



UNIVERSITÉ  
**LAV**AL

Chaire de recherche Antoine-Turmel  
sur la protection juridique des aînés

CRC - 020M  
C.P. - PL 101  
Lutte contre la  
maltraitance des aînés

## **MÉMOIRE DE LA CHAIRE DE RECHERCHE ANTOINE-TURMEL SUR LA PROTECTION JURIDIQUE DES AÎNÉS**

Projet de loi n°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*

**Présenté à la Commission des relations avec les citoyens**

**30 septembre 2021**

**Préparé par**

**M<sup>e</sup> Katherine Champagne, coordonnatrice de la Chaire Antoine-Turmel**

**M<sup>e</sup> Christine Morin, professeure titulaire et chercheuse associée à la Chaire  
Antoine-Turmel**

**Faculté de droit de l'Université Laval**

**1030, avenue des Sciences-Humaines, Québec (Québec) G1V 0A6**

# Table des matières

<b>Introduction</b> .....	3
<b>1. La définition de la maltraitance</b> .....	4
<b>2. Le signalement obligatoire</b> .....	8
<b>2.1 L'élargissement du signalement obligatoire</b> .....	9
<b>2.2 L'information et la formation préalables</b> .....	12
<b>3. Le rôle et les responsabilités des intervenants du processus d'intervention concerté</b> .....	16
<b>4. Le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services et la surveillance accrue des milieux de vie</b> .....	18
<b>4.1 Une mise à jour des responsabilités du commissaire local aux     plaintes et à la qualité des services</b> .....	19
<b>4.2 Une surveillance accrue des milieux de vie</b> .....	21
<b>5. La maltraitance financière et matérielle</b> .....	24
<b>Conclusion</b> .....	30
<b>PRINCIPAUX ÉLÉMENTS DE RÉFLEXION ET SUGGESTIONS</b> .....	31

## Introduction

La Chaire de recherche Antoine-Turmel sur la protection juridique des aînés de la Faculté de droit de l'Université Laval se réjouit de pouvoir participer aux consultations particulières et auditions publiques sur le Projet de loi n°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*<sup>1</sup> (ci-après « Projet de loi » ou « Projet de loi n° 101 »).

La mission de la Chaire Antoine-Turmel est de promouvoir et de soutenir la recherche, la formation et la diffusion des connaissances sur le droit des personnes âgées<sup>2</sup>. Il s'agit de l'unique chaire canadienne dont l'élément central est la protection des personnes âgées dans une perspective juridique. Les travaux de la Chaire sont réalisés en collaboration avec des expert.e.s d'autres disciplines afin de favoriser une appréhension globale des questions entourant les droits des personnes âgées. L'un des objectifs spécifiques de la Chaire consiste à contribuer à une réflexion continue et cohérente à propos de la protection des droits des personnes âgées. La Chaire avait participé aux consultations particulières et 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* en 2017 et elle avait déposé un mémoire<sup>3</sup>. Nous avons accueilli favorablement ce premier projet de loi, nous réjouissant de constater la volonté gouvernementale d'accroître la protection des personnes âgées ou en situation de vulnérabilité contre la maltraitance.

---

<sup>1</sup> *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*, projet de loi n° 101, 1<sup>ère</sup> sess., 42<sup>e</sup> légis. (Qc).

<sup>2</sup> Voir le site web de la Chaire de recherche Antoine-Turmel sur la protection juridique des aînés : <http://www.chaire-droits-aines.ulaval.ca/>.

<sup>3</sup> Raymonde CRÊTE, Marie-Hélène DUFOUR et Christine MORIN, « Mémoire de la Chaire Antoine-Turmel sur le projet de loi 115, *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et autres personnes majeures en situation de vulnérabilité*, présenté à la Commission des relations avec les citoyens, Gouvernement du Québec, 18 janvier 2017, en ligne : <http://www.assnat.qc.ca/fr/travaux-parlementaires/commissions/CRC/mandats/Mandat-36723/memoires-deposes.html>.

À nouveau, nous accueillons favorablement le Projet de loi n° 101 qui a pour objectif de renforcer la lutte contre la maltraitance à l'égard des personnes âgées et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité, en plus d'instaurer des mesures en vue d'assurer une meilleure surveillance de la qualité des services de santé et des services sociaux. Le message transmis par le législateur quant au caractère inacceptable de la maltraitance est capital en cette période de vieillissement de la population.

Notre mémoire discute d'abord de la définition de la « maltraitance », qui est précisée dans le Projet de loi, puis il traite de l'élargissement du signalement obligatoire. Les troisième et quatrième parties portent sur le rôle et les responsabilités de certains acteurs clés en matière de maltraitance, soit les intervenants du processus d'intervention concerté et le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services. Enfin, il revient sur la maltraitance financière et matérielle.

### **1. La définition de la maltraitance**

D'emblée, nous nous réjouissons que le législateur clarifie la définition de la « maltraitance » en nommant expressément certains types de maltraitance, dont physique, psychologique, sexuelle, matérielle ou financière. Un type de maltraitance important semble cependant avoir été omis : la maltraitance organisationnelle. Nous avons de la difficulté à comprendre l'absence de la mention de la maltraitance organisationnelle, puisque son existence et sa prévalence ne sont plus à démontrer. Depuis le début de la pandémie particulièrement, il s'agit d'une problématique couramment mise en lumière, notamment dans certains CHSLD.

La ministre responsable des Aînés et des Proches aidants, madame Marguerite Blais, a écrit : « [...] La pandémie de la COVID-19 au Québec a été difficile pour la majorité de nos concitoyens. Pour les plus âgés d'entre eux, elle a parfois mené

à de véritables tragédies, à différentes situations de maltraitance, organisationnelle, notamment »<sup>4</sup>.

Dans la synthèse du rapport de l'enquête administrative concernant les ressources intermédiaires Manoir Liverpool et Manoir New Liverpool, le Bureau des enquêtes administratives du CISSS de Chaudière-Appalaches conclut que plusieurs personnes qui y étaient hébergées, dont la plupart sont des personnes âgées, ont été victimes d'au moins deux types de maltraitance, dont la maltraitance organisationnelle<sup>5</sup>. Il indique que ces personnes qui « reçoivent des services inadaptés à leurs besoins, qui sont contraintes à subir les effets de l'insuffisance de personnel, de leur manque de formation et de mobilisation vivent de la maltraitance organisationnelle »<sup>6</sup>. D'autres rapports en lien avec ce qu'ont vécu des personnes âgées pendant la pandémie relatent des situations de maltraitance organisationnelle<sup>7</sup>.

La maltraitance organisationnelle est déjà définie dans le *Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2017-*

---

<sup>4</sup> Dans GOUVERNEMENT DU QUÉBEC, *Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2022-2027. Document de consultation – Appel de mémoires*, Québec, Ministère de la Santé et des Services sociaux, 2021, p. 3. Voir LE COURRIER PARLEMENTAIRE/L'ACTUALITÉ GOUVERNEMENTALE, « Le protecteur du citoyen est "justifié" de protéger les aînés », 13 mai 2020, en ligne : <https://actualitegouvernementale.ca/article/le-protecteur-du-citoyen-est-justifi-eacute-de-prot-eacute-ger-les-a-icirc-n-eacute-s-35037>.

<sup>5</sup> BUREAU DES ENQUÊTES ADMINISTRATIVES DU CISSS DE CHAUDIÈRE-APPALACHES, *Synthèse du rapport de l'enquête administrative datée du 21 décembre 2020 concernant les ressources intermédiaires – Manoir Liverpool et Manoir New Liverpool*, 5 février 2021, en ligne : [https://www.ciSSsca.com/clients/CISSSCA/Documentation/Documents\\_administratifs/Rapports/CISSS\\_de\\_Chaudi%C3%A8re-Appalaches/Rapport\\_Liverpool/RAP\\_SYN\\_CISSSCA\\_Enquete\\_Liverpool\\_2021-02-05\\_VFIN.pdf](https://www.ciSSsca.com/clients/CISSSCA/Documentation/Documents_administratifs/Rapports/CISSS_de_Chaudi%C3%A8re-Appalaches/Rapport_Liverpool/RAP_SYN_CISSSCA_Enquete_Liverpool_2021-02-05_VFIN.pdf), p. 15 et 36.

<sup>6</sup> BUREAU DES ENQUÊTES ADMINISTRATIVES DU CISSS DE CHAUDIÈRE-APPALACHES, *Synthèse du rapport de l'enquête administrative datée du 21 décembre 2020 concernant les ressources intermédiaires – Manoir Liverpool et Manoir New Liverpool*, 5 février 2021, en ligne : [https://www.ciSSsca.com/clients/CISSSCA/Documentation/Documents\\_administratifs/Rapports/CISSS\\_de\\_Chaudi%C3%A8re-Appalaches/Rapport\\_Liverpool/RAP\\_SYN\\_CISSSCA\\_Enquete\\_Liverpool\\_2021-02-05\\_VFIN.pdf](https://www.ciSSsca.com/clients/CISSSCA/Documentation/Documents_administratifs/Rapports/CISSS_de_Chaudi%C3%A8re-Appalaches/Rapport_Liverpool/RAP_SYN_CISSSCA_Enquete_Liverpool_2021-02-05_VFIN.pdf), p. 36.

<sup>7</sup> COMMISSAIRE À LA SANTÉ ET AU BIEN-ÊTRE, *Rapport de consultation – Appel à témoignages. Mandat sur la performance des soins et services aux aînés*, Gouvernement du Québec, 2021, p.15.

2022<sup>8</sup> et dans le *Guide de référence pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées*<sup>9</sup>. Ces deux documents, qui émanent du gouvernement du Québec, expliquent qu'il s'agit de :

Toute situation préjudiciable créée ou tolérée par les procédures d'organisations (privées, publiques ou communautaires) responsables d'offrir des soins ou des services de tous types, qui compromet l'exercice des droits et libertés des personnes.

Ces documents indiquent que la maltraitance organisationnelle peut prendre deux formes, la violence ou la négligence. Ils précisent comment ces formes de maltraitance organisationnelle peuvent se décliner :

Violence : Conditions ou pratiques organisationnelles qui entraînent le non-respect des choix ou des droits de la personne (ex. : services offerts de façon brusque), etc.

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, personnel non mobilisé, etc.

Finalement, ces documents fournissent des indices de ce type de maltraitance.

Indices : Réduction de la personne à un numéro, prestation de soins ou de services selon des horaires plus ou moins rigides, attente indue avant que la personne reçoive un service, détérioration de l'état de santé (plaies, dépression, anxiété, etc.), plaintes, etc.

Attention : Nous devons demeurer attentifs à l'égard des lacunes des organisations qui peuvent brimer les droits des personnes qui reçoivent des soins ou des services ou entraîner des conditions qui nuisent au travail du personnel chargé de prodiguer ces soins ou ces services.<sup>10</sup>

---

<sup>8</sup> GOUVERNEMENT DU QUÉBEC, *Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2017-2022*, Québec, Ministère de la Famille – Secrétariat aux aînés, 2017.

<sup>9</sup> MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX, *Guide de référence pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées*, 2<sup>e</sup> éd., Québec, Direction des communications, Ministère de la Santé et des Services sociaux, 2016, p.16.

<sup>10</sup> GOUVERNEMENT DU QUÉBEC, *Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2017-2022*, Québec, Ministère de la Famille – Secrétariat aux aînés, 2017, p. 18.

Rappelons que la maltraitance organisationnelle constitue l'une des quatre thématiques particulières sur lesquelles le gouvernement du Québec travaille dans le cadre de l'élaboration du prochain plan d'action pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées<sup>11</sup>. Nous présumons que plusieurs mesures qui y seront prévues viseront à contrer la maltraitance organisationnelle.

Nous comprenons donc difficilement pourquoi la maltraitance organisationnelle n'est pas nommée dans le Projet de loi présenté, d'autant plus que le titre du Projet de loi réfère expressément à « la surveillance de la qualité des services de santé et des services sociaux », en plus de comporter des dispositions légiférant les milieux de vie des aîné.e.s et d'autres personnes majeures en situation de vulnérabilité. **Nous croyons que ce type de maltraitance doit être mentionné dans le Projet de loi, au même titre que les autres types de maltraitance. Il est impératif de référer explicitement aux aspects systémiques, organisationnels et/ou structurels de la maltraitance<sup>12</sup>. L'absence de référence à la maltraitance organisationnelle nuit à sa prévention et à son repérage.** Il est difficile de lutter efficacement contre un type de maltraitance qui n'est ni nommé, ni minimalement défini.

La définition de la maltraitance est importante. Elle véhicule un message social. Ne pas nommer la maltraitance organisationnelle peut donner l'impression que le gouvernement en nie l'existence ou qu'il la minimise.

La définition de la maltraitance a aussi un impact sur l'application du signalement obligatoire, qui, en vertu du Projet de loi proposé, est appelé à être élargi.

---

<sup>11</sup> GOUVERNEMENT DU QUÉBEC, *Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2022-2027. Document de consultation – Appel de mémoires*, Québec, Ministère de la Santé et des Services sociaux, 2021.

<sup>12</sup> Raymonde CRÊTE, Marie-Hélène DUFOUR et Christine MORIN, « Mémoire de la Chaire Antoine-Turmel sur le projet de loi 115, *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et autres personnes majeures en situation de vulnérabilité*, présenté à la Commission des relations avec les citoyens, Gouvernement du Québec, 18 janvier 2017, p. 17.

## 2. Le signalement obligatoire

La *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité*<sup>13</sup> (ci-après « Loi contre la maltraitance » ou « loi actuelle ») oblige :

21. Tout prestataire de services de santé et de services sociaux ou tout professionnel au sens du *Code des professions* (chapitre C-26) qui a un motif raisonnable de croire qu'une personne est victime d'un geste singulier ou répétitif ou d'un défaut d'action appropriée qui porte atteinte de façon sérieuse à son intégrité physique ou psychologique doit signaler sans délai ce cas pour les personnes majeures suivantes:

1° toute personne hébergée dans une installation maintenue par un établissement qui exploite un centre d'hébergement et de soins de longue durée au sens de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux* (chapitre S-4.2);

2° toute personne en tutelle ou en curatelle ou à l'égard de laquelle un mandat de protection a été homologué.

Le signalement est effectué auprès du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services compétent lorsque cette personne reçoit des services d'un établissement ou, dans les autres cas, à un corps de police, pour qu'il soit traité conformément aux chapitres II ou III, selon le cas.

Le présent article s'applique même aux personnes liées par le secret professionnel, sauf à l'avocat et au notaire qui, dans l'exercice de leur profession, reçoivent des informations concernant un tel cas.<sup>14</sup>

L'obligation de signaler existe malgré l'absence de consentement de la personne qui est maltraitée. Le Projet de loi n° 101 élargit cette obligation, même si la Loi contre la maltraitance semble encore assez peu connue dans différents milieux.

---

<sup>13</sup> RLRQ, c. L-6.3.

<sup>14</sup> *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité*, RLRQ, c. L-6.3, art. 21.

## 2.1 L'élargissement du signalement obligatoire

À la suite des modifications proposées dans le Projet de loi, l'article 21 portant sur le signalement obligatoire se lirait comme suit :

21. Tout prestataire de services de santé et de services sociaux ou tout professionnel au sens du Code des professions (chapitre C-26) qui, dans l'exercice de ses fonctions ou de sa profession, a un motif raisonnable de croire qu'une personne est victime de maltraitance doit signaler sans délai le cas pour les personnes majeures suivantes :

1° toute personne hébergée dans une installation maintenue par un établissement qui exploite un centre d'hébergement et de soins de longue durée au sens de la Loi sur les services de santé et les services sociaux (chapitre S-4.2);

1.1° tout usager qui est pris en charge par une ressource intermédiaire ou par une ressource de type familial;

1.2° tout résident d'une résidence privée pour aînés;

1.3° toute personne dont l'inaptitude à prendre soin d'elle-même ou à administrer ses biens a été constatée par une évaluation médicale, mais qui ne bénéficie pas d'une mesure de protection;

2° toute personne en tutelle ou en curatelle ou à l'égard de laquelle un mandat de protection a été homologué.

Le signalement est effectué auprès du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services compétent lorsque la personne majeure concernée est visée par l'application de la politique de lutte contre la maltraitance d'un établissement ou, dans les autres cas, à un intervenant désigné à l'article 17, pour qu'il soit traité conformément aux chapitres II ou III, selon le cas.

Le présent article s'applique même aux personnes liées par le secret professionnel, sauf à l'avocat et au notaire qui, dans l'exercice de leur profession, reçoivent des informations concernant un tel cas.

Quiconque contrevient aux dispositions du premier alinéa commet une infraction et est passible d'une amende de 2 500 \$ à 25 000 \$. En cas de récidive, ces montants sont portés au double.

Le Projet de loi n° 101 propose d'élargir l'obligation de signalement afin que tout prestataire de services de santé et de services sociaux ou tout professionnel au sens du *Code des professions* l'applique à toute situation où ils ont un motif raisonnable de croire qu'une personne est victime de maltraitance. L'exigence que la situation « porte atteinte de façon sérieuse à son intégrité physique ou psychologique » est supprimée. L'obligation de signalement engloberait alors littéralement tout cas de maltraitance, sans égard au niveau de gravité<sup>15</sup>. Il s'agit d'un assouplissement non négligeable de la portée de la dérogation au secret professionnel<sup>16</sup>.

Le Projet de loi va encore plus loin en ce qui concerne l'élargissement de l'obligation de signalement. Il ajoute des catégories de personnes majeures pour lesquelles un signalement devra être effectué. L'ajout de « tout usager qui est pris en charge par une ressource intermédiaire ou par une ressource de type familial » (1.1), nous apparaît pertinent en raison du type de clientèle qui s'y trouve généralement. Plusieurs usagers dans ces ressources sont en situation de vulnérabilité ou, à tout le moins, sont en situation de dépendance par rapport aux personnes qui en prennent soin. Ils peuvent avoir plus de difficultés à porter plainte s'ils sont victimes de maltraitance<sup>17</sup>.

Pour ce qui est de l'ajout des deux autres catégories de personnes, soit « tout résident d'une résidence privée pour aînés » (1.2) et « toute personne dont l'inaptitude à prendre soin d'elle-même ou à administrer ses biens a été constatée par une évaluation médicale, mais qui ne bénéficie pas d'une mesure de

---

<sup>15</sup> Nous comprenons également du Projet de loi que les avocats et les notaires demeurent exemptés du signalement obligatoire.

<sup>16</sup> Voir Raymonde CRÊTE, Marie-Hélène DUFOUR et Christine MORIN, « Mémoire de la Chaire Antoine-Turmel sur le projet de loi 115, *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et autres personnes majeures en situation de vulnérabilité*, présenté à la Commission des relations avec les citoyens, Gouvernement du Québec, 18 janvier 2017, p. 33-36.

<sup>17</sup> ASSOCIATION DES RESSOURCES INTERMÉDIAIRES D'HÉBERGEMENT DU QUÉBEC, *Mémoire de l'Association des ressources intermédiaires d'hébergement du Québec. Projet de loi 115 Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et autres personnes majeures en situation de vulnérabilité*, présenté à la Commission des relations avec les citoyens, Gouvernement du Québec, 16 janvier 2017, p. 4, en ligne : <http://www.assnat.qc.ca/fr/travaux-parlementaires/commissions/CRC/mandats/Mandat-36723/memoires-deposes.html>.

protection » (1.3), il nous apparaît questionnable. D’abord, pour cette dernière catégorie de personnes, la disposition ne précise pas s’il s’agit d’une inaptitude partielle ou totale. En outre, seule une évaluation médicale est requise, alors qu’on sait qu’une personne ne peut être déclarée inapte par un tribunal qu’à la suite d’une évaluation médicale et d’une évaluation psychosociale. Sur le plan pratique, l’on peut penser que mis à part des professionnel.le.s de la santé et quelques proches, peu d’individus risquent de savoir qu’une personne est considérée inapte à prendre soin d’elle-même ou à administrer ses biens uniquement en vertu d’une évaluation médicale. Nous croyons qu’il serait plus adéquat de prévoir le signalement lorsqu’une démarche pour l’ouverture d’un régime de protection ou l’homologation d’un mandat de protection est en cours.

Ensuite, pour ce qui est de l’ajout des « résident.e.s d’une résidence privée pour aînés » (1.2), rappelons que ce sont généralement des personnes aînées autonomes ou semi-autonomes qui y habitent<sup>18</sup>. La clientèle est différente de celle qui vit dans un CHSLD. La volonté d’un résident ou d’une résidente d’une RPA qui est exprimée de façon libre et éclairée doit être respectée.

Qui plus est, **l’ajout de ces deux catégories de personnes va à l’encontre des orientations internationales en matière de reconnaissance de la personnalité juridique dans des conditions d’égalité pour toutes les personnes, prévues notamment dans la *Convention relative aux droits des personnes handicapées*<sup>19</sup> ainsi que des principes de la *Loi modifiant le Code civil, le Code de procédure civile, la Loi sur le curateur public et diverses dispositions en matière de protection des personnes*<sup>20</sup> qui doit entrer en vigueur d’ici le mois de juin 2022. Il importe notamment de ne pas faire d’âgisme ou d’infantiliser les personnes âgées.** En instaurant le signalement obligatoire pour ces

---

<sup>18</sup> *Loi sur les services de santé et les services sociaux*, RLRQ, c. S-4.2, art. 346.0.1 ; *Règlement sur la certification des résidences privées pour aînés*, RLRQ, c. S-4.2, r. 0.01, art. 1.

<sup>19</sup> *Convention relative aux droits des personnes handicapées*, 13 décembre 2006, 2515 R.T.N.U. 3.

<sup>20</sup> LQ 2020, c. 11.

personnes, on les prive de leur droit à l'autodétermination sur leur personne, sur leur vie, sur leur façon de gérer leur vie comme elles l'entendent. La majorité des personnes âgées sont des personnes aptes et autonomes qui sont en mesure de décider par elles-mêmes. Rappelons d'ailleurs que l'article 154 du *Code civil du Québec*<sup>21</sup> précise que « La capacité du majeur ne peut être limitée que par une disposition expresse de la loi ou par un jugement prononçant l'ouverture d'un régime de protection. »<sup>22</sup> Par conséquent, nous ne sommes pas convaincues que ces personnes doivent être visées par le signalement obligatoire. Leur autorisation devrait être demandée avant de faire un signalement qui les concerne, sauf dans les cas prévus à l'article 60.4 du *Code des professions*<sup>23</sup>.

## 2.2 L'information et la formation préalables

La Loi visant à lutter contre la maltraitance, qui est en vigueur depuis 2017, demeure encore méconnue par plusieurs acteurs importants qui ont l'obligation de signaler la maltraitance en vertu de l'article 21. Nous pensons notamment aux professionnel.le.s qui œuvrent au sein du réseau de la santé et des services sociaux et aux exploitant.e.s de résidences privées pour âgés. Des commissaires aux plaintes et à la qualité des services le relèvent dans leurs derniers bilans d'activités. **Certain.e.s mentionnent qu'il y a encore beaucoup de travail à faire afin que la loi actuelle soit connue dans l'ensemble du réseau et pour que les mesures qui y sont prévues soient efficaces**<sup>24</sup>.

---

<sup>21</sup> RLRQ, c. CCQ-1991.

<sup>22</sup> Lors de l'entrée en vigueur de la *Loi modifiant le Code civil, le Code de procédure civile, la Loi sur le curateur public et diverses dispositions en matière de protection des personnes*, cet article se lira comme suit : « La capacité du majeur ne peut être limitée que par une disposition expresse de la loi ou par un jugement prononçant l'ouverture d'une tutelle au majeur, homologuant un mandat de protection ou autorisant la représentation temporaire d'un majeur inapte. »

<sup>23</sup> RLRQ, c. C-26.

<sup>24</sup> Gabrielle ALAIN-NOËL, COMMISSAIRE LOCALE AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES, *Plaintes et qualité des services. Rapport des activités 2019-2020*, Institut national de psychiatrie légale Philippe-Pinel, en ligne : <https://pinel.qc.ca/wp-content/uploads/2020/10/Rapport-annuel-commissaire-2019-2020.pdf>; Prisca BRISSON, COMMISSAIRE LOCALE AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES, *Rapport annuel 2019-2020 sur l'application de la procédure d'examen des plaintes et de l'amélioration de la qualité des services*, Institut universitaire de cardiologie et de pneumologie de Québec, en ligne : [https://iucpq.qc.ca/sites/default/files/examen\\_plaintes\\_amelioration\\_qualite\\_iucpq-ul\\_rapport\\_annuel\\_2019-2020.pdf](https://iucpq.qc.ca/sites/default/files/examen_plaintes_amelioration_qualite_iucpq-ul_rapport_annuel_2019-2020.pdf). Dans ce rapport, la Commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services indique « L'analyse des données statistiques démontre que la culture de

La Commissaire du CIUSSS de la Mauricie-et-du-Centre-du-Québec indique :

Malgré les lois et le règlement en vigueur, l'analyse des situations soumises à notre attention nous mène à quelques constats. Notamment, la loi et la politique de l'établissement visant à lutter contre la maltraitance ne sont pas connues dans la majorité des RPA, ni de l'exploitant, ni du personnel, ni des résidents. Les résidents rencontrés dans le cadre de l'examen d'une plainte ou d'un signalement connaissent d'ailleurs très peu leurs droits.<sup>25</sup>

La Commissaire relève également :

Nous constatons que la loi<sup>26</sup>, de même que la politique de l'établissement (PO-20-005) visant à lutter contre la maltraitance, demeurent peu connues au sein de l'établissement ainsi que chez les partenaires du CIUSSS MCQ. Malgré des travaux soutenus, l'élaboration des procédures découlant de cette politique n'a pu être complétée en cours d'année. Encore cette année, nous avons pu observer que l'absence de procédures contribue à une certaine confusion dans l'exercice des rôles et des responsabilités, et nuit à une prise en charge rapide et efficiente des situations signalées. De plus, des intervenants répondants en maltraitance n'ont pas été désignés partout dans les différentes directions cliniques du CIUSSS MCQ ou ne sont pas connus. Aussi, certains répondants parviennent difficilement à exercer leur rôle, d'une part par manque de formation et d'autre part, en raison de leur charge de travail déjà très importante.<sup>27</sup>

---

signalement en matière de maltraitance est en développement dans l'organisation », p. 18. Voir aussi Dominique CHARLAND, COMMISSAIRE AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES, *Rapport annuel sur l'application de la procédure d'examen des plaintes et sur l'amélioration de la qualité des services 2019-2020*, Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Capitale-Nationale, 2020, en ligne : <https://www.ciu-ss-capitalenationale.gouv.qc.ca/sites/d8/files/2020-12/Rapport%20annuel%20CPQS%202019-2020%20FINAL.pdf>.

<sup>25</sup> Lucie LAFRENIÈRE, COMMISSAIRE AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES, *Rapport annuel 2019-2020 sur l'application de la procédure d'examen des plaintes et de l'amélioration de la qualité des services*, Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Mauricie-et-du-Centre-du-Québec, 2020, en ligne, [https://ciusssmcq.ca/Content/Client/Librairie/Documents/A\\_propos\\_de\\_nous/RAP-annuel-plaintes\\_2019-2020\\_VF.pdf](https://ciusssmcq.ca/Content/Client/Librairie/Documents/A_propos_de_nous/RAP-annuel-plaintes_2019-2020_VF.pdf), p.11.

<sup>26</sup> Elle réfère à la *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité*.

<sup>27</sup> Lucie LAFRENIÈRE, COMMISSAIRE AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES, *Rapport annuel 2019-2020 sur l'application de la procédure d'examen des plaintes et de l'amélioration de la qualité des services*, Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Mauricie-et-du-Centre-du-Québec, 2020, en ligne,

La Commissaire aux plaintes et à la qualité des services de l'Institut national de psychiatrie légale Philippe-Pinel partage aussi ses préoccupations dans son dernier bilan :

La Commissaire tient à souligner qu'un important travail de diffusion, de promotion et de formation en lien avec la Politique de lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité reste à être élaboré et mis en œuvre par l'établissement, car, à l'heure actuelle, elle est méconnue, tant par les intervenants que par les usagers. Les obligations qui en découlent ne sont donc, possiblement, pas respectées, ce qui est préoccupant.<sup>28</sup>

Quant à la Commissaire du CIUSSS de la Capitale-Nationale, elle indique :

Toutefois, l'examen de ces signalements permet de constater que les personnes qui nous signalent manquent de formation et d'information sur la procédure à suivre dans ces situations. L'équipe du Commissariat doit souvent expliquer les modalités de la politique. Le grand défi à l'application de la Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité, commande de rendre disponibles rapidement les outils nécessaires, dont la procédure, l'information et la formation, à l'ensemble des intervenants, des gestionnaires et des partenaires externes comme les promoteurs de RPA ou exploitant[sic] de RI afin de s'assurer de son respect.

---

[https://ciusssmcq.ca/Content/Client/Librairie/Documents/A\\_propos\\_de\\_nous/RAP-annuel-plaintes\\_2019-2020\\_VF.pdf](https://ciusssmcq.ca/Content/Client/Librairie/Documents/A_propos_de_nous/RAP-annuel-plaintes_2019-2020_VF.pdf), p.32.

<sup>28</sup> Gabrielle ALAIN-NOËL, COMMISSAIRE LOCALE AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES, *Plaintes et qualité des services. Rapport des activités 2019-2020*, Institut national de psychiatrie légale Philippe-Pinel, en ligne : <https://pinel.qc.ca/wp-content/uploads/2020/10/Rapport-annuel-commissaire-2019-2020.pdf>, p. 28. Quant à la Commissaire du CIUSSS Centre-Ouest de l'Île-de-Montréal, elle observe : « Après une vérification sommaire auprès du processus d'intervention concerté, les données sommaires portées à l'attention du Commissariat sont de nature à confirmer que les intervenants ne se sont pas entièrement appropriés les tenants et aboutissants de la politique maltraitante du CIUSSS. Cette politique, bien qu'ayant fait l'objet d'un pré-lancement, ne semble pas avoir fait l'objet d'une diffusion suffisamment large pour que les intervenants de première ligne comprennent à la fois leurs obligations sociales, morales et légales. »<sup>28</sup> Maude LALIBERTÉ, COMMISSAIRE AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES, *Rapport annuel 2019-2020. Commissariat aux plaintes et à la qualité des services*, CIUSSS Centre-Ouest de l'Île-de-Montréal, en ligne : [https://cdn.ciuSScentreouest.ca/documents/ciuSS-coim/A\\_propos\\_de\\_nous/Rapports/Rapport\\_de\\_la\\_Commissaire\\_aux\\_plaintes\\_et\\_a\\_la\\_qualite\\_des\\_services/Rapport\\_annuel\\_2019-2020.pdf?1596815857](https://cdn.ciuSScentreouest.ca/documents/ciuSS-coim/A_propos_de_nous/Rapports/Rapport_de_la_Commissaire_aux_plaintes_et_a_la_qualite_des_services/Rapport_annuel_2019-2020.pdf?1596815857), p. 15-16.

Force est de constater que cela n'est toujours pas réalisé au CIUSSS de la Capitale-Nationale.<sup>29</sup>

**Il semble y avoir un réel problème de méconnaissance de la loi actuelle qui est préoccupant. Les mécanismes prévus par la Loi visant à lutter contre la maltraitance sont inutiles s'ils ne sont pas connus. La situation est d'autant plus préoccupante lorsqu'il s'agit des personnes qui ont l'obligation de signaler la maltraitance.**

Des commissaires rapportent que plusieurs intervenants ignorent encore l'existence de la loi ou qu'ils manquent de formation pour l'appliquer adéquatement. Si l'article 10 du Projet de loi est adopté et qu'il entre en vigueur, ces derniers seront néanmoins passibles d'une sanction pénale. **Pour assurer l'efficacité de la loi à venir, la diffusion d'information et la formation de toutes les personnes appelées à jouer un rôle en matière de maltraitance à l'égard des personnes âgées et des autres personnes majeures en situation de vulnérabilité doivent être une priorité. Nous croyons que le succès de la loi renforcée repose notamment sur sa diffusion et sur la connaissance de ses mécanismes par tous les acteurs impliqués.** Pour réaliser l'objet de la loi qui est de « renforcer la lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité », l'adoption seule de la loi ne suffit pas.

Ajoutons au passage que la loi actuelle est aussi dans l'angle mort de la plupart des juristes, qu'ils soient notaires ou avocats, et que la jurisprudence et la doctrine sont presque silencieuses à son sujet<sup>30</sup>. Dans les rares décisions où la Loi contre

---

<sup>29</sup> Dominique CHARLAND, COMMISSAIRE AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES, *Rapport annuel sur l'application de la procédure d'examen des plaintes et sur l'amélioration de la qualité des services 2019-2020*, Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Capitale-Nationale, 2020, en ligne : <https://www.ciusss-capitalenationale.gouv.qc.ca/sites/d8/files/2020-12/Rapport%20annuel%20CPQS%202019-2020%20FINAL.pdf>, p. 30.

<sup>30</sup> Christine MORIN, Caroline LEPAGE, Simone PILOTE, « Regard vers les tribunaux à la suite de l'adoption de la *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité* », dans *Les Cahiers de droit*, (à paraître en 2022).

la maltraitance est mentionnée, les notions de maltraitance et d'exploitation sont associées et parfois confondues. Si la loi permet d'appuyer certains recours prévus par d'autres lois en raison du message social qu'elle véhicule, elle ne fournit pas de nouveaux moyens pour mettre fin à une situation de maltraitance ou pour sanctionner des gestes inappropriés. Ainsi, les mêmes jugements auraient vraisemblablement pu être rendus sans l'existence de la Loi visant à lutter contre la maltraitance.

**Nous ne sommes donc pas défavorables à l'idée d'instaurer des mesures coercitives comme la sanction pénale proposée. Une telle sanction apparaît cependant inutile et problématique si la loi n'est pas appliquée en raison de sa méconnaissance ou de sa mécompréhension. Ajoutons qu'il est curieux que le Projet de loi prévoie des amendes pour les personnes qui ne signalent pas certaines situations de maltraitance, mais qu'il ne prévoie rien pour punir la personne qui maltraite.**

### **3. Le rôle et les responsabilités des intervenants du processus d'intervention concerté**

Les intervenants du processus d'intervention concerté font partie des acteurs appelés à jouer un rôle majeur dans la lutte contre la maltraitance à l'égard des aînés et de toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité. C'est pourquoi ils doivent avoir une connaissance et une compréhension adéquates de la loi, de leur rôle, de leurs responsabilités et de leurs obligations.

Les rôles et les responsabilités des différents intervenants du processus d'intervention concerté sont précisés dans le Projet de loi, ce qui est opportun.

Le Projet de loi définit la voie à suivre pour une personne en situation de vulnérabilité qui croit être victime de maltraitance et qui n'est pas visée par l'application de la politique d'un établissement qui souhaite porter plainte ou pour une personne qui souhaite signaler un cas de maltraitance qui n'est pas visé par

l'application d'une telle politique. L'indication de chacun des organismes qui devront nommer des intervenants désignés à qui ces personnes pourront s'adresser pour porter plainte ou formuler un signalement est bienvenue. Le fait que le Projet de loi précise l'expertise de chacun des organismes est également utile. **Ces ajouts permettront d'optimiser la prise en charge de situations de maltraitance de personnes âgées, mais aussi de toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité.**

Nous nous questionnons cependant sur la diffusion de l'information. La multiplication des portes d'entrée pour formuler une plainte ou déposer un signalement de maltraitance peut occasionner de la confusion. Des personnes pourraient ne plus savoir vers quel intervenant se tourner pour une situation précise. Il est donc important que les professionnel.le.s de même que la population en général connaissent les différents intervenants et leur champ de compétences. **De l'information claire et précise diffusée à grand déploiement sera requise.**

Il est également primordial que lorsqu'une plainte est formulée ou qu'un signalement est fait au mauvais intervenant, celui-ci accompagne néanmoins la personne dans ses démarches jusqu'à ce qu'elle soit adéquatement prise en charge par l'instance appropriée.

Le Projet de loi propose la création d'un centre d'assistance et de référence concernant la maltraitance. Il s'agit d'une excellente initiative. Rappelons cependant qu'une Ligne Aide Abus Aînés existe déjà depuis plusieurs années et qu'elle semble avoir développé une réelle expertise en la matière. **Nous croyons qu'il serait inapproprié de créer un nouvel organisme, en sus de la Ligne Aide Abus Aînés.** À nouveau ici, il y aurait un risque réel de confusion pour la population en général et les professionnel.le.s. **Il faut simplifier les démarches pour ne pas décourager les personnes qui souhaitent signaler un cas de maltraitance ou porter plainte. Plusieurs de ces personnes sont en situation de vulnérabilité.**

Quant au cadre d'application d'un processus d'intervention concerté prévu à la Section III du Projet de loi, nous croyons que des éclaircissements devraient être ajoutés dans la loi en ce qui a trait à leur fonctionnement. En effet, il importe de guider adéquatement les intervenants désignés, particulièrement en matière de confidentialité afin de les conforter dans leurs interventions, mais aussi pour protéger les droits des personnes majeures en situation de vulnérabilité. Quels renseignements personnels exactement peuvent-ils transmettre aux autres intervenants dans le cadre d'une intervention concertée ? Que se passe-t-il si la personne en situation de vulnérabilité n'est pas en mesure de donner son consentement au déclenchement d'un processus d'intervention concerté et à la communication de ses renseignements personnels (personne inapte) ? Qu'advient-il si la personne maltraitée est une personne inapte et que la personne qui maltraite est son représentant légal ?

Précisons qu'au troisième paragraphe de l'article 17 proposé dans le Projet de loi, l'évaluation psychosociale n'est pas indiquée pour la personne inapte de fait. Seule l'évaluation médicale l'est. Comme nous l'avons mentionné précédemment, pour déclarer une personne inapte, les deux évaluations sont requises. Par ailleurs, le régime de curatelle est appelé à disparaître d'ici le mois de juin 2022 à la suite de l'entrée en vigueur de la *Loi modifiant le Code civil, le Code de procédure civile, la Loi sur le curateur public et diverses dispositions en matière de protection des personnes*<sup>31</sup>. **Il faudra veiller à la cohérence de la nouvelle loi avec ces dispositions législatives.**

#### **4. Le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services et la surveillance accrue des milieux de vie**

Le commissaire aux plaintes et à la qualité des services continue à jouer un rôle important dans la lutte contre la maltraitance. En plus de proposer des dispositions

---

<sup>31</sup> LQ 2020, c. 11.

visant à mieux protéger les résident.e.s de certains milieux de vie, le Projet de loi accroît ses responsabilités.

#### **4.1 Une mise à jour des responsabilités du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services**

Depuis l'entrée en vigueur de la *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité* en 2017, le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services est appelé à occuper un rôle important dans la lutte contre la maltraitance. Le Projet de loi ajoute et modifie certaines de ses responsabilités.

Parmi les responsabilités qui s'ajoutent, on note que le commissaire devra transmettre une copie des conclusions motivées auxquelles il en est arrivé accompagnées, le cas échéant, de ses recommandations au conseil d'administration concerné, au directeur général de l'établissement concerné ainsi qu'au ministre lorsque, dans l'exercice de ses fonctions, il a « des motifs raisonnables de croire à l'existence d'une situation susceptible de compromettre la santé ou le bien-être d'un usager ou d'un groupe d'usagers »<sup>32</sup>. **Ce « pont » créé entre le commissaire et la direction de l'établissement de santé et de services sociaux et le ministre de la Santé et des Services sociaux apparaît bénéfique. Il faudra par ailleurs veiller à ce que des actions rapides soient prises par les instances appropriées.** La précision selon laquelle le président-directeur général ou le directeur général d'un établissement de santé devra prendre les moyens nécessaires pour mettre fin à tout cas de maltraitance porté à sa connaissance est également pertinente<sup>33</sup>.

---

<sup>32</sup> Art. 15 de la *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*, projet de loi n° 101, 1<sup>ère</sup> sess., 42<sup>e</sup> légis. (Qc).

<sup>33</sup> Art. 2 de la *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*, projet de loi n° 101, 1<sup>ère</sup> sess., 42<sup>e</sup> légis. (Qc).

Nous nous interrogeons cependant sur l'indépendance du commissaire local aux plaintes, particulièrement pour permettre le traitement adéquat des plaintes relatives à des cas de maltraitance organisationnelle. Il s'agit d'un enjeu sur lequel la Chaire s'interrogeait déjà dans le mémoire qu'elle a déposé lors des consultations particulières du Projet de loi n°115, *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité*. Nous continuons à croire que le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services ne dispose pas de pouvoirs suffisants, notamment pour lutter contre la maltraitance organisationnelle. Ses pouvoirs d'enquête sont restreints et ses pouvoirs de sanction sont limités<sup>34</sup>.

Nous saluons la modification apportée à l'article 14 qui a pour objectif d'optimiser la reddition de comptes du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services afin qu'un portrait plus détaillé des situations de maltraitance soit présenté. Les informations à inclure dans le bilan annuel sont précisées dans la disposition proposée. C'est une nette amélioration par rapport à la disposition actuelle qui indique simplement que le commissaire doit, dans le bilan des activités qu'il adresse à l'établissement, « prévoir une section traitant spécifiquement des plaintes et des signalements qu'il a reçus concernant des cas de maltraitance envers les personnes en situation de vulnérabilité [...] »<sup>35</sup>. **Ces indications seront certainement bénéfiques pour l'avancée des connaissances en matière de maltraitance.** Dans le cadre de nos travaux, nous avons constaté que l'information relative aux plaintes et signalements en matière de maltraitance dans le bilan annuel des activités des commissaires locaux aux plaintes et à la qualité des services présenté au conseil d'administration des établissements de santé différerait grandement selon les commissariats. À titre d'exemple, alors que nous recherchions des données en lien avec la maltraitance sexuelle, il n'y a que

---

<sup>34</sup> Le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services peut recommander des mesures d'ordre disciplinaire, mais ne peut imposer des sanctions ni instaurer directement des changements. Voir *Loi sur les services de santé et les services sociaux*, RLRQ, c. S-4.2, art. 33 à 40.

<sup>35</sup> Art. 14 de la *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité*, RLRQ, c. L-6.3.

quelques bilans annuels qui ont pu nous éclairer sur le nombre de plaintes, de signalements et d'interventions en lien avec ce type de maltraitance.

#### 4.2 Une surveillance accrue des milieux de vie

La crise du coronavirus a mis en lumière des problèmes en lien avec certains milieux de vie d'aîné.e.s et de toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité. Certains de ces problèmes étaient connus et dénoncés depuis plusieurs années<sup>36</sup>. En outre, le rapport de l'*Enquête sur la maltraitance envers les personnes âgées au Québec 2019. Portrait de la maltraitance vécue à domicile* de l'Institut de la statistique du Québec<sup>37</sup> révèle une prévalence plus élevée de maltraitance matérielle ou financière, physique ou sexuelle<sup>38</sup> chez les personnes âgées qui demeurent dans une résidence privée pour aînés (ci-après « RPA ») ou dans un autre type de logement<sup>39</sup> que chez celles qui résident dans une maison unifamiliale ou intergénérationnelle ou dans un condo<sup>40</sup>.

Le législateur profite du Projet de loi n° 101 pour ajouter des mesures législatives visant à prévenir des situations de maltraitance et de violation des droits des aîné.e.s et de toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité dans

---

<sup>36</sup> Dans Christine MORIN et Katherine CHAMPAGNE, *Mémoire de la Chaire Antoine-Turmel sur le plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2017-2022*, présenté au Secrétariat aux aînés, juin 2016 : « Les récits préoccupants de soins et de services dispensés dans le réseau de la santé et des services sociaux nous amènent trop souvent à nous questionner à propos du respect des droits à la dignité, à l'intégrité et à la vie privée des usagers, pour ne donner que quelques exemples. Pourtant, il s'agit de droits fondamentaux reconnus et protégés par la Charte québécoise et la Charte canadienne. » *Charte des droits et libertés de la personne*, RLRQ, c. C-12, art. 1 à 9; *Loi constitutionnelle de 1982, Annexe B de la Loi de 1982 sur le Canada (R-U)*, 1982, c. 11, art. 7 et 15; François AUBRY, Yves COUTURIER et Frédéric GILBERT, « L'application de l'approche milieu de vie en établissement d'hébergement de longue durée par les préposés aux bénéficiaires du point de vue des préposés, infirmières auxiliaires et infirmières », (2013) 10 *L'infirmière clinicienne* 52.

<sup>37</sup> L'enquête ne porte que sur les situations de maltraitance vécues par les personnes de 65 ans et plus vivant à leur domicile et capables de répondre au questionnaire téléphonique par elles-mêmes.

<sup>38</sup> En raison des très faibles prévalences des maltraitements physique et sexuelle au cours des 12 derniers mois, elles ont été regroupées lors de l'analyse.

<sup>39</sup> Comme un HLM, une coopérative, une communauté religieuse ou une maison de chambres.

<sup>40</sup> Lucie GINGRAS, *Enquête sur la maltraitance envers les personnes âgées au Québec 2019. Portrait de la maltraitance vécue à domicile*, Québec, Institut de la statistique du Québec, 2020, p. 14 et 15, en ligne : [www.stat.gouv.qc.ca/statistiques/conditions-vie-societe/securite/victimisation/maltraitance-personnes-aines-domicile-2019-portrait.pdf](http://www.stat.gouv.qc.ca/statistiques/conditions-vie-societe/securite/victimisation/maltraitance-personnes-aines-domicile-2019-portrait.pdf).

certains milieux de vie, dont une ressource intermédiaire avec laquelle un établissement public a conclu une entente et une RPA.

Nous saluons les dispositions proposées permettant qu'une telle ressource intermédiaire ou une RPA soit l'objet d'une administration provisoire en cas de situations problématiques<sup>41</sup>. La pandémie l'a bien démontré : une telle mesure peut être très utile pour protéger les personnes en situation de vulnérabilité.

Nous nous réjouissons également du fait que l'attestation temporaire de conformité d'un.e exploitant.e d'une RPA puisse être révoquée ou que son certificat de conformité puisse être révoqué, non renouvelé ou pas délivré s'il :

Ne prend pas les moyens nécessaires afin de mettre fin à tous cas de maltraitance au sens de la Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité (chapitre L-6.3) porté à sa connaissance.<sup>42</sup>

Nous accueillons favorablement les mesures proposées qui visent les RPA. Ces résidences ne sont pas toujours adaptées aux besoins des résident.e.s et certaines bafouent leurs droits. Les journaux regorgent d'exemples à ce sujet<sup>43</sup>. Pensons notamment à l'irrespect des normes de sécurité, à des soins essentiels non prodigués alors que les résident.e.s ont payé pour les recevoir, à une offre alimentaire inappropriée, aux dossiers des résident.e.s et du personnel incomplets, à la gestion inadéquate des médicaments, etc.

La professeure Marie Annik Grégoire, une chercheure associée à la Chaire Antoine-Turmel, a étudié les baux de plusieurs résidences privées pour aînés,

---

<sup>41</sup> Art. 17 et 20 de la *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*, projet de loi n° 101, 1<sup>ère</sup> sess., 42<sup>e</sup> légis. (Qc).

<sup>42</sup> Art. 31 de la *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*, projet de loi n° 101, 1<sup>ère</sup> sess., 42<sup>e</sup> légis. (Qc). Une règle semblable est notamment prévue pour les centres locaux de services communautaires, les centres hospitaliers, les centres d'hébergement et de soins de longue durée et les centres de réadaptation.

<sup>43</sup> Pensons notamment à l'affaire Manoir Liverpool à Lévis.

représentant plus de 19 000 unités de logement au Québec<sup>44</sup>. Son étude révèle que l'ensemble des baux analysés comportait une ou plusieurs clauses abusives ou illégales. Bien qu'il y ait eu certains ajouts et modifications dans la législation dans les dernières années, les dispositions normatives demeurent insuffisantes pour protéger adéquatement les droits des personnes âgées vivant en résidence privée.

Comme le Protecteur du citoyen, nous jugeons qu'il est « déraisonnable de faire reposer sur le locataire d'une RPA la responsabilité d'évaluer la légalité des clauses de son bail ou du règlement d'immeuble de sa résidence »<sup>45</sup>. À titre d'exemple, il doit y avoir un meilleur contrôle étatique des baux en RPA, notamment par l'entremise de l'accréditation des résidences privées. Les certificats de conformité devraient être remis en fonction de la légalité des baux et des règles de fonctionnement des résidences<sup>46</sup>. **Des dispositions législatives édictant une telle règle devraient être expressément prévues dans le Projet de loi en vue d'accroître la protection des droits des aînés vivant en RPA.**

Bien que pouvant être fort utiles, les pouvoirs d'inspection d'une résidence privée pour aînés et d'autres ressources offrant de l'hébergement pour des clientèles vulnérables déterminées par règlement<sup>47</sup> que le ministre de la Santé et des

---

<sup>44</sup> Marie Annik GRÉGOIRE et Sophie GRATTON, « La légalité des baux de résidences privées pour personnes âgées : Étude réflexive sur l'effectivité des droits dans un contexte de vieillissement de la population », (2011) 70 *Revue du Barreau* 473.

<sup>45</sup> PROTECTEUR DU CITOYEN, *Les résidences privées pour aînés : plus que de simples entreprises de location résidentielle. Rapport sur le respect des droits et des obligations des locataires et des locateurs dans les résidences privées pour aînés*, Rapport spécial du Protecteur du citoyen, Québec, juin 2016, p. 23.

<sup>46</sup> Marie Annik GRÉGOIRE, « Les baux en résidences pour personnes âgées : quelle effectivité pour la protection des droits ? », (2016) 46 *Revue générale de droit* 277. Pour sa part, la Protectrice du citoyen propose de « modifier le *Règlement sur les conditions d'obtention d'un certificat de conformité et les normes d'exploitation d'une résidence privée pour aînés* afin d'y prévoir l'obligation pour les exploitants de résidences privées pour aînés d'informer les locataires de la présence dans le bail de clauses contraires à l'ordre public avant sa signature ou pour toute modification ultérieure. » PROTECTEUR DU CITOYEN, *Les résidences privées pour aînés : plus que de simples entreprises de location résidentielle. Rapport sur le respect des droits et des obligations des locataires et des locateurs dans les résidences privées pour aînés*, Rapport spécial du Protecteur du citoyen, Québec, juin 2016, p. 24.

<sup>47</sup> Article 489.0.1 de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux*, RLRQ, c. S-4.

Services sociaux se voit conférés dans la *Loi visant à reconnaître et à soutenir les personnes proches aidantes et modifiant diverses dispositions législatives*<sup>48</sup> ne sont pas, selon nous, suffisants, d'autant plus que des pouvoirs d'inspection étaient déjà attribués aux CIUSSS et aux CISSS. Il en va de même des pouvoirs d'enquête proposés dans le Projet de loi au ministre de la Santé et des Services sociaux et aux CISSS à l'égard des RPA<sup>49</sup>. Nous ne sommes évidemment pas contre de tels pouvoirs, puisqu'ils peuvent être utiles dans la lutte contre la maltraitance, mais des dispositions expresses supplémentaires doivent être prévues en vue de mieux protéger les résident.e.s de RPA. La *Loi instaurant un nouveau régime d'aménagement dans les zones inondables des lacs et des cours d'eau, octroyant temporairement aux municipalités des pouvoirs visant à répondre à certains besoins et modifiant diverses dispositions*<sup>50</sup> constitue d'ailleurs une belle avancée, mais il faut en faire plus.

Il faut également continuer à en faire davantage en matière de maltraitance financière et matérielle. Nous croyons que les règles applicables aux procurations méritent une attention particulière du législateur.

## **5. La maltraitance financière et matérielle**

Dans la foulée du Projet de loi n° 101, nous croyons qu'il est nécessaire de réitérer l'importance de continuer à lutter contre la maltraitance matérielle et financière. Rappelons que plus de 20 % de l'ensemble des mesures du *Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2017-2022* ont pour objectif de lutter contre la maltraitance matérielle et financière. Comme ce type de maltraitance n'est pas disparu, le gouvernement doit continuer à s'y intéresser, car ses conséquences peuvent être dévastatrices pour certain.e.s âgé.e.s La maltraitance matérielle et financière peut entraîner des pertes

---

<sup>48</sup> LQ 2020, c. 22.

<sup>49</sup> Art. 26 de la *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*, projet de loi n° 101, 1<sup>ère</sup> sess., 42<sup>e</sup> légis. (Qc).

<sup>50</sup> LQ 2021, c. 7.

financières importantes qui auront un impact sur la qualité de vie de la personne âgée qui est maltraitée, mais également des préjudices qui portent atteinte à sa santé physique et psychologique<sup>51</sup>.

À ce chapitre, il est important de se préoccuper des différents aspects relatifs à la planification de la retraite, de la fin de vie et du décès des personnes aînées. Il y a notamment lieu de veiller à l'encadrement adéquat des procurations (générale, spécifique ou bancaire)<sup>52</sup>. Ce document juridique peut s'avérer utile pour toute personne qui, bien qu'elle soit toujours apte, préfère confier l'administration de ses biens à une autre personne. Il faut cependant réaliser que les risques de maltraitance financière du ou de la mandant.e sont réels en présence d'un ou d'une mandataire négligent.e ou mal intentionné.e. Plusieurs travaux de recherche le montrent : dans certains cas, la procuration peut carrément se transformer en une « license to steal »<sup>53</sup>.

Dans bon nombre de procurations générales, le ou la mandataire détient de larges pouvoirs sur le patrimoine du ou de la mandant.e. Il peut contrôler les actifs du ou de la mandant.e. Dans une telle situation, le ou la mandataire « est présumé[e] avoir l'autorisation expresse d'effectuer toutes les transactions à moins que la victime soit en mesure de témoigner du contraire »<sup>54</sup>. Il devient donc difficile pour

---

<sup>51</sup> Voir Raymonde CRÊTE et Christine MORIN, *Mémoire de la Chaire Antoine-Turmel pour la Consultation des Autorités canadiennes en valeurs mobilières (ACVM) sur le Projet de modification visant à rehausser la protection des clients âgés et vulnérables*, déposé auprès de l'Autorité des marchés financiers, le 20 juillet 2020, p. 9.

<sup>52</sup> Juridiquement, le mandat est un contrat par lequel une personne, le mandant, donne le pouvoir de la représenter dans l'accomplissement d'un acte juridique avec un tiers, à une autre personne, le mandataire qui, par le fait de son acceptation, s'oblige à l'exercer. Ce pouvoir et l'écrit qui le constate (le cas échéant) s'appellent aussi procuration. *Code civil du Québec*, RLRQ, c. CCQ-1991, art. 2130. Ce sujet a également été discuté dans Christine MORIN et Katherine CHAMPAGNE, *Mémoire de la Chaire Antoine-Turmel sur le plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes aînées 2017-2022*, présenté au Secrétariat aux aînés, juin 2016.

<sup>53</sup> Hans A. LAPPING, « License to Steal, Implied Gift-Giving Authority and Powers of Attorney », (1996) 4 *Elder Law Journal* 143. Pour un exemple récent où une dame a été condamnée pour fraude de sa mère âgée et souffrant de troubles cognitifs en utilisant des procurations, voir *R. c. Morinville*, 2021 QCCQ 4194. Les effets de la fraude sur la victime sont très importants. Elle a été dépouillée de l'ensemble de ses actifs et la fraude a eu un impact non négligeable sur les soins de santé et de confort qu'elle a pu recevoir en fin de vie.

<sup>54</sup> Voir Marie BEAULIEU, Roxane LÉBOEUF et Raymonde CRÊTE, « La maltraitance matérielle

les tiers de détecter si le ou la mandataire agit pour son propre intérêt ou pour celui du ou de la mandant.e qu'il ou elle représente<sup>55</sup>. La vigilance du ou de la mandant.e est essentielle.

Des études montrent que les mandant.e.s, particulièrement en vieillissant, confient l'administration de leurs biens à des membres de leur famille ou à des proches avec qui ils ou elles entretiennent une relation de confiance<sup>56</sup>. Elles révèlent par ailleurs que la plupart des abus financiers qui découlent de l'utilisation frauduleuse d'une procuration sont le fait de personnes proches du ou de la mandant.e. La situation est d'autant plus complexe que le ou la mandant.e entretient une relation affective avec son ou sa mandataire et que le ou la mandant.e n'a pas toujours conscience d'être exploité.e<sup>57</sup>.

Dans le cadre d'une recherche empirique sur les personnes âgées et leurs finances dirigée par Option consommateurs<sup>58</sup>, la professeure Christine Morin s'est

---

ou financière des personnes âgées - un état des connaissances », dans R. CRÊTE, I. TCHOTOURIAN et M. BEAULIEU (dir.), *L'exploitation financière des personnes âgées: prévention, résolution et sanction*, coll. « CÉDÉ », Cowansville, Éditions Yvon Blais, 2014, p. 109.

<sup>55</sup> Voir Catherine ROSSI, Jennifer GRENIER, Raymonde CRÊTE et Alexandre STYLIOS, « L'exploitation financière des personnes âgées au Québec : le point de vue des professionnels », (2016) 46 *Revue générale de droit* 99, 123.

<sup>56</sup> Voir Marie-Josée NORMAND-HEISLER, « L'encadrement des procurations accordées par les personnes âgées au Québec : une appréciation critique », (2016) 46 *Revue générale de droit* 341.

<sup>57</sup> Pour un exemple éloquent, voir *Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (Succession Duhaime) c. Satgé*, 2016 QCTDP 12, j. Yvan Nolet; Christine MORIN et Katherine CHAMPAGNE, *Commentaire sur la décision Québec (Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse) c. Satgé – Exploitation d'une personne âgée en vertu de l'article 48 de la Charte québécoise*, *Repères*, septembre 2016, EYB2016REP2025 (La référence). Voir également Christine MORIN et Katherine CHAMPAGNE, « Commentaire sur la décision CDPDJ (I.D.) c. C.F. – Nouvelle illustration des risques associés aux procurations consenties par une personne âgée en situation de vulnérabilité », *Repères*, mai 2019, EYB2019REP2762 (La référence).

<sup>58</sup> Cette étude était dirigée par la professeure Marie J. Lachance, en collaboration avec Patricia Long et Jacinthe Cloutier, Option consommateurs et la Chaire de recherche Antoine-Turmel sur la protection juridique des aînés. L'objectif du projet était de mettre au point des outils en vue d'aider les aîné.e.s québécois.e.s à mieux gérer leurs finances personnelles pour ainsi réduire leurs risques d'être victimes de maltraitance financière. Il visait à étudier les connaissances et les pratiques des personnes âgées de 75 ans et plus sur les modes de paiement (cartes de crédit, cartes de débit et chèques), les procurations et les comptes conjoints. Le projet a été financé par le Secrétariat aux aînés du ministère de la Famille du Québec, conformément au programme Québec ami des aînés (QADA). Les fonds ont été octroyés à l'organisme Option consommateurs pour le projet « Mieux renseigner les aînés pour les protéger de l'abus financier ». Marie J. LACHANCE, Jacinthe CLOUTIER et Patricia LONG, *Mieux renseigner les aînés pour les protéger*

notamment intéressée à l'utilisation de la procuration par les personnes âgées. Malgré le caractère exploratoire de la recherche qui ne permet pas de généraliser les résultats obtenus à l'ensemble des personnes âgées du Québec, elle présente un portrait de certaines habitudes et des connaissances d'âné.e.s québécois.e.s sur des sujets liés à la protection de leur patrimoine. La recherche réalisée met en lumière une certaine méconnaissance de la procuration. Elle fait également ressortir des besoins d'informations juridiques qui devraient être comblés, notamment pour prévenir la maltraitance financière<sup>59</sup>. **Une campagne d'information et de sensibilisation est requise pour informer les personnes âgées au sujet des risques associés aux procurations.**

Parmi les questions sur les procurations qui ont été posées aux participant.e.s rencontré.e.s, celle qui a été la moins bien réussie portait sur l'utilisation de la procuration après que le ou la mandant.e soit devenu.e inapte. La vaste majorité des répondant.e.s, soit 91 %, croit que la procuration peut être utilisée même si le ou la mandant.e devient inapte<sup>60</sup>. Ces chiffres tendent à confirmer que plusieurs personnes âgées voient la procuration comme un outil auquel elles pourront avoir recours advenant leur inaptitude. Cette réponse est logique eu égard au fait que 90,2 % des répondant.e.s qui ont signé une procuration ont dit l'avoir fait au cas où ils ou elles seraient malades ou hospitalisé.e.s ou encore victimes d'un accident, soit à la suite d'une maladie ou d'un accident passé. Ces résultats suggèrent que certaines personnes ne distinguent pas correctement la procuration et le mandat de protection. Rappelons que c'est le mandat de protection qui

---

*de l'abus financier. Volet quantitatif de la recherche. Rapport des données recueillies auprès des aînés*, présenté à Option consommateurs, 13 mars 2017. Un guide destiné aux personnes âgées a également été publié par OPTION CONSOMMATEURS, *Vos finances en toute sécurité : Guide à l'intention des aînés*, Montréal, Option consommateurs, en ligne : <<https://option-consommateurs.org/wp-content/uploads/2018/02/guide-aines-2018-2.pdf>>.

<sup>59</sup> Voir Christine MORIN, « Réflexions sur la lutte contre la maltraitance envers les aînés et le rôle des conseillers juridiques », (2017) 76 *Revue du Barreau* 503; Christine MORIN et Robert SIMARD, « Dialogue sur le rôle social du notaire dans la protection des aînés en situation de vulnérabilité », (2018) 1 *C.P. du N.* 1; Christine MORIN et Marc-Antoine RIOUX, « DMA et autres instruments juridiques à la portée du citoyen : quelques problématiques », dans Service de la qualité de la profession, Barreau du Québec, vol. 452, *La protection des personnes vulnérables (2019)*, Cowansville, Éditions Yvon Blais, 2019, p. 171.

<sup>60</sup> 4 % ont eu une bonne réponse, alors que 5 % ont dit ignorer la réponse.

constitue l'instrument approprié pour permettre à un.e mandataire d'agir lorsque le ou la mandant.e devient inapte<sup>61</sup>.

En outre, plusieurs auteur.e.s observent que pour des raisons d'ordre pratique, des mandataires continuent à agir en vertu d'une procuration malgré la survenance de l'inaptitude du ou de la mandant.e<sup>62</sup>. Comme le professeur Fabien, nous croyons cependant qu'il est de l'essence du régime du mandat qu'il s'éteigne dès l'apparition de l'inaptitude factuelle du ou de la mandant.e<sup>63</sup>. Étant donné que le mandat implique une série de droits et d'obligations du ou de la mandant.e et du ou de la mandataire, le ou la mandant.e doit demeurer apte tout au long de son exécution, notamment afin de pouvoir surveiller la gestion du ou de la mandataire, demander des informations ainsi que des comptes et être en mesure de révoquer le mandat. L'aptitude du ou de la mandant.e doit être considérée comme une condition de la validité du contrat de mandat, tant lors de sa signature que tout au long de son exécution. Le mandat ordinaire apparaît « inadapté » et « dysfonctionnel » lorsqu'il est utilisé alors que le ou la mandant.e est inapte<sup>64</sup>.

Comme le souligne également le professeur Fabien, « les cas d'abus rapportés par la jurisprudence visent souvent des mandataires, agissant en vertu de mandats *ordinaires*, qui ont exploité la faiblesse et la vulnérabilité de mandants

---

<sup>61</sup> Le mandat de protection est un mandat qui a la particularité d'avoir pour objet les actes destinés à assurer, en prévision de l'inaptitude du mandant à prendre soin de lui-même ou à administrer ses biens, la protection de sa personne, l'administration, en tout ou en partie, de son patrimoine et, en général, son bien-être moral et matériel. Il s'agit de l'unique moyen de prévoir la représentation d'une personne pour le moment où elle deviendra inapte. *Code civil du Québec*, RLRQ, c. C-1991, art. 2131 et 2166 à 2174.

<sup>62</sup> Voir Julie BRISSON et Victoria COHENE, « Chronique – La procuration et la survenance de l'inaptitude », *Repères*, janvier 2016, EYB2016REP1850, p. 2 (PDF) (La référence). Voir aussi Christine MORIN, « Le mandat : le point sur les conséquences liées à la survenance de l'inaptitude du mandant », (2008) 110 *Revue du notariat* 241.

<sup>63</sup> Voir Claude FABIEN, « Passage du mandat ordinaire au mandat de protection », (2001) 80 *Revue du barreau canadien* 951, 986; Christine MORIN, « Le mandat : le point sur les conséquences liées à la survenance de l'inaptitude du mandant », (2008) 110 *Revue du notariat* 241, 253. Cette idée semble partagée par François DUPIN, « Le praticien et la protection des inaptes », dans Service de la formation permanente, Barreau du Québec, vol. 67, *Développements récents en droit familial*, Cowansville, Éditions Yvon Blais, 1995, p. 53.

<sup>64</sup> Claude FABIEN, « Passage du mandat ordinaire au mandat de protection », (2001) 80 *Revue du barreau canadien* 951, 968 et 989.

devenus inaptes (les italiques sont de l'auteur) »<sup>65</sup>. Les risques de maltraitance matérielle et financière sont réels. Il est dans l'intérêt du ou de la mandant.e que la procuration n'ait plus d'effet lors de la survenance de son inaptitude factuelle. **Il serait ainsi opportun de prévoir une disposition législative qui précise que le ou la mandataire ne doit utiliser la procuration que si le ou la mandant.e est apte *de facto*, c'est-à-dire qu'il ou elle est toujours en mesure de surveiller la gestion du ou de la mandataire, de lui demander des informations ou des comptes et de révoquer le mandat.**

S'il arrive que des problèmes dans la gestion des biens de mandant.e.s résultent de la mauvaise foi des mandataires, ces problèmes peuvent aussi découler de leur ignorance de la loi et de leurs responsabilités. La jurisprudence québécoise fait abondamment état de mandataires qui sont mal informé.e.s de leurs devoirs et de leurs obligations à titre d'administrateurs du bien d'autrui<sup>66</sup>. Pourtant, le « flou » qui entoure les devoirs du ou de la mandataire en vertu d'une procuration est depuis longtemps identifié comme l'une des principales causes d'exploitation des personnes âgées au moyen de procurations<sup>67</sup>. **Les mandataires doivent être mieux informé.e.s et conseillé.e.s sur leurs devoirs et obligations. Une campagne d'information est requise.**

Une meilleure connaissance des procurations par leurs signataires et leur utilisation plus éclairée peut sans aucun doute contribuer à réduire les risques de maltraitance matérielle et financière que vise à contrer le Projet de loi et le *Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées*

---

<sup>65</sup> Claude FABIEN, « Passage du mandat ordinaire au mandat de protection », (2001) 80 *Revue du barreau canadien* 951, 977.

<sup>66</sup> Pour un exemple : *S.T. et R.Ta*, 2017 QCCS 3622.

<sup>67</sup> Voir Marie-Josée NORMAND-HEISLER, « L'encadrement des procurations accordées par les personnes âgées au Québec : une appréciation critique », (2016) 46 *Revue générale de droit* 341, 386.

2017-2022<sup>68</sup>. **Le Guide pratique pour l'industrie des services financiers<sup>69</sup> préparé par l'Autorité des marchés financiers constitue un pas dans la bonne direction, mais les situations problématiques demeurent trop fréquentes.**

## **Conclusion**

Comme l'a mentionné l'une des auteures du présent mémoire au printemps dernier, « [l]e confinement de certaines personnes âgées avait commencé bien avant le début de la pandémie. Certaines d'entre elles vivaient déjà seules, isolées, en situation de vulnérabilité, maltraitées ou exploitées »<sup>70</sup>. La pandémie nous rappelle collectivement que beaucoup de travail reste à faire dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées. La bonification de la Loi contre la maltraitance est un autre pas dans la bonne direction.

Les lois seules ne suffisent toutefois pas à protéger adéquatement les personnes majeures en situation de vulnérabilité. Pour qu'elles soient efficaces, elles doivent être connues et comprises. Or, les mesures édictées dans la *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité* ne semblent pas encore suffisamment connues et comprises par l'ensemble du personnel du réseau de la santé et des services sociaux, notamment<sup>71</sup>. La situation doit changer avec la prochaine loi.

---

<sup>68</sup> GOUVERNEMENT DU QUÉBEC, *Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2017-2022*, Québec, Ministère de la Famille – Secrétariat aux aînés, 2017.

<sup>69</sup> AUTORITÉ DES MARCHÉS FINANCIERS, *Protéger un client en situation de vulnérabilité. Guide pratique pour l'industrie des services financiers*, 2019, en ligne : [https://lautorite.qc.ca/fileadmin/lautorite/grand\\_public/publications/professionnels/tous-les-pros/guide-bonnes-pratiques-personnes-vulnerables\\_fr.pdf](https://lautorite.qc.ca/fileadmin/lautorite/grand_public/publications/professionnels/tous-les-pros/guide-bonnes-pratiques-personnes-vulnerables_fr.pdf).

<sup>70</sup> Christine MORIN, « Les personnes âgées en temps de pandémie, et après? », dans Shauna VAN PRAAGH et Simon SANDOMIERSKI (dir.), *Collage sur le droit et le savoir au temps de la pandémie/Law and Learning in the Time of Pandemic – A Collage*, (2020) 25-4 *Lex Electronica* 211, 215.

<sup>71</sup> Voir Marie BEAULIEU, Julien CADIEUX GENESSE et Kevin ST-MARTIN, *La maltraitance en CHSLD en contexte de COVID-19 – Mémoire soumis dans le cadre de l'enquête sur la gestion de la crise de la COVID-19 dans les CHSLD par le Protecteur du citoyen*, présenté au Protecteur du citoyen, 16 octobre 2020, en ligne : [https://maltraitancedesaines.com/wp-content/uploads/2020/10/2020\\_Memoire\\_Protecteur-du-citoyen\\_ChairMaltraitance.pdf](https://maltraitancedesaines.com/wp-content/uploads/2020/10/2020_Memoire_Protecteur-du-citoyen_ChairMaltraitance.pdf), p. 13.

À la suite des conséquences dramatiques de la crise de la COVID-19, une attention particulière doit être portée aux actions gouvernementales pour protéger les droits des personnes âgées. Ces actions sont requises en vue d'assurer un vieillissement bienveillant.

Plusieurs des modifications proposées dans le Projet de loi n° 101 sont intéressantes. Le Projet demeure toutefois perfectible. En guise de conclusion, nous revenons sur **les points qui nous apparaissent particulièrement déterminants**.

### **PRINCIPAUX ÉLÉMENTS DE RÉFLEXION ET SUGGESTIONS :**

- La maltraitance organisationnelle doit être ajoutée au sein de la définition de « maltraitance ». Il est important de référer explicitement aux aspects systémiques, organisationnels et/ou structurels de la maltraitance.
- Il faut éviter l'âgisme. Les cas de signalement obligatoire doivent viser uniquement les personnes inaptes ou en situation de vulnérabilité.
- Pour assurer l'efficacité de la loi, la diffusion d'information et la formation de l'ensemble des personnes appelées à jouer un rôle en matière de maltraitance à l'égard des personnes âgées et de toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité doivent faire partie des priorités. Tous les intervenants doivent notamment connaître l'obligation de signalement et savoir comment l'appliquer.
- L'instauration de mesures coercitives comme la sanction pénale proposée peut être opportune, à la condition que la loi soit connue et comprise.
- Le personnel du réseau de la santé et des services sociaux, du curateur public, de la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse et la population en général doivent être informés afin de savoir vers quel intervenant se tourner pour porter plainte ou faire un signalement.

- L'indépendance du commissaire local aux plaintes, particulièrement pour permettre le traitement adéquat des plaintes relatives à des cas de maltraitance organisationnelle, doit être assurée.
- Un meilleur contrôle étatique des baux en RPA, notamment par l'entremise de l'accréditation des résidences privées, est nécessaire. Les certificats de conformité devraient être remis en fonction de la légalité des baux et des règles de fonctionnement des résidences.
- Il faut continuer de lutter contre tous les types de maltraitance, notamment la maltraitance financière et matérielle.
- En matière de procuration, il serait opportun de préciser que le ou la mandataire ne doit utiliser la procuration que si le ou la mandant.e est apte *de facto*, c'est-à-dire qu'il ou elle est toujours en mesure de surveiller la gestion du ou de la mandataire, de lui demander des informations ou des comptes et de révoquer le mandat.

Nous espérons que ces quelques commentaires seront utiles à la révision et à la bonification du Projet de loi n°101. Nous demeurons disponibles pour en discuter à votre convenance.