

**Mémoire de la Conférence des Tables régionales de concertation des
aînés du Québec**

**Projet de loi 101 : Loi visant à renforcer la lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute
personne majeure en situation de vulnérabilité ainsi que la surveillance de la qualité des
services de santé et des services sociaux.**

Septembre 2021

La Conférence des Tables régionales de concertation des aînés du Québec (CTRCAQ) se fait un devoir de répondre à l'invitation de déposer un mémoire dans le cadre des auditions publiques sur le projet de loi 101, Loi visant à renforcer la lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité ainsi que la surveillance de la qualité des services de santé et des services sociaux.

Ce mémoire a pour objectifs d'actualiser les préoccupations de la CTRCAQ à l'égard de la maltraitance dont vivent certains aînés mais également soulever certains enjeux relevés dans le projet de loi 101. Pour rédiger le présent document, la CTRCAQ n'a pu réunir l'ensemble des Tables régionales pour colliger leurs points de vue. Or, ce mémoire est en partie constitué d'une synthèse d'un précédent mémoire déposé en février 2021, dans le cadre de l'élaboration du troisième plan d'action gouvernementale pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées (PAM) pour la période 2022-2027, qui avait été rédigé en tenant compte de l'avis des membres, soit les Tables régionales de concertation. Par le dépôt de ce mémoire, la CTRCAQ réitère sa collaboration avec le gouvernement dans la démarche de lutte contre la maltraitance envers les aînés.

La Conférence des Tables régionales de concertation des aînés du Québec (CTRCAQ)

Autrefois le Conseil des aînés du Québec, la CTRCAQ est issue des Tables régionales de concertation des aînés du Québec. Ces Tables régionales de concertation des aînés ont été créées en 1999, à la suite des travaux du Bureau québécois de l'Année internationale des personnes âgées décrétée par l'Organisation des Nations Unies (ONU). Chacune d'elles regroupe des représentants de l'ensemble des associations de personnes âgées de sa région administrative ainsi que tout autre groupe ou organisme préoccupé par les conditions de vie des personnes âgées.

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

de leur région ainsi que de transmettre de l'information. À l'automne 2004, les représentants des Tables régionales des aînés se sont donnés, comme outil d'harmonisation, une Conférence des Tables régionales de concertation des aînés du Québec (CTRCAQ).

La Conférence est une organisation non corporative dont le conseil d'administration est composé de membres aînés bénévoles qui sont élus démocratiquement et issus des Tables régionales. Sa est de regrouper, soutenir et mobiliser les Tables régionales de concertation des aînés et les représenter auprès de diverses instances relativement aux grands enjeux qui touchent les personnes aînées du Québec.

Ses mandats sont les suivants :

Mandat 1

Contribuer à la prise de décisions sur le plan national en ce qui concerne l'amélioration des conditions de vie des aînés en représentant les TRCA auprès de différentes instances nationales, notamment celles sous la responsabilité de la ministre. En établissant des partenariats auprès d'instances nationales qui interviennent en faveur des aînés. En participant au Comité des partenaires nationaux non gouvernementaux, sous la responsabilité de la ministre. En participant au Comité national de coordination Municipalité ami des aînés (CNC-MADA).

Mandat 2

Soutenir les TRCA dans le développement de leurs activités de concertation. En accompagnant les TRCA par des conseils, des formations et de l'information. En accompagnant les TRCA dans la réalisation de leurs mandats notamment l'organisation de rencontres de concertation régionales spéciales. En tenant des rencontres bisannuelles avec les TRCA. En tenant une rencontre annuelle des coordonnateurs des TRCA. En consultant les TRCA sur différents sujets touchant les aînés tout en respectant les particularités régionales.

Mandat 3

Agir comme relayeur d'information et interlocuteur principal auprès des TRCA, notamment en ce qui concerne les orientations gouvernementales relativement aux aînés ainsi que les programmes et les services gouvernementaux qui les concernent. En mettant en place un mécanisme de communication, interne et continu, visant à recevoir et à transmettre les informations relatives aux orientations, aux programmes et aux services gouvernementaux et non gouvernementaux.

Mandat 4

Transmettre à la ministre des avis susceptibles de notamment favoriser le vieillissement actif des aînés, d'améliorer leur qualité de vie, de mettre en valeur la contribution des aînés à la société, de promouvoir la solidarité entre les générations, de veiller à la sécurité des aînés et de favoriser des milieux de vie et des environnements sains, sécuritaires et bienveillants. En émettant des avis pour faire connaître des problématiques ou enjeux provinciaux particuliers touchant les aînés et soutenir des dossiers d'actualité. En proposant des pistes de solution pour répondre aux besoins des aînés et améliorer leurs conditions de vie. En recensant les principaux enjeux nationaux ainsi que les forces, les faiblesses, et les points à améliorer des programmes, des mesures et des services destinés aux aînés.

Mandat 5

Valoriser la contribution des aînés et leur apport à la société québécoise de même que susciter la participation de la population à la promotion des aspects positifs du vieillissement. En convenant d'un thème avec les TRCA et en produisant un visuel annuellement pour la Journée internationale des aînés. En planifiant une annonce publique avec la participation de ministre pour la Journée internationale des aînés. En faisant la promotion du Prix Hommage Aîné et en participant à la remise des prix.

1. Projet de loi 101

Désirant renforcer la loi actuelle sanctionnée en 2017 (la Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité), le projet de loi 101 suggère plusieurs bonifications, notamment :

- le fait de bonifier les définitions de la notion de maltraitance pour qu'elle soit plus claire et y inclure les situations potentielles de maltraitance;
- accroître la reddition de comptes attendue de la part du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services afin d'obtenir un portrait plus détaillé des situations de maltraitance;
- préciser les rôles et les responsabilités des intervenants impliqués dans le processus d'intervention concerté;
- la création d'un centre d'assistance et de référence concernant la maltraitance jouant le rôle de porte d'entrée pour toute personne concernée par une situation de maltraitance;
- l'ajout et l'application de sanctions pénales concernant certains manquements à la loi;
- des mesures additionnelles de surveillance sur la qualité des services de santé dans les milieux de vie pour donner des leviers supplémentaires.

2. Enjeux relatifs au projet de loi 101

À la lumière de notre lecture du projet de loi 101, la CTRCAQ aimerait soulever quelques enjeux considérant que ces éléments pourraient avoir une incidence sur la qualité des soins et services des personnes aînées mais également sur leur sécurité.

2.1 Reddition de comptes

La Conférence tient à réitérer son accord avec la mesure visant à bonifier le rôle du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services. La proposition d'utiliser des ressources déjà présentes dans le but de ne pas ajouter une structure additionnelle est tout à fait juste.

La Conférence constate que le projet de loi 101 souhaiterait modifier **l'article 14 du projet de loi 115 en exigeant** le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services de consigner dans son bilan annuel des activités, le nombre de plaintes et de signalements qui sont en cours d'examen ou en traitement ainsi que faire état du nombre d'interventions effectuées de sa propre initiative. Le bilan du commissaire devrait également, selon l'amendement du projet 101, contenir une section traitant de la nature des principales recommandations qu'il a formulées concernant les cas de maltraitance.

Or, la CTRCAQ souhaite soulever le fait que les données colligées relativement aux plaintes, aux signalements et aux interventions sont exclusivement de **nature quantitative** alors qu'il est exigé au commissaire de détailler qualitativement, dans son bilan annuel, les principales recommandations émises à l'établissement faisant l'objet de plaintes et de signalements.

Dès lors, la CTRCAQ se questionne si ce processus saura réellement répondre à l'objectif du gouvernement d'optimiser la reddition de comptes attendue du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services, compte tenu de l'objectif d'obtenir un portrait plus détaillé des situations de maltraitance. Si l'on souhaite avoir des réponses adaptées et efficaces pour contrer la maltraitance, il est crucial de détailler chacune des plaintes et des signalements pour mieux en saisir le contexte plutôt que de documenter uniquement les situations de maltraitance sous un angle quantitatif.

Il serait d'ailleurs intéressant de rendre public les moyens utilisés pour régler ces situations, lorsqu'il y a eu publication du signalement.

3. Centre d'assistance et de référence concernant la maltraitance

Faisant écho aux recommandations émises par la Conférence lors de son audition aux consultations particulières sur le projet de loi 115, en 2017, la création d'un centre d'assistance et de référence en matière de maltraitance est accueillie très favorablement au sein de la Conférence. À ce propos, il convient de rappeler que dans l'éventualité que le centre d'assistance prenne la forme d'un numéro de téléphone, il est nécessaire que les

services demeurent accessibles pour les aînés vivant avec certaines incapacités, notamment la surdité. Qui plus est, dans le cas où la ministre confierait l'organisation et l'administration du centre d'assistance et de référence à un organisme, il est crucial que le financement du gouvernement soit à la hauteur des objectifs visés, car la mise en œuvre de cette mesure nécessitera des ressources humaines et financières importantes.

4. Confidentialité, protection contre des mesures de représailles et immunité de poursuite

La CTRCAQ tient à souligner la pertinence d'avoir défini à l'article **22.2**, les mesures de représailles dont les aînés peuvent être l'objet. En effet, le déplacement d'un usager ou d'un résident, la rupture de bail de même que la restriction voire l'interdiction de visites demeurent des formes connues de représailles. Toutefois, la CTRCAQ est d'avis qu'il serait pertinent d'inclure dans cette catégorie, la diminution de la qualité et du respect des besoins en ce qui a trait aux soins et services. Cet ajout permettrait de porter une plus grande attention sur la maltraitance organisationnelle et ainsi poser des actions concrètes quant à la surmédicalisation, aux besoins en lien avec l'hygiène, aux aides aux déplacements et au temps requis pour prendre le repas etc.

5. Inspection et enquête

Il est rassurant et pertinent de constater que le projet de loi 101 fait mention, à l'article **22.4**, que la ministre peut autoriser toute personne à agir comme inspecteur pour vérifier l'application de la présente loi et que l'inspecteur, dans l'exercice de ses fonctions, peut pénétrer, à toute heure raisonnable, dans tout lieu où une politique de lutte contre la maltraitance est appliquée.

La CTRCAQ se questionne toutefois sur le terme « à toute heure raisonnable ». À son avis, l'utilisation de cette expression induit la possibilité que les visites se réalisent uniquement durant les heures usuelles de travail, soit le jour alors que plusieurs situations de maltraitance peuvent avoir lieu à d'autres moments de la journée. À cet effet, les membres

de la CTRCAQ recommandent que le vocable « à toute heure raisonnable » soit abrogé de l'article 22.4.

6. Maltraitance financière

Lors de l'audition de la CTRCAQ en 2017, dans le cadre des consultations particulières sur le projet de loi 115, il avait été porté à l'attention de la Commission que le projet ne comportait aucune mesure pour contrer les abus financiers envers les aînés. À ce propos, la Conférence tient à saluer la proposition du projet de loi 101 de mettre sur pied un processus d'intervention concerté permettant à toute personne en situation de vulnérabilité de formuler une plainte ou d'effectuer un signalement à des intervenants désignés par certains organismes, notamment le Curateur public ainsi que l'Autorité des marchés financiers.

Bien que la Conférence appuie favorablement cette démarche, elle espère que des interventions concrètes soient déployées pour contrer les différents types d'abus financiers. Certains auteurs soulignent que la maltraitance financière se manifeste sous différentes formes, notamment le vol ou le vol d'identité, le détournement de fonds, l'abus de pouvoir sur le plan financier, la signature de documents falsifiés, l'escroquerie au moyen du téléphone, d'internet ou par le porte-à-porte ainsi que par l'appropriation de montants d'argent ou de biens (Crête et Dufour, 2016; Alves et Wilson, 2008; Cohen, 2006).

Considérant les différentes formes que peut prendre la maltraitance financière, il va sans dire que les moyens pour la contrer doivent être multiples et impliquer non seulement la personne aînée mais également le milieu familial, la collectivité et susciter la communication entre ses systèmes. Préconiser une approche individuelle pour contrer la maltraitance financière serait d'occulter la dimension systémique, une pièce maîtresse de la réponse à la lutte contre la maltraitance.

Conclusion

La Conférence régionale des Tables régionales de concertation des aînés du Québec fait de la lutte à la maltraitance une de ses priorités, car elle poursuit l'objectif de permettre aux personnes âgées de vivre en toute dignité au sein d'une communauté engagée et sécuritaire. La maltraitance à l'égard des aînés constitue un problème social complexe et multifactoriel. Ses conséquences sont nombreuses tant sur la personne âgée, sur son entourage que sur la société. C'est pourquoi les réponses à la maltraitance doivent s'inscrire dans une approche systémique. En plus de présenter les prises de position de la Conférence, ce mémoire se veut également un outil de réflexion et de questionnement. Dans la foulée des travaux actuels sur la bienveillance, il importe de poursuivre les efforts de sensibilisation et d'information à la population générale pour qu'une majorité soit outillée pour accompagner et soutenir les personnes âgées vivant de la maltraitance dans le but de la faire cesser. Rappelons que la personne âgée doit demeurer au cœur des interventions et que ses choix et décisions se doivent d'être respectés.

RÉFÉRENCES

Alves, L. M., & Wilson, S. R. (2008). The effects of loneliness on telemarketing fraud vulnerability among older adults. *Journal of Elder Abuse & Neglect*, 20(1), 63- 85.

Crête, R., & Dufour, M.-H. (2016). L'exploitation financière des personnes âgées : une mise en contexte. *Revue générale de droit*, 46, 13-49.

Cohen, C. A. (2006). Consumer fraud and the elderly: A review of Canadian challenges and initiatives. *Journal of Gerontological Social Work*, 46(3-4), 137-144.