



ASSEMBLÉE NATIONALE DU QUÉBEC

PREMIÈRE SESSION

QUARANTE-DEUXIÈME LÉGISLATURE

Journal des débats

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

Le mardi 28 septembre 2021 — Vol. 45 N° 88

Consultations particulières 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 (1)

**Président de l'Assemblée nationale :
M. François Paradis**

2021

Commission des relations avec les citoyens

Le mardi 28 septembre 2021 — Vol. 45 N° 88

Table des matières

Remarques préliminaires	1
Mme Marguerite Blais	1
Mme Monique Sauvé	2
Mme Lorraine Richard	3
Auditions	3
Regroupement des commissaires aux plaintes et à la qualité du Québec	3
Ordre des comptables professionnels agréés du Québec (Ordre des CPA du Québec)	11
Proche aidance Québec	18
Association des comités de résidents officielle du Québec (ACROQ)	25
Conférence des tables régionales de concertation des aînés du Québec (CTRCAQ)	31
Confédération des organismes de personnes handicapées du Québec (COPHAN)	40

Autres intervenants

Mme Sylvie D'Amours, présidente

Mme Marilyne Picard

Mme Suzanne Blais

Mme Stéphanie Lachance

- * Mme Maude Laliberté, Regroupement des commissaires aux plaintes et à la qualité du Québec
- * Mme Sophie Brisson, idem
- * Mme Geneviève Mottard, Ordre des CPA du Québec
- * Mme Chantal Roy, idem
- * Mme Mélanie Perroux, Proche aidance Québec
- * Mme France Boisclair, idem
- * M. Raoul Charbonneau, ACROQ
- * M. François Dumulon, idem
- * Mme Nicole Bolduc-DuBois, CTRCAQ
- * M. Bertrand Gignac, idem
- * Mme Véronique Vézina, COPHAN
- * Mme Nathalie Boëls, idem

- * Témoins interrogés par les membres de la commission

Le mardi 28 septembre 2021 — Vol. 45 N° 88

Consultations particulières 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 (1)

(Dix heures quarante-deux minutes)

La Présidente (Mme D'Amours) : Alors, ayant constaté le quorum, je déclare la séance de la Commission des relations...

Une voix : ...

La Présidente (Mme D'Amours) : Ah! d'accord. Je vous ai oublié.

Une voix : ...

La Présidente (Mme D'Amours) : Merci. Ayant constaté le quorum, je déclare la séance de la Commission des relations avec les citoyens...

La commission est réunie afin de procéder à des auditions publiques dans le cadre des consultations particulières sur le projet de loi n° 101, loi visant à renforcer la lutte contre les maltraitements envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité ainsi que la surveillance de la qualité des services de santé et de services sociaux.

M. le secrétaire, y a-t-il des remplacements?

Le Secrétaire : Oui, Mme la Présidente. Mme Labrie (Sherbrooke) est remplacée par M. Zanetti (Jean-Lesage) et Mme Perry Mélançon (Gaspé) est remplacée par Mme Richard (Duplessis).

Remarques préliminaires

La Présidente (Mme D'Amours) : Merci. Ce matin, nous allons débiter par les remarques préliminaires, puis nous entendrons les groupes suivants : le Regroupement des commissaires aux plaintes et à la qualité du Québec et l'Ordre des comptables professionnels agréés du Québec.

La durée des remarques préliminaires pour le gouvernement, six minutes, l'opposition officielle, quatre minutes, le deuxième groupe d'opposition, une minute, le troisième groupe d'opposition, une minute.

Je cède maintenant la parole à la ministre responsable des Aînés et des Proches aidants pour ses remarques préliminaires. Mme la ministre, vous disposez de six minutes.

Mme Marguerite Blais

Mme Blais (Prévost) : Merci, Mme la Présidente. Merci de nous accueillir dans cette commission. J'aimerais saluer non seulement les collègues de l'aile parlementaire du gouvernement, mais les personnes qui sont ici présentes, le Parti libéral, le Parti québécois et, ultérieurement, le parti de Québec solidaire. J'aimerais aussi saluer M. le secrétaire général de la commission ainsi que les techniciens et toutes les personnes qui ont travaillé très fort au gouvernement pour présenter cette nouvelle mouture de loi.

Je serai brève parce que je veux laisser du temps précieux à mes collègues. La loi en vigueur a besoin de plus de mordant, de leviers et de précisions afin de rencontrer l'objectif qui est d'enrayer davantage la maltraitance. La dernière année a démontré toute l'importance de resserrer le filet de sécurité autour des personnes majeures en situation de vulnérabilité, notamment celles résidant dans les milieux de vie pour aînés.

Chaque élément de la loi actuelle a été révisé pour en mesurer les enjeux et impacts et les améliorations à y apporter. Engagement du gestionnaire à prendre les moyens nécessaires pour mettre fin à tout cas de maltraitance, aménagements significatifs pour que toute personne en situation de vulnérabilité qui ne reçoit pas des services de santé et de services sociaux puisse formuler une plainte ou un signalement, c'est nouveau.

Politique des établissements approuvés par le ministère de la Santé et des Services sociaux, il y a des changements : obligation des ressources intermédiaires et de type familial et des résidences pour aînés d'afficher la politique à la vue du public, c'est nouveau, en précisant les instances responsables d'intervenir et de couvrir l'ensemble des situations potentielles de maltraitance à l'intérieur du réseau de la santé et des services sociaux et hors réseau; préciser les rôles de chacun, comme le dit l'adage, lorsque tout le monde s'occupe de tout, personne ne s'occupe de rien.

Possibilité de signaler une situation de maltraitance en dehors du réseau aux intervenants désignés par des processus d'intervention concertés.

Ententes-cadres nationales pour lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne en situation de vulnérabilité, c'est nouveau. Actuellement, lorsque la victime n'est pas connue, personne ne s'en occupe.

Institution d'un centre de référence et d'assistance pour faciliter le repérage et la référence des situations de maltraitance vers les acteurs appropriés, c'est nouveau.

Signalement obligatoire élargi à tout usager qui est pris en charge par une RIRTF, tout résidant d'une résidence privée pour aîné, toute personne dont l'inaptitude à prendre soin d'elle-même ou administrer ses biens a été constatée par une évaluation médicale, mais qui ne bénéficie pas d'une mesure de protection.

Pour une meilleure application de la loi, précision de la définition de maltraitance, incluant les types de maltraitance; définition de prestataire de services de santé et de services sociaux; signalement obligatoire lorsqu'il y a maltraitance, et non seulement lors de risques sérieux.

Pour bonifier les mécanismes d'assurance qualité déjà en place dans les milieux de vie : mise en place de nouveaux leviers d'intervention.

Administration provisoire des RIRTF non visées par la loi sur la représentation des ressources de type familial et de certaines ressources intermédiaires et sur le régime de négociation d'une entente collective les concertant; administration provisoire des RPA; reddition de comptes des commissaires locaux aux plaintes et à la qualité des services optimisés; des amendes possibles dans le cas où une personne visée par l'obligation de signaler contrevient à sa responsabilité si une personne menace, ou intimide, ou tente d'exercer, ou exerce des représailles en lien avec le signalement d'une situation de maltraitance ou lorsqu'une personne entrave de quelque façon que ce soit l'exercice des fonctions d'un inspecteur ou d'un enquêteur ou lorsqu'il y a commission d'un acte de maltraitance; ajout de pouvoir d'inspection et d'enquête, notamment en RPA.

L'intention de la présente loi est de lancer un message clair en voulant qu'aucune situation de maltraitance ne peut être tolérée. L'ajout de sanctions pénales vient soutenir cette intention. D'ailleurs, je vous avise que nous travaillons actuellement des amendements concernant, entre autres, les sanctions. Le travail est ardu. Et nous serons fiers de vous les déposer prochainement, dès que le travail sera complété.

Le projet de loi vise les aînés en situation de vulnérabilité ainsi que les personnes majeures en situation de vulnérabilité, qui sont victimes de maltraitance, et ce, tant dans le réseau qu'à l'extérieur du réseau. D'autre part, il vise à assurer la qualité des différents milieux de vie, l'instauration du réflexe de bienveillance. Le projet de loi prévoit la possibilité de signaler une situation de maltraitance en dehors du réseau de la santé, nommément, pour les personnes majeures en situation de vulnérabilité, à domicile, qui ne reçoivent aucun service du réseau.

Je tiens à remercier toutes les personnes qui viendront témoigner au cours des trois prochains jours et je tiens à vous dire que nous serons en mode écoute pour faire en sorte que le projet de loi soit bonifié. Parce qu'une commission parlementaire c'est fait pour écouter des groupes qui vont nous suggérer des idées qui vont apporter, comme on dit, de l'eau au moulin pour en faire une belle loi.

Et ce qui est fantastique dans une commission comme celle qui porte sur la maltraitance, je pense que tous les partis sont d'accord pour faire en sorte d'éviter le plus possible de maltraitance envers nos personnes vulnérables et nos aînés en situation de vulnérabilité. Merci, Mme la Présidente.

• (10 h 50) •

La Présidente (Mme D'Amours) : Merci, Mme la ministre. J'invite maintenant la porte-parole de l'opposition officielle et députée de Fabre à faire ses remarques préliminaires pour une durée maximale de quatre minutes.

Mme Monique Sauvé

Mme Sauvé : Merci beaucoup, Mme la Présidente. Alors, je vous salue. Je veux saluer bien sûr la ministre. Bon retour à la ministre. Je veux saluer l'ensemble des collègues et toutes les équipes. Et j'ai le privilège d'être accompagnée par Mme Thivierge avec moi.

Écoutez, d'entrée de jeu, je veux rassurer la ministre pour lui dire très simplement que, dans l'intention, dans la volonté et la vertu de vouloir toujours aller plus loin pour contrer la maltraitance envers les aînés, nous serons au rendez-vous dans un appui, dans une collaboration et une volonté très constructive de proposer des éléments qui, on l'espère, pourront bonifier, tous ensemble, le projet de loi.

Mme la Présidente, ça ne m'empêchera pas cependant de poser des questions et bien sûr d'être à l'écoute de tous les groupes qui vont venir nous éclairer tout au long de ces consultations, bien que j'aurais souhaité qu'il y ait plus de groupes lors du projet de loi qui est devenu loi n° 115. Il y avait 32 groupes. On aura l'occasion d'entendre 16 groupes cette fois-ci.

J'aurai des grandes questions et la première est la suivante : Alors que le projet de loi n° 101 est en fait un remède, si on veut, hein, une prescription d'un remède pour contrer la maltraitance, est-ce qu'il n'y aurait pas eu lieu d'avoir le plein diagnostic, c'est-à-dire le portrait complet et exhaustif de la situation de la maltraitance au Québec? Je pense très sincèrement qu'il y a eu des rendez-vous manqués. Souvenons-nous, à ces nombreuses occasions, nous avons demandé, nous, à l'opposition officielle, d'avoir une enquête publique indépendante pour faire la lumière sur ce qui s'est passé durant la première vague dans les CHSLD. Souvenons-nous aussi que j'avais posé des questions en étude de crédits sur une enquête avec l'Institut de la statistique sur la maltraitance dans les CHSLD, et il n'y avait rien qui était amorcé à ce moment-là.

Chose certaine, c'est que coroners, ordre des infirmières, Protectrice du citoyen, eux pensent très honnêtement et travaillent très fort à aller chercher toute la lumière, tous les faits pour avoir le portrait le plus complet possible de ce qui s'est passé durant ces premières vagues de la pandémie. Alors, j'aurais souhaité très simplement et très honnêtement qu'avant d'émettre un diagnostic... avant d'émettre un remède, on ait le diagnostic complet. Donc, ma première question fondamentale tout au long de ces travaux, ce sera de savoir pourquoi la ministre n'a pas été vers ce portrait.

Deuxième grande question, depuis des mois, la ministre nous dit que, pour déposer ce projet de loi, il faut plus de mordant, elle l'a encore dit tantôt. Et elle a pris deux engagements très, très affirmés.

Premièrement, qu'il y ait des sanctions pénales envers les auteurs de la maltraitance. Or, ce n'est pas dans le projet de loi. Tantôt, elle a mentionné qu'il y aurait des amendements, et je souhaiterais bien sûr qu'elle puisse les déposer le plus rapidement possible, en espérant qu'elle se rapproche de son engagement parce que présentement, dans la loi, il n'y a pas cette sanction pénale directement aux auteurs de la maltraitance. Et ça fait bien longtemps qu'elle veut ça, avant même son retour en politique.

Deuxième élément d'engagement, il faut qu'il y ait la maltraitance organisationnelle incluse dans la définition. Encore là, ce n'est pas le cas. Nous, on avait fait des choix différents, que je prendrai le temps de justifier. On avait été vers une définition plus large de la maltraitance en lien avec l'OMS. Elle a fait un autre choix. Elle s'est engagée, et ce n'est pas... ce n'est clairement pas dans le projet de loi.

Alors, écoutez, un portrait incomplet, des engagements qu'elle a pris qui ne se retrouvent pas à la première mouture du projet de loi. Donc, bien des questions, mais entre-temps on écoute les groupes qui viennent nous apporter tout leur éclairage, qui seront bénéfiques pour la suite de nos travaux. Je vous remercie beaucoup, Mme la Présidente.

La Présidente (Mme D'Amours) : Merci. Merci, Mme la députée. J'invite maintenant la porte-parole du troisième groupe d'opposition et députée de Duplessis à faire ses remarques préliminaires pour un maximum d'une minute.

Mme Lorraine Richard

Mme Richard : Merci. Merci, Mme la Présidente. Salutations à la ministre, ainsi qu'aux collègues, et toutes les personnes qui nous accompagnent aujourd'hui. C'est les débuts. C'est le début du projet de loi n° 101, projet de loi n° 101, qui vise à contrer la maltraitance envers nos personnes âgées, envers des personnes aussi en situation de vulnérabilité.

Moi aussi, à la lecture du projet de loi, j'aurais aimé le trouver plus costaud. J'aurais aimé le trouver plus mordant. J'aurais aimé aussi qu'on s'attaque au problème au tout début. Pour être capable de contrer la maltraitance, il faut être capable d'en connaître les causes et trouver aussi de la formation par rapport à ceux aussi qui donnent des soins, que ce soit en CHSLD ou autre. Comme je n'ai pas beaucoup de temps, Mme la ministre, écoutez, je m'engage à faire tout en mon possible pour être capable, avec le peu de temps que nous disposons, comme troisième groupe d'opposition, à bonifier le projet de loi. Moi aussi, je vais arriver avec des amendements. Mais, tout d'abord, écouter les personnes qui vont venir nous parler, au cours des prochains jours, avec une grande attention. Merci.

Auditions

La Présidente (Mme D'Amours) : Merci. Donc, je souhaite maintenant la bienvenue au Regroupement des commissaires aux plaintes et à la qualité du Québec, Mme Maude Laliberté, présidente, et Mme Sophie Brisson, commissaire aux plaintes et à la qualité des services, CIUSSS de l'Estrie.

Alors, je vous rappelle que vous disposez de 10 minutes pour votre exposé, après quoi nous procéderons à la période d'échange avec les membres de la commission. Je vous invite, donc, à vous présenter, chacune, et à profiter de votre exposé. La parole est à vous.

Regroupement des commissaires aux plaintes et à la qualité du Québec

Mme Laliberté (Maude) : Mme la Présidente, d'abord, je tiens à vous remercier, en mon nom personnel, mais aussi au nom de tous les membres du regroupement, pour cette belle opportunité d'échange avec les membres de la commission parlementaire. Je m'appelle Maude Laliberté, je suis présidente du Regroupement des commissaires aux plaintes et à la qualité des services du Québec. Je suis aussi commissaire au CIUSSS Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal.

Le regroupement, pour vous situer un peu, c'est une association, mais c'est aussi une communauté de pratique qui regroupe les commissaires, les commissaires adjoints, les professionnels qui travaillent dans les 34 commissariats des CISSS, des CIUSSS et des établissements non fusionnés du Québec. Ma collègue.

Mme Brisson (Sophie) : Je suis Sophie Brisson. J'ai dirigé les travaux du regroupement sur la maltraitance et je suis également, comme vous l'avez mentionné, la commissaire aux plaintes et à la qualité des services du CIUSSS de l'Estrie, CHUS.

Mme Laliberté (Maude) : D'entrée de jeu, je tiens à dire que le regroupement se positionne de façon favorable au projet de loi n° 101. Non seulement les commissaires adhèrent à l'objectif de protection des citoyens vulnérables, mais ils espèrent pouvoir contribuer au développement d'une culture qui est axée sur la bienveillance pour prévenir la maltraitance.

D'abord, je vais vous présenter brièvement le rôle des commissaires aux plaintes pour que vous puissiez mieux comprendre notre perspective. Le régime d'examen des plaintes est en place depuis 30 ans, puis les commissaires aux plaintes sont requis dans tous les établissements publics, maintenant, également, les établissements privés, puis ils relèvent directement du C.A. de l'établissement, et non de la direction d'établissement, pour préserver leur indépendance.

Quel est notre mandat principal? Bien, vous ne serez pas très surpris, c'est le traitement des plaintes. Donc, les commissaires aux plaintes font l'examen des situations d'insatisfaction et beaucoup d'examins. En 2019, c'est plus de 26 000 dossiers qui ont été traités par les 34 commissariats aux plaintes du Québec.

Les commissaires ont aussi le mandat de recevoir puis de traiter les signalements de maltraitance. La loi qui vise à contrer la maltraitance a permis de publiciser les mécanismes de signalement qui font en sorte que les commissaires sont devenus des acteurs de première ligne dans la lutte à la maltraitance. L'an dernier, les commissaires aux plaintes ont reçu 2 000 signalements de maltraitance, dont la moitié ont entraîné des mesures correctives. Ça fait en sorte que les commissaires aux plaintes sont des témoins privilégiés à la fois des insatisfactions des citoyens, mais également de la manière dont sont gérées les situations de maltraitance par les établissements.

Le dépôt du projet de loi, ça nous a permis de prendre un temps d'arrêt, de réfléchir à la meilleure façon de bonifier ce projet de loi pour protéger les citoyens vulnérables partout au Québec. Pour respecter le temps à Louise, je vais me concentrer seulement sur certaines de nos recommandations.

Nos premières recommandations visent à clarifier le mandat qui est confié au commissaire aux plaintes. Le projet de loi indique que le commissaire aux plaintes est responsable du traitement des signalements de maltraitance. Le regroupement vient recommander de préciser ce qui est sous-entendu par «traitement». Je vous explique pourquoi.

Quand il y a une situation de maltraitance alléguée est signalée, la première étape, c'est de déterminer s'il y a réellement maltraitance. L'équipe clinique fait la vérification des faits, c'est-à-dire colliger et analyser les données qui sont pertinentes. Si la situation de maltraitance est avérée, l'équipe clinique déploie un plan d'action pour faire cesser la maltraitance. Le rôle du commissaire aux plaintes, ici, c'est de faire une vigie ou une surveillance pour s'assurer que la gestion de la situation de maltraitance par l'établissement est conforme aux procédures applicables. Il ne revient pas au commissaire aux plaintes de faire la vérification des faits ou d'appliquer le plan d'action. Ce rôle-là revient aux équipes cliniques qui ont la compétence pour le faire.

Imaginez une situation où un fils serait suspecté de maltraitance envers sa mère par une infirmière du soutien à domicile. Le fils crie après sa mère, endommage le logement, lui demande souvent de l'argent devant l'infirmière. On a vu des situations semblables où le professionnel qui fait le signalement au commissaire aux plaintes pense que son travail est terminé. Le rôle du commissaire aux plaintes, ce n'est pas d'investiguer, contacter la mère, le propriétaire, la banque. Ce rôle-là, il appartient à l'équipe clinique, puis ici ça serait l'équipe du soutien à domicile.

• (11 heures) •

Ensuite, le projet de loi exige que le commissaire aux plaintes avise directement le ministre quand il a des motifs de croire à l'existence d'une situation susceptible de compromettre santé ou bien-être d'usagers. Le regroupement comprend tout à fait les intentions de la ministre, soit d'être interpellée pour être un levier pour faire cesser les situations de maltraitance, particulièrement dans les situations de maltraitance organisationnelle. Par contre, le regroupement trouve cet article questionnable pour deux raisons.

Premièrement, le chemin qui est le plus efficace, ça demeure le canal de communication qui est habituel. Le Commissaire aux plaintes se réfère déjà au conseil d'administration quand il juge opportun de le faire. Dans notre exemple, si l'équipe clinique néglige, par exemple, d'élaborer un plan d'action, le commissaire va d'abord se référer au gestionnaire d'un niveau supérieur, et il pourrait saisir le C.A. si la gestion de la situation n'est pas appropriée. La responsabilité de saisir le ministre devrait, donc, revenir au conseil d'administration.

Deuxièmement, le regroupement juge que le critère de situation susceptible de compromettre la santé ou le bien-être est beaucoup trop flou. Présentement, ça correspond à toutes les situations traitées par les commissaires aux plaintes. Si on ne donne pas plus de précisions, ça implique, donc, 2 000 signalements que le ministre recevra. Il serait inondé sans pouvoir discerner les situations qui nécessitent une intervention de la part du ministère. Dans l'exemple plus tôt, par exemple, il ne serait pas aidant que le ministre soit informé qu'une dame est victime de maltraitance à domicile.

Maintenant, je l'ai évoqué, le régime d'examen des plaintes existe depuis 30 ans. Vous allez peut-être être surpris de l'apprendre, mais on n'a pas de cadre de référence. Pourtant, les 34 commissaires aux plaintes font face à une complexité législative qui est vraiment surprenante quand on doit appliquer la procédure d'examen des plaintes. Je vous donne un exemple. En plus de recevoir les signalements de maltraitance, les commissaires aux plaintes reçoivent les signalements d'agression entre deux usagers. Puis ça, c'est conformément aux lignes directrices de déclaration d'accidents et incidents depuis avril. Une agression entre deux usagers, ce n'est pas nécessairement une situation de maltraitance si on regarde la définition légale de la maltraitance. Par contre, rien ne vient baliser la différence dans nos procédures, dans notre gestion administrative. Ça, c'est laissé à la discrétion de chaque commissaire aux plaintes.

Dans ce contexte-là, le regroupement considérerait utile que les commissaires puissent s'appuyer sur des balises avec l'ensemble des normes applicables. Puis l'avantage d'un cadre de référence, c'est aussi que ça nous laisse toute la souplesse qui est nécessaire pour nous adapter à la singularité de chaque situation de maltraitance. Ça nous permet de garder notre indépendance. Il n'y a pas non plus de balise pour les établissements au niveau du budget alloué aux commissaires aux plaintes. Sans ces balises-là, bien, les commissaires aux plaintes doivent essayer de négocier et convaincre avec leur P.D.G. et leur C.A. Ce n'est pas un contexte facile, alors qu'on rivalise avec l'ensemble des secteurs administratifs et cliniques, particulièrement alors que la nature de notre travail, c'est de faire des recommandations à l'établissement.

Dans les cinq dernières années, on a remarqué une hausse moyenne du volume de dossiers de 51 % dans les CISSS et les CIUSSS. Non seulement le volume est plus important, mais la complexité des dossiers est beaucoup plus grande. Malheureusement, les budgets n'ont pas été ajustés de la même façon. On a vu une augmentation moyenne de seulement 16 % du personnel dans nos bureaux. Ça, ça pourrait conduire à une détérioration du régime d'examen des plaintes : moins de temps pour faire de la médiation, moins de temps pour faire de la promotion, pour parler aux

plaignants, des délais qui s'allongent. Puis, en bout de ligne, bien, c'est la confiance des citoyens envers le régime d'examen des plaintes qui pourrait être compromise.

Le regroupement a soumis ce mémoire vraiment dans un esprit collaboratif. On a souhaité mettre en évidence certains constats des commissaires aux plaintes dans le but de contribuer à l'effort déployé par la commission pour bonifier le projet de loi n° 101. L'objectif de tous les acteurs est le même, c'est la protection des personnes en situation de vulnérabilité. Merci, Mme la Présidente. Merci aux membres de la commission. Et puis j'invite, membres de la commission, parlementaires, groupes parlementaires à contacter le regroupement ou encore les commissaires de vos circonscriptions si vous avez des questions.

La Présidente (Mme D'Amours) : Je vous remercie pour votre exposé. Nous allons maintenant commencer la période d'échange. Mme la ministre, la parole est à vous.

Mme Blais (Prévost) : Merci, Mme la Présidente. Je tiens à préciser que mes collègues vont poser également des questions. Alors, je vais me restreindre peut-être à une ou deux questions. Je voudrais aussi vraiment rassurer ma collègue du Parti libéral du Québec, nous allons déposer d'autres amendements, et, entre autres, je l'ai mentionné, là, sanctions pénales autres que celles qu'on a actuellement. Mais on travaille là-dessus.

Alors, Mme Laliberté, Mme Brisson, merci. C'est vous qui avez cassé... brisé la glace aujourd'hui. Pour moi, c'est extrêmement important et, je pense, pour le réseau de la santé et des services sociaux, l'équipe de Nathalie Rosebush, qui est la sous-ministre adjointe à la Direction des aînés et des proches aidants, et toute son équipe, les commissaires aux plaintes et à la qualité des services. Vous savez qu'on a un commissaire-conseil. Comment pourrais-je améliorer votre travail? J'ai comme l'impression que vous sentez que votre... la définition de votre rôle est floue. Le fait que vous n'ayez pas de cadre de référence depuis 30 ans, là, je veux dire, il me semble qu'il y a quelque chose d'anormal, hein? Je me trompe peut-être, mais il me semble que c'est quelque chose que vous aimeriez. Je me rends compte que de devoir rendre... dire au ministre les cas de maltraitance, ce n'est pas à vous à faire ça, mais ce serait plutôt au conseil d'administration. J'aimerais que vous alliez un peu plus loin puis me dire aussi : Est-ce que les conseils d'administration sont assez équipés pour être en mesure aussi de rendre des comptes? Qu'est-ce qu'on peut faire pour améliorer votre travail, mieux le définir, le circonscrire? Est-ce que ça prend aussi... On s'est engagé à faire une campagne de publicité, là, pour mieux faire connaître le rôle des commissaires aux plaintes. Alors, je vous laisse la parole.

Mme Laliberté (Maude) : Merci beaucoup. Mme la Présidente, vous me permettez de répondre à la question?

La Présidente (Mme D'Amours) : Allez-y. ...la parole...

Mme Laliberté (Maude) : Merci. Je pense c'est une question très pertinente, très large, mais très intéressante. C'est sûr que la posture des commissaires aux plaintes, c'est une posture qui est difficile. On est indépendant, on est impartial, ça fait que ça nous met un peu en retrait ce qui est la force des commissaires aux plaintes, mais en même temps qui peut devenir la faiblesse des commissaires aux plaintes, parce que c'est important d'avoir des bons liens de collaboration, d'avoir des bons canaux de communication.

Pour répondre directement à votre question, oui, je pense que les C.A. sont équipés pour faire cette reddition de comptes là au ministre via les comités de vigilance et de qualité. Donc, chaque conseil d'administration a des comités de vigilance et de qualité qui analysent et qui reçoivent les recommandations des commissaires aux plaintes. Les commissaires aux plaintes sont très actifs sur ces comités-là, sont très diligents, transmettent les recommandations. Ça fait que c'est vraiment la boucle de recommandations qu'il faut s'assurer d'harmoniser partout au Québec pour qu'on ferme les boucles de recommandations, pour qu'il y ait un suivi diligent qui est fait sur chacune de nos recommandations. Puis le cas échéant, si le C.A. juge approprié, en effet, je pense qu'il y a des situations qui méritent d'être portées à l'attention du ministre, puis particulièrement dans des situations de maltraitance qui ont été mises en évidence pendant la première vague de la pandémie.

Oui, un cadre de référence. Un cadre de référence qui vient cartographier l'ensemble des cadres législatifs, des normes, des obligations pour venir un peu harmoniser puis diminuer l'obligation d'interprétation. Ça, je pense que ça serait important puis aidant. En même temps, une des forces des commissaires, c'est d'être capable de s'adapter à chaque situation. Ça fait qu'il ne faut pas que le cadre de référence vienne nous contraindre, nous limiter dans nos actions, parce que ça fait vraiment partie de nos forces à l'ensemble de commissaires aux plaintes, là, de pouvoir déployer plein de moyens pour être capable d'arriver à l'objectif dans un cas donné. Ça fait que je pense ça résume bien. Je vais passer la parole à ma collègue, si elle avait quelque chose à ajouter.

Mme Brisson (Sophie) : Bien, simplement ajouter que la loi prévoit que le commissaire aux plaintes est d'office membre du comité de vigilance, donc il participe aux rencontres, à toutes les rencontres du comité de vigilance puis, usuellement, il va développer un lien particulier avec le président de ce comité-là, qui lui permettrait même, en dehors des rencontres, de le solliciter.

La Présidente (Mme D'Amours) : Merci. Je donne la parole maintenant à la députée... Mme la députée de Soulanges, s'il vous plaît.

• (11 h 10) •

Mme Picard : Merci beaucoup. Merci beaucoup pour votre présence aujourd'hui. Dans votre mémoire, vous parlez, à la recommandation 8, que vous suggérez — je ne l'ai pas sous les yeux — d'avoir une meilleure reddition

de comptes. Est-ce que vous pouvez clarifier un petit peu votre position? Et puis j'aimerais savoir votre... comment vous la voyez, en fait, cette reddition de comptes là. Un ajout de paperasse supplémentaire, je ne pense pas que les gens apprécieraient. Donc, j'aimerais avoir votre vision sur celle-ci.

Mme Laliberté (Maude) : Merci beaucoup. Mme la Présidente, vous me permettez de répondre à la députée de Soulanges?

La Présidente (Mme D'Amours) : Bien sûr, allez-y, Mme Laliberté.

Mme Laliberté (Maude) : Merci. Bien, en effet, d'abord, je dois dire, l'aspect reddition de comptes, nous, on le reçoit d'un oeil très favorable. Les commissaires aux plaintes voient une partie de leur rôle comme étant de faire une reddition de comptes qui est pertinente, aidante pour notre établissement, pour le ministère. Ça permet d'avoir un portrait d'une situation puis ça fait partie de notre mandat de le faire. Ça fait qu'on ne le voit pas comme une contrainte supplémentaire.

Notre recommandation n° 8, ce qu'on propose, par contre, c'est d'élargir l'obligation de reddition de comptes à d'autres acteurs importants. Des signalements de maltraitance, on n'est pas les acteurs uniques, il y a des signalements qui vont se faire à d'autres instances, si quelqu'un va au processus d'intervention concertée, bon, et puis ces données-là ne seront pas disponibles pour le commissaire aux plaintes. Puis ça permet quand même d'éclairer la situation de la maltraitance au Québec, d'avoir un portrait qui est beaucoup plus complet puis général.

Nous, les signalements qui nous sont transmis, ce sont uniquement les signalements obligatoires. Ça fait que les signalements non obligatoires, ça ne veut pas dire que l'établissement ne va pas prendre action pour faire cesser la maltraitance, mais nous, on ne pourra pas attester de ces situations-là. C'est pour ça qu'on proposait que tous les acteurs visés par le projet de loi aient aussi une obligation de reddition de comptes, idéalement publique, pour qu'on puisse avoir accès à ces données-là. Je ne sais pas si ma collègue souhaitait ajouter quelque chose.

Mme Brisson (Sophie) : Non, ça va.

La Présidente (Mme D'Amours) : Merci. Maintenant, je cède la parole à Mme la députée d'Abitibi-Ouest.

Mme Blais (Abitibi-Ouest) : Merci, Mme la Présidente. Félicitations, mesdames. Lorsqu'une plainte est portée, moi, je voudrais savoir quel est l'échéancier pour agir, pour aller faire des actions, la première des choses. Et souvent on entend parler que les familles n'osent pas porter de plainte parce qu'ils ont peur des représailles. Alors, quel message que vous auriez à livrer aujourd'hui pour ces familles-là?

La Présidente (Mme D'Amours) : Mme Laliberté.

Mme Laliberté (Maude) : Merci beaucoup pour la question, Mme la députée d'Abitibi-Ouest. En fait, votre question amène une réponse qui est peut-être un peu plus complexe. Ça dépend si on reçoit une plainte ou un signalement, puis la distinction, c'est que la plainte va être faite par l'utilisateur ou le représentant légal de l'utilisateur alors que le signalement de maltraitance peut nous être fait par n'importe quel acteur, un professionnel de la santé, et autres.

Pour une plainte, notre délai légal, c'est 45 jours pour répondre à la situation. Nos actions sont beaucoup plus rapides, mais, pour finir notre examen, faire nos conclusions, c'est 45 jours.

Dans les situations de maltraitance, on est très, très rapide et interventionnistes. Tous les commissaires aux plaintes sont très préoccupés par ces situations-là : 24-48 heures, les commissaires aux plaintes sont impliqués. Ça ne veut pas dire que la situation est résolue, mais ça veut dire qu'on fait un suivi avec l'établissement. On s'assure que les filets de sécurité sont mis en place, que l'utilisateur est en sécurité. Ça fait que, ça, c'est quelque chose qui est fait vraiment très rapidement par les commissaires aux plaintes au Québec.

Maintenant, pour ce qui est des représailles, je comprends. Je comprends la peur, l'inquiétude des familles par rapport à la représaille, surtout quand les gens qui ont commis la maltraitance sont des acteurs qui sont présents dans les milieux de vie, là. La maltraitance, c'est des situations très complexes. Souvent, ce n'est pas malintentionné non plus, puis avec les gestes de maltraitance, il y a aussi des gestes bienfaisants pour l'utilisateur, là. Ça fait qu'on est dans des postures difficiles. Je dirais d'abord que la loi empêche toute forme de représailles suite au processus de plainte. Ça fait que ça, c'est un argument plus légal. Puis après, nous, on est très actif, conscient, très réactif quand on se fait signaler des situations de maltraitance, ça fait qu'on va intervenir rapidement pour s'assurer, encore une fois, du bien-être des usagers. C'est vraiment ce qu'on a à coeur.

Ça fait que plus il y a de signalements... Puis les signalements, c'est positif, là. Un signalement, ça veut juste dire qu'on surveille une situation. Moi, j'encourage les usagers, les familles, les professionnels à venir vers nous. On est là, comme chef d'orchestre, pour les aider, les guider, les suivre là-dedans pour s'assurer que les meilleures mesures puis les mesures les plus diligentes, les plus proportionnées sont mises en place rapidement.

Est-ce que ma collègue voulait ajouter...

La Présidente (Mme D'Amours) : Mme Brisson.

Mme Brisson (Sophie) : Oui. J'ajouterais que c'est le rôle du commissaire aussi de rassurer les gens qui nous interpellent par rapport à ces éléments-là, de les informer par rapport aux protections que la loi offre à cet

égard-là. Ça fait que ça fait partie de notre travail, bref, de les rassurer, mais on peut comprendre le vécu de ces gens-là, malheureusement.

La Présidente (Mme D'Amours) : Merci. Mme la ministre.

Mme Blais (Prévost) : Oui. Deux éléments. Premièrement, on est en train de travailler sur un cadre de référence, là. On est en train d'y travailler, alors ça devrait arriver prochainement.

Écoutez, une question qui m'est... Je suis perplexe par rapport à ça. Pourquoi vous ne recevez que les plaintes des signalements obligatoires?
Vous n'avez pas...

Mme Laliberté (Maude) : Bien, parce que sinon...

Mme Blais (Prévost) : Je pense que vous... Vous ne recevez pas les autres plaintes?

La Présidente (Mme D'Amours) : Mme Laliberté.

Mme Laliberté (Maude) : Oui. Je m'excuse, Mme la Présidente, si vous me permettez de clarifier. La façon dont la loi visant à contrer la maltraitance est faite, c'est que les signalements doivent être signalés de façon obligatoire aux commissaires aux plaintes. Présentement, c'est : si la personne est en CHSLD ou si elle a un régime de protection, votre projet de loi vient élargir ces situations-là. Les personnes qui sont dans un autre milieu, disons quelqu'un à domicile qui vit une situation de maltraitance et qui ne consent pas à ce que la situation soit rapportée aux commissaires aux plaintes, la situation ne sera pas rapportée aux commissaires aux plaintes.

Donc, les signalements qu'on reçoit, c'est vraiment les signalements qui sont obligatoires, d'où nos recommandations de venir élargir un petit peu, encore plus, parce que vous aviez déjà élargi le bassin des signalements obligatoires en ajoutant RI-RTF, une évaluation d'inaptitude par un médecin. On vient élargir encore un petit peu plus, dans nos propositions, pour s'assurer que le plus de signalements possible viennent vers les commissaires aux plaintes.

Mme Blais (Prévost) : Écoutez, on prend votre recommandation avec beaucoup, beaucoup, beaucoup d'intérêt. On y travaille très fort aussi, ça fait que, merci.

Mme Laliberté (Maude) : Merveilleux.

Mme Blais (Prévost) : Et je crois que j'ai une collègue qui voudrait poser une question.

La Présidente (Mme D'Amours) : Oui. Je vais maintenant céder la parole à Mme la députée de Bellechasse, en vous rappelant qu'il reste trois minutes.

Mme Lachance : Merci, Mme la Présidente. D'abord, je salue tous les collègues qui sont ici. Je remercie... Je vous remercie de votre présence et je vous remercie de votre mémoire. Et, lorsque vous nous avez parlé tout à l'heure, vous avez fait mention, puis c'est là où je voudrais vous amener pour une question, vous avez fait mention du rôle du commissaire dans la chaîne de communication des situations problématiques en nous soulevant la boucle des recommandations et le souhait que la boucle des communications passe par les gestionnaires du conseil d'administration, en l'occurrence le comité de vigilance. J'aimerais un petit peu vous entendre davantage développer, parce que vous avez... Je veux vous entendre.

La Présidente (Mme D'Amours) : Mme Laliberté.

Mme Laliberté (Maude) : Alors, Mme la Présidente, je peux répondre à la députée de Bellechasse?

Une voix : ...

• (11 h 20) •

Mme Laliberté (Maude) : Merci. En fait, c'est... si on regarde la structure actuelle, les commissaires aux plaintes qui sont un membre du CVQ, là, qui est le comité de vigilance, vont présenter les recommandations. Le comité de vigilance a comme mandat de principalement agir sur les recommandations des commissaires aux plaintes, s'assurer qu'ils vont être mis en place par l'établissement, et puis, quand il y a des enjeux, c'est vraiment à eux de travailler avec l'établissement pour dénouer les obstacles. Parce qu'on s'entend que le système de santé est complexe. Ça ne repose pas juste sur la bonne ou la mauvaise volonté des gestionnaires, là, il y a des obstacles organisationnels, il y a des multiples directions cliniques, ça fait que les recommandations qui viennent toucher, par exemple, deux ou trois directions cliniques, c'est plus complexe à mettre de l'avant. O.K. Le rôle du CVQ, qui est le comité de vigilance, c'est vraiment d'accompagner l'établissement, de regarder le plan d'action, de faire un suivi de ces échéanciers-là. Si eux voient qu'il y a des problèmes dans la mise en place des recommandations, c'est leur rôle d'informer le conseil d'administration. Ça fait que la boucle qui nous semble intéressante et pertinente à clarifier, c'est : quand nous, on fait une recommandation, l'établissement nous répond; si c'est difficile à mettre en place, il y a des obstacles, on va vers le comité de vigilance;

et le comité de vigilance, s'il voit également qu'il y a un enjeu qui est très problématique, va le rapporter au C.A. On voit qu'il y a quand même des risques de glissement dans cette chaîne-là, qui pourrait être mieux huilée, mais...

La Présidente (Mme D'Amours) : ...je dois mettre fin à votre réponse et passer au parti de l'opposition officielle. Mme la députée de Fabre, en vous rappelant que vous avez 11 minutes pour votre échange avec nos invitées.

Mme Sauvé : Merci beaucoup, Mme la Présidente. Mme Laliberté, Mme Brisson, un plaisir de vous entendre. J'ai tellement aimé votre mémoire, très concis et avec la priorité de ce qui est concret, alors, pour les aînés, donc j'ai beaucoup apprécié.

Dans un premier temps, je vais me permettre juste une petite parenthèse. Je veux remercier la ministre, qui va déposer ses amendements tel que demandé. Mais j'aurais souhaité que les groupes puissent s'en saisir aussi puisqu'il s'agira des modifications au niveau des sanctions.

Mais je reviens à vous, mesdames. Clairement, j'ai été avec beaucoup d'enthousiasme à lire cette importance que vous attribuez à inclure la maltraitance organisationnelle qui n'est pas dans le projet de loi et qui fait partie des réalités.

D'ailleurs, quand je regarde un peu de la revue de presse, en Estrie, d'ailleurs, c'était clairement nommé que la moitié des cas de maltraitance dans les dernières années, c'était souvent de la maltraitance organisationnelle. D'ailleurs, ça a été dit dans le rapport, la maltraitance organisationnelle est de loin le type de maltraitance le plus répandu. Alors, merci pour cet aspect très important qui est pourtant absent et qui faisait partie des engagements.

Est-ce que, dans une première question, est-ce que vous n'auriez pas souhaité qu'on ait plus de données? Êtes-vous... Pensez-vous que vous avez toutes les données, tout le portrait en lien entre autres avec la maltraitance organisationnelle ou vous auriez bénéficié d'enquêtes? Entre autres, il y a une enquête qui devait avoir lieu avec l'Institut de la statistique dans les CHSLD qui n'est pas terminée. Est-ce que le portrait est complet pour vous ou il manque des données, des faits pour avoir le plein éclairage?

La Présidente (Mme D'Amours) : Mme Laliberté.

Mme Laliberté (Maude) : Merci beaucoup, Mme la Présidente. Donc, en réponse à Mme la députée de Fabre, je pense que oui, avoir un portrait plus complet serait intéressant, définitivement. Mais les enjeux se situent à différents niveaux. Nous, on est à un niveau très méso, donc on est dans l'opérationnel, je dirais. Ça fait qu'on s'assure concrètement que, quand il y a une situation de maltraitance qui nous est rapportée, que la maltraitance est bien gérée puis qu'on fait cesser la maltraitance.

Dans ce contexte-là, évidemment, d'avoir des données plus macros, plus concrètes sur les meilleures normes de pratique, évidemment que ça serait aidant puis utile. Mais ça ne limite pas notre capacité à travailler pour le moment.

Pour ce qui est de pourquoi on a mis cette recommandation-là dans notre mémoire, pourquoi elle était importante, bien, c'est qu'on a constaté, surtout pendant la pandémie, que le nombre de dossiers de maltraitance organisationnelle augmentait beaucoup. C'était un contexte très propice à nous signaler des situations de maltraitance organisationnelle.

Si on prend un pas de recul, bon, bien, la maltraitance organisationnelle, c'est quand l'établissement crée ou tolère une situation qui devient préjudiciable pour les usagers ou un groupe d'usagers. C'est sûr que c'est confrontant, ces situations de maltraitance organisationnelle. Ça va prendre beaucoup de doigté, pour les commissaires, pour être capable de gérer les situations de façon appropriée, de proposer des mesures, des plans d'action, d'aider l'établissement à s'engager vers des changements de culture.

Donc, pour répondre... Là, je m'étends un peu, là, mais pour répondre, oui, je pense que c'est important d'avoir des données plus larges. Ceci étant dit, actuellement, on en a suffisamment pour être capable de travailler efficacement.

Je ne sais pas si Mme Brisson voulait compléter.

La Présidente (Mme D'Amours) : Mme Brisson.

Mme Brisson (Sophie) : Bien, peut-être l'importance aussi de continuer à faire de la recherche. Il y a beaucoup de chercheurs qui s'intéressent à la maltraitance, là. Je pense à, par exemple, à Marie Beaulieu, de la Chaire de recherche de la maltraitance à l'Université de Sherbrooke, qui, justement, récemment... Le rapport est encore sous presse, là, mais, dans la recherche qu'elle faisait, démontrait l'importance puis l'appréciation du rôle du commissaire, qui avait fait la différence dans des situations de maltraitance psychologique et financière. Donc, c'était un projet de recherche avec des usagers, des proches d'usagers qui avaient vécu des situations de maltraitance. Ça fait que, bref, l'importance aussi de continuer à faire des recherches.

La Présidente (Mme D'Amours) : Merci. Mme la députée.

Mme Sauvé : Merci, Mme la Présidente. Le premier élément de surprise aussi que j'ai vu dans votre mémoire, c'est toute la clarification de votre rôle. Parce que je me dis, si... Puis là je me mets à la place de l'aîné. C'est déjà complexe pour l'aîné et sa famille, alors imaginer que vous, vous êtes obligés, dans un mémoire, face à un projet de loi où, clairement, des pouvoirs ou des mandats qu'on vous donne, c'est hors de votre mandat... vous avez besoin de lever la main et de dire : Écoutez, nous, on n'ira pas dans la vérification des faits, on n'ira pas dans le plan d'action, c'est l'équipe clinique... Merci de l'avoir clarifié.

Est-ce que vous ne trouvez pas ça un peu inquiétant que vous ayez besoin d'écrire qu'il faut se ramener au rôle que vous avez, alors que vous êtes les premières lignes, là, au niveau des plaintes? Est-ce que ce n'est pas un peu inquiétant, ce glissement-là?

La Présidente (Mme D'Amours) : Mme Laliberté.

Mme Laliberté (Maude) : Merci, donc, Mme la députée de Fabre. Est-ce que c'est inquiétant? Bien, oui et non. On est peu de commissaires. On est 34, dans des systèmes qui sont gros, qui sont complexes. C'est sûr que, d'avoir plus de temps et de personnel, on pourrait faire plus de promotion de notre rôle, de notre mandat, clarifier tout ça avec les usagers, avec les établissements, pour que les gens comprennent mieux notre rôle. C'est sûr que, si on prend un pas de recul, cette promotion-là, elle est importante et nécessaire pour que les gens nous fassent confiance, qu'ils sachent qu'ils peuvent venir vers nous, qu'ils comprennent notre mandat, qu'est-ce qu'on fait, qu'est-ce qu'on ne fera pas. Ça, ça serait très important.

Un des rôles qu'on a, que je n'ai pas mentionné, c'est de faire des assistances. Des assistances, c'est qu'on explique aux gens qui viennent vers nous ce qu'on fait, ce qu'on ne fait pas, c'est quoi, notre mandat, qu'est-ce que... comment ça va se passer, le processus de plainte. Donc, le processus d'assistance, pour informer les gens de leurs droits, du parcours, c'est une action qui est faite, mais au niveau très individuel. Ça fait que les gens qui viennent vers nous vont avoir de l'information.

Et, oui, on devrait faire plus de promotion. C'est attendu. On fait des efforts en ce sens-là, mais évidemment on aurait besoin de support pour mieux diffuser notre rôle. Je ne sais pas si Mme Brisson voulait ajouter...

Mme Brisson (Sophie) : J'ajouterais que notre 10^e recommandation, si vous la lisez bien, là, on parle d'octroyer aux établissements et aux commissaires, parce qu'effectivement le développement des compétences est hyperimportant. Ce sont eux qui sont sur le terrain, puis c'est des compétences uniques qui sont difficiles à avoir, ça se développe avec le temps, puis ils font face à des situations hypercomplexes qui durent parfois depuis plusieurs années. Donc, le développement des compétences est important aussi, là, c'est important d'investir là-dedans.

La Présidente (Mme D'Amours) : Mme la députée.

Mme Sauvé : Merci. Merci pour vos réponses très éclairantes. Mais je demeure un petit peu inquiète, parce que, clairement, vous l'avez nommé, le développement des compétences, il faut rester dans notre mandat. Il y a beaucoup d'acteurs qui travaillent ensemble, et c'est tant mieux, mais, en même temps, il faut que chacun joue son rôle et soit dans son expertise propre. Parce que, sinon, est-ce qu'on est en train d'interpréter une situation qui n'a pas lieu d'être ou, enfin, de ne pas poser les bons gestes? Alors, ça, ça me préoccupe.

J'aimerais vous entendre, vous n'en avez pas parlé, le principe de proportionnalité. Parce qu'encore là, clarification des définitions exige, quand on parle de situation susceptible de compromettre la santé ou le bien-être, ça peut être très large. Qu'est-ce qui est fréquent? Qu'est-ce qui est urgent? Alors, je veux vous entendre parce que, je pense, c'est important pour les aînés de savoir que c'est quelque chose que vous souhaitez mettre de l'avant.

La Présidente (Mme D'Amours) : Mme Laliberté, en vous rappelant qu'il vous reste deux minutes et demie.

• (11 h 30) •

Mme Laliberté (Maude) : D'accord. Merci beaucoup, Mme la Présidente. Donc, en réponse à Mme la députée de Fabre, pour nous, la proportionnalité, c'est : Plus une situation est grave, plus elle est fréquente, plus elle devrait avoir des actions qui sont rapides, diligentes de la part de l'établissement. Je vous dirais que ce critère de proportionnalité là, évidemment, repose sur le jugement critique de la commissaire aux plaintes, qui connaît l'établissement, qui connaît la situation et puis qui va être capable de pondérer : Bon, bien, est-ce qu'ici c'est très, très grave puis ça nécessite une action très rapide puis il faut rapidement escalader la situation ou si c'est une situation qu'on est capable de travailler lentement, au long cours, pour renforcer la collaboration avec un établissement? Ça fait que c'est cette nuance-là qu'on souhaitait apporter. Est-ce que Mme Brisson voulait compléter?

Mme Brisson (Sophie) : Ça va.

La Présidente (Mme D'Amours) : Donc, Mme la députée, 1 min 30 s.

Mme Sauvé : Rapidement. Merci. Je vais y aller directement, presque, avec la question. Vous avez parlé du nombre de plaintes qui a augmenté, vous avez parlé, bien sûr, de l'augmentation probable liée à la situation de la pandémie. Est-ce que c'est le seul facteur, comment vous l'expliquez entièrement, cette hausse? Est-ce que c'est des bonnes nouvelles dans un sens où on n'en veut pas, de hausse, mais les gens comprennent qu'il faut dénoncer... c'est quoi, quel est... quels sont les facteurs qui ont amené cette augmentation? Merci.

La Présidente (Mme D'Amours) : Mme Laliberté, une minute.

Mme Laliberté (Maude) : D'accord. Merci beaucoup, Mme la Présidente. Donc, en réponse à la députée de Fabre, l'augmentation, elle est vue dans nos bureaux, mais elle est vue dans tous les départements qui gèrent des

plaintes. Je pense que c'est un facteur très social, les baby-boomers qui commencent à accéder de plus en plus au réseau, sont plus éduqués, sont plus au courant de leurs droits, connaissent mieux le système. Puis les gens qui connaissent mieux le système savent plus ce qui est acceptable ou non puis ce qui mériterait une forme d'amélioration, ils vont avoir plus tendance à venir chercher nos services. Pour moi, c'est une excellente nouvelle. Quand on a des plaintes sur une situation, on est capable de faire facilement de la reddition de comptes à l'établissement, de recommander des façons de peaufiner les pratiques, d'améliorer, d'ajuster les pratiques. Ça fait que c'est quelque chose qui est très bénéfique pour les établissements, pour le système de santé.

La Présidente (Mme D'Amours) : Merci, Mme Laliberté. Nous passons maintenant au bloc d'échanges du troisième groupe d'opposition, et je cède la parole à Mme la députée de Duplessis, en lui rappelant qu'elle a 2 min 45 s.

Mme Richard : Deux?

La Présidente (Mme D'Amours) : 2 min 45 s.

Mme Richard : Merci, Mme la Présidente. Merci, mesdames. On a vu que, dans la chaîne de commandement, ce n'est pas tout à fait clair, les responsabilités de chaque personne, et la question de l'imputabilité également est complètement absente. Si vous aviez un endroit dans la chaîne de commandement, où ce serait vraiment important de clarifier les responsabilités avec la notion d'imputabilité, à quel endroit ce serait, C.A., CISSS, la P.D.G.? Là, on sent... moi, en tout cas, je n'ai pas retrouvé personne de vraiment responsable.

La Présidente (Mme D'Amours) : Mme Laliberté.

Mme Laliberté (Maude) : Merci beaucoup, Mme la Présidente. Donc, en réponse à Mme la députée de Duplessis, je pense que le projet de loi cible bien les P.D.G. Je pense que les P.D.G. doivent être des acteurs qui sont imputables. C'est eux qui sont vraiment les chefs d'orchestre de l'ensemble des directions cliniques et puis qui ont une vue d'ensemble sur les pratiques dans leurs établissements. Les CISSS et CIUSSS ont aussi une responsabilité populationnelle qui est de plus en plus grande. Ça fait qu'à cet égard-là, moi, je pense que les P.D.G., définitivement, sont des acteurs qui doivent être au courant des situations. Sinon, les C.A. qui sont nommés par le ministère demeurent des acteurs qui doivent être imputables également comme ils représentent la boucle externe, là, ils représentent le public, ils représentent le ministère. Donc, moi, je pense que le C.A. et le P.D.G. devraient être imputables. Mme Brisson, est-ce que...

La Présidente (Mme D'Amours) : Mme la députée.

Mme Richard : Merci. Avec toute la question d'imputabilité, on dit souvent que ces personnes-là, même aujourd'hui, sans cette loi-là, devraient être imputables, selon moi, les P.D.G., de ce qu'il se passe vraiment sur le terrain. Qu'est-ce qu'on pourrait rajouter, justement, au présent projet de loi pour qu'il devienne une loi, pour, justement, que les P.D.G. assument complètement cette responsabilité qu'ils ont via l'imputabilité? Parce qu'aujourd'hui on a beau parler d'imputabilité, en bout de piste, il n'y a jamais personne d'imputable, il n'y a jamais personne de responsable.

La Présidente (Mme D'Amours) : Mme Laliberté, en 30 secondes.

Mme Laliberté (Maude) : Oh! c'est une question complexe pour 30 secondes. Alors, merci, Mme la Présidente, merci, Mme la députée de Duplessis. Je n'ai pas de réponse concrète, rapide pour vous, sur la façon d'augmenter l'imputabilité, moi, je pense qu'il y a une forme d'imputabilité aussi via nos rapports annuels. Les commissaires aux plaintes font des rapports annuels qui sont publics, les recommandations qu'on a faites au C.A. sont disponibles au ministère, sont disponibles au grand public, aux journalistes. Je pense qu'il y a une forme d'imputabilité qui vient de ce reflet...

Mme Richard : Si je pouvais juste vous interrompre, on n'a pas beaucoup de temps. Si vous aviez vraiment la réponse, vous me l'enverrez, personnellement.

La Présidente (Mme D'Amours) : Je vous remercie. C'est terminé. Merci infiniment. Donc, je vous remercie, Mme Laliberté et Mme Brisson, pour votre contribution aux travaux de la commission.

Je suspends les travaux quelques instants afin d'accueillir les prochains témoins. Merci.

(Suspension de la séance à 11 h 36)

(Reprise à 11 h 45)

La Présidente (Mme D'Amours) : Merci. Nous reprenons nos travaux. Et je souhaite la bienvenue à l'Ordre des comptables professionnels agréés du Québec. Je vous rappelle que vous disposez de 10 minutes pour votre exposé, après quoi nous procéderons à la période d'échange entre les membres de la commission. Je vous invite, donc, à vous présenter et à procéder à votre exposé. La parole est à vous.

Ordre des comptables professionnels agréés du Québec (Ordre des CPA du Québec)

Mme Mottard (Geneviève) : Bonjour. Bonjour à tous. Mon nom est Geneviève Mottard, je suis présidente et cheffe de la direction de l'Ordre des CPA du Québec, et je suis accompagnée de Me Chantal Roy, qui est avocate chez nous et directrice à la législation et la réglementation.

Alors, Mme la Présidente, Mme la ministre, membres de la commission, bonjour. C'est avec grand plaisir qu'on est avec vous aujourd'hui, et je vous remercie sincèrement de nous avoir invités aux consultations particulières du projet de loi n° 101.

Ce projet de loi était vraiment très attendu par l'ensemble des personnes qui ont, comme nous, ici, à l'ordre, très à coeur la maltraitance financière et matérielle des personnes vulnérables. Ce type de maltraitance, comme vous le savez, préoccupe la profession comptable depuis très longtemps, et on a été impliqués jusqu'en 2017, lorsque la première mouture du projet de loi avait été présentée.

Vous savez, les CPA ont des relations de confiance, entre eux et leurs clients, et ça place, donc, les CPA parmi les personnes les mieux placées pour informer leurs clients, pour les sensibiliser à des enjeux de maltraitance, mais aussi pour être des sentinelles extraordinaires et aller détecter des situations de maltraitance financière et matérielle. Alors, c'est certain que l'ordre accueille très, très favorablement les avancées que vous avez proposées dans ce projet de loi là. Tout d'abord, parce que le projet de loi vise clairement à prévenir toutes formes de maltraitance et nommément la maltraitance financière et matérielle. Et il y a là, à notre avis, une excellente nouvelle.

Je vous dirais, aussi, l'élargissement du nombre d'organismes et d'intervenants désignés pour recevoir un signalement permettra de ne plus limiter aux seuls commissaires aux plaintes des établissements de santé et aux corps policiers le signalement des situations de maltraitance, favorisant ainsi, à notre avis, des interventions beaucoup mieux adaptées aux cas de maltraitance financière et matérielle.

Je vous dirais, toutefois, malgré l'intention manifeste de renforcer la lutte contre la maltraitance financière et matérielle, la loi reste principalement axée sur les bénéficiaires des services de santé et de services sociaux et s'articule surtout autour de la maltraitance physique et psychologique, qui est peut-être une notion mal adaptée à la maltraitance financière et matérielle.

En matière de lutte contre la maltraitance financière et matérielle, le projet de loi est, donc, à notre avis, une oeuvre inachevée et pourrait être bonifié, et c'est dans cette optique-là qu'on vient vous rencontrer aujourd'hui.

Alors, comme je vous disais tout à l'heure, en 2017, l'ordre a participé aux consultations particulières sur la Loi sur la maltraitance. Le projet de loi avait été adopté sans intégrer certaines de nos recommandations qui voulaient contribuer à la prévention de la maltraitance, et c'est, donc, en cohérence avec ces interventions du passé, dans un esprit constructif, qu'on vient vous proposer aujourd'hui des solutions concrètes et adaptées à ce type de maltraitance.

Ces propositions sont complémentaires, j'espère que vous le considérerez aussi, les unes des autres et viennent vraiment axer une sorte de filet de sécurité, je vous dirais, de sécurité et de bienveillance autour des personnes qui sont vulnérables pour être en mesure de détecter et d'intervenir rapidement lorsque celles-ci sont victimes de maltraitance financière.

Je me permets tout d'abord et d'emblée de vous rappeler que le secret professionnel au Québec bénéficie d'un statut quasi constitutionnel. Il est enchâssé dans la Charte des droits et libertés de la personne. Et vous savez comme moi que le secret professionnel est vraiment au centre du système professionnel québécois. La relation entre un professionnel et son client, elle est très particulière. Vous savez qu'il s'agit d'une relation où la qualité des services rendus repose sur un lien de confiance établi entre son client et le professionnel.

Mais, toutefois, comme vous allez le constater et comme on va vous le témoigner, nous sommes d'avis que le secret professionnel, à l'instar de tout droit fondamental, n'est pas absolu. Comme l'indique la Cour suprême, il est essentiel que toute intervention législative portant atteinte au secret professionnel soit précédée d'un examen scrupuleux mettant en balance les droits et les valeurs qui sont en jeu, qu'il porte atteinte de façon à ce qu'il n'y ait pas d'autre possibilité ou pas d'autre issue, pas d'autre moyen de protéger le citoyen et que cette atteinte soit minimale par rapport aux objectifs qui soient visés.

• (11 h 50) •

Alors, dans cette optique-là, vous comprendrez que l'ordre est d'avis que la protection d'une personne vulnérable victime de maltraitance constitue assurément une question d'ordre public justifiant complètement une levée du secret professionnel, qu'elle soit encadrée, circonscrite, et que cette maltraitance-là soit tant physique, psychologique, sexuelle, matérielle ou financière. Dans ce contexte-là, alors, nous sommes favorables à la levée du secret professionnel, même pour l'avocat et le notaire, afin d'autoriser le signalement de situations de maltraitance envers les personnes vulnérables dont l'inaptitude n'a pas été constatée, que ces personnes soient jugées... soit hébergées en établissements publics ou privés, ou qu'elles soient encore, comme plusieurs de nos aînés, d'ailleurs, à domicile.

Nous recommandons aussi que l'article 60.4 du Code des professions soit modifié de façon à prévoir clairement la possibilité, encore une fois, pour tout professionnel de lever le secret professionnel afin de signaler une situation de maltraitance visant un client en situation de vulnérabilité lorsque le professionnel estime que la capacité de son client à consentir à la levée est altérée par sa situation.

En ce qui a trait à l'obligation faite au professionnel de signaler une situation de maltraitance vécue par un client inapte prévue à l'article 21 de la loi, nous sommes d'avis, encore une fois, que tous les professionnels, y compris les avocats et les notaires, devraient être assujettis à cette obligation. Il est tout à fait injustifié, à notre avis, que la société québécoise permette à certains professionnels de premier plan vis-à-vis la maltraitance qu'ils puissent fermer

les yeux et de ne pas dénoncer une situation d'abus dont un client est victime lorsque ce client lui-même n'est pas en mesure de sonner sa propre alarme.

Les signalements de situations de maltraitance envers les personnes vulnérables, mais non inaptes, hébergées dans le réseau de la santé et des services sociaux commande également, à notre avis, une approche cohérente qui s'appuie sur l'exercice du jugement professionnel. Ces situations devraient, à notre avis, être également couvertes par l'autorisation de lever le secret professionnel pour signaler une situation de maltraitance qui pourrait se retrouver, selon nos recommandations, à l'article 60.4 du Code des professions, tel que je l'ai mentionné précédemment.

Notre mémoire reprend également une recommandation que nous avons formulée à plusieurs reprises et qui vise à prévenir la maltraitance financière et matérielle. Vous savez, les CPA, et j'espère que c'est votre cas, ont souvent des relations de très longue date avec leurs clients, qui s'échelonnent sur plusieurs années. Ils peuvent être ainsi les premiers à déceler qu'un client a soudainement de la difficulté à comprendre ses affaires, comprendre sa comptabilité ou sa fiscalité, et qu'il devient pour lui difficile de gérer ses propres finances. Or, présentement, le secret professionnel ne permet pas au CPA de communiquer avec un membre de la famille ou avec le Curateur public pour cette situation ni, évidemment, demander au directeur d'établissement où il exerce, parce qu'il n'exerce pas en établissement, d'enclencher le processus d'évaluation prévu au Code civil. Nous recommandons, donc, de modifier en ce sens le Code des professions afin d'autoriser tous les professionnels à lever le secret professionnel pour signaler l'inaptitude soupçonnée de leurs clients.

Les propositions présentées aujourd'hui concernant la levée du secret professionnel, dans les circonstances, n'ont rien de révolutionnaire. On s'est appuyé sur des cas types de déontologie, par exemple, publiés par l'American Bar Association et la fédération de l'ordre des juristes, et elles sont déjà en application dans plusieurs provinces canadiennes et aux États-Unis, et vous les retrouvez à l'annexe I de notre mémoire. À notre avis, donc, chers membres de la commission, il est plus temps que le Québec se mette au diapason de ses voisins et adopte vraiment les meilleures pratiques sur cette question et qu'on mette le Québec au diapason, donc, et qu'il serve comme exemple, comme il le fait souvent.

Par ailleurs, comme je l'ai dit plus tôt, en citant la Cour suprême, il importe de s'assurer que la levée du secret professionnel soit nécessaire à l'atteinte des objectifs recherchés par la loi, l'autorisant à bien être encadré. C'est pourquoi nous recommandons que le Code des professions soit amendé pour permettre aux ordres professionnels de prévoir, à même leur code de déontologie, des critères et un cheminement critique dont leurs membres devraient tenir compte avant de se prévaloir des dispositions de la loi pour lever le secret.

Cela dit, en ne visant que les prestataires du service de santé, les professionnels encadrés par le Code des professions, l'article 21 proposé omet, à notre avis, des joueurs de premier plan. On parle ici des planificateurs financiers, des conseillers financiers, des employés d'institution financière et l'AMF sont en effet régulièrement témoins de situation de maltraitance et, à notre avis, doivent faire partie de la solution.

Nous proposons qu'ils soient couverts par le projet de loi que tous les professionnels et tous les acteurs du système financier aient l'obligation de signaler des situations de maltraitance envers les personnes inaptes.

Nous proposons également...

La Présidente (Mme D'Amours) : Merci, madame...

Mme Mottard (Geneviève) : Oups! Pardon.

La Présidente (Mme D'Amours) : Merci, Mme Mottard. Nous sommes maintenant prêts à commencer la période d'échange, et je vais donner la parole à Mme la ministre, toujours pour 16 min 30 s

Mme Blais (Prévost) : Merci, Mme la Présidente. Mmes Mottard et... Mme Roy, merci. C'est un mémoire exemple touffu, c'est un mémoire très intéressant. Tout d'abord, avec... il va y avoir des intervenants, on élargit, là, avec le processus d'intervention concerné, là, le Curateur public, la Commissaire des droits de la personne et des droits de la jeunesse, l'Autorité des marchés financiers. Alors, ça, c'est là.

Et vous posez une question aussi par rapport au centre d'assistance, qu'il soit doté des ressources nécessaires pour traiter les signalements. Alors, je veux vous rassurer, parce qu'il y aura un budget, justement, pour que le centre d'assistance puisse fonctionner.

Venons maintenant à la levée du secret professionnel. On a reçu deux mémoires ici, entre autres, du Barreau du Québec et de la Chambre des notaires qui ne veulent pas lever le secret professionnel. Alors, on est face à un dilemme. Vous faites quoi, vous, face à ce dilemme-là, alors que le Barreau du Québec puis la Chambre des notaires veulent absolument conserver ces prérogatives de secret professionnel?

Mme Mottard (Geneviève) : Oui, je comprends votre dilemme très bien, avec tout le respect que j'aie pour mes collègues au Barreau et à la Chambre des notaires, effectivement, on ne partage pas le même point de vue là-dessus. Nous, notre point de vue est vraiment donné du point de vue du client, c'est-à-dire, ici, on ne parle pas d'une personne qui serait un criminel ou accusée d'un crime, on parle d'un client qui est victime, qui est vulnérable et qui est victime de maltraitance. Alors, dans ces cas-là, nous, on est d'avis que c'est une question d'ordre public, que ça peut porter un préjudice très important à la victime et donc que, pour ces raisons, ça justifie une levée du secret professionnel. On parle ici de protéger le public. C'est la mission de l'ordre. Donc, c'est dans cette optique qu'on vous fait le commentaire. Je ne sais pas, Chantal, si tu voudrais rajouter quelque chose...

Mme Roy (Chantal) : Je peux peut-être ajouter, quand on cite les codes de déontologie types des fédérations de juristes du Canada, c'est des barreaux des autres provinces où les avocats sont assujettis au même cadre qui a été fixé par la Cour suprême sur le secret professionnel et qui, eux, considèrent que, lorsqu'un client d'un avocat ou d'un autre professionnel est inapte ou a de la difficulté à donner un consentement éclairé à la levée du secret professionnel à cause de sa situation de vulnérabilité, à cause d'un handicap, il a la possibilité, même s'il est avocat, même s'il est tenu au secret professionnel, de présumer que, pour protéger son client, il peut passer outre à la levée du secret professionnel parce que son client n'est peut-être pas en mesure de consentir, de donner un consentement éclairé à la levée du secret professionnel. Donc, c'est quelque chose qui, selon moi, passerait le test des tribunaux si on insérait ça dans une disposition législative même pour le secret professionnel des avocats et des notaires.

Mme Blais (Prévost) : Peut-être...

Mme Roy (Chantal) : Et j'ai de la misère à voir comment ils peuvent être contre la levée du secret professionnel quand il s'agit de la protection de leurs clients.

Mme Blais (Prévost) : C'est toujours à savoir c'est quoi, la limite, là, entre la protection du client... Est-ce que la vie de la personne est en danger? C'est toujours cette limite-là, qui n'est pas si simple. Avant de poser... Avant de passer la parole à mes collègues, j'aimerais quand même obtenir de vous... Bon, s'il y a un statu quo, c'est-à-dire qu'on reste comme on est là, comment vous, là, à l'Ordre des CPA, vous pourriez faire plus et vous sentir davantage interpellés dans cette nouvelle mouture de la loi pour contrer la maltraitance envers les personnes majeures en situation de vulnérabilité et les personnes âgées?

• (12 heures) •

Mme Mottard (Geneviève) : Bien, je vous dirais, de plusieurs façons. Vous savez qu'on est à la table de concertation, hein, depuis 2017, là, de tous les acteurs du système financier. Donc, on veut faire partie de la solution. Ça peut passer par plusieurs moyens chez nous, je vous dirais, de la sensibilisation auprès de nos membres de ces questions-là, de la formation auprès nos membres de ces questions-là, de les éduquer sur le projet de loi maintenant, parce qu'il y a une nouvelle mouture, il y a un élargissement, alors ils auront des responsabilités. Alors, c'est certain qu'on se fera un devoir de les informer. On va faire tout ce qu'on peut, je vous dirais, dans la mesure où, comme je vous disais tantôt, le projet de loi a été rédigé avec une optique, ce n'est pas péjorative, je reconnais totalement le problème, mais avec une péjorative qui est plus santé, qui est plus services sociaux, qui est plus CHSLD, qui, bon, avec certaines notions peut-être mal adaptées à notre réalité. Mais, ceci étant dit, vous allez pouvoir compter sur nous pour nous inscrire le plus possible, là, que ce soit, je vous disais, formation, sensibilisation, éducation et rajouter à la table. Puis Chantal, peut-être, je te demanderais d'ajouter.

Mme Roy (Chantal) : Bon, on travaille actuellement à l'élaboration d'une formation avec le CREGÉS, là, qui... de la Ligne Abus Aînés, qui est commanditée par le ministère de... anciennement le ministère de la Famille. On est ravis de pouvoir alléger cette formation-là. Ça va être plus facile d'expliquer à nos membres quand est-ce qu'ils ont une obligation de signalement en vertu de la nouvelle mouture qui est proposée dans le projet de loi parce que ça va être clair que, là, dès qu'ils voient une situation de maltraitance financière, ils peuvent le signaler sans avoir à faire un exercice pour essayer de comprendre si leur client en subit un préjudice physique ou psychologique.

Par contre, l'article 21 y demeure limité, il vise certaines personnes vulnérables, la plupart des clients de CPA, ils sont encore aptes, mais il peut y en avoir qui sont comme en processus d'avoir des atteintes cognitives, mais étant encore à la maison. La plupart du temps, ils ne sont pas en hébergement, et là ils se retrouvent avec l'article 60.4 du Code des professions qui est leur seule façon pour eux de lever le secret professionnel, puis il faut encore qu'ils fassent l'exercice de savoir s'il y a un risque de blessure grave ou qui inclut un préjudice physique et psychologique. Donc, il va falloir, dans leur formation, qu'on leur donne des outils pour essayer d'évaluer ça, mais c'est loin d'être évident. Ça serait beaucoup plus clair si on visait clairement toute forme de maltraitance.

Mme Blais (Prévost) : Vous savez qu'une commission parlementaire permet aux législateurs de pouvoir bonifier le projet de loi — c'est le deuxième groupe que j'entends, vous êtes le deuxième groupe — d'élargir, hein, que le spectre soit plus grand que juste le réseau de la santé, là. Déjà, auparavant, c'était les CHSLD, on élargit aux RPA, RI et RTF, mais on a beaucoup d'idées pour améliorer la situation. Ce sera regardé article par article, et avec des amendements.

Alors, je ne sais pas si j'ai un collègue qui veut une question.

La Présidente (Mme D'Amours) : Oui, Mme la ministre, nous avons la députée de Soulanges qui aimerait poser une question à nos invitées. À vous la parole.

Mme Picard : Merci, Mme la Présidente. Bonjour, mesdames. Merci beaucoup pour votre présence, ici, aujourd'hui. Je ne veux pas faire lever votre secret professionnel, mais j'aimerais avoir peut-être un exemple concret ou des exemples concrets, sur le terrain, d'une situation qui vous est apparue peut-être injuste ou que vous aimeriez que le projet de loi ait une solution pour.

Mme Mottard (Geneviève) : Bien, je peux vous donner un exemple. En fait, il est personnel, là. Moi, j'ai eu ma belle-mère qui a été victime de maltraitance financière, et j'ai... elle est chanceuse de m'avoir puis d'avoir mon mari, là, qui a pu aller régler la situation.

Mais je vais prendre des situations qui sont souvent signalées à l'ordre. Souvent, on a des CPA qui travaillent avec des personnes âgées, hein, vous savez, tout le monde doit faire son rapport d'impôt chaque année, tout le monde doit gérer un peu ses finances. Et on a souvent des appels de CPA qui constatent, je vais dire, des anomalies, par exemple, dans les comptes de banque de peut-être certains de leurs clients plus vieux. Et là la personne dit : Ah, oui, bien, c'est mon petit-fils, il a besoin de sous pour ça, il a besoin de sous pour ça. Puis là, soudainement, les sommes deviennent de plus en plus importantes. Et là le CPA soupçonne, là, qu'il y a maltraitance, mais la personne elle n'est pas inapte, elle n'est pas hébergée, elle est chez elle, elle est encore, bon, cognitivement quand même pas pire, là, je vais dire, pour prendre une expression simple. Mais le CPA commence à trouver que, le petit fils, il prend souvent des sous dans le compte de banque, puis il se paye des dépenses peut-être qui ne sont pas justifiées. Et c'est là toute la difficulté où, présentement, dans la mouture actuelle, le CPA ne pourrait pas lever son secret à moins qu'il juge que la personne, donc, qui n'est pas inapte, qui est chez elle, qui n'est pas hébergée, va subir une blessure psychologique ou physique grave.

Donc, vous comprenez que cette notion-là n'est totalement pas adaptée à la situation, et c'est ça qu'on essaie de venir corriger. C'est de permettre aux CPA de dire : Je pense qu'il y a... j'ai des signes, là, qu'il y a peut-être maltraitance. Mon client ne s'en rend peut-être pas tout à fait compte. Il n'est peut-être pas aussi au diapason de ce que peut-être le petit-fils dépense. Et là le client nous appelle et nous dit à l'ordre : Qu'est-ce que je fais? Et là c'est là où il faut qu'on les réfère à l'article du code qui fait encore une fois référence à des notions de blessures physiques et psychologiques.

Alors, c'est la notion qui est mal adaptée d'où la proposition qu'on faisait de modifier le code pour permettre à cette personne-là d'appeler un membre de la famille, peut-être pas le petit-fils, mais, bon, peut-être quelqu'un d'autre, le Curateur public, d'avoir un autre intervenant, là, pour que soit adressée la problématique avant que le petit-fils ne vide le compte de banque. Donc, des appels comme ça on en a régulièrement parce que les CPA aident les personnes âgées, souvent qui est une génération généralement bien nantie, à gérer leurs affaires, et ça pourrait être des extraordinaires sentinelles si on leur donne les moyens. Chantal.

Mme Roy (Chantal) : L'exemple était excellent, là. C'est effectivement le genre d'appels qu'on reçoit, puis le spectre... tu sais, les clients, de juger s'ils sont en mesure de consentir ou pas. Là, le client que tu as donné dans ton exemple, il y en a où est-ce que le CPA soupçonne qu'il y a atteintes cognitives quand même assez avancées puis qu'il est... mais il n'y a pas eu d'évaluation psychosociale pour le constater, il n'est pas encore représenté et il se trouve vraiment dans une situation très, très, très malaisante.

Mme Mottard (Geneviève) : Vulnérable... et vulnérable. Il est très vulnérable.

Mme Roy (Chantal) : Le client est vulnérable, et le CPA ne peut pas lever son secret professionnel, et ce qu'on demande, ce n'est pas d'en faire une obligation, c'est de permettre au professionnel de juger de la situation, de se rendre compte, d'être en mesure d'évaluer la capacité à consentir. Tu sais, cette personne-là peut être totalement apte et vouloir vraiment aider son petit-fils, et on n'a pas à passer au-delà, briser... la rupture de confiance... le lien de confiance entre le CPA et son client, puis signaler la situation. Il faut être capable de juger de la situation. Et nous, ce qu'on demande, c'est que ce soit une autorisation encadrée par les ordres professionnels qui pourraient, dans les codes de déontologie, donner des critères, des balises, des éléments à prendre en considération pour juger si la situation commande de passer outre au secret professionnel et de signaler la situation à quelqu'un, donc en tenant compte de la gravité du préjudice, de la capacité du client à consentir selon le professionnel, donc des critères comme ça, d'essayer... de demander au professionnel d'essayer, avant d'amener son client à consentir, à aller chercher de l'aide plutôt que de passer par-dessus son consentement d'emblée. Mais, ultimement, lorsqu'il estime que la situation le justifie, il serait autorisé à lever le secret professionnel pour sonner l'alarme quelque part.

Mme Picard : Merci.

La Présidente (Mme D'Amours) : Merci. Nous revenons à Mme la ministre, en vous rappelant qu'il vous reste quatre minutes.

Mme Blais (Prévost) : Oui. Une petite question : Comment qu'on pourrait mettre ça en place dans le respect de l'autonomie de chaque personne de décider pour elle-même? Parce que c'est ça aussi l'autonomie de la personne, là.

Mme Mottard (Geneviève) : Oui. Chantal, veux-tu? On a réfléchi à cette question-là, Mme la ministre.

Mme Roy (Chantal) : Mais c'est en voulant respecter, justement, la relation de confiance entre le professionnel et le client, on propose une mesure qui respecte en même temps aussi l'autonomie de la personne. Ce qu'on propose, c'est une autorisation de lever le secret professionnel, mais qui soit balisée en tenant compte de certains critères. C'est uniquement lorsque c'est le client vulnérable du professionnel qu'on peut lever le secret professionnel et uniquement lorsque le professionnel estime que son client... que la situation de vulnérabilité de son client affecte sa capacité à consentir, à donner un consentement éclairé à la levée du secret professionnel. Et on propose que les autres professionnels puissent, dans leur code de déontologie pour chaque profession, baliser les critères dont les professionnels pourraient tenir compte pour juger si la situation justifie la levée du secret professionnel. Est-ce qu'il y a un préjudice

suffisamment grave? Est-ce que j'estime que mon client n'est pas vraiment capable de juger de la situation puis que, s'il était capable, il voudrait que je sonne l'alarme puis que je lève mon secret professionnel? Bien, dans ce cas-là, j'estime que c'est justifié et je peux le faire. Donc, ce serait aux ordres professionnels d'encadrer leurs membres sur ces critères-là.

Mme Blais (Prévost) : Écoutez, l'une des maltraitements les plus courants, c'est vraiment la maltraitance financière.

Une voix : Absolument.

• (12 h 10) •

Mme Blais (Prévost) : Et, quand on avait déposé le premier plan d'action pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées, on avait, en même temps, doté la CDPDJ, là, d'une unité, je dirais, spécialisée en maltraitance, et la majorité des plaintes que la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse... les plaintes que la commission reçoit sont majoritairement des plaintes au niveau de la maltraitance financière. Alors, ça, c'est un des aspects, là, qui est très, très important.

Maintenant, est-ce que vous vous êtes assis avec vos collègues du Barreau et de la Chambre des notaires pour discuter de ce dont vous nous parlez aujourd'hui?

La Présidente (Mme D'Amours) : En une minute, Mme Mottard.

Mme Mottard (Geneviève) : Oui. On discute souvent avec le Barreau et les notaires. Je vous dirais, on a un profond respect, chacune une pour l'autre. Je veux dire on est trois femmes dans ce cas-ci, mais on a simplement des points de vue différents puis on vous a exposé pourquoi on avait des points de vue différents. Moi, je me réfère toujours à la notion qu'on essaie de protéger un client, un client qui est victime de maltraitance, eh bien que j'aie, encore une fois, beaucoup de respect pour mes collègues, je ne partage pas le point de vue qu'elles devraient être prémunies de ne pas lever leur secret.

Mme Blais (Prévost) : Est-ce que j'ai une collègue qui veut...

La Présidente (Mme D'Amours) : 30 secondes.

Mme Blais (Prévost) : Est-ce que c'est vers la fin, là? On est rendu vers la fin?

La Présidente (Mme D'Amours) : C'est 30 secondes, madame.

Mme Blais (Prévost) : 30 secondes. Bien, si je comprends bien, vous aimeriez que le projet de loi couvre aussi les personnes qui ne sont pas en tutelle, les personnes en situation de vulnérabilité ou les personnes âgées qui vivent à domicile qui peuvent être victimes de maltraitance financière ou autre pour permettre, justement, à votre ordre de pouvoir mieux signaler ces cas de maltraitance financière.

Mme Mottard (Geneviève) : Absolument. Absolument. Elles sont souvent clients.

La Présidente (Mme D'Amours) : Merci. Merci beaucoup.

Mme Blais (Prévost) : Merci.

La Présidente (Mme D'Amours) : Nous allons maintenant commencer la période d'échange avec le parti de l'opposition officielle avec la députée de Fabre, en vous rappelant que votre échange est d'une durée de 11 minutes.

Mme Sauvé : Merci beaucoup, Mme la Présidente. Mesdames, un plaisir de vous entendre, Mme Mottard, Mme Roy. J'ai lu avec beaucoup d'attention votre mémoire, et, clairement, nous sommes tous dans l'intention de protéger ces aînés. Vous le voyez sur le terrain à quel point la maltraitance financière est importante. En même temps et au fil de votre propos, vous avez nuancé certaines positions que vous avez. La ministre a mentionné aussi la position de la chambre des notaires et du Barreau du Québec, et j'abonde dans un peu ce débat qu'elle amène aussi qui est clairement sur la table.

Le Barreau du Québec a mis en place un outil, Info-Déonto, qui permet, justement, d'informer dans quelle situation on devrait lever le secret professionnel. Est-ce que vous ne croyez pas, justement, que, plutôt que d'aller vers la levée automatique du secret professionnel, il n'y a pas un accompagnement de l'aîné lorsque vous avez soupçon de maltraitance? Est-ce qu'il n'y a pas formation aussi que vous pourriez avoir pour être capable d'intervenir de la meilleure de façon? Parce que ce n'est pas parce qu'il y a transaction qu'il y a... transaction questionnable ou douteuse dont vous êtes témoins, qu'il y a forcément maltraitance. Vous l'avez dit dans votre mémoire, vous n'êtes pas des travailleurs sociaux, mais vous avez cette pleine compétence que vous avez.

Alors, je veux un peu vous entendre là-dessus. Est-ce qu'il n'y a pas un entre-deux de se dire : Avec de la formation, de la sensibilisation, sans lever nécessairement le secret professionnel, on a des outils, on a de la formation et on accompagne l'aîné lorsqu'on soupçonne qu'il peut y avoir une maltraitance?

Mme Mottard (Geneviève) : Merci pour votre question. Je ferais la distinction entre la chose suivante, lorsque la personne est jugée inapte, c'est-à-dire que la personne a subi, là, une évaluation et la personne, au sens de la loi, est jugée inapte, là, nous, on est d'avis qu'il doit y avoir obligation de dénoncer et de lever le secret professionnel. Ça, c'est présentement l'article 21.

Lorsque la personne est apte et qu'elle est comme ma dame de tantôt, là, qui est à la maison, qui est à domicile, ici, on ne veut pas demander une obligation, on veut demander la possibilité, l'autorisation de lever le secret si les circonstances le permettent, et on ferait ça par l'article 60.4 du code.

Alors, je veux juste être certaine qu'il y a distinction qui est faite entre l'obligation lorsque la personne est inapte et qu'il y a l'autorisation de lever le secret lorsque la personne est apte, donc pas jugée inapte, et qu'elle est, par exemple, à domicile. Donc, cette distinction-là est importante à faire, et on l'a mis dans notre mémoire.

Pour répondre à votre question : Est-ce qu'il y a un entre-deux? Certainement. Comme je vous disais tantôt, on peut faire de la formation, on peut faire continuer d'être à la table de conciliation, de concertation des acteurs financiers, on peut avoir une ligne, comme on a présentement, où les CPA appellent pour nous demander conseil. C'est sûr que, si vous me demandez : Est-ce que ça, c'est idéal?, bien, la réponse, c'est non, parce que le projet de loi a été vraiment ficelé avec des notions de blessures graves, d'atteinte psychologique importante. C'est des notions qui sont mal adaptées, là, à la pratique du CPA. Alors, oui, certainement, on est capable, bien sûr, puis on va le faire avec plaisir de travailler dans le cadre de la loi si elle n'est pas modifiée, mais ce n'est pas idéal pour permettre aux CPA de jouer pleinement leur rôle à l'intérieur des balises qui sont présentement dans le projet de loi parce qu'elles sont mal adaptées à des notions de... des notions de maltraitance financière et matérielle.

Chantal, avec son oeil de juriste, va certification bonifier ma réponse.

Mme Roy (Chantal) : Mais c'est effectivement très bien dit, c'est un... on ne veut pas d'un automatisme, justement, on a... L'automatisme, le signalement obligatoire, il peut se justifier quand vraiment la personne est déclarée inapte et qu'elle n'est pas capable de consentir à la levée du secret professionnel et que souvent la personne qui la maltraite, c'est son représentant légal, là. On ne peut pas aller chercher le consentement. Donc là, je crois qu'il devrait y avoir un automatisme, un signalement obligatoire.

Pour toutes les autres situations où la personne n'est pas reconnue inapte, on considère que c'est un processus qui doit se faire, une évaluation en fonction... avec le jugement du professionnel, d'essayer d'abord d'accompagner la personne pour l'amener à aller chercher de l'aide, à lui faire réaliser la situation, à aller chercher de l'aide.

Quand ça, ça ne fonctionne pas, le professionnel doit évaluer est-ce qu'elle ne va pas chercher de l'aide parce qu'elle n'est pas en mesure de comprendre l'ampleur de ce qui lui arrive et les conséquences qu'elle peut en subir. Et peut-être qu'à ce moment-là, si la situation est grave, je devrais lever mon secret professionnel. Et on pense que le CPA puis les notaires et les avocats, il y a une limite, à un moment donné, à ce qu'ils peuvent faire pour accompagner leurs clients. C'est le travail souvent d'un travailleur social d'aller juger de la situation et de dire : Est-ce que vraiment, même si la personne qui la maltraite, c'est quelqu'un dont elle dépend, avec qui elle a une relation affective importante, est-ce qu'il y a une intervention qu'on peut faire quand même pour la protéger sans briser ce lien-là? Ça, un travailleur social, il est équipé pour faire ça. Les avocats, les notaires puis les CPA, je regrette, mais ils voudraient pouvoir signaler à quelqu'un d'autre qui va prendre ça en charge, qui va intervenir avec tout le doigté que requiert la situation. Alors, nous, ce qu'on propose, c'est ça, c'est que les ordres professionnels puissent encadrer l'exercice de ce cheminement critique, de ce jugement par le professionnel pour d'abord essayer d'inciter son client à aller chercher de l'aide. Si ça, ça ne marche pas, évaluer la situation puis, dans les cas où c'est nécessaire, signaler la situation à, justement, la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse qu'on signalait tout à l'heure qui a de l'expertise en la matière, en matière d'exploitation financière, puis que, si elle a les ressources appropriées, va pouvoir faire un processus d'intervention concertée en impliquant peut-être le Curateur public et des professionnels qualifiés pour faire l'intervention qui est adaptée. C'est ça, notre proposition.

Mme Sauvé : Combien de temps me reste-t-il?

La Présidente (Mme D'Amours) : Il vous reste 4 min 20 s, Mme la députée.

• (12 h 20) •

Mme Sauvé : Merci, Mme la Présidente. Écoutez, au fil des réponses que vous donnez, vous amenez des nouveaux éclairages, des nuances, et c'est très pertinent. C'est un fin équilibre, je le dirais comme ça, de... parce qu'on veut tous protéger les aînés. En même temps, comme l'a dit la ministre, les personnes aptes, elles ont cette autonomie et elles peuvent faire le choix. Donc, avec, évidemment, la notion des patrimoines, et tout ça, elles peuvent faire le choix de vouloir faire une transaction, donc avec quelqu'un de leur famille, sans que ce soit pour autant de la maltraitance. Donc, la ligne est très mince, hein, entre le respect de l'autonomie de l'aîné apte et ce que vous jugez comme transaction questionnable. Est-ce qu'on est dans l'évaluation d'une situation de maltraitance? Et c'est un peu pour ça que je pose mes questions.

Donc, je voulais voir avec vous clairement comment est-ce que... Il y a la personne inapte, vous en avez parlé, il y a la personne apte, autonome, mais vous jugez d'une situation, mais il y a la personne apte qui devient inapte. Tantôt, je pense que je vous ai entendu dire que la levée du secret professionnel pourrait vous permettre de contribuer à l'évaluation de l'inaptitude. Je vous avoue que j'ai un petit peu de misère avec ça parce que, d'évaluer l'inaptitude d'une personne, c'est tout un processus médical, social, et tout ça. Alors, je voulais juste que vous me précisiez ça, là, l'évaluation de l'inaptitude.

Mme Mottard (Geneviève) : Oui. Bien, je vous dirais, ça serait dans une situation où vous avez un CPA qui a une relation longue date avec son client, hein? Depuis un certain nombre d'années, il l'aide à gérer ses affaires, il fait sa déclaration d'impôt, bon, il a une compréhension de la situation financière de la personne et soudainement se met à détecter, je vais dire, des choses qui sont inhabituelles. Alors, vous reprenez mon exemple de tantôt, jamais la personne dans le passé n'a fait plusieurs chèques à son petit-fils, un mois, deux mois. Alors, on parle ici vraiment, là, de chimie où le CPA va se dire : Voici quelque chose qui est inhabituel dans la situation de mon client, voici quelque chose qui est peut-être inquiétant. Et là, le CPA, bon, peut poser des questions : Ah, j'ai remarqué que... Et c'est là que vous avez tout à fait raison, là, c'est là où la ligne est très mince, mais on parle... Nous, on est d'avis que nos CPA, parce qu'ils ont souvent des relations de longue date avec leurs clients, parce qu'ils comprennent intimement leurs affaires pourraient détecter ces situations-là et faire valoir peut-être à la personne : Bien, ah! c'est bien, tu lui as fait un cadeau, à ton petit-fils, ce mois-ci, le mois prochain, le mois prochain. Et là la personne, le petit-fils, la personne qui est une aînée, bon, très vulnérable et peut-être dépendante de cette personne-là et trouve que son petit-fils a toutes les raisons du monde de se faire signer des chèques, là.

Alors, ce qu'on aimerait faire, c'est pouvoir, à ce moment-là, se prévaloir de pouvoir avoir l'autorisation de lever le secret pour donner à un travailleur social ou au Curateur public des signes avant-coureurs de peut-être qu'il y a maltraitance. Et peut-être que ces personnes-là diront : Bien, la personne, elle est encore apte puis elle ne rencontre pas la qualification d'être inapte. Mais, présentement, on n'a même pas cette possibilité-là de lever l'alarme et de le faire valoir à quelqu'un qui aurait, lui, les compétences pour potentiellement juger la personne qu'elle est encore apte ou qu'elle est inapte. Chantal.

Mme Roy (Chantal) : Mais, en fait, je pense que la proposition, c'est même en dehors d'un cas de maltraitance. Lorsque le CPA se rend compte que son client ne comprend plus ses finances, ne se retrouve plus dans ses finances, ça va être le premier, souvent, à se rendre compte de ça, là, on a des régimes de protection au majeur qui sont là pour protéger les gens contre eux-mêmes et contre la possibilité que des tiers viennent finalement prendre... poser des gestes à l'égard de leurs finances parce qu'ils ne comprennent plus véritablement ce qu'ils font, et c'est là qu'on veut pouvoir sonner l'alarme pour qu'il y ait simplement un membre de la famille, ou pouvoir signaler au Curateur public, si on n'a aucun contact avec les membres de la famille, mais que quelqu'un puisse dire...

La Présidente (Mme D'Amours) : Merci infiniment, madame. Je suis désolée. Nous allons maintenant commencer la période d'échange avec le troisième groupe d'opposition, avec Mme la députée de Duplessis, en vous rappelant que vous avez 2 min 45 s.

Mme Richard : Merci, Mme la Présidente. Merci beaucoup, mesdames. C'est fort intéressant. Écoutez, c'est un gros problème, hein, qu'on a comme société, puis vous l'exprimez très, très bien. Comme je n'ai pas beaucoup de temps, j'aurais énormément de questions à vous poser. Vous savez, vous avez pris connaissance du projet de loi. Si on pouvait lever, pour vous, le fameux secret professionnel... Parce que moi, je dis : Ça peut commencer souvent par une maltraitance financière qui devient, dans bien des cas, malheureusement, une maltraitance psychologique puis qui peut arriver à des maltraitements physiques. À la lecture du projet de loi, si on enlevait, pour vous, le secret professionnel, puis que vous pouviez référer vos clients, vos clientes, à quel organisme vous le feriez?

Mme Mottard (Geneviève) : Ah! c'est une bonne question, je vais peut-être laisser Chantal répondre à cette question-là, mais c'est sûr que ça serait idéal pour nous.

Mme Roy (Chantal) : Nous, c'est ce qu'on avait demandé dans le cadre du projet de loi n° 115, qu'on a réitéré dans le cadre du projet de loi n° 18, c'était idéalement d'avoir comme un guichet unique pour recevoir ces signalements-là puis de savoir qu'il y a vraiment un organisme qui coordonne tout ça.

Mme Richard : Comme ça, qu'est-ce qui vous vient à l'esprit? Quel nom, parce qu'on n'a pas beaucoup de temps, quel nom vous vient à l'esprit à la lecture du projet de loi?

Mme Roy (Chantal) : Bien, tu sais, au départ, on avait proposé, dans le projet de loi n° 115, le Protecteur du citoyen, mais je pense que la Commission des droits de la personne est quand même bien outillée. Tu sais, on est quand même très content d'avoir la Commission des droits de la personne puis le Curateur public comme interlocuteurs à qui on peut... puis d'avoir le centre de référence qui va aider nos membres à se guider dans ça, là.

Mme Richard : Conviendriez-vous avec moi que, pour, justement, le citoyen ou la citoyenne, il peut s'y perdre, hein, entre le Protecteur du citoyen, Commissaire aux plaintes, etc., dans toute... moi, je dis dans la chaîne de commandements, j'appelle ça comme ça, là, c'est très difficile pour s'y retrouver pour la personne qui est victime de maltraitance sous quelque forme que ce soit?

Mme Mottard (Geneviève) : C'est sûr, de là notre proposition que ce soit un guichet unique à l'origine. À défaut, le Protecteur du citoyen ou la Commission des droits de la personne pourrait être un bon plan b.

Mme Richard : Merci beaucoup, mesdames, merci. C'était fort éclairant. Merci.

La Présidente (Mme D'Amours) : Merci. Alors, je vous remercie pour votre contribution aux travaux de la commission. Merci, mesdames.

Et avant de suspendre, avec l'autorisation de la ministre du côté gouvernemental, mes collègues, et les collègues aussi des oppositions, j'aimerais vous partager une réflexion. Et pourquoi je veux vous la partager aujourd'hui? C'est que c'est très symbolique. Vous savez qu'il y a eu... il y a un an précisément aujourd'hui que nous avons perdu une dame dans notre système de santé, qui s'appelle Mme Echaquan, et, à partir du moment où il y a eu ce drame que nous vivons au Québec, que nous avons vécu au Québec, il y a eu de la formation obligatoire dans les hôpitaux, dans les services de santé. Alors, je voulais vous partager ma réflexion. Je ne voulais pas prendre de votre temps pour la période de questions et je veux vous rassurer, là, je veux tenir mon rôle de présidente et aussi avoir mon devoir de neutralité, mais je tenais absolument à vous partager ma réflexion, non pas sur seulement les autochtones, les aînés que, vous savez, on n'a pas à répéter ce qu'on doit faire, pour garder... pour avoir une sensibilité sur la culture.

Mais j'aimerais aussi que vous ayez en tête, durant le projet de loi, le groupe LGBTQ2+, parce que, pendant leur vie, toute leur vie, la plupart ou certaines personnes, ils ont dû s'expatrier pour leur santé, pour ne pas être rejetés de leur famille, ils ont dû mettre un mur entre leur vie professionnelle et leur vie personnelle, ils ont dû cacher leur orientation au propriétaire parfois parce que, sinon, ils se faisaient refuser un logement ou se faire sortir de leur logement, puis, malheureusement, même en 2021, il y a encore des préjugés. Alors, ma réflexion, je vous la partage, je crois que vous devriez regarder — puis là je vous parle à la commission, à tous partis confondus — pendant vos travaux, vos questions, j'aimerais que vous ayez en tête peut-être à une formation obligatoire, comme on a fait pour les autochtones, de regarder si c'était dans vos priorités, parce que, dans les deux cas, là, ça peut se faire dans un projet de loi comme celui-ci. Parce que vivre dans la peur toute sa vie, c'est inacceptable, et je pense qu'on a une opportunité, une belle opportunité pour avoir cette réflexion-là pendant vos travaux, nos travaux.

Alors, je voulais vous partager ma réflexion. Alors, c'est à vous de juger si vous trouvez important ce sujet-là et de voir, dans l'application du projet de loi, s'il y aurait une possibilité. Donc, merci beaucoup.

Il est maintenant temps de suspendre nos travaux, et nous allons revenir après les affaires courantes. Merci beaucoup.

(Suspension de la séance à 12 h 29)

(Reprise à 15 h 29)

La Présidente (Mme D'Amours) : À l'ordre, s'il vous plaît! La Commission des relations avec les citoyens reprend ses travaux. Nous poursuivons les audits publics dans le cadre des consultations particulières sur les travaux... sur le projet de loi, pardon, 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.

Cet après-midi, nous entendrons Proche aidance Québec, l'Association des comités de résidents officielle du Québec, la Conférence des tables régionales de concertation des aînés du Québec et la Confédération des organismes des personnes handicapées du Québec.

Alors, je vous souhaite la bienvenue. Je souhaite la bienvenue aux représentants de Proche aidance Québec. Je vous rappelle que vous disposez de 10 minutes pour votre exposé, après quoi nous procéderons à la période d'échange avec les membres de la commission. Je vous invite, donc, à vous présenter et à procéder à votre exposé. La parole est à vous pour une période de 10 minutes.

Proche aidance Québec

Mme Perroux (Mélanie) : Bonjour. Merci beaucoup de nous laisser cette opportunité de participer aux travaux de la commission, surtout sur un projet de loi aussi important, dans le cadre de la maltraitance. Donc, nous sommes Proche aidance Québec, regroupement d'organismes engagés pour les personnes proches aidantes. Je suis Mélanie Perroux, la directrice générale, et je suis accompagnée de France Boisclair, la présidente.

Tout d'abord, nous pouvons dire que nous sommes enthousiastes que cette loi soit révisée. Elle permet effectivement de se concentrer sur la personne maltraitée et sur son accompagnement dans tout ce processus-là. Elle a aussi plus de mordant et elle clarifie certains processus. Avec les expériences vécues lors de la COVID-19, nous ne pouvons être que positifs face au fait que la loi s'applique dorénavant à plus de prestataires de services.

Même si, à la lecture de la loi, il nous reste quelques questionnements, que vous pourrez retrouver dans notre mémoire, aujourd'hui, nous allons principalement intervenir selon notre expertise, donc, à savoir comment mieux intégrer les personnes proches aidantes dans l'esprit de la loi n° 56. Et je cède la parole à France.

• (15 h 30) •

Mme Boisclair (France) : Oui. Donc, dernièrement, dans les trois dernières années, on a fait une recherche-action sur la maltraitance auprès des proches aidants. Donc, ça a été vraiment soulevé, comme quoi, aussi, il y avait de la maltraitance auprès des gens proches aidants. Et les personnes proches aidantes ont aussi reconnu, dans les outils qu'on a faits avec ce projet qui a été fait en collaboration avec Mme Beaulieu et Mme Éthier, se reconnaissaient dans les situations qu'on a mises en place dans les outils pour les intervenants. Donc, pour nous, ça prouve que les proches aidants remarquent et peuvent sentir qu'il y a de la proche aidance vis-à-vis eux. Donc, on trouve que ça

serait un bon moment aussi de rallier la loi n° 56, qui veut que, justement, tous les proches aidants soient maintenant inclus dans les lois, dans les programmes qui vont découler du gouvernement. Donc, ça serait une bonne occasion d'inclure aussi les proches aidants dans le projet de la loi n° 101, pour que la loi puisse, en fin de compte, se lire... que ce soit une loi visant la lutte contre la maltraitance des aînés, des personnes majeures en vulnérabilité et les proches aidants. Parce qu'aussi, dans la loi n° 56, il y a un volet où les proches aidants recevront aussi des services du système de santé. Donc, ils seraient aussi inclus pour, justement, la surveillance au niveau des services qu'ils recevraient.

Mme Perroux (Mélanie) : Il existe aussi une autre raison pour laquelle on pense que les personnes proches aidantes sont concernées par ce projet de loi. Souvent, en fait, elles accompagnent ou même elles portent plainte elles-mêmes au nom de la personne aînée ou au nom de la personne majeure en situation de vulnérabilité. Donc, elles font partie de tout le processus, elles suivent comment ça se met en place et même souvent elles sont garantes que le suivi se... procède bien, traduisent les informations qui sont transmises à la personne qui est maltraitée.

Actuellement, avec le projet de loi, il n'y a pas d'obligation en tant que personne proche aidante d'être informée, d'être... d'être soutenue dans le cadre de cet accompagnement-là, alors que de notre expérience, on voit que ces plaintes, elles ont un impact majeur sur les personnes proches aidantes et sur la famille, que ce soit parce qu'elles portent plainte, ou elles accompagnent une personne auprès du réseau de la santé, ou d'autres organisations, ou surtout auprès de leur propre famille, ce qui fait que les personnes proches aidantes, elles ont une crainte de vivre des représailles à leurs endroits, soit par les institutions, à travers les professionnels, ou leur entourage et leur famille. Et elles ont une réticence à aller porter plainte, d'autant plus qu'elles connaissent très peu les mécanismes et les processus. Donc, pour elles, c'est tout un apprentissage qu'elles font, souvent parfois de manière trop seule.

C'est pourquoi notre recommandation, dans le fond, c'est que, dans les articles qui parlent de favoriser l'implication de la personne maltraitée, de lui demander son consentement, dans le fait d'avoir le droit de ne pas vivre des représailles, dans le fait de réduire les impacts que la plainte peut avoir sur la personne maltraitée, dans l'obligation de transmission d'informations relatives au processus de plainte, aux conséquences que ça peut avoir et les services qui peuvent les soutenir, nous, on vous recommande, dans le fond, d'ajouter que toutes ces actions-là, elles s'appliquent aussi aux personnes proches aidantes qui seraient accompagnatrices ou qui seraient la personne qui signale un problème de maltraitance envers une personne aînée ou une personne en situation de handicap.

Mme Boisclair (France) : Par contre, nous avons aussi des questionnements qui restent vis-à-vis la loi n° 101. Au niveau des représailles, oui, on a vu dans la loi 101 qu'on parle d'enquêteurs, mais qui va s'assurer qu'il n'y a pas de représailles par la suite. Parce que c'est surtout ça, la crainte. Est-ce qu'il va y avoir des suivis faits sur les plaintes qui vont être déposées?

Par la suite, d'autres questionnements qu'on a, c'est : Est-ce que la loi touche vraiment tous les gens qui donnent des services? Récemment, avec les mesures vaccinales, on a vu que l'article 108 de la Loi sur la santé et services sociaux pour les organismes communautaires amenait qu'on était assujettis aux mesures vaccinales. Donc, est-ce que les gens qui ont des ententes de... les organismes communautaires qui ont des ententes de service du même genre sont aussi assujettis à ce niveau-là? Est-ce que les gens qui font du chèque emploi-service, c'est un programme qui vient du ministère Santé et Services sociaux, ça touche énormément les personnes vulnérables, les personnes aînées, et de plus en plus, donc est-ce que ces gens-là sont aussi dans la mire de la loi n° 101?

Et ensuite, vous avez aussi les... Voyons, je sais que j'en ai un autre. Bon, ça y est, j'ai un blanc. Donc, pour nous, cette loi-là nous amène vraiment de se questionner sur... à savoir est-ce que tous les gens qui sont en contact avec ces gens-là et qui sont en lien avec des sommes qui descendent du ministère Santé et Services sociaux vont aussi être... peuvent aussi être touchés par la loi n° 101. Donc, ça va être aussi à clarifier, ces contextes-là pour qu'on puisse, justement, mieux accompagner et soutenir les gens pour qu'ils puissent, justement, aller jusqu'au bout du processus. Parce que, souvent, ils vont des fois commencer le processus, mais ils n'iront pas jusqu'au bout, de plainte.

Et, et, et...

• (15 h 40) •

Mme Perroux (Mélanie) : Donc, pour terminer, c'est seulement pour dire que, vraiment, on pense que cette loi, ce projet de loi, c'est une occasion unique de mettre les valeurs de la loi n° 56 en pratique pour que les personnes proches aidantes soient intégrées le plus possible dans toutes les lois ou les règlements qui peuvent les concerner mais aussi qu'elles soient traitées avec bienveillance, comme le recommande cette loi n° 56, qui est si importante à nos yeux. Merci beaucoup.

Mme Boisclair (France) : Merci.

La Présidente (Mme D'Amours) : Alors, je vous remercie pour votre exposé. Nous allons maintenant commencer la période d'échange. Mme la ministre, vous avez la parole. Et je vous indique que votre groupe a 16 min 30 s.

Mme Blais (Prévost) : Mme Perroux, Mme Boisclair, merci beaucoup pour votre présence, vous apportez un éclairage autre, différent.

Mais en même temps, écoutez, d'après ce que je comprends, ce n'est pas parce qu'on a une loi sur les personnes proches aidantes, une politique, un plan d'action qui sera déposé à l'automne qu'on ne pourrait pas vous inclure dans le projet de loi sur la maltraitance, même si ce projet-là vise les personnes en situation de vulnérabilité, là. On se comprend, là, on fixe vraiment les personnes en situation de vulnérabilité. Alors, j'aimerais que vous puissiez peut-être

aller un peu plus loin par rapport au fait où vous aimeriez que les proches aidants soient reconnus dans cette loi-là, d'autant plus que, dans la loi sur les personnes proches aidantes, on demande à tous les ministères, lorsqu'ils déposent de nouvelles lois, de tenir compte des personnes proches aidantes.

Alors, j'aimerais que vous alliez plus loin, et comment les personnes proches aidantes... comment on pourra les accompagner par rapport à cette loi-là, qu'est-ce qu'on pourrait faire de différent, comment on pourrait mieux accompagner les personnes proches aidantes qui ont peur, parfois, de représailles aussi. Parce que c'est vrai, c'est un phénomène qui est peut-être connu par vous, mais peut-être un peu moins, les personnes proches aidantes qui sont maltraitées à cause de leur situation. Alors, c'est important, ce que vous venez nous dire. Je vous écoute.

Mme Perroux (Mélanie) : Mme la députée de Prévost, on est contentes de vous voir à votre poste. Effectivement, cette loi-là, elle s'applique aux personnes en situation de vulnérabilité. Puis on s'est posé la question de : Est-ce qu'on peut considérer qu'une personne proche aidante est vulnérable?, ce qui s'avère ne pas être possible, déjà, parce qu'il y a beaucoup de personnes proches aidantes qui, du coup, diraient : Bien là, moi, je ne suis pas... vulnérabilité, ça fait que je ne suis pas proche aidante. Puis ce n'est pas ça qu'on veut, vous le savez autant que moi à quel point c'est important qu'elles s'autoreconnaissent.

Puis l'autre chose, c'est qu'on ne veut pas faire d'angélisme non plus. Il y a des personnes proches aidantes qui sont extrêmement bienveillantes et qui, du coup, ont un facteur de risque de vivre de la maltraitance, puis il y a des personnes proches aidantes qui, elles, sont maltraitantes, on le sait aussi, ça fait qu'on ne peut pas les mettre sur le même niveau. Pour ça que nous, on recommande, plutôt que de changer la définition de ce qu'est une personne vulnérable, bien, d'inclure les personnes proches aidantes dans la loi.

Et une des raisons pour lesquelles on le fait, c'est que, par exemple, nous, on a vu des personnes proches aidantes dans les lieux d'hébergement qui commençaient un peu à vouloir nommer des choses qu'elles voyaient ou qu'elles entendaient qui ne leur semblaient pas normales et qui, à cause de ça, à cause de ce rôle-là, se sont vu purement et simplement refuser l'accès de ces lieux-là, se sont vues être menacées que la personne qui a été hébergée, on allait rompre son bail, par exemple, quand c'était dans des RPA.

Donc, c'est... Des fois aussi, elles sont... elles veulent qu'il y ait des soins de qualité, elles veulent accompagner leurs proches et, quand elles font une demande, elles reçoivent des critiques, elles reçoivent des jugements, elles se font même parfois mal parler. Et, quand c'est comme ça aujourd'hui elles ne sont pas protégées. Elles ne peuvent pas aller voir un commissaire aux plaintes en disant : Moi, en tant que personne proche aidante, j'ai vécu ça. Elles peuvent seulement le faire si la personne qu'elles aident, qu'elles hébergent, a vécu ça. Donc, il y a vraiment aujourd'hui un petit trou, là, dans ce qu'on voit. La loi n° 56 parle de bienveillance puis elle va mettre en place des actions pour sensibiliser, mais nous, on pense qu'il y a aussi besoin de processus de recours que ces personnes proches aidantes là qui vivent aussi de maltraitance, des fois, à la maison, entre les différents membres de la famille, qu'elles sachent les moyens qu'elles ont, les recours qu'elles ont dans ces contextes-là de situation de maltraitance.

Mme Blais (Prévost) : Peut-être, avant de céder la parole à mes collègues, au point 22... l'article 22.2, on parle, justement, de rupture du bail, l'interdiction ou la restriction de visites à l'utilisateur ou au résident. Donc, il y a quand même, là, de ce que vous venez de dire, des éléments qui sont nommés dans le projet de loi.

Est-ce que j'ai un collègue actuellement qui veut poser des questions, parce que moi, je peux y aller en rafale avec vous, là.

La Présidente (Mme D'Amours) : Merci, Mme la ministre. J'aurais aussi une de vos collègues qui veut prendre la parole. Mme la députée de Soulanges, à vous la parole.

Mme Picard : Merci, Mme la Présidente. Bonjour, mesdames. Merci beaucoup pour votre apport à la commission, aujourd'hui, encore une fois.

Vous l'avez mentionné, là, vous venez juste de mentionner l'importance de l'accompagnement des personnes proches aidantes dans leur processus de plaintes. J'aimerais savoir, selon vous, quel organisme... qui serait le mieux placé, dans le système actuel, pour offrir un soutien aux personnes proches aidantes lorsqu'elles subissent de la maltraitance.

Mme Boisclair (France) : Pour le moment, c'est sûr que les CAAP sont les plus interpellés, parce qu'on s'entend que ça touche souvent le système de santé. Donc, souvent, les CAAP sont beaucoup plus interpellés de ce côté-là. Donc, ça serait vraiment de pouvoir élargir peut-être leur champ d'expertise pour pouvoir mieux accompagner, justement, les gens dans... Tu sais, c'est parce qu'aussi le proche aidant va vivre différentes étapes, donc ça l'éviterait de changer aussi des fois d'organismes, parce que l'organisme peut mieux, justement, avoir une vue d'ensemble de toutes les problématiques qu'une personne peut avoir en se promenant entre des lieux d'hébergement, le système hospitalier, les CHSLD.

Donc, si on regroupe ça dans un même organisme qu'il peut, justement, naviguer à travers les différentes structures du système de santé, ça serait déjà beaucoup. Parce que, sinon, on se retrouve à s'en aller dans différents organismes pour chercher des informations, qui, des fois, vont être à la pièce. Donc, pour nous, ça serait vraiment les CAAP, là, qui seraient les mieux outillés.

Mme Perroux (Mélanie) : Ça, ça serait dans le cas de la maltraitance institutionnelle. Après, il y a toutes sortes de formes de maltraitance que les personnes proches aidantes peuvent vivre, entre autres, au centre de leur

famille, de leur entourage. Là, c'est sûr qu'il y a des organismes communautaires qui leur offrent des services, qui, eux... Nous, on les sensibilise à ça. Ils sont en train de développer des projets, justement, pour accompagner les proches aidants, mais il y a encore beaucoup de travail à faire, entre autres, au niveau juridique. On pense à ça. Moi, j'ai beaucoup d'exemples de proches aidants qui se sont retrouvés avec un procès par un frère, une soeur parce qu'ils n'étaient pas satisfaits de la manière dont les choses avaient été gérées pour leur père ou pour leur mère, et ça devient très, très dispendieux, très, très difficile aussi psychologiquement. Et de l'aspect légal, bien, des organismes communautaires, nous, ce n'est pas notre mandat. Ça fait qu'il y a effectivement un besoin là aussi, là.

Mme Picard : Ah! allez-y.

Mme Boisclair (France) : Mais, si je peux rajouter, au niveau des fraudes financières aussi, ça reste aussi un domaine où il y a beaucoup de problématiques au niveau familial. Donc, c'est complexe de savoir un organisme en particulier parce qu'aussi ce qu'on se rend compte, nous, en parlant avec nos organismes, c'est que c'est à géométrie variable dans les régions. Il y a des régions qui sont bien équipées, il y a des régions que le tout reste à faire. Ça fait que c'est très inégal à travers la province, les services que les gens peuvent recevoir dans les différentes régions.

Mme Picard : Merci. C'est exactement là où je voulais poser ma deuxième question, en fait, sur la maltraitance financière. L'organisme précédent, je ne le sais pas si vous les avez entendus, c'était l'ordre des comptables agréés du Québec et puis ils nous ont souligné que ça serait peut-être une bonne idée d'enlever... de lever le secret professionnel. Je ne sais pas si vous avez une opinion à propos de ça, mais j'aimerais savoir si vous en avez une.

Mme Boisclair (France) : Je te laisse y aller, Mélanie.

Mme Perroux (Mélanie) : C'est difficile, dans les cas familiaux, de savoir qui a raison, qui a tort, et effectivement les comptables sont souvent peut-être plus informés, ou en tout cas, ont vu des dynamiques se construire, ou savent un peu qu'est-ce qu'il y a. Donc, je pense que, dans le cadre où il y a un procès à ce niveau-là, ça peut valoir la peine qu'effectivement il y ait une ouverture du secret professionnel pour faire l'éclairage sur la situation, d'autant plus que ce qu'on voit dans les situations comme ça, au niveau familial, c'est, des fois, ce n'est pas tout blanc ou tout noir, c'est difficile, des fois, c'est juste des personnes qui n'ont pas une bonne littératie financière, qui ont mal compris des choses. Ça fait que d'avoir un peu une autre perspective, ça pourrait effectivement permettre de mieux comprendre la situation puis d'y faire face.

Mme Picard : Merci.

La Présidente (Mme D'Amours) : Merci. Mme la ministre.

Mme Blais (Prévost) : Oui. Il y aura une porte d'entrée. D'ailleurs, ma collègue de Maurice-Richard posait la question cet avant-midi, à savoir quel serait le meilleur organisme pour recevoir les plaintes, tu sais, le meilleur organisme dans la porte d'entrée. On est en train, dans cette loi-là, d'instaurer le centre d'assistance, justement, où il y aura des personnes qui pourront, par la suite, diriger les personnes selon la forme de maltraitance. Comment voyez-vous une personne qui signalerait une maltraitance que vit une personne proche aidante? Parce qu'on parle de signalement aussi par rapport à ça, là. Les signalements sont importants. Alors, vous voyez ça comment? Comment on pourrait organiser le signalement par rapport aux personnes proches aidantes qui sont en situation de vulnérabilité parce qu'elles se sentent, justement, entre guillemets, maltraitées? Elles le sont psychologiquement, financièrement, peut-être.

Mme Boisclair (France) : Mais c'est sûr que c'est une collaboration à avoir avec les CISSS et les CIUSSS pour pouvoir, premièrement, avoir un dossier qui soit ouvert pour le proche aidant qui est maltraité, pour qu'il puisse, justement, avoir des services. Je vous dirais qu'on le vit, nous, parce que c'est sûr que, dans des cas de proche aidant et d'aidé où l'aidé était déjà violent envers le proche aidant, ce n'est pas parce qu'il devient proche aidant que ça arrête, ça continue, et là souvent ça s'accroît. Donc, il faut, justement, accompagner le proche aidant, à l'amener à vouloir porter plainte, et ça, ce n'est pas une mince affaire, là. Donc, il faut vraiment travailler en collaboration avec les intervenants des CISSS et des CIUSSS pour que cette personne-là soit prise en charge par le système de santé parce que souvent ça va dépasser nos mandats au niveau des organismes parce que ça amène souvent un historique qui était là, puis souvent ce n'était pas connu. La proche aidance a fait sortir la problématique. Donc, il faut... ça prend un accompagnement soutenu. Je vous dirais que, de ce côté-là, les organismes de proche aidance font un bon travail pour, justement, essayer d'amener les personnes à, premièrement, se retirer de leur rôle de proche aidant. Des fois, c'est le meilleur conseil qu'on peut leur donner, mais il faut y travailler. Donc, les organismes de proches aidants ont un mandat à faire dans ces situations-là.

• (15 h 50) •

La Présidente (Mme D'Amours) : Je cède maintenant la parole à Mme la députée d'Abitibi-Ouest.

Mme Blais (Abitibi-Ouest) : Bonjour, mesdames. Merci pour la présentation de votre mémoire. Vous invoquez que la violation des droits est une forme de maltraitance que subissent très souvent les personnes proches aidantes et qui malheureusement ne se retrouve pas dans la définition actuelle. Pouvez-vous nous en donner des exemples concrets, s'il vous plaît?

Mme Perroux (Mélanie) : Bien sûr. Alors, par exemple, le droit de choisir l'ampleur de son engagement envers la personne qu'on aide, très souvent, en tant que personnes proches aidantes, bien, si on est là, le jour d'un diagnostic, alors, automatiquement, on est considéré comme la personne proche aidante. Si la personne aidée refuse que des soins soient donnés par un étranger à la famille, alors, automatiquement, on va dire : Bien, la personne proche aidante, bon... c'est à toi de le faire, c'est ton rôle. On ne va pas lui poser la question : Est-ce qu'elle veut, est-ce qu'elle ne veut pas? Le fait aussi que, bien, ça paraît normal que la personne proche aidante, elle paie les services qui sont retardés ou qui ne sont pas donnés au bon moment. Donc, il y a beaucoup de situations. Les personnes proches aidantes, elles n'ont pas vraiment leur mot à dire, elles n'ont pas vraiment de pouvoir sur la situation. Et puis c'est sûr que la loi n° 56, elle vient reconnaître le fait qu'elles ont ce droit-là. Maintenant, une fois qu'il est reconnu, comment on fait pour s'assurer qu'il est réellement mis en pratique sur le terrain? Et c'est là que nous, on voit que le projet de loi n° 101 peut répondre à ça.

Mme Blais (Abitibi-Ouest) : Merci beaucoup.

La Présidente (Mme D'Amours) : Merci. Mme la ministre, il vous reste 2 min 20 s.

Mme Blais (Prévost) : Si vous aviez à modifier certaines choses, un de vos désirs qui serait le plus important par rapport à cette loi et qui touche les personnes proches aidantes, ce serait quoi? Un élément, là, que vous aimeriez vraiment voir dans le projet de loi, qui ferait une différence dans la vie de personnes proches aidantes, parce que le projet de loi s'adresse aux personnes vulnérables, là, j'imagine, les personnes proches aidantes sont en situation de vulnérabilité, ce serait quoi?

Mme Perroux (Mélanie) : Pour moi, ce serait vraiment que ce soit la loi pour lutter contre la maltraitance envers les aînés, les personnes majeures en situation de vulnérabilité et les personnes proches aidantes, pour qu'elles puissent vraiment ne plus vivre ce qu'elles vivent régulièrement, parce qu'on les regarde mal, parce qu'on ne les prend pas en considération, parce qu'elles ont... des fois, elles ont des refus de service pour elles-mêmes parce que, bon, pour toutes sortes de raisons, et c'est... de les mettre, de changer, de les ajouter dans cette loi, ça leur donnerait un levier à elles, individuellement, pour pouvoir, justement, faire valoir le droit qu'elles ont d'être traitées différemment.

La Présidente (Mme D'Amours) : En quelques secondes.

Mme Blais (Prévost) : Bien, en quelques secondes, je tiens à vous remercier. J'avais l'impression que la loi sur la proche aidance avait déjà fait une avancée considérable, et vous êtes ici en train de nous dire qu'on devrait aller encore plus loin par rapport aux personnes proches aidantes et qu'on devrait les inclure dans la loi de la maltraitance. C'est une réflexion, une réflexion qu'on pourrait avoir ensemble, que nous aurons de notre côté, au gouvernement, cette possibilité-là, parce que ça change plusieurs choses. Mais c'est pour ça, une commission parlementaire, pour venir nous apporter des idées nouvelles et nous faire avancer dans nos propres idées en tant que législateurs. Alors, merci beaucoup. Merci de vous occuper des personnes proches aidantes, parce qu'on a besoin d'organismes tels que les organismes que vous regroupez et qui font vraiment avancer la cause. Merci.

La Présidente (Mme D'Amours) : Merci. Merci beaucoup.

Des voix : Merci.

La Présidente (Mme D'Amours) : Nous allons maintenant commencer la période d'échange avec l'opposition officielle. Je cède maintenant la parole à Mme la députée de Fabre pour 11 minutes.

Mme Sauvé : Merci, Mme la Présidente. Alors, quel plaisir, Mmes Perroux et Boisclair, de vous revoir à nouveau. C'est toujours un plaisir de réfléchir avec vous pour les personnes proches aidantes. Je veux d'abord vous féliciter pour cette recherche-action que vous avez menée avec les chercheurs Mme Beaulieu et Mme Éthier. Et il en ressort un élément qui nous a été nommé ce matin avec un autre groupe, qu'il faut absolument nommer, l'absence de la maltraitance organisationnelle dans le projet de loi n° 101.

Clairement, vous l'avez nommée dans votre recherche... dans votre mémoire, et, quand je lis, dans votre mémoire, la définition qui émerge de votre recherche-action, je lis ceci : «L'exercice du rôle de proche aidant comporte un risque de maltraitance. La maltraitance envers une personne proche aidante peut se manifester par une attitude, ou un geste singulier ou répétitif, ou une absence d'action appropriée, intentionnelle ou non, provenant, entre autres, des institutions.»

Quand je lis ça, je ne peux pas m'empêcher de me poser la question suivante : Quand les proches aidants se sont fait montrer la porte fermée, lors de la première vague, durant la pandémie, sans comprendre les raisons, c'était une absence d'action et qui n'était pas vraiment justifiée, est-ce que ce n'était pas là de la maltraitance organisationnelle?

Mme Boisclair (France) : C'est probablement... Les proches aidants, pour certains, oui, ils l'ont vécu probablement de cette manière-là. Ça a eu des répercussions sur certains aidés qui étaient dans les CHSLD, dans les... ou dans les RPA, mais on est dans... on était dans une problématique singulière qui était l'inconnu était plus gros que

nature. Donc, on avait aussi à faire face à des choses qu'on ne connaissait pas, qu'on ne savait pas comment naviguer à l'intérieur. Déjà, présentement, on est complètement ailleurs avec la vaccination, et tout ça. Donc, je peux comprendre la sécurité que le gouvernement a voulu mettre de l'avant, mais c'est sûr que je vous dirais que, jusqu'à un certain point, c'est du cas par cas, de savoir comment chaque personne peut se ressentir.

Mme Sauvé : Je vais continuer. Je ne sais pas si Mme Perroux voulait aussi répondre, Mme la Présidente. Je reviens encore sur la maltraitance organisationnelle, parce que vous en parlez dans votre mémoire. Et indépendamment de la réponse que vous venez de me donner, vous savez, nous, le précédent gouvernement, on avait fait ce choix avec la Loi n° 115, d'y aller vers une définition large de la maltraitance dans son ensemble inspirée sur la définition de l'OMS pour inclure toutes les réalités de la définition de la maltraitance. Cette fois-ci, la ministre s'est engagée à ouvrir la définition puis à citer les différents volets de la maltraitance en disant : Il faut inclure la maltraitance organisationnelle. Or, elle n'y est pas. Elle n'y est pas dans le projet de loi n° 101. Alors, malgré la définition liée à la première vague que vous donnez, c'est du cas par cas, il y a eu quand même un état de situation, et vous tenez mordicus à ce que ce soit inclus. Alors, quelles sont les raisons pour lesquelles c'est important de mettre la maltraitance organisationnelle dans le projet de loi n° 101?

• (16 heures) •

Mme Perroux (Mélanie) : Vous vous rappelez, pendant la loi n° 56, on a eu tout un exercice sur comment on définit les personnes proches aidantes. Puis nous, on avait fait aussi cet exercice-là de notre côté. Puis ce qu'on se rend compte, c'est qu'une définition d'une loi, ça voyage loin. On ne peut pas juste se dire : Bien là, on définit quelque chose puis dans le plan d'action on va être plus précis sur certains éléments ou quoi parce qu'on le voit dans les conférences, dans les outils de sensibilisation, c'est vraiment la définition de la loi qui est utilisée.

Ça fait que, pour nous, l'idée aujourd'hui d'amener ce point-là, c'est de dire : La définition actuelle, elle est quand même large. On peut se reconnaître dedans, mais le fait de ne pas nommer certaines choses, ça empêche certaines personnes de reconnaître qu'eux aussi peuvent contribuer d'une manière ou d'une autre, d'une manière où, en étant... en étant dans une structure à cette maltraitance-là. Et c'est là où nous, on dit : Ça vaudrait la peine de faire le même exercice que pour la loi n° 56, de bien définir cette maltraitance, de bien définir qu'est-ce qu'en tant que société on reconnaît comme maltraitance, pour être sûr que tout le monde voit la même chose.

Par rapport à ce qu'il s'est passé pendant la pandémie, c'est que, dans la maltraitance organisationnelle, elle était là avant la pandémie. Nous, on a des exemples de proches aidants qui nous parlaient de maltraitance, bien avant ça, et donc c'est pour ça qu'on pense que c'est nécessaire. La pandémie, elle a été un moment particulier, la première vague. Ce qu'on dit c'est qu'aujourd'hui on a appris de ce moment-là et ce que... on ne veut plus jamais ça, on ne veut plus que les proches aidants soient éloignés de leurs proches, parce qu'on sait comment... maintenant, on le sait comment on peut faire en sorte de continuer à avoir les proches aidants dans ces lieux d'hébergement.

Reste que la maltraitance organisationnelle, elle est aussi quand, en soins à domicile, on n'offre pas de service, quand on est en attente pour une place d'hébergement pour une personne ayant une déficience intellectuelle depuis plusieurs mois. Donc, elle n'est pas juste liée à la pandémie. Et c'est pour ça que, selon nous, il faut vraiment en parler. Comme toutes les autres formes de maltraitance, comme toutes les autres provenances de maltraitance, je pense que, plus on a une définition qui nomme les choses et plus on a de probabilité que les gens se sentent concernés par cette situation-là.

Mme Sauvé : Merci beaucoup. Merci aussi d'avoir fait le lien entre la loi n° 56 et la loi n° 101. Je pense que citait un rendez-vous que vous deviez nommer, alors merci de le faire. Écoutez, quand vous parliez, tantôt, des personnes vulnérables, la ministre en a parlé aussi, dans le fond, ce que vous nous amenez comme éclairage, aujourd'hui, et c'est très apprécié, la vulnérabilité des personnes proches aidantes, vous avez plusieurs exemples dans votre mémoire. Est-ce que je comprends, avec les exemples que vous donnez, que ce qui touche peut-être davantage les personnes proches aidantes, dans la peur des représailles, c'est toute la situation de maltraitance financière, la sensibilité dans les familles, entre autres, que vous nommez? On l'a entendu ce matin, donc, le proche aidant qui veut dénoncer une situation financière, mais qui, peut-être, va être ostracisé par la famille, vous l'avez nommé, il y a des exemples comme ça. Est-ce que c'est la maltraitance financière qui vous inquiète davantage? Première question. Puis, deuxième question : Est-ce que, de façon plus large, vous avez des données sur la maltraitance, au-delà des exemples qualitatifs, des données sur la maltraitance auprès des proches aidants?

Mme Perroux (Mélanie) : La maltraitance financière, dans le cadre de la famille, c'est sûr qu'elle est présente, soit de manière très officielle, soit c'est plus en sous-jacent, entre autres, des personnes proches aidantes qui se font dire : Bien, toi, tu as vécu avec maman, dans sa maison, pendant 10 ans, pour prendre soin d'elle, ça fait que c'est normal qu'on t'enlève le coût du loyer que tu n'as pas payé sur ton héritage. Ça fait qu'il y a toute une question où toi, tu acceptes d'être proche aidante parce que tu veux plus d'héritage. Ça fait que, oui, bien sûr, qu'il y a cette question de finance là. Ce n'est jamais... mais, en même temps, ce n'est jamais ni blanc ni noir, il y a toujours d'autres composantes, d'autres dynamiques qui se sont installées, il y a des rapports de genres, il y a des rapports d'aîné versus le benjamin. C'est très compliqué, la maltraitance familiale. Je pense qu'il y a une question qui fait que ça ressort beaucoup, c'est que c'est moins tabou pour une personne proche aidante de nommer ça que de nommer un autre type de maltraitance qu'elle pourrait vivre dans le cadre de sa famille. C'est un peu plus reconnu. Et elle voit peut-être un peu plus aussi quels leviers elle pourrait avoir pour y mettre fin.

Il y avait un autre bout à la question...

Mme Sauvé : Les données. Avez-vous des données?

Mme Perroux (Mélanie) : Ah! les données. Quand on a fait la recherche-action avec Sophie Éthier et Marie Beaulieu, elles sont allées regarder qu'est-ce qui existait ailleurs dans le monde, puis, aujourd'hui, le problème, c'est comme il n'y a pas... On revient à la notion de définition. Comme il n'y a pas de définition de ce que c'est que la maltraitance envers les personnes proches aidantes, il n'y a pas de donnée. Ça va de 5 % à 81 %. Dépendamment de quel type de maltraitance on parle, on est complètement dans des données différentes.

Ça fait qu'aujourd'hui on n'en a pas, et, oui, un jour, il faudrait que ça soit le cas. Il faudrait qu'on sache qui sont les personnes proches aidantes qui sont maltraitées, dans quel contexte et comment. Ce qu'on a vu avec la recherche, par contre, c'est qu'on a eu plus que 280 proches aidants qui ont participé, et, alors qu'il y en a qui pensaient qu'ils venaient parler de la maltraitance que la personne aidée vivait, ils se sont rendu compte qu'en fait eux-mêmes vivaient de la maltraitance. Donc, tous, tous, tous, alors qu'on ne leur demandait pas : Il faut que vous viviez de la maltraitance pour venir en parler, tous ont réalisé ça. Ça fait que ça touche beaucoup plus de monde que ce qu'on pense.

La Présidente (Mme D'Amours) : Mme la députée, il vous reste 1 min 30 s.

Mme Sauvé : Rapidement, alors. J'aurais bien des questions, mais on va faire vite.

Tantôt, il a été question des CAAP. C'est toujours la question, pour faire simple, pour les acteurs, pour les proches aidants, pour les aînés, à qui on s'adresse, qui est le premier recours. Est-ce que vous avez nommé dans votre mémoire... Est-ce qu'on ne pourrait pas inclure... élargir aussi aux OBNL d'habitation... Est-ce qu'on ne pourrait pas inclure des organismes communautaires? Donc, j'aimerais ça rapidement que vous nous en parliez un petit peu, la volonté de mettre des acteurs de premier plan dans le projet de loi.

La Présidente (Mme D'Amours) : En une minute, mesdames.

Mme Perroux (Mélanie) : Dans le mémoire, on ne suggère pas forcément d'inclure ces acteurs-là dans les processus de plaintes. On suggère que, par contre, ils soient assujettis à la loi. C'est-à-dire que... Puis nous, on représente des organismes communautaires. Il y en a peut-être qui sont maltraitants envers les proches aidants, ça fait que la personne proche aidante, qu'elle sache vers qui se tourner quand un organisme communautaire, quand une EESAD, quand un OBNL d'habitation est maltraitante envers la personne aînée, la personne vulnérable ou la proche aidante, bien, que ça soit clair qu'elle aussi, elle doit suivre le projet de loi n° 101.

Mme Boisclair (France) : ...et que les organismes sur le terrain soient au courant de toute la même information, parce que, là, présentement, ce qu'on se rend compte, c'est... même nous, quand on a nos rencontres au niveau de nos différents organismes en région, il y en a qui ne connaissent pas du tout le processus d'intervention concertée, tandis que, dans d'autres régions, on sait très bien ce que c'est, puis on sait qui qui sont là.

Mme Sauvé : Merci, mesdames.

La Présidente (Mme D'Amours) : Merci infiniment, merci. Nous allons maintenant commencer la période d'échange, et je... c'est au tour de Mme la députée de Duplessis, pour 2 min 45 s.

Mme Richard : Merci, Mme la Présidente. Bonjour, mesdames. Merci beaucoup pour la présentation de votre mémoire. Ce n'est pas simple, hein, et tout ce que vous faites. Moi, je tiens à vous féliciter pour tout le travail. Mais, souvent, vous êtes victimes... les proches aidants sont souvent, des fois, victimes de maltraitance, puis souvent, c'est à eux que vient la responsabilité première, souvent, de dénoncer la maltraitance que ceux qu'ils supportent au quotidien, des fois, peuvent subir.

Je vais faire un petit peu du pouce sur ce que ma collègue la députée de Fabre vous demandait, parce que, bon, vous n'avez pas nécessairement de registre, et vous ne tenez pas nécessairement tout ça à jour. Mais de par votre expérience, de par votre vécu, est-ce que vous diriez que les proches aidants sont plus sujets à maltraitance quand ils dénoncent ou est-ce qu'ils subissent eux autres mêmes de la part de famille ou de la part de différentes institutions parce qu'on peut être une proche aidante de différentes façons? C'est à quel niveau que vous trouvez que les proches aidantes subissent la maltraitance même si elle est mal définie, là... pour vous, ce qu'elle représente.

Mme Perroux (Mélanie) : C'est dur de dire, parce qu'il y a... la plupart, ils préfèrent ne pas signaler, ne pas porter plainte, surtout dans les petits milieux comme vous disiez dans le mémoire. Si on parle d'un établissement où il y a 450 résidents, ça va être plus difficile de savoir que c'est Mme Tremblay qui était insatisfaite au nom de sa mère, mais, si on parle d'une petite résidence au niveau familial aussi, bien là, ils sont six, hein? Ça fait que six, sept, c'est plus difficile dans ces moments-là. Pareil dans la famille quand il y a une divulgation de plainte dans la famille, ça touche un nombre de personnes très faible, ça fait qu'on a beau garantir l'anonymat, on peut faire des recoupements assez vite là.

Mme Richard : D'accord. On n'a pas beaucoup de temps, mais il y a quelque chose qui m'a particulièrement intéressée parce que moi, je trouve que la chaîne de commandement... Moi, personnellement, je m'y perds, présentement dans le projet de loi puis j'ai vu que vous avez dit, dans votre mémoire, vous le dites, hein, il y a beaucoup de... écoute,

ligne d'aide pour les aînés, les abus, etc. Il faut éviter les doublons. Et c'est ça, ma crainte, si des gens tels que vous et moi qui discutons du projet de loi, des fois, on a de la misère à s'y retrouver dans toutes les belles mesures qu'on retrouve en place... Si vous aviez quelque chose à ajouter, là, pour vraiment faciliter, puis qu'il y ait une imputabilité, quels organismes, là, devraient vraiment être imputable auprès du gouvernement? Il y a certains endroits, je sais que la ministre a dit : Ça pourrait être le P.D.G. d'un CIUSSS ou autre. C'est marqué dans le projet de loi, hein?

La Présidente (Mme D'Amours) : En 15 secondes.

Mme Richard : On n'a pas de temps. On ne peut pas élaborer...

Mme Perroux (Mélanie) : La question, ce n'est peut-être pas tant à quel organisme que comment faire pour que ces organismes se parlent.

La Présidente (Mme D'Amours) : Merci infiniment. Je vous remercie pour votre contribution aux travaux, Mmes Boisclair et Perroux.

Je suspends les travaux quelques instants afin d'accueillir les prochains témoins. Merci.

(Suspension de la séance à 16 h 09)

(Reprise à 16 h 20)

La Présidente (Mme D'Amours) : Nous reprenons nos travaux. Et je souhaite la bienvenue à l'Association de comités de résidents officielle du Québec. Je vous rappelle que vous disposez de 10 minutes pour votre exposé, après quoi nous précéderons à la période d'échange entre les membres de la commission. Je vous invite, donc, à vous présenter et à procéder à votre exposé. La parole est à vous, chers invités.

Association des comités de résidents officielle du Québec (ACROQ)

M. Charbonneau (Raoul) : Merci beaucoup, Mme la Présidente. Merci pour l'invitation. Donc, je me présente, Raoul Charbonneau, président fondateur de l'Association de comités de résidents officielle du Québec, ACROQ. Je suis accompagné de M. François Dumulon, représentant des membres, comité de l'ACROQ.

Nous tenons à souligner le courage du gouvernement à déposer un projet de loi visant à libérer la société québécoise de la maltraitance envers l'ensemble des personnes vulnérables. Notre association est un organisme à but non lucratif fondé l'an dernier, en août, et nous exerçons nos activités sur l'ensemble du territoire québécois.

Nous représentons exclusivement les résidents vivant en résidence privée pour aînés, leurs proches aidants et leurs comités consultatifs. Nous comptons 283 membres répartis dans 100 résidences privées pour aînés. Notre particularité est d'impliquer nos proches aidants dans notre structure de services. Nos principaux objectifs visent à transformer la vie en RPA en une étape de vie dynamique et heureuse et d'allonger le maintien à domicile, de défendre et de promouvoir les droits des résidents vivant en RPA, de même que leurs proches aidants.

Étant aux premières loges et près de ses membres, l'ACROQ s'avère la tribune où convergent de nombreux témoignages d'aînés et de proches aidants dénonçant des situations de maltraitance. Il existe actuellement, dans quelques RPA, des comités consultatifs de résidents qui collaborent avec des gestionnaires dans la détection et la résolution de situations problématiques. Ces comités, créés sur une base volontaire, sont présents à l'ACROQ sous l'appellation de membres comités.

Les aînés qui vivent en RPA font régulièrement face à des situations de maltraitance, qu'elles soient financières, psychologiques ou physiques, ces situations n'ont assurément pas leur place dans une résidence pour personnes âgées.

Voici un exemple d'un cas de maltraitance physique. Une dame ayant fait une chute en soirée dans son appartement appelle à l'aide avec son système de clochette, donc des cordelettes fixes. Dû à une absence de personnel, ce n'est que le lendemain matin, vers les neuf heures, qu'un préposé se présente pour lui venir en aide. L'annexe I de notre mémoire vous donne plusieurs autres cas de maltraitance. Notre association commence à peine à être connue et reconnue par le gouvernement et par la population.

La COVID-19 n'a pas facilité la diffusion de notre existence. Nous devons déployer encore plus d'effort pour se faire connaître de tous les résidents des RPA du Québec.

Le titre du projet de loi est évocateur quant à l'importance accordée à l'intention gouvernementale de mettre en place des mécanismes de surveillance de la qualité des services offerts dans les RPA. Nous croyons important de souligner que nos préoccupations en lien avec la maltraitance dans les RPA est actuelle tout comme le sont les situations vécues au quotidien par les résidents. Cela nous amène à nous interroger sur l'échéancier de la mise en oeuvre du projet de loi. Les situations de maltraitance risquent de perdurer, ce qui nous apparaît inquiétant. Il est, donc, nécessaire d'agir maintenant sur une solution pouvant être mise en place par décret.

Voici la solution proposée par l'ACROQ. Pour obtenir ou maintenir une certification, une RPA devra obligatoirement permettre la mise en place d'un comité consultatif formé de résidents et de proches aidants dont les membres sont nommés par les usagers. La mise en place d'un tel comité pourrait immédiatement favoriser, à l'interne, le règlement de situations problématiques avant leur aggravation, atténuer la peur de représailles présente chez les aînés aux prises avec une problématique qu'ils n'osent dénoncer, favoriser un dialogue harmonieux entre les gestionnaires

d'une RPA et leurs résidents. Le comité devient un véritable partenaire créateur de bien-être. La présence d'un comité consultatif officiel au sein de chacune des RPA s'avère l'alternative la plus simple et la plus économique tout en étant la plus efficace pour lutter contre la maltraitance.

Les liens d'appartenance entre les comités consultatifs et l'ACROQ facilitent la circulation de l'information au niveau national. L'ACROQ peut aussi assumer le rôle d'agent facilitateur afin d'informer, de conseiller, de guider, de rassurer et d'encourager les représentants des comités consultatifs et les résidents eux-mêmes de même que les proches aidants lorsqu'ils sont aux prises avec des situations particulières.

En conclusion, l'ACROQ se réjouit du projet de loi n° 101 visant à renforcer la lutte contre la maltraitance. Nous y voyons l'opportunité d'y inclure, pour les RPA, l'obligation de mettre en place et de soutenir un comité consultatif de résidents et des proches aidants dans chacune d'elle. Par leur présence 24 heures sur 24 et avec le soutien de l'ACROQ, ces comités seront la clé de voûte d'une lutte efficace à la maltraitance sous toutes ses formes dans ces milieux de vie. Cette solution viendra combler le vide actuel observé dans plusieurs situations de maltraitance que les résidents et même les proches aidants n'osent dénoncer par peur de représailles. Le comité consultatif pourra assurer l'anonymat nécessaire pour réduire cette crainte. Un dialogue avec les gestionnaires et les propriétaires de RPA permettra d'éliminer la très grande majorité des problèmes signalés plutôt que de les voir se développer en véritable maltraitance.

Nous croyons à notre solution. L'ACROQ espère poursuivre son action en collaboration étroite avec tous les acteurs impliqués dans ce monde particulier que sont les RPA. Merci pour votre écoute.

La Présidente (Mme D'Amours) : Je vous remercie pour votre exposé. Nous allons maintenant commencer la période d'échange. Mme la ministre, la parole est à vous pour un échange de 16 min 30 s.

• (16 h 30) •

Mme Blais (Prévost) : Merci beaucoup, MM. Charbonneau et Dumulon, d'être présents. Ma première question, c'est : Quel a été l'élément déclencheur pour qu'en 2020 vous ayez envie de démarrer une telle association, qui vise particulièrement les RPA et de miser sur les comités des résidents et d'inclure des personnes proches aidantes?

M. Charbonneau (Raoul) : Mme la Présidente, Mme la ministre, ce qui m'a incité à fonder cette association, c'est le constat de réaliser qu'aucune association ne représentait de façon exclusive les résidents de RPA. Il y a, bien sûr, certaines associations qui représentent les aînées en général, mais aucune de façon spécifique les aînés vivant en RPA. D'un autre côté, vous avez les propriétaires de RPA qui ont leur regroupement et qui sont très présents auprès du ministère, alors que nous, nous n'avions pratiquement personne pour nous représenter. C'est ce qui m'a motivé à fonder l'ACROQ.

Mme Blais (Prévost) : Écoutez, personnellement, je ne vous connais pas beaucoup, mais je sais qu'Annick Lemieux, qui travaille avec nous et qui est notre conseillère principale, est souvent en communication avec vous. Et je suis d'accord avec les comités des résidents depuis de nombreuses années, et on pourrait exploiter la possibilité, on va présenter une nouvelle mouture de la certification, mais il faut voir avec les juristes, la possibilité de l'inclure dans la certification. Je crois sincèrement qu'un comité de résidents — et, d'après ce que je comprends, vous voulez inclure les personnes proches aidantes — peuvent aider à contrer la maltraitance. On le sait que, dans des résidences, je me souviens, je suis entrée dans une résidence, il y avait à peu près 90 % des personnes dans la résidence qui m'attendaient à la porte pour me dire que la nourriture était infecte, alors qu'on me disait que c'était faux. Mais il y avait 90 % des personnes aînées qui me disaient que c'était infect, puis là on me disait : Aujourd'hui, on va bien manger parce que vous êtes présente. Alors, des fois, c'est difficile de s'interposer avec le propriétaire quand on est seulement une personne. Et est-ce que vous voyez déjà des améliorations dans les résidences où il y a un comité de résidents et de personnes proches aidantes?

M. Charbonneau (Raoul) : Je vais demander à M. Dumulon de répondre.

M. Dumulon (François) : Bien, effectivement, nous, dans ma résidence à Rouyn-Noranda, c'est une résidence de plus de 200 résidents, et nous avons formé notre comité de résidents au tout début de l'ouverture, ça fait, donc, sept ans que nous fonctionnons avec ce comité-là. Et je pense qu'on a pu voir, l'élément maltraitance, chez nous, ça n'existe pas. On a vraiment une structure qui nous permet, par exemple, avec 10 délégués, là, on appelle ça des délégués d'étage chez nous. Alors, ces délégués d'étage là ont une préoccupation assez importante concernant la maltraitance. Ça fait que tout ça pour vous dire que, finalement, le comité a un bienfait important sur notre clientèle, parce que, lorsqu'ils ont à se présenter, par exemple, auprès du propriétaire, bien, on peut les accompagner...

Mme Blais (Prévost) : Par exemple, vous réglez des... Excusez-moi de vous couper la parole. Vous réglez des frictions. Et, s'il y avait des augmentations au niveau des loyers qui sont excessives, vous seriez en mesure d'intervenir au nom de l'ensemble des résidents.

M. Dumulon (François) : C'est ça qu'on fait. Puis, même, je peux même vous dire, aujourd'hui même, mon établissement ici, on est au tribunal du logement pour revendiquer des services non reçus. Et, dans un recours collectif, il y a plus de 125 résidents qui ont signé une formule complémentaire à la mienne pour la réclamation.

Mme Blais (Prévost) : Peut-être, en terminant, là, parce que les questions me brûlent les lèvres, est-ce que vous faites souvent affaire avec les commissaires aux plaintes et à la qualité des services des CISSS et des CIUSSS par rapport au signalement de certaines maltraitances?

M. Dumulon (François) : Très peu. On est allés à une couple... à quelques reprises, il y avait certains petits conflits, puis on voulait avoir plus d'explications, et puis on est allés au commissaire aux plaintes. Mais l'élément qui est important que je voudrais vous signaler, c'est que l'AQDR de notre région offre une belle formation pour les proches aidants puis pour les résidents... Alors, nous, on s'est obligés, dans notre résidence, à suivre cette formation-là. C'est une petite formation d'une heure, une heure et demie. Et puis, à chaque fois qu'il y a un nouveau résident qui arrive, on fait des petites cohortes puis on leur donne cette formation-là. Et on a demandé aussi à notre propriétaire, par la voix de notre direction générale, que les employés aussi suivent cette formation-là. C'est une belle petite formation qui... pour déceler des problèmes de maltraitance dans la maison.

Mme Blais (Prévost) : Vous avez un propriétaire ouvert, ouvert d'esprit.

M. Dumulon (François) : Oui.

La Présidente (Mme D'Amours) : Merci, Mme la ministre. Je vais céder la parole maintenant à la députée de Bellechasse.

Mme Lachance : Merci, Mme la Présidente. Merci, M. Charbonneau et M. Dumulon, d'être là cet après-midi. J'ai quelques questions. Vous avez mentionné avoir 283 membres dans 100 résidences. Est-ce qu'on doit comprendre qu'il y a des membres dans les 100 résidences?

M. Charbonneau (Raoul) : Exact.

Mme Lachance : Oui. Et puis, parmi ces 100 résidences-là, est-ce que vous savez combien de résidences ont déjà des comités consultatifs?

M. Charbonneau (Raoul) : Nous avons sur nos 283 membres environ 10 ou 11 comités membres. Donc, il y a certains comités qui ne sont pas vraiment des comités consultatifs, c'est plutôt des comités loisirs. Il y a même un comité que c'est le beau-frère du propriétaire qui est président du comité depuis nombreuses années, et il mène le comité d'une main de maître. Donc, ce n'est pas tout à fait le comité qu'on veut mettre sur pied.

Mme Lachance : O.K. Mais ces comités-là, actuellement, vous êtes en contact avec eux. Est-ce que vous voyez aussi des échanges positifs qui font en sorte que leur rôle fait une différence?

M. Charbonneau (Raoul) : Bien, moi, je peux vous dire de façon... Chez nous, là, aux Terrasses de la Fonderie, de Drummondville, le comité de résidents fait la différence, parce qu'il y a vraiment une collaboration avec les propriétaires et le comité pour favoriser le bien-être de nos résidents, et, lorsqu'il y a un petit problème... Tantôt, Mme la ministre référerait à la qualité de la nourriture. Bien, ça nous arrive par exemple d'avoir, à un moment donné, une soupe qui est un peu trop salée, mais on va en parler, puis ça va se régler. Donc, c'est vraiment... Le comité va permettre de résoudre des petits problèmes avant qu'ils deviennent trop grands, et, en plus, c'est que, le comité étant très proactif, on développe un milieu de vie qui est beaucoup plus agréable grâce à la complicité de nos propriétaires.

Mme Lachance : Parmi les 10... la dizaine de comités que vous connaissez, vous avez, j'imagine, des contacts avec eux. Dans ce sens-là, je vous dirais, vous souhaitez davantage contribuer de manière proactive, on le voit bien, au p.l. n° 101. Est-ce que vous pourriez avoir une contribution plus large? Quelle pourrait être votre contribution au projet de loi?

M. Charbonneau (Raoul) : Bien, nous, disons, en étant présents 24 heures sur 24, là, avec les comités consultatifs, c'est vraiment l'outil par excellence pour éliminer la maltraitance. Il y a un aspect important dans la vie en RPA, c'est que, si tu n'es pas satisfait, tu te tais, parce qu'il y a des représailles. Et, d'ailleurs, la Protectrice du citoyen, dans son rapport de juin 2016, soulignait, justement, l'aspect négatif, là, de... que les gens ont des craintes de représailles, donc qu'ils vont plutôt se taire, subir plutôt que d'essayer d'améliorer la situation.

Mme Lachance : Mme la Présidente, est-ce qu'il me reste encore du temps pour une petite, petite dernière?

La Présidente (Mme D'Amours) : Dernière question?

Mme Lachance : Oui. Dans le fond, vous avez parlé plusieurs fois de la peur de représailles et vous pensez que le comité consultatif des résidents en fait sera le bon véhicule pour dénouer cet enjeu de peur de représailles. Mais ne croyez-vous pas que, justement, le commissaire aux plaintes, par sa neutralité puis son indépendance, permettrait, justement, une bonne action à ce niveau-là?

M. Charbonneau (Raoul) : Je pense que nous pouvons avoir une action complémentaire. Donc, au niveau à la base, le comité consultatif pourrait recevoir et aider les gens qui ont des plaintes à formuler, et ensuite les accompagner vers le commissaire aux plaintes si la plainte se développe. Or, nous, notre objectif, c'est de faire en sorte que la plainte ne se développe pas, donc que la situation s'élimine d'elle-même suite à l'intervention du comité.

Mme Lachance : ...messieurs.

La Présidente (Mme D'Amours) : Merci. Je cède maintenant...

Mme Lachance : Merci, Mme la Présidente.

• (16 h 40) •

La Présidente (Mme D'Amours) : ...la parole à la ministre. Mme la ministre.

Mme Blais (Prévost) : Je voyais mes collègues du Parti québécois, du Parti libéral opiner quand vous avez parlé de représailles, parce que ce n'est pas... ce n'est pas d'aujourd'hui, là, qu'on parle de cette peur des personnes qui vivent souvent en résidence privée pour aînés, de dénoncer, la peur de perdre son logement, surtout dans les petits milieux où il n'y a pas vraiment d'autre place pour aller vivre, là. Tu sais, il y a une résidence puis on ne sait pas trop où. Alors, moi, je crois sincèrement qu'un comité de résidents peut vraiment... Et la raison pour laquelle il n'y en a pas partout, j'imagine, c'est parce qu'il doit y avoir des propriétaires réticents à la mise en place d'un comité de résidents, parce que le comité va revendiquer, va faire une forme de politique, va demander. Mais je crois que ça peut vraiment aider à la qualité de vie des personnes aînées.

Et vous, vous êtes autonome, mais, des fois, en résidence privée pour aînés, il y a des personnes qui perdent de leur autonomie et qui deviennent moins autonomes qui devraient peut-être se retrouver ailleurs et qui sont toujours dans une résidence privée pour personnes autonomes. Vous pouvez parler, vous, mais il y en a qui peuvent moins parler. Vous le voyez, ça? Vous le sentez? Vous le...

M. Charbonneau (Raoul) : Oui, absolument. Mme la ministre, si vous me permettez, c'est que, justement, notre association, ce qu'elle a de particulier, c'est qu'elle implique les proches aidants dans notre structure de service.

Mme Blais (Prévost) : ...

M. Charbonneau (Raoul) : Le proche aidant... Pardon?

Mme Blais (Prévost) : Comment vous le faites? Comment vous... Comment les proches aidants font-ils partie de votre structure?

M. Charbonneau (Raoul) : Bien, ils peuvent devenir membres de l'association en tant que proches aidants. Donc, on a aussi, au niveau de notre conseil d'administration, des espaces réservés aux proches aidants. Et, lorsque le résident diminue au point de vue de sa capacité, bien, son proche aidant est là pour le représenter. Et c'est surtout ces gens-là qui ont besoin d'accompagnement, qui ont besoin d'enrichir leur milieu de vie. Donc, nous, les proches aidants, c'est extrêmement précieux. Et on les implique, là, dans la solution.

Mme Blais (Prévost) : Combien de minutes il me reste, Mme la Présidente?

La Présidente (Mme D'Amours) : 3 min 30 s.

Mme Blais (Prévost) : Est-ce que j'ai un collègue qui veut poser des questions?

La Présidente (Mme D'Amours) : Oui, j'avais une collègue qui voulait poser une question. Donc, je vais céder la parole à la députée de Soulanges.

Mme Picard : Merci, Mme la Présidente. Bonjour, messieurs. Merci beaucoup pour votre présence, aujourd'hui, ici. J'aimerais avoir vos impressions sur le centre d'assistance et de référence concernant la maltraitance. Donc, vous semblez favorables à un centre d'assistance. Je voulais savoir est-ce que vous pensez que ça va aider concrètement sur le terrain. Est-ce que vous voyez des choses à ajouter à ce centre d'assistance et référence? Est-ce que vous allez référer vos gens à ce centre d'assistance ou est-ce que vous allez vous-mêmes vous y référer?

M. Charbonneau (Raoul) : Donc, si... c'est sûr que l'ensemble des outils pour contrer la maltraitance, tous les acteurs sont importants comme tels, et ce centre d'assistance va aussi être important. Mais, comme je le disais, c'est que la présence d'un comité consultatif va surtout servir à annuler une maltraitance potentielle à sa base, à son origine. Et, à ce moment-là, le milieu n'aura pas besoin de référer à plus haut pour... parce qu'il n'y en aura plus, de maltraitance comme telle. Et les cas de maltraitance qui vont se développer, mais, à ce moment-là, les autres acteurs de cette lutte à la maltraitance vont pouvoir intervenir en collaboration avec notre association et nos comités.

Mme Picard : Merci.

La Présidente (Mme D'Amours) : Mme la ministre, il vous reste 1 min 40 s.

Mme Blais (Prévost) : Oui, peut-être pour... vous avez parlé d'échéancier, là, et peut-être votre inquiétude, c'est la mise en place de cette loi n° 101. Pour commencer, il y a déjà la loi n° 115, là, qui couvre une partie, là, des

personnes en situation maltraitance, les personnes vulnérables et les aînés en situation... personnes vulnérables en situation de maltraitance, mais, aussitôt que la loi est adoptée, qu'il y a une sanction, après ça, on peut mettre en place, au fur et à mesure, les différents éléments qui sont nouveaux à l'intérieur de la loi, comme le centre d'assistance et de référence. Ça va peut-être prendre un peu plus de temps pour avoir les bonnes personnes, etc., mais ça va se faire automatiquement. Il ne faut pas s'inquiéter. Mais déjà on est protégés par une loi qui existait, et on va continuer de se protéger à ce niveau-là.

Je veux vous féliciter. Bravo! Je suis contente de votre venue sur la scène publique pour la protection de nos personnes qui vivent dans les résidences privées pour aînées. On a besoin de personnes comme vous. Merci.

La Présidente (Mme D'Amours) : Merci beaucoup...

Des voix : ...

La Présidente (Mme D'Amours) : Allez-y pour quelques secondes, 20 secondes. M. Charbonneau, allez-y.

M. Charbonneau (Raoul) : Oui. Je voudrais remercier Mme la ministre pour son courage à nous mettre un tel projet de loi et à nous impliquer dans la solution. Merci.

La Présidente (Mme D'Amours) : Merci. Donc, nous sommes maintenant à la période d'échange avec le parti de l'opposition officielle. Et je vais céder la parole à la députée de Fabre pour une période de 11 minutes.

Mme Sauvé : Merci beaucoup, Mme la Présidente. Messieurs, c'est un plaisir de vous avoir avec nous, d'apprendre à vous connaître davantage et aussi de permettre d'offrir une voix de plus pour ces aînés qui sont en RPA. Donc, bravo pour vos initiatives et merci de participer à nos travaux.

On a nommé tantôt, puis c'est un peu un élément qui est au coeur de tout le reste, c'est la peur des représailles, la peur au ventre des ces aînés qui ne veulent pas dénoncer. Vous avez une approche très unique quand vous dites que, dans le fond, vous aplanissez les frictions, hein, avant même que se développe la situation. Vous arrivez un peu presque à faire de la médiation pour essayer de régler la situation avant qu'elle n'explose et qu'elle s'empire. Parfois, c'est un détail, parfois, c'est, bon, un repas qui n'est pas acceptable, mais parfois c'est une dynamique familiale, c'est plus complexe.

Donc, ma question va dans le sens de comment vous arrivez à traiter de cette situation-là en toute confidentialité? Parce que là il y a des éléments qui peuvent être liés à la dynamique familiale. Donc, je me préoccupe de la confidentialité de la démarche. Avec vous, comment ça se passe dans votre organisation?

M. Charbonneau (Raoul) : M. Dumulon.

M. Dumulon (François) : Bien, finalement, qu'est-ce que... Chez nous, comment on fonctionne un peu avec ça, c'est... à l'arrivée d'un nouveau résident, je pense que ça commence lorsque le nouveau résident nous est signalé qu'il s'en vient chez nous. Alors, on a une complicité avec la direction pour pouvoir bien l'accueillir. L'accueil, nous autres, il est très, très important. Ce qu'on fait, premièrement, on le réfère à notre délégué d'étage. Par exemple, si cette personne-là était au huitième étage, bien, notre délégué d'étage, lui, les premiers moments que ce résident-là ou que cette résidente-là arrive chez nous, bien, on l'accueille et puis on va luncher avec lui, on va l'informer de comprendre les services qui sont dans la maison, et on l'informe aussi que, s'il y a des problématiques de maltraitance, bien, qu'on est là pour l'aider. Alors, on est là 24 heures par jour, comme cette personne-là, donc on a un lien. On essaie de créer, au tout début, un lien de confiance avec ces personnes-là parce qu'on est sur le même étage, et puis on se voit fréquemment, donc ça donne une relation. Il faut établir absolument une bonne relation avec les nouveaux résidents et les informer de leurs droits et de notre volonté de les appuyer s'il y a un problème. Donc, tout de suite, là, là, ça cadre bien la démarche.

Mme Sauvé : Je continuerais toujours sur la peur des représailles. Comment vous y arrivez? Quand vous sentez, vous observez une situation, vous avez développé un bon lien de confiance, hein, avec les nouveaux résidents, et vous continuez à dialoguer avec eux, vous leur laissez savoir qu'ils ont un recours, ils peuvent vous parler, mais vous observez qu'il y a une situation qui est en train de se passer, mais ils ne veulent pas dénoncer, ils ne veulent pas signaler parce qu'ils ont peur, c'est quoi, votre approche à ce moment-là?

M. Dumulon (François) : Bon. Alors, cette approche-là, je veux dire, je l'ai vécue à quelques reprises, et puis avec cette personne-là, on enclenche une démarche, et puis ça peut même conduire à une plainte écrite. Je veux dire, à ce moment-là, une plainte écrite versus notre direction. Et puis la direction, on peut, tout en demandant la confidentialité à la personne, on peut agir auprès de la direction puis dire : Bien, dans telle situation, comment on peut s'entendre? On peut se corriger de la situation dorénavant. Alors, à date, je veux dire, bien sûr, ça fait juste sept ans qu'on fonctionne avec ce comité-là, mais on a eu de bonnes réussites. Je veux dire, il y a même, là, des cas qui ont été vraiment aplanis, et puis... la résidente a été satisfaite de la conclusion.

• (16 h 50) •

Mme Sauvé : Bravo. J'ai une dernière question par rapport à votre mémoire. Dans votre annexe, vous nommez... puis j'aime toujours ça voir des exemples concrets, parce qu'évidemment on peut parler de structures, on

peut parler de processus, mais, sur le terrain, comment ça se passe? Alors, vous avez donné plusieurs exemples, la maltraitance psychologique, la maltraitance physique, et il y a deux exemples qui m'ont un peu interpellé, maltraitance psychologique, manque flagrant de suivi de la part du CISSS et du CIUSSS à la suite de recommandations émanant d'une évaluation. La RPA récidive, sans conséquence, le résident perd confiance au système. Ça, c'est au niveau de la maltraitance psychologique. Et physique, processus d'évaluation de soins non conforme au règlement sur la certification. Mis au courant, le CISSS n'a effectué aucune vérification et n'a pas assuré de suivi. Ça arrive souvent, ça? Vous avez été témoin de ça de façon importante?

M. Charbonneau (Raoul) : Bien, ce sont nos membres qui nous ont rapporté ces deux cas. Et c'est vraiment des cas vérifiés. Donc, ça arrive. Puis comme c'était reporté, l'utilisateur perd confiance au système, parce qu'il fait l'effort de divulguer une situation, puis ça n'aboutit pas, finalement, parce qu'il y a une récidive et puis il faut qu'il recommence, là. Donc, disons que le système n'est pas tout à fait parfait, là, actuellement. On va essayer d'aller vers la perfection, mais on ne l'atteindra pas, mais on peut peut-être favoriser de s'approcher de la perfection.

Mme Sauvé : Merci. Combien de temps...

La Présidente (Mme D'Amours) : ...

Mme Sauvé : Cinq minutes. Moi, j'aurais terminé avec mes questions, je céderais mon temps de parole à ma collègue de la troisième opposition.

La Présidente (Mme D'Amours) : Est-ce que j'ai le consentement pour laisser le temps de parole à la députée de Duplessis?

Des voix : Consentement.

La Présidente (Mme D'Amours) : D'accord. Merci. Donc, nous sommes... Maintenant, je vais regarder le temps qu'il nous reste pour la députée de Duplessis. Donc, les échanges vont pouvoir être de... pardon? Environ sept minutes. J'aurai le temps précis tout à l'heure. Donc, Mme la députée de Duplessis, votre période d'échange commence.

Mme Richard : Merci beaucoup, Mme la Présidente. Merci beaucoup, messieurs, de votre présence, et de tous les propos que vous avez tenus. Et j'ai vu que la ministre était très, très, très à l'écoute de vos propos. Vous savez, je dis tout le temps que les solutions, elles doivent venir du terrain. Vous êtes des personnes qui concrètement êtes sur le terrain au quotidien. Et moi, je trouve que c'est une merveilleuse idée que vous amenez à la ministre de rendre obligatoire le fait qu'il y ait un comité des usagers dans les RPA avant qu'ils obtiennent une certification. Dans le réseau public, on retrouve des comités d'usagers, qui ont même leur mot à dire sur un conseil d'administration. Moi, j'aimerais vous entendre à ce niveau-là.

Moi, j'irais plus loin. Puis je sais qu'on a quand même une pétition, hein, qui va faire partie, demain, des discussions, voir si le gouvernement va y donner suite ou pas. Le conseil d'administration des RPA, moi, je verrais bien aussi, parce que, là, je crois que, souvent, on parle des petites RPA, mais il y en a des très, très grosses, où le comité d'usagers, moi, je l'appelle comité d'usagers, aurait des membres. J'ai vu que, monsieur, il y en avait sur chaque étage, mais ça pourrait, tout dépendant de la grosseur de la résidence, s'adapter. Mettons, un comité d'utilisateur de six personnes, dans ces six personnes, deux personnes pourraient participer aux réunions du comité exécutif du conseil d'administration pour être capable, justement, d'emmener à la haute direction. Parce que, vous l'avez dit, hein, soit les personnes dénoncent des situations de maltraitance, maltraitance sous quelque forme qu'elle s'exerce, mais ils sont fatigués, parce que, souvent, ça ne donne plus rien, ils n'ont plus confiance au système, là. Et c'est là qu'on est rendu. Il faut redonner confiance à ces gens-là puis qu'il y ait des moyens qui soient efficaces mis à leur disposition pour la dénoncer et aussi la corriger. Vous avez un rôle important, vous agissez aussi en amont, hein, vous êtes un peu négociateurs. Je trouve que le modèle est fabuleux et devrait être examiné de près, être mis à grande échelle. Mais vraiment, pour agir, moi, je pense que vous devriez avoir une présence au conseil d'administration des RPA.

M. Charbonneau (Raoul) : Maintenant, si vous me permettez, les RPA, c'est un milieu privé, et donc il y a de toutes sortes de RPA. Il y a des grands groupes, comme, par exemple, le Groupe Maurice, qui appartient à une compagnie américaine, et leur conseil d'administration, il est loin de l'utilisateur. Et soyez certaine, Mme la députée, qu'en ayant un comité consultatif dans chacune des RPA capable d'agir sur place, c'est déjà beaucoup, beaucoup, comme tel. Donc, ça va permettre vraiment d'aplanir des situations qui peuvent se développer. Et je ne sens pas vraiment le besoin d'aller jusqu'au conseil d'administration, moi, qu'importe le groupement ou le propriétaire d'un RPA. Parce qu'ils vont faire ce qu'ils veulent, là, tu sais. Et on a effectivement des propriétaires de RPA qui ne veulent absolument rien savoir d'un comité consultatif. Ça, il faut le savoir, là, il y en a qui ne veulent rien savoir de notre présence, et peut-être parce que la RPA profite un peu trop.

Mme Richard : Comment vous expliquez ça, que des propriétaires de RPA — vous le dites, vous-même, là — ils ne veulent rien savoir de votre présence? Et vous êtes là pour représenter, justement, la clientèle qu'ils doivent desservir et qu'ils doivent, justement, protéger contre toute forme de maltraitance, cesdits propriétaires, puis

donner des soins adéquats. Et déjà vous sentez — vous le savez, là, de par votre expérience, votre vécu — une résistance. Mais comment vous expliquez ça, et comment la ministre peut faire en sorte, justement, que vous soyez plus inclus, là, dans les RPA, là, de jouer votre véritable rôle, puis que ça fasse des petits, là, dans les différentes régions du Québec?

M. Charbonneau (Raoul) : Voyez-vous, selon mon expérience, il y a au moins deux sortes de RPA. Il y a des RPA qui veulent notre bien-être et qui vont collaborer avec des comités qui assurent le bien-être. Il y a d'autres RPA qui veulent notre bien. Et, comme le disaient des célèbres... je me souviens... quel groupe exactement, «ils vont l'avoir». C'est ces gens-là qui ne sont pas ouverts à avoir une collaboration.

Mme Richard : ...

M. Charbonneau (Raoul) : La présence d'un groupe consultatif va les empêcher d'ambitionner, hein?

Mme Richard : Comment on fait, indépendamment du groupe pour lequel vous prônez, et que je suis tout à fait d'accord, comment on peut faire, justement, dans ces grosses RPA, il y en a des bonnes, il y en a des moins bonnes, mais qui ont juste l'appât du gain... S'ils ont juste l'appât du gain en tête, là, je veux dire, quand bien même il y aurait 50 plaintes de maltraitance, c'est l'appât du gain, là, ils ne vont pas apporter les correctifs. Comment, comme société, on peut s'assurer que les aînés qui sont dans ces dites résidences où c'est juste l'appât du gain, on peut protéger des aînés vulnérables pour que ça ne soit pas juste l'appât du gain, que ces propriétaires-là aient à coeur, là, de dénoncer de la maltraitance et de la corriger? Puis souvent ça vient du personnel ou autres.

M. Charbonneau (Raoul) : Bien, c'est sûr que le fait d'associer la certification à la présence d'un comité consultatif va régler le problème. Si tu n'en veux pas, de comité consultatif, bien, tu n'as pas de certification. Et, si tu n'as pas de certification, tu n'auras pas de clientèle. Donc, c'est sûr que c'est un gros morceau, là, pour notre société. Il y a des changements de mentalité à apporter. Il va y avoir de la résistance, je m'y attends. Mais imaginez que, dans toutes les RPA du Québec, vous avez un comité consultatif qui aide à aplanir les problèmes. Bien, on va offrir à nos aînés un milieu de vie agréable, tout simplement.

• (17 heures) •

Mme Richard : ...plus en sécurité, hein? Ils vont sentir qu'il y a quelqu'un qui est là pour être leur voix souvent qu'eux n'ont plus, là. Si un tel comité, bon, existait un peu partout, quelle est l'instance... Bon, on a parlé beaucoup de la commissaire aux plaintes. On parle, bon... bien, bien des instances, là. Des fois, on disait, on en perd notre latin, moi, je dis mon cayen, même à savoir à qui s'adresser, si ça existait un peu partout au Québec, quelle serait, selon vous, pour dénoncer et changer les façons de faire, quel serait l'interlocuteur privilégié, là, selon vous, pour dire : Moi, j'ai dénoncé mais ça, je suis sûr que ça va changer, là, ça va faire quelque chose, ça ne sera pas rien que des plaintes pour des plaintes, là, qui ne donnent jamais rien en bout de piste?

La Présidente (Mme D'Amours) : Votre réponse en 20 secondes, M. Charbonneau.

M. Charbonneau (Raoul) : Bien, c'est sûr... Oui. C'est sûr qu'un comité consultatif peut, à ce moment-là, s'adresser à un palier supérieur, comme le CISSS ou le CIUSSS, le commissaire aux plaintes de sa région, point. Donc, suivre le dossier.

La Présidente (Mme D'Amours) : MM. Charbonneau et Dumulon, je vous remercie pour votre contribution aux travaux de la commission.

Je suspends les travaux quelques instants afin d'accueillir les prochains témoins. Merci.

(Suspension de la séance à 17 h 01)

(Reprise à 17 h 18)

La Présidente (Mme D'Amours) : ...travaux. Je souhaite la bienvenue à la Conférence des tables régionales de concertation des aînés du Québec et je vous rappelle que vous disposez de 10 minutes pour votre exposé, après quoi nous procéderons à la période d'échange avec les membres de la commission. Je vous indique, donc... je vous invite, donc, pardon, à vous présenter et à procéder à votre exposé. La parole est à vous. On n'a pas de son. Attendez, Mme DuBois, on n'a pas de son avec... ça s'en vient. Alors, vous pouvez reprendre, Mme DuBois.

Conférence des tables régionales de concertation des aînés du Québec (CTRCAQ)

Mme Bolduc-DuBois (Nicole) : Nicole Bolduc-DuBois. Je suis la présidente de la Conférence des tables régionales de concertation des aînés du Québec. La Conférence des tables régionales de concertation des aînés du Québec s'est faite un devoir de répondre à l'invitation de déposer un mémoire dans le cadre des auditions publiques sur le projet de loi n° 101. Ce mémoire a pour objectif d'actualiser les préoccupations de la conférence à l'égard de la maltraitance dont vivent certains aînés, mais également soulever certains enjeux relevés dans le projet de loi n° 101.

La conférence est issue des tables régionales de concertation des aînés du Québec. On compte 18 tables régionales de concertation des aînés réparties dans l'ensemble des régions administratives du Québec, incluant le Nunavik. Chacune d'elles regroupe des représentants de l'ensemble des associations des personnes âgées de sa région administrative, ainsi que tout autre groupe ou organisme du réseau de la santé et des services sociaux et du monde municipal préoccupés par les conditions de vie des personnes âgées. Les principaux mandats de ces tables sont de se concerter relativement aux enjeux qui touchent particulièrement les aînés sur le plan régional, d'animer le milieu des aînés afin de les aider à jouer leur rôle de citoyens à part entière et d'acteurs dynamiques dans le développement de leur région ainsi que de transmettre de l'information.

À l'automne 2004, les représentants des tables régionales des aînés se sont donné comme outil d'harmonisation une Conférence des tables régionales de concertation des aînés. Notre mission, c'est de regrouper, soutenir, mobiliser les tables régionales de concertation et les représenter auprès des diverses instances relativement aux grands enjeux qui touchent les personnes âgées du Québec.

• (17 h 20) •

On a cinq mandats.

Le premier mandat : Contribuer à la prise de décisions sur le plan national en ce qui concerne l'amélioration des conditions de vie des aînés en représentant les tables régionales auprès des différentes instances nationales.

Notre mandat 2 : Soutenir les tables régionales dans le développement de leurs activités de concertation.

Mandat 3 : Agir comme relayeur d'information et interlocuteur principal auprès des tables régionales.

Mandat 4 : Transmettre à la ministre des avis susceptibles de favoriser le vieillissement actif des aînés.

Le mandat 5 : Valoriser la contribution des aînés et leur apport à la société québécoise de même que susciter la participation de la population à la promotion des aspects positifs du vieillissement.

Ce mémoire est en partie constitué d'une synthèse d'un précédent mémoire déposé en février 2021 dans le cadre de l'élaboration du troisième Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées pour la période 2022-2027, qui avait été rédigé en tenant compte de l'avis des membres, soit les tables régionales de concertation. Par le dépôt de ce mémoire, la conférence réitère sa collaboration avec le gouvernement dans la démarche de lutte contre la maltraitance envers les aînés.

Désirant renforcer la loi actuelle sanctionnée en 2017, 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, le projet de loi n° 101 suggère plusieurs bonifications. À la lumière de notre lecture du projet de loi n° 101, la conférence aimerait soulever quelques enjeux, considérant que ces éléments pourraient avoir une incidence sur la qualité des soins et services des personnes âgées, mais également sur leur sécurité.

Nous sommes en accord avec le fait de bonifier les définitions de la notion de maltraitance pour qu'elles soient plus claires et y inclure les situations potentielles de maltraitance. Pour la reddition de comptes, accroître la reddition de comptes attendue de la part du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services afin d'obtenir un portrait plus détaillé des situations de maltraitance. La conférence tient à réitérer son accord avec la mesure visant à bonifier le rôle du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services. La... excusez-moi. La proposition d'utiliser des ressources déjà présentes dans le but de ne pas ajouter une structure additionnelle est tout à fait juste.

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

Or, la conférence souhaite soulever le fait que les données colligées relativement aux plaintes, aux signalements et aux interventions sont exclusivement de nature quantitative, alors qu'il est exigé au commissaire de détailler qualitativement, dans son bilan annuel, les principales recommandations émises à l'établissement faisant l'objet de plaintes et de signalements. Dès lors, la conférence se questionne si ce processus saura réellement répondre à l'objectif du gouvernement d'optimiser la reddition de comptes attendue du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services compte tenu de l'objectif d'obtenir un portrait plus détaillé des situations de maltraitance. Si l'on souhaite avoir des réponses adaptées et efficaces pour contrer la maltraitance, il est crucial de détailler chacune des plaintes et des signalements pour mieux en saisir le contexte, plutôt que de documenter uniquement les situations de maltraitance sous un angle quantitatif. Il serait, d'ailleurs, intéressant de rendre publics les moyens utilisés pour régler ces situations lorsqu'il y a eu publication du signalement, la création d'un centre d'assistance et de référence concernant les cas de maltraitance jouant le rôle de porte d'entrée pour toute personne concernée par une situation de maltraitance.

Faisant écho aux recommandations émises par la conférence lors de son audition aux consultations particulières sur le projet de loi n° 115 en 2017, la création d'un centre d'assistance et de référence en matière de maltraitance est accueillie très favorablement au sein de la conférence.

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

Je laisse la parole à M. Gignac.

M. Gignac (Bertrand) : Alors, bonjour. Bertrand Gignac, je suis directeur de la conférence des tables régionales. Donc, la quatrième recommandation où le questionnement est lié à la confidentialité : protection contre des mesures de représailles et immunité de poursuite.

La conférence tient à souligner la pertinence d'avoir défini, à l'article 22.2, les mesures de représailles dont les aînés peuvent être l'objet. En effet, le déplacement d'un usager ou d'un résident, la rupture de bail de même que la restriction voire l'interdiction de visite demeurent des formes connues de représailles. Toutefois, la conférence établit qu'il serait pertinent d'inclure dans cette catégorie la diminution de la qualité et du respect des besoins en ce qui a trait aux soins et services.

Cet ajout permettrait de porter une plus grande attention à la maltraitance organisationnelle et ainsi poser des actions concrètes quant à la surmédicalisation, aux besoins en lien avec l'hygiène, aux aides aux déplacements et au temps requis pour prendre les repas, etc.

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

La conférence se questionne toutefois sur le terme «à toute heure raisonnable». À notre avis, l'utilisation de cette expression induit la possibilité que les visites se réalisent uniquement durant les heures usuelles de travail, soit le jour, alors que plusieurs situations de maltraitance peuvent avoir lieu à d'autres moments de la journée. À cet effet, les membres de la conférence recommandent que le vocable «à toute heure raisonnable» soit abrogé de l'article 22.4.

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

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

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

Alors, en conclusion, la Conférence des tables régionales de concertation des aînés du Québec fait de la lutte à la maltraitance une de ses priorités, poursuivant l'objectif de permettre aux personnes aînées de vivre en toute dignité au sein d'une communauté engagée et sécuritaire. La maltraitance à l'égard des aînés...

La Présidente (Mme D'Amours) : Merci. Merci beaucoup, M. Gignac.

M. Gignac (Bertrand) : On a terminé, de toute façon.

La Présidente (Mme D'Amours) : C'est tout le temps que nous avons. Donc, je vous remercie pour votre exposé. Nous allons maintenant commencer la période d'échange. Mme la ministre, la parole est à vous pour 16 m 30 s.

Mme Blais (Prévost) : Je suis très, très, très contente de vous voir tous les deux, ici, aujourd'hui pour cette commission parlementaire. Vous allez me permettre une forme d'intimité avec vous, Mme Bolduc-DuBois. Merci, M. Gignac. Je vous regardais puis je pensais quand j'ai commencé à faire de la politique en 2007. On est rendus en 2021. On se connaît depuis ce temps-là et on vieillit ensemble puis on se retrouve encore dans des commissions parlementaires. Il y a un petit quelque chose de magique par rapport à ça.

J'ai souvent dit aussi que les tables de concertation des aînés étaient les yeux et les oreilles, finalement, du ministre. Puis je vous remercie pour ce mémoire qui vise, évidemment, à le bonifier.

Ma première question, c'est que vous dites, à quelque part dans le mémoire, que vous êtes contre le signalement obligatoire. Est-ce que vous pouvez nous expliquer pourquoi?

• (17 h 30) •

M. Gignac (Bertrand) : Bien, écoutez, on fait référence surtout à la concertation des tables régionales. Donc, la majorité des tables s'y opposaient. Pour quelle raison? C'est difficile à dire, mais une majorité des tables allaient dans ce sens-là suite à une consultation avec leurs membres, les organismes membres, etc. Donc, on a tout simplement relevé, je dirais, leur interrogation, leur interrogation à ce sujet-là.

Mme Bolduc-DuBois (Nicole) : Ce n'est pas... Je ne crois pas que c'est un refus complet ou vraiment refuser cet article-là, mais je pense que les gens, la plupart, comme on le dit, c'est les tables régionales de concertation. Alors, c'est difficile aussi d'établir un consensus où tout le monde est d'accord. Et on s'est rendu compte que le questionnement

était beaucoup plus important, le questionnement et les réticences, beaucoup plus importants que la réponse exacte qu'on aurait aimé vous donner. Certainement, on aurait aimé avoir une position claire, mais, comme on est une table de concertation, on respecte le choix de nos tables et des organismes qui font partie des tables.

Mme Blais (Prévost) : Oui, puis... Mais, si on veut aller plus loin dans... si on veut ajouter à la loi n° 115, il faut... On ne peut pas régresser, là. S'il y avait le signalement obligatoire pour les CHSLD, là, on ne peut pas régresser par rapport à ça, là.

M. Gignac (Bertrand) : Non, on ne peut pas régresser. C'est que... Je pense que, bon, il y avait des tables où les gens disaient : Bien, après consultations, on a peur de représailles, quand les gens vont... tu sais, quand il y a des signalements, tout ça. Je pense qu'il y a une crainte. Il y a une crainte à ce niveau-là. C'est ça qui ressortait.

Alors, c'est pour ça qu'on dit : On n'est pas contre, mais il y a une crainte. C'est ça.

Mme Bolduc-DuBois (Nicole) : C'est surtout les craintes, oui, c'est ça. C'est la crainte des représailles.

M. Gignac (Bertrand) : De représailles. C'est ça.

Mme Bolduc-DuBois (Nicole) : Puis il y a quand même, dans certains milieux... il y a des milieux où ça serait facile, il n'y aurait aucun problème...

M. Gignac (Bertrand) : C'est ça.

Mme Bolduc-DuBois (Nicole) : ...mais on sait qu'il y a certains milieux où c'est plus difficile, et les gens... C'est peut-être ces gens-là qui font qu'on se garde une certaine réserve sur la dénonciation obligatoire.

Mme Blais (Prévost) : Depuis le début de ces consultations, c'est toujours une question, comme si on marchait sur une ligne très, très fragile, comme sur des oeufs, où la question des représailles est toujours extrêmement présente dans à peu près toutes les situations. Vous avez mentionné l'importance de ne pas occulter la dimension systémique, de ne pas travailler seulement dans une approche individuelle. Est-ce que vous pouvez donner un exemple de ce que vous entendez par cette affirmation?

M. Gignac (Bertrand) : Bien, on, si vous me permettez...

Mme Bolduc-DuBois (Nicole) : Oui, allez-y.

M. Gignac (Bertrand) : ...bien, on... avec... comment je pourrais dire, donc... on trouve ça très important. Depuis un certain temps, on parle de plus en plus des proches aidants, bon, vous avez... il y a un projet de loi, là, auquel on a fait une présentation, à l'automne. Et les proches aidants, les familles font partie de la solution, hein, donc, autant les proches que les personnes concernées, que les gens du milieu. Quand on parle de systémique, c'est tout ça, je pense, qu'il faut voir comme un ensemble et non pas y aller de façon individuelle, parce que chacun a sa responsabilité dans ça. C'est dans ce sens-là qu'on a présenté, là.

Mme Blais (Prévost) : Avant de céder la parole à mes collègues, qui ont plusieurs questions à poser, seulement vous dire que l'article 22.2, quand vous parlez de soins et de services, d'aller un peu plus loin, on travaille actuellement, je l'ai mentionné en ouverture, sur certains amendements qui seront déposés ultérieurement. Ça ne se fait pas comme ça quand on travaille sur des amendements, mais on va certainement arriver avec d'autres solutions par rapport à ces besoins-là qui sont énumérés non seulement par vous, mais par d'autres groupes aussi. Si j'ai le temps, tout à l'heure, je reviendrai, mais, pour l'instant, je cède la parole à mes collègues.

La Présidente (Mme D'Amours) : Merci, Mme la ministre. Maintenant, je cède la parole à la députée d'Abitibi-Ouest.

Mme Blais (Abitibi-Ouest) : Bonjour à vous deux et merci pour la présentation de ce beau mémoire. Alors, vous demandez que le bilan du commissaire local aux plaintes prenne la peine de détailler les signalements reçus et la méthode de résolution des situations. Ne craignez-vous pas que cette information puisse amener une violation à la confidentialité auprès de certains usagers?

Mme Bolduc-DuBois (Nicole) : On s'est questionné un peu là-dessus. Mais on trouve important d'aller plus loin que simplement dire : On a eu tant de cas de signalements, tant de cas de signalements. Et la nature des cas, souvent, c'est flou. Alors, nous autres, on pense qu'on devrait aller plus loin et qu'il faudrait aussi avoir la dimension qualitative. M. Gignac.

M. Gignac (Bertrand) : Oui, tout à fait, et puis de connaître davantage, là, chacune de ces problématiques-là. Puis, je pense, à la lumière, là, des concertations qu'on a faites, les gens étaient d'accord pour dire que ça peut aider

dans la résolution de problème à d'autres endroits. Mais ce que vous soulevez, effectivement, effectivement, il faut le tenir en compte, là. Donc, est-ce que c'est du cas par cas? Est-ce qu'à chaque occasion il faut absolument, absolument toujours nommer? Mais je pense que l'idée, c'est de retenir que les pistes de solution envisagées quand se présente un problème peuvent servir à régler des problèmes ailleurs. C'est dans ce sens-là.

Mme Blais (Abitibi-Ouest) : Ma deuxième question : Est-ce que les tables régionales sont présentes partout au niveau du Québec? Et quelles sont les plaintes les plus relevées?

M. Gignac (Bertrand) : Écoutez, il y a beaucoup de... Allez-y, parce que je parle beaucoup.

Mme Bolduc-DuBois (Nicole) : Non, c'est correct. Les tables régionales sont présentes dans tout le Québec, même au Nunavik, ce qui fait qu'on est 18 tables. Et les plaintes les plus relevées, bien, je pense que c'est les mêmes plaintes que... Parce qu'à nos tables, c'est des organismes, c'est aussi des organismes... il y a des proches aidants, il y a des CIUSSS. Ça dépend, chaque table est constituée d'une façon différente, chaque table est selon la région. Donc, c'est certain que vous allez avoir des enjeux qui vont être différents d'une région à l'autre et c'est ce qu'il arrive, c'est... l'ensemble des plaintes se regroupe, évidemment, mais elles sont aussi variées que les régions et les territoires de chaque région. Vous avez des régions avec de très grands territoires, donc qui touchent énormément de... ils ont des particularités très différentes. Si vous prenez le Nunavik, évidemment que les plaintes vont être différentes. Si vous avez le Nord-du-Québec, c'est un peu la même chose. Puis il y a des régions qui chevauchent aussi les grandes régions urbaines et rurales. Alors, c'est la différence, c'est ce qu'il se passe.

M. Gignac (Bertrand) : Il y a des particularités spécifiques d'une région à l'autre. Dans ce que je nommais tout à l'heure, quand on parlait d'escroquerie, de vol, etc., ou le porte-à-porte, le porte-à-porte au Nunavik, je ne pense pas qu'il cause de problème autant qu'à Montréal, par exemple. Moi, je ne dis pas qu'à Montréal, ça se passe, là, ou à Québec ou dans les grands centres, disons.

Mme Blais (Abitibi-Ouest) : Merci beaucoup.

M. Gignac (Bertrand) : Merci.

La Présidente (Mme D'Amours) : Merci. Mme la ministre.

Mme Blais (Prévost) : Oui. Écoutez, vous existez depuis longtemps. La maltraitance, ce n'est pas d'hier qu'on en parle. Vous avez mentionné une fois de plus la maltraitance financière. Les groupes parlent beaucoup de maltraitance financière. C'est la maltraitance qui vous apparaît la plus prioritaire, la plus importante. Et, comme le dit parfois ma collègue de Maurice-Richard, elle pose la question : Pour vous, quel serait l'organisme, la porte d'entrée, par exemple? Est-ce que c'est le centre d'assistance et de référence qu'on veut mettre en place qui serait vraiment une porte d'entrée pour être en mesure d'aller vers les autres organismes pour qu'ils puissent traiter les dossiers ou si c'est comme la CDPDJ, qui, actuellement, a aussi une unité en maltraitance et qui traite surtout des dossiers qui touchent à la maltraitance financière?

Mme Bolduc-DuBois (Nicole) : Je pense qu'un guichet unique, c'est toujours bon, parce que, quand on multiplie les interventions ou les... pas les organismes, mais les... — vous venez de le dire, mais c'est parce que j'ai perdu le mot, je m'excuse — mais, si on multiplie les interventions... si tout le monde est la même place avec un centre de référence, bien, je pense que ça va être beaucoup plus facile de faire... de diriger les plaintes et de traiter ces plaintes-là que si trop d'organismes sont touchés par... si on sépare les finances quelque part, la maltraitance physique quelque part, tandis que, si on a un centre complet, bien, je pense que ce serait important.

Mme Blais (Prévost) : Vous devez être satisfaits que ce projet de loi touche les RPA, les RI, les RTF. On a eu, tout à l'heure, un organisme qui est venu qui nous a parlé de mettre en place des comités consultatifs de résidents, et que ça devienne une forme d'obligation dans les RPA pour être en mesure de prendre en amont les problèmes de maltraitance des gens qui vivent dans la résidence avant que ça dégénère en maltraitance comme telle.

M. Gignac (Bertrand) : Vous savez, Mme la ministre, là, tout le travail qui a été fait par les tables, là, dans chacune des régions pendant la pandémie où on a soulevé les enjeux de toutes sortes. Cette préoccupation-là était au coeur, là, des... au coeur des préoccupations, on retrouvait l'importance, là, de se préoccuper des RPA. Donc... et ça, c'est dans toutes les régions, c'est dans toutes les régions. Et les enjeux qui ont été soulevés dans les rencontres de concertation spéciale qui ont été faites avec plusieurs partenaires dans chacune des régions mettent le logement, l'habitation au premier plan, donc, incluant les RPA. Voilà. Ça fait que c'est très important pour l'ensemble des tables.

Mme Blais (Prévost) : Merci beaucoup.

M. Gignac (Bertrand) : Merci.

• (17 h 40) •

Mme Blais (Prévost) : Je cède la parole à une collègue.

La Présidente (Mme D'Amours) : Merci, Mme la ministre. Je cède maintenant la parole à la députée de Bellechasse.

Mme Lachance : Merci, Mme la Présidente. Bonjour. Merci d'être là. Je voudrais un petit peu revenir, parce qu'on est ici pour traiter de la maltraitance, mais on se rend compte qu'on parle beaucoup des représailles. Est-ce que vous auriez, puis vous l'avez abordé un petit peu tout à l'heure, mais est-ce que vous auriez des recommandations à faire au niveau un peu de la boucle de communication qui pourrait désamorcer ces situations-là, selon votre expérience?

Mme Bolduc-DuBois (Nicole) : Je pense que l'important, c'est de créer un climat de confiance à l'intérieur de chaque établissement. Je pense qu'aussi d'avoir une autorité à qui tu peux parler directement. Je pense que l'importance, c'est d'avoir une référence dans l'établissement même parce que quand l'autorité est trop loin, bien, le climat de confiance est difficile à établir. Et c'est important. Aussi la... bien là, on vit une situation tellement difficile, mais la stabilité du personnel, le lien entre tous les intervenants aussi. Ne pas créer des cloisons entre la direction, l'infirmière, l'infirmière auxiliaire, la préposée. Vraiment un travail multidisciplinaire, c'est important, de façon à créer un... afin que chacun se sente concerné par cette maltraitance-là ou ce besoin d'empêcher cette maltraitance-là, qu'elle soit à tous les niveaux, hein? On a parlé de la maltraitance financière, mais la maltraitance financière, elle prend tellement de visages, maintenant, avec Internet, avec la sollicitation, avec l'intervention de tout le monde, ça fait que je pense que c'est important, c'est ce climat de confiance là, je pense que c'est important de créer dans chaque établissement.

M. Gignac (Bertrand) : Et, si vous me permettez, je pense que c'est important aussi, dans chacun des établissements, de sensibiliser les utilisateurs de services à l'idée que c'est important de nommer les choses. Donc, ça, il y a une sensibilisation à faire auprès d'eux quand même aussi pour les mettre en confiance, comme disait Mme Bolduc-DuBois. Voilà.

Mme Lachance : Mme la Présidente, est-ce qu'il me reste une petite minute?

La Présidente (Mme D'Amours) : 2 min 50 s.

Mme Lachance : Deux minutes, excellent.

La Présidente (Mme D'Amours) : Allez-y.

Mme Lachance : Donc, vous avez... si j'ai bien compris, et n'hésitez pas à me recadrer si je n'ai pas compris, vous avez parlé d'une autorité sur place et d'inciter les gens à nommer les choses. Mais cette autorité-là, vous la voyez comment? Comment ça s'intègre actuellement à l'organisation?

Mme Bolduc-DuBois (Nicole) : Bien, dans le sens d'avoir des directions dans chaque établissement. C'est ce sens-là que je veux dire. Quand personne ne peut prendre de décision sur place, évidemment ça dégénère, et plus personne ne dit... On entend souvent... en tout cas, moi, pour avoir travaillé dans le milieu pendant des années, je ne sais pas à qui m'adresser, à qui il faut que je parle. Puis pour avoir travaillé très longtemps et avant aussi, avant bien des changements, je peux vous dire que c'était... avant, on avait quand même... on savait à qui s'adresser, on avait une référence, on avait un canal. Mais, maintenant, c'est ce canal-là qui est comme perdu un peu. Alors, c'est dans ce sens-là quand je vous parle d'avoir une autorité sur place.

Mme Lachance : Merci.

La Présidente (Mme D'Amours) : Mme la ministre, il vous reste 1 min 30 s.

Mme Blais (Prévost) : Bien, peut-être, premièrement, je veux m'excuser, là, j'ai appelé la députée de Maurice-Richard. J'ai fait un lapsus avec son nom de famille. C'est la députée de Duplessis. Alors, toutes mes excuses. Ça fait deux fois que je la nomme députée de Maurice-Richard alors que la députée de Maurice-Richard est dans un autre parti.

Mais, écoutez, si vous aviez une mesure que vous privilégiez, que vous aimeriez privilégier dans cette loi, ce serait laquelle? Laquelle vous apparaît la plus importante?

Mme Bolduc-DuBois (Nicole) : C'est difficile, votre question. C'est presque une question piège. Elles sont toutes importantes. Elles sont toutes importantes, privilégiées. Je pense que déjà l'ensemble du projet est... touche à plusieurs, plusieurs facettes, et moi, je pense peut-être la financière à tous les points de vue parce que la maltraitance financière apporte la maltraitance physique, apporte du manque de confiance, apporte de l'isolement. Ça fait que quelqu'un qui a de la... qui subit de la maltraitance financière semble change du tout au tout, hein? Ça fait que... parce que c'est un contrôle par une autre personne, peu importe laquelle. Ça fait que je pense que, si on réussissait à établir des règles pas mal... vraiment définies pour contrer cette maltraitance-là, je pense que moi... d'après moi, c'est une des priorités, mais ce n'est pas la seule priorité.

Mme Blais (Prévost) : Mme Bolduc-DuBois, seulement vous dire en terminant que vous avez tout à fait raison par rapport au lieu de référence.

La Présidente (Mme D'Amours) : Merci, madame...

Mme Blais (Prévost) : Il faut trouver une façon pour les gens... puissent adresser la question.

La Présidente (Mme D'Amours) : Merci, c'est terminé. Je suis désolée. C'est ce qui met fin au premier bloc d'échange. Nous allons procéder maintenant à la période d'échange avec la députée de Fabre pour une période de 11 minutes. La parole est à vous, Mme la députée.

Mme Sauvé : Merci beaucoup, Mme la Présidente. Alors, un plaisir de vous entendre et de vous avoir avec nous, M. Gignac, Mme Bolduc-DuBois. Merci pour votre mémoire, pour votre réflexion. Je vais me permettre un petit élan de chauvinisme. Moi, qui connais bien ma table régionale à Laval, je sais à quel point ils font un travail formidable. Alors, je fais un petit clin d'oeil.

Écoutez, j'ai bien des questions. Vous avez parlé, entre autres, beaucoup de l'aspect d'avoir des données qualitatives, que les commissaires aux plaintes locaux puissent non seulement nous donner des chiffres, mais puissent qualifier le contexte des plaintes, et tout ça. Quand j'ai fait les remarques ce matin, les remarques préliminaires, je disais à quel point on n'avait pas le portrait complet de la maltraitance au Québec, qu'il nous manquait des données. J'aimerais ça que vous me disiez, là, qu'est-ce que ça nous prendrait comme données qualitatives pour être capables de mieux saisir ce que sont les situations de la maltraitance.

M. Gignac (Bertrand) : Bien, je pense qu'on pourrait prendre facilement des exemples qui proviennent de toutes sortes de problèmes, mais le fait de connaître la situation, de connaître des cas précis, et, j'ai envie de dire, surtout les pistes de solution, les solutions qui sont apportées pour contrer cette maltraitance-là, c'est de ça qu'on doit se servir. Si on a seulement des chiffres où on dit : Il y a eu une augmentation de x %, il y a eu une diminution, il me semble que ça sert beaucoup moins. Oui, on va être heureux qu'il y ait moins de maltraitance, qu'il y ait moins de cas de maltraitance, mais c'est quoi exactement, ces cas-là, et surtout qu'est-ce qu'on en a fait? Comment on a réglé? Quel chemin on a pris? Qui est intervenu? Qui sont les acteurs qui ont contribué à régler le problème et à s'assurer surtout que ça ne se reproduise pas?

Alors, en ayant des données qualitatives, on pense que ça peut aider non seulement la région, appelons-le comme ça, où ça s'est produit, mais les autres régions aussi, dans ce sens-là.

Mme Sauvé : Mme la Présidente, enfin, vous savez, on a demandé beaucoup à... d'avoir une enquête publique indépendante sur ce qu'il s'est passé durant la première vague. C'est le genre d'information qu'on aurait eu, très certainement... à pouvoir comprendre les solutions qui ont été mises en place ou qui auraient dû être mises en place. Donc, je pense que ça va dans ce sens-là.

Parlant de données, je vais me permettre juste un petit commentaire à la ministre, Mme la Présidente. Parlant de données, elle nous parle, depuis tantôt et depuis ce matin, de plus en plus des amendements qu'elle va déposer. Alors, j'ai bien, bien hâte. Le suspense est sur la table, et j'ai bien hâte de voir ces amendements. Donc, j'espère qu'on pourra les voir très rapidement, et je pense que les groupes aussi auraient aimé voir ces amendements.

Ceci étant dit, je veux vous parler... Bien sûr, vous avez parlé du centre d'assistance dans votre mémoire, vous y êtes favorables. Je voulais avoir un peu votre impression, votre perception. Qu'est-ce qui différencie vraiment la ligne Aide Abus Aînés qui existe et le centre d'assistance, là? Comment on différencie les deux, d'après ce que vous en comprenez et d'après l'information que vous avez?

Mme Bolduc-DuBois (Nicole) : Bien, je pense que la ligne Abus Aînés, on pense plus à de la dénonciation, tandis qu'un centre d'assistance, déjà, le terme est beaucoup moins... les gens se sentent beaucoup moins impliqués. Il me semble que le centre d'assistance, ils vont penser à aller chercher de l'information, ils vont peut-être avoir plus tendance à téléphoner, à s'adresser à un centre d'assistance qu'à téléphoner à une ligne Abus Aînés, parce qu'une ligne Abus Aînés, on a vraiment l'impression que c'est une ligne simplement pour dénoncer, et les gens ont... Je sais qu'elle est très occupée, elle est très, très, très sollicitée, cette ligne-là, quand même, mais, moi, il me semble qu'un centre d'assistance, c'est un terme beaucoup plus facile d'accès pour les gens.

Mme Sauvé : Je comprends bien.

M. Gignac (Bertrand) : Oui. Et puis, dans le mémoire, si vous avez remarqué, on disait aussi que, oui, une ligne d'assistance ou au téléphone, c'est bien, mais en personne, c'est mieux.

Mme Bolduc-DuBois (Nicole) : En personne, c'est mieux, oui. C'est ça.

M. Gignac (Bertrand) : Ou c'est un complément à.

Mme Bolduc-DuBois (Nicole) : Oui.

M. Gignac (Bertrand) : Pour avoir oeuvré longtemps en prévention du suicide, là, ça fait toute la différence d'être en face à face avec la personne pour mieux l'accompagner.

• (17 h 50) •

Mme Bolduc-DuBois (Nicole) : Parce que, même un centre d'assistance, on a l'impression qu'on peut aller à ce centre-là, on peut se présenter à ce centre-là et on sent qu'on va être écouté, tandis qu'une ligne Abus Aînés, c'est une ligne. Alors... Et beaucoup... Ça peut être pour certains aînés, c'est de même pour n'importe qui, je pense, plus difficile de se décider à appeler une ligne Abus Aînés qu'aller à un centre d'assistance ou s'adresser à un centre d'assistance.

Mme Sauvé : Je voulais voir un peu, vous qui êtes en lien, bien sûr, avec vos membres, les tables régionales de toutes les régions du Québec. Je sais qu'elles ont travaillé très fort durant cette pandémie. Je sais, entre autres, bon, évidemment, leur rôle aviseur, leur pouvoir de recommandation, leur rôle de consultation aussi, donc ils ont... les tables ont un rôle très large. Je voulais voir : Est-ce que vous avez des échos comment ça se passe par rapport un peu à l'évaluation qu'ils peuvent faire de la situation de la maltraitance dans leurs régions, le lien qu'ils ont avec les CISSS et les CIUSSS? Est-ce qu'il y a un dialogue qui est établi? Est-ce que... Comment ça se passe?

Mme Bolduc-DuBois (Nicole) : La plupart des tables sont membres des comités de maltraitance qui existent dans les régions, dans tous les CIUSSS. On a aussi certaines tables, comme nous, on... la plupart des tables aussi ont le coordonnateur maltraitance qui vient aux réunions, qui vient à nos conseils d'administration. Moi, je peux parler de la région du Saguenay—Lac-Saint-Jean. Évidemment, il ne vient pas à toutes les fois, mais, quand il y a besoin de... si on a vraiment quelque chose, dès qu'il sort une nouvelle politique ou n'importe quoi, il vient la présenter au conseil d'administration et les liens... notre coordonnateur fait partie aussi de la table régionale de maltraitance. Moi, ma région, je peux parler de ma région, mais la plupart des régions aussi ont des liens très, très, très directs avec... sont très impliquées dans les dossiers de maltraitance.

M. Gignac (Bertrand) : Je peux vous donner l'exemple de... je reviens la semaine dernière de Lebel-sur-Quévillon, où on a fait une rencontre de concertation spéciale avec tous les acteurs liés de près ou de loin, là, à la cause des aînés, et la personne qui était là comme coordonnatrice maltraitance a joué un rôle premier, là, dans la recherche de solutions, dans l'identification d'enjeux, tout ça. Donc, ils sont très impliqués et très proches des tables partout au Québec.

Mme Sauvé : Je vous pose la question parce qu'avec le pouvoir de consultation, l'expertise aussi de recommandation qu'ont les tables, chacune d'entre elles, à défaut d'avoir toutes les données et tout le portrait, je peux très bien imaginer le CISSS ou le CIUSSS qui travaille en partenariat avec la table et qui peut regarder des mandats de consultation, d'aller chercher plus d'information, et tout ça, ils sont vraiment, la ministre le disait plus tôt, ils sont les yeux sur le terrain. Alors, clairement, c'est... je pense que c'est un élément, en tout cas, puis je ne le vois pas, là, je... On parle beaucoup dans la loi et on veut toujours tous, autour de cette table, on veut améliorer la situation et contrer plus la maltraitance des aînés, mais, si on se revient au terrain, clairement ces liens-là de partenariat tricotés serrés, ils ne font pas partie du projet de loi, mais je pense que ça peut être des clés, des solutions et des pratiques gagnantes. Vous en pensez quoi?

Mme Bolduc-DuBois (Nicole) : Bien, je peux vous dire aussi... bien, on fait partie de ces comités-là, mais je ne peux pas dire qu'on a des commandes du côté du CIUSSS pour des consultations puis des sondages. Les commandes nous viennent quand on fait des consultations, quand on fait des recherches. C'est sur des sondages. C'est surtout quand des... Ça nous vient, ces demandes-là nous viennent du Secrétariat aux aînés par la ministre ou par le biais du Secrétariat aux aînés.

Mais on ne peut pas dire qu'on a un retour très fort du côté du CIUSSS pour nous solliciter puis nous... Je peux vous dire... Là, maintenant, je peux vous dire que la... Je vous dis que ça va très bien. On est sur les comités de maltraitance, mais il a fallu faire notre place. Ce n'est pas automatique... Ce n'est pas un automatisme pour les responsables du CIUSSS de faire appel à nous. Et ils ne nous considèrent pas comme le lien direct non plus. On ne peut pas dire que c'est vraiment le lien direct. C'est ça peut-être... Peut-être qu'on ne l'a pas écrit, mais ce serait un des... l'une des pistes de solution, inciter... Ça a déjà existé, demander au CIUSSS de nous... d'intervenir, de nous solliciter plus souvent, parce qu'on est là pour ça. Puis la concertation, ça nous connaît.

Mme Sauvé : Je savais que vous seriez d'accord... Je me doutais. Combien de temps?

La Présidente (Mme D'Amours) : Il vous reste deux minutes, Mme la députée.

Mme Sauvé : Alors, je fais rapidement. Je vais revenir sur votre mémoire. À la page 7, vous parlez... Il faut se préoccuper de la diminution de la qualité des soins, la réponse aux besoins, les soins et services. Et vous invoquez l'importance d'inclure dans ce projet de loi la maltraitance organisationnelle. Vous n'êtes pas les premiers à nous en parler clairement. Alors, je voulais vous entendre pourquoi à ce point important. Qu'est-ce que vous constatez? Qu'est-ce que vos membres vous disent?

M. Gignac (Bertrand) : Bien, la maltraitance organisationnelle...

La Présidente (Mme D'Amours) : Une réponse en 20 secondes.

M. Gignac (Bertrand) : C'est venu de plusieurs tables...

Mme Bolduc-DuBois (Nicole) : De plusieurs tables.

M. Gignac (Bertrand) : ...où on avait cette préoccupation-là. Donc, on a parlé, depuis le début de concertation, on a parlé, depuis le début, de l'importance d'impliquer les familles. Donc, on le voit comme un système. Donc, il y a du travail à faire au niveau du système pour contrer la maltraitance. Donc, dans ce sens-là, si le système ne va pas bien, on pourra parler peut-être de maltraitance organisationnelle, mais il faudrait... Je pense qu'on n'a pas le temps d'en parler plus longtemps, mais...

Mme Bolduc-DuBois (Nicole) : Puis peut-être aussi quand on parle de maltraitance organisationnelle, c'est peut-être ce que je vous parlais tantôt, du manque d'autorité, là, de canal qu'il nous manque pour, justement, pour que le lien de confiance se crée. À ce moment-là on pourrait peut-être vraiment contrer cette maltraitance organisationnelle.

Mme Sauvé : Merci à vous deux.

La Présidente (Mme D'Amours) : Merci. Nous allons maintenant commencer la période d'échange avec la députée de Duplessis. Et je vous rappelle que vous avez 2 min 45 s.

Mme Richard : Merci. Merci beaucoup pour la présentation de votre mémoire. Il y a quelque chose sur lequel j'ai sursauté, puis j'aimerais avoir une précision de votre part. Quand vous dites qu'il y a une différence dans la maltraitance d'une région à l'autre, qu'on soit à Kuujjuaq... Donc, je comprends comme ça qu'on soit à Kuujjuaq, ou en Basse-Côte, ou à Montréal, est-ce que c'est dans ce qui est subi comme maltraitance auprès des aînés ou dans le traitement qu'on en fait quand il y a dénonciation? Je voulais juste une précision.

M. Gignac (Bertrand) : Ah! mais c'est parce que c'est moi qui les nommais tout à l'heure, l'exemple que je donnais, c'est, au Nunavik, dans les villages, c'est tellement tissé serré que je disais que l'escroquerie par porte à porte, tout le monde se connaît. Donc, on ne verra pas ça comme on le verrait dans les grands centres où les gens ne se connaissent pas. C'est dans ce sens-là que je l'ai amené comme exemple.

Mme Richard : Mais vous convenez avec moi que la maltraitance, peu importe où elle se produit au Québec, ça reste de la maltraitance, peu importe le geste, là, peu importe...

M. Gignac (Bertrand) : Tout à fait, tout à fait. On est à la même place.

Mme Richard : D'accord.

Mme Bolduc-DuBois (Nicole) : On voulait dire que les formes de maltraitance sont différentes peut-être d'une région à l'autre...

M. Gignac (Bertrand) : ...mais pas moins importantes.

Mme Bolduc-DuBois (Nicole) : ...mais pas moins importantes.

Mme Richard : Parfait. Merci. Je vais refaire encore quand même du pouce là-dessus, parce que, vous savez, je viens d'une région qu'on dit éloignée des grands centres, je vais prendre l'exemple en Basse-Côte-Nord, je vais prendre l'exemple sur ma région, la Basse-Côte-Nord n'a pas nécessairement les mêmes services, les mêmes accès facilitants qu'on pourrait trouver, exemple, je vais appeler ça ma plus grande ville dans mon comté, à Sept-Îles, où, directement, la P.D.G., le Commissaire aux plaintes est sur place, elle a beaucoup d'organismes. Donc, est-ce vous diriez qu'il y a des régions au Québec, où il y a des endroits... parce qu'avec la grosseur des CIUSSS maintenant, tu sais, c'est énorme, hein, on n'a plus de direction dite... oui, régionale, mais pas, des fois, dans les centres à proximité des citoyens, des grosses institutions, je vais appeler ça comme ça pour ne pas dire autre chose.

La proximité fait en sorte, peut-être que c'est plus difficile, dans ces milieux dits éloignés, justement de dénoncer puis d'avoir l'aide aussi pour accompagner les personnes qui dénoncent, on l'a vu avec les proches aidants, ce n'est pas toujours facile quand on dénonce. Une question de proximité... parce que vous disiez, même la ligne d'assistance, les gens ont l'impression de juste parler à quelqu'un au téléphone, tandis que le centre d'assistance, ça leur donne comme l'idée qu'ils peuvent aller dans un centre, il va avoir une personne là, physiquement, qui va être capable de les écouter, de les entendre.

La Présidente (Mme D'Amours) : Votre réponse, en 30 secondes.

M. Gignac (Bertrand) : On vous a perdus un peu, l'image a figé, mais... bien, effectivement, ce serait intéressant de fouiller, de fouiller pour répondre à ces questions-là, mais ce qu'on sait, d'après les démarches de concertation qui ont eu lieu partout, y compris dans votre région, avec Mme Anctil, qui est notre présidente... et la maltraitance, là, on

la voit partout, on la voit partout. Donc, il y a du chemin à faire même si on est dans les grands centres, même si on est en région éloignée des grands centres, il y a du travail à faire de toute façon. Mais, pour répondre de façon... il faudrait faire une enquête sociologique pour avoir les vraies réponses, là.

Mme Bolduc-DuBois (Nicole) : Et ce n'est pas...

La Présidente (Mme D'Amours) : Et c'est ce qui met fin, je suis désolée, gardienne du temps, c'est ce qui met fin à nos échanges. Alors, Mme Bolduc-DuBois et M. Gignac, je vous remercie pour votre contribution aux travaux de la commission.

Je suspends les travaux quelques instants afin d'accueillir les prochains témoins. Merci.

(Suspension de la séance à 18 heures)

(Reprise à 18 h 10)

La Présidente (Mme D'Amours) : Nous reprenons nos travaux. Je souhaite la bienvenue à la Confédération des organismes de personnes handicapées du Québec.

Je vous rappelle que vous disposez de 10 minutes pour votre exposé, après quoi nous procéderons à la période d'échange avec les membres de la commission. Je vous invite, donc, à vous présenter et à procéder à votre exposé. La parole est à vous pour 10 minutes.

Confédération des organismes de personnes handicapées du Québec (COPHAN)

Mme Vézina (Véronique) : Merci, Mme la Présidente. Bonjour et merci de nous accueillir à cette commission aujourd'hui. Mon nom est Véronique Vézina, je suis présidente du conseil d'administration de la COPHAN et je suis accompagnée de la directrice des dossiers en santé et services sociaux, Mme Nathalie Boëls.

Peut-être, en préambule, là, vous présenter, très rapidement, la COPHAN. La COPHAN est un organisme de défenses des droits et de promotion des intérêts des personnes qui vivent des situations de handicap et de leurs proches. On regroupe plus d'une trentaine d'organismes, là, provinciaux et régionaux de personnes ayant différents types de limitations, et on couvre l'ensemble du territoire québécois, mais aussi l'ensemble des types de limitations ou de handicaps qu'il peut y avoir au Québec.

Dans le cadre de la consultation actuelle, on veut d'abord porter à votre attention différents principes, différents éléments qui devraient être pris de façon transversale dans la révision de la Loi sur la maltraitance. D'abord, la loi actuelle, avec son titre ou de la façon dont elle est intitulée, laisse peu entrevoir la place que peuvent avoir les personnes en situation de handicap dans le dossier de la maltraitance. Donc, pour nous, c'est important qu'on intègre la notion de capacitisme dans la loi comme une forme de maltraitance, le capacitisme étant une forme de discrimination qui peut être similaire au sexisme ou à l'âgisme, mais qui est faite à l'égard des personnes handicapées, qui démontre une façon qui est moins digne de les traiter et de les respecter, et de les rendre aptes, dans le fond, à contribuer à la société.

Quand je disais que les personnes sont invisibles dans la loi, mais de ne pas les nommer clairement, autant dans le titre, dans le préambule, dans les outils qui vont découler de la loi, c'est faire du capacitisme. Ce n'est pas toujours fait de façon consciente, des fois, on le fait de façon inconsciente. Donc, ce serait important, dans cette révision-ci, qu'on donne une place et une visibilité aux personnes en situation de handicap qui sont, et vous pouvez le voir dans les dernières statistiques de l'OPHQ, même si elles datent, elles proviennent de 2014, que le niveau de maltraitance à l'égard des personnes handicapées est beaucoup plus élevé qu'à l'égard des personnes sans incapacité, et qu'avec l'âge, bien sûr, cette forme de maltraitance là augmente.

L'autre élément qui est important à prendre en considération si on veut rendre visibles les personnes en situation de handicap, c'est ce que nous, on appelle l'analyse différenciée selon les capacités, qu'on peut assimiler à l'analyse différenciée selon les sexes, donc dans... selon le genre, plutôt, je m'excuse. Et, dans la loi, surtout dans les redditions de comptes qu'on va faire de la loi, dans les services qui vont être mis en place, dans les structures qui vont accompagner la loi, que ce soit les politiques ou les services qui vont être rendus, les enquêtes, les études qu'on va faire, il faut s'assurer de faire une analyse selon les capacités, que la maltraitance qui existe à l'égard des personnes handicapées soit rendue visible, et qu'elle ne soit pas assimilée à l'ensemble des données, mais qu'on lui donne une place à travers les données qui vont être récoltées, mais aussi à travers les redditions de comptes qui vont être faites.

Un autre élément qui est important à prendre en compte dans le projet de loi, puis on le voit à quelques endroits, c'est toute la question de ne pas juste pouvoir faire quelque chose, mais le devoir de rendre accessible, accessibles d'abord les politiques qui vont découler de la loi, les services, les plans d'action qui vont découler de la loi, de rendre aussi accessibles le centre d'assistance et de référence qui va découler de la loi, le cadre d'application, les interventions qui vont être faites pour intervenir auprès des personnes qui sont victimes de maltraitance. Donc, c'est important qu'on s'assure de l'accessibilité, tant de l'information, des lieux, de la formation et des services qui vont être développés.

Et, dernier élément avant de laisser la parole à ma collègue, on ne doit pas uniquement parler des quatre types de maltraitance qui sont cités dans la loi, mais, comme il y a été prévu dans la consultation qu'il y a eu sur le

plan d'action sur la maltraitance en février, mars dernier, il faut aussi commencer à parler de maltraitance organisationnelle parce qu'il s'en fait beaucoup à l'égard des personnes handicapées, que ce soit par la façon dont on développe les programmes qui empêchent notamment, parfois, des personnes âgées ou des personnes qui sont exclues du marché du travail d'avoir accès à des services, des personnes qui n'ont pas accès à des services pour demeurer dans leur milieu de vie ou qui sont dans des listes d'attente où il y a des évaluations des besoins qui ne sont pas faits. Bien, ça, pour nous, c'est de la maltraitance organisationnelle et il faut que cette maltraitance-là soit aussi rendue visible et définie dans la loi. Je te laisse poursuivre, Nathalie.

Mme Boëls (Nathalie) : Merci. Donc, pour renchérir sur ce que la présidente du conseil d'administration de la COPHAN vous disait afin de rendre visible la maltraitance faite envers les personnes en situation de handicap, on trouvait que le nom de la loi ainsi que le nom de tous les documents qui découlent de la loi devraient être plus, généralement... dire, en situation de vulnérabilité, mettre de côté... pas mettre autant d'évidence sur les personnes âgées. Puis là je ne veux pas faire de l'âgisme, c'est juste de donner une place égale en fait. La maltraitance vise les personnes en situation de vulnérabilité, quelle que soit la raison pour laquelle elles sont vulnérables.

Et puis on souhaiterait rajouter des considérants pour donner plus de place et d'évidence, effectivement, aux personnes en situation de handicap et au capacitisme, comme disait Mme Vézina tantôt. Donc, on aurait par exemple rebaptisé la loi : loi visant à renforcer la lutte contre la maltraitance envers toutes les personnes majeures en situation de vulnérabilité ainsi que la surveillance de la qualité des services de santé et des services sociaux.

Le premier considérant qu'on préciserait dirait : Considérant que de nombreuses personnes peuvent être victimes de maltraitance, particulièrement les personnes en situation de vulnérabilité, c'est-à-dire... puis là on aurait une définition plus large... bien, plus large, qui dirait, c'est-à-dire, par exemple, une personne majeure dont la capacité de demander ou d'obtenir de l'aide est limitée temporairement ou d'une façon permanente en raison, notamment, d'une contrainte, d'une maladie, d'une blessure ou d'un handicap, et qu'elles peuvent être d'ordre physique, cognitif ou psychologique.

Un troisième considérant aussi qui donnerait de la place, justement, au capacitisme, qui dirait : Considérant que la maltraitance peut être psychologique, physique, sexuelle, matérielle, financière ou organisationnelle, et qu'elle peut aussi prendre la forme de l'âgisme, du capacitisme ou de la violation des droits.

Donc, ça, c'est pour le préambule et les considérants de la loi. Considérant... excusez-nous, excusez-moi, par rapport aux prestataires de services, dans les définitions à l'article 2, paragraphe 5°, où on parle de... où on définit la personne oeuvrant pour l'établissement, on salue l'ajout des résidences privées pour aînés, de ressources intermédiaires, de ressources familiales. Mais on voudrait s'assurer... Oui?

La Présidente (Mme D'Amours) : En terminant . Il vous reste une minute.

Mme Boëls (Nathalie) : On voudrait aussi s'assurer que les services de soutien à domicile soient présents et soient visibles, donc s'assurer qu'on mentionne aussi les EESAD, les entreprises d'économie sociale en soutien à domicile et les employés du chèque emploi-service qui donnent des services de soutien à domicile. Il faudrait absolument qu'ils soient inclus dans la loi. Donc, on inclurait ça dans l'article 3, de préciser les EESAD et les employés du chèque emploi-services. Donc, d'élargir la portée de la loi au chèque emploi-service, ça, je l'ai dit. Mais ça serait vraiment important, parce que le lieu de domicile est un lieu, je ne dirais pas privilégié, mais plus à risque de maltraitance. Et puis on veut aussi... on aurait aussi des commentaires par rapport à l'exercice... à l'expertise des évaluateurs des situations de maltraitance. Il faut absolument qu'ils aient l'expertise pour évaluer la situation de maltraitance au regard des personnes en situation de handicap.

La Présidente (Mme D'Amours) : Merci, madame.

• (18 h 20) •

Mme Boëls (Nathalie) : Ça fait le tour.

La Présidente (Mme D'Amours) : Merci. Je vous remercie pour votre exposé. Je suis la gardienne du temps. Donc, nous devons débiter nos échanges. Nous allons maintenant commencer la période d'échange avec Mme la ministre pour une période de 16 min 30 s.

Mme Blais (Prévost) : Mme Vézina, Mme Boëls, merci beaucoup d'être présentes. J'accueille très favorablement vos commentaires. Écoutez, on a commencé ce matin en commission parlementaire et effectivement on ne parle que de personnes âgées, alors que, dans la loi, il est question de personnes en situation de vulnérabilité dont les personnes qui vivent en situation de handicap. Moi, je suis d'avis, je ne sais pas comment on va pouvoir le mettre, mais je suis d'avis qu'on puisse nommer davantage les personnes en situation de handicap.

Dans certains mémoires qui n'ont pas été encore exposés ici, en commission, on parle de mentionner déficience physique, déficience intellectuelle, spectre de l'autisme, des personnes et groupes qui vont se retrouver dans les maisons alternatives ou qui existent parce qu'on dit que, si on ne nomme pas, c'est difficile. Ça fait que, comme aujourd'hui on n'a parlé que de personnes âgées, je vous comprends très bien, très, très, très bien. On va essayer, avec nos avocats, de voir comment on pourrait élargir, le prévoir, le sentir.

J'aimerais ça vous entendre parler sur le capacitisme. Vous avez mentionné «capacité» tout à l'heure. On le sait, que c'est une discrimination. Je voudrais que vous puissiez m'en parler, parce que vous aimeriez que ce soit nommé dans la loi.

Mme Vézina (Véronique) : Quand on parle de capacitisme, on voit déjà... Puis on va vous déposer un mémoire, là, dans les prochains jours, qui va expliciter un petit peu différents éléments qu'on vous parle aujourd'hui. Quand on parle de capacitisme, on parle vraiment d'absence de préoccupation, de prise en compte des besoins qui vivent avec des situations de handicap. Je le disais tout à l'heure, on l'associe à l'âgisme, au sexisme qu'on reconnaît maintenant dans plusieurs lois et dans plusieurs situations. Mais, au niveau des personnes handicapées, on a encore l'impression qu'on n'est pas des personnes qui méritent d'avoir la même place et qu'on est apte à contribuer à la société. Et cette loi-là doit permettre de reconnaître cette forme de discrimination là, qui, dans certaines situations, mène à de la maltraitance.

Je vais prendre un exemple que vous devez bien connaître, Mme Blais, juste pour la situation des personnes malentendantes. Une personne malentendante qui est aussi âgée et qui n'a pas accès à deux appareils auditifs, on lui en donne un, mais elle doit se procurer le deuxième. Bien, ça, pour nous, c'est une forme de capacitisme, on ne permet pas... et, en même temps, de maltraitance organisationnelle, parce qu'on ne permet pas à la personne d'avoir accès à l'ensemble des aides qui pourraient lui permettre d'avoir le plus d'autonomie possible. C'est quelque chose qui est réel, qu'on octroie à d'autres personnes parce qu'elles sont plus jeunes, et c'est des éléments qui font, dans leur vie... Par exemple, une personne âgée qui aurait juste un appareil auditif va être victime de plus de maltraitance parce qu'elle n'entend pas ce qu'il se passe autour d'elle. On lui cache de l'information. On la juge non autonome pour faire des choses.

Donc, c'est important pour nous. Puis là je donne cet exemple-là. Je pourrais en donner plein d'autres. Mais c'est important de reconnaître le capacitisme et de surtout reconnaître qu'il faut donner les moyens à toute personne en situation de handicap d'avoir tous les éléments qui vont lui éviter de tomber dans des situations de vulnérabilité qui pourraient mener à la maltraitance.

Mme Blais (Prévost) : J'aimerais vous mentionner qu'à l'article 33.1, on parle aussi... Tu sais, on parlait de maltraitance organisationnelle. On parle de situations susceptibles de compromettre la santé ou le bien-être d'un usager ou d'un groupe d'usager, donc ce n'est pas comme si on le ne nommait pas du tout. Mais une commission parlementaire, c'est fait pour améliorer les lois. Moi, je vous entends aujourd'hui, puis vous avez parlé des personnes sourdes ou malentendantes. Vous m'avez touchée en plein cœur, là. Vous le savez, que je milite, depuis des années, pour... dans ce domaine-là. Mais je ne vais pas prendre tout le temps, parce que je sais que j'ai une collègue, là, de... ma collègue qui voudrait vous poser des questions, qui a un enfant qui est en situation de handicap, qui a fait beaucoup évoluer le gouvernement par rapport à la reconnaissance des personnes en situation de handicap.

La Présidente (Mme D'Amours) : Merci, Mme la ministre. Je cède maintenant la parole à Mme la députée de Soulanges.

Mme Picard : Merci, Mme la Présidente. Merci, Marguerite. Bonjour, mesdames. Bonjour, Mme Vézina. Bien sûr que vous savez, bon, Mme Blais l'a dit un petit peu tantôt, j'ai une petite fille qui a une déficience intellectuelle profonde. Bon, là, elle est mineure, donc la loi ne la concerne pas. Donc, elle n'est pas majeure, mais la plus grande inquiétude des parents, souvent, c'est : Qu'est-ce qu'il va arriver à mon enfant quand je ne serai plus là?

Et puis j'aimerais vous poser la question : Si le projet de loi actuel, que nous étudions aujourd'hui... selon vous, est-ce qu'il est plus sécurisant pour les personnes qui sont en situation de handicap, qui n'ont pas de voix, qui n'ont pas de proche aidant qui veille sur eux constamment, là, dans les CHSLD, RPA et toutes les autres organisations? Est-ce que vous croyez que c'est un grand pas? Est-ce que, pour vous, c'est sécurisant?

Mme Vézina (Véronique) : Je vous dirais qu'on est capable de distinguer... bien, pas de distinguer, de percevoir une amélioration dans la loi, si on compare à celle qui est actuellement en vigueur, mais on a encore de la difficulté à voir comment on va assurer ou éviter à des personnes qui sont en situation de handicap les suivis nécessaires et l'accompagnement nécessaire pour ne pas qu'elles se retrouvent dans des situations de maltraitance.

Je vais prendre juste l'exemple du... d'application pour... sur un processus d'intervention, par exemple. D'abord, il faut avoir des gens qui sont formés sur le terrain pour être capables de détecter la maltraitance qu'il peut y avoir, mais il faut aussi avoir des gens qui sont en mesure d'adapter leur intervention pour agir sur la maltraitance qui est vécue par les gens mais aussi pour s'assurer de les sortir rapidement de la maltraitance.

On parle beaucoup de maltraitance et on implique beaucoup les intervenants puis les acteurs du réseau de la santé et des services sociaux, mais, pour une personne qui est en situation de handicap, il y a beaucoup d'autres acteurs qui gravitent autour et qui ne sont pas impliqués dans l'application de la loi sur la maltraitance. On parle des transporteurs, on parle des services d'urgence, les services de police... (panne de son) ...surtout de bien prévenir la maltraitance qu'il peut y avoir auprès des personnes. Puis c'est ça qu'on aurait aimé voir dans la loi, l'implication d'interventions particulières de gens qui sont dédiés, qui connaissent bien les personnes, que ce soit dans le cadre d'application, dans les règles, dans les politiques qui vont être mises en place.

On n'intervient pas... on ne peut pas intervenir auprès de l'ensemble des personnes handicapées de la même façon qu'on va intervenir auprès de la population. Il faut s'assurer d'impliquer l'ensemble des acteurs qui gravitent autour des personnes. Parce que, s'il y a juste les intervenants du réseau de la santé, c'est malheureux, mais il y a un champ, ou une expertise, ou parfois des secteurs d'activité où il peut y avoir de la maltraitance qu'on rend invisible ou qu'on n'implique pas dans la démarche.

• (18 h 30) •

Mme Picard : Plus tôt, je ne sais pas si vous l'avez vu, il y avait les CPA, l'ordre des comptables agréés qui nous ont parlé qu'ils aimeraient qu'on fasse une levée du secret professionnel, surtout dans le cas de la maltraitance financière qui pourrait être subie par les personnes vulnérables. Est-ce que vous avez une certaine opinion pour les personnes qui ont une situation de handicap par rapport à ça? Est-ce que vous, vous aimeriez qu'il y ait cette levée-là du secret professionnel?

Mme Vézina (Véronique) : Je ne l'appliquerais pas juste aux situations financières. Je pense qu'il faut lever le secret professionnel. Puis il faut savoir que, parmi les gens qui interviennent auprès des personnes... Mme Boëls parlait tantôt des travailleurs du chèque emploi-service, par exemple, qui peuvent être, elles aussi... je ne veux pas les considérer comme toutes des sources potentielles de maltraitance, mais qui pourraient être des individus qui profitent de certaines situations. Et ces gens-là, si on ne les nomme pas, si on ne les identifie pas lorsqu'ils font de la maltraitance, bien, c'est malheureux, mais ils vont continuer à le faire ailleurs... parce qu'elles ne sont pas appliquées dans un réseau, elles ne sont pas employées d'une organisation. Donc, il n'y a pas de moyen d'intervenir pour l'empêcher de continuer à agir auprès d'autres personnes. Donc, pour nous, c'est important de les nommer, de les identifier. Que ce soit pour des raisons de maltraitance financière, ou sexuelle, ou autre, je pense qu'il faut qu'on les nomme, qu'on les rende visibles, puis qu'on dénonce ces gens-là, puis qu'on les dénonce publiquement, et non pas juste qu'on mentionne que, bon, il y a tant de cas, qu'il y a eu telle situation dans telle région, par exemple, mais qu'on sache exactement.

C'est malheureux, mais je dirais qu'à quelque part on puisse leur permettre un processus, peut-être, pour éviter de recommencer. Mais, en même temps, qu'on les identifie comme des personnes qui sont à risque pour d'autres. Parce que, souvent, ces personnes-là commencent à faire de la maltraitance chez un ou chez une... chez un individu, mais elles peuvent multiplier. Puis, tant et aussi longtemps qu'on ne sera pas en mesure d'identifier la personne, bien, elle va continuer à le faire.

Mme Picard : Merci beaucoup.

La Présidente (Mme D'Amours) : Merci, Mme la députée. Je reviens à madame... Est-ce que vous avez une intervention à faire? Donc, je donne la parole à la députée de Bellechasse.

Mme Lachance : ...temps qu'il me reste?

La Présidente (Mme D'Amours) : Cinq minutes pour votre groupe.

Mme Lachance : Mme la ministre, est-ce que vous êtes à l'aise ou vous aviez besoin de ce temps de parole?

Mme Blais (Prévost) : ...Mme la Présidente.

Mme Lachance : Merci, Mme la ministre. Merci d'être là, merci de prendre le temps. Et j'ai deux questions. La première : Vous avez nommé des situations problématiques avec les évaluateurs. Est-ce que vous pourriez développer davantage, exprimer puis expliquer ce que vous vouliez dire puis comment ça se représente?

Mme Vézina (Véronique) : Ce qu'on pouvait lire, dans le projet de loi, actuellement, c'est que les gens qui sont impliqués dans l'évaluation, dans les cadres d'application qui vont mener à une évaluation ou en application de certaines règles dans des situations de maltraitance, c'est beaucoup des gens qui travaillent actuellement en gérontologie et qui n'ont pas une, je dirais, une connaissance aussi fine que les gens qui travaillent avec les personnes qui ont une déficience, peu importe le type de déficience, et qui n'auront pas les connaissances sur les processus d'intervention, sur les formes que peuvent prendre la maltraitance aussi, parce que la maltraitance ne se fait pas nécessairement de la même façon auprès de certaines personnes handicapées et ils n'ont pas non plus la connaissance dans l'application et dans la façon d'intervenir auprès des personnes et d'adapter leur façon d'intervenir. Donc, c'est important que, oui, il y a des experts au niveau de la gérontologie, il y a des experts en maltraitance, mais il y a aussi des experts auprès des personnes qui ont une déficience qui auraient une expertise à apporter pour améliorer ou bonifier les démarches et les applications, les interventions qui pourraient... auprès des personnes qui sont en situation de handicap.

La Présidente (Mme D'Amours) : Je cède maintenant la parole à la ministre.

Mme Blais (Prévost) : Écoutez, vous mentionnez des choses extrêmement pertinentes, entre autres, on va mettre en place le centre d'assistance et de référence. Il n'est pas encore né ce centre-là, alors, on devrait faire une large place, il faudrait qu'il y ait des acteurs qui y sont au fait, qui connaissent le vécu des personnes en situation de handicap pour être capable, là, vous parliez de gérontologie, pour être capable là aussi de pouvoir agir par rapport aux personnes en situation de vulnérabilité qui vivent avec des handicaps. Il faudrait aussi davantage nommer dans le cadre de référence, dans les politiques, donc, de cette manière, je pense que vous pourriez davantage prendre votre place, puis on pourrait davantage vous reconnaître parce qu'il y aurait des acteurs à l'intérieur même de nos pratiques.

Est-ce que vous pensez que le centre d'assistance et de référence, c'est quelque chose qui vous parle par rapport à faire en sorte qu'on puisse mieux surveiller la surveillance envers les personnes en situation de handicap et la contrer?

Mme Vézina (Véronique) : Bien, pour nous, c'est un outil qui va devenir essentiel pour, justement, soutenir les personnes qui peuvent présumer être victimes de maltraitance ou être victimes de maltraitance, pour avoir des références, pour les assister dans certaines démarches ou les orienter vers certains acteurs qui pourraient les assister. Donc, pour nous, c'est important qu'il y ait des acteurs qui soient en mesure d'intervenir spécifiquement auprès des personnes qui ont un handicap. C'est important qu'il y ait des informations aussi qui soient disponibles qui soient accessibles, que les gens puissent communiquer facilement avec ce centre d'assistance là, puis je pense que la grande... qui est intéressant, puis une des avancées de la politique, c'est que, maintenant, on parle d'un centre d'assistance et de référence en maltraitance, alors que ce qu'on avait actuellement c'était des lignes Abus Aînés ou des services d'accompagnement qui étaient beaucoup associés aux aînés, et là, bien, la loi vient donner un centre d'assistance qui concerne la maltraitance, et non pas une catégorie d'individus qui sont victimes de maltraitance. Ça fait que, oui, c'est un outil intéressant, c'est un outil qui permet d'élargir la vision qu'on peut avoir de la maltraitance et de qui... à qui peut s'appliquer la maltraitance, mais il faut s'assurer qu'on a les bons acteurs qui sont en mesure de bien intervenir auprès des personnes, qu'on a des outils s'il y a des lieux... qu'on ait des lieux accessibles pour que les personnes puissent accéder aussi aux services.

Mme Blais (Prévost) : D'accord avec vous. On est d'accord avec vous. C'est terminé?

La Présidente (Mme D'Amours) : Bien, il vous reste 20 secondes.

Mme Blais (Prévost) : Bien, 20 secondes pour vous dire que plusieurs groupes ont parlé aussi du chèque emploi-service, des gens qui donnent des soins à domicile. Je retiens ça également. Alors, je tiens à vous remercier, là, bel éclairage aujourd'hui, ça termine bien ma journée. Continuez d'oeuvrer à défendre les personnes en situation de handicap.

La Présidente (Mme D'Amours) : Merci. Ceci met fin au premier bloc d'échange. Nous allons maintenant commencer la période d'échange avec Mme la députée de Fabre, pour une période de 11 minutes.

Mme Sauvé : Merci beaucoup, Mme la Présidente. Alors, merci beaucoup pour votre présence à vous deux et cet éclairage que vous nous amenez. Il était grand temps de vous entendre, bien qu'on ait été attentifs à tous les groupes, mais cette réalité-là des personnes vivant avec un handicap et la situation de maltraitance qui les touche, bien sûr, c'était excessivement plus que pertinent, votre présentation d'aujourd'hui et sachez que je pense qu'on a tous été très attentifs à ce que vous avez dit.

J'aimerais pouvoir penser, parce que j'ai pris beaucoup de notes et j'ai été attentive, mais j'aimerais pouvoir penser que je vais pouvoir vous lire aussi. Alors, j'ose me permettre de vous faire une petite demande particulièrement en lien avec vos considérants et les propositions que vous faites, très concrètes, j'aimerais penser que je pourrai bientôt lire vos propositions et l'ensemble de votre présentation.

Je veux vous dire aussi que, quand vous amenez... je suis un peu, depuis ce matin, à la recherche, à travers les différentes présentations qu'on a, je suis un peu à la recherche de données et d'informations qui vont compléter le portrait de la maltraitance au Québec, et donc en ce qui vous concerne, les personnes vivant avec un handicap, est-ce que vous avez accès à des données, est-ce que vous avez accès à des éléments de portrait qui pourraient continuer de... Parce que vous avez bien nommé cette intention d'être plus visible. Alors, moi, je m'excuse, je vous donne beaucoup de devoirs, là, en cette fin de journée, je m'en excuse. Mais ce serait utile de pouvoir avoir accès à des données que vous avez pour qualifier la réalité spécifique des personnes vivant avec un handicap et qui sont malheureusement victimes de la maltraitance. Je ne le sais pas, je veux vous permettre de répondre peut-être d'abord à ça, si vous avez de l'information que vous pourrez nous soumettre dans un premier temps.

• (18 h 40) •

Mme Vézina (Véronique) : Bien, d'abord, le mémoire est quasiment prêt, là, il nous restait quelques éléments à fignoler, donc il va vous être déposé soit demain ou après-demain, au plus tard.

Pour ce qui est des données sur la... vous ne nous donnez pas des gros devoirs, hein, l'OPHQ a déjà fait les devoirs pour nous. Je le mentionnais tout à l'heure, l'OPHQ a produit, en 2014, un rapport. Le rapport date, mais c'est les dernières données qui existent au Québec sur la maltraitance à l'égard de l'ensemble des personnes qui vivent avec des incapacités, que ce soient des enfants ou des personnes majeures. Donc, on a... il y a vraiment un portrait qui a été dressé. On pourra accompagner cette enquête-là avec notre mémoire. Et je crois, là, tu me corrigeras, Nathalie, mais je crois qu'elle est aussi déjà en référence dans le mémoire. Donc, c'est vraiment les dernières données qui existent.

Puis tantôt, quand je parlais d'analyse différenciée selon les capacités, c'est que, depuis, il y a d'autres données sur la maltraitance qui ont été récoltées, mais malheureusement, ces données-là ne nous donnent pas une vision de la maltraitance qui est faite à l'égard des personnes en situation de handicap. Donc, pour nous, la nécessité d'appliquer une analyse différenciée selon les capacités dans tous les dossiers de maltraitance pour qu'on puisse voir, oui, la maltraitance qui est faite à l'égard des aînés ou à l'égard d'autres clientèles en situation de vulnérabilité, mais aussi celle à l'égard des personnes en situation de handicap.

Mme Sauvé : Merci beaucoup. Donc, je vais vous lire très attentivement, merci.

Tantôt, précédemment, il y avait, toujours dans ma volonté d'avoir de l'information, il y a le portrait et il y a aussi la documentation continue de la situation. Et le groupe précédent nous nommait leur volonté d'avoir des informations, entre autres, venant des commissaires locaux aux plaintes, d'avoir une information plus qualitative que quantitative. Et là, quand on parle des personnes vivant avec un handicap qui ont une situation particulière et bien sûr de pouvoir le documenter, est-ce que c'est un souhait de votre côté de pouvoir aussi aller un peu plus loin que le tableau des chiffres et les nombres et de pouvoir un peu y aller avec des données qualifiantes et qualitatives par rapport à ce qui est vécu et ce que les commissaires aux plaintes ont à dire sur la situation des personnes, là, avec un handicap?

Mme Vézina (Véronique) : Bien, il faut toujours faire attention au type de données qu'on transmet, pour s'assurer qu'il n'y ait pas de bris de confidentialité non plus. Donc, c'est certain que, dans la reddition de comptes des commissaires aux plaintes, il serait intéressant de voir les catégories de personnes vulnérables qui sont victimes de maltraitance, incluant les personnes en situation de handicap. Il serait aussi intéressant de voir la forme de maltraitance que peuvent subir ces personnes-là, mais je ne crois pas qu'on peut aller beaucoup plus loin, surtout dans des régions qui sont peut-être un peu plus petites avec moins de population. Il ne faut pas qu'en bout de ligne on soit capable de dire : Ah! bien, ça, c'est madame ou monsieur X qui a été victime de maltraitance. Ça fait que, oui, il faut voir le type de maltraitance qui est fait à l'égard de différentes catégories de personnes, mais il ne faut pas non plus être en mesure d'en arriver à identifier la personne qui a été la victime.

Mme Sauvé : On est bien d'accord, j'allais dans ce sens-là. Je ne voulais pas entrer dans la zone des renseignements personnels, bien évidemment. Tantôt vous avez dit, avec beaucoup d'affirmation, et c'était très bien de le faire ainsi, de s'assurer qu'avec la loi qui est sur la table, de pouvoir rendre accessible l'information sur les processus, sur, évidemment, les structures nouvellement mises en place. Est-ce que je dois comprendre qu'avec ce propos, vous étiez aussi en train de dire qu'il faut que ça s'améliore, parce que, présentement, nonobstant la loi qui est sur la table et ce qui en découlera, mais l'information, elle n'est pas si accessible que ça? L'information actuelle sur les processus, qui joue tel rôle, à qui on se réfère, est-ce que l'information manque? Est-ce que, pas seulement l'accès aux services et pas seulement les situations que vous avez notées, mais est-ce que l'information est suffisamment... est-ce que c'est clair, le rôle de chacun, dans toute cette démarche et ce processus d'intervention auprès des personnes qui vivent avec un handicap?

Mme Vézina (Véronique) : Si je parle en tant que personne qui vit une situation de handicap et des situations de handicap, je vous dirais que le processus est très méconnu. Les gens ne savent pas à qui s'adresser. Les gens ont parfois même de la difficulté à identifier qu'elles vivent de la maltraitance. Juste la reconnaissance de la maltraitance, les outils qui existent ne sont pas connus, ne sont pas accessibles. Donc, il y a cette difficulté-là qui existe, une difficulté à connaître les ressources puis à s'adresser, parce qu'il peut y avoir différents endroits où on s'adresse, mais on ne s'adresse pas à chacun des endroits nécessairement pour les mêmes raisons. Les gens ne connaissent pas le rôle de la commissaire aux plaintes dans les dossiers de maltraitance. Puis, on le voit, malgré des efforts qu'il y a eu de la part des commissariats aux plaintes et la qualité des services de faire la promotion de cette habileté-là qu'elles avaient à agir sur la maltraitance et à intervenir, il y a encore très peu de situations qui sont portées à leur attention. Bon, on a vu des petites évolutions au cours des années, mais sont très minimales et très peu de cas sont encore référés.

Donc, il y a un travail à faire sur la reconnaissance de la maltraitance, mais aussi sur les processus et les ressources qui existent pour soutenir et accompagner les personnes. Puis je vous dirais que, même au niveau des intervenants dans les différents réseaux, la détection de la maltraitance et les ressources ou les références à faire n'est pas toujours très bien connue non plus.

Mme Sauvé : Merci. Je vais y aller d'un commentaire et d'une dernière question. Merci d'avoir porté à notre attention la réalité du chèque emploi-service, parce que vous êtes les premiers qui l'amené, puis effectivement il y a une réalité sur laquelle on doit se pencher, il y a très peu d'analyse par rapport à ça, donc je pense que ça doit faire partie des points qu'on regarde, et aussi d'avoir nommé... Parce que, plus on est de témoins possibles ou potentiels de la maltraitance, mieux on se porte et mieux on protège nos aînés.

Alors, quand vous avez nommé les EESAD qui sont à travers le Québec et qui entrent dans les maisons, clairement, vous avez nommé un élément, je pense, qui est très important pour le rôle qu'ils jouent de pouvoir... D'ailleurs, je dois vous dire, pour parler beaucoup avec les EESAD, entre autres, de ma région, à travers la pandémie, quand ils ont eu l'occasion de réouvrir les portes des maisons après un certain temps où les aînés étaient confinés, clairement, il y a eu des situations de maltraitance, de la perte d'autonomie, dont ils ont été témoins. Alors, je pense que ça peut-être les premiers acteurs, des acteurs de première ligne qui s'ajoutent aux autres et qui mériteraient qu'on leur adresse une reconnaissance.

Je voudrais vous poser comme dernière question, vous avez été très sensibles puis j'y suis aussi avec vous, la compétence des évaluateurs, il y a une collègue qui a posé une question là-dessus, vous vouliez en parler, il faut absolument qu'il y ait cette compétence des évaluateurs pour la situation de la maltraitance chez les personnes vivant avec un handicap, est-ce que vous n'avez pas peur qu'avec le centre d'assistance... est-ce qu'on va retrouver cette même compétence-là pour être capable d'accompagner, d'évaluer la situation? Est-ce qu'on n'est pas dans un grand, grand défi de rechercher de compétences pour répondre aux besoins que vous nommez?

La Présidente (Mme D'Amours) : ...en 50 secondes.

Mme Vézina (Véronique) : C'est sûr que ça va demander des ressources, ça va demander de l'expertise, mais, peu importe à quel niveau va s'appliquer l'accompagnement, l'assistance, l'évaluation, l'application des mesures, des politiques, la mise en oeuvre d'un plan d'action, il faut qu'à chaque... dans chacune de ces instances-là, ou de ces services-là, ou de ces lieux-là, on retrouve une expertise qui est en lien avec les personnes qui ont un handicap ou qu'on soit en mesure... si ce n'est pas à chaque lieu, qu'à partir du moment où on s'adresse à un ou à l'autre des services qu'on soit en mesure de les diriger vers des gens qui auront l'expertise pour répondre à leurs questions ou pour les accompagner dans leurs démarches. Des acteurs, il y en a bien sûr au ministère de la Santé, dans d'autres ministères. Il y en a aussi dans le milieu communautaire. Il y a des formations qui peuvent être données. Il y a de l'accompagnement qui peut être fait dans le milieu.

La Présidente (Mme D'Amours) : Merci. Merci beaucoup. Sur ces paroles, ceci met fin au deuxième bloc d'échange. Nous terminons avec la période d'échange avec Mme la députée de Duplessis, vous rappelant à vous et à nos invitées... d'une durée de 2 min 45 s.

Mme Richard : Merci, merci beaucoup, mesdames, pour votre présentation. Quand j'ai fait la lecture du présent projet de loi, qui devra devenir une loi, ce qui m'a frappée aussi, autant pour les personnes qui vivent avec un handicap que pour les clientèles âgées, c'est que, vraiment, les personnes qui sont à domicile, qui ont besoin, que ce soit des EESAD ou qui font affaire avec le chèque emploi-service, ont des personnes qui vont souvent leur donner des soins et des services, c'est de voir qu'on... en tout cas, on n'en parlait pas, moi, je ne les retrouvais pas dans le projet de loi, et qu'il n'y avait pas non plus la formation pour ces personnes-là, là. Parce que vous avez dit tantôt : Vous savez, de la maltraitance, il en existe, puis à un moment donné même la personne qui fait subir de la maltraitance, elle va continuer puis continuer, là. Est-ce que vous ne pensez pas que, tout d'abord, aussi, on devrait commencer par offrir de la formation aux personnes qui offrent des services à toute personne qui est dans une situation de vulnérabilité?

• (18 h 50) •

Mme Vézina (Véronique) : Bien, il y a de la formation qui doit être donnée, bien sûr, à tout type d'intervenant ou de personne qui agit ou qui offre des services auprès des personnes. Il y a de la formation qui doit être donnée et expliquée aussi aux personnes. Je vais prendre un exemple tout simple d'une personne qui aurait, par exemple, une déficience intellectuelle légère et qui pourrait être abusée par un proche avec qui elle demeure, de façon financière, par exemple, puis, à chaque semaine, elle lui dit : Bien, aujourd'hui, vu que je te loge, je te nourris, tu dois me donner — je donne des chiffres fictifs — un 10 \$ pour la journée, bon. Mais cette personne-là n'a pas l'impression qu'on abuse d'elle, elle a l'impression que c'est un dû qu'elle a. Donc, comment on peut éduquer la personne à comprendre la maltraitance? Puis là j'ai donné un exemple qui était quand même assez simple. Comment on peut s'assurer que l'ensemble des acteurs qui agissent, et vous l'avez nommé, il y a les intervenants du réseau, il y a les intervenants des entreprises d'économie sociale, des agences privées, des travailleurs du chèque emploi-service, comment on peut s'assurer que ces gens-là sont aussi en mesure de détecter la maltraitance, mais aussi, parfois, de rendre visibles des situations puis, des fois, elles font inconsciemment, et qui peuvent être de la maltraitance auprès des gens. Ce n'est pas toujours volontaire, des fois on fait des choses inconsciemment, puis la personne, elle peut le vivre comme une forme de maltraitance. Donc, il faut aussi qu'elle soit en mesure de voir ces aspects-là.

La Présidente (Mme D'Amours) : ...c'est ce qui met fin à notre dernier bloc d'échange. Donc, Mme Vézina, Mme Boëls, je vous remercie pour votre contribution à nos travaux.

La commission ajourne ses travaux jusqu'au mercredi 29 septembre à 8 h 15, où elle entreprendra un autre mandat. Merci, tout le monde.

(Fin de la séance à 18 h 52)