infirmière fait une visite à domicile, elle s'aperçoit que la personne est embarrassée dans sa chambre, on peut imaginer plein de situations qui nous amènent à soupçonner le plus grave, mais il faut documenter la situation. Ça prend un certain temps, il faut donc pour mieux exercer... Mais le citoyen doit avoir confiance que ce qu'il lui dit est protégé. Mais il peut avoir aussi confiance, avec votre projet de loi, que, la journée où ça dépassera — comment on dirait? — le respect de la personne, que, si nécessaire et seulement si nécessaire pour une protection ultime, le professionnel ira outre au secret professionnel puis il dénoncera à la bonne place. Mais, une fois que j'ai dit ça, il y a 1 000 personnes qui gravitent autour des personnes âgées qui ne sont pas des professionnels. Moi, je ne peux pas juger de la responsabilité des autres.

Le Président (M. Matte) : Je vous invite à conclure, madame.

• (14 h 30) •

Mme Desrosiers (Gyslaine) : Bien, je conclurais en disant que la notion de la responsabilité institutionnelle via la commissaire aux plaintes pour ce qui est des... Nous autres, aujourd'hui, on parle juste des professionnels réglementés, là, on ne parle pas de tous les autres.

Le Président (M. Matte) : Je m'excuse, je dois vous interrompre. J'invite le député de Rimouski à poursuivre les échanges pour les 10 prochaines minutes.

M. LeBel : Merci, M. le Président. Bonjour. En début, vous avez parlé des types de maltraitance, vous en avez parlé de sept. Ça vient encore compliquer les choses. Vous parlez, il y a beaucoup de monde dans le réseau, mais il y a beaucoup de types de maltraitance : psychologique, chantage affectif, maltraitance physique, bousculade, sexuelle, propos ou attitude suggestive, matérielle, financière, dépression pour les testaments, des droits, imposition de traitement médical que tu ne veux pas, organisationnelle — bien, il y a des CHSLD qui donnent des mauvais services, là, ça, on en a en masse — puis âgisme. Bon, ça, c'est différents cas où les personnes vivent de la violence, mais tu ne comprends pas tous les cas de la même façon, les gens qui sont autour.

Dans ce sens-là, effectivement, ce que vous avez dit tantôt, la clarté de la structure, c'est hyperimportant, ça va où, à qui tu t'adresses puis comment le suivi est fait. Et le suivi est fait, à qui tu t'adresses, que tu n'échappes personne, mais

après est-ce que la capacité des gens à qui tu t'es adressé d'intervenir... parce que, là, ce qu'on parle dans le projet de loi, on parle de pouvoir de recommandation. Il y aura des politiques, mais ça finit par des recommandations.

J'aimerais ça savoir, là, de M. Mongeau que... Vous dites, vous avez travaillé sur... revenez un peu là-dessus, sur le besoin de la clarté de la structure, qu'on n'échappe personne puis que les gens puissent bien comprendre. Pour vous, qu'est-ce que ce serait, là, une structure claire, savoir quand tu fais une plainte, être certain qu'il y aura un processus, puis ça arrivera à une décision?

M. Mongeau (René) : Bien, en fait, la clarté relève aussi du processus en aval. Quand on disait, par exemple, que les professionnels, dès leur formation, intègrent cette notion d'être attentif à la maltraitance en général avec toutes ces dimensions qu'on a explorées, partant de ça, cette sensibilisation-là amène le professionnel à intégrer ça dans sa pratique et, de ce fait, s'attend, à partir du moment où il y a une législation qui vient déterminer les balises, que cette législation-là lui indique un chemin clair.

Et c'est un peu ce qu'on a vécu avec les agronomes où, à partir du moment où on a eu une loi, où tout le monde était favorable au principe, ce à quoi on s'attend de la législation, qu'elle nous dise à qui je me réfère pour être capable d'appliquer cette dimension-là. Outre mon imputabilité, évidemment, il y a la première question qui vient de l'imputabilité, mais ce qui suit ça, c'est : Dans quel cadre et, comme Mme Desrosiers dit, qu'est-ce qui va être fait de l'information que je vais transmettre après ça?

Alors, ce principe-là, à la base, vient déjà donner une certaine sécurité. Est-ce que la sécurité est à 100 %? Je ne pourrais pas dire ça, mais il y a déjà un cadre qui fait en sorte que des professionnels sont alertes sur un principe qui est mis de l'avant, celui d'être attentif à ce qui peut se passer à cet égard-là.

M. LeBel : Ça, c'est une question fondamentale parce que, ce matin, les gens qui nous proposent d'aller vers des déclarations obligatoires, souvent ils nous disent : On n'a pas les moyens d'échapper personne. On n'a pas les moyens d'échapper un geste de violence, de maltraitance. Il ne faut pas échapper rien, et, pour ne rien échapper, c'est mieux d'avoir une déclaration obligatoire ou un signalement obligatoire.

Ce que vous me dites, c'est que, par un cheminement clair ou une structure claire, on n'échapperait personne parce que c'était ça... Comment on fait pour n'échapper rien, aucun geste de maltraitance? Est-ce que c'est par la déclaration obligatoire, comme disent certains ce matin? Sinon, qu'est-ce que vous proposez?

Mme Desrosiers (Gyslaine) : Bien, avant, on va reprendre la discussion à ce stade-ci. Premièrement, il n'y aura jamais de solution idéale puis il n'y aura jamais une solution magique parce que la maltraitance, souvent, ça se fait en vase clos, il n'y a pas nécessairement de témoin. Mais nous autres, aujourd'hui, on parle du professionnel qui est témoin. Donc, il y a 54 titres professionnels réglementés au Québec, on parle de ceux-là. On ne parle pas de tous les autres qui pourraient, dans l'exercice de leur profession, être témoins.

Donc, mon collègue revient sur la clarté. Nous autres, on est intervenus sur deux points, les situations... Parce qu'il va devoir documenter la situation, parce qu'aussi il faut que le professionnel qui veut dénoncer... il faut qu'il soit rassuré quant aux conséquences de la divulgation, il faut documenter la situation. Mais, si on pense qu'en le dénonçant on va nuire à la personne et peut-être même aggraver son cas ou... Parce que n'oubliez pas qu'en cas de dénonciation, disons, obligatoire, comme ça, quasiment sur le pilote automatique, puis qu'il y a un guichet, puis que c'est rendu à quelque part, puis que ça déresponsabilise tout le monde, on ne serait pas plus avancés. Donc, je pense qu'il faut trouver le bon compromis ou la relation de confiance entre les citoyens, les professionnels et protégés, mieux clarifier la notion de maltraitance, et ce sur quoi mon collègue veut intervenir maintenant, c'est la clarté dans le processus, le guichet et la notion de surveillance de cette politique-là.

M. Mongeau (René) : J'élaborerais sans qu'on en ait fait une discussion interne importante, sinon que d'avoir effleuré l'idée que, dans une obligation, à partir du moment où on comprend qu'il y a un risque important dans un système, pourquoi on n'aurait pas une obligation de surveillance d'abord. Ensuite, cette obligation-là a une influence à différents niveaux. Et, comme on dit, assez souvent, la maltraitance se passe dans un vase clos. Ce vase clos là, avant qu'il éclate et qu'il soit perçu, souvent il se rend à une situation, je vous dirais, qui est dommageable.

Est-ce qu'une politique ou une obligation d'avoir une politique de surveillance dans une zone à risque ne nous amènerait pas à diminuer, justement, le nombre de cas? Moi, je pense que — c'est une opinion personnelle, mais qu'on a partagée rapidement — la notion d'obligation pourrait relever plutôt d'une obligation de surveillance, et là il y a plusieurs acteurs qui s'inscrivent dans ça.

Mme Desrosiers (Gyslaine) : Pour renchérir là-dessus, si vous me permettez, quand on parle d'obligation de surveillance qui est, justement, une... C'est parce qu'on ne veut pas s'improviser cet après-midi. On a notre mémoire qui vous donne les points, on pourrait dire, plus technico-juridiques, mais on s'est quand même étonnés, à la lumière de toute la couverture de presse, sur le fait que... et on renchérirait sur l'aspect suivant, c'est que l'obligation d'avoir une politique dans un établissement de santé n'équivaut pas à obligation de surveillance et n'équivaut pas non plus à imputabilité administrative et institutionnelle.

Nous autres, aujourd'hui, on est intervenus sur le secret professionnel qui lie un individu, un professionnel avec un citoyen. Mais on se permet cet après-midi de vous alerter sur la responsabilité institutionnelle parce qu'à un moment donné il faut que quelqu'un soit imputable à quelque part, et ça, ça ne semble pas clair.

M. LeBel : Oui, je vous remercie. Mais tantôt j'ai mentionné différents types de maltraitance. Pour les reconnaître, il faut une certaine formation, il faut être alerté ou allumé à tout ça.

Selon ce que j'ai lu, dans les ordres professionnels, de par leur code de déontologie puis avec le Code des professions, vous avez l'obligation de bien prendre soin des gens, mais on dit que la maltraitance ne fait pas partie intrinsèquement du code ou ce n'est pas un élément qui est clairement identifié. On me dit que la maltraitance n'est pas un motif de sanction disciplinaire au sein des ordres professionnels.

J'aimerais savoir, est-ce que c'est quelque chose qu'on devrait regarder? Si on veut reconnaître la maltraitance, il faut des formations, il faut être capable de la saisir. Je vous le dis, vous avez vu les sept, là, ce n'est pas évident. Chacun ici même, autour de la table, on est... il faut une formation et il faut que ce soit inscrit.

Mme Desrosiers (Gyslaine) : M. le député, c'est parce qu'il ne faut pas confondre deux choses. Il y a la maltraitance qu'un professionnel ferait auprès d'un citoyen. On sait que, dans le domaine de la santé, vous avez vu plein de cas qui ont été médiatisés ou des professionnels ont abusé physiquement, psychologiquement ou sexuellement de personnes, et là c'est visé par le code de déontologie de ces ordres-là. Là, ça, c'est clair, n'ayez crainte là-dessus, et, même quand c'est sanctionné au criminel, immédiatement il y a un rebond au niveau disciplinaire.

Cela étant dit, aujourd'hui, on parlait de tout professionnel visé par le Code des professions qui serait témoin de maltraitance dont il n'est pas lui-même responsable. Ça peut être par une confiance qu'il a reçue lors d'une rencontre professionnelle. Je ne sais pas, mon collègue est agronome, il peut bien faire affaire avec, je ne sais pas, moi, une personne ou des personnes qui, dans le cadre de services d'agronome, il devient témoin d'une situation d'exploitation financière ou même de maltraitance physique ou psychologique. Ce n'était pas prévu jusqu'à maintenant qu'il puisse dénoncer, mais là la disposition est d'application générale. C'est ça que j'ai compris, il pourrait arriver qu'un agronome veuille dénoncer une situation, il ne saurait pas où le faire et comment le faire parce que ce n'est pas clair dans le projet de loi.

• (14 h 40) •

M. LeBel : ...quand j'amène cette question-là, c'est que dans... il y a des formations au niveau des professionnels. Et, si on veut vraiment aller, tout le monde ensemble, pour lutter contre la maltraitance, bien, il faut aussi ça. Il faut comprendre c'est quoi, les sortes de maltraitance, il faut savoir les détecter, il faut savoir être sensible à ça. Et, pour ça, bien, il faut de la formation.

Le Président (M. Matte) : Je vous remercie. Le temps étant écoulé, je céderais la parole au député de Lévis, pour les prochaines minutes, pour poursuivre son échange.

M. Paradis (Lévis) : Merci, M. le Président. Mme Desrosiers et vos collègues, bonjour, salutations. C'est sûr, hein, je veux dire, on se parle... Et vous l'aviez dit tout à l'heure, hein, vous aviez un point très précis, la levée du secret professionnel. J'y reviendrai un petit peu, mais en même temps, bien, on est là pour faire avancer puis pondre des idées, une vision, et c'est aussi ce que vous faites quand vous avancez davantage.

Je comprends, dans vos propos, hein, il y a une notion de clarté, de confusion qui n'est pas idéale, savoir à qui s'adresser et comment le faire. On parle de dénonciation obligatoire. En même temps, bien, comprenons bien... Puis on le disait ce matin, je veux dire, la cavalerie n'entre pas dans la chambre, puis on ne met pas des menottes à tout le monde, là. Je présume qu'il y a des façons de faire qui sont en mesure... puis faisant en sorte qu'on puisse protéger, puis que celui qui est témoin... En tout cas, le but de l'exercice, c'est de faire en sorte qu'on n'échappe pas personne, et malheureusement, malheureusement — puis j'en suis triste, comme vous l'êtes probablement — on en échappe. Et le but de l'exercice, c'est de faire en sorte qu'on se dote maintenant d'outils nous permettant d'aller plus loin, puis je pense que la société est prête à ça. En tout cas, certains le sont.

Vous me parlez de levée du secret professionnel. C'est une inquiétude que vous manifestez, puis elle est très... les gens comprennent... C'est assez technique aussi, hein? Il y a des choses là-dedans, mais ça s'est fait. Je pense à la loi n° 92, hein, sur les pouvoirs accrus à la Régie de l'assurance maladie du Québec, où on a beaucoup parlé du secret professionnel, parce qu'on pouvait et on permettait maintenant... on donnait le droit d'aller chercher de l'information pour corriger une situation, même si le client ou le patient n'est pas au courant, pour faire en sorte que ça ne se perpétue pas. Il y avait cette notion de secret professionnel. Je dis aussi que c'est important, là. On parle du domaine de la santé, mais on a trouvé une façon de faire.

Donc, comprenons, j'imagine que les inquiétudes que vous manifestez maintenant l'ont probablement été dans d'autres projets de loi, mais qu'on a trouvé une façon de faire qui vous rassure et fait en sorte que le patient soit protégé. Est-ce que ça ne se pourrait pas qu'on puisse arriver, parce que tout est à placer, à protéger et à faire tomber vos inquiétudes sur la levée du secret professionnel tout en maintenant un potentiel de dénonciation obligatoire?

Mme Desrosiers (Gyslaine) : Écoutez, si vous avez compris nos interventions comme étant des inquiétudes, c'est plutôt le contraire. On a donné notre appui au projet de loi, qui vient clarifier davantage la notion des situations pour lesquelles on peut lever le secret professionnel. On demandait simplement d'aller un cran plus loin dans la clarification, notamment, de l'exploitation financière qui, semble-t-il, est une des plus fréquentes, parce que la maltraitance physique est tellement visible que franchement c'est difficile de ne pas... les témoins peuvent être nombreux. La maltraitance psychologique, c'est plus compliqué. Mais, dans le fond, on disait d'aller un cran plus loin dans la clarté.

Par ailleurs, le projet de loi est intéressant. Je n'ai peut-être pas assez insisté, mais l'article 17 parle d'une coordination de la mise en place d'un processus concernant la maltraitance envers les aînés. Notamment, on parle de la police, on parle de la Sûreté du Québec, le directeur des poursuites, etc. Donc, je pense que le projet de loi fait oeuvre utile,

là. On n'est pas inquiets. Cependant, on ne pense pas qu'un projet de loi, aussi précis soit-il... Il reste que, dans une société, si on maltraite les personnes âgées... Je pense que, dès l'enfance, le respect de tous les âges, le respect des personnes, le respect... Il y a toute une culture sociale qu'il faut entretenir à tous les niveaux, et on va aller... Là, on est dans les cas d'exception, là.

M. Paradis (Lévis) : Et tant mieux qu'on le fasse, puis c'est ce qu'on fait actuellement. Les discussions qu'on a font en sorte qu'on prend tous conscience de l'importance, vous en parlez il y a deux instants, du degré de maltraitance. C'est plate, mais ça se parle également. Vous avez dit, bon, frapper quelqu'un, c'en est un, mais on le sait pertinemment, la maltraitance psychologique peut laisser des traces aussi importantes que la maltraitance physique. Alors, ça démontre tout l'enjeu du problème.

Vous parlez de... Selon le projet de loi, actuellement, il y aura autant de politiques, ou il y aurait autant de politiques qu'il y a d'établissements. Alors, ça veut dire qu'il y a des endroits au Québec où il y aura, sur un même territoire, trois politiques, parce que les établissements devront concocter leur politique, ce qui peut peut-être ajouter à ce flou dont vous me parlez quand on parle de clarté. Est-ce que c'est une inquiétude majeure que vous avez, du fait qu'on ait autant de politiques qu'il puisse y avoir d'établissements? Une politique pour le Saguenay et les Laurentides, il y en aurait trois en Montérégie, il y en aurait cinq à Montréal, dans un environnement qui est sensiblement...

Mme Desrosiers (Gyslaine) : Il y a des ordres, dont c'est le travail au quotidien d'intervenir auprès des aînés ou de personnes vulnérables, qui sûrement vont venir vous apporter des précisions. Nous, le conseil interprofessionnel, on touche l'ensemble des professions. C'est plus comme infirmière que je me suis permise de dire que — comment dirais-je? — 32 politiques en matière de maltraitance... que peut-être qu'il pourrait y avoir des balises uniques applicables partout et davantage mettre l'accent sur l'imputabilité administrative et les mécanismes par lesquels ces informations-là doivent circuler et les interfaces, mieux gérer les interfaces.

Et c'est parce qu'à un moment donné, comme on dit, les meilleures intentions dans un projet de loi, souvent, ne sont pas appliquées. C'est dans l'application. Donc, il faut vraiment anticiper, au niveau du projet de loi, certaines difficultés dans l'application. Et notre mémoire est intervenu là-dessus, surtout pour les personnes âgées pour lesquelles on verrait des signes de maltraitance hors établissement. Parce que je sais que les médias ont mis beaucoup l'éclairage sur les maltraitements en milieu institutionnel, mais c'est tellement — comment dirais-je? — épouvantable que, là où on confie des gens à la responsabilité de l'État ou d'endroits qui sont en lien avec l'État, qu'ils puissent être maltraités, c'est comme un contresens. Donc, l'État doit être encore plus vigilant et établir des balises très claires là-dessus, mais on avait des inquiétudes pour ceux qui sont hors établissement.

M. Paradis (Lévis) : Je reviendrai, Mme Desrosiers, sur la dénonciation obligatoire ou le signalement obligatoire. Est-ce que vous ne croyez pas que ça pourrait aussi, parce qu'il y a des avantages, il y a peut-être des façons de faire... Il faut les définir, mais est-ce que ça ne pourrait pas aussi responsabiliser davantage les directions d'établissement puis avoir un effet dissuasif pour les maltraitants potentiels, qu'on ne souhaite pas nombreux, mais qu'ils puissent se dire : Dorénavant et maintenant, ceux qui voient diront? Alors, il y a un effet, il y a un but, il y a un exercice si c'est bien enrobé.

Mme Desrosiers (Gyslaine) : Bien, vous connaissez la notion...

Le Président (M. Matte) : Alors, je vous remercie, le temps étant écoulé, là, pour les échanges.

Je vous remercie de votre participation et je suspends les travaux quelques instants afin de permettre au prochain groupe de prendre place.

(Suspension de la séance à 14 h 48)

(Reprise à 14 h 52)

Le Président (M. Matte) : Bienvenue au Conseil pour la protection des malades. Il me fait plaisir de vous souhaiter la bienvenue, et je vous informe que vous avez 10 minutes pour faire un exposé, et, par la suite, nous allons procéder à un échange. Et je vous invite à vous présenter.

Conseil pour la protection des malades (CPM)

M. Brunet (Paul G.) : Merci, M. le Président, Mme la ministre. Paul Brunet, Conseil protection des malades, un organisme qui existe depuis 1974, bientôt 50 ans. Le CPM regroupe 153 comités affiliés de résidents en son sein, dont le Comité des usagers du CHUM et le Comité des usagers du CUSM. Cela comprend donc plus de la moitié de la population du Québec. Pourtant, le CPM n'est financé qu'à 35 000 \$ par son ministre de la Santé, alors que ses amis du RPCU reçoivent près de 400 000 \$ par année.

À ma gauche, M. Louis-Aimé Blouin, membre du conseil d'administration du Conseil pour la protection des malades. À ma droite, Daniel Pilote, qui est un membre du Conseil pour la protection des malades, président du comité de résidents du CHSLD Champagnat à Saint-Jean, qui est accompagné de son frère Richard.

L'État québécois a un défi assez important. Étant lui-même le principal exploitant des CHSLD au Québec, 37 000 personnes hébergées, il a évidemment beaucoup de devoirs à faire s'il veut même, malgré la bonne volonté qu'il

semble indiquer, parler de maltraitance, que ce soit au niveau de la couche gériatrique qu'on impose aux gens qui ne sont pas incontinents, que ce soit au niveau des repas — on en a parlé ad nauseam — que ce soit au niveau de la surmédication, du financement des CHSLD, de la santé buccodentaire, dont des experts sont venus dénoncer la situation lors du forum sur les CHSLD.

Et rappelons que dans le projet de loi, je l'ai dit ce matin aux médias, il y a une absence remarquée. Contrairement à ce que font d'autres États, d'autres provinces, il n'y a pas de pénalité. C'est assez extraordinaire que le gouvernement libéral ait adopté des pénalités sévères, jusqu'à 65 000 \$ d'amende pour quiconque maltraite les animaux — chapitre B.3 des lois du Québec — aucune pénalité pour ceux qui maltraitent les personnes âgées. Honte à la situation actuelle. Probablement que le ministre et son gouvernement voudront améliorer la situation de ce projet de loi pour qu'au minimum nous puissions punir aussi sévèrement les gens qui maltraiteront les personnes vulnérables majeures en CHSLD et ailleurs que le gouvernement a accepté de punir ceux qui maltraitent les animaux. Évidemment, je faisais référence à la Loi sur le bien-être et la sécurité de l'animal adoptée par le gouvernement libéral.

Sans plus tarder, je passe les dernières minutes qu'il me reste, qu'il nous reste, à M. Daniel Pilote pour témoigner sur la situation en CHSLD. Lui, il vit en CHSLD.

Le Président (M. Matte) : M. Pilote.

M. Pilote (Daniel) : Bonjour, bonjour. Merci. J'en profite pour remercier la Commission des relations avec les citoyens pour l'invitation pour le projet de loi n° 115 pour contrer la maltraitance, bien sûr, des personnes adultes et vulnérables. Et de ce fait, j'aimerais vous témoigner un peu ma vie quotidienne, comment ça se passe, pourquoi je suis arrivé à cet endroit-là.

Donc, j'ai 54 ans et puis je réside au Centre d'hébergement Champagnat. C'est un CHSLD dans le CISSS de Montérégie-Centre, d'accord, et depuis deux ans et demi j'habite, je réside là. Je suis atteint de la dystrophie musculaire Becker depuis l'âge de 11 ans et j'ai une trachéotomie pour être ventilé avec un respirateur la nuit. Donc, en octobre 2011, j'ai été atteint d'une pneumonie sévère et j'ai été traité à temps à l'hôpital Charles-LeMoine. Mais à quel prix que j'ai été sauvé? Et, après trois mois de réhabilitation, j'ai dû réorganiser mon soutien à domicile avec le CLSC du Richelieu, avec ma famille et ma conjointe de l'époque.

Cependant, c'était très difficile, parce qu'en septembre 2012... Ça, c'est arrivé en octobre 2011, mais, en septembre 2012, j'ai dû déménager à Saint-André-d'Argenteuil, dans le CLSC d'Argenteuil, donc un déménagement encore au domicile de mon frère durant un an. Sauf que qu'est-ce qui était difficile là-dedans, c'était surtout le manque de ressources pour le soutien à domicile et qu'est-ce qui était difficile aussi pour les proches aidants. Donc, ça a été très difficile dans ce temps-là.

Tout ça, c'était très difficile pour mon frère, tout ça. Donc, j'ai décidé de revenir en Montérégie en septembre 2013 avec ma conjointe aussi encore. Donc, on a réessayé, mais ce fut très difficile. Alors, j'ai dû déménager subitement en mai 2014 au Centre d'hébergement Champagnat, donc très rapidement, à Saint-Jean-sur-Richelieu, et puis c'est sûr que l'épreuve ne s'est pas arrêtée là parce que, durant mon séjour là, moi, j'ai deux enfants et, malheureusement, j'ai un de mes fils qui est décédé par suicide en janvier 2015 suite à un anévrisme au cerveau 10 ans auparavant, suivi d'une dépression et de toxicomanie, malheureusement.

• (15 heures) •

Maintenant, parlons de mon milieu de vie. J'ai toujours pensé que les CHSLD étaient un milieu de vie invivable. Bon, c'est sûr, là, que j'ai été obligé, là, d'y aller et de constater que j'avais raison. J'avais raison là-dessus. Donc, il y a de la maltraitance organisationnelle. Ça, c'est toujours quelque chose que je dis. Là, M. Brunet va parler plutôt individuel, qu'est-ce qui se passe, mais moi, je vais parler de l'ensemble. Et c'est ça que j'ai constaté, mais ce n'est pas intentionnel, là. C'est sûr, là, que le gouvernement ne veut pas... Ce n'est pas des intentions en santé, là, de faire ça. Ça, c'est sûr, mais je crois que notre société doit évoluer avec des meilleures pratiques de bientraitance. On parle de maltraitance, mais il faudrait qu'il y ait des pratiques de bientraitance dans les CHSLD. Bien, je sais, là, qu'il y a eu des engagements faits... bien, des engagements signés par les P.D.G. des centres intégrés. Bien là, bravo! C'est une très bonne idée.

Donc, de plus en plus, j'ai remarqué, depuis que je suis là, l'épuisement du personnel. Donc, ils ne donnent plus le plein rendement. Nous avons eu le pire taux d'absentéisme qu'il n'y a jamais eu dans le milieu de la santé cet été. Le milieu de la santé, sans vouloir être sexiste, est un milieu de femmes et beaucoup d'entre elles sont des mères de famille qui ont beaucoup de responsabilités. Ils ont de lourdes charges, des responsabilités. Il ne faut pas oublier les hommes aussi là-dedans, il y en a qui, aussi, sont là-dedans. Donc, le personnel est épuisé, exténué, et ça, ça provoque des accidents de travail, des erreurs médicales, et on oublie les principes de déplacement sécuritaire du bénéficiaire, causé par le principe du «lean management». Le manque de personnel provoque souvent, le matin, des levers en retard, des culottes d'incontinence qui débordent, l'hygiène trop rapide, cloche d'appel répondue tard. Présentement, pour résider dans un CHSLD, il faut que les heures-soins soient révisées.

Le Président (M. Matte) : Je vous invite, monsieur, à vouloir conclure, le temps étant écoulé, mais on peut se permettre d'excéder d'une à deux minutes.

M. Pilote (Daniel) : D'accord. Merci. Donc, la maltraitance systémique et organisationnelle. Bon, le taux d'absentéisme est très élevé parce que les personnes sont épuisées. La seule issue est le repos. Mais, par exemple, avec le taux d'absentéisme, bien, automatiquement, les conséquences sont plus onéreuses que d'augmenter le personnel soignant. Il y a eu 4,5 millions d'heures supplémentaires en 2015. À 150 % du taux horaire, ce n'est pas des principes très

économiques. Le personnel remplaçant ne connaît pas les plans de travail, et quelquefois je posais des questions au personnel, et ils n'avaient aucune idée, pas aucune idée, ils n'avaient pas le temps de lire le plan de travail. Donc, le temps supplémentaire est souvent obligatoire. Donc, il y aurait des solutions. Une idée, c'est l'équipe trans-spécialisée pour le remplacement, mais qui connaît les résidents.

En terminant, le soutien à domicile est inadéquat et maltraitant. Nous constatons qu'il y a 10 % des résidents qui ont moins de 65 ans, et j'en fais partie. Certains d'entre eux aimeraient retourner à domicile parce que le milieu de vie de CHSLD ne leur convient pas. Le choix en toute liberté de l'endroit où nous voulons vivre est un droit fondamental qui existe déjà dans d'autres pays. J'ai entendu dire le ministre de la Santé qu'il attendait les subventions du fédéral pour le soutien à domicile. J'ai l'impression qu'on fait de la politique avec la santé.

En conclusion, le projet de loi n° 115, à la maltraitance individuelle... doit porter une réflexion sur la maltraitance organisationnelle et systémique de la santé parce que tout le monde en souffre.

Le Président (M. Matte) : Et, sur ceci, je vais me permettre de vous interrompre...

M. Pilote (Daniel) : Et le personnel soignant est le plus important. Ce sont les personnes les plus vulnérables qui en subissent, de cette maltraitance. La nouvelle philosophie de la société serait la bientraitance, c'est tout à fait normal.

Le Président (M. Matte) : Alors, je vous remercie, monsieur, pour votre exposé. Pour la fin, là, le temps excédant, il est réparti au niveau des trois partis. Mme la ministre, vous disposez de 15 minutes, l'opposition officielle, de neuf minutes, et la deuxième opposition, de six minutes.

Je vous cède la parole, Mme la ministre, pour les échanges.

Mme Charbonneau : Merci. C'est malheureux, M. Brunet et M. Pilote, le temps est tout le temps un enjeu extraordinaire, mais, en même temps, je vous dirais, pour vous avoir entendu sur plusieurs médias, vous comprenez le principe du temps, M. Pilote, puisque ça fait partie des débats que vous avez en ce moment.

Mon premier commentaire, parce que ça sera un commentaire, va aller à M. Brunet. Je suis obligée de vous dire, puis vous ne serez pas surpris, là, que je trouve ça offensant de prendre la comparative d'une loi sur les petits animaux, d'autant plus qu'il n'y a pas de 9-1-1 pour les petits animaux, qu'il n'y avait pas de police ou de sécurité publique, il n'y a pas de commissaire aux plaintes puis il n'y a de CDPDJ pour cette rubrique-là. Ça fait que je comprends quand vous me dites que vous ne voyez pas de pénalité dans mon projet de loi ou dans le projet de loi. Par contre, permettez-moi très humblement de vous rappeler qu'il y a un système de sécurité publique, hein? La police existe. Les pénalités légales existent quand quelqu'un... ou quand on peut faire la démonstration, et c'est là notre enjeu, de quelqu'un qui pose des civismes clairs, qui met en danger la vie de quelqu'un. Notre perspective à nous, où l'enjeu est encore plus important, c'est qu'on essaie de mettre en place un filet de sécurité plus solide pour tout ce qui est moins malléable, pour tout ce qui est moins visible.

Reprenons le principe de l'abus financier parce que je le sais que c'est un souci que vous avez exposé dans votre mémoire, c'est-à-dire que les gens qui ont posé des gestes concrets... Il y en a un, d'ailleurs, qui a fait de la prison. Il y a des gens qui sont attrapés. Malheureusement, il y a des gens qui ne le sont pas, et c'est pour ça qu'on veut mettre en place un système qui fait que l'ensemble de la communauté se préoccupe de la maltraitance.

Ça fait que je voulais juste revenir... Ce n'est pas une question, c'était un commentaire qui fait en sorte que je reviens sur le principe. Quand vous dites : Il n'y a pas de pénalité, je suis désolée, puis je vous le dis bien humblement, peut-être que c'est moi qui se trompe, là, mais il y en a, des pénalités. Par contre, elles sont encadrées de façon différente que par le projet de loi n° 115, ce qui fait en sorte que, pour l'instant, on ne les voit pas à l'intérieur du projet de loi, mais elles existent. La CDPDJ existe, la sécurité publique existe, le 9-1-1 existe, la protection existe. Il y a plein de recours. Peut-être que la convergence de tout ça devra être vue.

Mais j'entends quand vous me dites que... Quand vous faites cette comparaison, vous la faites, j'imagine, de bonne foi, mais, dans le système que nous avons — puis M. Pilote l'a bien dit — au nombre de gens que nous avons en CHSLD, mais ceux qui se lèvent pour aller travailler là, je ne peux croire que vous pensez que ces gens-là posent des gestes intentionnellement. Puis je pense que vous l'avez dit dans votre propos, quelquefois ce n'est pas intentionnel, mais soyons vigilants pour le respect qu'on a pour les individus qui travaillent auprès des individus. Je vous le dis tout simplement comme ça. Mais je comprends que votre combat de tous les jours, c'est de défendre et de faire valoir des choses, je trouve ça juste un peu dur. Puis, ce matin, j'ai un peu réagi quand je vous ai entendu, mais je trouve ça dur de comparer l'effort qu'on cherche à faire, à resserrer le filet de sécurité pour les aînés, de le comparer à un numéro de téléphone où on peut dénoncer des abus sur des animaux. Je vous le dis comme ça. Mais ce n'était pas une question, c'était un commentaire, ce qui me permet à aller à ma question, par contre, par après.

• (15 h 10) •

Dans votre mémoire, vous nous faites des recommandations, et je vous en remercie parce que, pour mieux travailler, il faut avoir nos recommandations parce qu'on a le peu de temps qu'on a ensemble puis après ça il nous reste le document que vous nous avez fait parvenir pour nous donner des recommandations.

Dans la recommandation 2, vous nous dites : «Autoriser, encourager et collaborer avec les comités d'usagers ou des résidents à porter plainte pour les usagers.» Ça m'amène à la question clé qu'on a depuis ce matin. Puis je crois que vous vous êtes déjà prononcés, mais ici c'est la meilleure place pour le faire soit par vous ou M. le président. Cette possibilité aux résidents de porter plainte, la voyez-vous obligatoire ou vous la voyez aléatoire? C'est-à-dire que, si quelqu'un veut dénoncer le voisin ou ce qui se passe dans la chambre du voisin, il n'a pas nécessairement l'obligation, mais on se doit de mettre tous les outils pour le faire.

Le Président (M. Matte) : M. Brunet.

M. Brunet (Paul G.) : Mme la ministre, merci de me donner l'occasion. Juste pour rappeler, en regard de l'analogie que je faisais, ce n'était pas souhaité, mais, quand vous lisez la loi B-3.1, adoptée par votre gouvernement, et je la reprends à l'article 1 : «Toute personne doit s'assurer que le bien-être et la sécurité d'un animal n'est pas compromise et qu'elle n'est pas maltraitée», vous remplacez le mot «animal» par «personne âgée vulnérable», vous avez votre disposition. Et je répète : «Le bien-être et la sécurité d'un animal est réputée compromise lorsqu'il ne reçoit pas les soins et les services requis à ses impératifs biologiques ou psychologiques.» My God! Vous remplacez ça par la... C'est ça qu'on veut.

Et là où je pense qu'il y a de la place pour avoir des infractions pénales, c'est quand l'experte est venue dire au forum des CHSLD que mettre une couche gériatrique à quelqu'un qui n'est pas incontinent, c'est de la maltraitance. Voilà un exemple crasse où l'État devra faire ses devoirs et où, sur une simple poursuite sommaire, on va pouvoir punir un exploitant qui met des couches à du monde qui n'est pas incontinent. Et ça, là, ce n'est pas dans le Code criminel, puis ce n'est pas dans une plainte aux usagers qu'on fait. Pour revenir à votre question, c'est une recommandation de la Commission des droits de la personne, la recommandation n° 40, en 2001, qui dit que les comités d'usagers devraient avoir le droit de faire une plainte au nom... des fois, pour distancier celui qui risque d'avoir des représailles de celui qui porte plainte. Nous, on le fait pour des usagers. On est loin du CHSLD, mais on le fait. On pense que le comité d'usagers devrait avoir le droit et de dénoncer et de porter plainte, comme la commission des droits le recommandait en 2001.

Mme Charbonneau : Mais ma question est plus... Parce que je vous entends quand vous dites ça puis je pense que le comité des usagers... Du moins, vous en faites la preuve, M. Pilote, le comité des usagers a sa place et devrait avoir des actions qu'il puisse porter. Ma question est plus : Croyez-vous que le comité des usagers aurait l'obligation... Parce que, dans le fond, notre débat, là, il était un peu là. J'aimerais ça l'amener ailleurs, là, mais vous êtes des représentants... Puis vous le dites bien, M. le président, vous êtes non seulement un représentant, vous êtes un résident. Donc, on s'adresse en partie à vous, parce que le projet de loi s'adresse aussi aux autres aînés du Québec qui sont à l'extérieur de l'institution médicale, hein, les gens qui reçoivent des services à la maison.

Et je vous remercie au passage d'avoir amené votre proche aidant, votre frère, qui a probablement participé à la qualité de votre vie pendant longtemps, et d'avoir nommé cette personne-là comme un proche aidant. Parce qu'on oublie quelquefois que la fratrie, que le conjoint... Je suis sûre que les gens alentour de vous, vous pourriez tous les pointer puis dire : Ça, c'est un proche aidant, ça, c'est un proche aidant. C'est un sujet qu'on fera un autre tantôt, peut-être, ensemble, mais, pour l'instant, je vous remercie de les avoir nommés.

Mais y a-t-il lieu de se questionner... Parce que je crois que vous avez raison. Le comité des usagers devrait être capable de lever la main puis dire : Il se passe quelque chose, et la personne qui est là soit la personne qui répond de cette personne-là. Parce que vous rencontrez aussi des gens qui sont sous le curateur. Il ne peut pas se prononcer, puis son aidant naturel ne se prononce pas non plus. Mais, si on met en place, par le projet de loi, une obligation — parce que c'est ça, le débat, là, et vous avez compris que, s'il y a une obligation, il y a une pénalité si on ne le fait pas — est-ce que le comité des usagers serait reconnu comme une personne? Parce que, si elle ne divulgue pas, elle peut aussi avoir une responsabilité face à ça. Sur le principe d'obligation, j'aimerais ça vous entendre.

M. Pilote (Daniel) : Oui, exactement, à ce sujet-là, bien, il y a beaucoup de comités. Bon, premièrement, il y a le comité des résidents et le comité des usagers. Donc, j'en fais partie aussi, et ce serait une très bonne idée justement qu'on puisse participer au signalement lors d'une maltraitance qui peut avoir lieu. Donc, moi, je suis d'accord avec ça, il manque ça parce que, là, on voit dans... J'ai lu un peu le projet de loi, et puis ça peut avoir... On peut se plaindre, mais pas au commissaire des plaintes. Mais il faudrait que nous, on rentre dans le signalement aussi. Très important.

Mme Charbonneau : Vous savez, M. le président, ce qu'ils nous ont dit aussi, c'est l'obligation. Je reviens sur le principe parce que c'est important de bien se comprendre. Vous avez un rôle clé à l'intérieur des institutions que nous avons, et, de ce fait...

Une voix : ...

Mme Charbonneau : Oui, bien, je pense qu'on n'ira pas sur ce débat-là, on va garder... Je suis obligée de vous dire, M. Brunet, que j'y vais avec la perception puis avec les règles qui sont devant moi. Mais je vais vous demander, M. Brunet ou M. le président : Est-ce que, si on met en place une obligation, il y a pour vous soit une contrainte, soit une faveur? Parce que peut-être que vous voyez ça de façon positive, j'aimerais avoir plus cette perspective-là.

M. Brunet (Paul G.) : Mme la ministre, le comité dont la mission est s'occuper de quelque chose qui ressemble le plus à la mission de l'établissement est celui qui est le moins bien rémunéré, qui a le moins de pouvoir dans l'établissement. C'est une ironie crasse que, j'espère, un jour, peut-être, vous-même pourrez corriger. Pour avoir un vrai comité qui a des responsabilités, il va falloir lui donner des budgets et des pouvoirs. C'est le comité dans l'établissement qui a le moins de pouvoirs et pourtant c'est celui dont la mission est la plus proche de la raison d'être de l'établissement. Et une des façons d'amener une plainte convenablement, c'est d'assurer que les gens que j'appuie, les gens de la Fédération des CAAP, puissent aider, accompagner les gens, les comités dans les signalements. J'ai lu leur mémoire et je suis d'accord avec leur proposition là-dessus.

Je pense que M. Blouin veut intervenir.

M. Blouin (Louis-Aimé) : Oui. Dans un centre d'hébergement, il y a deux endroits où il peut se porter une plainte, c'est le commissaire aux plaintes et le comité d'usagers, en dehors de la structure. Alors, de la façon que le financement est fait présentement, ce sont deux organismes qui sont dépendants de la direction. Leur budget vient du directeur de l'organisme, du centre d'hébergement, qui est basé sur un pourcentage de son budget de fonctionnement. Alors, c'est un problème majeur parce que c'est comme — on utilise le mot dans ce sens-ci — quelqu'un qui mord la main de celui qui le nourrit. Ça ne se fait pas. Alors, c'est ce qu'on a présentement dans le comité des usagers. On a la même affaire avec le commissaire aux plaintes parce que lui aussi est dépendant du directeur, son budget vient directement du directeur. Alors, lorsque les personnes ne se parlent pas beaucoup, ou que la personne... une des deux personnes est timide, ou, bon, pour toutes sortes de circonstances, les plaintes ne se rendent pas, ou ne se rendent pas tout à fait avec la même, je dirais, formulation initiale, ou des choses comme ça, alors c'est un système, qu'on peut appeler structuré, qui permet la maltraitance.

Mme Charbonneau : Vous me parlez des CAAP. On a aussi un autre organisme, qui s'appelle le RPCU, qui donne aussi un service au niveau de nos regroupements dans nos résidences. Est-ce que c'est un organisme que vous connaissez bien ou... Probablement que oui, mais est-ce que vous avez vu leur mémoire puis...

M. Brunet (Paul G.) : Nous connaissons le RPCU, mais rappelons que le RPCU, bien, peut-être qu'aujourd'hui il est 100 % financé par le ministre, je ne le sais pas, mais les CAAP sont financés à 100 % par le ministère. Mais, si le RPCU est rendu financé à 100 % par le ministère, bien, ça me surprend et je commence à comprendre, mais nous, on ne pense pas qu'on fait le même travail que le RPCU. Nous, on est un organisme militant. On va dire au ministre, à vous et aux autres, quand on pense que les choses sont bonnes puis quand ça ne va pas bien. On le dit tout le temps. C'est peut-être pour ça, d'ailleurs, qu'on a juste 35 000 \$ de subventions, alors que le RPCU en a près de 400 000 \$. C'est peut-être pour ça. Je ne le sais pas.

Cela dit, Mme la ministre, l'important, c'est que les gens puissent porter plainte et puissent le faire sans risque de représailles, et j'approuve, nous approuvons la disposition qui protégera désormais les gens. Il faudra par ailleurs que cette disposition de signalement et de protection fasse en sorte que, quand l'infirmière, à Valleyfield, a dénoncé le fait qu'il faisait 35° sur un étage de pédiatrie, qu'elle ne soit pas l'objet de représailles de la part de son employeur. Il va falloir que, quand, à Gatineau, on a fermé un laboratoire qu'on venait de construire, flambant neuf, et qu'il a été puni, cet employé-là, qu'il ne soit plus puni parce que les patients perdent au change. Il faudra aussi que, dans d'autres lieux où il y a eu de telles dénonciations, qu'on les protège puis que ce ne soit pas juste le fun ou, bon, quand ça fait notre affaire. Il faut que, tout le temps, à chaque fois que les patients sont visés, que la dénonciation vienne d'un employé ou de quelqu'un d'autre, cette personne-là soit protégée par l'article 24 proposé.

• (15 h 20) •

Mme Charbonneau : J'entends, dans vos propos, M. Brunet, le principe qui... Puis je comprends aussi votre volonté peut-être d'élargir cette volonté-là. Reprenons l'exemple du laboratoire. Par contre, vous avez compris que, dans le projet de loi, le laboratoire et le principe de la fermeture d'un laboratoire n'est pas là. On parle plus d'un individu qui subit de la maltraitance et peut-être de la façon qu'on peut mettre en place tout un encadrement différent, dépendamment d'où est l'individu, chez lui, en institution ou au privé, pour aller chercher de l'aide, et comment on peut protéger les gens qui, comme le disait l'ordre professionnel juste avant vous...

Le Président (M. Matte) : Mme la ministre...

Mme Charbonneau : ...outrepassent sa ligne de sécurité pour pouvoir dénoncer. Mais ça a l'air que c'est moi qui va se faire arrêter, M. Brunet, là, ça ne sera pas personne d'autre.

Le Président (M. Matte) : Vous avez compris mon message, Mme la ministre. J'invite le député de Rimouski pour les neuf prochaines minutes.

M. LeBel : Merci, M. le Président. Merci pour votre témoignage. Vous savez, j'appréhendais cette semaine de consultations parce que je me disais : C'est sûr, on va s'enfarger dans les détails. Il n'y a pas aucune maltraitance qui est acceptable. J'ai dit : On va discuter de la dénonciation obligatoire, du rôle du commissaire, on va discuter de tout ça, mais on ne discutera jamais de la vraie maltraitance, de la grande maltraitance qui existe au Québec, celle organisationnelle. On va s'accrocher dans les fleurs du tapis sur le rôle de l'un, le rôle de l'autre, mais on ne fera jamais le débat sur les vraies affaires, comment on traite nos aînés, entre autres, dans les CHSLD. À un moment donné, il faut quand même... Puis vous amenez ça aujourd'hui, puis je dois vous en remercier. On ne pourra pas passer la semaine en parlant du rôle du commissaire, puis sans parler comment on traite nos aînés, entre autres, dans notre réseau. Franchement! Et vous arrivez avec ça aujourd'hui.

Quand la Commission de santé et services sociaux, des députés ici ont fait une tournée des CHSLD, ils ont trouvé plein de choses : le personnel qui est débordé, le roulement du personnel, la lourdeur des... toutes sortes de monde mélangé. Le monsieur ici a mon âge, 54 ans. Ça m'a touché, votre... Je vous imagine dans un CHSLD avec plein d'autres. À un moment donné, il faut parler de ces cas-là.

La Chaire de recherche sur la maltraitance parle des facteurs de risque. Entre autres, c'est un des facteurs de risque, là, l'épuisement du personnel, le roulement, la lourdeur, les cas et tout ça. Dans les tournées des CHSLD de la commission, les députés, ce qu'ils ont vu, c'est gros. Les gens leur ont dit, du personnel leur ont dit : On est débordés, on n'y arrive plus

puis on a de la misère à... on a l'impression de faire une routine comme dans une usine pour aller voir le monde. On peut parler de milieu de vie dans ce sens-là. On parle de maltraitance, et là ce que le gouvernement nous fait, c'est une autre tournée dans les CHSLD pour voir encore... Ils nous font des forums, des lunchs au centre de congrès pour savoir si on mange bien ou pas. Est-ce que, par ça, on répond à la maltraitance? Non, on ne répond pas à la maltraitance, on ne fait que gagner du temps puis on fait de la politique. Sur le dos de qui? Sur le dos des gens qui subissent cette maltraitance-là. Moi, là, j'aimerais qu'on en parle, de ça. Ce matin, quelqu'un parlait d'états généraux des aînés. Moi, je pense, il faudrait arriver à ça. Il faut parler de l'ensemble de l'oeuvre et on ne le fait pas.

Dans les types de maltraitance, on parle de maltraitance organisationnelle. C'est les conditions, des pratiques, et tout ça. C'est une forme de maltraitance. Dans ce projet de loi là que vous avez devant vous, qu'est-ce que vous pensez qu'il y a là-dedans qui peut nous permettre de lutter contre la maltraitance organisationnelle? Y a-tu quelque chose qui nous permet de penser que, par le projet de loi, on va lutter contre la maltraitance organisationnelle? Voyez-vous quelque chose là-dedans?

M. Brunet (Paul G.) : Ce que M. Pilote a dit tantôt, là, quand le monde se dépêche puis il est épuisé, il y a des gens qui se sont plaints, au CISSS Ahuntsic — Montréal-Nord, de la performance mesurée et pressée par l'employeur. Il y a un arbitre qui a dit : Arrêtez, vous êtes en train de contrevenir à la loi puis au code de profession des professionnels de la santé. Ça fait qu'il y a un lien, nonobstant ce que Mme la ministre en a dit tantôt, entre le fait de dénoncer la performance obligée puis la pression de l'employeur, parce qu'eux autres, au bout du compte, là, c'est eux autres qui sont moins bien...

Daniel ne prend pas de bain depuis deux ans parce qu'ils n'ont pas le temps de lui donner un bain comme du monde. Ça, c'est de la maltraitance. Y a-tu quelqu'un qui va finir par comprendre ça? En voulez-vous, être lavé à tous les jours avec un spray qui ressemble à un «spray net» plutôt que de prendre un bain, pour ceux et celles qui le peuvent et qui le veulent? C'est ça, la maltraitance, elle est devenue... pas juste dans les CHSLD publics. Vous avez établi la norme. C'est pour ça que j'ai dit au ministre : Il est temps que vous changiez la norme. Le monde qui est capable devrait avoir le droit de prendre plus qu'un bain par semaine. Changez-le. Parce que savez-vous quoi? Même dans les centres privés où ça coûte très cher, vous allez avoir juste un bain par semaine, M. le ministre, puis ils vont vous mettre une couche aussi, même si vous n'êtes pas incontinent. C'est la norme, c'est le public.

Vous avez un défi extraordinaire. Vous avez une opportunité, Mme la ministre, de changer les choses non seulement pour éviter d'être poursuivie, maintenant que vous allez établir un concept juridique de maltraitance dans une loi, mais en plus de dire qu'à l'avenir ça ne se passera pas de même, puis peut-être que moi et d'autres qui vieillissons, nous n'aurons plus à mettre une couche quand on veut aller aux toilettes puis qu'on a honte parce qu'on est obligés de faire dans notre culotte.

Daniel?

M. LeBel : Bien, c'est ça...

M. Pilote (Daniel) : Mais il y a d'autres choses qui est très important. Là, c'est beau, on nous aide à notre hygiène personnelle, ainsi de suite. Moi, j'ai une trachéo, donc j'ai besoin de soins d'experts, bien sûr, mais le côté psychologique, il manque absolument, ce côté-là, O.K.? Il n'y a pas d'interaction entre le résident et le professionnel. Important, ça, je vous le dis. Je pense, c'est là qu'on s'en va, là, ça, c'est une bientraitance. Mais le côté psychologique qui manque, il n'y a pas d'interaction. Le monde entre, on se dépêche à faire tes besoins, et après ça on s'en va, et on se dépêche. Donc, il y a un manque de personnel important. Je sais que le ministre a annoncé 65 millions. Maintenant, je trouve qu'on tarde à venir nous le donner à cette personne-là.

M. LeBel : Mais là, ici, on étudie une loi qui est supposée protéger les aînés de la maltraitance. C'est ça, l'idée. Tout le monde est d'accord avec ça.

Une voix : ...

M. LeBel : Bon, les aînés et les personnes... Cette loi-là, qu'est-ce que vous voyez là-dedans? On dit qu'on va faire des plaintes au commissaire aux plaintes, qui a des pouvoirs de recommandation. Qu'est-ce que vous voyez dans cette loi-là qui va permettre de régler les cas de maltraitance comme vous venez de dire? Est-ce que le commissaire aux plaintes va parler au premier ministre ou il va appeler la ministre? Qu'est-ce qu'il va faire? Comment qu'il va faire pour changer les cas de maltraitance comme vous vivez? Qu'est-ce que la loi amène de plus?

M. Brunet (Paul G.) : Bien, moi, ce que je comprends, c'est que la ministre dépose un projet de loi qui est à bonifier. On est ici pour le bonifier. Et je pense que, dans le projet de loi, il y a quelques petites choses qui sont intéressantes. Différents ordres, différents organismes sont venus dire ce qui était bon, puis nous autres aussi, on a... tu sais, établir le concept juridique parce que, là, vous allez être pris avec un concept juridique, là, je veux dire, ça va faire des petits, mais je pense qu'il y a une opportunité de monter la barre. Évidemment, ça va prendre des sous. Ça fait que, si vous voulez faire de la politique avec ça, c'est sûr que vous allez nous avoir dans vos pattes pour le restant du mandat ou de celui que vous...

Mais ce n'est pas ça que je veux dire. C'est qu'on a une opportunité ici de montrer l'exemple, de monter la barre et de dire : Désormais, là, il n'y en aura plus, de couches gériatriques aux gens qui ne sont pas incontinents, désormais, ceux qui le peuvent et qui veulent un bain puis prendre le temps de prendre un bain vont pouvoir en prendre un. Les menus, j'ai dit au ministre : Arrête tes shows de boucanes, à chaque place, depuis 20 ans, où je vais puis j'entends dire qu'il y a un

gestionnaire qui mange de la bouffe, elle est meilleure, fais juste obliger que les gestionnaires, à tour de rôle, mangent un repas avec les résidents, celui qu'on sert. Ça s'améliore partout, au Québec, où je suis allé, c'est comme ça que ça marche. Puis, là où il n'y a personne qui mange de la bouffe des résidents, elle n'est pas bonne. Étrange, hein? Tu sais, il y a des affaires simples...

M. Pilote (Daniel) : C'est réconfortant, l'alimentation pour les personnes en âge avancé et pour les personnes avec une... Il ne reste pas grand-chose. Donc, comme je vous ai dit, le côté psychologique, l'alimentation qui est réconfortante, c'est ça qu'il nous faut. Et de prendre des bains adéquats, bien, je veux dire, au moins, que ce n'est pas minuté. C'est sûr qu'il ne faut pas exagérer, là, quand même, là, mais que ça ait un bon sens. C'est pour ça que je n'en prends pas, c'est parce que je trouve que... je vois le personnel avec les yeux ronds qui se promène partout, surtout le soir. Très difficile.

Donc, je vous le dis, le quotidien, qu'est-ce que... qui va vous aider sûrement pour éviter cette maltraitance-là, organisationnelle. Individuelle, bien, je pense que c'est bien fait pour ça, sauf que je trouve que le commissaire aux plaintes est trop proche du gouvernement. Je ne sais pas, il me semble qu'il manque une action indépendante. Et puis même, dernièrement, j'ai eu une plainte pour un commissaire, et le commissaire m'a renvoyé une lettre pour encore extensionner encore. Donc, la plainte n'est pas encore entendue, là. Donc, on se retrouve à quoi, plusieurs mois. Donc, c'est important pour ça.

• (15 h 30) •

Le Président (M. Matte) : Merci. J'inviterais le député de Lévis pour les six prochaines minutes.

M. Paradis (Lévis) : Merci, M. le Président. M. Brunet, M. Blouin, M. Pilote. C'est sûr, hein? Et j'entends bien ce que le collègue député de Rimouski amène sur la table, les 20 recommandations issues de la Commission de la santé et des services sociaux, et ces visites auxquelles j'ai participé de façon non partisane, histoire de faire en sorte qu'on puisse donner la parole à ceux et celles qui travaillent auprès des aînés, et se rendant compte par leur discours — par leur discours, pas par le nôtre, par le leur — qu'il y a des problèmes majeurs qui ont été identifiés, et puis on se serait attendus à ce qu'on puisse s'y adresser rapidement. Malheureusement, on est repartis encore une fois à réévaluer ce que vous nous dites depuis de nombreuses années. Ce n'est pas d'hier, vous le disiez, 50 ans. J'ai le grand privilège de pouvoir accompagner également, dans votre organisation, ceux qui vous ont précédés, dont votre frère. Ceci dit, dans le cas qui nous occupe, on est dans la Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés, et il y a peut-être des façons de bonifier, vous le disiez, de faire davantage.

Mme Charbonneau : Je m'excuse, je veux juste m'assurer qu'à chaque fois que vous lisiez le titre de la loi vous allez jusqu'au bout de la phrase.

M. Paradis (Lévis) : Ah oui! Je vais vous dire, Mme la ministre...

Mme Charbonneau : C'est important parce qu'on ne s'arrête pas aux aînés, on s'arrête aux personnes en situation de vulnérabilité.

M. Paradis (Lévis) : J'ai compris, M. le Président, Loi visant à lutter contre la maltraitance...

Mme Charbonneau : Merci.

M. Paradis (Lévis) : ...envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité. La question est la suivante. Si on veut se donner davantage d'outils dans ce qu'on a là d'écrit, se rapportant à ce qui s'est déjà écrit ou ce qui a déjà été discuté et présenté en 2013, octobre, un projet de loi qui était le n° 399, avec des articles où on disait : Là, là, on va se donner un outil supplémentaire, on va montrer qu'on est sérieux puis on va dire aux gens : Vous aurez l'obligation de dénoncer. Vous êtes témoin, vous le savez, vous le dites, on ne ferme plus les yeux. On a une responsabilité sociale, on ne ferme plus les yeux.

Un sondage, ce matin, présenté par l'AQRP, avec une question très précise : « Dans quelle mesure êtes-vous d'accord que les membres du personnel du réseau de la santé — médecins, infirmières, intervenants, préposés aux bénéficiaires, etc. — aient l'obligation légale de signaler aux autorités les actes de maltraitance envers les aînés dont ils seraient témoins? » 93 % des gens disent : Il faut aller là, il faut faire quelque chose de plus.

Je vous repose la question, M. Brunet : Est-ce que l'obligation de dénonciation, je comprends, bien encadrée, pas n'importe comment, avec un suivi, un cheminement des plaintes et une enquête adéquate. Je comprends tout ça, là, c'est ça qu'on est en train de faire, là, ça, c'est... on ne rue pas dans les brancards, là. Est-ce que vous seriez positif à une mesure comme celle-là?

M. Brunet (Paul G.) : Oui, mais je ne voudrais pas que les comités d'usagers, dans la situation de vulnérabilité dans laquelle plusieurs d'entre eux se trouvent déjà, soient obligés, et soient imputables, et subissent des conséquences, avec le peu de pouvoir et de latitude dont ils disposent déjà. De grâce, n'accablez pas plus les comités d'usagers, qui à mon avis, malheureusement, sont tellement pris à remplir toutes sortes de formulaires. Il y a cinq annexes dans les rapports annuels. Vous en avez fait des technocrates bénévoles. Quand je leur dis : Oui, mais vous occupez-vous d'aller sentir, d'aller voir? Ils n'ont pas le temps, il faut qu'ils remplissent les rapports puis là il faut qu'ils aillent aux colloques du RPCU.

Ce n'est pas ça dont Claude Brunet parlait, quand il a fait introduire des comités dans la loi en 1970. Ce sont des mini-CPM. Vous allez dire : « My God! », on n'est pas sorti du bois. C'est ça, franchement, à parts égales, d'égal

à égal, dire à l'employeur, dire à l'administration : Ça ne marche pas, on veut dénoncer telle situation. Et, oui, on va approuver ça. Mais je vous soumets que, ne serait-ce qu'à titre de symbole nous puissions avoir des pénalités, je pense qu'on est rendus là. Quand on abuse d'un enfant, quand on abuse d'un animal, quand on abuse d'une personne majeure vulnérable, c'est impossible que ça reste là. Et combien de fois j'ai eu des témoignages de gens dont les employés avaient apparemment été sanctionnés ou rappelés à l'ordre, où on a déplacé le résident d'étage plutôt que l'employé pour faire plaisir au syndicat. Honte aux organisations qui ont fait ça! Et ça arrive très souvent. On ne déplace pas l'employé, on déplace le résident. C'est lui, la victime.

Il faut mettre nos culottes, c'est le temps. Moi, j'ai confiance que la ministre va bonifier, qu'on va pouvoir dénoncer et qu'on va avoir des pénalités. C'est assez. Il y a quelques imbéciles, hein, je le disais, depuis de nombreuses années, il y a quelques imbéciles qui se hissent encore dans le réseau de la santé pour maltraiter ou négliger des gens. C'est eux autres qu'on va pogner, pas l'ensemble des gens. Léon Lafleur, avant de se suicider, en 2003 à Saint-Charles-Borromée, avait dit : Paul, j'ai 800 employés, puis tout le monde passe pour des pourris, alors que j'en ai cinq qui ont dû être sanctionnés. Faisons attention. Gardons précieusement ces gens-là qui desservent, qui traitent du mieux qu'ils le peuvent nos résidents, mais ayons l'œil vigilant pour ceux, les imbéciles, qui s'immiscent encore dans le réseau.

M. Paradis (Lévis) : Je comprends votre message. Je comprends votre oui. Je comprends un oui avec une structure, en protégeant les uns et les autres. Ça fait aussi partie des choses à bonifier. Et je comprends aussi, M. Pilote, et d'ailleurs c'est votre citation, alors que vous dites, étant président du comité des résidents de votre CHSLD : «La majorité des résidents — et ce sont vos propos — ont des problèmes cognitifs, donc incapables de s'exprimer et de dénoncer.» Donc, je comprends qu'il faut donner, il faut se donner quelque chose pour aider ceux et celles qui aujourd'hui, malheureusement pour certains d'entre eux, subissent ce qu'on veut que personne ne subisse. On s'entend, M. Pilote?

M. Pilote (Daniel) : Justement parce qu'ils sont dans un silence, ils ne peuvent pas s'exprimer. Donc, comment que vous voulez que ces gens-là puissent dire réellement qu'est-ce qui se passe? Même, au sujet des sondages, hier j'étais dans mon conseil d'administration, et ils parlaient de ça, et là j'avais une réflexion dans ma tête, j'ai dit : Voyons, ces personnes-là, c'est à peu près 16 personnes sur 100 qui répondent. Et donc on a des sondages faux, là. Habituellement, les personnes en âge avancé ne veulent pas se plaindre, hein, vous savez pourquoi? C'est beaucoup d'énergie, hein, juste le fait de dire : O.K. C'est assez, là, à matin tu travailles trop vite, là. Non, ils vont laisser faire, ils vont se laisser aller. Donc, important, des gens qui n'ont pas la parole, moi, je parle en leur nom.

Le Président (M. Matte) : Je vous invite à conclure, M. Pilote.

M. Pilote (Daniel) : Bien, en tout cas, je remercie la Commission des relations avec les citoyens pour le projet de loi n° 115 sur la maltraitance de m'avoir permis de m'exprimer. Le Conseil pour la protection des malades, qui est un gardien pour, justement, la maltraitance, n'oublions pas, pour ceux et celles qui ont bâti le Québec... il ne faut pas les oublier, et puis moi, je vais vous remercier en leur nom parce que, justement, ils ne peuvent pas le dire. Donc, un grand merci.

Le Président (M. Matte) : Je vous remercie de votre participation.

Et je suspends les travaux quelques instants afin de permettre au prochain groupe de prendre place.

(Suspension de la séance à 15 h 38)

(Reprise à 15 h 42)

Le Président (M. Matte) : Il me fait plaisir de souhaiter la bienvenue au Protecteur du citoyen. Je vous rappelle qu'à ce moment-là vous avez 10 minutes pour faire un exposé, et, par la suite, nous allons procéder à un échange. Alors, veuillez vous présenter, s'il vous plaît, ainsi que les membres qui vous accompagnent.

Protecteur du citoyen

M. Dussault (Claude) : Merci, M. le Président. Bonjour. Je suis Claude Dussault, je suis vice-protecteur du citoyen, Services aux citoyens et aux usagers, depuis 2009, et Protecteur du citoyen par intérim depuis le départ de Mme Saint-Germain, en novembre dernier. À ma droite, donc à votre gauche, M. Michel Clavet, qui est délégué au Protecteur du citoyen, et à ma gauche, et donc à votre droite, Me Stéphanie Julien, qui est avocate au Protecteur du citoyen.

M. le Président, Mme la ministre responsable des Aînés et de la Lutte contre l'intimidation, Mmes, MM. les députés membres de la commission, je tiens, tout d'abord, à remercier la Commission des relations avec les citoyens pour son invitation à commenter 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.

En résumé, ce projet prévoit l'obligation pour tout établissement du réseau de la santé et des services sociaux de se doter d'une politique pour contrer la maltraitance envers les personnes majeures vulnérables qui bénéficient de ses services, et ce, que cette maltraitance soit le fait d'une personne oeuvrant pour l'établissement ou de toute autre personne.

Les services dont il s'agit ici peuvent être donnés à l'intérieur même de l'établissement, à l'extérieur en vertu d'ententes ou de contrats avec des dispensateurs publics et privés ou encore dans le cadre de soins ou de services à domicile. La nouvelle politique s'appliquerait donc dans toute installation relevant de l'établissement, dans les ressources intermédiaires, les ressources de type familial accueillant des usagers majeurs, dans les résidences privées pour aînés ainsi que dans le cadre de soins ou de services reçus à domicile. Les plaintes ou les signalements qui en découleraient seraient sous la responsabilité du commissaire aux plaintes et à la qualité des services, nommé en vertu de l'article 30 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux.

D'abord, M. le Président, des remarques préliminaires. Le projet de loi envoie un message sans équivoque : la maltraitance envers les personnes vulnérables est inacceptable dans la société québécoise. Le Protecteur du citoyen ne peut que souscrire pleinement à cette prise de position. Déjà, un bon nombre d'acteurs, regroupements d'usagers, chercheurs, ordres professionnels, organismes communautaires, organismes publics et autres instances travaillent à prévenir et à remédier à la maltraitance. D'ailleurs, une trentaine d'entre eux participent aux travaux de la présente commission. Toutefois, aucun de ces intervenants n'a pour mission unique la prévention de la maltraitance. Leurs rapports, notamment leurs redditions de comptes, comportent peu de résultats portant spécifiquement sur la maltraitance. Le Protecteur du citoyen voit donc dans le projet de loi n° 115 une volonté claire de cristalliser la lutte contre la maltraitance par la mise en place de politiques et de reddition de comptes spécifiques à cet enjeu. En ce sens, j'ajouterais qu'effectivement plus un problème est connu et bien cerné, meilleures sont les chances de le contrer.

En plus de l'obligation pour les établissements du réseau de la santé et des services sociaux d'adopter et de mettre en oeuvre une politique visant à contrer la maltraitance envers les personnes âgées ou majeures en situation de vulnérabilité, le projet de loi n° 115 comporte certaines avancées qu'il convient de relever.

Ainsi, il prévoit des conditions allégées pour communiquer des renseignements protégés dans certaines circonstances assimilables à de la maltraitance. De plus, la loi interdirait toute forme de représailles à l'égard de personnes qui feraient un signalement de bonne foi ou qui collaboreraient à l'examen d'un signalement ou d'une plainte. Le Protecteur du citoyen est tout à fait d'accord avec un tel énoncé, tout comme il est favorable à une définition élargie de «blessures graves» qui inclurait dorénavant les blessures psychologiques, et ce, malgré le fait que celles-ci puissent être plus difficiles à démontrer.

Par ailleurs, le projet de loi n° 115 habiliterait le gouvernement à déterminer par règlement les modalités d'utilisation des mécanismes de surveillance comme des caméras ou tout autre moyen technologique dans les lieux visés par la Loi sur les services de santé et les services sociaux. Je vous précise que le Protecteur du citoyen s'est déjà penché sur cette question, notamment en 2014 et 2015. Cela nous amènera à être très attentifs lors de la publication du projet de règlement.

Ceci dit, le projet de loi n° 115 nécessite à notre avis certaines améliorations afin de pleinement atteindre ses objectifs, notamment parce qu'il comporte des imprécisions selon nous.

Premier constat : s'assurer de toujours couvrir non seulement les aînés mais également toute personne majeure en situation de vulnérabilité. Le projet de loi n° 115, comme le précise d'ailleurs son titre, ses notes explicatives et son article 1, a pour objet de lutter contre la maltraitance envers toutes les personnes majeures qui sont vulnérables, et ce, qu'il s'agisse de personnes âgées ou de toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité. Cette inclusion de toutes les personnes vulnérables, sauf évidemment les personnes mineures puisqu'elles sont déjà couvertes par les dispositions de la Loi sur la protection de la jeunesse, m'apparaît fort indiquée.

Or, certaines dispositions du projet de loi n° 115 portent uniquement sur les aînés et incitent donc ou pourraient inciter, donc, à penser qu'elles ne s'appliqueraient pas aux autres personnes majeures en situation de vulnérabilité. C'est le cas, M. le Président, de tout le chapitre III, soit les articles 16 à 18, qui porte le titre «Maltraitance envers les aînés» et qui n'a pas son équivalent pour les autres personnes majeures en situation de vulnérabilité. Si le Protecteur du citoyen salue ces dispositions qui officialisent la nécessaire concertation des intervenants et la conclusion d'ententes en matière de protection des aînés contre la maltraitance, il considère que cette concertation est tout aussi pertinente et essentielle pour la protection des autres personnes majeures en situation de vulnérabilité.

Le fait que le projet de loi soit muet à cet égard signifie-t-il qu'un processus d'intervention et des ententes distinctes devront être développés pour les autres personnes en situation de vulnérabilité, et ce, sans la force conférée par leur intégration à la loi? Le Protecteur du citoyen est d'avis qu'il serait contre-productif de multiplier les structures ou les ententes, qui bien souvent viseront les mêmes intervenants. C'est pourquoi il préconise que le processus d'intervention prévu au chapitre III, incluant les ententes multisectorielles, vise aussi, dans toute la mesure du possible, les autres personnes majeures en situation de vulnérabilité.

En conséquence, le Protecteur du citoyen recommande de modifier le projet de loi afin que le chapitre III prévoie que les mêmes efforts de concertation doivent être consacrés au bénéfice de toutes les personnes majeures en situation de vulnérabilité.

Deuxième constat : établir une référence claire au mécanisme actuel de traitement des plaintes. En matière de santé et de services sociaux, le Protecteur du citoyen a essentiellement le même champ de compétence que les commissaires aux plaintes et à la qualité des services, sauf qu'il intervient généralement au terme de l'intervention du commissaire à l'égard d'une plainte d'un usager ou directement à la suite d'un signalement fait par un tiers. D'ailleurs, l'article 34 alinéa quatre, 9° de la Loi sur les services de santé et les services sociaux prévoit que le commissaire, lorsqu'il rend sa conclusion à l'usager, doit obligatoirement l'informer de son recours au Protecteur du citoyen en deuxième instance.

L'article 14 du projet de loi prévoit que le commissaire aux plaintes et à la qualité des services ajoutera au rapport annuel qu'il destine à l'établissement une section portant sur les cas de maltraitance. Cette nouvelle pratique est nécessaire, mais elle ne suffit pas, à notre avis, pour établir un lien entre la politique contre la maltraitance et le régime d'examen des

plaintes. C'est pourquoi, pour ce qui est des gestes de maltraitance qui pourraient être posés envers les personnes majeures en situation de vulnérabilité qui reçoivent des services de santé et des services sociaux, la politique contre la maltraitance doit s'inscrire clairement dans le cadre plus large du régime d'examen des plaintes intégré à la Loi sur les services de santé et les services sociaux. Une précision à cet effet dans le projet de loi n° 115 ferait en sorte de rendre sans équivoque la possibilité de s'adresser au Protecteur du citoyen en deuxième instance ou en première instance dans le cas d'un signalement.

Notre compréhension est à l'effet que la démarche prévue au projet de loi n° 115 pour mettre fin aux cas de maltraitance dans le réseau de la santé et des services sociaux s'inscrit dans le cadre du régime des plaintes. Il nous apparaît cependant important de le préciser expressément à l'article 3 du projet de loi n° 115, ne serait-ce que pour dissiper toute ambiguïté et éviter des interprétations divergentes à ce sujet.

En conséquence, le Protecteur du citoyen recommande que l'article 3 du projet de loi n° 115 soit modifié afin de rendre explicite le fait que les démarches entreprises pour mettre fin à la maltraitance ainsi que le traitement des plaintes et des signalements s'inscrivent dans le cadre du régime d'examen des plaintes prévu aux articles 29 à 76.14 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux.

Troisième constat : définir clairement le champ d'application et les responsabilités respectives. Bien définir le champ d'application et les responsabilités qui en découlent est fondamental pour tout projet de loi. Avant d'aborder cette question eu égard au projet de loi n° 115, il convient de décrire succinctement la situation actuelle en matière de maltraitance envers les personnes âgées ou toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité, notamment quant aux responsabilités actuellement dévolues au commissaire aux plaintes et à la qualité des services.

• (15 h 50) •

Actuellement, la compétence du commissaire s'exerce dans la mesure où il y a un lien avec le réseau de la santé et des services sociaux : établissement, employé dans l'exercice de ses fonctions, aux ressources accréditées ou sous entente, on pense notamment, bien sûr, aux résidences pour personnes âgées, aux ressources de type familial et également aux services et aux soins à domicile. Par exemple, une personne qui reçoit des soins ou des services à domicile peut se plaindre auprès du commissaire quant à ceux-ci. Elle ne pourrait pas toutefois, cette même personne là, se plaindre auprès du commissaire concernant des abus commis par un proche.

Avec la politique de lutte contre la maltraitance que les établissements devraient adopter en vertu du projet de loi n° 115, le commissaire pourrait recevoir une telle plainte. Il s'agit là d'un élargissement de son champ de compétence. Néanmoins, même s'il est responsable de recevoir cette plainte, il ne sera pas nécessairement en mesure d'en faire le traitement. En effet, dans son libellé actuel, l'article 30 du projet de loi n° 115 prévoit que le commissaire est responsable, le cas échéant, de diriger les personnes formulant un signalement vers une autre instance appropriée.

Le Protecteur du citoyen est d'avis que cette référence doit obligatoirement se faire dans les cas où le commissaire n'est pas en mesure de traiter adéquatement le dossier et, notamment, de formuler une recommandation pertinente. En effet, dans certains cas, même s'il enquêtait sur une personne hors réseau, hors réseau de la santé et des services sociaux, le commissaire n'aurait aucune emprise par la suite, ne pouvant recommander aucune mesure correctrice pertinente à une instance sur laquelle il a un pouvoir d'intervention.

De plus, cette obligation de diriger vers une instance appropriée devrait s'appliquer non seulement dans le cas d'un signalement mais aussi dans le cas d'une plainte. Par ailleurs, même lorsqu'il a compétence, le commissaire devrait se faire un devoir de signaler aux instances appropriées — je pense notamment, ici, aux services policiers — les situations qui le requièrent en continuant, s'il y a lieu, sa propre enquête et, le cas échéant, en formulant des recommandations à l'établissement visé.

En conséquence, le Protecteur du citoyen recommande que l'article 30 du projet de loi n° 115 soit modifié par le remplacement des mots «formulant un signalement» par les mots «formulant une plainte ou un signalement» et par l'ajout, à la fin, des mots suivants : «le commissaire devant obligatoirement référer ces personnes lorsqu'il ne sera pas en mesure de recommander une mesure correctrice pertinente à une instance relevant de sa compétence en vertu de la Loi sur les services de santé et les services sociaux».

En conclusion, M. le Président, le Protecteur du citoyen approuve pleinement l'esprit du projet de loi n° 115, lequel témoigne de la préoccupation que nous avons tous à l'égard des gestes inacceptables de maltraitance. Et justement parce qu'on parle ici de gestes qui sont intolérables, il faut être certain de se doter de moyens efficaces et réalistes pour livrer une lutte qui est porteuse de résultats.

Je termine ici mon intervention, convaincu de m'adresser à des personnes qui ont, tout comme au Protecteur du citoyen, à cœur de mettre fin à cette réalité intenable. Je vous remercie.

Le Président (M. Matte) : Je vous remercie et j'invite Mme la ministre à poursuivre les échanges.

Mme Charbonneau : Merci, M. le Président. M. Dussault, M. Clavet, Me Julien, ça me fait plaisir de vous avoir avec nous aujourd'hui, un peu chez vous parce que c'est un endroit que vous connaissez bien, que ce soit dans cette salle ou l'autre, vous êtes souvent interpellés par les gens. M. Dussault, je ne sais pas si vous avez l'habitude de lire à ce débit-là, mais vous avez fait en sorte que vous êtes rentré dans votre temps. Et je comprends parce que j'ai eu la même problématique quand j'ai... Mais je trouvais que vous y alliez rondement.

Depuis ce matin, on a rencontré plusieurs gens, plusieurs gens qui représentent des groupes qui nous ont fait aussi des propositions. Il y en a une que je voulais un peu vous adresser parce que je pense que vous pouvez nous éclairer sur cette perspective-là. Puis ce n'est pas dans votre mémoire, je vous sors un peu de la zone de confort, mais vous avez l'habitude, et je pense que, pour nous, vous êtes aussi un point de référence important. Mais l'AQDR nous a proposé de

mettre en place un protecteur de l'ainé vulnérable, c'est un peu la perspective qu'ils avaient, mais qui relèverait du CDPDJ.

On a déjà le rôle que vous occupez, qui est pour nous important et qui fait en sorte... Puis vous l'avez bien dit plus tôt — et je l'apprécie parce qu'il faut qu'on se le rappelle — un aîné, c'est un adulte qui a un petit peu plus d'expérience que les autres. C'est un âge qui définit un terme, et non un terme qui définit une personne. Mais vous avez une responsabilité qui répond aux adultes de ce monde. De ce fait, vous pensez quoi de cette idée-là où on pourrait créer un protecteur de l'ainé vulnérable qui répondrait d'une autre instance que d'une instance comme la vôtre ou de la santé?

M. Dussault (Claude) : Merci. Bien, écoutez, la question est pertinente. Comme on l'a indiqué dans notre mémoire, nous, notre préoccupation, c'est qu'on n'échappe pas... notre préoccupation est toujours envers les citoyens, ici les personnes aînées et les personnes en situation de maltraitance. Il y a plusieurs intervenants, on se souvient, là, il y en a une trentaine.

Si on regarde en pratique comment ça se traite, les cas de maltraitance, essentiellement, je dirais, il y a deux mécanismes qui fonctionnent de façon complémentaire. Le premier, c'est lorsqu'il y a un lien direct avec le réseau de la santé et des services sociaux. C'est traité par les commissaires, en deuxième instance par le Protecteur du citoyen ou, dans le cas d'un signalement, directement par le Protecteur du citoyen. Si une personne, par exemple, nous contacte au Protecteur du citoyen et nous réfère à une plainte concernant un proche, on va le référer à la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse qui, elle, intervient en vertu de l'article 48 de la charte.

Et nous, on a une obligation, en passant, à l'article 75 de la charte, que, quand on a un cas qui relève de la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, de les référer à la commission, à moins que la personne s'y oppose. Donc, il y a une complémentarité. Quand on est dans le réseau de la santé et des services sociaux, c'est les commissaires et le Protecteur du citoyen. Quand on est hors de ce réseau-là, c'est la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse qui le traite.

Je vous dirais, outre le fait, là, qu'on a en masse de structures puis probablement qu'on ne veut pas en rajouter, je vous dirais qu'il y a déjà de l'expertise propre à la commission et propre au commissaire et au Protecteur du citoyen. Un peu comme le projet de loi le reflète, je pense que ce qui est davantage nécessaire, c'est que les différents acteurs se parlent et se concertent. Et là, là-dessus, il y a plus que la Commission des droits de la personne et la commission... il y a d'autres acteurs qui interviennent pour s'assurer, justement, qu'on ait plus de signalements, que tous les cas soient relevés — parce qu'encore il y a du sous-signalement, de la sous-déclaration, si vous voulez, qui se fait — que les liens se fassent avec d'autres instances. Donc, je pense que le défi est plus dans la concertation des intervenants que dans la création d'une nouvelle structure.

Mme Charbonneau : Merci. C'est bien dit, parce qu'effectivement on a au minimum 25 structures qui s'occupent de différents aspects de nos instances, puis je ne pense pas qu'on en a besoin d'une de plus. Par contre, de bien se préoccuper de ceux qui ont des rôles, et vous faites partie de ceux qui levez des drapeaux par rapport au commissaire aux plaintes. Parce que, dans le projet de loi, on mentionne la possibilité de lui donner ou de lui offrir plus de responsabilités, puisqu'on mettrait par obligation dans chacune de nos instances une politique dans laquelle on mettrait des responsabilités claires pour faire en sorte — et, ce matin, ça a été souligné — minimalement que j'aie un endroit pour me plaindre, mais j'aie aussi un endroit qui va faire en sorte que l'information va se rendre jusqu'au citoyen ou jusqu'à son répondant pour avoir l'information de ce qui existe de ces 25 instances là pour aider nos citoyens ou notre résident à trouver de l'aide à sa problématique.

Vous revenez sur le principe du comité sociojudiciaire. Je l'appelle comme ça, je trouve que c'est moins sexy mais pour moi ça m'éclaire plus le rôle qu'il joue auprès de la communauté dans chacune des régions, ou qu'il aurait à jouer. Vous le regardez dans une perspective d'ouvrir plus large, hein? Parce que nous, on a dit : Bon, oui, effectivement, il est adressé au niveau des aînés. Souvent, malheureusement, un aîné qui se retrouve dans une problématique chez lui, où peut-être que la condition ou la situation de maltraitance se fait par quelqu'un, un proche, hein, quelqu'un à qui il fait confiance... fait en sorte qu'il a plus de difficulté à faire son processus. Donc, ce comité-là l'accompagne dans son processus de sortir de cette histoire, de cette mauvaise histoire. Vous dites : Ce serait intéressant de pouvoir les mettre à l'ensemble de la communauté, que ce comité-là existe pour l'ensemble de la communauté. Je l'entends avec beaucoup d'ouverture. Par contre, le projet pilote, c'est fait que pour les aînés.

Donc, je voulais vous entendre en tant que Protecteur du citoyen. Si on prenait le temps, à partir du moment où le projet de loi serait adopté, ce qui est mon plus grand vœu, et qui ferait en sorte qu'on établit les comités dans chacune des régions du Québec, qu'on met en place quelqu'un de responsable pour pouvoir le déclencher — parce que ce matin on s'est fait sensibiliser sur cet aspect-là — si on avait le temps de le mettre en place partout puis d'adresser les aînés en premier... Est-ce que le Protecteur du citoyen voit d'un bon oeil qu'on prenne le temps de s'installer pour pouvoir, plus tard, peut-être pas du jour au lendemain, là, mais plus tard, s'adresser à une société plus moderne? Je vais le dire comme ça, parce qu'une société responsable de ses aînés, pour moi, c'est une société qui est plus moderne, qui est plus ouverte puis qui est plus remplie de bientraitance. Vous nous donnez un temps pour s'installer correctement ou vous voyez une urgence d'agir de par le bilan que vous avez comme Protecteur du citoyen?

M. Dussault (Claude) : M. le Président, en réponse de la question de la ministre, notre expérience au Protecteur du citoyen, c'est que malheureusement on voit des cas de maltraitance ou de négligence à la fois concernant les personnes aînées et aussi concernant des personnes qui ne sont pas aînées mais qui subissent des situations de maltraitance.

Les situations sont, je vous dirais, là... Si on regarde au départ, là, avant de répondre à votre question, je pense que c'est important de comprendre, il n'y a pas énormément de différence entre une personne de 69 ans qui fait

l'objet d'abus par un proche versus une personne de 52 ans qui souffre d'un handicap majeur, qui a de l'abus de par un proche. On va voir, ça va être grosso modo les mêmes intervenants. Si le cas est particulièrement aggravé, on va vouloir contacter la ressource experte du service policier. Donc, notre compréhension nous, qu'on a, c'est à peu près le même tronc en commun, les mêmes intervenants. Selon nous, ce ne serait pas un si grand effort que ça de prévoir les modalités parce qu'on va tourner alentour des mêmes joueurs.

D'ailleurs, là, votre projet de loi, là, il confère un peu un rôle pivot. On s'est dit : On ne créera pas une nouvelle structure où c'est qu'on va... Le guichet unique, on va dire, vous avez regardé ce qui était en place, on va faire jouer ce rôle-là par les commissaires aux plaintes à la qualité des services. Bon, bien, je vous dirais, lui, le commissaire à la plainte des qualités des services, en ce moment il traite déjà tous les cas qui touchent le réseau. Là, vous en faites un guichet unique, vous donnez aussi les cas d'abus, mais je pense que c'est important de... idéalement, je vous dirais, dès le départ.

Bon, ceci étant dit, dans la pratique, il faut être réaliste. Je comprends que ça peut prendre un certain temps, des fois, à implanter les éléments, mais je vous dirais, idéalement, au départ, je pense qu'il faudrait couvrir les deux.

• (16 heures) •

Le Président (M. Matte) : Mme la ministre.

Mme Charbonneau : Merci. Revenons sur le sujet sur lequel vous avez dit que vous vous êtes déjà prononcé, puisque c'est un sujet qui, au départ, la première fois qu'on a parlé du projet de loi, a interpellé l'ensemble de mes collègues de ce côté-ci mais de l'autre côté aussi, qu'est les caméras parce que c'est une question qu'on se pose avec beaucoup d'intérêt sur l'utilisation, comment on peut en faire l'utilisation, mais comment on peut faire en sorte qu'en ce moment on enlève l'aspect far west de l'utilisation des caméras puis comment on peut en faire un outil intelligent pour pouvoir le regarder. J'entendais une entrevue ce matin, puis quelqu'un disait : Vous savez, il y a des caméras de surveillance dans les couloirs, mais on ne se sert pas de ce qu'on filme, et nécessairement les caméras de surveillance de couloirs, c'est pour voir ce qui se passe dans le couloir et ça ne prend pas une bobine de film et de mémoire, c'est juste pour une vision directe.

Mais, si on revient au principe d'utilisation par le citoyen, parce qu'il est chez lui où qu'il dépose son chapeau, comme le dit la chanson, là, vous voyez là un aspect fort intéressant, vous voulez un encadrement plus serré. J'ai compris que vous allez vous attarder avec les orientations qu'on va présenter, là. Je devrais faire ça d'ici, je vais dire, quelques heures. Ça va faire sourire mon collègue, mais des heures, ça se calcule jusqu'à demain. Mais j'aimerais ça vous entendre sur, peut-être, quelques préoccupations que vous pourriez avoir sur l'utilisation ou l'implantation par le citoyen ou le résident lui-même.

M. Dussault (Claude) : L'expérience qu'on a eue, M. le Président, c'était, à l'époque, le centre de santé et de services sociaux — maintenant, le CISSS — de Laval, qui s'était donné des lignes directrices concernant l'utilisation des caméras et tout autre moyen technologique. Ça, c'était en septembre 2014, et nous, on a reçu, au Protecteur du citoyen, un signalement en décembre 2014 à l'effet que les lignes directrices en question, actuellement, qui nous étaient présentées ne respectaient pas les droits des citoyens. On a, évidemment, examiné les lignes directrices en question, et, pour aller à l'essentiel, là, il y avait deux éléments qui nous préoccupaient dans les lignes directrices en question.

La première, c'est qu'il y avait une obligation pour l'usager de demander une autorisation préalable à l'établissement. Et ça, clairement, la jurisprudence ne le requérait pas, donc on l'a signifié clairement. Ça été une de nos recommandations où on a indiqué clairement à l'établissement : Vous ne pouvez pas exiger au départ...

L'autre élément qui était majeur qui nous préoccupait, c'est que les lignes directrices en question prévoyaient la possibilité pour un employé, par exemple, qui donnait des soins à domicile de refuser de donner des soins si la personne à son domicile refusait d'enlever la caméra. On disait : Il y a une obligation dans la LSSSS de donner les soins. Le seul cas où quelqu'un peut refuser de donner des soins, c'est si sa propre sécurité, là, est mise en danger, là, de façon imminente.

Donc, on a fait des recommandations à ce moment-là au CISSS, à l'époque, de Laval, qui ont accepté nos recommandations. Je vous dirais, l'enjeu là-dessus, il y a plusieurs éléments, là, puis c'est un dossier assez complexe. Je vais essayer d'être le plus succinct possible. Il y a des enjeux qui sont liés à la protection, bien sûr, de la personne qui peut vouloir, dans certains cas, mettre une caméra pour se protéger, surtout si elle n'a pas eu de réponse avant de l'établissement par rapport aux signes qu'elle a pu donner. Il y a les enjeux des employés. Ça, je vous dirais d'emblée que l'expectative de vie privée, là, la jurisprudence là-dessus est assez limitée quand c'est pour une durée limitée, là. L'expectative de la vie privée pour un employé est très limitée selon la jurisprudence actuelle. Et souvent on va parler de personnes inaptes ici, là, il y a la dignité de la personne. C'est pour ça, je vous dirais, le Protecteur du citoyen, qu'il y ait des balises, considère que c'est indiqué. C'est important de rappeler qu'on est dans un milieu de vie. Le milieu de vie va impliquer, notamment, de façon très claire, là, des soins d'hygiène personnelle très intimes. Qu'une personne se fasse filmer de façon continue sans aucun motif au départ nous apparaît quand même une atteinte à la dignité de cette personne-là.

Bon, là, ce qu'il faut éviter... C'est que, là, souvent, ce qu'on a vu, le balancier était trop fort de l'autre côté, là. On mettait tellement de conditions que ça devenait impossible pour les personnes de le faire. Ça fait que, là, on a dit : Il y a un équilibre à avoir, à trouver là-dedans. C'est pour ça que je vous dis que ce n'est pas évident, là, il peut y avoir différentes interprétations. Mais ce qui nous apparaît, pour nous, là, l'équilibre à atteindre là-dedans, c'est qu'il faut que la personne — ou son représentant légal — qui désire mettre une caméra puisse avoir la possibilité de le faire. Mais l'idée, c'est qu'on ne fait pas ça pour le plaisir de la chose, on le fait parce qu'on a des motifs de croire, là, qu'il y a peut-être quelque chose qui s'est passé là-dessus. Donc, l'équilibre va être dur à trouver là-dedans, mais la position du Protecteur du citoyen, c'est que j'évitais un extrême ou l'autre, là.

Mme Charbonneau : Malheureusement, je ne vous ai pas cité Laval parce que, dans tous les titres, il y a aussi ministre responsable de Laval, mais il y a surtout le titre de députée de Mille-Îles, où était le CHSLD qui avait

dit non. Et vous venez de comprendre tout mon intérêt pour l'utilisation des caméras et le droit à l'utilisation, puisque ça avait été refusé aux citoyens, et ça a remonté... Comme ça le fait dans le bureau de tous mes collègues, ça remonte au bureau de la députée, puis là les gens dénoncent la situation en disant : Il y a quelque chose qui ne marche pas là-dedans parce que je devrais avoir le droit. Donc, je comprends le principe d'encadrement.

Et vous avez bien cité... Parce que c'est un souci qu'on a aussi au niveau de l'intimité de la personne et sa dignité, mais aussi peut-être, si elle partage sa chambre avec quelqu'un, l'autre personne, la visite, il faut le dire, les proches aidants qui viennent de la famille, mais aussi les gens qui travaillent pour cette personne ou avec cette personne pour son milieu de vie. Donc, un mélange de tout ça fait en sorte que ça devient encore plus élémentaire de mettre en place un processus très rigoureux. Et, pour ça, on a fait une consultation, puis les recommandations qui nous ont été faites, là, seront connues.

Y a-t-il dans le projet de loi, d'après vous, un endroit où il y a une lacune qui fait en sorte qu'on devrait retirer un des cinq points? Je vous le demande parce que le rôle que vous jouez est très important. Et la volonté qu'on a — je le dis depuis ce matin — c'est de resserrer le filet de sécurité qui existe déjà. On ne voulait pas rajouter des structures, on voulait faire en sorte qu'on met ensemble... Et on fait un exercice extraordinaire avec le comité sociojudiciaire, on fait un exercice extraordinaire à dire aux gens de la sécurité publique mais de l'ensemble du milieu dans chacune des régions : Vous avez une obligation d'accompagner une personne qui est en situation de vulnérabilité, que ce soit financier, que ce soit un abus physique, psychologique, qui n'est pas dans le contexte du milieu de la santé. Ça, c'est mon côté vendeur de mon produit, mais en même temps j'en suis très fière.

Est-ce qu'il y a, à quelque part à l'intérieur de notre projet de loi, dans ces cinq recommandations-là, un égard de notre part par rapport aux gestes qu'on peut poser pour améliorer le principe même de contrer la lutte à la...

Le Président (M. Matte) : Je vous remercie, Mme la ministre. Et j'invite le député de Rimouski à poursuivre les échanges.

M. LeBel : On va en trouver, on va en trouver. Bonjour, tout le monde. J'ai lu beaucoup de choses sur le Protecteur du citoyen dans... D'ailleurs, votre rapport sur les centres d'hébergement, tout le lien avec les baux, la vulnérabilité des personnes qui, face aux propriétaires ou aux gestionnaires... c'est assez hallucinant, ce que j'ai pu lire, et je pense que ça va nous aider aussi sur la suite des choses parce que c'est un peu aussi de la maltraitance, et les gens ne sont pas capables de se défendre. Ils signent des documents rapidement sans trop savoir qu'est-ce qu'ils peuvent signer.

Dans votre rapport aussi récemment, là, en septembre 2016, rapport du protecteur, vous avez parlé de la maltraitance, c'était dans votre rapport, et il y avait un cas, puis j'aimerais ça savoir... Parce que, là, on va parler d'un cas précis, puis j'aimerais ça savoir, avec la loi, qu'est-ce que ça va amener de plus ou qu'est-ce que ça pourrait vous aider de plus pour aider les personnes. Puis là je vais mettre mes lunettes, j'ai de la misère à lire maintenant, c'est nouveau, c'est nouveau : «Des personnes âgées souffrant de déficits cognitifs et de limitations physiques importantes ont été victimes de maltraitance dans un CHSLD, ce dont a été informé le Protecteur du citoyen par voie de signalement. Par la suite, son enquête a effectivement mis au jour des manquements majeurs dans la qualité [de vie,] des soins et des services aux résidents de même qu'au regard du milieu de vie : soins d'hygiène insuffisants, repas retirés avant que les résidents aient fini de manger, résidents privés d'appareils auditifs et de lunettes, résidents attachés ou qu'on empêche de circuler.

«Les agissements et l'approche d'intervention préconisée par une infirmière en position d'autorité étaient la source de la dégradation des soins et des services. Or, la direction de l'établissement savait que des membres du personnel se conduisaient de façon inacceptable avec les résidents. De plus, les employés qui dénonçaient certains abus étaient eux-mêmes victimes de représailles de la part de l'établissement.

«Le Protecteur du citoyen a fait plusieurs recommandations au CISSS dont relevait le CHSLD. Celles-ci visaient une démarche en profondeur de réorganisation des soins et des services [qui consistait] en : l'évaluation et l'amélioration des comportements du personnel[...], l'application des mesures de contrôle selon des normes[...], une enquête administrative sur les pratiques...» Le CISSS a bien répondu.

Mais ce que vous dites dans le rapport, c'est qu'à la suite du dépôt du rapport d'intervention, vous avez vu qu'il y avait une lettre qui dénonçait la même chose cinq ans auparavant, mais il ne s'était rien passé. Bon, ça fait que... Bref, cinq ans plus tard, c'est... Ça, c'est une façon... Vous avez réglé... Vous avez eu un signalement... Qu'est-ce que la loi... Qu'est-ce que vous voyez... Qu'est-ce que la loi vient... pourrait faire en sorte que ça va plus vite ou qu'est-ce que... Comment vient intervenir la loi dans un processus comme ça? Le commissaire aux plaintes vient où là-dedans? Comment vous voyez ça concrètement dans un cas comme ça?

• (16 h 10) •

M. Dussault (Claude) : Bien, en fait, il y a deux manières de répondre à votre question. Si vous parlez spécifiquement par rapport au Protecteur du citoyen, la réponse simple, c'est que ça ne change rien, dans le sens où nous, on a déjà des pouvoirs de commissaire enquêteur, on fait des recommandations, nos recommandations sont suivies. Donc, pour le Protecteur du citoyen, nous la compréhension qu'on a faite... Puis je l'ai dit dans mes remarques préliminaires, ce que le projet de loi n° 115 fait, c'est qu'il envoie un signal clair. Il envoie un signal clair à l'effet que la maltraitance est inacceptable. Si vous permettez l'expression, là, on met l'éclairage très fort sur ce sujet-là, on veut envoyer un signal très clair, on veut créer un guichet unique.

Moi, je vous dirais qu'un des principaux défis qu'on a en ce moment par égard à la maltraitance — puis je suis arrivé, là, j'écoutais les intervenants précédents — c'est que souvent les personnes âgées, notamment, là — et les autres personnes aussi en situation de vulnérabilité, mais particulièrement les personnes âgées — sont hésitantes à faire un signalement. Plus le signal va être fort de la société, et notamment de vous, les élus, là, par les projets de loi, plus le signal va être fort par la société à l'effet que la maltraitance, c'est inacceptable, plus les gens vont se sentir prêts à dénoncer ces

situations-là. Et plus ces situations-là sont dénoncées, bien, plus les différents acteurs vont être en mesure d'intervenir comme tel.

Et je comprends, dans l'idée, ce que ça change... Je dirais, en pratique, ce ne serait pas changé... ça ne change rien dans l'intervention d'un cas spécifique, mais ça pourrait peut-être faire en sorte qu'on en traite plus.

M. LeBel : Mais, dans ce cas-là, il y a eu quand même un signalement, là, qui a été fait. C'était dans un CHSLD, il y a un signalement qui a été fait au Protecteur du citoyen. Avec la loi, on peut penser que le signalement va être fait au commissaire aux plaintes avant d'aller chez vous, et ensuite le commissaire aux plaintes, lui, il recommande, éventuellement ça va aller chez vous. Moi, c'est un peu ça, la question, vous voyez, parce que, tantôt on en a parlé aussi un peu, il faut que ce soit clair. C'est vrai qu'on donne un signal, là, dans notre discours, on donne un signal, mais, si au bout de la ligne la personne qui est déjà... qui peut être vulnérable, qui ne sait pas par où prendre ça... cette personne-là qui vous a signalé à vous, elle était déjà assez allumée, là, pour savoir que vous existiez puis que vous... tu sais, ce n'est pas facile souvent, puis là il faut être... qui sont appuyés souvent par des groupes communautaires ou d'autres...

Mais là est-ce qu'on vient compliquer les affaires? Je me pose la question. C'est ça, là, dans un cas comme ça, il irait au commissaire aux plaintes, qui, à un moment donné, viendrait chez vous. En bout de ligne, on n'a rien changé.

M. Dussault (Claude) : Bon, c'est important qu'on parle par rapport au régime actuel des plaintes, là, puis je vais prendre la peine... Quand une personne se plaint par rapport à elle-même, on appelle ça une plainte. À ce moment-là, la personne doit obligatoirement s'adresser au commissaire aux plaintes à la qualité des services. Si une personne, c'est une plainte pour elle-même, puis elle appelle au Protecteur du citoyen, ce qu'on va dire à la personne, c'est de s'adresser d'abord au commissaire. On va lui pointer le commissaire comme tel parce que ça, c'est une obligation légale qu'on a, nous, au Protecteur du citoyen. Il y a un historique à ça, là, c'était le Protecteur des usagers qui a été fusionné en 2006. Je vous épargne les détails, donc, mais, si une personne s'adresse au Protecteur du citoyen pour une plainte concernant elle-même, on va la référer d'abord au commissaire aux plaintes en lui indiquant que, si elle n'est pas satisfaite de la réponse que le commissaire lui donne, elle peut revenir chez nous par la suite. Par ailleurs, je l'évoquais dans mon allocution, il y a déjà une disposition dans la loi sur la santé et les services sociaux, à l'article 34, qui, quand le commissaire rend sa conclusion à la personne, il doit l'informer que, s'il n'est pas satisfait... Là, c'est le commissaire qui parle à l'usager, que, si l'usager n'est pas satisfait de la réponse que le commissaire lui donne, que cette personne-là peut venir chez nous en deuxième niveau. Ça, c'est une plainte, donc c'est la personne elle-même qui est visée.

Un signalement, c'est un tiers. Ça, c'est vous qui allez voir un proche dans une résidence pour personnes âgées, vous allez voir une tante, puis là vous voyez une autre dame, puis vous vous dites : Hi! ça n'a pas de bon sens, ce que je vois là. Dans ce cas-là, vous pouvez, bien sûr, vous adresser au commissaire, mais vous pouvez venir aussi, également, directement au Protecteur du citoyen.

Une voix : ...arrivé dans ce cas-là.

M. Dussault (Claude) : C'est ce qui est arrivé dans ce cas-là, possiblement parce qu'il y avait déjà eu des signalements ou des plaintes qui avaient été faits auparavant et qu'on trouvait que ça n'avait pas bougé assez vite. Donc, à ce moment-là, nous, quand on a un signalement, on fait une préenquête très rapidement, on envoie un avis d'intervention, et on fait l'enquête, et selon ce qu'on constate, on fait les recommandations qui s'imposent.

M. LeBel : Et, avec la loi, ce serait encore la même formule. S'il y avait un signalement, il serait fait chez vous.

M. Dussault (Claude) : Bien, ce que je comprends, c'est qu'il pourrait être fait... Et c'est déjà le cas en ce moment, là. En ce moment, il n'y a absolument rien qui empêche quelqu'un de faire un signalement au commissaire et au Protecteur du citoyen, là. Ça peut paraître compliqué, là, mais c'est une situation qu'on a hérité. Juste pour faire un petit retour historique, M. le Président, le Protecteur du citoyen a été créé en 1968, n'avait pas compétence sur le réseau de la santé et des services sociaux. Il y avait, par ailleurs, le Protecteur des usagers, qui lui était comme le deuxième niveau après le commissaire. En 2006, puis ça, c'était notamment suite à un rapport qui avait été fait après les incidents de Saint-Charles-Borromée, où on avait mis en lumière le manque d'indépendance du commissaire... Parce qu'on disait : Le commissaire, des fois, il était commissaire aux plaintes, mais il était aussi responsable de la qualité des services, là, il était multichapeaux. Il relevait du D.G. plutôt que de relever du conseil d'administration, et le Protecteur des usagers, qui était le deuxième niveau, relevait du ministre.

Donc, la loi a été changée à ce moment-là. Différentes mesures ont été mises en place, on a dit : Le commissaire doit relever directement du conseil d'administration, et la loi a été changée pour que le Protecteur des usagers soit fusionné au Protecteur du citoyen. Donc, on se retrouve dans une situation, le Protecteur du citoyen, en ce moment... La Loi sur le Protecteur des usagers, elle existe toujours, sauf qu'elle est administrée par le Protecteur du citoyen. Donc, on est le Protecteur du citoyen depuis 1968 puis on est, depuis 2006, également le Protecteur des usagers. Donc, on intervient au deuxième niveau.

Donc, pour revenir à votre question, au moment où on se parle une personne peut faire, en matière de santé, peut faire un... Si c'est un signalement, donc c'est pour un tiers, elle peut le faire au commissaire ou elle peut le faire au Protecteur du citoyen. Si c'est une plainte, par contre, elle doit normalement, parce que ça, c'est la loi... elle doit s'adresser au commissaire dans un premier temps.

M. LeBel : Bien, il me reste une minute. Dans le fond, où est-ce que je voulais en venir, c'est que, si on s'en va vers un signalement obligatoire, le signalement obligatoire s'en va où? Si on oblige les gens à faire un signalement puis s'il y a des conséquences à ne pas faire de signalement, on a avantage à préciser où on fait le signalement, et actuellement ce n'est pas clair.

M. Dussault (Claude) : La compréhension que nous, on a en ce moment, c'est que, dans les cas où les gens perçoivent de la maltraitance, le signalement devrait être fait au commissaire si je me fie à ce qui est dans projet de loi, actuellement, n° 115, ce qui n'empêchera pas le Protecteur du citoyen d'intervenir au deuxième niveau par la suite.

M. LeBel : Mais là, si vous intervenez en premier...

M. Dussault (Claude) : Même si la loi n° 115 est adoptée, en ce moment, là, s'il y a un signalement, il peut venir entrer directement chez nous ou il peut rentrer chez un commissaire. Si, en ce moment, ça rentre au commissaire, ça ne nous empêchera pas d'intervenir au deuxième niveau. Si le projet de loi n° 115 est adopté, je comprends qu'on incite les gens à aller d'abord au commissaire, mais ça n'annule pas les pouvoirs généraux d'intervention qu'a le Protecteur du citoyen. Donc, si après l'adoption de la loi, quelqu'un vient directement chez nous, on va le traiter.

Le Président (M. Matte) : Je vous remercie. Et j'invite le député de Lévis à poursuivre les échanges.

M. Paradis (Lévis) : Merci, M. le Président. Merci d'être ici avec nous aujourd'hui. C'est intéressant, ce que vous dites, puis je pense que je vais faire un petit peu de chemin sur le questionnement, histoire... Parce qu'on a beaucoup parlé de clarté, hein, on veut que les choses soient claires, puis le cheminement est important puis l'aboutissement également. Si tu te rends compte qu'au bout de l'exercice rien ne change... D'ailleurs, il y a certains termes que vous avez utilisés dans votre allocution, M. Dussault. Notamment, vous avez parlé à un certain moment donné de sous-signalement, puis j'y reviendrai un petit peu. Mais je comprends donc que, dans l'état actuel des choses, on fera ou on ferait du commissaire aux plaintes la première instance à laquelle on s'adresserait. Vous prenez quand même le temps de dire : On aimerait que vous clarifiiez le fait qu'on puisse être là si la décision est remise en question par celui qui ou a dénoncé ou qui fait l'objet, bon, de la maltraitance, ou peu importe. Alors, avez-vous cette crainte-là qu'on puisse, quelque part, un peu modifier ce que vous faites actuellement pour prendre la peine de dire : Il faut absolument que les gens puis qu'on dise... On est d'accord avec le commissaire aux plaintes, puis vous dites : Mais il faut que les citoyens sachent qu'ils ont un droit de recours en deuxième instance en s'adressant au Protecteur du citoyen. Il y a quand même une notion de clarté, là, que vous remettez en question, là.

M. Dussault (Claude) : Oui. Bien, écoutez, essentiellement, c'est parce qu'on dit, là... le rôle qu'on donne au commissaire, on dit que la personne fait son signalement à un commissaire nommé en vertu de l'article 30, si ma mémoire est fidèle, de la LSSSS. Bon. C'est probablement théorique, mais quelqu'un pourrait dire que le commissaire fait un régime complètement en parallèle, complètement indépendant. O.K.? Je pense que ça serait une interprétation, honnêtement, qui serait abusive. O.K.? C'est pour ça qu'on dit qu'on... Notre compréhension actuelle, c'est que le régime des plaintes comme tel s'appliquerait. Mais on se disait : Puisqu'on est en commission parlementaire et que vous êtes en train d'étudier ça, ça ne serait pas un grand effort de le préciser clairement, ça éliminerait toute ambiguïté possible.

M. Paradis (Lévis) : Dossier 2016, je l'appellerai comme ça, cité par mon collègue dans cette décision où, à sa lecture même, on nous raconte que des gens savaient, des gens n'avaient pas dit, des gens ont su, ils ont dénoncé, menant à une décision, il y a eu répétition, etc. On comprend que ce n'est pas toujours simple, mais le début... Puis là je reviens à ce que vous disiez, là, il y a des processus où il y a souvent du sous-signalement. Dans ce cas-ci, des gens savaient et n'ont pas dit. Qu'est-ce c'est qu'on fait pour faire en sorte qu'on dise qu'on ne ferme plus les yeux sur des cas de maltraitance, pour faire en sorte qu'on puisse un jour éradiquer, endiguer le fait que des gens, encore, souffrent de comportements puis qu'on voie ça être étalé? Puis ça arrive sur vos bureaux, de toute façon, vous le savez aussi bien que moi, sinon davantage. Est-ce que la dénonciation obligatoire ne serait pas un élément permettant d'avoir un effet dissuasif sur le maltraitant potentiel et aurait aussi cette possibilité de responsabiliser puis d'envoyer le message clair dont vous parlez concernant l'inacceptabilité de la maltraitance?

• (16 h 20) •

M. Dussault (Claude) : Bien, écoutez, je suis content que vous posiez la question parce que je vous dirais que, là, ça fait quelques mois que je suis Protecteur du citoyen par intérim, mais, comme je le disais en entrée, ça fait depuis août 2009 que je suis vice-protecteur. Puis je suis notamment responsable des enquêtes, ça fait que c'est plus cette expérience-là que je vais vous livrer. Je vous dirais, ce que j'ai vu beaucoup au cours des sept dernières années et demie, c'est que, les situations les plus dramatiques, il y avait toujours eu des signes avant-coureurs. Et je vous dirais, en quelque part, ça vient nous chercher parce qu'on est des humains, nous autres aussi. Ça vient nous chercher parce qu'on s'est dit : Il me semble que ça aurait dû bouger autrement avant. Et je vous dirais, ça, c'est un élément qui nous préoccupe particulièrement.

Pour ce qui est de la dénonciation obligatoire, je vais vous dire, on en a discuté à l'interne, au Protecteur du citoyen, puis on avait une certaine... Je vais essayer de la vous décrire succinctement. Je vous dirais d'emblée, on n'a pas d'objection à ce qu'il y ait une déclaration obligatoire, sauf que souvent ce qu'on observe quand on parle de la maltraitance qui est faite par des employés du réseau comme tel, plutôt qu'un acte direct, c'est-à-dire qu'un coup qui serait porté, par exemple, on parle souvent plus de négligence, c'est-à-dire d'omission d'agir plutôt que d'un acte répréhensible, si vous comprenez la nuance que je veux faire là-dessus.

Bon, là, si on met une obligation de dénonciation... Je vais vous donner un exemple bien concret pour expliquer mon propos. Si quelqu'un, par exemple, est laissé à l'abandon dans un corridor dans une RPA, une résidence pour personnes âgées, pendant deux heures de temps parce que les gens étaient à la course puis ils manquaient de temps, etc., puis là il y a... Mettons, si cette situation est dénoncée au Protecteur du citoyen, on va faire enquête, etc. Dans certains cas, si on considère qu'il y a eu des mauvais ajustements, on n'a pas de compétence en matière de relations de travail, mais, des fois, on va recommander — comme dans le cas que votre collègue député de Rimouski citait tantôt — dans certains cas, une enquête administrative parce qu'on considère qu'il y a un manquement.

Ça fait que, là, si vous avez un cas de négligence, quelqu'un a été oublié au bout d'un corridor, est-ce qu'on va considérer que les autres employés qui ont vu qu'il courait ont... Elle était là, notre ambivalence. C'est pour ça que je vous dis : On n'a pas d'opposition, mais, compte tenu de toute l'énorme pression qu'il y a sur les acteurs du réseau de la santé et des services sociaux en ce moment, on n'allait pas jusqu'à recommander ça. Mais, encore une fois, on ne s'oppose là-dessus. Il faut juste être conscient du contexte dans lequel ça s'opère puis de la pression qui pourrait être exercée sur les ressources du réseau de la santé et des services sociaux.

M. Paradis (Lévis) : Ce que je comprends de vos propos, M. Dussault, c'est que c'est la mise en opération de tout ça. Alors, dans les faits... En tout cas, plusieurs gens, plusieurs personnes ont dit ou diront : Mieux vaut dénoncer. Et, d'ailleurs, vous le faites dans bien des dossiers. Vous faites enquête pour ensuite juger de la pertinence ou non, hein, c'est votre travail. Alors, mieux vaut dénoncer que de fermer les yeux parce qu'au bout du compte, bien, manifestement, on a des situations que l'on considère comme étant inacceptables. C'est un peu ce que je comprends de votre intervention.

Vous parliez de caméras, et on en parlait il y a deux instants. Ce n'est pas d'hier, hein, M. Dussault, le Protecteur du citoyen, dans une lettre du 29 avril 2015, déjà... Et c'est là que vous aviez déjà une analyse avec le droit pour l'utilisateur d'installer, sans être obligé d'aller chercher une permission, une caméra selon des motifs raisonnables. Et vous le disiez déjà dans la lettre d'avril 2015, on aurait pu déjà baliser l'utilisation des caméras — ça fait 17 mois, là — sans être obligé d'attendre le projet de loi n° 115, si on se parle entre vous et moi.

Le Président (M. Matte) : Je vous remercie, M. le député.

Des voix : ...

Le Président (M. Matte) : Les meilleures questions sont souvent à la fin.

Alors, je vous remercie de votre participation et je suspends les travaux pour quelques instants.

(Suspension de la séance à 16 h 23)

(Reprise à 16 h 28)

Le Président (M. Matte) : Alors, je souhaite la bienvenue au Regroupement provincial des comités des usagers. Bienvenue. Je vous rappelle que vous avez 10 minutes maximum pour pouvoir faire votre exposé, et, par la suite, nous allons procéder à un échange avec les représentants des différents partis. Veuillez vous présenter, s'il vous plaît, ainsi que celui qui vous accompagne.

Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU)

M. Ménard (Claude) : M. le Président, Mme la ministre, membres de la commission, je me présente, Claude Ménard, président du Regroupement provincial des comités d'usagers. Je suis, aujourd'hui, accompagné du directeur général, M. Pierre Blain. Alors, merci de nous recevoir.

Habituellement, il faut plusieurs fois avant de porter plainte. Pour avoir une plainte solide, il faut avoir plusieurs fois.

Le 24 novembre dernier, le journal *Le Soleil* nous présentait un cas révoltant de maltraitance sexuelle. Il illustre que la maltraitance existe dans le réseau de la santé et des services sociaux. La patrouilleuse d'un service de police a dit ce qui suit à une jeune lourdement handicapée qui voulait porter plainte parce qu'un préposé lui avait palpé un sein. Elle lui a dit : C'est un mal récurrent, mais, heureusement, de plus en plus dénoncé, car une grande partie de la lutte à la maltraitance se fonde sur la parole publique qui explique et dénonce. Se taire, c'est être complice et participer à sa pérennité. En parler, c'est ainsi désamorcer la crainte des représailles.

Le Regroupement provincial des comités des usagers est le principal porte-parole des usagers du réseau de la santé et des services sociaux et en est très conscient. Le RPCU et les comités des usagers se sont engagés dans la lutte contre la maltraitance envers les aînés et les personnes en situation de vulnérabilité.

• (16 h 30) •

M. Blain (Pierre) : Il était temps que le gouvernement présente un projet de loi sur la maltraitance. Le RPCU accueille donc le projet de loi n° 115 avec intérêt, sans plus, car nous croyons que plusieurs éléments sont absents du projet de loi.

Ce projet de loi étend l'obligation d'adopter et de mettre en oeuvre une politique de lutte contre la maltraitance envers les personnes en situation de vulnérabilité qui reçoivent des services de santé et de services sociaux. Il faut

comprendre toutefois que l'étendue du projet de loi est limitée à la sphère des établissements, il traite de la maltraitance institutionnelle. Le projet de loi n'a donc pas une étendue universelle comme d'autres lois de protection, dont la Loi sur la protection de la jeunesse.

Le projet de loi ne touchera pas les individus qui maltraitent des personnes en situation de vulnérabilité en dehors des établissements. C'est pourtant à domicile que les cas de maltraitance semblent les plus fréquents, selon les statistiques de la ligne Abus Aînés, publiées d'ailleurs le 16 janvier dernier. Le CIUSSS responsable peut bien se vanter de sa performance, mais la ligne d'appel n'est toujours pas accessible 24 heures par jour. C'est donc une très grave lacune de ce projet de loi, qu'il n'offrira pas une politique nationale de lutte contre la maltraitance et pas de signalement 24 heures par jour.

Le projet de loi ne rend pas non plus obligatoire le signalement par un membre du personnel d'actes de maltraitance. Pourtant, ce fut déjà un engagement électoral. On ne sait pas vraiment qui est responsable de quoi dans ce projet. On parle de plusieurs intervenants, mais leurs rôles se croisent et s'entremêlent sans que l'on sache qui prendra les décisions en bout de ligne.

Le projet de loi confie cependant au commissaire aux plaintes le traitement des plaintes de toute personne qui croit être victime de maltraitance. Cela s'ajoute déjà aux tâches des commissaires déjà débordés. C'est une surcharge de travail pour les commissaires, sans savoir s'ils auront les ressources nécessaires pour accomplir leur travail. Le projet de loi demeure silencieux sur ce sujet.

Mais il existe, pour nous, un obstacle majeur à ces nouvelles responsabilités, et c'est l'article 33 de la loi, qui dit que le commissaire aux plaintes ne dispose que d'un pouvoir de recommandation. Ses conclusions ne sont donc pas exécutoires. Bien qu'il soit indépendant, il relève du conseil d'administration, qui, seul, a le pouvoir de sanctionner. De plus, le commissaire n'a pas compétence dans le cas d'un médecin, dentiste ou pharmacien. C'est le médecin examinateur qui traite le dossier. Suite à ses recommandations, s'il y a faute, le dossier est transmis au conseil des médecins et le conseil d'administration peut imposer des sanctions.

L'article 3, alinéa 7° du projet de loi n° 115 fait référence à un constat de maltraitance. Aucune précision, toutefois, n'est faite sur ce constat de maltraitance. Le RPCU se demande comment l'établissement fera un tel constat, et surtout qui le fera. Un constat a une connotation juridique. Un constat est établi par une autorité compétente comme un huissier ou un officier de la force publique. À titre d'exemple, le Directeur général des élections fait des constats sur les dépenses non admissibles de certains candidats aux partis politiques. Dans le contexte d'une loi sur la maltraitance, comment pourrions-nous arriver à un tel constat? Qui le fera? Quelles sont les sanctions prévues? Est-ce à dire que ce sera le commissaire aux plaintes qui fera ce constat, alors qu'il n'en a pas l'autorité? La loi ne permet pas présentement au commissaire de faire ce constat, et on croit même que ce serait une très grave erreur de le faire puisque cela anéantirait totalement la dynamique du rôle du commissaire. D'acteur impartial dans le processus de la qualité, il deviendrait alors un juge administratif imposant des sanctions. Le RPCU croit donc que la ministre devrait confier cette tâche aux responsables de l'établissement quand ce sont des mesures administratives qui devraient s'appliquer, comme on le fait d'ailleurs dans le cas de harcèlement psychologique.

Le ministre a donc ignoré également deux autres obstacles majeurs dans son projet de loi. Il s'agit d'un article de la loi et des conventions collectives.

L'article 76.8 dit qu'aucun document contenu au dossier de plainte d'un usager ne peut être versé au dossier d'un membre du personnel ou du conseil des médecins. Même s'il y a un constat de maltraitance, l'effet pour un employé, il n'y a aucune trace à son dossier. Et, de plus, le projet de loi n'aura aucune force dissuasive en raison d'une autre disposition, mais cette fois-ci des conventions collectives, car, après un an, les mesures disciplinaires consignées dans le dossier d'un employé sont retirées. Par conséquent, la clause 5.8 des conventions fait en sorte qu'une offense qui n'est pas répétée dans les 12 mois, n'est plus considérée comme une offense. Elle est donc retirée du dossier de l'employé, ce qui est socialement et moralement inacceptable. Actuellement, une personne qui aurait été sanctionnée pour maltraitance pourrait récidiver après que la note à son dossier en a été retirée, mais, à cause de l'article 76.8, le dossier ne ferait pas mention de la plainte.

Quelles mesures, donc, la ministre entend-elle prendre dans son projet pour permettre une meilleure harmonisation entre les conventions collectives et les sanctions? D'ailleurs, les conventions collectives incluent les clauses sur le harcèlement psychologique. Le réseau, nous croyons donc que la ministre devrait s'inspirer de la législation sur le harcèlement. C'est pourquoi nous croyons que la première mesure que devrait inclure ce projet de loi est le retrait de la personne soupçonnée de harcèlement. Le besoin de ce retrait préventif de l'environnement de la personne plaignante est encore plus nécessaire, puisque cette personne travaille pour l'établissement.

Le projet de loi introduit aussi l'utilisation des caméras de surveillance telles que les caméras ou autres moyens technologiques, dont l'enregistrement, il ne faut pas l'oublier. Ces moyens sont réclamés depuis longtemps par les usagers et par leurs familles. Le RPCU est d'avis que l'usager a le droit d'installer ou de faire installer des caméras de surveillance et que toute réglementation doit en tenir compte.

Mais qu'en est-il des sanctions? Chaque établissement aura-t-il les siennes? Le projet de loi oblige les établissements à se doter d'une politique interne. On peut se demander toutefois si la voie réglementaire n'aurait pas donné plus d'uniformité dans le réseau. Cette façon de faire est un choix politique. Le RPCU le remet en question.

Dès le dépôt du projet de loi, le RPCU a souligné que rien n'était fait pour assister les personnes qui voudraient porter plainte. On doit regretter que, parmi les quelques paramètres de base, le projet de loi n° 115 ne traite pas spécifiquement de l'apport des comités des usagers et de résidents dans ce soutien. Avec les commissaires aux plaintes, à l'évidence, ce sont les comités qui sont les plus près des usagers qui pourraient se prévaloir de la nouvelle loi. Le RPCU croit qu'il est nécessaire, dans les politiques de l'établissement pour contrer la maltraitance, que les comités soient

considérés comme des incontournables, contrairement à leurs fonctions identifiées à à l'alinéa 4° de l'article 212. Les comités des usagers doivent se voir confier un mandat clair et exclusif d'accompagnement.

D'ailleurs, lors du forum sur les bonnes pratiques en CHSLD, tenu en novembre dernier, les P.D.G. des établissements se sont engagés à considérer les comités des usagers comme de réels partenaires. Nous invitons la ministre à les considérer de la même façon, les comités des usagers, comme des partenaires dans la lutte contre la maltraitance et à leur confier un mandat. Dans notre esprit, il est clair que seuls les comités devraient avoir le mandat d'accompagner, et on devrait exclure toute tierce personne de cette lutte.

M. Ménard (Claude) : En conclusion, le RPCU s'est engagé fermement dans la lutte contre la maltraitance en collaboration avec les comités des usagers. Il a développé une expertise dans ce domaine. La ministre responsable des Aînés et de la Lutte contre l'intimidation pourrait mandater le RPCU dans les fonctions d'aide auprès des établissements. Chaque établissement pourrait ainsi répondre aux besoins qui leur sont imposés par le projet de loi n° 115. Le RPCU donne un appui timide au principe du projet de loi. Bien qu'il soit un modeste pas dans la bonne direction, le RPCU croit que le projet de loi est trop limitatif, qu'on ne sait pas qui s'occupera de quoi et que, surtout, on ignore les comités des usagers dans le processus de soutien aux personnes vulnérables.

Le Président (M. Matte) : Je vous invite à conclure.

M. Ménard (Claude) : On ne doit plus jamais entendre : Habituellement, il faut plusieurs fois.

Le Président (M. Matte) : Je vous remercie. J'invite Mme la ministre à poursuivre les échanges.

Mme Charbonneau : Merci, M. le Président. M. Ménard, M. Blain, ça me fait plaisir de vous accueillir aujourd'hui puisque je pense qu'on va avoir une discussion fort intéressante. Vous êtes le deuxième regroupement qu'on rencontre qui représente le comité des usagers.

M. Blain, vous allez me permettre quelques secondes où je serai hors contexte pour féliciter une deuxième fois... parce qu'on n'a pas eu la chance de se rencontrer beaucoup, M. Ménard, mais une deuxième fois pour le prix que vous avez eu du... C'est en novembre, hein? C'est ça, c'est en novembre qu'on a fait... Parce que, des fois, le temps va vite, là, en novembre, on faisait la remise des prix de gens qui se sont beaucoup investis bénévolement dans leur milieu, et la région de l'Outaouais, la table de concertation vous a reconnu comme un grand bénévole. Donc, je voulais en profiter pour le dire. Mes collègues m'accompagnaient dans cette soirée-là, donc ils vous ont sûrement reconnu, un peu comme moi, comme une de ces stars de cette soirée.

Ne bougez pas, que je cherche la date sur ce document. Ici, j'ai un document devant moi du 19 octobre, dans le fond, la journée que, personnellement, j'ai eu le privilège de déposer à l'Assemblée nationale le projet de loi et que mes collègues ont eu la gentillesse de se rendre jusqu'ici, du moins, puis ça, c'est déjà beaucoup. Vous déposiez vous-même un document qui disait que vous soulignez positivement la présentation du projet de loi. J'entends que vous êtes toujours positifs. Malgré le bémol que vous rajoutez, mais je vous entends encore positifs. Et, effectivement, vous parlez de mettre peut-être un peu plus de lumière sur le commissaire aux plaintes puis ses responsabilités, mais que, pour vous, c'était une excellente nouvelle que la ministre puisse déposer le projet de loi n° 115. Donc, ça, c'était en même temps que nous.

• (16 h 40) •

Puis, par après, avec la rencontre qu'on a aujourd'hui, vous avez déposé votre mémoire, que vous avez fait un bref résumé, parce qu'il est beaucoup plus cossu que le petit 10 minutes qu'on vous a donné, là, pour nous faire un résumé. Par contre, à la page 10, dans la partie 2, qui parle des limites du projet de loi, «Combattre la maltraitance plus efficacement» — je pense que c'est important de se le dire parce qu'effectivement on veut resserrer les mailles de sécurité — votre première phrase m'a un peu étonnée parce que vous dites : «Il faut comprendre que l'étendue du projet de loi est limitée à la sphère des établissements.» Je suis obligée de corriger le tir parce que le projet de loi n° 115 se rend jusqu'à l'aîné, chez lui, se rend jusqu'à une personne adulte en situation de vulnérabilité qui est chez lui. On ne se limite pas aux établissements. D'ailleurs, on a cette folie-là de penser que des comités sociojudiciaires peuvent être mis à chacune des régions pour répondre aux gens qui ne sont pas dans le système puis qui font en sorte qu'ils lèvent la main pour abus financier, abus physique ou un autre abus, et on met alentour d'eux une couverture de gens qui fait en sorte qu'on peut les aider à trouver des sorties. Donc, c'était mon premier souci.

Dans le troisième paragraphe — je suis toujours dans le même principe que ma première phrase, vous allez voir — dans la deuxième phrase, vous dites : «Le projet de loi ne touchera pas les individus qui maltraitent des personnes en situation de vulnérabilité en dehors des établissements.» Puis ça revient à la première phrase, hein? Si on va plus loin que l'établissement, on est prêts à poser des gestes plus loin que l'établissement. Donc, je veux juste vous rassurer, parce que ce que je lis là m'inquiète un peu, mais je suis sûre que vous m'entendez bien, messieurs, que, dans le fond, notre volonté, c'est d'aller plus loin. Puis le projet de loi, dans sa fine écriture, qui aura encore plus de complémentarité au moment où on va regarder de façon plus attentive les caméras, va plus loin que juste les établissements. Il gère un petit peu plus loin que ça.

Mais vous dites : «Le RPCU continue de se questionner sur l'opportunité de la dénonciation obligatoire, qui ne figure pas dans le projet de loi actuel.» Et c'est là que la question va venir parce qu'on a eu le plaisir... Peut-être pas avec vous beaucoup, M. Ménard, parce que je le sais que vous êtes occupé beaucoup, mais, avec M. Blain, j'ai eu le plaisir d'échanger à plusieurs reprises pour toutes sortes de raisons. On se rencontre à plusieurs endroits parce qu'il fait une belle représentation de votre organisation. Alors, on se croise dans différentes organisations puis on a le privilège de se

parler, je n'ai pas vu une situation ou une phrase qui vous positionnait. Je vois une phrase qui dit : Bien, l'obligation qui ne figure pas dans le projet de loi actuel, l'opportunité de la dénonciation obligatoire... Puis, si moi, je ne vous la pose pas, mon collègue d'en face va vous la poser, c'est une question qui l'interpelle beaucoup, là, il faut savoir le RPCU se situe comment dans le principe de la dénonciation obligatoire.

M. Blain (Pierre) : Merci, Mme la ministre. Je vais me faire plaisir d'y répondre. Effectivement, comme vous avez vu, c'est une forme interrogative. On s'interroge toujours parce que, pour moi, personnellement, je pense que les lois que nous avons actuellement demandent à tout citoyen conscient d'un acte répréhensible de dénoncer. Est-ce qu'on a besoin d'avoir une dénonciation obligatoire à partir de ce moment-là? Moi, je ne pense pas parce que les lois actuelles nous le permettent. Et c'est pour ça que je veux revenir sur la partie aussi où on parle de maintien de personnes à domicile. C'est entendu que, si on parle... Dans ce cas-ci, ce n'est que pour les employés, dans le fond, qui feraient peut-être ça. Où là on a un problème, c'est le fait qu'on n'a pas une politique générale qui dit qu'il ne faut pas maltraiter. Si je retourne à votre projet de loi, cependant, l'article 16 et l'article 17 disent que vous avez une responsabilité de concerter le milieu, mais pour nous, ce n'est pas tout à fait suffisant. À partir de ce moment-là, quand une personne a besoin d'aide pour dénoncer, il faudrait qu'on ait du soutien, et, présentement, on ne pense pas que cette prévision-là est dans le projet de loi.

Mme Charbonneau : Dans le principe du comité sociojudiciaire, vous n'y voyez pas la couverture que nous, on y voit? Quand on dit que c'est un soutien de l'ensemble de la communauté, c'est-à-dire le service de sécurité publique, le service de la santé, nécessairement, mais aussi, s'il le faut, le curateur, le CAVAC, s'il le faut, les services financiers ou les institutions financières, vous ne le voyez pas sous cet angle-là?

M. Blain (Pierre) : Je ne le vois pas comme ça parce que je n'en ai jamais rencontré.

Mme Charbonneau : Mais c'est un projet pilote en ce moment, M. Blain.

M. Blain (Pierre) : Non, mais je veux dire, c'est...

Mme Charbonneau : Je veux bien, là, mais c'est un projet pilote.

M. Blain (Pierre) : Déjà, je vais régler un autre problème aussi, quand on parle qui devrait être à l'intérieur du projet de loi. Pour moi, de la maltraitance, si on parle de la maltraitance à l'intérieur, c'est une problématique de gestion, pareil comme le harcèlement psychologique, donc c'est à la gestion à le régler. Dans le cas de maltraitance à l'extérieur, s'il y a une problématique financière ou bien d'abus, c'est à la police à le faire à ce moment-là. C'est son mandat de le faire à ce niveau-là.

Mme Charbonneau : Je comprends. J'avais une question un peu technique, vous allez trouver, là, mais j'ai besoin de vous pour éclairer un peu ma lanterne, comme on dit. Depuis ce matin, on a différents regroupements qui nous parlent de différents regroupements. Vous le savez, on a plusieurs regroupements qui se préoccupent des aînés au Québec. On a reçu l'AQDR, d'ailleurs, qui nous en a parlé. On a reçu tantôt le protecteur du...

Une voix : ...

Mme Charbonneau : ...oui, du citoyen, mais, juste avant ça, M. Brunet, protection du malade, qui... Et je vous le dis bien humblement, chacun d'eux nous a nommé la CAAP comme une instance d'importance et de partenariat, je voulais savoir... Parce que je le sais que vous avez une mission similaire, vous avez une mission qui se ressemble au niveau de la CAAP puis le RPCU, je veux savoir la complicité, s'il y en a, ou le moyen de communication que vous avez les uns avec les autres pour... Puis je vais inclure, là, M. Brunet là-dedans parce que je pense que vous avez un regard qui se veut pour protéger les gens qui sont à l'intérieur. Puis moi, je vous le dis avec un petit clin d'oeil, j'ai eu le privilège d'aller à un de vos forums ou colloques que vous avez faits, de voir, de rencontrer les comités que vous avez, puis qui se sont investis, puis qui font des projets, puis qui sont auprès de leurs résidents, et tout, et tout, donc je voulais savoir comment on imbrique ces différentes instances-là. Puis je vais prendre les propos de mon collègue de la CAQ, c'est-à-dire, je ne le fais pas pour moi, je le fais pour les gens qui nous écoutent et qui veulent comprendre pourquoi, à un endroit, j'ai ça, à un autre endroit, c'est une autre instance, puis à... Parce que, là, je suis rendue à trois, là. Ça fait que faites juste nous éclairer sur le principe.

M. Blain (Pierre) : Il n'y a seulement qu'une façon facile de la régler, la gestion des plaintes. La gestion des plaintes, il y a une personne qui est là pour enquêter sur des plaintes, le commissaire. Dans le cas des comités des usagers, ils ont une fonction légale qui est là, d'accompagnement. Le reste, je ne vois pas, dans la loi, aucun organisme qui est mentionné. On parle d'un organisme communautaire, mais le nom n'est pas là.

Mme Charbonneau : Non, vous avez raison, il n'est pas mentionné dans la loi. Je voulais juste savoir le rôle et la complémentarité que le RPCU peut avoir avec la CAAP, puisque, peut-être que je me trompe, mais, quand un est dans une institution, l'autre n'y est pas. Je veux voir comment...

M. Blain (Pierre) : Non, je ne sais pas. Vous pouvez peut-être parler du CPM dans ce cas-là, je ne sais pas de quoi... Le CAAP, c'est les centres d'accompagnement et d'aide. Ils ne sont pas dans les établissements, ils sont

complètement à l'extérieur. Les seuls qui sont à l'intérieur des établissements, ce sont les comités des usagers, qui, eux, à mon point de vue, ont un rôle extrêmement important. Quand on parle de dénonciation des comités des usagers, oui, ils ont un rôle parce que c'est eux qui doivent surveiller, et, pour moi, un de leurs outils les plus importants est un outil d'évaluation, de savoir est-ce que les services sont administrés correctement à l'intérieur. Par conséquent, eux ont des fonctions légales à ce niveau-là. Ils ont un rôle beaucoup plus large que seulement accompagner. Et ce qu'on oublie, malheureusement, c'est que les comités des usagers ont énormément d'influence, surtout avec la nouvelle tâche qui leur a été donnée, c'est-à-dire de présenter au conseil d'administration des enjeux stratégiques.

Si certaines personnes ne comprennent pas qu'est-ce que ça veut dire, des enjeux stratégiques, bien, je pense que tous les présidents de conseils puis tous les P.D.G. vont se comprendre quand ils vont recevoir un enjeu stratégique qui dit : Il y a une problématique dans ton établissement parce qu'il semble y avoir de la maltraitance institutionnelle, quelles sont les mesures que vous devez prendre? Et le ministre a indiqué clairement que les conseils d'administration et les P.D.G. doivent répondre publiquement à ces enjeux stratégiques. Quels pouvoirs qu'on peut donner de plus? Pour moi, c'est un pouvoir énorme, alors qu'un groupe communautaire n'a pas ce pouvoir-là, il n'est pas prévu de la même façon dans la loi. C'est dans ce sens-là que je vous dis : Basez-vous sur vos comités des usagers et vous allez avoir encore plus de succès.

• (16 h 50) •

Mme Charbonneau : Par contre, si je vous offre encore la même tribune pour... Parce que, ce matin, on vous a appelé un peu le riche des organismes. Moi, je sais qu'on fait des projets... vous déposez des projets au niveau du gouvernement pour pouvoir établir certaines choses, entre autres la communication à travers le Québec sur certains aspects. Je vous laisserais peut-être une petite minute pour pouvoir rétablir les faits sur le principe où on vous targue un petit peu d'être un riche partenaire du...

M. Blain (Pierre) : Tant mieux, je suis bien content de le dire. Mon salaire est 29 000 \$ par année, donc je suis très riche. Et, pour moi, je ne pense pas que ce soit la tribune ici pour essayer de parler de nos finances au RPCU. La seule chose que je peux dire cependant, le RPCU et nous sommes très heureux de vous annoncer que nous venons à nouveau de faire certifier notre membership, qui s'établit à 86 % de tous les comités des usagers de résidents au Québec. Une firme comptable vient de l'établir. Que d'autres personnes, s'ils ont des prétentions, qu'ils présentent les mêmes choses. Non, il n'y a pas 153 comités au Québec, il y en a 650.

Mme Charbonneau : Pour le principe de la politique qu'on mettrait en place dans chacun de nos établissements, pour le dire comme ça, qui seraient sous le joug, nécessairement, du D.G. de l'établissement, vous voyez comment, s'il y avait des choses à imposer dans cette politique... Ce matin, on a beaucoup parlé du partage de l'information, hein, que nos résidents n'avaient pas d'information puis qu'il fallait leur en donner. Dans cette perspective d'avoir une politique dans chacun de nos établissements, est-ce que vous voyez là, soit vous ou M. Ménard, une imposition d'une certaine ligne de conduite par rapport à cette politique?

M. Blain (Pierre) : Comme on vous l'a dit, plutôt qu'il y ait une politique spécifique à chacun des endroits, on pense qu'on devrait... par voie réglementaire, vous devriez avoir un règlement qui pourrait le faire, et, à partir de ce moment-là, bien, il y a des choses très simples qui doivent se faire. Donc, c'est là où on peut généraliser c'est quoi, la maltraitance, parce que, justement, la maltraitance, c'est très large et ça peut intervenir de différentes façons. Quand on parle, dans certains cas, de services qui ne sont pas entrés, c'est ça, de la maltraitance, bien sûr. Mais comment pouvons-nous le régler, sinon par une gestion efficace à l'intérieur des établissements qui va faire en sorte qu'elle va disparaître un jour et qu'un jour peut-être qu'on aura la bientraitance?

Le Président (M. Matte) : Je vous remercie. Et j'inviterais le député de Rimouski à poursuivre les échanges.

M. LeBel : Merci, M. le Président. Je vous salue. Un, j'ai peut-être un petit malaise, mais ce n'est pas par rapport à votre affaire, mais à votre présentation. Mais, des fois, j'ai l'impression, quand on parle de maltraitance, on revient souvent au réseau. Puis, tu sais, moi, j'ai des amies qui sont des infirmières, des préposées. S'ils nous écoutent, c'est comme si, tous les cas de maltraitance, on met le poids sur eux autres, et je le dis, là, moi, j'ai comme un... Je les connais, c'est des gens dévoués, puis des cas... J'ai une amie, là, 120 livres, à peu près, qu'elle pèse, tu sais, là, elle est toute seule, des fois, là, à essayer de déplacer un costaud, là, ce n'est pas... Ils vivent des journées, des situations hyper difficiles. Ils arrivent chez eux le soir, des jeunes enfants, on fait les devoirs, on fait ça. Le lendemain matin, elles recommencent. Moi, je veux juste leur dire, là, tu sais, quand on parle de... c'est comme... Là, on parle de maltraitance, comment nos aînés, comment les gens sont traités dans le réseau, il ne faut pas mettre tout le poids sur eux autres. Et je reviens souvent... je l'ai dit aujourd'hui, l'État aussi a des décisions à prendre, l'État aussi a l'exemple à donner si je parle comme les gens qui sont passés avant vous.

C'est peut-être l'heure, là, qui avance ou peut-être que je suis fatigué, mais j'ai l'impression que ça se complique. J'essaie de voir comment la ligne, là, de plaintes ou... Parce que, là, il y a les plaintes, il y a le signalement. On dit que ce n'est pas la même chose, une plainte puis un signalement, c'est deux affaires différentes. La ligne, là, comment ça... Là, le Protecteur du citoyen, le commissaire aux plaintes... J'ai lu que vous avez déjà dit, vous, que le commissaire aux plaintes n'est pas équipé pour ça, il n'a pas d'argent puis il n'a pas ce qu'il faut. Là, il y a vous qui entrez là-dedans, il y a d'autres groupes. Je ne sais pas si je suis fatigué, là, mais j'ai l'impression que je comprends moins bien bien qu'à matin, là, j'ai l'impression que ça se complique un peu. Puis vous, vous êtes un bon orateur, je vous ai vu l'autre jour mettre la table au forum du ministre, je pense, vous êtes capable de m'expliquer ça, là, comment ça pourrait s'enligner concrètement sur un cas?

M. Blain (Pierre) : Moi, je suis un gars terre à terre. C'est bien facile. Premièrement, vous avez raison de mentionner qu'il ne faut pas mettre le blâme sur les employés en partant. Malheureusement, on a l'impression que le projet de loi ne fait que ça, mais, pour moi, ce n'est pas ça. Le blâme doit être mis sur la gestion parce que c'est elle qui est responsable d'offrir les services. Les cas de maltraitance qu'on peut penser, justement, de... On s'entend, des mauvais traitements, quand on bat quelqu'un, c'est une autre paire de manches, c'est une plainte à la police. Une sanction ne peut même pas se prendre dans un cas comme celui-là. Pour moi, il faut faire exactement comme le harcèlement psychologique. Il faut reprendre les termes du harcèlement psychologique, qui dit : Tout employé a droit à un environnement sans harcèlement psychologique. Pour moi, tout résident dans un... ou tout usager du réseau de la santé a droit à un environnement sans maltraitance.

Qu'est-ce qui arrive dans le cas d'un harcèlement? La première des choses, on fait changer le fardeau. C'est maintenant la responsabilité de la gestion de s'assurer qui va régler le problème, et nous, on pense que, dans le cas d'une maltraitance, c'est la même chose. Parce que ça peut être effectivement des malentendus. Dans certains cas, ça peut être des malentendus, donc il faut plutôt qu'une partie impartiale puisse regarder ça. C'est pour ça que nous, on dit plutôt que ça devrait aller du côté de la gestion, de la personne qui est responsable, à l'intérieur de l'administration, de la politique, pas le commissaire aux plaintes, parce qu'en bout de ligne le commissaire aux plaintes va ne faire seulement qu'une recommandation. Si on doit régler un cas de maltraitance, bien, il faut le régler. C'est ça, pour moi, la ligne qui est aussi simple.

Dans le cas des comités des usagers, leur rôle est, tout simplement, d'apporter un support à une personne qui voudrait porter plainte, de les sensibiliser peut-être à des situations. C'est dans ce sens-là que c'est important. Donc, ce n'est pas plus compliqué que ça, une personne responsable à l'intérieur de l'établissement, qu'on pense être un gestionnaire qui est responsable de l'application, qui fait, justement, les enquêtes, parce que lui, en bout de ligne, va pouvoir imposer des sanctions plus facilement, à notre point de vue, que le commissaire, qui n'a pas ce mandat-là.

M. LeBel : O.K. Ça veut dire que, dans un établissement quelconque, le comité des usagers pourrait rencontrer la personne qui a fait une plainte, ou un signalement, ou... et la rencontrer puis l'outiller pour aller vers la... Bon, ça, je comprends que ce serait dans la politique.

M. Blain (Pierre) : Ce n'est même pas besoin... c'est déjà là. C'est déjà là, nous, au RPCU, on a reçu cinq téléphones actuellement de corps de police qui nous signalaient des situations suite aux formations que nous avons données. Nous avions le mandat de former justement les membres des comités des usagers sur cette problématique-là et c'est pour ça qu'on pense que, la première des choses, il faut qu'on puisse faire en sorte que les personnes soient conscientes qu'elles vivent dans une situation de maltraitance. C'est pour ça que l'article 3.2 de la loi, pour nous, est si important, où on dit que, l'établissement, maintenant, on lui dit : C'est à vous de faire cette information, cette sensibilisation à la maltraitance qui peut exister. Nous, on pense que le comité... Et c'est ça qui arrive actuellement, les comités reçoivent des personnes et, dans certains cas, voient que ça pourrait être une maltraitance, ou les transfèrent immédiatement à un commissaire, ou bien eux-mêmes font un accompagnement en leur donnant la documentation nécessaire. Et c'est ça qu'on a vécu, nous, présentement, dans les formations, depuis trois ans, que nous avons données, quand on a formé des membres des comités des usagers, et nous sommes très fiers d'avoir réussi à faire en sorte que des situations soient dénoncées et que des personnes âgées, maintenant, et vulnérables soient sécuritaires.

M. LeBel : Le comité des usagers est nommé comment?

M. Blain (Pierre) : Il est élu par la population comme vous.

M. LeBel : Comme les gens du CHSLD vont élire leur comité d'usagers?

M. Blain (Pierre) : C'est qu'il y a deux instances. Il y a le comité des usagers, qui est élu par les usagers de l'établissement. Donc, c'est un processus électoral. Dans le cas du comité de résidents, c'est la même chose, ce sont les résidents à l'intérieur et... s'ils ne sont pas en mesure de le faire eux-mêmes, qui vont élire leur comité de résidents. Mais sauf que je voudrais préciser tout de suite que, dans le cas actuel, les comités de résidents, la loi ne leur permet pas de faire de l'accompagnement dans le cas de plaintes.

M. LeBel : Vous êtes reconnus par la loi, vous.

M. Blain (Pierre) : Nous, on n'est pas là.

M. LeBel : Mais vous êtes sur le conseil d'administration du CISSS, il y a un représentant des usagers. Ce n'est pas vous?

M. Blain (Pierre) : Nous, non. Nous, on n'est pas nulle part. Nous, on n'existe pas, le RPCU.

M. LeBel : Ça fait que vous avez une indépendance par rapport aux gestionnaires des établissements?
• (17 heures) •

M. Blain (Pierre) : Oui, complètement. Mais les comités des usagers, eux... le comité du CUCIV a un représentant au conseil d'administration, et c'est là où on pense qu'il y a un véhicule qui doit s'établir entre le conseil et le comité des usagers pour amener, justement, les enjeux qu'on a parlé tantôt.

M. LeBel : Mais je pose la question pour être sûr que... Quand il y a une plainte ou un signalement, il faut qu'au niveau de l'accompagnement il y ait une indépendance totale par rapport à l'établissement.

M. Blain (Pierre) : Et ils le sont. Les comités des usagers sont complètement indépendants. D'ailleurs, ça va tellement loin que, justement, les comités des usagers n'ont même pas besoin de faire approuver leurs dépenses, leurs règles de fonctionnement par l'établissement, ils sont complètement autonomes. Et ça, c'est une chose extrêmement importante.

M. LeBel : O.K. Sur le signalement obligatoire, je reviens un peu là-dessus parce que c'était...

Le Président (M. Matte) : ...secondes.

M. LeBel : Je vais laisser mon collègue de Lévis revenir là-dessus.

Des voix : Ha, ha, ha!

Le Président (M. Matte) : Alors, j'invite le député de Lévis.

M. Paradis (Lévis) : Merci, M. le Président, M. Blain, bonjour. M. Ménard, bonjour. Oui, je vais y revenir parce que... Et, d'ailleurs, je vais faire plaisir tout de suite à la ministre, je vais relire le titre, là : Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité. C'était prévu d'avance... comme ça.

C'est important, ce que je dis là, parce qu'on est en train de définir puis de bonifier quelque chose pour lutter contre la maltraitance. On est en train de se donner, potentiellement, avec ce que vous nous dites et ceux qui se présentent ici, des outils qui vont nous permettre de faire en sorte qu'on n'est pas, vous et moi et tous ceux qui nous regardent et nous écoutent, à se reparler de dossiers qui sont extrêmement plus que dérangeants, désolants, et qui reviennent régulièrement, et vous le savez. D'ailleurs, je salue également les gens que vous représentez, les gens des comités des usagers. J'ai eu l'occasion de les rencontrer, les comités d'usagers, un petit peu partout, et ils n'ont pas toujours la tâche facile. De faire en sorte qu'on puisse prendre en compte des situations difficiles pour des résidents ou des usagers et de les mettre en lumière, ce n'est pas non plus facile pour eux de faire passer ce message-là, ça prend une volonté de bien faire dans une organisation qui a, en tout cas, l'envie de faire en sorte que nos aînés soient bien et aient ce qu'ils devraient avoir, la dignité, la qualité de vie.

Je reviens donc sur ce dossier-là, en octobre 2013, parce qu'il y a eu cette première mouture du n° 399. D'ailleurs, M. Ménard, vous en savez quelque chose, M. Blain, également, parce que, M. Ménard, vous étiez, dans ce contexte-là, à commenter. Et je reprends un article de 2013, vous disiez : «M. Claude Ménard a, pour sa part, rappelé qu'une telle disposition légale existait déjà — on parle de signalement obligatoire — pour les enfants et les jeunes.» Donc, le signalement est obligatoire lorsque leur sécurité et leur développement est en cause. «Nous considérons — j'ouvre les guillemets — nous considérons qu'une telle mesure devrait être également en vigueur pour les personnes en perte d'autonomie, qui sont certainement les personnes les plus vulnérables de notre société.» Il ne faudrait peut-être pas voir, là, la dénonciation obligatoire comme une contrainte, au contraire, c'est un outil faisant en sorte qu'on ne se ferme peut-être plus les yeux, parce qu'il y en a qui, malheureusement, se les ferment. Ils ne sont fort heureusement pas la majorité.

Est-ce que je comprends, M. Ménard, qu'aujourd'hui sur la question de la dénonciation obligatoire vous considérez également, comme en 2013, que c'est une disposition qui pourrait aider à faire la différence?

M. Ménard (Claude) : Oui, oui. En même temps, je pense que c'est le rôle puis la responsabilité des membres des comités des usagers de ne pas voir ça de façon uniquement individuelle mais dans une perspective de globalité aussi. S'il y a une personne qui subit de la maltraitance dans son établissement, est-ce qu'elle est la seule à subir ça? Est-ce que la personne qui va abuser quelqu'un va abuser uniquement une personne? La question, elle se pose.

M. Paradis (Lévis) : Je comprends, M. Ménard, ce que vous me dites, mais je comprends également, puis on est sur la même ligne, qu'un n'empêche pas l'autre. La dénonciation obligatoire va assurément permettre aussi d'ouvrir les yeux sur une tendance potentielle. Et c'est tout ça, il faut être en mesure de pouvoir continuer l'action, donc de bien la structurer et de bien l'englober. Mais je comprends que vous me dites que la dénonciation obligatoire, ça peut être un outil efficace.

M. Ménard (Claude) : C'est ça.

M. Paradis (Lévis) : On dit, dans le projet de loi, qu'il y aura autant de politiques pour contrer la maltraitance qu'il y a d'établissements, O.K., alors chacun devra aussi établir sa propre politique. Et d'aucuns nous ont dit : Bien, ça risque de causer un problème à un moment donné. On va-tu contrer différemment dans un endroit ou dans l'autre? J'ose espérer que non. Mais est-ce que vous avez aussi cette inquiétude-là?

M. Blain (Pierre) : Bien sûr, on a cette inquiétude. C'est pour ça qu'on dit que ça devrait prendre plus qu'un règlement, parce qu'à partir de ce moment-là ça devient une question d'interprétation partout. On a juste à le voir avec la politique milieu de vie, qui est supposée être implantée depuis déjà depuis 2002 ou 2003, elle n'est pas appliquée de la même façon. Vous l'avez fait, le tour des CHSLD, vous l'avez vu. Donc, non, ce n'est pas appliqué de la même façon, c'est une question d'interprétation. Donc, si en plus on demande aux gens de faire un règlement qui peut différer... Et, pour moi, la question du règlement, c'est : Qui va faire les... Moi, je pense que, dépendant, bien sûr, de la faute, ça prend des sanctions. C'est certain que des sanctions, c'est des choses nécessaires et obligatoires. Mais lesquelles? Et comment?

M. Paradis (Lévis) : Mais je comprends, dans le fond de votre argumentation puis à votre vision des choses, que : À quoi bon taper sur les doigts si, au bout du compte, il n'y a pas de conséquences?

M. Blain (Pierre) : C'est un peu ce qu'on a dit, en fin de compte, en sortant l'article 76.8, puis de la convention collective, 5.08, il n'y a pas... ça disparaît.

M. Paradis (Lévis) : Vous dites, il y a un réseau, là, il y a un cheminement... M. Ménard, je ne sais pas si vous vouliez ajouter quelque chose. Allez-y.

M. Ménard (Claude) : Dans ce sens-là, je ne le nommerai pas, mais qu'est-ce qui fait qu'un conseil d'administration d'un CISSS, en novembre et décembre derniers, proposait l'adoption d'une ligne directrice au niveau de la maltraitance dans son établissement, alors qu'on est en pleine commission parlementaire, là?

Le Président (M. Matte) : M. le député, il vous reste 14 secondes pour conclure.

M. Paradis (Lévis) : Merci d'être venus nous rencontrer aujourd'hui.

Des voix : ...

Le Président (M. Matte) : C'est sûr, c'est sincère, ça nous fait plaisir, on vous remercie de votre contribution. Et je suspends les travaux quelques instants.

(Suspension de la séance à 17 h 7)

(Reprise à 17 h 9)

Le Président (M. Matte) : ...bienvenue, les représentants de la Confédération des syndicats nationaux. Avant, j'aurais besoin du consentement pour pouvoir dépasser légèrement le temps...

Une voix : ...

Le Président (M. Matte) : Ah! je m'excuse, il faut que je reprenne.

Une voix : ...

Le Président (M. Matte) : Oui, c'est parce que la télévision est... Je vous remercie. J'aurais besoin de votre consentement pour un léger dépassement du temps prévu à l'horaire. Ça vous convient?

Des voix : ...

• (17 h 10) •

Le Président (M. Matte) : C'est bien. Alors, je vous souhaite la bienvenue, aux représentants de Confédération des syndicats nationaux. Je vous rappelle que vous avez 10 minutes pour faire votre exposé, et, par la suite, les partis vont procéder à un échange, là, avec vous. Donc, sans plus tarder, je vous invite à vous présenter, ainsi que les personnes qui vous accompagnent.

Confédération des syndicats nationaux (CSN)

M. Lacharité (Jean) : Parfait. M. le Président, Mme la ministre, dignes parlementaires, alors je suis accompagné de Me Anne Pineau, à ma gauche, qui est adjointe au comité exécutif de la CSN, Mme Ginette Langlois, qui est présidente de la Fédération des professionnels de la CSN, et M. Guy Laurion, qui est vice-président de la Fédération de la santé et des services sociaux de la CSN.

Alors, je vais faire un petit bout de présentation, puis je vais céder la parole à Mme Langlois pour d'autres petits éléments, puis évidemment, en 10 minutes, là, on va y aller à grands traits, mais on pourra approfondir à la période des questions.

Je veux d'abord vous dire que c'est une avancée nécessaire, le dépôt du projet de loi n° 115. C'est un sujet complexe, majeur, important, la question de la maltraitance des aînés, et je veux vous dire qu'on est très heureux, comme CSN, d'être entendus pour deux raisons principales : d'abord, la CSN a toujours été préoccupée par les politiques sociales au Québec et, deuxièmement, nous sommes l'organisation la plus représentative du réseau de la santé et des services sociaux, nous représentons plus de 120 000 membres et nous avons une présence extrêmement importante dans les CHSLD, notamment au niveau des préposés aux bénéficiaires. Donc, dans ce sens-là, c'est très important pour nous d'être ici.

Alors, M. le Président, d'abord sur la définition de la maltraitance, quand on dit qu'il s'agit, dans le projet de loi, d'un défaut d'action appropriée qui cause du tort, nous, on pense que ça pourrait viser n'importe quelle erreur bénigne, tout écart de comportement, même mineur, et ça ne nous apparaît pas souhaitable. On pense que là on ratisse trop large, d'une part, mais, d'autre part, on déplore le fait que l'abus économique ne figure pas dans la définition de la maltraitance dans le projet de loi, et on pense que ça devrait être inclus.

Et on pense qu'on devrait, dans la définition, adopter une approche de la maltraitance qui est fondée sur les droits, tel que c'est reconnu par la charte des droits et libertés du Québec, dans plusieurs articles que je n'énumérerai pas, là, parce que je n'ai pas le temps. Et nous, on pense qu'afin de bonifier cette définition-là il serait pertinent d'y introduire la notion d'atteinte aux libertés et aux droits fondamentaux, et ça, c'est Me Claire Bernard, de la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, qui stipulait que les comportements abusifs à l'endroit d'une personne âgée portent le plus souvent atteinte à ses droits fondamentaux. Donc, on pense, on devrait bonifier la définition de la loi.

Maintenant, sur les formes de maltraitance, très rapidement, ce qu'on retrouve dans le projet de loi, ce sont des cas de maltraitance liés à des comportements individuels. Nous, on pense qu'il faut élargir cela à la question de la maltraitance systémique, comme ça a été mentionné par quelques groupes aujourd'hui, là, maltraitance systémique qui découle des décisions politiques, de décisions organisationnelles et qui sont souvent le problème le plus majeur qui entraîne des cas de maltraitance individuelle, ou de violence, ou d'abus auprès des individus, alors, quand on a, par exemple, des milieux de travail qui se retrouvent avec un personnel insuffisant dans les CHSLD, quand on ne remplace pas les congés de maladie, quand on a des problèmes de surcharge de travail. Et on le voit, nous, on se promène dans le réseau, là, les gens sont épuisés dans le réseau, et c'est ce qui fait en sorte qu'à un moment donné ils sont incapables de répondre de façon adéquate aux soins et de donner les services adéquats aux personnes vulnérables ou aux personnes aînées. Et ça, pour nous, c'est une clé majeure, il faut absolument que le projet de loi tienne compte de la maltraitance systémique.

Si les individus, comme salariés, ont une responsabilité, l'État aussi a une responsabilité et il doit l'assumer. Et, à cet égard-là, nous, on considère qu'il y a actuellement un sous-financement flagrant du réseau. Il faut refinancer adéquatement le réseau pour permettre d'avoir le personnel suffisant dans le réseau, pour éviter qu'il y ait des gens qui soient en attente de faire changer leurs couches souillées, ou en attente parce qu'ils ont sonné puis que, là, les préposés aux bénéficiaires n'ont pas le temps d'aller les aider pour aller aux toilettes, etc. Donc, ça, pour nous, c'est fondamental, et on vous invite, Mme la ministre, à inclure cette notion de maltraitance systémique dans votre projet de loi.

D'ailleurs, j'ai oublié de dire, d'entrée de jeu, là, nous, on considère que c'est un projet de loi essentiel, nécessaire, et prenez notre contribution comme se voulant, là, très constructive pour votre participation au débat.

Je veux insister sur la question des caméras de surveillance. Nous, on a deux réserves assez importantes par rapport au projet de loi, c'est la question de l'utilisation des caméras de surveillance et la question de la levée du secret professionnel, que Mme Langlois va aborder. Sur la question des caméras de surveillance, écoutez, il y a de la jurisprudence au Québec, il y a une sentence arbitrale qui a dit que ce n'est pas vrai qu'on peut utiliser à tout instant des caméras de surveillance dans les CHSLD. Ça doit être encadré pour protéger la dignité des travailleuses et des travailleurs. Puis nous, on ne s'oppose pas au fait qu'il y ait parfois des caméras de surveillance, là, ce n'est pas ça, la question, mais ça prend des motifs sérieux, et c'est ça que la jurisprudence dit. Ça prend des motifs sérieux, et le fardeau de la preuve revient à l'employeur pour exposer ces motifs sérieux là. Ça ne peut pas se faire de n'importe quelle façon.

Or, dans ces contextes-là, on est d'accord avec l'installation de caméras de surveillance quand on a des soupçons ou des motifs très sérieux de dire : Il faut assurer une surveillance. Et d'ailleurs la sentence arbitrale, dans le cas de Vigî Santé, a été confirmée par la Cour supérieure. Donc, si jamais vous légiférez autour de ça, il va falloir absolument tenir compte de l'aspect jurisprudentiel.

Je vais m'arrêter ici pour laisser la parole à Mme Langlois, puis on répondra à vos questions de façon plus précise sur d'autres éléments.

Mme Langlois (Ginette) : Merci. Alors, sur la question de la levée du secret professionnel, on ne sera pas très original parce qu'on était ici aujourd'hui, on a entendu un peu les mêmes préoccupations. Pour nous, c'est une question qui est très, très, très sensible, la levée du secret professionnel. C'est sûr que les conditions... Puis on comprend, hein? D'entrée de jeu, on comprend l'objectif du projet de loi et on est conscients qu'il y a des situations malheureuses, que les professionnels ont vraiment des limites d'intervention pour aider correctement les gens, mais il y a, à notre avis, les conditions qui sont dans le projet de loi qui sont encore un peu trop floues pour baliser la levée du secret professionnel, qui pourraient, à notre avis, être contre-productives et donner lieu peut-être à certaines dérives.

C'est sûr qu'ici on est dans la zone grise, hein? Tout n'est pas blanc, tout n'est pas noir, mais c'est dans la zone grise qu'il y a toute la pertinence, là, de tous les détails. Ça s'est dit par d'autres aujourd'hui, la base de la relation d'aide, c'est la confiance. Donc, si le secret professionnel est levé sans jugement clinique, bien, les gens n'iront plus chercher de l'aide.

Donc, on pense à la personne âgée qui vit de façon isolée avec une seule personne qui va lui apporter de l'aide et qui met la main dans son portefeuille, c'est là où on a des problématiques au niveau de l'intervention, où les gens, ils ne voudront pas dénoncer ces situations-là. Donc, si le secret professionnel est levé trop facilement, l'effet pervers que ça peut avoir, c'est que les gens n'iront pas chercher de l'aide et vont demeurer encore plus dans cet isolement-là. Donc, on ne

les aide pas. Donc, pour nous, c'est très important. Ça doit être balisé. Quand on parle d'un projet de loi, là, d'un risque sérieux, un sentiment de sécurité, à notre avis, il faut baliser ça encore plus.

On revient, encore là, sur les tribunaux qui se sont prononcés à ce sujet-là, où les conditions étaient quand même assez strictes pour pouvoir le lever, donc il faut revenir à ça. Et on pense qu'il faut que ça soit traité avec les ordres professionnels pour être capable d'évaluer correctement dans quelles circonstances cela peut être fait.

Maintenant, la prévention. On est heureux de voir qu'il y a un volet prévention dans le projet de loi qui va devoir être dans la politique. On espère bien qu'il n'y aura qu'une seule politique standardisée pour tous les établissements, donc pour éviter d'arriver justement à des interventions un peu trop intrusives pour les personnes. C'est important. Si on veut vraiment lutter contre la maltraitance, il faut faire de la prévention, et la prévention, elle doit s'exprimer de différentes façons. Il faut bien sûr y aller dans une prévention primaire qui est : éviter qu'il y ait de la maltraitance, et qu'on axe plutôt sur un concept de bientraitance. Il faut, à notre avis, sensibiliser la population au droit...

Le Président (M. Matte) : Je vous invite à conclure, madame.

• (17 h 20) •

Mme Langlois (Ginette) : Oui. Donc, je vais y aller puis je répondrai aux questions. Donc, sensibilisation de la population en général sur, vraiment, le respect des droits, de la formation, formation pour les proches, formation pour le personnel qui donne des services sur l'ensemble des phénomènes liés au vieillissement et à la perte d'autonomie qui rendent ces gens-là vulnérables pour bien comprendre et être capable de prévenir. Voilà.

Le Président (M. Matte) : Je vous remercie. J'invite Mme la ministre à poursuivre les échanges.

Mme Charbonneau : Merci, M. le Président. Merci de conclure notre journée, hein? Puis vous êtes le dernier regroupement qu'on reçoit aujourd'hui, et ça fait plaisir de vous entendre.

Je vous fais une petite boutade en vous disant : On ne vous demande pas d'être original, on vous demande de représenter vos membres à la juste valeur de qui ils sont puis chacun d'entre nous ici, aujourd'hui, a pris le temps de nous rappeler le professionnalisme et l'engagement des gens que vous représentez. Je pense que c'est important de se le rappeler. Ce n'est pas parce qu'il arrive quelque chose que tout le monde est pareil. Et, vous savez, c'est peu de fois qu'on peut dire que le monde syndical et le monde politique ont la même perspective. Mais, quand une personne fait une erreur, ou qu'elle s'enfarge, ou qu'elle n'est pas dans les bonnes intentions, ça ne devrait pas entacher l'ensemble des gens qu'elle représente. Mais, un coup que je vous ai dit ça, je vais revenir sur le sujet. Mais merci d'être avec nous.

Je vais revenir sur la levée du secret professionnel. Je pense que peu de gens se rendent compte de l'importance, hein? On peut parler beaucoup de la dénonciation, puis on va y revenir ensemble après, mais peu de gens comprennent l'importance de ce geste, de dire qu'on accorde à l'intérieur d'un processus cette possibilité-là. Et j'apprécie ce que vous avez dit en disant : Il y a là une prudence à avoir sur comment va se poser le geste. Parce que, vous le savez, vous avez des gens que vous représentez qui sont sous le principe même de cette confiance-là entre la personne et son préposé ou sa personne de service... je n'arrive pas à trouver le bon mot pour la nommer, mais la personne avec qui elle fait affaire dans son quotidien pour avoir des soins.

Par contre, parce que j'ai eu le privilège de parler à plusieurs ordres professionnels, on me disait, quelquefois, se sentir lié parce qu'il se passait quelque chose. Je vous donne un exemple — tout exemple est boiteux, là, je le dis depuis ce matin — mais il se passe quelque chose à la maison, et l'ainé le vit avec difficulté, fait une confidence, et la personne en titre lui dit : Je peux t'aider, mais, pour t'aider, il va falloir que je parle à quelqu'un. Est-ce que tu me permets de le faire? Et, tout à coup, il y a tout un principe de confiance qui se continue dans le principe de l'appui, mais la personne prend un risque, à ce moment, extraordinaire parce que son secret à elle, c'est qu'elle doit garder cette confiance-là avec son bénéficiaire. Donc, quand on dit prendre en place et dans des conditions très spécifiques l'ouverture sur le principe du secret professionnel, ce que j'entends de vous — puis vous me corrigerez — c'est que vous n'êtes pas contre, mais vous nous demandez d'avoir une prudence sur l'application de cette possibilité à l'intérieur de la relation de confiance entre la personne et son professionnel.

Mme Langlois (Ginette) : Bien, en fait, je vais reprendre un bout que vous nommez. Si on a l'autorisation de la personne, il n'y en a pas, de problème, parce qu'on a l'autorisation. Là où c'est problématique, c'est quand nous n'avons pas l'autorisation. Puis je vais reprendre l'exemple que je donnais tout à l'heure d'une personne vulnérable, et on le sait qu'elle est dans un contexte de grande vulnérabilité. Elle ne dénoncera pas certaines situations, de peur que cette personne-là ne veuille plus en prendre soin, ne veuille plus l'aider, qu'elle se retrouve en CHSLD. La plus grande hantise des gens qui vieillissent et qui sont en perte d'autonomie, c'est celle-là. Donc, les gens vont ne pas vouloir dénoncer des situations, et on... Les gens qui travaillent en soutien à domicile, qui vont rentrer dans un domicile, qui vont commencer à avoir accès à des confidences, bien, le jour où tu brises le secret professionnel parce qu'elle ne le voulait pas, bien, il n'y a plus personne qui rentre dans la maison, donc, et c'est ça qu'il faut éviter.

Mais on est d'accord avec le fait qu'il faut donner les moyens aux intervenants de travailler efficacement. Mais, de là à lever le secret professionnel sans le baliser correctement, c'est là où c'est dangereux, où ça va dépendre de chacun, comment il va le juger. Il faut faire attention.

Mme Charbonneau : Mais vous avez raison. Dans le projet de loi, la volonté qu'on a, c'est de faire appel au bon jugement du professionnel, mais on part avec le principe que chacun d'entre eux aura à se poser cette question-là, de passer la ligne. On peut prendre le principe d'un vol monétaire, mais on peut aussi prendre le principe plus difficile à comprendre,

c'est-à-dire un aidant naturel qui décide de poser des gestes par impatience, par fatigue, par souci d'organisation, hein? J'ai vu des situations un peu tristes, là, de gens qui décidaient de... je vais le nommer, là, mais d'attacher la personne parce qu'elle commence à avoir des symptômes d'Alzheimer. Elle ne veut pas qu'elle sorte dehors puis elle a besoin d'aller à la chambre de bain, ça fait qu'elle l'attache pour être sûre qu'elle ne sortira pas pendant qu'elle est partie à la chambre de bain. Mais vous avez compris que de le dénoncer fait en sorte aussi qu'on peut mettre en place tout un principe d'aide autour de cette famille-là pour les accompagner dans ce qu'ils vivent.

Donc, je veux juste m'assurer que je vous entends bien, vous n'êtes pas contre le principe qu'on ouvre cette parenthèse-là, mais avec des balises très serrées sur l'utilisation de cette ouverture.

M. Lacharité (Jean) : Vous permettez, Mme la ministre, M. le Président? Me Pineau voudrait compléter.

Mme Pineau (Anne) : Merci. En fait, c'est un enjeu vraiment fondamental. C'est, comme l'a dit Ginette, la pierre d'assise de la relation de confiance avec les professionnels. Quand on a modifié le code en 2001, on l'a fait au terme d'une longue réflexion, quand même. Il y avait eu un comité interministériel qui avait été mis sur pied. Ça faisait suite à une enquête du coroner. Le conseil interprofessionnel avait été mis à contribution. Donc, on avait vraiment pris le temps de bien évaluer. Puis il faut dire aussi qu'on codifiait, en quelque sorte, la décision de la Cour suprême dans Smith contre Jones, qui avait dit oui en cas de danger imminent de mort ou de blessures graves.

Or, ici, on trouve que, bon, on procède à une modification qui a beaucoup de conséquences parce qu'on passe du risque sérieux plutôt que danger imminent et, en plus, on définit la blessure grave comme incluant toute atteinte grave au bien-être. Or, on s'écarte quand même, là, de la notion de départ et, donc, on veut s'assurer qu'on mesure bien les impacts, et c'est pourquoi il faut qu'on travaille avec les ordres professionnels à cet égard-là.

Mme Charbonneau : Merci de cette réponse. Je veux être sûre de mon temps parce que j'ai une collègue qui a une question, puis je ne veux pas manger son temps.

Le Président (M. Matte) : Sept minutes.

Mme Charbonneau : Ah! j'ai en masse de temps. Monsieur, vous ne l'avez pas vraiment abordée dans votre présentation, puis la question brûle les lèvres de l'ensemble des gens de cette commission, c'est-à-dire la dénonciation obligatoire ou non obligatoire. Nous avons eu ce matin une présentation fort intéressante de la chaire de recherche qui nous disait : Vous savez, les endroits où on l'a mis en obligation, il y a eu un recul. Il y a eu des plaintes pareil, là, il y a eu dépôt de plaintes pareil, par obligation, mais il y a eu un recul, puisque les gens attendent qu'il y ait un acte vraiment significatif pour dire : Je m'avance puis je dénonce.

Je voulais savoir, parce que le chapeau que vous avez est fort important par rapport à l'ensemble de la structure, et, vous l'avez dit dès le départ, vous représentez des gens qui sont engagés et professionnels auprès de nos résidents, à l'extérieur et à l'intérieur de leur propre résidence... Parce que, où que j'habite quand je suis un aîné, je devrais être chez nous, que je sois en CHSLD, que je sois en résidence privée ou que je sois dans ma résidence personnelle, mais vous avez des membres qui vont jusqu'à la résidence personnelle pour donner des services.

Donc, quand on se pose la question... Nous, on a fait le tour de la question sous un certain angle en se disant : Faut-il le mettre obligatoire? Faut-il mettre des sanctions si la personne ne dénonce pas? On a eu des groupes qui représentaient les résidents qui nous ont dit : Bien, oui à l'obligation, mais pas pour nous parce que, nous, c'est différent. Puis c'est compréhensible, hein, ils n'ont pas les mêmes responsabilités face à la situation. Mais, de votre côté, la divulgation obligatoire ou non obligatoire, vous voyez ça comment?

• (17 h 30) •

M. Lacharité (Jean) : Je vais être très clair, on est contre la divulgation obligatoire pour les raisons qui ont été mentionnées ce matin par la chaire. On partage entièrement ce qui a été mentionné par la chaire de recherche de ce matin. Et je vais vous dire, par ailleurs, que votre projet de loi, en protégeant ceux qui vont... Parce qu'on peut en faire, des dénonciations, là, c'est le caractère obligatoire contre lequel on est. Mais on pense qu'il doit y en avoir, des dénonciations, dans des situations de cas de maltraitance bien documentés, bien vus. Et vous, ce que vous faites dans votre projet de loi, c'est que vous protégez les dénonciateurs pour éviter qu'il y ait des représailles, et ça, c'est excellent.

Mais, encore une fois, votre projet de loi ne vise que la maltraitance liée à des comportements individuels. Nous, on pense qu'il faut bonifier à la maltraitance systémique et que, dans ce cas-là, il faudrait élargir la protection aux salariés, par exemple, qui feraient des dénonciations dans le cadre de maltraitance systémique. L'un ne va pas sans l'autre, là. Ça, pour nous, c'est clair. Mais ça risque de créer des climats de travail absolument épouvantables. Puis là je ne veux pas jouer au bonhomme Sept-Heures, là, mais regardez bien, là, deux préposés aux bénéficiaires...

Mme Charbonneau : ...du bonhomme Sept-Heures, il n'est même pas sept heures.

M. Lacharité (Jean) : Non, il est juste 5 h 30. Deux préposés aux bénéficiaires qui sont en conflit de personnalités, je vous donne un exemple qui est fictif. Supposons qu'un soir il n'y a pas suffisamment de personnel sur l'étage et qu'il y a des couches souillées, là, puis qu'elles ne sont pas changées pour un préposé aux bénéficiaires, là, puis qu'il y a un autre préposé qui dit : Bien, je vais le dénoncer parce qu'il n'a pas changé les couches souillées puis je vais en profiter pour régler mes comptes. Vous voyez le genre d'abus auquel ça peut mener, d'autre part?

Donc, nous, on dit : Dénonciations, oui, mais protégées pour éviter les représailles. Puis c'est possible d'en faire, des dénonciations, mais aller jusqu'au caractère obligatoire, on ne pense pas qu'on règle des problèmes. Et, encore une fois, on partage entièrement les remarques qui ont été faites par la chaire ce matin.

Mme Charbonneau : Merci.

Le Président (M. Matte) : Merci. J'invite la députée de Chauveau pour poursuivre les échanges.

Mme Tremblay : Merci beaucoup, M. le Président. Bonjour à vous quatre. Ma question est pour M. Lacharité. J'aimerais vous entendre à nouveau sur les caméras de surveillance, parce que le projet de loi, via règlement, va proposer un cadre réglementaire précis sur les modalités d'utilisation des mécanismes de surveillance. Tout à l'heure, vous avez dit : On n'est pas fermés si on respecte la jurisprudence. Mais en même temps, quand je lis votre mémoire, à la fin de votre introduction, vous dites : « Nous terminerons notre mémoire en commentant deux éléments précis dont nous souhaitons le retrait du projet de loi. Il s'agit de la possibilité pour le gouvernement de légiférer par voie réglementaire en matière d'utilisation de caméras de surveillance et de tout autre moyen technologique. »

Donc, pour ce point-là, vous êtes pour ou vous êtes contre? J'ai de la misère à suivre votre position là-dessus.

M. Lacharité (Jean) : Bien, ce qu'on vous dit, par ailleurs, dans le texte, au dernier paragraphe, là, de cette partie-là, puis je vais laisser compléter Me Pineau : Si le gouvernement décidait malgré tout de légiférer sur la question, il va de soi qu'il devrait respecter la Charte des droits et libertés et les balises fixées par la jurisprudence, hein?

Bon, maintenant — puis ça, c'est assez bien défini, là, le cadre est assez bien défini — par voie réglementaire, là, jusqu'où ça peut aller? Puis c'est là-dessus que je vais laisser Me Pineau intervenir.

Mme Tremblay : Parce que vous savez qu'en ce moment il n'y a rien qui l'interdit, là, c'est un peu le far west, là, on le balise, là. Ce qui est proposé, c'est de l'encadrer.

M. Lacharité (Jean) : La jurisprudence est de mise.

Mme Pineau (Anne) : Oui. Bien, effectivement, nous, notre prétention, c'est qu'il y en a des balises. Peut-être qu'elles ne sont pas appliquées partout, mais il y a des balises qui existent au niveau de la jurisprudence.

Concernant les cas où un employeur peut... et ça, ça inclut les cas où des résidents demandent à ce que des caméras soient installées, c'est la décision de Vigi Santé, qu'on cite dans notre document, mais qui reprend, de toute façon, toute une série de décisions où on a établi l'équilibre qu'il convient d'avoir entre les droits des salariés et les droits des personnes ou des bénéficiaires qui sont en établissement. Donc, les balises existent. Si c'est pour codifier ces balises-là, bien, à la limite, ça peut toujours aller. Ce qui est un peu déplorable, c'est qu'à l'heure actuelle, on ne sait pas ça va être quoi, les balises, elles ne sont pas déposées. On nous demande un peu un chèque en blanc en ce qui concerne ce qui va être déposé. Donc, ça, c'est problématique, d'autant que la voie réglementaire ne permet pas un débat public, parce que la voie réglementaire donne lieu à des observations, mais, au fond, on ne sait pas ce que les autres disent, et il n'y a pas vraiment de débat public.

Donc, quant à nous, les balises existent. Si on veut les codifier par voie réglementaire, bien, à la limite, ça peut aller, mais c'est clair que, pour nous, il faut s'assurer que les droits des uns et des autres vont être respectés en ces matières.

Le Président (M. Matte) : Je vous remercie. Votre temps est écoulé, Mme la députée de Chauveau. J'invite le député de Rimouski à poursuivre les échanges.

M. LeBel : Merci, M. le Président. Bonjour à vous quatre. Depuis ce matin, je suis intervenu quelques fois là-dessus, mais tout ce qui touche la violence organisationnelle ou systémique, moi, comme je l'ai expliqué, j'ai bien peur, des fois, qu'on s'accroche sur des points bien, bien précis, là, du projet de loi, mais qu'on évite de faire le débat sur la manière qu'on traite nos aînés au Québec. Quand, madame, vous disiez : La hantise, c'est d'arriver dans les CHSLD, c'est tellement ça, on arrive des fêtes, là, on a jassé entre chums, là, puis tout le monde dit ça : Moi, là, je ne veux pas finir dans les CHSLD.

Une voix : ...

M. LeBel : Il y avait des filles aussi, pas pendant... Non, je ne dirai pas le reste, mais, tu sais, on se le dit, là, on ne veut pas aller là.

Puis on a des gens qui travaillent dans ces milieux-là, ils vivent des journées atroces, là, des intervenants, là, qui... Ça fait qu'il y a de la violence là. La chaire de recherche disait : Des facteurs de risque de maltraitance en milieu d'hébergement, tu sais, personnel, roulement de personnel, ratio trop élevé de résidents pour le nombre de personnel, lourdeur de la tâche de travail empêchant les professionnels de donner des soins de qualité, temps insuffisant, stress, etc. C'est bien documenté, et ça amène un climat de maltraitance, mais qui n'est pas causé par le personnel, causé par un système qui est en train de les étouffer puis qui est...

En tout cas, moi, je me demande, cette loi-là, ça marche demain matin, là, ça fonctionne, qu'est-ce que ça vient changer, là. Est-ce qu'on vient de régler ces cas de maltraitance là? Comment on fait... On fait une plainte au commissaire puis... On ne vient pas de réparer la maltraitance dans le réseau, je ne peux pas croire.

M. Lacharité (Jean) : Bien, je pense que vous avez tout à fait raison. Si on n'a pas un financement adéquat avec un personnel suffisant, le projet de loi va n'être qu'un vœu pieux. On va peut-être pouvoir identifier quelques cas de maltraitance individuels, mais, si on ne règle pas la question de la maltraitance systémique avec les besoins pour y répondre, que ce soit en CHSLD, que ce soit en soins à domicile — parce que c'est extrêmement sous-financé, les soins à domicile — et si on ne réinvestit pas dans le réseau public avec les auxiliaires de santé et de services sociaux des CLSC... Parce que, là, on est en train de vivre... il y a même du monde qui pense faire venir des Nicaraguayennes orphelines — tu sais, il y a du monde qui ont l'esprit mercantile très rapide, là — pour aller supporter les personnes qui ont besoin de soins à domicile. Ça n'a pas de maudit bon sens, ça.

On a un réseau public au Québec, et ces gens-là, les auxiliaires de santé et services sociaux, là, elles font partie des équipes multidisciplinaires des CLSC, ce qui fait que, quand ils voient une perte d'autonomie à la résidence, ils peuvent le signaler immédiatement, puis là on peut intervenir beaucoup plus rapidement puis retarder le processus de l'arrivée au CHSLD parce qu'on donne les services adéquats puis on répond aux besoins.

Alors, nous, on dit : Il faut répondre à ça puis il faut aussi répondre à l'accessibilité en CHSLD. Il y a 3 866 personnes — ce n'est pas les chiffres de la CSN, c'est les chiffres du ministère — qui sont en attente d'une place en CHSLD. 51 % de ces personnes-là se retrouvent à domicile sans les services adéquats de soins à domicile, puis les autres, il y en a une gang qui occupe des lits d'hôpitaux. Ça coûte cher en maudit, ça, à l'État, là. Ils n'ont pas d'affaire dans les hôpitaux, là, puis là ça engorge les hôpitaux pour les autres qui auraient besoin de lits.

Regardez, c'est un problème organisationnel, c'est un problème de financement du réseau. Puis je regrette de le dire, là, mais avec les compressions budgétaires qu'on a connues dans les dernières années, bien, on a aggravé le problème de façon exponentielle. Donc, il faut qu'on s'attaque à ça.

M. LeBel : Puis là on pourrait parler des ressources intermédiaires qui sont sous-financées, qui fait en sorte qu'on ne paie pas leur personnel. Il y a un roulement de personnel complètement fou.

Sur le maintien à domicile, j'ai lu le mémoire, vous parlez des entreprises d'économie sociale, vous faites un genre de... Je suis porte-parole en économie sociale, ça m'a intéressé de voir ça. Comme à Rimouski, il y a une grande entreprise d'économie sociale qui fait... Vous dites : Il n'y a pas de place au privé, mais vous laissez de la place aux entreprises d'économie sociale. C'est ce que j'ai compris.

• (17 h 40) •

M. Lacharité (Jean) : Ce qu'on laisse comme place aux entreprises d'économie sociale, c'est ce qu'on appelle le consensus de 1996, pour les activités de la vie domestique, hein, le ménage, l'aide à l'épicerie, et tout ça. Nous, on pense que l'économie sociale a tout à fait sa place là-dedans. Mais, pour les soins personnels et d'hygiène, ce qu'on appelle les activités de la vie quotidienne dans le jargon, nous, on pense que ça doit être du personnel du réseau parce que ça, ce sont des rapports très intimes avec les personnes âgées à domicile.

Quand on parle de donner des bains, là, on est dans des rapports intimes, on est dans des rapports de respect de la dignité des personnes âgées, et le problème dans les entreprises d'économie sociale... Ils font un bon travail, là, mais leur problème, c'est que, vous le savez, là, les conditions de travail sont souvent très, très basses, ce qui fait qu'il y a un taux de roulement très élevé dans les entreprises d'économie sociale puis que, là, c'est quatre, cinq personnes, six personnes différentes qui passent pour aller donner des soins personnels et d'hygiène aux personnes âgées. Ça n'a pas de bon sens, ça. Ça ne marche pas, ça. Nous, on pense, c'est le personnel du réseau qui doit faire ça.

M. LeBel : Oui, parce que c'est clair que...

Mme Langlois (Ginette) : Oui, bien, je voudrais profiter de l'occasion parce que justement on en parle souvent de ce volet-là. Je m'excuse de prendre votre tour de parole, mais quand on parle de prévention pour lutter contre la maltraitance, ça, ça fait partie de choses essentielles. Quand on travaille avec des personnes qui sont dans les entreprises d'économie sociale, quand on veut faire faire les activités de la vie domestique puis qu'il n'y a pas d'autre problématique, ça va. Mais quand on a besoin d'avoir des yeux, des oreilles, des gens qui travaillent avec nous pour faire de la prévention, il faut que ça soit à l'intérieur d'une équipe interdisciplinaire du réseau. Donc, si on veut faire de la prévention, il faut laisser de la place à ça aussi.

M. LeBel : Merci. J'aurais peut-être une dernière question. Vous savez, la levée du secret, le signalement obligatoire, les caméras, même sans consentement, ça part tout d'une chose, c'est qu'on dit qu'il ne faut plus rien laisser passer. Tu sais, le monde dit : C'est tout ça qu'on veut, on ne veut plus rien laisser passer. Ça fait qu'on se dit : Si on ne veut rien laisser passer, bien, allons-y, tu sais, lève le secret, signalement obligatoire, les caméras. Avec ça, on va être sûrs qu'il n'y a rien qui passe. C'est un peu ça. C'est ça un peu, le fond de l'histoire.

Vous commencez, vous autres, votre mémoire en parlant de droits. Moi, je me pose la question, les droits des personnes... est-ce qu'on peut installer des caméras sans leur consentement? Est-ce qu'on peut signaler des choses sans leur consentement? Est-ce que, pour vous, si on part du projet de loi, sur le fondement des droits des personnes... est-ce qu'il n'y a pas un malaise dans le problème, là, comme dirait l'autre?

M. Lacharité (Jean) : Je vais laisser mon avocate répondre à cette question.

Mme Pineau (Anne) : Bien, écoutez, notre position est beaucoup fondée sur l'autonomie de la personne. Il faut qu'on respecte le plus possible l'autonomie de la personne. On ne doit pas présumer que, parce que quelqu'un est un

ainé, il perd sa capacité juridique ou son statut. Donc, pour nous, c'est essentiel, notamment, qu'il conserve le contrôle sur le secret professionnel si c'est... Mais, par rapport à ce que vous dites, allons-y tous azimuts. Nous, on pense qu'il y a énormément de choses à faire en termes d'éducation, de sensibilisation, de formation. Il faut que les gens sachent de quoi on parle. On a beau dire : Il faut dénoncer qu'est-ce que c'est, la maltraitance, quand est-ce qu'on peut dire qu'on est dans une situation de maltraitance? Pour nous, il faut faire de la prévention. Et ça, c'est la première chose à faire, c'est la clé du succès. Les gens, je pense, sont de bonne foi, et, s'ils savent qu'ils peuvent intervenir puis qu'ils peuvent le faire sans trop...

M. LeBel : Je pense qu'il faut aller un peu plus loin que la prévention. C'est un peu pour ça qu'on est là. Mais le mot clé, le mot qui revient souvent aujourd'hui, c'est les balises. Je pense que les gens sont prêts à dire qu'il faut aller un peu plus loin, mais il faut baliser tout ça. Vous parliez de jurisprudence tantôt par rapport aux caméras, ça fait partie des balises qu'on pourra se donner, mais ça va être ça, le grand défi ici des parlementaires, c'est d'aller chercher... Si on avance sur le signalement ou tout ça, je pense qu'on est tous de bonne foi, là, ça va être quoi, les balises qui vont faire en sorte qu'on respecte l'autonomie, le droit des personnes? C'est ça, l'enjeu qu'il faudra...

M. Lacharité (Jean) : ...en trouvant l'équilibre.

M. LeBel : C'est ça. Merci.

Le Président (M. Matte) : Alors, je vous remercie. J'inviterais le député de Lévis pour poursuivre les échanges.

M. Paradis (Lévis) : Merci, M. le Président. Mme Pineau, Mme Langlois, M. Dorion, M. Lacharité. Je comprends, on a parlé de beaucoup de choses — puis j'y reviendrai — au-delà de l'obligation de dénoncer ou du secret professionnel, où vous avez dit, d'ailleurs : Si le secret professionnel est levé trop facilement, il y a un risque. Alors, je comprends qu'il y a une notion de balises là-dedans. Tout ce dont on parle maintenant, dans tout ce qui est abordé, il y a la structure, il y a la façon de faire, et ça, je pense que c'est une de vos... En tout cas, vous nous dites : Soyons prudents. C'est ce que je comprends à travers tout ça.

Je reviendrai cependant sur la maltraitance systémique. C'est important, puis ce sont des choses qu'on sait, hein, des choses qu'on connaît, qu'on a présentées, sur lesquelles on a demandé d'intervenir, et vous en savez quelque chose. On a rencontré les gens du réseau, je me suis promené pour rencontrer des gens que vous représentez aussi qui disent : Donnez-nous une chance de faire autrement, et c'est majeur.

Êtes-vous en train de me dire globalement... Je ferai une parenthèse parce que vous avez ouvert la porte tout à l'heure, vous avez dit : Il y a des annonces, bon, notamment 1 300 nouveaux employés dans le réseau. Mais, un mois plus tard, on annonce 1 476 lits de plus. Alors, inévitablement, je veux dire, la pression sur la ressource, elle reste là parce que les besoins sont là. Puis 1 476, on est en deçà de ce qu'on a besoin. C'est 3 550, ce sont les chiffres réguliers. Puis c'est sans parler — puis on pourrait s'amuser — du temps d'attente pour avoir sa place en CHSLD, dans celui que l'on souhaite aussi. Il y a plein de trucs qu'on sait.

Êtes-vous en train de nous dire que ce que l'on fait, là, plein de bonnes intentions, c'est sûr qu'on va continuer là-dessus, mais ce ne sera jamais, ça ne permettra jamais d'enrayer ce fléau, là, de la maltraitance sous toutes ses formes — elle est psychologique, elle est organisationnelle, elle est physique — tant qu'on ne décidera pas de prendre à bras-le-corps le problème et de choisir ses priorités?

M. Lacharité (Jean) : Oui, c'est ce qu'on est en train de vous dire, que ça va être un vœux pieux, le projet de loi n° 115, si on ne se donne pas les moyens, les ressources dans le réseau public puis dans les soins à domicile, si on ne se donne pas ces moyens-là. Puis ça, c'est des moyens financiers, c'est des ressources humaines, c'est du temps pour les personnes puis arrêter de faire du minutage d'intervention, comme ça se fait, là, dans plusieurs établissements avec les projets «lean», les projets Toyota.

Là, on n'est pas dans des rapports de fabrication de marchandise, là, on est dans des rapports humains avec des personnes qui souvent sont en perte d'autonomie et dont les interventions nécessitent beaucoup plus de temps auprès des personnes. Ce n'est pas vrai qu'une travailleuse ou un travailleur social, là, elle peut se faire minuter, dire : Tu as 10 minutes, là, pour aller régler le problème, là. Ce n'est pas comme ça que ça fonctionne. Puis quand on donne un bain à une personne, quand une auxiliaire santé et services sociaux donne un bain à une personne, puis qu'elle est minutée, puis que la personne est en perte d'autonomie, bien, peut-être que le minutage, il ne marche pas, là, puis que, là, on y va vite à la débarbouillette, hein? Bien, ça ne fonctionne pas, ça. Alors, M. Laurion, je pense, vous voulez ajouter quelque chose, là.

M. Laurion (Guy) : Oui. Votre question était dans le sens : Est-ce que le projet de loi va venir régler... Puis je reprends notre conclusion par rapport, je veux dire, à un principe de bientraitance, moi, je pense, c'est à partir de ce volet-là qu'il faut le travailler, qu'il faut, effectivement, avoir cette culture-là de développement. Et dans le réseau, actuellement, la réorganisation... Et j'appellerais davantage, plus une approche de gestion humaine du changement, ce n'est pas ce qu'on retrouve actuellement dans le réseau. Et, quand on rencontre les auxiliaires santé et services sociaux — puis là j'en rencontre une sacrée gang — les préposés aux bénéficiaires, la même affaire, quand ces gens-là viennent vous dire, puis même des gens qui sont proches de la retraite... L'autre jour, j'étais ici, à Québec, je rencontre un groupe, trois personnes, trois auxiliaires auprès de moi, ils me disent : Écoute, Guy, je ne suis plus capable. Même quand on dénonce, même la lourdeur de dénonciation dans l'ensemble, à partir du moment où tu embarques dans la mécanique, c'est lourd, et tout l'aspect d'écoute n'est pas nécessairement présent. Et même, encore là, sur le fil des enquêtes, on peut repasser.

Mais, quand j'ai posé la question à ces personnes-là : Écoute, Guy, moi, là, je demande une préretraite, je veux m'en aller. Et la question que je leur posais : Est-ce que c'est parce que la profession, laquelle, je veux dire, tu exerces, les contacts que tu as avec l'utilisateur... est-ce que c'est ça, je veux dire, qui crée la pression ou bien c'est davantage plus le milieu organisationnel? On me dit : Écoute, Guy, c'est le milieu organisationnel. Je dois quitter, sinon c'est moi-même qui vais tomber.

Donc, on parle de maltraitance, mais, si on veut s'attaquer aussi à cette maltraitance-là, il faut s'assurer, je veux dire, que les personnes salariées qui offrent les services soient en mesure d'être dans un environnement où c'est... encore là, va établir ces contacts-là. Et, comme le disait Jean Lacharité, qu'il n'y a pas de minutage, donc il y a une pression sur les gens. Et, par tout respect, pour moi, oui, on doit parler de maltraitance, il y a des gestes qui sont inacceptables, effectivement. Moi, je suis dans le réseau depuis 1976, j'en ai vécu, même il y a eu des congédiements. Tantôt, on parlait : Est-ce qu'il y a des mesures qui sont prises? Oui, il y a des mesures quand les situations arrivent ou quoi que ce soit, le congédiement ou même, encore là, je veux dire, les poursuites criminelles qui y sont rattachées. Mais, ceci étant dit, il faut donner, je veux dire, l'espace, l'oxygène dans ce réseau-là aux gens, oui, en même temps, de récupérer l'ensemble des milieux et d'avoir cette proximité-là auprès des usagers, usagères. Excusez-moi d'avoir pris votre temps.

M. Paradis (Lévis) : Non, c'est bien correct.

Le Président (M. Matte) : Conclusion, M. le député de Lévis.

M. Paradis (Lévis) : La vision que vous avez, je l'ai encore entendue récemment d'une infirmière qui, à un an de sa retraite, décide de partir parce qu'elle n'en peut plus. Alors, elle devrait, elle aussi, bénéficier du système parce qu'épuisée par la tâche, bien que ce soit une vocation et qu'elle souhaiterait faire mieux. Alors, c'est toute la problématique.

Oui, j'aurais aimé la notion de dispositions et de conséquences à des actes de maltraitance. On l'a abordé avec le RCPU, mais, en tout cas, on le fera une autre fois parce que le temps file. Sinon que de vous remercier. Merci d'avoir été là.

Une voix : 10 secondes de conclusion, peut-être, à Mme Langlois...

Le Président (M. Matte) : Oui, on est généreux, allez-y.

Une voix : Vous seriez gentil d'être flexible.

• (17 h 50) •

Mme Langlois (Ginette) : Bien, ce que je souhaiterais vous dire, c'est : Oui, il faut un projet de loi pour trouver des moyens de protéger, mais il ne faut pas nier le droit à l'autodétermination, il ne faut pas tomber dans des mesures où on va infantiliser des gens pour les protéger malgré eux.

Moi, je suis dans le réseau, là, depuis plus de 20 ans, et le débat, il n'est quand même pas récent, là. Il y a une dizaine d'années déjà, on parlait comment protéger les personnes âgées, puis il n'y avait pas de consensus. Certains parlaient d'une loi un peu comme la protection de la jeunesse, une protection de la vieillesse. Il ne faut pas verser là-dedans, il faut quand même respecter le droit des gens, et c'est ça, le message principal qu'on voulait vous lancer aujourd'hui.

Le Président (M. Matte) : Je vous remercie de votre contribution à la commission. J'ajourne les travaux à mercredi le 18, 9 h 30, soit demain. Merci.

(Fin de la séance à 17 h 51)