

**OBSERVATION SUR LE PROJET DE LOI 52**  
**(Visant à renforcer le régime d'examen des plaintes)**

**Jean-Claude Rocheleau**

**Président du comité de lutte à la maltraitance de l'Association des syndicalistes à la retraite de Laurentides-Lanaudière (ASR-L.L-FTQ),**

**Membre du regroupement des syndicalistes à la retraite du Montréal métro (RSR) et membre de la Fédération des syndicalistes à la retraite du Québec (FSRQ)**

Bonjour,

Le mandat de notre comité est de lutter contre la maltraitance envers les aînés, en faisant des représentations pour améliorer les lois et règlements nécessaires à leur protection. De plus, nous allons offrir de la formation sur la lutte à la maltraitance.

Le comité a été formé à la demande des membres de nos associations qui rapportaient plusieurs problématiques qu'ils vivaient eux-mêmes ou dont ils avaient connaissance.

Jusqu'à maintenant, nous avons rencontré une attachée politique de la ministre Blais, au printemps 2019, à qui nous avons déposé un volumineux dossier avec des propositions d'actions afin de protéger nos aînés. Nous avons aussi rencontré des attachés politiques des députés de la CAQ à Montréal, dans les Laurentides et Lanaudière. De plus, nous avons écrit aux députés responsables du dossier des aînés pour chacun des partis d'opposition. D'ailleurs je tiens à remercier le député LeBel, du Parti Québécois, qui nous a permis d'être ici aujourd'hui.

Lors de nos rencontres, nous avons utilisé pour illustrer notre propos le dossier de ma mère qui a souffert de la maladie d'Alzheimer et qui a subi de la maltraitance dans une résidence privée. Je tiens à souligner que nous avons été mis au fait de nombreux autres cas par nos membres.

En fait, la maltraitance faite aux aînés, c'est un peu l'éléphant dans la pièce de notre société. Tout le monde sait qu'il y en a, mais on n'en parle peu.

Ma mère a vécu plusieurs épisodes de maltraitance comme la violence verbale de la part d'une préposée, de la contention chimique sans l'autorisation de la famille, elle a été laissée dans sa couche souillée durant toute la journée, et ce à plusieurs reprises. Elle a aussi été laissée assise dans son petit fauteuil plusieurs nuits avec la télévision allumée à tue-tête. Elle a subi tout cela malgré le fait que nous sommes 6 enfants qui allions en rotation la visiter. Imaginez les personnes qui ne reçoivent que peu ou pas de visiteurs!

Cette maltraitance a aussi été captée par des caméras installées dans sa chambre, ce dont la résidence était informée! Je pense que quand, jour après jour, on visionne de tels gestes répétitifs de maltraitance, on doit parler de maltraitance institutionnalisée et comme société, nous devons intervenir avec force pour que ça cesse.

Je vais vous raconter le parcours du combattant des plaintes que j'ai déposées pour, je l'espère, éclairer votre réflexion sur le type de mécanismes à mettre en place.

J'ai porté plainte à la résidence qui a adressé le cas de la préposée. J'ai aussi déposé une plainte au CISSS de Lanaudière ainsi qu'au protecteur du citoyen. J'étais suffisamment scandalisé pour entreprendre ses lourdes démarches bureaucratiques. J'ai un passé professionnel qui me prédispose à revendiquer... Mais ce qu'il faut comprendre, c'est que les traitements que ma mère a subis ne sont pas isolés, mais que peu de gens n'ont le temps, l'énergie et je dirais la résilience de s'attaquer à un processus de plaintes si peu accueillant.

En effet, suite aux preuves déposées dans ma plainte au CISSS, il y a eu enquête. Un rapport contenant des recommandations a été produit. Malheureusement, le CISSS n'a aucun pouvoir pour imposer ses recommandations. De plus, le CISSS a refusé de traiter certains éléments de maltraitance. La représentante du CISSS m'a confirmé n'avoir aucun pouvoir sauf celui de faire des recommandations qui pourront ou non être suivies par la résidence privée. **Pire, elle a indiqué que le CISSS ne peut pas trop forcer**

**la main à la résidence, de peur de la voir fermer ses portes et ne pas être en mesure de replacer les résidents.** Je pense que nous devons collectivement méditer sur ce raisonnement et se demander s'il est acceptable.

Comme je n'ai pas reçu les documents que m'avait promis le CISSS suite à ses recommandations. J'ai alors décidé de suivre la prochaine étape qui consistait à déposer une plainte au protecteur du citoyen.

Le protecteur a accepté ma plainte et a ouvert une enquête après avoir étudié mes preuves papier et vidéos. Un rapport fut émis. La représentante du protecteur du citoyen m'a dit que **c'était ma parole contre celle des dirigeants de la résidence et ce, malgré mes preuves papier et vidéos.** Une réponse qui ne fait aucun sens.

Malgré les multiples infractions relevées par le protecteur dans son rapport, il n'a formulé qu'une seule recommandation volontaire (formation des employés sur les maladies cognitives). La résidence s'était engagée, lors de ma première plainte, à donner de la formation via la société Alzheimer. Or, le protecteur a constaté aucune trace de cette formation après avoir passé des entrevues aux employés. Il a donc réitéré la recommandation. Comment peut-on penser que la résidence s'en acquittera alors qu'elle ne l'a pas fait après un premier engagement ? Qui fera le suivi ? Le protecteur est-il vraiment l'instance la mieux placée pour le faire ?

Je crois que le système de plainte est défaillant car les organismes qui s'en occupent n'ont aucun pouvoir de coercition et que les recommandations sont laissées à la bonne volonté des dirigeants des résidences privées. De plus, le processus de plainte est trop lourd et complexe, il y a un manque d'information sur la façon de déposer une plainte et sur son processus.

Même si le projet de loi fait en sorte que les plaintes des résidences privées pour aînés (RPA) seront obligatoirement déclarées au commissaire aux plaintes indépendant des CISSS, le projet de loi n'est pas complet et manque de mordant. Selon nous, il faut ;

- Déterminer des moyens coercitifs pour faire appliquer les recommandations ou rendre obligatoire la mise en place des recommandations résultant d'une enquête
- Un meilleur encadrement pour mener les enquêtes et les rencontres avec les plaignants
- Si l'enquête n'est pas satisfaisante vers qui le plaignant peut-il se retourner ? (le protecteur du citoyen?)

### **Agir en prévention pour éviter des souffrances**

Au-delà des plaintes, la maltraitance devrait être adressée à la source entre autres en ayant plus de préposés, en leur donnant une meilleure formation sur les maladies cognitives et en limitant leurs tâches à celles de s'occuper des résidents. Ce n'est pas de la faute des préposés c'est le système qui doit changer.

Il manque aussi une façon rapide d'intervenir lorsqu'il y a un signalement de maltraitance. À qui les familles peuvent-elles faire appel lorsqu'elles constatent que des gestes de maltraitance sont posés et que la résidence ne tient pas compte de leurs demandes de correction ?

Prenons l'exemple des situations dangereuses en milieu de travail, les personnes peuvent exercer un droit de refus tant qu'il n'y a pas une intervention de la CNESST pour assurer leur sécurité. Pourquoi un système comparable n'existe-t-il pas pour la sécurité de nos aînés? Ma mère est décédée avant que la plainte n'ait terminée son cheminement... Je continue cette bataille en sa mémoire.

Car, s'il est vrai qu'il faut améliorer le système de plaintes, il faut aussi et surtout mettre en place des moyens pour prévenir la maltraitance et offrir à nos aînés le confort et la quiétude auxquels ils ont droit.

Nous ne pouvons pas avoir au Québec, deux systèmes de protection pour nos aînés.

Merci beaucoup

Jean-Claude Rocheleau

