



Écoute • Rigueur • Respect

MÉMOIRE DU PROTECTEUR DU CITOYEN

Présenté à la Commission des relations avec les citoyens dans le cadre des consultations 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*

Québec, le 30 septembre 2021

LA MISSION DU PROTECTEUR DU CITOYEN

Le Protecteur du citoyen veille au respect des droits des personnes en intervenant auprès des ministères et des organismes du gouvernement du Québec ainsi qu'auprès des différentes instances du réseau de la santé et des services sociaux pour demander des correctifs à des situations qui portent préjudice à une personne ou à un groupe de personnes. Il traite aussi les divulgations d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics et les plaintes en cas de représailles liées à ces divulgations. Désigné par au moins les deux tiers des parlementaires et faisant rapport à l'Assemblée nationale, le Protecteur du citoyen agit en toute indépendance et impartialité, que ses interventions résultent du traitement de plaintes, de signalements ou de divulgations, ou de sa propre initiative.

Le respect des personnes et de leurs droits ainsi que la prévention des préjudices sont au cœur de la mission du Protecteur du citoyen. Son rôle en matière de prévention s'exerce notamment par l'analyse de situations qui engendrent des préjudices pour un nombre important de citoyens et de citoyennes ou qui sont de nature systémique.

En vertu des pouvoirs qui lui sont conférés, il peut notamment proposer des modifications aux lois, règlements, directives et politiques administratives afin de les améliorer dans l'intérêt des personnes concernées.

Le présent document est disponible en version électronique sur le site Web du Protecteur du citoyen (protecteurducitoyen.qc.ca), section **Enquêtes**, rubrique **Réactions aux projets de loi et de règlement**.

TABLE DES MATIÈRES

Introduction	1
1 RENFORCEMENT DE LA LOI VISANT À LUTTER CONTRE LA MALTRAITANCE.....	3
1.1 Renforcement des moyens pour prévenir la maltraitance	3
1.2 Valorisation du rôle de la personne vulnérable et de la personne proche aidante ..	4
1.3 Création d'un centre d'assistance et de référence concernant la maltraitance.....	5
1.4 Visibilité de la politique sur la maltraitance.....	6
1.5 Renforcement de l'obligation de signaler les cas de maltraitance.....	6
1.6 Protection contre les représailles.....	6
2 RENFORCEMENT DE LA SURVEILLANCE DE LA QUALITÉ DES SERVICES DES RESSOURCES INTERMÉDIAIRES ET DES RÉSIDENCES PRIVÉES POUR AÎNÉS	7
2.1 Augmentation de l'imputabilité de la plus haute autorité des CISSS et des CIUSSS dans la surveillance des RI, des RTF et des RPA	8
Conclusion	9
Annexe : Liste des recommandations.....	10

INTRODUCTION

- 1 Dans le cadre de son mandat, le Protecteur du citoyen prend connaissance de l'ensemble des projets de loi et de règlement présentés à l'Assemblée nationale ou publiés à la *Gazette officielle du Québec*. Lorsqu'il l'estime nécessaire, il intervient en vertu de l'article 27.3 de la *Loi sur le Protecteur du citoyen* (LPC)¹, qui lui confère le pouvoir d'appeler l'attention d'un dirigeant ou d'une dirigeante d'organisme ou du gouvernement sur les réformes législatives, réglementaires et administratives qu'il juge conformes à l'intérêt général.
- 2 En vertu de la *Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux* (LPU)², le Protecteur du citoyen intervient :
 - Après des instances du réseau de la santé et des services sociaux, principalement en deuxième recours;
 - À la suite d'une plainte ou d'un signalement pour prévenir et corriger le non-respect des droits, les abus, la négligence et les erreurs commises à l'égard des personnes en contact avec un établissement du réseau de la santé et des services sociaux.
- 3 C'est ainsi qu'il veille au respect des droits des personnes qui, souvent, se trouvent en situation de vulnérabilité.
- 4 Au regard de ce mandat, le Protecteur du citoyen a pris connaissance du 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 par la ministre responsable des Aînés et des Proches aidants, M^{me} Marguerite Blais, le 9 juin 2021.
- 5 Le Protecteur du citoyen accueille favorablement le projet de loi n° 101, puisqu'il renforce la lutte à la maltraitance. De plus, il ajoute de nouveaux pouvoirs, notamment aux centres intégrés de santé et de services sociaux (CISSS) et aux centres intégrés universitaires de santé et de services (CIUSSS), pour consolider la surveillance de la qualité des services de santé et des services sociaux dans les ressources intermédiaires (RI) et les résidences privées pour aînés (RPA).
- 6 Le Protecteur du citoyen voit dans ce projet de loi une volonté claire d'accroître la protection et de veiller au bien-être des personnes vulnérables et il souscrit au message du projet de loi selon lequel la maltraitance envers les personnes vulnérables est inacceptable dans la société québécoise.

¹ RLRQ, c. P-32.

² RLRQ, c. P-31.1.

7 Toutefois, le Protecteur du citoyen est d'avis que le projet de loi soulève certaines préoccupations concernant :

- Les moyens pour prévenir la maltraitance;
- Le rôle de la personne proche aidante;
- La création d'un centre d'assistance et de référence dédié à la maltraitance;
- L'ajout d'amendes et de protection contre les mesures de représailles;
- L'imputabilité de la plus haute autorité dans les CISSS et les CIUSSS dans le renforcement de la surveillance de la qualité des soins et services dans les RI et les RPA.

1 RENFORCEMENT DE LA LOI VISANT À LUTTER CONTRE LA MALTRAITANCE

8 Le projet de loi n° 101 a pour objet de renforcer la lutte contre la maltraitance, notamment par :

- La bonification de la définition de la maltraitance;
- La création d'un centre d'assistance et de référence servant de porte d'entrée unique pour toute personne concernée par une situation de maltraitance;
- Le renforcement de l'obligation de signaler les cas de maltraitance;
- La protection des personnes qui effectuent un signalement de maltraitance contre les représailles.

1.1 Renforcement des moyens pour prévenir la maltraitance

9 Au chapitre des interrogations que soulève le projet de loi, le Protecteur du citoyen constate que son article 2 modifie l'article 3 de la *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité*³ en ajoutant un élément que doit contenir la politique de lutte contre la maltraitance d'un établissement, soit :

«L'engagement du président-directeur général ou du directeur général de l'établissement, selon le cas, ou de la personne qu'il désigne de prendre les moyens nécessaires afin de mettre fin à tout cas de maltraitance porté à sa connaissance».

10 Le Protecteur du citoyen estime que cet engagement doit être bonifié afin que les présidents-directeurs généraux (PDG) ou directeurs généraux (DG) prennent également les moyens nécessaires pour **prévenir** la maltraitance au sein de leur établissement.

11 Il est important de prendre en compte que la définition de maltraitance de la *Loi visant à lutter contre la maltraitance* englobe aussi la notion du geste non intentionnel⁴. À cet égard, le Protecteur du citoyen estime que de la formation devrait être donnée aux prestataires de services pour leur permettre de mieux reconnaître et repérer les gestes de maltraitance. C'est là un des moyens clés pour diminuer la maltraitance envers les personnes vulnérables.

12 Cette bonification au projet de loi est d'autant plus nécessaire que, selon une étude présentée par le Centre de recherche et d'expertise en gérontologie sociale (CREGÉS) au sujet de la maltraitance en CHSLD⁵, « 64 % des membres du personnel en CHSLD ont admis avoir perpétué de la maltraitance dans les 12 derniers mois ».

³ RLRQ, c. L-6.3. Ci-après *Loi visant à lutter contre la maltraitance*, ou *la Loi*.

⁴ Art. 2, al. 4(3°) de la loi actuelle.

⁵ Mélanie Couture (2021), « [Maltraitance en CHSLD : stratégies à considérer pour la vérification des faits, les actions et suivis](#) ». Conférence CREGÉS du 15 juin 2021.

- 13 Par conséquent, le Protecteur du citoyen considère que, pour contrer efficacement et définitivement la maltraitance, les établissements doivent adopter une approche proactive axée sur la prévention. À cet égard, la plus haute autorité responsable doit être considérée comme imputable de l'implantation de cette approche de prévention.

Considérant ce qui précède, le Protecteur du citoyen recommande :

R-1 QUE le paragraphe 2° de l'article 2 du projet de loi n° 101 soit modifié par le remplacement de « afin de mettre fin à tout cas de maltraitance » par « afin de prévenir et de mettre fin à tout cas de maltraitance ».

R-2 QUE l'article 2 du projet de loi n° 101 soit modifié afin d'ajouter, au 4^e alinéa de l'article 3 de la loi, un nouveau paragraphe prévoyant que la politique doit indiquer les mesures à mettre en place afin que les prestataires de services soient adéquatement formés pour identifier et signaler les gestes de maltraitance.

R-3 QUE l'article 8 du projet de loi n° 101 soit modifié afin d'ajouter, au 2^e alinéa projeté de l'article 14 de la loi, un paragraphe précisant que le bilan annuel des activités du commissaire local doit faire état des activités de formation et de sensibilisation ainsi que des autres moyens adoptés et mis en œuvre pour prévenir la maltraitance.

1.2 Valorisation du rôle de la personne vulnérable et de la personne proche aidante

- 14 Le Protecteur du citoyen appuie la disposition du projet de loi visant à « favoris[er] l'implication de la personne victime de maltraitance à chacune des étapes » de la démarche entreprise⁶.

- 15 Il croit cependant que la personne victime, se retrouvant en situation de vulnérabilité, a souvent besoin d'un ou d'une proche pour signaler un geste de maltraitance. En effet, une personne en situation de vulnérabilité est, selon l'actuel quatrième paragraphe de l'article 2 de la *Loi visant à lutter contre la maltraitance* :

« une personne majeure dont la capacité de demander ou d'obtenir de l'aide est limitée temporairement ou de façon permanente, en raison notamment d'une contrainte, d'une maladie, d'une blessure ou d'un handicap, lesquels peuvent être d'ordre physique, cognitif ou psychologique ».

- 16 Le Protecteur du citoyen estime donc que le projet de loi devrait prévoir que la personne qui se croit victime de maltraitance puisse être accompagnée ou assistée d'une personne de son choix pour obtenir des informations ou entreprendre une démarche de plainte de maltraitance. Les personnes proches aidantes devraient également pouvoir obtenir de l'information concernant la portée des actions entreprises lors d'un signalement de

⁶ Projet de loi n° 101, art. 2 (3°).

maltraitance, et ce, en cohérence avec la Politique nationale pour les personnes proches aidantes⁷.

Considérant ce qui précède, le Protecteur du citoyen recommande :

R-4 QUE le projet de loi n° 101 soit modifié par l'ajout d'une disposition prévoyant que la personne qui se croit victime de maltraitance peut être accompagnée ou assistée de la personne de son choix pour obtenir des informations ou entreprendre une démarche de plainte de maltraitance.

R-5 QUE le projet de loi n° 101 soit modifié par l'ajout d'une disposition prévoyant que les personnes proches aidantes peuvent obtenir de l'information concernant la portée des actions prises à la suite du signalement effectué.

1.3 Création d'un centre d'assistance et de référence concernant la maltraitance

- 17 Le Protecteur du citoyen accueille favorablement la mise en place d'un service d'assistance et de référence pour soutenir les personnes vulnérables et les personnes proches aidantes dans leurs démarches pour signaler une situation de maltraitance, prévue par les articles 20.5 et 20.6 introduits par l'article 9 du projet de loi.
- 18 Toutefois, le Protecteur du citoyen considère qu'il faut éviter l'ajout d'une nouvelle structure consacrée uniquement à la maltraitance pour la personne qui reçoit des soins et des services dans un établissement du réseau de la santé et des services sociaux. De l'avis du Protecteur du citoyen, cette personne vulnérable, son proche aidant ou sa proche aidante doivent être en mesure de trouver aisément la ressource pouvant les soutenir dans leurs démarches. Comme les processus de plainte sur la qualité des services et sur la maltraitance dans le réseau de la santé et des services sociaux sont interreliés, implanter des centres d'assistance distincts risquerait, selon le Protecteur du citoyen, de complexifier la démarche.
- 19 Le Protecteur du citoyen estime que les centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (les CAAP) possèdent déjà l'expertise et la crédibilité dans l'accompagnement et l'assistance des personnes qui reçoivent des soins ou des services dans le réseau de la santé et des services sociaux, tant dans le cadre des plaintes que dans les situations de maltraitance.

Considérant ce qui précède, le Protecteur du citoyen recommande :

R-6 QUE le projet de loi n° 101 soit modifié afin que les centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (les CAAP) agissent comme centres de référence concernant la maltraitance de toute personne qui reçoit des soins et des services dans un établissement ou une ressource du réseau de la santé et des services sociaux.

⁷ MSSS (2021), *Politique nationale pour les personnes proches aidantes, reconnaître et soutenir le respect des volontés et des capacités d'engagement*. 60 p.

1.4 Visibilité de la politique sur la maltraitance

- 20 Le Protecteur du citoyen salue les modifications proposées aux articles 8 et 9 de la Loi par les articles 5 et 6 du projet de loi n° 101, qui prévoient que les RI, les RTF et les RPA sont tenues d'afficher à la vue du public la politique sur la maltraitance. Ces mesures permettront d'informer les personnes qui fréquentent de telles ressources sur les démarches pour signaler un geste de maltraitance.

1.5 Renforcement de l'obligation de signaler les cas de maltraitance

- 21 L'article 10 du projet de loi n° 101 modifie l'article 21 de la *Loi visant à lutter contre la maltraitance* en renforçant l'obligation des prestataires de services de signaler sans délai les cas de maltraitance, sous peine d'amende.
- 22 De l'avis du Protecteur du citoyen, il sera difficile d'imposer une amende aux prestataires de services qui ne signaleraient pas un geste de maltraitance. Comme indiqué précédemment, le Protecteur du citoyen estime que la clé du succès pour les signalements de maltraitance repose sur une meilleure compréhension par les prestataires de services de ce qu'est la maltraitance. Par conséquent, le Protecteur du citoyen considère qu'une évaluation du niveau de compréhension de la maltraitance doit être faite avant d'imposer une amende à un prestataire qui n'aurait pas signalé un geste de maltraitance.

1.6 Protection contre les représailles

- 23 L'article 11 du projet de loi, par l'ajout de l'article 22.2 à la *Loi visant à lutter contre la maltraitance*, prévoit l'interdiction d'exercer des représailles contre une personne qui signale une situation de maltraitance.
- 24 Le Protecteur du citoyen estime que la protection contre les mesures de représailles doit être facilement applicable. Or, à l'exception des cas de représailles liées à l'emploi, le projet de loi ne prévoit pas l'endroit où la personne qui se croit victime de représailles peut porter plainte. Pour le Protecteur du citoyen, il est fondamental qu'une personne qui se croit victime de représailles sache très clairement à quel endroit se diriger pour bénéficier de la protection contre les représailles.
- 25 Par ailleurs, dans le cadre de l'exercice de son mandat en matière d'intégrité publique, le Protecteur du citoyen a constaté que les mécanismes de protection contre les représailles sont souvent insuffisants pour protéger adéquatement les lanceurs d'alerte.
- 26 À cet égard, selon l'analyse que fait le Protecteur du citoyen du projet de loi, pour pouvoir bénéficier d'une protection contre les représailles, la personne qui signale une situation de maltraitance doit uniquement l'avoir dénoncée aux commissaires aux plaintes et à la qualité des services ou à l'intervenant désigné en vertu du nouvel article 17 de la Loi (introduit par l'article 9 du projet de loi)⁸. Or, le Protecteur du citoyen estime que la

⁸ En référence au deuxième alinéa de l'article 21 de la *Loi visant à lutter contre la maltraitance*, tel que modifié par l'article 10 du projet de loi n° 101.

protection contre les représailles ne devrait pas dépendre de l'autorité qui reçoit le signalement ou la plainte.

Considérant ce qui précède, le Protecteur du citoyen recommande :

R-7 QUE le projet de loi n° 101 soit modifié afin de prévoir à qui doit s'adresser une personne qui est ou se croit victime de représailles à la suite du signalement d'une situation de maltraitance.

R-8 QUE l'article 11 du projet de loi n° 101 soit modifié par l'ajout d'une disposition prévoyant que la protection contre les mesures de représailles doit être offerte à tous ceux et celles qui se plaignent ou signalent une situation de maltraitance, indépendamment de l'autorité indiquée pour recevoir les plaintes ou les signalements.

2 RENFORCEMENT DE LA SURVEILLANCE DE LA QUALITÉ DES SERVICES DES RESSOURCES INTERMÉDIAIRES ET DES RÉSIDENCES PRIVÉES POUR AÎNÉS

27 Le projet de loi n° 101 propose de modifier la *Loi sur les services de santé et les services sociaux* (LSSSS)⁹ afin de renforcer la surveillance de la qualité des soins et des services offerts par les RI et les RPA. À cet effet, il accorde le pouvoir au ministre de la Santé et des Services sociaux ou aux CISSS et CIUSSS :

- De désigner une personne pour administrer provisoirement les RI et les RPA¹⁰;
- De mener des enquêtes à l'égard des RPA¹¹;
- De révoquer le certificat de conformité d'une RPA qui ne prendrait pas les moyens pour mettre fin à un cas de maltraitance¹².

28 Le Protecteur du citoyen estime que les mesures proposées par le projet de loi améliorent la surveillance de la qualité des services et qu'elles seront bénéfiques pour les personnes hébergées.

29 Le Protecteur du citoyen croit que la possibilité de désigner un administrateur provisoire pour administrer une ressource de façon temporaire peut permettre d'éviter la fermeture abrupte de cette ressource et la relocalisation urgente de résidents et résidentes. De plus, l'aide pour accompagner les exploitants de RPA en difficulté (prévue par le nouvel article 346.0.10 LSSSS) augmentera la probabilité que les personnes puissent demeurer dans leur milieu de vie tout en obtenant des soins et des services sociaux de qualité et sécuritaires.

⁹ RLRQ, c. S-4.2.

¹⁰ Article 17 du projet de loi n° 101 (qui introduit l'article 309.1 LSSSS) pour les RI, article 20 du projet de loi n° 101 (qui introduit l'article 346.0.10.1 LSSSS) pour les RPA.

¹¹ Article 19 du projet de loi n° 101, qui introduit les articles 346.0.9.1 à 346.0.9.3 LSSSS.

¹² Article 21 du projet de loi n° 101, qui modifie l'article 346.0.11 LSSSS.

- 30 Le Protecteur du citoyen appuie donc ces nouvelles dispositions qui renforcent la surveillance et améliorent la qualité des services.
- 31 Ces mêmes dispositions amènent toutefois le Protecteur du citoyen à se questionner sur l'imputabilité de la plus haute autorité des CISSS ou des CIUSSS dans le renforcement de la surveillance de la qualité des RI, des RTF et des RPA.

2.1 Augmentation de l'imputabilité de la plus haute autorité des CISSS et des CIUSSS dans la surveillance des RI, des RTF et des RPA

- 32 Au cours des dernières années, lors d'enquêtes, le Protecteur du citoyen a constaté le manque de vigilance et de rigueur de certains CISSS et CIUSSS à assumer leur responsabilité en regard de la qualité des soins et des services des RI, des RTF et des RPA sur leur territoire. D'ailleurs, dans son rapport annuel de 2017-2018¹³, le Protecteur du citoyen faisait déjà état de lacunes importantes dans certaines RPA qui étaient connues des responsables des CISSS et des CIUSSS depuis des mois, voire des années.
- 33 Les données issues des enquêtes du Protecteur du citoyen démontrent que l'imputabilité de la plus haute autorité est essentielle pour renforcer la qualité des services offerts dans ces types de ressources d'hébergement. Notons, par exemple, qu'au cours des quatre dernières années, 61 % des recommandations émises par le Protecteur du citoyen à la suite d'enquêtes dans des RI, des RTF ou des RPA étaient formulées aux CISSS ou CIUSSS du territoire.
- 34 Par conséquent, le Protecteur du citoyen estime que pour maximiser l'impact des dispositions introduites par le projet de loi, l'imputabilité de la plus haute autorité du CISSS ou du CIUSSS doit être augmentée. Par exemple, celle-ci devrait, notamment, toujours être informée lorsqu'un administrateur provisoire est nommé. Le Protecteur du citoyen estime également qu'elle devrait prendre connaissance des différents rapports produits par l'administrateur provisoire et en faire état à son conseil d'administration. De son côté, le conseil d'administration du CISSS ou du CIUSSS devrait suivre l'évolution des recommandations de ces rapports et faire état de ce suivi dans son rapport de gestion.

¹³ PROTECTEUR DU CITOYEN, [Rapport annuel d'activités 2017-2018](#), p. 74.

Considérant ce qui précède, le Protecteur du citoyen recommande :

R-9 QUE l'article 17 du projet de loi n° 101 soit modifié par l'ajout d'un alinéa à l'article 309.1 LSSSS projeté, prévoyant que la plus haute autorité du CISSS ou du CIUSSS doit être personnellement informée de la nomination d'un administrateur provisoire dans une RI.

R-10 QUE l'article 17 du projet de loi n° 101 soit modifié par l'ajout d'une disposition précisant que tout rapport produit par l'administrateur provisoire doit être formellement soumis à la plus haute autorité du CISSS ou du CIUSSS et à son conseil d'administration pour qu'ils en prennent connaissance, en suivent l'évolution des recommandations et en fassent état dans leur rapport annuel de gestion.

R-11 QUE l'article 20 du projet de loi n° 101 soit modifié par l'ajout d'un alinéa à l'article 346.0.10.1 projeté, prévoyant que la plus haute autorité du CISSS ou du CIUSSS doit être personnellement informée de la nomination d'un administrateur provisoire dans une RPA.

R-12 QUE l'article 20 du projet de loi n° 101 soit modifié par l'ajout d'une disposition précisant que tout rapport produit par l'administrateur provisoire doit être formellement soumis à la plus haute autorité du CISSS ou du CIUSSS et à son conseil d'administration pour qu'ils en prennent connaissance, en suivent l'évolution des recommandations et en fassent état dans leur rapport annuel de gestion.

CONCLUSION

- 35** Par son mandat, le Protecteur du citoyen est particulièrement préoccupé par la situation des personnes vulnérables et, partant, de celles qui peuvent faire l'objet de maltraitance dans des milieux d'hébergement comme à tout endroit. Une telle réalité est insoutenable. Ainsi, il faut contrer avec vigueur les abus commis à l'égard de personnes en situation de vulnérabilité, en raison de leur âge, de leur santé ou de leur condition. Il importe donc de renforcer la protection de ces personnes et de mieux outiller les mécanismes conçus pour assurer leur sécurité.
- 36** En ce sens, le Protecteur du citoyen souscrit aux objectifs poursuivis par le projet de loi n° 101 et accueille favorablement les renforcements proposés. Ses constats quant à des améliorations à apporter au projet de loi visent à donner à la lutte contre la maltraitance sa pleine portée. C'est là une avancée qui doit s'accompagner d'un encadrement rigoureux et d'une surveillance accrue de la qualité des soins de santé et des services sociaux.

ANNEXE : LISTE DES RECOMMANDATIONS

- R-1 QUE** le paragraphe 2° de l'article 2 du projet de loi n° 101 soit modifié par le remplacement de « afin de mettre fin à tout cas de maltraitance » par « afin de prévenir et de mettre fin à tout cas de maltraitance ».
- R-2 QUE** l'article 2 du projet de loi n° 101 soit modifié afin d'ajouter, au 4^e alinéa de l'article 3 de la loi, un nouveau paragraphe prévoyant que la politique doit indiquer les mesures à mettre en place afin que les prestataires de services soient adéquatement formés pour identifier et signaler les gestes de maltraitance.
- R-3 QUE** l'article 8 du projet de loi n° 101 soit modifié afin d'ajouter, au 2^e alinéa projeté de l'article 14 de la loi, un paragraphe précisant que le bilan annuel des activités du commissaire local doit faire état des activités de formation et de sensibilisation ainsi que des autres moyens adoptés et mis en œuvre pour prévenir la maltraitance.
- R-4 QUE** le projet de loi n° 101 soit modifié par l'ajout d'une disposition prévoyant que la personne qui se croit victime de maltraitance peut être accompagnée ou assistée de la personne de son choix pour obtenir des informations ou entreprendre une démarche de plainte de maltraitance.
- R-5 QUE** le projet de loi n° 101 soit modifié par l'ajout d'une disposition prévoyant que les personnes proches aidantes peuvent obtenir de l'information concernant la portée des actions prises à la suite du signalement effectué.
- R-6 QUE** le projet de loi n° 101 soit modifié afin que les centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (les CAAP) agissent comme centres de référence concernant la maltraitance de toute personne qui reçoit des soins et des services dans un établissement ou une ressource du réseau de la santé et des services sociaux.
- R-7 QUE** le projet de loi n° 101 soit modifié afin de prévoir à qui doit s'adresser une personne qui est ou se croit victime de représailles à la suite du signalement d'une situation de maltraitance.
- R-8 QUE** l'article 11 du projet de loi n° 101 soit modifié par l'ajout d'une disposition prévoyant que la protection contre les mesures de représailles doit être offerte à tous ceux et celles qui se plaignent ou signalent une situation de maltraitance, indépendamment de l'autorité indiquée pour recevoir les plaintes ou les signalements.
- R-9 QUE** l'article 17 du projet de loi n° 101 soit modifié par l'ajout d'un alinéa à l'article 309.1 LSSSS projeté, prévoyant que la plus haute autorité du CISSS ou du CIUSSS doit être personnellement informée de la nomination d'un administrateur provisoire dans une RI.

- R-10 QUE** l'article 17 du projet de loi n° 101 soit modifié par l'ajout d'une disposition précisant que tout rapport produit par l'administrateur provisoire doit être formellement soumis à la plus haute autorité du CISSS ou du CIUSSS et à son conseil d'administration pour qu'ils en prennent connaissance, en suivent l'évolution des recommandations et en fassent état dans leur rapport annuel de gestion.
- R-11 QUE** l'article 20 du projet de loi n° 101 soit modifié par l'ajout d'un alinéa à l'article 346.0.10.1 projeté, prévoyant que la plus haute autorité du CISSS ou du CIUSSS doit être personnellement informée de la nomination d'un administrateur provisoire dans une RPA.
- R-12 QUE** l'article 20 du projet de loi n° 101 soit modifié par l'ajout d'une disposition précisant que tout rapport produit par l'administrateur provisoire doit être formellement soumis à la plus haute autorité du CISSS ou du CIUSSS et à son conseil d'administration pour qu'ils en prennent connaissance, en suivent l'évolution des recommandations et en fassent état dans leur rapport annuel de gestion.



Écoute • Rigueur • Respect

Bureau de Québec
800, place D'Youville, 19^e étage
Québec (Québec) G1R 3P4
Téléphone : 418 643-2688

Bureau de Montréal
1080, côte du Beaver Hall
10^e étage, bureau 1000
Montréal (Québec) H2Z 1S8
Téléphone : 514 873-2032

protecteurducitoyen.qc.ca
Téléphone sans frais : 1 800 463-5070
Télécopieur : 1 866 902-7130
protecteur@protecteurducitoyen.qc.ca

PAR COURRIEL

Québec, le 30 septembre 2021

Madame Sylvie D'Amours
Présidente de la Commission des relations avec les citoyens
Hôtel du Parlement
1045, rue des Parlementaires
Québec (Québec) G1A 1A4

Objet : *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*

Madame la Présidente,

Je remercie les membres de la Commission des relations avec les citoyens pour l'invitation aux consultations particulières et auditions publiques qu'elle tient 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*, mais il ne m'était malheureusement pas possible de participer aux auditions.

Je désire toutefois porter à votre attention le mémoire du Protecteur du citoyen portant sur ce projet de loi. Je souhaite qu'il soit officiellement déposé à la Commission dans le cadre de ces consultations particulières.

Je vous prie de recevoir, Madame la Présidente, l'assurance de ma considération distinguée.

La protectrice du citoyen,



Marie Rinfret

- p. j. Mémoire du Protecteur du citoyen sur le projet de loi n° 101
- c. c. M^{me} Marguerite Blais, ministre responsable des Aînés et des Proches aidants
M. Simon Jolin-Barrette, leader parlementaire du gouvernement
M. André Fortin, leader parlementaire de l'opposition officielle
M^{me} Christine Labrie, leader parlementaire du deuxième groupe d'opposition
M. Martin Ouellet, leader parlementaire du troisième groupe d'opposition
M^{me} Dominique Savoie, sous-ministre de la Santé et des Services sociaux
M^{me} Astrid Martin, secrétaire de la Commission des relations avec les citoyens
M^{me} Sabine Mekki, secrétaire de la Commission des institutions