



ASSEMBLÉE NATIONALE DU QUÉBEC

PREMIÈRE SESSION

QUARANTE-DEUXIÈME LÉGISLATURE

Journal des débats

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

Le mercredi 29 septembre 2021 — Vol. 45 N° 89

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 (2)

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

2021

Commission des relations avec les citoyens

Le mercredi 29 septembre 2021 — Vol. 45 N° 89

Table des matières

Auditions (suite)	1
Conseil pour la protection des malades (CPM)	1
Fédération des centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (FCAAP)	9
Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées	16
Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (CDPDJ)	24
Association québécoise de défense des droits des personnes retraitées et préretraitées (AQDR)	32

Intervenants

Mme Sylvie D'Amours, présidente

Mme Marguerite Blais
Mme Marilyne Picard
Mme Stéphanie Lachance
Mme Monique Sauvé
M. Sol Zanetti
Mme Lorraine Richard
Mme Suzanne Blais
M. Samuel Poulin

- * M. Paul G. Brunet, CPM
- * Mme Micheline Boucher Granger, idem
- * Mme Nathalie Dubois, FCAAP
- * Mme Nathalie Lavoie, idem
- * Mme Stéphanie Bérard, idem
- * Mme Marie Beaulieu, Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées
- * M. Julien Cadieux Genesse, idem
- * M. Philippe-André Tessier, CDPDJ
- * M. Germain Royer, idem
- * M. Nelson Ojeda, AQDR
- * Mme Rose Ndjel Ngo, idem

- * Témoins interrogés par les membres de la commission

Le mercredi 29 septembre 2021 — Vol. 45 N° 89

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 (2)

(Onze heures trente-deux minutes)

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

La commission est réunie afin de poursuivre les auditions publiques dans le cadre des 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.

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).

Auditions (suite)

La Présidente (Mme D'Amours) : Merci. Ce matin, nous entendrons le Conseil pour la protection des malades. Je souhaite la bienvenue à nos invités 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 invite donc à vous présenter et procéder à votre exposé. La parole est à vous.

Conseil pour la protection des malades (CPM)

M. Brunet (Paul G.) : Bonjour, Mme la Présidente. Paul Brunet, président du Conseil pour la protection des malades. Je suis avec Michéline Boucher-Granger, ma collègue du conseil d'administration depuis de nombreuses années. Merci de votre invitation.

Alors, je ne vous lirai pas notre mémoire, je suis un petit peu habitué, mais savoir que le conseil existe depuis bientôt 50 ans à défendre et protéger et informer les personnes sur leurs droits d'être traitées dignement dans le réseau de la santé.

Quelques éléments, quelques rappels. J'ai listé littéralement les griefs, les allégués de notre action collective qui est toujours pendante devant la Cour supérieure, qui, à mon avis, ont plus traité à des soins en périphérie des soins médicaux, mais c'est ça qui fait problème dans les centres d'hébergement et même dans d'autres lieux d'hébergement. Ce ne sont pas des soins de santé, mais ce sont des choses que les gens ne reçoivent pas en quantité ou en qualité suffisante, et je continue de les répéter parce que j'entends les chicanes de juridiction. Quand on ne change pas la culotte d'incontinence de quelqu'un, là, ce n'est pas la juridiction exclusive du Québec. Quand ça pue dans les corridors, Mme la Présidente, ce n'est pas fédéral, provincial... En fait, ce que j'essaie de dire, c'est que la majorité des griefs et des allégués dans l'action collective ont trait à des soins qui n'ont rien à voir avec des soins de santé et surtout pas avec une chicane fédérale-provinciale. C'est ça qu'on fait mal ou qu'on ne fait pas suffisamment assez ou assez bien dans le réseau de la santé en termes de CHSLD. C'est pour ça pour que l'action collective est pendante. Et c'est pour ça, on vous demande de vous entendre avec le fédéral pour que ces soins-là soient éventuellement prodigués. C'est facile, hein? Ce n'est pas une chicane de juridiction parce que ce n'est pas des soins de santé au sens strict et au sens où les lois l'entendent et encore moins au sens où la Constitution canadienne l'entend. Je ne les passerai pas, mais je vous les laisse comme lecture, parce que c'est tellement évident. Ça saute aux yeux, ce qui manque dans le réseau et surtout en CHSLD.

Je continue de dire que tant que personne, dans les lieux physiques... Je sais que le gouvernement a voulu nommer quelqu'un de responsable dans chaque installation, mais ce que j'entends, c'est que la personne qui est responsable et imputable pour l'alimentation n'est pas responsable des soins d'hygiène. On peut-tu avoir un boss par unité ou par installation à qui nos comités d'usagers et de résidents pourront se référer quand il y a un problème? Quelqu'un me disait : Ah! je me suis plaint des services sanitaires, mais on m'a dit : Ah! moi, je m'occupe de l'alimentation. Ça fait que là, le gars qui est en charge de l'alimentation, il ne s'occupe pas... On veut quelqu'un de responsable dans chaque installation. Je le répète, c'est important. Et je sais que la ministre Blais y tient, puis je voulais le rappeler. Il y a encore des problématiques d'aiguillage à cet égard, je crois.

Nous croyons aussi que tant qu'une loi sur les soins et services minimums en deçà desquels personne au Québec ne devrait avoir le droit d'opérer, ni au public ni au privé, devrait être adoptée si on veut vraiment... et si on est vraiment sérieux, en matière de soins et de qualité des soins et des services. Tant qu'on ne fera pas ça, on va continuer

à inventer toutes sortes de systèmes, de plaintes, puis de surveillance, puis d'enquêtes, alors que ce qu'il faut faire, c'est la job. Les éléments que je vous ai énumérés, là, c'est assez simple, hein, ça ne prend pas beaucoup d'organisation, mais ça prend du monde, du monde qui sait comment faire et qui sait comment se présenter devant les résidents.

Je voulais aussi vous dire qu'on est d'accord avec le projet de loi sur l'élargissement de la définition de maltraitance et je vous réfère aussi aux mémoires que nos collègues du comité d'usagers de l'Ouest de l'Île ont faits en élargissant la définition de maltraitance et aussi, plus loin, en élargissant ce que signifie une personne vulnérable. Il y a des détails, il y a des éléments extrêmement importants qui font que plusieurs personnes ne se sentent pas visées et on devrait les inclure dans la définition. Cela nous semblerait beaucoup plus juste que ce que le projet de loi ou même ce que la définition actuelle dans la loi pour contrer la maltraitance dit.

On est évidemment d'accord avec l'ajout, dans le bilan annuel du commissariat, à l'article 8, sur le fait qu'il ou elle devra mentionner les travaux qu'il ou elle aura faits en matière d'initiatives, mais on pense qu'il devrait y avoir un pourcentage. J'avais dit 25 %, moi, la dernière fois que j'en avais parlé avec la ministre. Pourquoi on n'ajouterait pas ça? Parce qu'il faut qu'ils sortent de leur bureau, ce n'est pas juste d'attendre les appels, puis de se demander ce qui se passe. Allez vers les gens. Je sais qu'il y en a qui le font, mais c'est une minorité.

En matière d'enquête, on pense que, comme l'équipe du CPM, l'équipe d'évaluation du CPM est présente depuis 2003, depuis les examens, les inspections ministérielles que M. Couillard avait alors fait adopter, nous pensons avoir l'expertise pour être nommés nous-mêmes à certains égards, dans certaines occasions avec nos équipes pour faire ces mandats d'enquête que la ministre propose aux articles 22.4 et suivants.

Quant au nouveau centre d'assistance et de référence, ça fait plusieurs affaires qui existent. Nous, on vous propose de donner ce mandat-là au CAP. J'ai parlé avec les gens de la Fédération des CAAP pourquoi on ne les mandaterait pas et on ne financerait pas mieux leurs services pour qu'ils ajoutent des choses qu'ils connaissent souvent déjà au lieu de multiplier les ressources? Ça serait vraiment important de penser à cette possibilité-là.

On attend toujours les infractions pénales, pas juste pour ceux qui ne dénoncent pas, pour ceux qui font des représailles, on veut des infractions pénales, Mme la ministre, pour ceux qui font de la maltraitance. On a des infractions pénales pour ceux qui maltraitent les animaux puis on n'a toujours pas aujourd'hui, malgré les promesses qu'on m'a faites, des infractions pour celles et ceux qui maltraitent les personnes âgées ou les personnes vulnérables. Il est temps que vous agissiez, il nous semble.

Rapidement, je ne sais pas si ma collègue veut ajouter des choses. Micheline, est-ce que ça va de votre côté?

Mme Boucher Granger (Micheline) : Bien, moi, ça... Vous m'entendez? Est-ce que vous m'entendez?

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

M. Brunet (Paul G.) : Oui, Micheline.

• (11 h 40) •

Mme Boucher Granger (Micheline) : Oui. Alors, moi, je vais vous parler de lorsqu'il y a des plaintes. Je vous ai... je vais vous lire un texte : «Lorsqu'une personne porte plainte, on accueille sa demande et on lui demande de faire sa plainte directement devant la personne concernée et entourée de plusieurs personnes du personnel, et ce, sans aide ni soutien pour la personne plaignante. Résultat, souvent la personne laisse tomber le tout.» Alors, ça aussi, ça serait à analyser et à corriger. Merci.

M. Brunet (Paul G.) : Merci, Micheline. Alors, comme nos collègues ont joint leur mémoire, nos collègues du Comité des usagers de l'Ouest de l'Île, j'attire votre attention sur la définition de personne en situation de vulnérabilité qui pourrait être élargie et j'attire votre attention sur la recommandation n° 4, à la page 8, de leur mémoire.

Je voudrais conclure en vous disant aussi que, comme nos collègues le disent, les mécanismes d'enquête et de surveillance qui sont proposés dans le projet de loi devraient s'appliquer aussi aux résidences privées accueillant des personnes vulnérables avec l'élargissement de la définition qu'on a proposée. Merci, madame.

La Présidente (Mme D'Amours) : Merci beaucoup, merci pour votre exposé. Nous allons maintenant commencer la période d'échange. Mme la ministre, la parole est à vous. Je vous rappelle que, pour votre groupe, vous avez 16 min 30 s.

Mme Blais (Prévost) : Mme Boucher Granger, M. Brunet, très, très, très contente que vous soyez présents. J'adhère à plusieurs choses que vous avez mentionnées. Tout le monde sait ici que j'ai été malade, alors même si on me demande de déposer les amendements tout de suite, on travaille dessus. Il va y avoir des amendements autres, je l'ai même mentionné, qui touchent à des sanctions pénales. Alors, on chemine, M. Brunet.

Je suis d'accord avec vous, avec l'élargissement de la définition. Je considère aussi qu'on ne parle pas assez de personnes en situation de vulnérabilité, on parle toujours de Loi sur la maltraitance envers les personnes âgées et pas assez... parce qu'on touche aux adultes vulnérables, donc on parle de déficience physique, intellectuelle, spectre de l'autisme, etc. Même si c'est nommé dans la loi, «handicap», je pense que les personnes ont besoin se reconnaître à quelque part dans la loi.

Je veux vous entendre... Vous parlez de personnes responsables. On a nommé 280... on a embauché 280 gestionnaires parce qu'on voulait un gestionnaire par établissement. Pensez-vous que ce gestionnaire-là devrait être responsable de tout ce qui se passe à l'intérieur de son établissement? Est-ce que ça devrait être la personne la plus

imputable? Vous dites que quelqu'un mentionne : Bien, moi, je suis responsable de l'hygiène, l'autre est responsable de l'alimentation. Est-ce que, finalement, ce serait le nouveau gestionnaire qui devrait être responsable de l'ensemble de l'établissement?

M. Brunet (Paul G.) : Oui, Mme la ministre. Pourquoi ne pas avoir une personne par installation qui soit responsable? Parce que 90 % des affaires qui font l'objet de plaintes, ou de discussions, ou de doléances peuvent se régler sur le plancher avec la personne responsable que vous avez promis de nommer.

Nommons quelqu'un qui ait une autorité globale, et non pas ce que j'entends ces jours-ci, là. La dame se plaint de l'alimentation, mais là c'est le gars qui est responsable, lui, il dit : Moi, je suis responsable de l'hygiène seulement; pour l'alimentation, il faut appeler à Drummondville.

On veut quelqu'un qui soit le boss ou la boss de tous les problèmes quotidiens qu'on rencontre et qui puisse les régler. Si on ne fait pas ça, on empêche le comité d'usagers ou de résidents de faire sa job, qui est le gardien des droits des usagers. Il faut quelque chose qui soit efficace, et je vous fais confiance là-dessus.

Mme Blais (Prévost) : On fait quand même des avancées, là, en déposant ce projet de loi. On avait une loi n° 115. Ça fait partie de l'évolution dans une société, de ce qu'on vit. Les lois ne sont pas toujours parfaites, c'est la raison pour laquelle aussi on a des commissions parlementaires pour essayer de les perfectionner.

Je veux vous entendre sur les vœux pieux. Quand vous parlez de donner plus d'obligations aux P.D.G. puis aux D.G. des CISSS et des CIUSSS, vous dites que ce sont des vœux pieux. Parlez-moi de ces vœux pieux, M. Brunet.

M. Brunet (Paul G.) : Écoutez, Mme Blais, j'ai fait exprès pour ne pas, tu sais, mettre le couteau dans la plaie, mais, quand on a entendu le P.D.G. du CISSS de Lanaudière à l'effet qu'il ne savait pas qu'il y avait du racisme à Joliette, quand on a entendu le P.D.G. de Chaudière-Appalaches qui disait qu'il n'était pas au courant qu'il y avait de la maltraitance extrême depuis plusieurs années dans une résidence, quand on entend la P.D.G. du CIUSSS de l'Outaouais dire : Je ne suis pas au courant quand il y a des problèmes de leadership puis de gestion, c'est trop haut, c'est trop gros, rendons quelqu'un imputable plus proche, si c'est possible.

C'est pour ça que je vous dis que c'est des vœux pieux, parce que c'est tellement gros, jusqu'à un certain point, je les excuse un peu, même si, dans les faits, je ne peux pas le faire, que ces gens-là soient au courant de tous les problèmes. Il y a des problèmes majeurs dont ces gens-là auraient dû être au courant. Alors, c'est pour ça, je me dis, si vous mettez ça bien, bien haut... Rendons ça plus bas, plus proche du terrain pour que ça soit efficace.

Mme Blais (Prévost) : Avant de terminer pour passer la parole à mes collègues, juste vous dire. Quand on a fait une enquête sur le CIUSSS... sur le CISSS de Chaudière-Appalaches, et quand tu apprends qu'il y a 400 résidences privées, le P.D.G. est responsable de 400 résidences privées pour aînés, on voit bien que ce sont des mégastructures. Et parfois, il y a des éléments qui tombent dans les craques, là, c'est comme inévitable tellement c'est gros.

Alors, M. Brunet, Mme Boucher Granger, merci d'être venus, pour ma part. Puis là, bien je laisse la parole à mes collègues.

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

Mme Picard : Merci, Mme la Présidente. Bonjour à vous deux. Merci beaucoup pour vos commentaires et votre participation à notre commission. J'aimerais en entendre davantage sur votre rôle que vous souhaitiez au sein de l'assistance... du centre d'assistance et de référence. Vous en avez parlé brièvement dans votre introduction, mais j'aimerais que vous creusiez un petit peu à savoir est-ce que... bien, comment vous l'imaginez, là, ce lien-là.

M. Brunet (Paul G.) : Bon. Alors, j'ai parlé à la présidente de la Fédération des CAAP cette semaine. Puis elle me dit : Paul, moi, l'assistance, on en fait déjà, confions le mandat d'assistance qui est proposé à des gens qui connaissent déjà ça. Les CAAP existent depuis 1993. C'est le CPM qui avait le mandat de former les gens à l'époque. Le PQ a brisé le contrat qu'on avait avec le gouvernement quand il a été élu. Mais, quand même, ces gens-là ont une expertise en matière d'assistance. La référence, la dame me dit que ça serait bien qu'on ajoute ça à leur mandat, avec le financement adéquat.

Puis je dis si jamais vous ne voulez pas le donner à la fédération ou au CAAP, donnez-nous-le, ça fait près de 50 ans qu'on s'occupe d'assister les résidents, les patients, les usagers. D'où qu'ils viennent et où qu'ils se trouvent depuis que mon frère Claude a fondé le CPM, on fait de l'assistance aux plaintes et on continue à offrir nos services avec des avocats, des avocates chez nous.

Alors, il y a une expertise qui existe, ne multiplions pas plus les unités, les forums qui existent. À moins que, et je suis sûr que ce n'est pas ça, l'intention de la ministre, qu'elle veuille rapprocher des organismes proche d'elle, proche du gouvernement pour qu'on puisse arrondir certaines problématiques. Vous voulez vraiment qu'on assiste puis qu'on réfère puis qu'on défende les usagers, créons une certaine distance. Et surtout, finançons-les adéquatement.

Mme Picard : Je vous amènerais par... à nous dire est-ce que vous savez s'il y a des... moi, je le sais que j'en ai dans mon comté, là, un CAAP, mais est-ce qu'il y en a partout au Québec, les organismes CAAP?

M. Brunet (Paul G.) : Oui. Puis ils sont financés à 100 % par le gouvernement. Bon, on aimerait ça que le gouvernement améliore notre financement, mais pas à 100 %, parce qu'on se sentirait gênés, des fois, de vous dire ce qu'on pense vraiment. Et Mme Blais et les autres ministres qui ont précédé savent de quoi je parle.

Mme Picard : Merci beaucoup.

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

Mme Lachance : Merci, Mme la Présidente. M. Brunet, Mme Boucher Granger, bonjour. Heureuse de pouvoir discuter avec vous aujourd'hui. En lisant votre mémoire et puis en lisant sur vous, j'ai réalisé que c'était 50 ans de travail que votre organisme fait auprès des personnes vulnérables dans les milieux de soin. Ce n'est pas rien. Ça vous donne, ma foi, un point de vue des enjeux au fil du temps puis ça vous donne une expertise assez particulière.

Il y a quelques minutes, lors de votre exposé, vous avez demandé que soient mises en place des infractions pénales dans le cas de maltraitance. Vous l'avez entendu tout à l'heure et probablement hier si vous avez suivi la commission. La ministre Blais est très volontaire et souhaite apporter des amendements au projet de loi. Est-ce que vous auriez des recommandations à nous faire?

• (11 h 50) •

M. Brunet (Paul G.) : En fait, un peu pour rire, mais je suis quand même sérieux, j'avais dit à Mme Blais puis même au gouvernement libéral avant, il me semble que ça s'appliquait encore mieux à eux autres, vous prenez le chapitre des infractions pénales dans la loi sur la sécurité et le bien-être des animaux, vous changez le mot «animaux» puis vous mettez «personnes vulnérables». Vous n'avez pas besoin de faire grand-chose, là, le législateur pourrait s'inspirer de ce chapitre-là.

En fait, ce qu'on veut, c'est ça le message, malgré les mots durs que j'ai pu utiliser, ayons des infractions pénales pour celles et ceux qui maltraitent. Et je sais que Mme Blais travaille là-dessus, elle me l'a promis. Ça fait que j'attends les amendements au projet de loi, mais on ne pourra pas continuer...

En fait, l'idée, c'est d'envoyer un message. Tu sais, il y a des infractions, il y a de la maltraitance extrême qui s'est produite. Imaginez, là, qu'après qu'on aura terminé les enquêtes de la coroner, là, à date, il n'y a pas personne qui est poursuivi pour quoi que ce soit, ce n'est pas des farces, hein, parce qu'entre autres la lourdeur de la preuve requise en matière criminelle est tellement importante, alors que dans des infractions pénales provinciales, comme on le propose, cela pourrait se faire beaucoup plus rapidement, beaucoup plus sommairement et enverrait un message à celles et ceux qui maltraitent. Celles et ceux qu'on sait, tu sais, on a des témoins, on a des preuves, comme ça se fait et comme on l'a vu ailleurs, on aurait pu prendre des poursuites pénales provinciales.

Mais je dors tranquille parce que Mme Blais m'a promis qu'elle insérerait quelque chose dans son projet de loi. Ça fait que j'ai hâte, j'attends.

Mme Lachance : Merci beaucoup.

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

Mme Blais (Prévost) : J'avais terminé, mais, comme il reste du temps, je reviens. Écoutez, ce matin, la députée de Duplessis a déposé une motion. Ça n'est pas la première fois d'ailleurs qu'on parle de ce sujet concernant l'idée de mettre en place un protecteur des aînés. Or, lors de commissions parlementaires antérieures, j'avais demandé au Protecteur du citoyen : Qu'est-ce que vous en pensez? Le Protecteur du citoyen a dit : On est le protecteur des aînés, on est le protecteur de tous les citoyens. Dans notre plan d'action pour contrer la maltraitance, déposé en 2009, on a confié à la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse un mandat particulier, on a financé une équipe spécialisée avec un vice-président de la CDPDJ pour s'occuper de maltraitance envers les aînés, on vous a, hein, le Comité protection des malades, on a les commissaires aux plaintes, on a le commissaire-conseil, vous, qu'est-ce que vous en pensez, là, de la création d'une autre instance qui s'appellerait le protecteur des aînés?

M. Brunet (Paul G.) : Mme la ministre, c'est sûr que c'est des postes importants, mais ce ne sera jamais assez important pour qu'on enseigne, on forme mieux les gens qui sont sur le terrain. Moi, j'aime mieux travailler en amont. Au lieu d'avoir des plaintes chez un protecteur de l'utilisateur ou protecteur de ceci ou de cela, travaillons en amont pour éviter ces plaintes-là. Et la façon de les éviter, c'est de faire les affaires qu'on vous a décrites qui sont les allégés principaux de notre action collective qui est pendante. Ça prend du monde qui sait quoi faire, qui sait comment le faire, en nombre suffisant, avec un boss, quelqu'un qui supervise.

Moi, j'aime mieux travailler sur ce qu'on a à faire que d'avoir des enquêtes puis des protecteurs de lui, des protecteurs d'elle. Je suis moi-même un ancien dirigeant de municipalité puis je méfie des grands postes en haut, là, le gars ou la fille sont tellement haut qu'ils ne voient pas ce qui se passe. Je veux quelqu'un sur le terrain qui soit patron, patronne et qui s'assure que ce qui est fait là est bien fait. Si on règle ça, Mme la ministre, on va avoir réglé puis on ne sera pas besoin de prendre un autre recours collectif dans cinq ans parce qu'on n'aura rien réglé encore. C'est là-dessus, moi, que je veux miser plutôt que sur une autre structure. Je me méfie des structures, si vous me permettez.

Mme Blais (Prévost) : Bien, vous savez que la question des CHSLD depuis longtemps, là, ce n'était pas des priorités, là. Les CHSLD sont en train de devenir des priorités, puis vous allez convenir avec moi qu'au fil des ans,

on a coupé beaucoup de personnel, là, tu sais, que ce soient des préposés, des infirmières, que ce soit des cliniciens en prévention et en contrôle des infections, on en avait coupé près de 50 %. Donc, c'est évident que, quand on n'a pas assez d'employés, puis vous savez comment c'est difficile d'aller les chercher, puis on a formé 10 000 préposés aux bénéficiaires, il en reste 8 500, il faut qu'on ait le personnel suffisant, puis c'est, je crois, la clé du succès aussi, d'avoir du personnel, un gestionnaire par établissement, des chefs d'unité, parce que dans les CHSLD, les unités, des fois c'est entre 16 et 30 personnes, alors que les unités, maintenant, devraient être plus petites, 12 unités, 14 unités, ça permet de mieux contrôler les soins et les services à la personne. Mais là, on a tout un rattrapage à faire pour aller chercher des personnes pour travailler avec nos plus vulnérables, et dans les hôpitaux aussi, là.

M. Brunet (Paul G.) : Vous avez raison, Mme la ministre, puis j'espère qu'on va former aussi le monde. Vous avez embauché des milliers de personnes, j'avais offert qu'on les forme, une heure de «crash course» sur les droits des usagers. On n'a rien eu pour eux autres. Ça fait que, tu sais, travaillons en amont, formons mieux les gens, comme vous le proposez. Formons-les sur les droits usagers aussi, c'est notre proposition, on va continuer à vous le proposer pour être sûrs qu'on travaille en amont plutôt que d'avoir un inspecteur puis un enquêteur puis un protecteur. J'aime mieux travailler en amont, former mieux du monde qui sait ce qu'il a à faire, en quantité suffisante, avec le savoir-faire et le savoir-être. Moi, c'est là-dessus que je mise beaucoup. On est terrain, qu'est-ce que vous voulez que je vous dise, mais je sais que vous nous connaissez bien.

Mme Blais (Prévost) : Oui. Bien, je suis d'accord avec ce que vous venez de dire, là. Je retiens... bon, ça ne sera pas dans le projet de loi, là, mais de former sur les droits — il y a 12 droits, là — des usagers, des résidents. C'est très, très, très important, puis faire en sorte qu'il y ait des comités aussi, solides, à l'intérieur des établissements, là. Pas des pseudocomités, des comités qui font en sorte de pouvoir faire avancer les droits des personnes. Puis il faudrait que tous les organismes travaillent davantage ensemble dans la même direction, là. Tu sais, ce n'est pas... la maltraitance m'appartient à moi, comme organisme. Je pense que c'est l'ensemble des organismes qui doivent mettre l'épaule à la roue, parce que c'est très insidieux, là, tu sais, c'est à domicile aussi, la maltraitance, là. Ça fait que, tu sais, c'est partout.

M. Brunet (Paul G.) : Je veux aussi vous dire et vous prévenir, on essaie de vous mettre en charge des dossiers et des protocoles sur la bientraitance. Soyez prudente, parce que j'ai fait un bref examen dans la loi, comment allez-vous être responsable et éventuellement imputable de l'application de ces protocoles-là alors qu'on ne vous donne aucune autorité dans aucune loi? Il y a quelqu'un qui...

Mme Blais (Prévost) : Poser la question, c'est y répondre.

M. Brunet (Paul G.) : Oui. Alors, moi, je n'accepterais pas ça comme ministre, qu'on vous mette en charge de quelque chose alors que vous n'avez pas l'autorité pour agir sur les gens qui auront à l'appliquer. Soyez prudente, Mme la ministre.

Mme Blais (Prévost) : Ultimement, c'est le ministre de la Santé et des Services sociaux. Merci beaucoup.

La Présidente (Mme D'Amours) : Merci. Nous allons maintenant commencer la période d'échange avec l'opposition officielle. Donc, je cède la parole à Mme la députée de Fabre, en vous rappelant que vous avez 11 minutes d'échange.

Mme Sauvé : Merci beaucoup, Mme la Présidente. Bon matin. Merci à vous, Me Brunet, Mme Boucher Granger, un plaisir de vous entendre encore. Depuis plusieurs années, vous avez toujours porté, avec beaucoup de passion, la protection des personnes vulnérables et des aînés. Alors, je veux vous remercier pour tout le travail que vous faites encore une fois.

Et je comprends bien le grand cri du coeur que vous amenez de dire : Il faut simplifier, il faut non pas aller dans les structures, mais se ramener sur le terrain, près des aînés. Alors, je suis beaucoup aussi dans ce sens-là. D'ailleurs, on y reviendra plus tard. Mais mon premier propos... Vous savez, depuis hier, on a entendu plusieurs groupes, on va en entendre encore aujourd'hui et demain. Et il y a clairement un engagement que la ministre avait pris par rapport à ce projet de loi, qui était d'inclure la maltraitance organisationnelle. Or, c'est un des grands oubliés dans ce projet de loi.

Je vous ramène, Me Brunet, à un extrait de votre mémoire que vous aviez déposé lors des travaux autour du projet de loi qui est devenu loi n° 56, vous aviez écrit ceci : «Le temps a aussi montré qu'en expulsant les proches aidants le gouvernement avait contribué à l'abandon et à la mort de plusieurs centaines de résidentes et de résidents par manque de soins aussi élémentaires que l'hydratation.» Et je sais que vous avez porté beaucoup, beaucoup, et fortement la réalité qui s'est vécue durant, entre autres, la première vague dans les CHSLD. Alors, je suis un peu surprise, honnêtement, ce matin, connaissant toute votre sensibilité et d'en avoir parlé auparavant, je suis un peu surprise de voir que ça ne fait pas partie de votre mémoire, alors que plusieurs groupes l'ont nommé, à quel point c'était important d'inclure la maltraitance organisationnelle dans ce projet de loi, d'autant plus que c'est un engagement de la ministre. Alors, je voulais vous entendre là-dessus.

M. Brunet (Paul G.) : De quoi parle-t-on quand on parle de maltraitance organisationnelle? Moi là, du monde qui ne fait pas sa job, là, ce n'est pas de la maltraitance organisationnelle, c'est du monde qui n'est pas formé, qui ne sait pas comment faire, qui n'a pas de boss pour le superviser. Alors, je ne sais pas si c'est ça, dont vous parlez, mais, moi, les grands titres qui ne mènent à rien... Moi, ce qui m'intéresse, c'est qu'on puisse amener le monde aux toilettes puis on puisse leur offrir enfin un repas digne de ce nom. On mange encore mal dans les CHSLD. Y a-tu quelqu'un qui va finir... Est-ce que c'est ça dont vous parlez, madame, la maltraitance? Si c'est ça, c'est ça dont on parle, mais, nous, on va vous parler des vraies affaires, des affaires précises plutôt que des grands mots. Je ne sais pas à quoi ça rime, franchement, je vous l'avoue.

• (12 heures) •

Mme Sauvé : Bien, écoutez, je faisais référence, bien sûr à vos propres extraits, à votre propre réflexion, parce que plusieurs groupes sont venus rappeler ce qui s'est passé dans les CHSLD durant la première vague, à quel point des aînés, des milliers d'aînés sont morts de manque de soins, concrètement, là, manque de soins, déshydratés. Alors, c'est de ça dont on parle, clairement.

M. Brunet (Paul G.) : O.K. Alors, bien, je suis content que vous le signaliez, parce que ce que j'ai conclu après avoir analysé des centaines de documents, c'est que le gouvernement ou ceux qui étaient responsables ne se sont pas occupés de lire et de voir ce qui se passait à travers le monde au mois de janvier, au mois de février. Si ils ou elles, comme nous on l'a fait au CPM, s'étaient occupé de voir ce qui s'en venait et où ça se produisait, on serait intervenus en priorité dans les CHSLD, dans les RPA. Pourquoi? Parce que c'est là où on disait, dans le monde, qu'il fallait agir tout de suite. Donc, on a agi auprès de la population, on a vidé les hôpitaux, même Mme Francoeur, l'ancienne présidente de la Fédération des médecins spécialistes a dit : On n'aurait jamais dû faire ça. On n'était pas prêts. On a mal aiguillé nos priorités et nos actions. On a commencé à dépister chez les personnes âgées dans les CHSLD en mai. Il y a eu quelques initiatives locales, mais c'est en mai que ça a commencé, trois mois après les avertissements de l'organisation mondiale. Vous avez raison, on a perdu du monde parce qu'on a tardé.

D'ailleurs, ironiquement, vous le savez, on a commencé à vacciner les personnes âgées tout de suite après, puis là on leur offre la troisième dose. Enfin. Mais c'est au mois de janvier, au mois de février, comme en Allemagne, on aurait dû le faire. On ne l'a pas fait. Je veux savoir qui est-ce qui va répondre de ça. J'espère qu'un jour quelqu'un répondra de cette inaction, alors qu'il y avait de la littérature, il y avait des reportages et des rapports. Il y a un rapport du 18 mai, du centre de contagion en Chine, qui a été reproduit par des médias internationaux qui disaient : Ce sont les personnes âgées chez... qui sont les plus vulnérables, en janvier.

M. Legault déclare le 7 avril que lui, là, la priorité, c'est les personnes âgées, il est tard un peu, puis on commence à les dépister en mai. On avait perdu des milliers de personnes. Et, quand on a expulsé des proches aidants, Mme Blais s'en est excusée lors de la dernière commission parlementaire, on a perdu du monde parce qu'on avait expulsé... Il y a-tu quelqu'un qui avait regardé les impacts de cette expulsion-là? À ma connaissance, il n'y a rien. C'est un call qu'on a fait en pensant bien faire. On a mal fait, on a empiré la situation, parce que le temps a montré que les proches aidants n'étaient pas plus dangereux que les autres qui étaient déjà en dedans, n'est-ce pas?

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

Mme Sauvé : Merci. Merci, Me Brunet, c'est exactement... on est à la même place. Donc, merci de votre témoignage sur cette question, parce qu'entre autres la chaire de recherche de la maltraitance envers les aînés nomme — et on aura l'occasion de les entendre — ce que vous venez de nommer. C'est pour ça aussi qu'on a demandé, pour que l'éclairage soit le plus complet possible, nous, on a demandé à plusieurs reprises au gouvernement une enquête publique indépendante pour faire la lumière sur cette inaction, et cette situation qui s'est passée durant la première vague.

Comme il me reste peu de temps, Me Brunet, je voulais aussi, et avec votre collègue, vous entendre. Vous êtes en faveur, dans votre mémoire, du centre d'assistance, mais vous l'avez bien, bien nommé, c'est conditionnel à ce que l'on puisse confier aux CAAP. Et moi, je les connais bien, là, sur le terrain, d'ailleurs, un petit peu de chauvinisme, mon CAAP à Laval fait un travail extraordinaire, mais c'est des... ils ont vu, au fil de leur histoire, un élargissement de leur mandat dans un geste de confiance, justement, parce qu'ils ont l'expertise, toute la proximité, le terrain dont vous avez parlé. Alors, moi, ce que j'entends de votre part, c'est : oui, le centre d'assistance, mais à condition qu'on colle ça au terrain, à la proximité entre... du communautaire expert et des aînés qui vont avoir à s'exprimer. Est-ce que je vous ai bien compris?

M. Brunet (Paul G.) : Oui, madame. Surtout qu'on n'additionne pas d'autres affaires. On additionne, puis on en met un par-dessus l'autre. Puis là on finit par plus savoir qui qui s'occupe de quoi. Vous savez, en 1974, quand on a créé le CPM, il y avait juste nous autres qui s'occupaient des plaintes. On a créé le régime de plaintes. On a créé le commissaire... écoute, on a rajouté des organisations extraordinaires, là, je ne dis pas qu'ils ne font pas bien... un bon travail, mais on multiplie les forums, puis les actions, puis les protecteurs de ceci et de cela. Ça va-tu mieux que ça allait voilà 40 ans? Peut-être un peu, mais ça a coûté cher pour, encore une fois, avoir de la misère à préparer des repas dignes de ce nom. Tu sais, ce n'est pas la planète Mars, là, qu'on demande, puis que les gens demandent. Et ironiquement, c'est ça la base du recours de l'action collective.

Mme Sauvé : Est-ce qu'il me reste un peu de temps?

La Présidente (Mme D'Amours) : 3 minutes, Mme la députée.

Mme Sauvé : Parfait. Vous savez, vous nommez beaucoup d'éléments qui font partie de ce que vivent les aînés, la maltraitance, clairement, très concrètement. Moi, je souhaite, et je le demande beaucoup, là, depuis hier et avant, qu'on puisse avoir un portrait assez complet de la maltraitance au Québec, alors qu'on est face à un projet de loi qui se veut un certain remède. Alors, il y a des groupes qui sont venus nous dire que, dans les rapports, entre autres, des commissaires aux plaintes, il manque de l'information. C'est juste des chiffres. Il faut du qualitatif. Il faut être capable de bien définir, comme vous le faites souvent, comment ça se passe, quelles sont les situations, quelles sont les formes de maltraitance. On retrouve très peu cette information-là très qualitative. Alors, je voulais vous entendre là-dessus. À quel point on doit nourrir le portrait de la situation alors qu'on s'apprête à poser un remède.

M. Brunet (Paul G.) : Les allégués de l'action collective que je cite dans notre mémoire mentionnent une trentaine de griefs. Ces griefs-là, là, ça ne vient pas des nuages, ce sont plus de 400 familles et de résidents qui ont nourri les allégués de l'action collective qui est pendante. Ça fait que ce n'est pas déconnecté. Si vous êtes capable de régler ça, on va être en voiture. Mais, malheureusement, on n'est pas capable... Je ne sais pas pourquoi, hein, parce que ça ne coûte pas très cher. Il y a des affaires qui peuvent coûter un peu cher, mais, avec le monde qu'il nous faut, avec la quantité puis la qualité de gens dont on a besoin, on est capable de régler ça. Il y a-tu moyen de le régler? Lâchez les structures, travaillons sur les gars et les filles qui, pour plusieurs d'entre elles et d'entre eux, font une belle job. Continuons à améliorer ça, c'est là-dessus... pour l'avenir, au moins, qu'on va le régler, puis on n'aura pas besoin de prendre une autre action collective dans 10 ans.

Mme Sauvé : Bien, écoutez, en terminant, je veux vous remercier. J'ai bien noté les commentaires, j'ai lu attentivement votre mémoire. Merci encore pour votre courage à dire les vraies choses. Puis, clairement, en termes de structure, en termes... il ne faut pas en rajouter, c'est ce que je comprends dans votre message ce matin aussi. Il faut se rapprocher de l'être humain. Alors, merci beaucoup. Merci à vous deux.

La Présidente (Mme D'Amours) : Merci. Nous allons maintenant commencer la période d'échange avec le deuxième groupe d'opposition. Et je vous rappelle que vous avez 2 min 45 sec. Donc, je laisse la parole au député de Jean-Lesage.

M. Zanetti : Merci, Mme la Présidente. Merci beaucoup, Me Brunet et Mme Boucher Granger, pour vos présentations. Je vais y aller et je vais poser mes deux questions en même temps, comme ça, ça vous laisse les deux minutes pour répondre.

Vous avez commencé votre présentation en parlant, là, qu'il fallait éviter les chicanes de juridiction entre le Québec et le Canada quand vient le temps, en gros, d'assurer la dignité des aînés, là. J'aimerais ça, si vous pouviez me donner des exemples concrets de ça, comment vous le percevez sur le terrain, puis, aussi, pourquoi vous nous avez dit ça en fonction de ce projet de loi sur la maltraitance. Il y aurait-tu, selon vous, des amendements à apporter par rapport à ça?

Puis ma deuxième question, c'est concernant les infractions pénales, qu'on a bien compris que vous voulez voir augmentées, puis que la ministre s'est engagée à présenter, là... pour lesquelles elle s'est engagée à présenter les amendements. Vous, vous iriez jusqu'où avec ça, les infractions pénales pour les gens qui font de la maltraitance?

M. Brunet (Paul G.) : Bien, en fait, comme... Je n'ai pas la loi sur le bien-être et la sécurité des animaux, mais les dispositions qui sont là, là, on pourrait s'en inspirer, sinon presque les copier. Pour toute personne, où qu'elle se trouve, qui maltraite une personne âgée ou vulnérable, avec les définitions améliorées qu'on propose, ça s'appliquerait. En fait, il s'agit d'infractions sommaires, des infractions provinciales qui sont plus faciles à déposer et à prendre contre des individus. Il n'y en a pas beaucoup, hein, mais il faut envoyer un message fort. Et je sais que la ministre et son gouvernement travaillent sur différentes choses pour améliorer le système, mais j'aimerais ça qu'on puisse dire à celles et ceux qui travaillent dans ces lieux-là, ou même celles et ceux qui s'occupent de personnes âgées, ailleurs dans les domiciles ou n'importe où au Québec, faites attention, parce que, là, on ne niaiserait pas avec ça.

Je me souviens, Mme Charlebois, dans le temps, la ministre des Aînés, sous les libéraux, elle m'avait dit : Bien là, le monde qui est maltraité, ils ont juste à appeler la police. La police n'ira pas. La police, elle applique des lois. S'il n'y a pas de loi, elle ne l'appliquera pas. Alors, si on n'est pas en matière criminelle, ça peut arriver mais c'est rare, on aurait au moins une infraction provinciale. C'est ça dont je parle.

Et les éléments importants, ce sont les éléments ici que j'ai énumérés. Ce n'est pas du fédéral, ça, ce n'est pas du provincial, c'est du gros bon sens. Alors, moi, que le fédéral veuille nous aider à faire en sorte qu'on amène le monde aux toilettes avec du monde de plus, je n'ai pas de trouble avec ça. Il n'y a pas de conflit de juridictions parce que ce ne sont pas des soins de santé au sens où la loi et la Constitution l'entendent. J'aimerais ça qu'on se chicane moins puis qu'on mette des sous pour améliorer les affaires qui sont le coeur de notre action collective. Tu sais, ce n'est pas déconnecté, là, ce n'est pas des affaires qu'on a inventées.

• (12 h 10) •

La Présidente (Mme D'Amours) : En terminant, Me Brunet. Merci.

M. Zanetti : Merci beaucoup.

La Présidente (Mme D'Amours) : Merci beaucoup. Maintenant, nous allons commencer la période d'échange avec le troisième groupe d'opposition pour un temps de 2 min 45 s. Et je laisse la parole à Mme la députée de Duplessis.

Mme Richard : Merci. Écoutez, M. Brunet, moi, j'aimerais avoir des personnes comme vous partout, directeurs ou directrices des CISSS, on changerait le monde. Je n'ai pas beaucoup de temps, comme troisième groupe d'opposition. Je veux vous dire une chose. Dès le départ, moi, je l'avais dit puis je n'étais pas la seule à le dire, qu'il y avait eu une ratée puis que l'angle mort du gouvernement... présentement, qu'est-ce qui s'avait passé, là, durant la pandémie, c'était l'angle mort. On a complètement oublié les personnes hébergées aînées en CHSLD. Puis elles ne sont pas toutes mortes de la COVID. On pourrait en jaser longtemps.

Je tenais à vous dire qu'on a été les premiers à demander une enquête publique. C'est inadmissible qu'au Québec, il y a eu des milliers de morts parce qu'ils ont été déshydratés, pas lavés... manqué de nourriture puis il n'y aura personne d'imputable. Puis ça aura pris une commission d'enquête pour dire qu'il n'y a pas personne d'imputable. C'est scandaleux.

Autre chose. Oui, j'ai parlé ce matin d'un protecteur de citoyen. C'est un peu mon idée parce que j'aimerais avoir quelqu'un comme vous. Quelqu'un comme vous qui parle des vraies affaires. Moi, je suis une fille de terrain puis je crois que ça commence sur le terrain. Mais le protecteur des aînés... Je ne veux pas une structure de plus. Je voudrais quelqu'un qui les protège réellement, quelqu'un qui soit capable de les défendre quand ils subissent de la maltraitance, quelqu'un qui soit imputable, quelqu'un qui soit nommé aux deux ans par l'Assemblée nationale, quelqu'un qui a un rapport privilégié avec la ministre, puis il dit : Des tonnes et des tonnes de copies qui sont tablettées, ça suffit. Les directrices puis les directeurs de CISSS qui ne sont jamais responsables de rien puis qui ne savent pas ce qui se passe sur le terrain, ça suffit.

Je serais prête à discuter avec vous, M. Brunet. Je suis tellement désolée que je n'aie pas de temps, ce matin, parce que je sais que vous pourriez nous alimenter davantage pour changer la situation qui perdure et perdure au Québec. Et ce n'est pas vrai qu'une société qu'on va dire que c'est normal qu'en 2021 il n'y a rien qui se passe pour nos aînés. On a un projet de loi sur la maltraitance aujourd'hui. Il y a des personnes que, oui, sont maltraitées physiquement, psychologiquement, financièrement. Il y a aussi des personnes qui manquent de soins. Moi, j'ai demandé : Elle est où, la formation? Elle est où, la formation, qu'on décide qu'on peut s'occuper du monde comme ça puis qu'on ne supervise pas les soins qui sont donnés à une clientèle vulnérable?

Et vous faites référence à la loi sur les animaux. Écoutez, je trouve ça, là, épouvantable qu'on en soit rendus là, M. Brunet. J'aurais vraiment aimé avoir du temps avec vous. Bravo pour ce que vous faites, au nom des personnes malades, au nom de toutes les personnes au Québec, vous êtes leur voix. Et vous m'avez inspirée, parce que c'est à partir d'un personnage tel que vous, qui avez passé une partie de sa vie à défendre ceux qui n'ont pas de voix au Québec, que j'aurais voulu qu'on ait un protecteur pour les aînés et non une structure de plus, parce que, vous l'avez dit, c'est comme... moi-même, là, j'en perds... je ne dis pas mon latin, je fais des farces, des fois, parce qu'il faut bien en... des fois, c'est tellement un sujet qui nous pogne...

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

Mme Richard : Je dis : J'en perds mon cayen, tellement il y a de structures, puis on ne s'y retrouve pas.

La Présidente (Mme D'Amours) : Terminé, votre temps est terminé, je suis désolée.

Mme Richard : Bien. Merci.

La Présidente (Mme D'Amours) : Me Brunet, Mme Boucher Granger, je vous remercie pour votre contribution à nos travaux.

La commission suspend ses travaux jusqu'à 15 heures. Merci.

(Suspension de la séance à 12 h 14)

(Reprise à 15 h 03)

La Présidente (Mme D'Amours) : La Commission des relations avec les citoyens reprend ses travaux. Nous poursuivons les auditions publiques dans le cadre des consultations particulières sur le projet de loi n° 101, 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.

Cet après-midi, nous entendrons la Fédération des centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes, la Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes aînées, la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse et l'Association québécoise de défense des droits des personnes retraitées et préretraitées.

Je souhaite la bienvenue à la Fédération des centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes. Je vous rappelle que vous disposez de 10 minutes pour votre exposé, après quoi nous procéderons à la période d'échanges avec 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.

Fédération des centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (FCAAP)

Mme Dubois (Nathalie) : Merci, Mme la Présidente. Mon nom est Nathalie Dubois. Je suis la directrice générale de la Fédération des centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes. Et je vous remercie de nous donner aujourd'hui l'opportunité de présenter notre témoignage devant les membres de cette commission.

Pour situer brièvement notre organisme, la Fédération des CAAP regroupe et représente les intérêts des centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes, qu'on appelle communément les CAAP, répartis à travers le Québec, et dont la mission est d'assister et d'accompagner les usagers du réseau de la santé et des services sociaux dans leurs démarches de plaintes ou de signalements, ainsi que, depuis 2019, les personnes qui vivent en résidence privée pour aînés dans le règlement de leurs litiges en matière de baux.

Je cède brièvement la parole à mes deux collègues afin qu'elles puissent également se présenter. Nathalie.

Mme Lavoie (Nathalie) : Oui. Bonjour. Nathalie Lavoie, je suis directrice générale du centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes du Bas-Saint-Laurent, et je suis aussi membre du comité exécutif de la concertation régionale au niveau de la maltraitance.

Mme Bérard (Stéphanie) : Bonjour. Mon nom est Stéphanie Bérard. Je suis la directrice générale du CAAP-Laurentides. Je siège également à la table régionale et locale de lutte à la maltraitance sur mon territoire. Je suis aussi présidente du conseil d'administration de l'organisme Vigil'Ange qui vient en aide aux aînés vulnérables. Je siège également au C.A. du CAVAC des Laurentides. Je participe aux travaux des chantiers des maisons des aînés, et j'ai participé aux travaux du comité JUST de la Chambre des communes pour renforcer le Code criminel en matière de maltraitance envers les aînés. Je suis également formatrice pour le programme Ce n'est pas correct! Merci beaucoup, Mme la Présidente.

Mme Dubois (Nathalie) : Alors, depuis plus de 25 ans, les centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes sont interpellés par la question de la maltraitance dans le cadre de la mission que j'ai évoquée tout à l'heure. C'est à ce titre, donc, que nous tenons à vous partager nos commentaires sur le projet de loi n° 101 aujourd'hui.

D'une manière générale, la Fédération des CAAP se réjouit du projet de loi déposé. Il rejoint plusieurs de nos préoccupations déjà évoquées dans différents mémoires par le passé. Parmi celles-ci, le fait, par exemple, que les résidences privées pour aînés soient mieux prises en compte, avec notamment un signalement obligatoire pour toutes les personnes qui y travaillent. Nos conseillers sur le terrain, ils interagissent fréquemment avec les résidents de RPA, et ils ont été souvent les témoins d'actes de maltraitance : des abus financiers, de la maltraitance psychologique, l'absence de soins ou des services de piètre qualité faute de personnel suffisant dans bien des cas. Mais mes collègues ici présentes pourront peut-être vous donner davantage d'exemples le cas échéant. Il était donc extrêmement important pour nous que les RPA fassent aussi... soient aussi englobées dans le projet de loi. De même, le fait que les commissaires aux plaintes et à la qualité des services devront dorénavant fournir des rapports annuels plus détaillés constitue pour nous une... avancée, pardon, appréciable, même si, à notre sens, l'aspect qualitatif demeure quelque peu déficient.

D'autres points du projet de loi mériteraient, selon nous, d'être davantage complétés ou précisés. Tout d'abord, nous n'avons vu nulle part le terme de maltraitance organisationnelle mentionné dans ce projet de loi. Or, bien, dans le cadre du réseau de la santé et des services sociaux, la maltraitance, c'est rarement le geste isolé et volontaire porté par un seul individu. Le plus souvent, c'est le système qui est en défaut par des procédures ou qu'il ne s'assure pas d'avoir le personnel suffisant, qualifié et adéquatement formé pour répondre aux besoins des usagers ou des résidents. Si la loi elle-même n'ose pas parler de maltraitance organisationnelle ni la définir, comment on est-ce qu'on peut dès lors s'attendre à ce qu'un commissaire aux plaintes et à la qualité des services puisse la nommer dans ses conclusions ou dans un rapport annuel?

Ensuite, il y a la question des amendes qui nous interpelle également, que ce soit celles qui sont en lien avec le signalement obligatoire ou les représailles. Les modalités qui devront être mises en place pour appliquer les amendes prévues au projet de loi ne sont, selon nous, pas clairement définies. Nous nous demandons qui va avoir l'autorité de mettre à l'amende et comment cela va s'appliquer concrètement. De plus, en ce qui concerne l'amende liée à l'absence de signalement, on se demande s'il n'y aura pas une incidence à la baisse sur les plaintes ou les signalements reçus, parce que les personnes que nous accompagnons ne veulent pas nuire à autrui.

Enfin, nous constatons que si le président-directeur général ou le directeur général de l'établissement doit, selon le projet de loi, prendre les mesures nécessaires afin de mettre fin à tout acte... à tout cas de maltraitance, il n'y a aucune sanction pénale qui est prévue s'il s'en abstient. C'est vrai qu'il existe des mégastructures, mais cela ne peut pas empêcher une imputabilité des gestionnaires.

Dans le projet de loi, vous prévoyez aussi que la politique de l'établissement en matière de lutte contre la maltraitance devra être affichée à la vue du public. Nous pensons que c'est bien, mais que c'est insuffisant. Afficher à la vue, ça ne veut pas dire que les personnes peuvent en prendre connaissance facilement ou qu'elles sont en mesure de la comprendre. Nous pensons que la politique de lutte contre la maltraitance ou du moins un document qui la résume devrait obligatoirement être insérée en fait dans les documents d'accueil et qu'on devrait pouvoir prendre le temps nécessaire pour s'assurer de la compréhension des informations qui sont incluses dans cette politique à l'arrivée de toute personne au sein d'une ressource.

Par ailleurs, il serait vraiment essentiel que le personnel des établissements soit sensibilisé à la maltraitance, qu'il connaisse le contenu de la politique et qu'il l'applique. Il en va de même, d'ailleurs, en ce qui concerne les droits des usagers. On l'a répété à maintes et maintes reprises dans différents mémoires.

• (15 h 10) •

Enfin, nous éprouvons une certaine appréhension, je vous dirais, face au nom «centre d'assistance et de référence concernant la maltraitance en fonction d'accompagnement» que nous avons vu dans le projet de loi. Nous pensons que, tout d'abord, ce n'est pas une dénomination appropriée. Si c'est vrai que sa principale fonction consiste à fournir de l'information sur les ressources disponibles et les recours possibles, cela s'apparente davantage à un guichet d'information qu'à un centre d'assistance. L'appellation prévue actuellement, bien, à notre égard, elle est bien trop proche de la nôtre qui est centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes, et ça pourrait créer vraiment beaucoup de confusion, tant chez les usagers que dans le réseau.

Ensuite, il y a la question de l'accompagnement. Nous tenons à vous rappeler que, dans le cas du régime d'examen des plaintes en santé et services sociaux, le CAAP est l'organisme mandaté pour assister et accompagner une personne dans une démarche de plainte ou un signalement. On vous demande donc avec insistance de modifier le nom et de préciser le mandat que vous pensez confier à cette entité. Nous pensons qu'il ne faut pas multiplier les structures, mais simplement donner les moyens adéquats à celles qui existent déjà.

En conclusion, je dirais que nous apprécions le souci sincère du législateur de vouloir renforcer les mécanismes existants de lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité. Nous pensons qu'il y a beaucoup de dispositions du projet qui vont véritablement dans la bonne direction, mais que certaines mesures mériteraient d'être approfondies davantage.

On vous remercie pour votre attention, et nous sommes disponibles pour répondre à vos questions.

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

Mme Blais (Prévost) : Mmes Dubois, Lavoie et Bédard, je connais bien Mme Bédard parce qu'elle est dans ma région, et c'est une personne extrêmement active, alors, ça me fait plaisir de vous voir toutes les trois. Vous avez écrit un très, très beau mémoire et on va faire un bout de chemin avec vous, nous et les autres députés qui forment cette commission des relations avec les citoyens.

Vous parlez, entre autres... Bien, peut-être vous mentionner que ce matin, il y avait le Conseil de la protection des malades qui nous a... qui a mentionné que vous devriez obtenir ce que vous appelez le guichet d'information et de référence qu'on nomme le centre d'information et de référence, que vous seriez en mesure de le faire. Dites-moi pourquoi vous sentez que vous seriez en mesure de prendre ce centre et de bien l'opérer.

Mme Dubois (Nathalie) : Bien, je vous dirais que, nous, ce n'est pas forcément une demande qu'on a en tant que telle. On n'est pas positionné là-dessus. Nous, ce qu'on veut s'assurer, c'est de deux choses principalement. C'est, premièrement, qu'il n'y ait pas de confusion. Donc, si vous voulez vraiment mettre en place une nouvelle structure, c'est que, premièrement, il n'y ait pas de confusion dans le nom. Centre d'assistance, c'est trop proche des centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes. Ça, c'est la première chose.

La deuxième chose, c'est la question du mandat. Si son mandat, c'est vraiment d'informer et de référencer, à notre égard, on pense qu'il y a déjà la ligne Aide Abus Aînés qui fait ce genre de... qui offre ce genre de soutien aux personnes qui sont victimes de maltraitance.

Quand il est question de l'accompagnement, ce qu'on veut souligner, c'est que, s'il est question d'accompagnement des usagers du réseau de la santé, c'est déjà le travail que les CAAP font. Donc, je dirais que nous, ce qu'on s'attend, c'est qu'il y ait des éclaircissements sur le mandat. On est ouvert à toute discussion et à faire évoluer nos mandats, ça, c'est certain, mais on aurait besoin de plus de précisions sur la vision que vous portez sur ce centre-là.

Mme Blais (Prévost) : Le centre, au fond, je vais limiter ce que je vais dire, va accueillir les plaintes et, avec les PIC, où il y aura autour de la table, entre autres, le Curateur public, quelqu'un qui représente la CDPDJ, vous pourriez faire partie aussi de cette table, dans toutes les régions, avec les commissaires aux plaintes, feront en sorte de pouvoir immédiatement agir sur une forme de maltraitance. Si c'est une maltraitance qui est financière, bien, la CDPDJ pourrait peut-être davantage régler le dossier. Bien, c'est un peu comme ça, la vision de ce centre.

Et aussi vous parlez des personnes âgées. Depuis le début des consultations, on parle aussi des personnes vulnérables, majeures vulnérables, donc des personnes qui vivent en situation de handicap. Ça fait qu'il va falloir commencer à nommer davantage les personnes en situation de handicap pour qu'on cesse de parler seulement de lois qui touchent aux personnes âgées. Mais je dois vous féliciter pour le travail que vous faites, là, en général. Vous faites un excellent travail.

Vous parlez... On va en parler, de maltraitance organisationnelle. Ce matin, encore une fois, M. Brunet a dit que, bon, ce n'est pas tellement tout le temps de nommer maltraitance organisationnelle, mais c'est toute une question de soins, de services, de mauvaise alimentation, de personnes qui peuvent rester dans leurs culottes d'incontinence, le manque de personnel. C'est ça, finalement, la maltraitance organisationnelle, et que ce n'est pas nécessairement un système qui fait en sorte que tout est maltraitance, mais que c'est une question de pratiques, fort probablement, et un manque de personnel ou un manque d'expérience. Mais je ne crois pas que les gens se réveillent le matin pour dire : Aujourd'hui, je vais aller maltraiter quelqu'un, là. Parfois, c'est la fatigue d'une employée qui fait en sorte qu'elle ne fait pas son travail correctement. Qu'est-ce que vous en pensez?

Mme Bérard (Stéphanie) : Je peux peut-être intervenir. Merci, Mme la ministre. Sur le terrain, ce qu'on entend régulièrement, c'est au niveau des pratiques. Je donne un exemple. Lorsqu'on met une culotte d'aisance à un aîné qui n'est pas incontinent, pour moi, c'est de la maltraitance organisationnelle. C'est toute sa dignité qui est attaquée. Et c'est souvent fait, comme pratique. Pourquoi vous l'avez identifié? Manque de temps, manque de personnel. C'est moins long changer une culotte d'aisance que de l'accompagner et d'attendre, bon, que l'aîné ait terminé. Donc, c'est un exemple de maltraitance organisationnelle qui est ancrée dans le réseau, dans les établissements, dans les RPA. Donc, ça, c'est un exemple, là, qu'on a, qu'on appelle, là, au niveau des aînés.

Mme Blais (Prévost) : C'est souvent une question de culture.

Mme Bérard (Stéphanie) : Tout à fait.

Mme Blais (Prévost) : C'est aussi une question de formation, de sensibilisation. Puis vous parlez aussi de la politique, des politiques qui devront être approuvées par le ministre et le ministère de la Santé et des Services sociaux, que ce serait bien aussi de les faire davantage connaître, et non seulement de les afficher sur un mur, là, qu'elles puissent accompagner la personne qui entre, par exemple, dans une ressource intermédiaire, une résidence privée pour aînés, ou même un CHSLD, que les membres de la famille, les proches aidants soient conscients de cette politique-là... de cette loi-là et des politiques qui en découlent.

Mme Dubois (Nathalie) : Oui. Bien, ça, c'est un combat, je dirais, de tous les instants. On le voit aussi avec le régime d'examen des plaintes et les droits des usagers. C'est quelque chose qui n'est pas facile de faire atterrir à la formation directement aux personnes. Comme on l'a dit dans le mémoire, oui, c'est sûr qu'afficher, ce n'est pas suffisant. Il faut que ça puisse être expliqué. Il faut que ça puisse être encadré. Il faut aussi — vous parliez de formation tantôt — bien, que les gens du réseau soient formés à ça, qu'ils puissent expliquer, justement, et relayer cette information auprès des personnes, que ce soit sur la maltraitance ou sur les droits des usagers. Nathalie, je ne sais pas si tu veux...

Mme Blais (Prévost) : Je vais laisser la parole à mes collègues, là, qui ont le goût de vous poser des questions, puis je vous remercie.

Mme Dubois (Nathalie) : Merci.

La Présidente (Mme D'Amours) : Merci, Mme la ministre. 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. À la lecture du p.l. n° 101, vous dites qu'il y a certaines mesures qui devraient être approfondies. Alors, j'aimerais vous entendre sur ce point.

Mme Dubois (Nathalie) : Oui. Nathalie, tu veux y aller?

Mme Lavoie (Nathalie) : Oui. Bien, entre autres, tout ce qui est au niveau des définitions, puis on parle peu de... bien, on ne parle pas de maltraitance organisationnelle, de violation des droits. Donc, de revenir vraiment à la base, sur la définition des différents types de maltraitance. Si on fait le lien avec le rapport que la commissaire aux plaintes pourrait faire ou même nous, dans notre pratique, les définitions ne sont... sont peu utilisées, donc c'est plus difficile de pouvoir faire un rapport pour pouvoir bien identifier les types de maltraitance, ce qui pourrait aussi nous donner de l'information plus qualitative si on pouvait avoir des données semblables. Dans le fond, c'est d'avoir un langage commun. Et nous pensons, là, que le projet de loi devrait définir les différents types de maltraitance.

Mme Blais (Abitibi-Ouest) : Merci. Et combien de plaintes avez-vous par année? Vous pouvez nous le dire ou c'est confidentiel?

• (15 h 20) •

Mme Dubois (Nathalie) : Non, ce n'est pas confidentiel. La seule chose, c'est qu'en fait, comme Mme Lavoie vient de le dire, c'est que, comme ça manque de définition et de catégorisation, nous-mêmes, on n'est pas toujours capables de classer de la même façon, au niveau de l'ensemble du réseau, les plaintes qu'on reçoit et qui sont... qui pourraient être classifiées en lien avec de la maltraitance

Je vous dirais que ce que Mme Lavoie vient de soutenir comme information, le fait de travailler avec un langage commun, ce serait utile pour avoir un portrait global, non seulement au niveau des commissaires aux plaintes et à la qualité des services, mais aussi à notre propre niveau.

Mme Lavoie (Nathalie) : Je pourrais rajouter un exemple. Bon, «soins et services dispensés», ça fait partie d'un motif d'insatisfaction, mais si l'utilisateur, exemple, a été bousculé parce que l'employé est pressé, donc il a fait une manoeuvre inadéquate, bien, oui, ça rentre dans «maltraitance organisationnelle». Mais, nous, la façon qu'on va le comptabiliser, c'est au niveau des services qui n'ont pas été donnés qui n'ont pas été donnés comme il faut. Donc, c'est pour ça qu'on n'a pas de définition claire au niveau de la maltraitance pour bien colliger le nombre de signalements ou de plaintes qu'on pourrait avoir dans une année.

Mme Blais (Abitibi-Ouest) : Est-ce que la maltraitance psychologique est très présente?

Mme Bérard (Stéphanie) : Bien, la pandémie a vraiment exacerbé cette situation-là. La détresse psychologique, là, on le sait, dans la première vague, a été vraiment, vraiment présente. Des aînés qui étaient embarrassés, barricadés dans leurs logements, ils ne pouvaient pas sortir. Les CAAP à travers le Québec, là, on était présents et on était là, on a fait des interventions concertées avec les services de police du territoire. Parce qu'on s'entend que barricader, quelqu'un, c'est de la séquestration. Donc, la pandémie a vraiment démontré, là, le pire de ce qui se passait, là, dans les établissements et dans les RPA.

Mme Blais (Abitibi-Ouest) : Je vous remercie beaucoup, mesdames.

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

Mme Lachance : Merci, Mme la Présidente. Mesdames, merci d'être là. Merci de vous faire entendre. Merci pour votre mémoire.

J'ai quelques questions puis peut-être des précisions que j'aimerais... pour lesquelles j'aimerais vous entendre. Selon vous, quelle serait la chaîne de communication idéale pour un cas de maltraitance? Comment il devrait être communiqué, puis de quelle manière et comment?

Mme Lavoie (Nathalie) : Oui. Bien, il faut dire aussi que la maltraitance, c'est quand même assez vaste, hein? Dans le projet de loi, on parle aussi des PIC donc les PIC vont beaucoup plus au niveau judiciaire. Et, à ce moment-là, c'est, comme organisme, là, d'accompagnement, on a les CAVAC. Lorsqu'il s'agit, là, en santé et services sociaux, qu'ils veulent déposer une plainte ou un signalement, c'est nous qui pouvons les accompagner. Mais il y a tous les intervenants du réseau, parce qu'on sait qu'une bonne partie des situations de maltraitance sont parfois faites par les proches, que ça soit intentionnel ou non intentionnel et, à ce moment-là, c'est les intervenants du réseau qui est la porte d'entrée. Alors, le réseau a quand même une grande place, le réseau de la santé et services sociaux a quand même une grande place, là, au niveau des communications. Puis on voit aussi la Ligne Abus Aînés où les gens, la population en général peuvent communiquer, et la ligne les oriente au niveau des bonnes ressources.

Alors, les communications, c'est toujours le nerf de la guerre, et les moyens aussi pour... (panne de son) ...les milieux sont impliqués, le milieu communautaire également. La concertation est très importante. Donc, il y a de la concertation au niveau régional et il y a aussi de la concertation au niveau local, où les CAAP, les conseillers et conseillères des CAAP participent.

Là, j'ai répondu globalement, mais c'est vrai que la maltraitance, c'est global. Mais c'est sûr que le réseau de la santé et services sociaux, par ses intervenants... et il va y avoir des intervenants... il y a des intervenants et il va y en avoir d'autres, là, spécialisés au niveau de la maltraitance. Mais c'est, selon nous, là, quand même la porte d'entrée.

Mme Lachance : Donc, on parle de plusieurs portes d'entrée pour signaler la maltraitance puis la faire cheminer jusqu'à une plainte, c'est bien ça?

Mme Lavoie (Nathalie) : Oui, il peut y avoir une plainte, mais il peut y avoir différentes plaintes aussi, toutes les plaintes ne sont pas judiciaires. Alors, c'est pour ça qu'il doit quand même y avoir... le réseau est quand même là, à la base, pour pouvoir orienter correctement. Et là, si c'est judiciaire, on s'en va vers le PIC. Si c'est seulement au niveau du réseau, à ce moment-là, c'est le commissaire aux plaintes.

Mme Lachance : Est-ce qu'il me reste encore une petite minute?

La Présidente (Mme D'Amours) : Il reste trois minutes, mais Mme la ministre voulait intervenir.

Mme Lachance : O.K. Merci, Mme la Présidente.

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

Mme Blais (Prévost) : D'ailleurs, je vais compléter ce que ma collègue est en train de mentionner, parce qu'elle posait la question, donc il y a plusieurs portes d'entrée, comme la ligne Aide Abus Aînés, comme vos centres, la CDPDJ, les commissaires aux plaintes. Et l'une des raisons pour laquelle on voulait mettre en place un centre d'assistance, que vous préférez guichet, puis on va regarder ça de très près, parce que c'est vrai que c'est deux termes assez proches, c'était justement pour être la porte d'entrée pour une première évaluation, pour être en mesure, par la suite, de pouvoir référencer vers les bons acteurs, pour ne pas que la personne soit en train de tourner en rond par rapport au signalement de maltraitance.

Je voudrais vous entendre sur le fait... On parle beaucoup de maltraitance que les proches peuvent faire, hein, parce que, c'est ça, c'est sournois, la maltraitance. Vous, quand vous êtes témoin que c'est un membre de la famille qui exploite, par exemple, une personne en situation de handicap ou une personne aînée, comment vous agissez?

Mme Lavoie (Nathalie) : Si c'est un proche, c'est sûr que le réseau de la santé, par les intervenants sociaux dans les CLSC, vont être impliqués. C'est des intervenants du réseau de la santé... du réseau des intervenants.

Mme Blais (Prévost) : Mais vous n'allez pas plus loin.

Mme Lavoie (Nathalie) : Mais, si la maltraitance n'est pas donnée par un service dans le réseau de la santé ou en résidence privée pour aînés, nous, notre mandat se limite au réseau de la santé et services sociaux s'il veut porter plainte ou s'il veut faire un signalement, mais, si la personne, c'est un proche et qu'il y a une possibilité de poursuite judiciaire, là, on arrive dans un autre champ. À ce moment-là, c'est le PIC qui s'applique, et c'est le CAVAC qui va accompagner la personne.

Mme Blais (Prévost) : Là, on parle...

Mme Lavoie (Nathalie) : Nous, actuellement, notre mandat est vraiment santé et services sociaux.

Mme Blais (Prévost) : Oui. On parle des CHSLD, des RI, des RTM, des RPA. On devrait toucher le domicile aussi.

Mme Lavoie (Nathalie) : Bien, le domicile, ça dépend par qui le service est donné et qui a maltraité. Si c'est un proche, ça va être les intervenants du CLSC qui vont venir en soutien et pour toute l'approche avec la personne, parce qu'on sait qu'il y a des personnes qui peuvent être maltraitées, mais qui ne veulent pas dénoncer lorsque c'est un proche. Donc, ça demande une approche qui est particulière, et les intervenants dans le réseau de la santé sont formés pour ça.

Mme Blais (Prévost) : Mais ça peut être par le biais des entreprises d'économie sociale d'aide à domicile, par le chèque emploi-service...

Mme Lavoie (Nathalie) : À ce moment-là, nous, on peut être là. On va aider la personne, on va l'accompagner, on va lui expliquer ses droits, les différentes démarches qu'elle peut prendre.

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

Mme Blais (Prévost) : Merci beaucoup.

La Présidente (Mme D'Amours) : Merci beaucoup. Merci. Nous allons maintenant commencer la période d'échange avec l'opposition officielle. Mme la députée de Fabre, vous avez 11 minutes.

• (15 h 30) •

Mme Sauvé : Merci beaucoup, Mme la Présidente. Bon après-midi, Mmes Dubois, Lavoie et Mme Bérard, un plaisir de vous entendre et de vous voir, et un plaisir de lire votre mémoire.

Clairement, je vais aborder, dans un premier temps, commentaires et questions. J'ai beaucoup aimé votre titre à la page 7, *Oser nommer la maltraitance organisationnelle*. On en a parlé tantôt. La ministre est revenue là-dessus aussi en posant la question sur la définition. Alors, je vais nous faire un petit rappel collectif que non seulement elle existe, la maltraitance organisationnelle, mais elle est bien définie dans le plan d'action gouvernemental. Alors, c'est «toute situation préjudiciable créée ou tolérée par les procédures d'organisations privées, publiques ou communautaires responsables d'offrir des soins ou des services de tout type qui compromet l'exercice des droits et libertés des personnes». Donc, on parle d'organisations, de systèmes, et non pas d'individus. Alors, clairement, merci d'avoir amené de débat-là, parce que vous n'êtes le premier groupe qui nous l'amène. Et clairement, dans la définition qui est réouverte dans ce projet de loi, on oublie cet élément essentiel là. Non seulement vous le nommez, mais des commissaires locaux aux plaintes ont aussi nommé, dans le rapport annuel, que plus de la moitié des plaintes en une année était liée à de la maltraitance organisationnelle, alors ça existe. Il y a une définition qu'on souhaiterait tous voir incluse dans ce projet de loi. Alors, merci de ramener ce débat-là.

Je voulais voir dans votre mandat qui est le vôtre, que je connais très bien... Et bravo pour tout le travail que vous faites sur le terrain, dans toutes les régions du Québec, c'est formidable. Et vous avez en moi une ambassadrice de l'accompagnement, tel qu'il doit se faire, de façon aussi humaine que vous le faites.

Moi, je veux vous entendre sur toutes ces personnes que vous accompagnez. Vous avez parlé... on a parlé des PIC, on a parlé de tous les acteurs. Vous jouez un rôle d'accompagnement en approche globale auprès de l'aîné, de la famille. Donc, vous êtes des intervenants sociocommunautaires et on a reconnu votre rôle et il a été élargi. Quand, dans le projet de loi, on parle du centre d'assistance, plus j'en entends parler, plus je suis un peu mêlée, parce qu'honnêtement vous avez un rôle d'accompagnement et le projet de loi prévoit un centre d'assistance, mais là, on n'est pas sûr si c'est un guichet d'information, si c'est de l'accompagnement. Si c'est de l'accompagnement, c'est votre mandat à vous. Ma question : Est-ce qu'on a vraiment besoin d'un centre d'assistance quand vous êtes là et quand les PIC existent et quand les autres acteurs sont là? Il y a déjà beaucoup de complexité sur le terrain, alors est-ce qu'on en a besoin?

Mme Bérard (Stéphanie) : Bien, nous, on n'en a pas parlé clairement entre nous, là, au niveau de... parce qu'on a une table des directeurs généraux des CAAP, donc on ne s'est pas prononcé, là, sur cette question-là. Effectivement, ça peut avoir un aspect de doublon, donc c'est sûr que c'est à réfléchir, là, par les parlementaires.

Mme Dubois (Nathalie) : Oui. On pense que d'une façon générale, il ne faut pas multiplier les structures qui existent. Il y a déjà beaucoup de structures en place et il y a surtout un besoin de renforcement des structures dans beaucoup de cas. Comme j'ai dit tout à l'heure à Mme la ministre, c'est qu'il faut voir de quoi on parle. La question de l'information et du référencement, selon nous, c'est déjà la ligne Aide Abus Aînés qui le fait.

Au niveau de l'assistance et de l'accompagnement, c'est vraiment notre mandat, si on parle du réseau de la santé et des services sociaux. Est-ce qu'il pourrait être élargi? On est ouvert à discuter, mais on veut des précisions par rapport à qu'est-ce qu'on attend, entre guillemets, de ce mandat d'accompagnement qu'on aurait confié éventuellement à cette entité-là. Il faut que les choses soient plus claires. Et, comme vous dites, nous aussi, ça a causé beaucoup de confusion chez nous.

Mme Sauvé : Je vais continuer. Je vais revenir, il faut que je revienne sur la maltraitance organisationnelle, parce que, dans votre mémoire, vous faites le lien avec l'émergence, tout ce qui a été vécu durant la première vague de la pandémie, et il y a eu tellement de rapports, tellement d'informations. Pas suffisamment, parce que nous, on a demandé une enquête indépendante publique pour faire la lumière sur la crise dans les CHSLD durant la première vague. Est-ce que... Clairement, qu'est-ce que vous avez à nous dire là-dessus, le lien que vous faites entre l'éclairage tellement... la crise humanitaire qui a été vécue dans cette première vague, et qui a fait ressortir la grande réalité problématique de la maltraitance organisationnelle? J'aimerais vous entendre là-dessus précisément.

Mme Dubois (Nathalie) : Bien, je vous dirais, à la base, ce qu'on a constaté, après la... on est encore en pandémie, mais à ce moment-là, c'est des choses qui existaient déjà. Le manque de personnel, c'est quelque chose dont on parle depuis plusieurs années. Ce n'est pas une surprise. Ce que la crise sanitaire a fait, c'est exacerber les tensions puis les difficultés, parce que, tout d'un coup, on a été submergés par une vague encore beaucoup plus importante de besoins, mais ces besoins, à la base, ils existaient déjà puis ils n'étaient pas toujours comblés déjà, d'entrée de jeu, avant la crise sanitaire. Donc, la crise, la pandémie, ça a mis en lumière davantage ces difficultés-là que connaissaient les CHSLD mais aussi certaines RPA : le manque de personnel, la formation du personnel, tout ça, c'est des choses qui existaient déjà et qui sont bien sûr une problématique. Et, quand on parle de maltraitance organisationnelle, ça en fait partie, mais ça ne peut pas la justifier, on ne peut pas juste dire : Ah! non, mais bon, on n'a pas assez de personnel, on n'a pas le temps de le former, alors, du coup, oui, on maltraite. Non. Ce n'est pas quelque chose qui est acceptable.

Mme Sauvé : Moi, je voulais vous poser aussi la question, comme je le mentionnais, votre rôle d'accompagnement en approche globale auprès des aînés qui formulent une plainte, et avec votre mandat élargi auprès des RPA, quand vous êtes d'humain à humain, je vais le dire comme ça, là, quand vous êtes quelqu'un, un intervenant du CAAP, sur le terrain, avec une famille d'aînés... une famille autour de l'aîné, ou l'aîné lui-même, est-ce que vous n'avez pas ce grand travail de première étape d'accompagnement, d'expliquer comment ça se passe? Parce que c'est compliqué, c'est compliqué de faire une démarche, il y a beaucoup de structures, il y a beaucoup de processus. Est-ce que ça fait partie, là, du grand travail de démystifier tout ça, là, pour... Est-ce que c'est une réalité que vous vivez au quotidien?

La Présidente (Mme D'Amours) : ...

Mme Bérard (Stéphanie) : Bien, déjà là... Oui, madame... Merci beaucoup. Déjà, le fait qu'une famille ou un proche fait appel à nos services, on vient déjà de diminuer la tension. Donc, ces personnes-là se sentent lésées dans leurs droits, ils ont vécu des situations malheureuses. Juste le fait de parler à un conseiller d'un CAAP au téléphone, déjà, 50 % de ses problèmes, là, viennent... ils se sentent rassurés, ils se sentent enveloppés, ils se sentent vraiment écoutés, enfin, quelqu'un comprend leur situation, donc... Et on accompagne tout au long de la démarche, que ce soit au commissaire aux plaintes, un médecin examinateur ou encore, en deuxième instance, au Protecteur du citoyen, et l'importance de se sentir écouté et rassuré, pour la personne qui vit une situation malheureuse, prend vraiment tout son sens.

Une voix : Nathalie.

Mme Lavoie (Nathalie) : Oui. Alors, je peux ajouter quelque chose?

Mme Sauvé : Certainement.

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

Mme Lavoie (Nathalie) : Notre mandat, c'est vraiment, tu sais, l'information au niveau des droits et des recours, donc on oriente la personne selon ses choix, on lui propose les différentes avenues, et elle choisit les démarches qu'elle veut faire. Alors, on va l'accompagner dans ces recours-là. Et, quand vous parliez de notre mandat élargi, on aidait déjà, depuis plusieurs années, là, les personnes en résidence privée pour aînées ou leurs familles, hein, souvent c'est les enfants aussi qui vont nous appeler pour avoir de l'information, connaître les recours. Et, avec le mandat qu'on a, là, un projet pilote, depuis trois ans, avec le ministère des Affaires municipales pour accompagner aussi ces résidents-là au niveau de la problématique avec leurs baux, parce que là on change de ministère, on s'en va vers quelque chose de juridique. Alors, par notre approche, ça nous permet d'avoir une vue d'ensemble sur les différents recours et de l'accompagner. Ça fait que ça simplifie, pour eux, la démarche, comme je disais, pour leur famille aussi.

Mme Sauvé : Je vais faire un commentaire très rapide parce que je veux vous poser une dernière question. Il y a quelque chose de fondamental que vous venez de nommer, puis j'espère que, tout au long de nos travaux, on mettra l'aîné au coeur des réflexions qu'on aura. L'aîné a peur des représailles, l'aîné a aussi le goût d'avoir un lien significatif, ne pas raconter l'histoire à 10 000 intervenants à chaque fois. Et ce que vous nommez, dans la qualité de l'accompagnement que vous donnez, c'est le lien significatif qui est le vôtre tout au long de la démarche, et ça, c'est tellement précieux en termes d'humanité, là. Alors, je voulais juste le nommer. Merci d'avoir fait la lumière là-dessus. Je retiens ça pour la suite de nos travaux.

• (15 h 40) •

Ma dernière question, vous avez parlé du portrait, les rapports des commissaires locaux, et tout ça, on parle beaucoup de quantitatifs, vous n'êtes pas les premiers à le nommer. Je voulais voir un peu qu'est-ce qui serait une information précieuse pour avoir un portrait. Est-ce que c'est les formes de maltraitance? Au niveau de la reddition de comptes, au niveau de l'information utile pour la suite, qu'est-ce que vous souhaiteriez retrouver?

Une voix : Nathalie?

Mme Lavoie (Nathalie) : Oui, je vais y aller. On a beaucoup de chiffres, puis je vous dirais que ce n'est quand même pas facile, parce que nous aussi, on fait un rapport annuel, hein, sur nos services, là, tous les CAAP font un rapport annuel, la fédération fait aussi un rapport annuel, et on tente de faire parler, le plus possible, nos différents rapports. Quand on parle de qualitatif, c'est quoi, les situations les plus problématiques qui ressortent, quels sont les moyens qui sont mis en place pour pouvoir ajuster. Donc, ça peut donner aussi des façons de faire dans d'autres régions ou dans d'autres établissements. Quels sont les moyens qui ont été mis en place pour faciliter ou pour corriger des situations?

La Présidente (Mme D'Amours) : Merci. Merci beaucoup. C'est ce qui met fin à l'échange avec Mme la députée de Fabre. Nous allons maintenant commencer une dernière période d'échange, qui a une durée de 2 min 45 s, avec M. le député de Jean-Lesage.

M. Zanetti : Merci, Mme la Présidente. Merci beaucoup pour vos présentations. Au sujet de la maltraitance organisationnelle, là, je vais aller droit au but, étant donné le temps qu'on a, comment... qu'est-ce que ce projet de loi là pourrait faire, selon vous, pour la prévenir, faire en sorte qu'elle n'arrive pas?

Mme Dubois (Nathalie) : Ça, je vous dirais que c'est très vaste, il y a énormément de choses qui devraient être faites, je dirais, outre le fait d'au moins déjà la nommer dans le projet de loi pour reconnaître son existence. Ça, c'est la première chose, mais, pour le reste, pour prévenir, c'est tout ce qu'il y aurait à faire au niveau du terrain, que ce soit la formation du personnel, que ce soit disposer de personnels en qualité suffisante, de traiter les aînés avec, aussi, bientraitance, amener cette démarche-là, qui a déjà été aussi citée précédemment dans des mémoires. Je dirais que le chantier est vaste, en tout cas, à mon... moi, je pense que le chantier est vraiment vaste. Je ne sais pas si mes collègues veulent compléter.

Mme Bérard (Stéphanie) : Oui, je pourrais compléter. Souhaitons aussi qu'avec l'arrivée des maisons des aînés, les problèmes que l'on retrouve dans les CHSLD ne démenagent pas avec l'aîné. Donc, il y a tout un changement de culture aussi à conscientiser au niveau des employés, des groupes cliniques, au niveau... tous les programmes qui existent, les intervenants du milieu, tout ça. Donc, les maisons des aînés vont vraiment apporter un changement, un beau courant de changement au niveau de l'approche, au niveau de la communication avec l'aîné, et tout est dans le respect. Donc, souhaitons ça aussi, au niveau de l'avancement des travaux.

Mme Lavoie (Nathalie) : J'ajouterais, les gens qu'on accompagne, je pense c'est important aussi de le nommer, ce qu'ils veulent, c'est que ça ne se reproduise plus. Quand des gens nous appellent, l'événement, souvent, il est passé, sauf quand on a des problèmes d'accès au service, là. Mais ce que les gens veulent, c'est que ça ne se reproduise plus. Ils ne vont pas viser une personne en particulier. Souvent ils comprennent que c'est au niveau du système. Ça fait que ça, je pense c'est important. Au niveau de la maltraitance, je pense c'est la bonne orientation à prendre aussi, d'apprendre des situations qui se déroulent, là, malheureusement, pour pouvoir améliorer. C'est ce que les gens veulent.

M. Zanetti : Diriez-vous, dans votre expérience, là, que la majorité des cas de maltraitance proviennent de maltraitance organisationnelle, c'est-à-dire d'un système dans lequel les gens n'ont pas nécessairement toutes les ressources pour bien traiter les gens, pour toutes sortes de raisons?

La Présidente (Mme D'Amours) : Votre réponse, en 10 secondes.

Mme Dubois (Nathalie) : Bien, dans notre champ d'expertise, oui. Comme je le disais tout à l'heure, dans le cas de la santé et des services sociaux, c'est rare que ce soit un individu qui veut maltraiter spécifiquement un autre. C'est les conditions du système qui font que la maltraitance est présente.

La Présidente (Mme D'Amours) : Merci. Merci beaucoup. 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 15 h 43)

(Reprise à 15 h 54)

La Présidente (Mme D'Amours) : Merci. Je souhaite la bienvenue à la Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées. 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 présenter votre exposé. À vous la parole.

Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées

Mme Beaulieu (Marie) : Merci, Mme D'Amours, présidente. Bonjour, Mme Blais, ministre, et aussi bonjour à chacun des membres de la Commission des relations avec les citoyens. Je suis Marie Beaulieu, titulaire de la Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées. Cette chaire a été créée en 2010 dans le cadre du premier plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les aînés, et j'en suis la titulaire depuis le tout début, et je suis engagée dans le domaine de la lutte contre la maltraitance envers les aînés depuis 35 ans déjà. Je suis accompagnée aujourd'hui de mon coordonnateur de chaire.

M. Cadieux Genesse (Julien) : Julien Cadieux Genesse. J'assiste Mme Beaulieu dans ses travaux quotidiens.

Mme Beaulieu (Marie) : Merci beaucoup, Julien. Alors, merci de nous donner cette occasion de dialogue et d'échange de différents points de vue sur une révision de loi qui nous tient vraiment à coeur.

Je rappelle d'abord que le Québec n'est vraiment pas dépourvu de mécanismes pour faire face à la maltraitance, au contraire. Avant l'adoption de la loi en 2017, à la chaire, nous avons produit un mémoire daté de janvier 2017, en fait, où nous avons déjà fait un inventaire de 26 mécanismes existants. Donc, la loi de 2017, qui est actuellement en révision, est devenue notre 27^e mécanisme. Alors, oui à la révision de la loi, c'est tout à fait important, mais oui aussi au renforcement et au suivi des 26 autres mécanismes pour qu'on ait toujours un tout qui est cohérent.

Permettez-moi un pas de recul sur la loi actuelle. On ouvre une loi quatre ans après son implantation, une implantation qui, on doit le dire, a rencontré un certain nombre de défis dans le temps. Donc, quatre ans, c'est assez peu de recul. On sait par exemple que, par le temps où les différents établissements ont pu écrire leurs politiques et les rendre disponibles, il y a eu quand même certains délais, et nos collègues du CREGÉS ont mentionné, dans l'analyse des politiques, qu'elles ne sont pas toutes équivalentes et qu'elles ne sont pas toujours tout à fait en harmonie avec le sens de la loi. On a vu aussi que les deux acteurs principaux qui étaient désignés pour recevoir les plaintes et les signalements, c'est-à-dire les commissaires aux plaintes et à la qualité des services, tout comme la police, ont des mécanismes de suivi qui n'ont pas toujours été clairs, et on salue entre autres, cette année, un certain nombre de résultats qui nous sont apparus par les commissaires aux plaintes dans le suivi de la loi. Par contre, à moins que je sois dans l'erreur, on n'a pas vu de nouveau suivi policier par rapport à une augmentation ou pas du nombre de plaintes ou de signalements. On sait aussi qu'il y a eu des défis dans l'implantation des processus d'intervention concertés. Et on salue le fait que la loi va revenir, d'ailleurs, pour le fait de mieux faire travailler ensemble un certain nombre d'acteurs qui sont importants. Donc, je nous dis d'emblée : Oui, on salue le fait qu'on révisé la loi, mais je vous invite, tout le monde, à penser à comment on va implanter rapidement ces révisions-là.

Alors, maintenant, allons-y dans le contenu de la loi ou du projet de loi n° 101, que nous avons étudié. On salue vraiment ce projet-là. On y trouve beaucoup de points forts, beaucoup d'améliorations. On est vraiment dans la bonne direction. Je ne reprendrai pas tous les points forts qu'on a mis dans notre mémoire, mais il y en a un qui me tient particulièrement à coeur, puisque je travaille en gérontologie sociale depuis des années et que je favorise l'autodétermination des personnes âgées avant tout, c'est le fait que l'on indique qu'on va clairement les embarquer rapidement dans le processus, et ce... elles pourront être présentes à chacune des étapes. Donc, on ne se place pas dans une position de travailler pour les aînés, mais bien dans un partenariat, un travail avec les aînés.

Notre mémoire présente huit points sur lesquels il nous semble y avoir place à l'amélioration, place au dialogue. Je vais revenir sur trois ou quatre de ces points, dans les quelques minutes qui nous sont imparties, en sachant que vous avez lu le mémoire et qu'on pourra traiter des autres éléments.

• (16 heures) •

Je pense que le premier élément sur lequel il nous faut se pencher tous ensemble, c'est la question de la définition de la maltraitance qui est donnée dans ce projet de loi. Nous l'avons évoqué, il y a un plan d'action gouvernemental depuis 2010, qui, déjà, proposait en 2010 une définition de la maltraitance, qui avait été bonifiée en 2017 pour avoir une définition de la maltraitance qui était beaucoup plus élaborée. Ce plan d'action est sorti à la mi-juin 2017, alors que la loi de 2017 était sortie deux ou trois semaines avant et qu'on s'était rendu compte qu'il y avait une légère différence dans les deux lois, ce qui nous semblait particulier, parce que, suivant avec quels partenaires on

travaillait, il y en a qui disaient : Nous, on prend la définition juridique de la maltraitance, celle qui est dans la loi, alors que d'autres prenaient plus la définition psychosociale de la maltraitance, celle qui était incluse dans le plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les aînés.

Fait important à noter, au Québec, on s'est doté déjà, depuis plusieurs années, d'un comité de terminologie sur la maltraitance qui nous permet de faire avancer la réflexion conceptuelle sur qu'est-ce que c'est, la maltraitance, quelles sont les formes et les types qui sont reconnus. Ce comité de travail là se réunit sur une base régulière depuis 2017 et il se réunissait même auparavant. Donc, on a continué à faire des propositions pour que le prochain plan d'action gouvernemental, qui doit sortir au printemps 2022 soit enrichi d'une définition beaucoup plus complète. Or, quand on lit la définition qui nous est proposée dans la loi, on se rend compte qu'il y a des éléments qui nous apparaissent manquants et on se questionne à savoir si, implicitement, on va demander aux gens d'aller compléter la définition avec celle du plan d'action ou si, au contraire, il n'y a pas un risque ici de créer un certain flou par des manquements plus précis de certains types de maltraitance.

Je m'explique. Dans la définition qui est proposée dans la loi, la fin de la définition propose un certain nombre de conséquences de la maltraitance, et ces conséquences-là ne sont pas complètes, parce que la littérature nous montre qu'il y a encore plus de conséquences que ça. Par contre, les sept types de maltraitance ne sont pas explicitement nommés, et il y a trois types de maltraitance, entre autres, qu'on ne retrouve pas de façon claire dans le projet de loi, alors qu'ils nous apparaissent hyperimportants, je les nomme : toute la question de l'âgisme, la question de la violation des droits et surtout toute la question de la maltraitance organisationnelle. Et ça nous apparaît vraiment un manquement dans le contexte actuel où je pense que, les dernières années, on a eu malheureusement l'occasion de se pencher de plus en plus sur cette question organisationnelle et que le contexte de pandémie nous a entre autres amenés à réfléchir sur qu'est-ce qui s'était passé dans nos organisations. Et je souligne que c'était quand même au printemps dernier, où M. le premier ministre Legault avait parlé de négligence organisationnelle. Donc, je nous inviterais à profiter d'une synergie pour harmoniser la définition de la loi et du plan d'action.

Le deuxième élément sur lequel je reviens, c'est toute la question de l'inclusion des résidences pour personnes âgées, les résidences privées pour aînés, en fait, les RPA. Autant on salue le fait qu'on puisse les considérer, j'aimerais quand même qu'on puisse discuter des risques qu'il y a, parce que les personnes en RPA, on les a toujours présentées comme des gens qui étaient dans une extension de leur domicile, on ne parlait pas des RPA comme étant de l'hébergement. Ce qu'elles ont en commun, par contre, avec les milieux d'hébergement, c'est que ce sont des milieux de vie collectifs pour les aînés. Donc, il peut se passer là un certain nombre de choses, mais, dans les RPA, c'est majoritairement des personnes autonomes ou semi-autonomes.

Troisième élément sur lequel je veux vous faire un clin d'oeil, avant qu'on aille en discussion, c'est toute la question de la ligne Aide Abus Aînés, qui nous a confié, à quelques moments, recevoir des téléphones qui ressemblaient peut-être à ceux d'un centre d'assistance et de référencement. Donc, j'aimerais peut-être qu'on reparle un peu plus de leur rôle et comment on peut le bonifier.

Et le dernier point, mais non le moindre, dans la révision du projet de loi, il est question de l'évaluation médicale, quand une inaptitude n'aurait pas été prononcée, et on parle d'une évaluation médicale qui nous permet de contester... de constater, pardon, qu'une personne a du mal à prendre soin d'elle-même ou à administrer ses biens. J'inviterais à ce qu'on revoie le libellé, parce que, pour déclarer quelqu'un inapte, ça prend aussi une évaluation psychosociale, qui est un acte réservé aux travailleurs sociaux, et ce sont eux qui évaluent l'administration des biens. Donc, il ne faudrait pas juste regarder le volet médical, mais aussi contrecarrer par un regard psychosocial qui est beaucoup plus global.

Merci de votre attention.

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 une durée de 16 min 30 s.

Mme Blais (Prévost) : Que je partagerai avec mes collègues. M. Cadieux, Marie, Marie, Marie Beaulieu, quel plaisir de vous revoir. D'ailleurs, la définition de la maltraitance, on s'est inspirés de vos travaux pour la mettre dans le premier plan d'action pour contrer la maltraitance envers les personnes aînées.

Ma grande préoccupation par rapport à ce nouveau projet de loi, étant donné que, dans la première loi, on parlait aussi de personnes adultes, majeures en situation de vulnérabilité, c'est qu'on ne nomme que les personnes âgées, les personnes aînées. On focalise là-dessus, puis j'ai comme l'impression que même nous, dans notre définition, on n'inclut pas assez les personnes qui vivent en situation de handicap physique, intellectuel, spectre de l'autisme. On ne parle que de personnes aînées, et je crois que la loi devrait être beaucoup plus inclusive pour qu'on puisse aller parler de ces personnes et que ces personnes puissent se reconnaître.

Je comprends votre difficulté à avoir une définition dans une loi et une autre définition dans le plan d'action. Ça m'apparaît que ça devrait concorder. Il y a un troisième plan d'action qui s'en vient. Il va falloir que la définition dans la loi concorde avec la définition dans le plan d'action, parce que sinon on va en perdre notre latin, tout le monde.

Oui, c'est vrai que la maltraitance organisationnelle n'a pas été nommée. Elle est nommée d'une certaine façon dans la loi, mais elle n'est pas précisée comme telle.

Et la beauté d'une commission parlementaire, c'est de pouvoir réfléchir avec les gens qui viennent et de pouvoir, par la suite, avancer. Mais c'est vrai que le manque de soins, le manque de personnel, puis on a vu ça au fil des ans, là, ce n'est pas d'hier, là, ces difficultés-là font en sorte que les personnes peuvent se retrouver en situation de maltraitance.

On voulait ouvrir aux RPA, aux RI, aux RTF, et, même, on est en train de penser plus loin, parce que la maltraitance se vit partout, puis qu'on devrait concentrer aussi nos efforts à contrer la maltraitance, qu'elle soit dans les CHSLD ou qu'elle soit peut-être aussi à domicile. Donc, on est en train de réfléchir avec vous.

Ma collègue la députée de Fabre mentionne souvent qu'il n'y a pas beaucoup d'études pour... au niveau du qualitatif et du quantitatif. Mais, moi, je pense que la chaire pour contrer la maltraitance a fait beaucoup de recherche, et vous êtes bien avancés depuis votre création en 2010. J'aimerais vous entendre là-dessus et j'aimerais vous entendre aussi sur ce que je viens de dire et, si vous avez des objections, me les mentionner.

Mme Beaulieu (Marie) : Bien, merci, Mme Blais. Toujours un plaisir de vous recroiser.

Alors, je vais répondre d'abord sur la question des adultes en situation de vulnérabilité. Nous avons hésité avant d'en parler ou pas dans notre mémoire, parce qu'on est une chaire de recherche sur la maltraitance envers les aînés, et la plupart de nos travaux sont envers les aînés. Mais on comprend tout à fait vos préoccupations, et je dois dire qu'à la chaire on est en train de terminer un rapport de recherche qui a été financé par l'Office des personnes handicapées du Québec pour étudier la maltraitance envers les aînés ayant des incapacités. Donc, on a croisé ici, si on veut, deux publics, et c'est justement une recherche qualitative qui a été très pertinente pour montrer la difficulté accrue de ces gens-là quand ils sont maltraités, parce que dans les entrevues qualitatives qu'on a faites en profondeur, on a eu accès à des... vraiment des expériences singulières, mais aussi au parcours de soins et au parcours de services que ces gens-là ont eu, et un de nos chocs, Mme Blais, ça a été de se rendre compte que plus de la moitié des gens avaient vécu de la maltraitance dans le cadre de dispensations de services. Donc, vous imaginez? Vous avez une incapacité, vous recevez des services, et c'est dans ce cadre-là que vous êtes maltraité. On comprend que les gens ont beaucoup plus de mal à signaler à ce moment-là. Par contre, cette recherche-là nous a quand même permis de se rendre compte que ceux qui sont allés, entre autres, vers les commissaires aux plaintes ont vraiment salué le service qui avait été reçu, ceux qui ont pu téléphoner à la ligne Aide Abus Aînés ont pu saluer le service qu'ils avaient reçu, de même qu'un organisme communautaire en Estrie qui s'appelle DIRA-Estrie, qui fait de l'accompagnement. Donc, oui, et je pense que la question d'ouvrir aux personnes en situation de handicap, c'est tout à fait important, et il y a lieu de travailler avec des gens qui sont spécialisés dans ce domaine-là.

Maintenant, pour parler des projets de recherche, écoutez, on a mené énormément de recherches. Je le disais tout à l'heure, ça fait 35 ans que je suis dans le domaine, ça fait 35 ans que je fais de la recherche. Mais, depuis qu'on a une chaire, tout ça a encore donné plus un levier pour faire différents travaux. On a beaucoup de recherches qualitatives sur des expériences singulières de maltraitance, on participe aussi à des travaux de recherche quantitative. La chaire faisait partie de la grande équipe qui a fait l'EMPAQ. L'EMPAQ, c'est l'étude sur la maltraitance envers les personnes âgées au Québec, c'étaient les personnes âgées à domicile. Il était prévu d'avoir une étude sur la prévalence de la maltraitance pour les personnes en milieux d'hébergement, les travaux étaient commencés, mais tout a été suspendu dans le contexte du début de la pandémie. Et il y a quand même un défi majeur qui n'est pas juste un défi québécois, qui est un défi international, puis Julien pourra compléter là-dessus, c'est que les travaux sur la maltraitance en hébergement, la plupart du temps, doivent passer par une tierce personne. Ce sont des employés qui dénoncent. Ce sont des membres des familles. Pourquoi? Parce que les gens hébergent eux-mêmes, soit ne sont pas en mesure de dénoncer ou soit qu'ils craignent des représailles. Donc, il y a des difficultés méthodologiques à avoir un portrait précis de la situation.

Mme Blais (Prévost) : Oui et l'Institut de la statistique du Québec faisait deux études, fait deux études. Une à domicile, la maltraitance à domicile. Je veux entendre un peu, puis je veux laisser de la place, mais elle n'a pas été capable de faire son enquête comme elle le souhaitait, en CHSLD, à cause de la pandémie, là. Ce n'est pas parce que l'Institut de la statistique ne voulait pas faire son enquête, mais ça a été suspendu à cause de ça. Qu'est-ce que vous pensez de la maltraitance à domicile?

• (16 h 10) •

Mme Beaulieu (Marie) : Bien, enfin, on a des données sur la maltraitance à domicile. Ce qu'on n'avait pas avant. Donc, on a vraiment salué les résultats de l'EMPAQ auxquels, comme je disais tout à l'heure, on a pu participer, nous, dans le comité élargi. En même temps, cette étude-là, elle était quand même partielle, parce que l'Institut de la statistique du Québec a choisi de repartir d'instruments de collecte de données qui avaient déjà été validés à travers le monde, ce qui fait qu'on n'a pas pu mesurer certains types et certaines formes de maltraitance qu'on reconnaît au Québec, parce qu'on a quand même une définition très large de la maltraitance. On dit, au Québec, que c'est de la violence ou de la négligence qui se décline dans sept types différents. Ça veut dire qu'on a 14 scénarios de maltraitance sur lesquels on peut se pencher. Donc, je salue l'EMPAQ et je nous espère un EMPAQ 2 avec encore plus de mesures sur des formes de maltraitance qu'on n'a pas pu étudier.

Mme Blais (Prévost) : Si j'ai la chance d'avoir une minute ou 45 secondes à la fin, je vous reparlerai, mais là je cède la parole à mes collègues.

La Présidente (Mme D'Amours) : Merci. Je cède maintenant la parole à M. le député de Beauce-Sud.

M. Poulin : Merci beaucoup, Mme la Présidente. Je vais m'assurer, Mme la ministre, que vous ayez un peu de temps après. Merci pour vos recherches et votre travail qui est fort important. Et on ne le dira jamais assez à quel point les travaux qu'on fait, aujourd'hui, à l'Assemblée nationale sont porteurs pour les prochaines années, puis surtout remet de l'avant le dossier de la maltraitance envers nos aînés.

J'aimerais vous entendre sur la dénonciation et vos recherches en ce sens, ne serait-ce qu'en RPA versus les CHSLD ou les espaces publics. Est-ce qu'il y a un endroit où les employés sont davantage à l'aise de dénoncer? Je vous donne un exemple : Si un employé se trouve dans un CHSLD ou dans une institution publique, le fait qu'il travaille pour l'État québécois, est-ce qu'il aurait plus de facilité à dénoncer, par exemple, que lorsqu'un employé qui se trouve dans une RPA, donc une entreprise privée où le patron est un peu plus près par moments? Est-ce que, pour vous, il y a des enjeux au niveau des mécanismes de dénonciation, tout dépendant où la personne se trouve et où elle travaille?

Mme Beaulieu (Marie) : Oui. Bien, merci, M. le député de Beauce-Sud. Je vais commencer en décalant un peu ma réponse en vous disant que, pour moi, ce qui est très important, puis on a fait beaucoup de travail à la chaire là-dessus, c'est d'abord la demande d'aide des personnes âgées, à qui les personnes âgées vont-elles parler, et à partir de là, quand elles ont parlé à quelqu'un, comment ces gens-là vont les aider à pouvoir aller chercher des services et éventuellement à signaler, à dénoncer, parce qu'il y a quand même plusieurs situations de maltraitance qui ne se passent pas au vu et au su des employés. Donc, vous voyez, le problème est encore plus complexe, comment on peut mieux soutenir les aînés pour qu'ils osent parler de ce sujet tabou et qu'on puisse, après ça, les accompagner vers des services d'aide.

Maintenant, pour ce qui est de la dénonciation par les employés, effectivement, on a beau dire, dans nos projets de loi, et on l'avait dans la loi qui est en vigueur, en fait, depuis 2017, que les gens qui signalent sont protégés, on sait qu'il y a encore des malaises à signaler. Pourquoi il y a des malaises à signaler? Parce que, des fois, des gens se disent : Est-ce que c'est vraiment de la maltraitance ou ça n'en est pas? Après ça, il y en a qui disent : Est-ce que, si je signale, la situation va être pire que c'était auparavant? À quel point, moi, je serai protégé? À quel point la personne pour qui on a signalé va être protégée?

Donc, je pense qu'on a quand même fait beaucoup de travail pour faire connaître les différents mécanismes dans ces dernières années. Les politiques qui ont été adoptées dans les différents milieux depuis l'arrivée de la loi de 2017 ont quand même aidé aux gens pour les guider, à savoir à qui ils peuvent parler, dans quel genre de contexte, mais il faut continuer à encourager ces signalements, il faut continuer à encourager la question d'une responsabilité collective qui est partagée et que, quand on signale, en particulier pour quelqu'un qui a plus de difficultés à le faire elle-même, bien, dans le fond, c'est un geste citoyen qui est fondamental.

M. Cadieux Genesse (Julien) : Et, si je peux me permettre...

M. Poulin : Mais je veux vous entendre aussi sur le volet des... Oh! monsieur, vous vouliez compléter? Excusez-moi. Allez-y.

M. Cadieux Genesse (Julien) : Oui. En fait, c'est simplement dire qu'une fois que le signalement est émis, qu'il y ait une prise en charge rapide de la situation pour ne pas que la personne ait à répéter à multiples reprises son histoire et finisse par se rétracter, s'isoler, finalement, avec son histoire.

M. Poulin : Est-ce que... Parce que je veux vous amener sur l'enjeu des RPA, là. On a énormément d'aînés au Québec qui s'y retrouvent, et, de ce que j'en comprends, la chaire aurait des réticences sur le signalement obligatoire dans les RPA. Et vous nous parlez beaucoup de conscientiser, d'amener les gens à reconnaître aussi qu'est-ce qu'est la maltraitance, et je pense que l'un ne va pas sans l'autre, hein, il faut continuer de former, il faut continuer de le faire, parce que c'est quand même plus de 160 000 aînés, là, qui se retrouvent dans les RPA au Québec. On ne peut écarté ça, on ne peut pas l'écarté. Alors, comment vous voyez cette dénonciation dans les RPA?

Mme Beaulieu (Marie) : Je vais aller plus loin dans ce que j'ai amené tout à l'heure. Ce que je disais, c'est qu'on a toujours considéré au Québec que les résidences privées pour aînés, donc les RPA, étaient un prolongement du domicile. Et pour l'instant, on n'a pas de signalement obligatoire pour les aînés à domicile. Donc, quand on arrive et qu'on met le signalement obligatoire dans ces milieux, on amène quand même une forme de petite révolution. Il ne faut pas oublier que dans les RPA, en ce moment, il y a une multitude de personnes âgées qui s'y retrouvent avec des profils très, très différents. Ce sont des milieux qui accueillent des personnes autonomes et semi-autonomes, mais il faut quand même reconnaître qu'il y a un certain nombre de RPA qui ont développé des unités de soins et, à ce moment-là, commencent à ressembler de plus en plus à des CHSLD ou, en tout cas, d'autres types de milieux dans lesquels il y a des soins. Et je comprends donc qu'on veuille s'en préoccuper, mais je peux aussi comprendre que, pour les aînés qui y vivent, qui sont parmi les gens très autonomes, le fait qu'on puisse signaler à leur insu ou, en fait, en leur nom, peut être dérangeant. Et c'est pour ça, tout à l'heure, j'ai refait le lien sur le fait que je saluais le fait qu'on engage les aînés très rapidement dans le processus pour ne pas qu'on ait l'impression qu'on enlève le pouvoir aux aînés qui sont toujours capables de s'autodéterminer et qui veulent le faire.

M. Poulin : Par moments, je vous dirais... ah! c'est terminé déjà?

La Présidente (Mme D'Amours) : Merci. Bien, Mme la ministre voulait avoir quelques minutes.

M. Poulin : Ah! oui. Oui. Allez-y, allez-y, madame...

La Présidente (Mme D'Amours) : Donc, Mme la ministre, il vous reste trois minutes.

Mme Blais (Prévost) : M. le député, excusez-moi. Je veux prendre la balle au bond par rapport à ce que mon collègue est en train de vous poser comme question. Dans les RPA, il y a aussi des personnes qui sont en perte d'autonomie. On l'a vu, on a vu ce qui s'est passé au Manoir Liverpool, c'était RPA, c'était RI, c'était réadaptation, là, c'était... Il y a souvent un mélange de clientèles. Donc, ce n'est pas seulement des personnes autonomes qui sont dans nos résidences privées pour aînés, et bien souvent elles restent longtemps, plus longtemps qu'ils ne le devraient parce qu'il n'y a pas d'autres endroits. Que diriez-vous si on touchait à l'ensemble des personnes aînées et en situation de handicap, donc RPA, RI, RTF et domicile? Parce qu'il y a des gens, à domicile, qui reçoivent des prestations avec les entreprises d'économie sociale d'aide à domicile, par le chèque emploi-service. Si on touchait l'ensemble de cette maltraitance-là, on ne ferait pas seulement toucher les personnes en RPA, dont c'est le domicile, donc on toucherait l'ensemble. Moi, je me rappelle que vous m'aviez dit à l'époque, là, vous n'étiez pas d'accord, mais dans la vie on peut évoluer par rapport à nos idées aussi.

Mme Beaulieu (Marie) : En fait, quand je vous disais que je n'étais pas d'accord, c'est qu'il faut se rappeler que j'avais fait une vaste consultation auprès de 190 regroupements et associations et aussi des témoins experts. Et, sur les 190, à l'époque, il y avait un seul groupe qui me disait qu'il était d'accord avec le signalement obligatoire, tous les autres disaient : Non, on n'est pas d'accord avec le signalement obligatoire, on veut un signalement renforcé, on veut plus de soutien. Et c'étaient beaucoup les associations d'aînés qui, à l'époque, n'en voulaient pas. Et ce qui a été frappant, c'est qu'en 2017, quand la loi est arrivée, il y a un certain nombre de ces groupes-là qui ont changé d'idée, qui ont dit : Oui, on veut le signalement obligatoire maintenant. Écoutez, moi, le rendre obligatoire pour des gens qui ont de la difficulté à s'autodéterminer, ça me va. Le rendre obligatoire mur à mur, je ne veux pas, parce que, Mme Blais, vous avez plus de 65 ans, j'aurai, moi, dans quelques années, 65 ans, vous ne voudriez pas qu'on signale...

Mme Blais (Prévost) : 71, Mme Beaulieu.

Mme Beaulieu (Marie) : ... — oui — vous ne voudriez pas qu'on signale à votre place, hein? Donc, tant qu'on est capable de s'autodéterminer... Par contre, de mieux accompagner les gens dans ces situations-là, qu'on ait des mécanismes de prise en charge et d'accompagnement très rapides, ça, je suis tout à fait d'accord. Je ne veux juste pas enlever le pouvoir aux gens qui sont encore capables de s'autodéterminer.

Mme Blais (Prévost) : On s'entend là-dessus, Mme Beaulieu. Tout à fait. On s'entend là-dessus. Mais, vous savez, depuis... à l'époque, là, quand on a commencé à parler de maltraitance envers les personnes aînées, on disait que ça n'existait pas, souvenez-vous, hein, ça touchait les enfants, ça touchait les femmes, mais les personnes aînées, c'était comme un sujet tabou. Et là vous voyez, avec l'évolution, il y a eu une première loi, la loi n° 115. Aujourd'hui, si on la révisé c'est parce qu'on pense qu'on doit aller plus loin. Ce n'est pas parce que la loi n° 115 n'était pas bonne. Dans toutes les lois, il faut commencer par une loi puis, après ça, on peut la bonifier, bonifier les plans d'action. Alors, c'est ça.

Si j'avais à vous demander quel serait le point...

La Présidente (Mme D'Amours) : En huit secondes, Mme la ministre.

Mme Blais (Prévost) : En huit secondes, merci pour votre présentation aujourd'hui. Et ça va nous faire énormément réfléchir, votre mémoire. M. Cadieux, Mme Beaulieu, merci.

• (16 h 20) •

La Présidente (Mme D'Amours) : Merci. Nous allons maintenant commencer la deuxième période d'échange avec l'opposition officielle. Mme la députée de Fabre, vous avez 11 minutes avec nos invités.

Mme Sauvé : Merci beaucoup, encore une fois, Mme la Présidente. Mme Beaulieu, M. Cadieux, quel plaisir, non seulement de vous entendre, mais de vous lire. D'abord, j'ai vraiment apprécié les enjeux que vous soulevez dans votre mémoire. Merci beaucoup pour tout ce travail et, Mme Beaulieu, depuis de nombreuses années. Alors, je veux vraiment vous remercier pour tout le travail si riche et qui nous amène un éclairage si intéressant.

D'entrée de jeu, vous avez nommé, puis à juste titre, c'est la première fois qu'on l'entend, mais c'est précieux, quand on arrive avec un nouveau projet de loi, on veut comprendre qu'est-ce qui ne fonctionnait pas avant et pourquoi on met sur la table un nouveau projet de loi, vous avez nommé, quand même, que ça ne faisait que quatre ans que la loi actuelle était en place. Alors donc, c'est un élément aussi qui doit faire partie de l'éclairage, parce que qui dit loi actuelle a dit aussi changement de culture. Alors, d'ailleurs, les commissaires aux plaintes sont venus nous le dire : Avant que les processus soient inculqués, partagés, qu'il y ait une adhésion collective à faire en sorte qu'on dénonce et qu'on puisse être dans ces changements-là, ça prend quelques années. Donc, merci de nous avoir amené cet aspect-là.

Tantôt, la ministre a dit que j'avais beaucoup posé de questions sur la recherche, et tout ça. D'abord, d'entrée de jeu, je veux vous dire à quel point j'ai du respect pour tout le travail de recherche que vous faites, n'ayez aucun doute là-dessus, bien évidemment. Je veux préciser que quand je pose des questions ce sont de deux ordres par rapport à l'information. J'ai voulu beaucoup poser de questions sur ce qui s'était passé, en termes de maltraitance organisationnelle durant la première vague, et j'aurais souhaité qu'il y ait enquête publique et indépendante. J'aurais souhaité qu'on ait tous les rapports sur la table pour avoir le portrait le plus exhaustif possible de la maltraitance. Ça, c'est le premier élément.

Le deuxième élément, c'est l'information en continu qui est fournie, entre autres, dans les rapports annuels des commissaires aux plaintes. D'ailleurs, dans votre mémoire, vous avez écrit cela : «Il est impératif, non seulement

d'inclure la maltraitance organisationnelle dans la définition, mais également dans le système de collecte d'information.» Alors, je pense que c'est un peu... Moi, c'est le propos que j'amenais toujours, de dire est-ce qu'en continu on peut avoir une collecte d'informations autant qualitative que quantitative. Donc je voulais préciser cela.

Mme Beaulieu, M. Cadieux, je voulais aussi préciser, et en même temps, on a parlé... la ministre a parlé d'une enquête avec l'Institut de la statistique. Je voulais avoir un petit peu votre réaction, parce qu'il y a eu deux intentions d'enquête. Il y en a une qui a été livrée, celle de la maltraitance à domicile, mais il y a l'autre qui n'a pas été livrée. Je vous pose la question : Est-ce qu'au moment où on se parle, est-ce qu'il y a des informations que vous avez sur le début de cette enquête, la deuxième, qui est sur la maltraitance en CHSLD, qui nous serait fort utile avec la réflexion qu'on a?

Mme Beaulieu (Marie) : Bien, merci, Mme la députée de Fabre. Écoutez, l'information que j'ai, c'est que le comité de travail avait été formé pour avancer sur cette enquête. Nous avons regardé les différentes enquêtes qui avaient eu lieu à travers le monde pour pouvoir s'en inspirer. Et il y avait quand même une volonté d'attendre que les résultats sortent pour la première enquête qui était sur le domicile, pour pouvoir s'y appuyer aussi pour aller vers les milieux d'hébergement. Et la crise sociosanitaire qu'on connaît est arrivée, et je n'ai plus eu de nouvelles depuis, mais j'ai bien compris que ce n'était pas le temps en ce moment d'aller collecter des données, en tout cas, auprès des aînés dans les milieux d'hébergement.

Maintenant, si j'apprenais que tout ça a été suspendu, oublié et que ça ne reviendra jamais à l'agenda, je serais la première qui serait énormément déçue et qui considérerait que, malheureusement, on a peut-être manqué à nos engagements, mais j'ai bon espoir que ça va repartir.

La Présidente (Mme D'Amours) : ...

Mme Sauvé : Oui, alors... Oui, merci, Mme la Présidente. Écoutez, moi, l'information factuelle, je vais le dire comme ça, l'information factuelle qui est liée à l'entente que j'ai eue entre les mains sur cette deuxième enquête, celle de la maltraitance en CHSLD, qui devait partir à peu près en même temps que l'autre qui a été livrée, clairement, là, dans le calendrier de réalisation, il devait y avoir toute la collecte prétest qui devait être faite bien avant le début de la pandémie. Il aurait même dû y avoir, toujours dans le calendrier de réalisation, le premier bilan de toute cette première collecte de prétest qui aurait dû être livrée en janvier. On était avant la pandémie.

Alors, quand j'avais posé la question à la ministre en étude des crédits, clairement, il n'y avait pas une intention d'aller de l'avant avec cette enquête-là. Alors, vous comprendrez qu'à vouloir avoir un portrait le plus exhaustif possible pour prendre les bonnes décisions ensemble, j'ai de grandes questions par rapport à ça. Alors, j'imagine que vous êtes aussi en attente d'avoir cette information-là.

Mme Beaulieu (Marie) : Moi, tout ce que je peux vous dire, c'est qu'on s'était penchés sur une série de questions. Il y avait eu beaucoup de travail de fait pour monter les questionnaires, mais je ne peux pas vous dire où c'est rendu.

Mme Sauvé : Merci beaucoup. On va aller maintenant du côté de la définition. Vous en avez beaucoup parlé. Merci. Puis c'était tellement éclairant pour moi quand vous avez fait ressortir tous les travaux du comité de terminologie, avec les sept types bien, bien documentés. Vous avez clairement dit à quel point, la maltraitance organisationnelle, ça devait faire partie absolument, puis mon mot n'est pas très fort quand je lis votre mémoire, de la définition actuelle.

Alors, vous avez même écrit, et j'essaie de retrouver... Vous avez même dit que, finalement, la définition actuelle, si elle n'incluait pas la maltraitance organisationnelle, ce n'était pas recevable. Alors donc, pour vous, là, clairement, il faut que ça en fasse partie. Est-ce que... Je vous pose la question. La définition actuelle, à la loi actuelle, qui est beaucoup plus générique, si le gouvernement ne va pas de l'avant à inclure la maltraitance organisationnelle dans la définition, est-ce que vous êtes d'avis qu'on doit maintenir la définition qui a lieu, qui est en cours, si vous n'acceptez pas qu'on n'inclue pas la maltraitance organisationnelle?

Mme Beaulieu (Marie) : Pour moi, il serait inadmissible que la maltraitance organisationnelle n'apparaisse pas dans la définition. Donc, je vous réponds, comme on a écrit dans notre mémoire, que c'est hyperimportant que l'on considère les sept types qui sont reconnus au Québec, et ça, dans leurs deux formes, c'est-à-dire autant de la violence que de la négligence. Ça serait malheureusement un net recul que de ne pas s'attarder à la maltraitance organisationnelle.

Et, quand on parle de maltraitance organisationnelle, on parle ici vraiment de politiques d'organisation et on ne parle pas nécessairement d'employés qui font mal leur travail. Parce que j'ai écouté des audiences pendant les deux derniers jours puis j'avais l'impression que, des fois, il y avait des petites confusions qui sont faites. Un employé qui fait mal son travail dans une organisation et qui ne suit pas les règles organisationnelles, c'est un employé fautif qui peut être maltraitant. De la maltraitance organisationnelle, c'est vraiment quand l'organisation, par ses procédures, par ses directives, ne fait pas son travail, ne donne pas les conditions pour que les gens puissent faire leur travail comme il faut.

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

La Présidente (Mme D'Amours) : Trois minutes.

Mme Sauvé : Parfait. Écoutez, je vais continuer. Vous avez fait, bien sûr, la promotion, et j'en suis, de l'autodétermination pour les personnes aînées qui sont aptes, qui sont autonomes. Il y a eu des groupes qui sont

venus, entre autres les CPA, qui sont venus nous parler de leur volonté de lever le secret professionnel. Vous qui êtes ambassadrice d'autodétermination, si je peux le dire ainsi, vous pensez quoi de cette position?

Mme Beaulieu (Marie) : Oui. Je vais être honnête avec vous, je me suis moins penchée sur la question du secret professionnel. Ce n'est pas quelque chose sur lequel j'ai fait des travaux de recherche en général. Mes réponses sont vraiment appuyées sur des collectes de données que j'ai faites. Je n'ai pas fait de collecte de données là-dessus. Donc, je serais plutôt embêtée de vous répondre avec une position claire aujourd'hui.

• (16 h 30) •

Mme Sauvé : Dernière question probablement. J'essaie de faire rapidement. Très important, l'évaluation experte, je vais le dire comme ça, de l'inaptitude et d'inclure, dans le processus, les travailleurs sociaux parce qu'on a un grand chemin à parcourir avant d'y arriver, comment on fait ça? Comment on l'inscrit dans le projet de loi pour faire en sorte que ça puisse arriver.

Mme Beaulieu (Marie) : Bien, écoutez, c'est déjà là, dans la déclaration d'inaptitude. Je sais que, demain, vous allez recevoir le Curateur public, alors... Et c'est très clair, au Québec, pour que quelqu'un soit déclaré inapte, ça prend une évaluation médicale, ça prend une évaluation psychosociale, et tout ça doit être entériné aussi par un juriste. Et s'il n'y a pas de contestation, tout va bien. S'il y a de la contestation, on peut se ramasser devant les tribunaux.

Alors, je ne comprends pas que, dans le projet de loi actuel, on ne fasse ressortir que le volet de l'évaluation médicale, parce que, pour moi, on ne peut pas ignorer les travailleurs sociaux ou leur évaluation qu'ils feraient. Il ne faut pas avoir une forme, je vais utiliser un gros mot, là, d'hégémonie médicale, pour écraser le social. Pour moi, ce sont deux regards qui sont complémentaires, qui doivent travailler de pair. D'ailleurs, au Québec, on a bien un ministère de la Santé et des Services sociaux pour travailler de pair.

Mme Sauvé : Est-ce qu'il me reste un peu de temps? Mon Dieu! Une minute. Écoutez, je voulais aussi vous entendre sur la ligne Aide Abus Aînés. Alors donc, avec la nouvelle structure, le centre d'assistance, la ligne qui existe, qui a un impact important, vous voyez comment... Est-ce qu'il y a un dédoublement, est-ce que... Comment vous voyez un peu les deux mesures? Vous avez parlé beaucoup de renforcer, hein, les mesures qui existent. Alors, je voulais vous entendre sur la ligne. Comment vous voyez ça? Est-ce que c'est important, de renforcer cette mesure très importante?

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

Mme Beaulieu (Marie) : Oui. Alors, je vais vous dire que la ligne, c'est un partenaire de recherche, pour nous, c'est un partenaire dans le comité de terminologie. Les témoignages qu'ils nous ont donnés, c'est que, régulièrement, les gens appellent à la ligne puis ils disent : Je veux signaler une situation de maltraitance. Ils sont obligés de dire : On n'est pas, nous, une ligne de signalement, on est une ligne d'écoute. Mais, en même temps, ils reçoivent déjà ces appels-là. Donc, oui, il faudrait qu'ils soient dans le coup, et je pense que ça... j'espère qu'ils vont déposer un mémoire ou, sinon, j'espère que vous allez pouvoir leur parler, parce que, selon moi, ils ont un rôle à jouer.

La Présidente (Mme D'Amours) : Merci. Merci beaucoup. Nous allons maintenant commencer la période d'échange avec le deuxième groupe d'opposition pour une durée de 2 min 45 s. Et je donne la parole à M. le député de Jean-Lesage.

M. Zanetti : Merci beaucoup. On parle beaucoup de maltraitance organisationnelle. La définition que vous en donnez, je la comprends bien, c'est lorsqu'une organisation met en place des procédures ou des directives qui ne permettent pas aux gens de bien faire leur travail et de bien traiter les aînés, en gros, là. Est-ce qu'on pourrait dire, selon vous, là, qu'un gouvernement peut être responsable de maltraitance organisationnelle s'il ne fournit pas à ces organisations-là les moyens de donner à leurs employés les moyens de bien traiter les aînés?

Mme Beaulieu (Marie) : Merci, M. le député de Jean-Lesage. Effectivement, c'est toute une question que vous me posez. Quand on parle de politiques et procédures, il faut regarder toute la chaîne. Donc, effectivement, il faut se donner des standards, de dire qu'est-ce qui est acceptable et ce qui ne l'est pas, et qu'est-ce qu'on met en place pour pouvoir arriver à appliquer nos standards dans nos pratiques. Donc, ce qui m'a souvent découragée, dans des cas de maltraitance organisationnelle... je vais prendre en milieu d'hébergement, où on a tenté de faire porter aux employés l'odieux des situations, quand, dans le fond, ils n'avaient pas les moyens de faire leur travail. Donc, prenez ma réponse puis remettez-la dans les différents étages, et vous voyez que, oui, je propose une réflexion qui est très globale.

M. Zanetti : Donc, une... des ajouts, par exemple, à la présente loi, qui... très, très... qui donneraient d'abord une définition de la maltraitance organisationnelle nécessiteraient aussi une réflexion sur, en quelque sorte, des seuils minimaux de services ou des seuils minimaux de ressources qui devraient être alloués aux soins aux aînés dépendamment du type d'hébergement ou de lieux où ils sont donnés.

Mme Beaulieu (Marie) : Bien, la réflexion peut aller effectivement jusque-là. Disons que si on veut être une société qui a comme premier, vraiment, regard sur les aînés, de se dire... En fait, je vais vous reprendre une citation

de Simone de Beauvoir qui disait : «La façon dont une société s'occupe de ses aînés donne une idée très claire de son état d'avancement et de sa considération pour les citoyens.» Donc, je pense qu'on est rendu là à réfléchir sur quel type de services, quels types de soins on veut donner aux aînés et comment on veut travailler dans des perspectives d'équité intergénérationnelle.

M. Zanetti : Je vous remercie.

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

M. Zanetti : Ah! bien, merci beaucoup, pour tout votre travail et pour ces réponses fort éclairantes. Ça nous sera utile.

La Présidente (Mme D'Amours) : Merci. Nous allons maintenant commencer la dernière période d'échange avec le troisième groupe d'opposition toujours pour une durée de 2 min 45 s, et je cède maintenant la parole à Mme la députée de Duplessis. Voilà.

Mme Richard : Merci, Mme la Présidente. Bonjour, merci beaucoup. C'est fort intéressant de vous entendre. Vous savez, il y a beaucoup de personnes, là, qui nous disent, au quotidien : Il y a beaucoup de politiques, il y a beaucoup de procédures, il y a beaucoup d'acteurs, hein, quand on parle de protecteur des aînés... Moi, je... on me dit : Bien là, ah! non, ce n'est pas utile, ça va être une structure de plus encore qu'on va ajouter. Moi, j'y tiens, je vous le dis, personnellement puis avec mon équipe aussi, au Parti québécois, on tient à avoir un protecteur des aînés qui, celui-ci, serait imputable, celui-ci serait un acteur privilégié auprès de la ministre, justement pour faire en sorte que les politiques soient appliquées, puis il aurait le mandat principal, justement, de faire en sorte que les courroies de transmission... parce que les courroies de transmission ne sont pas toujours évidentes pour une personne qui veut dénoncer de la maltraitance, qui en subit, de la maltraitance. Vous l'avez dit, hein, ils ne savent... puis on l'a dit à maintes reprises, là, on ne sait pas, là. Même moi, là, écoutez, on est dans ça depuis quelques jours, puis je connais un petit peu la machine, ce n'est pas toujours évident de savoir à quelle porte frapper sur le terrain.

Concrètement, moi, j'aimerais vous entendre, de par votre expérience, votre expertise en la matière, est-ce que vous seriez pour ou contre un protecteur des aînés où il y aurait une mission première, c'est vraiment de contrer la maltraitance aux Québec, de s'assurer que les politiques... puis qu'on sache, dans un CHSLD ou ailleurs, ce que fait la main gauche puis ce que fait la main droite, cohérent, là, pour M. et Mme Tout-le-monde, qui ont besoin d'aide, souvent.

Mme Beaulieu (Marie) : Bien, comme je le disais tout à l'heure, il y avait déjà 26 mécanismes, on en a rajouté un 27e avec la loi, donc je suis toujours un peu frileuse avant de rajouter un mécanisme, de me rendre compte ou pas, qu'est-ce que les autres font, comment ils travaillent ensemble, est-ce que c'est bien coordonné. La façon dont vous l'amenez, c'est le rôle du Protecteur du citoyen, c'est de s'assurer de... des aînés, pardon, ça serait de s'assurer d'une cohérence de l'ensemble des services aux aînés, mais je pense qu'il faudrait peut-être en discuter, voir s'il y a une plus-value. Sinon, je craindrais que c'est une porte supplémentaire et j'ai souvent dit, moi : Si, d'emblée, on avait une meilleure reddition de comptes, par exemple, sur notre Registre national des incidents et des accidents dans les milieux et qu'on regardait qu'est-ce qui était de la maltraitance ou pas, donc on le nommait, la même chose pour des rapports de comités de résidents, et ainsi de suite, on aurait déjà beaucoup. Donc, c'est ça qui me préoccupe.

Mme Richard : Je suis d'accord avec vous, mais je ne pense pas qu'on ait le temps, puis le temps est précieux envers ces personnes qui, aujourd'hui même, je suis sûre qu'il y a des aînés, puis il y a d'autres personnes vulnérables qui vivent de la maltraitance, puis on n'a pas le temps, justement, de faire en sorte que la protectrice des Aînés, que ce soit le commissaire aux plaintes fasse vraiment... puis je ne dis pas qu'ils ne font pas un bon travail, mais que ça donne des résultats.

La Présidente (Mme D'Amours) : Le temps que nous avons... Merci, c'est tout le temps que nous avons pour nos invités. Alors, Mme Beaulieu, M. Cadieux Genesse, merci pour votre contribution aux travaux de la commission.

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

(Suspension de la séance à 16 h 38)

(Reprise à 16 h 47)

La Présidente (Mme D'Amours) : Je souhaite la bienvenue à la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse. Je vous rappelle, messieurs, que vous disposez de 10 minutes pour votre exposé, après quoi nous procéderons à la période d'échanges avec les membres de la commission. Je vous invite donc à vous présenter et à procéder à votre exposé. La parole est à vous.

Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (CDPDJ)

M. Tessier (Philippe-André) : Merci beaucoup. Philippe-André Tessier, président de la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse. Je suis accompagné de M. Germain Royer, agent d'éducation et de coopération à la commission.

La commission a, entre autres, le mandat de relever les dispositions des lois du Québec qui seraient contraires à la charte en vertu et de faire les recommandations appropriées. Comme vous le savez, la charte consacre à son article 48 le droit des personnes âgées et des personnes en situation de handicap d'être protégées contre toute forme d'exploitation. Le projet de loi n° 101 interpelle ainsi directement la commission en tant qu'organisme chargé de veiller au respect des droits garantis par la charte. À ce titre, elle joue un rôle unique au Canada en matière de protection des personnes âgées ou en situation de handicap depuis plus de 40 ans.

La commission a la responsabilité spécifique de faire enquête sur les cas d'exploitation de ces personnes et de proposer des moyens de régler ces situations, voire de saisir le Tribunal des droits de la personne pour ce faire. Ce pouvoir s'exerce également à l'endroit de toute plainte relative à une situation de discrimination, qui peut être notamment liée à l'âge ou à la situation de handicap. D'ailleurs, la commission constate que l'âgisme et le capacitisme, comme formes de discrimination systémique, rendent plus vulnérables certaines personnes à l'exploitation, à la maltraitance et à différentes formes de traitement discriminatoire. Ces phénomènes peuvent, de plus, prendre des formes particulières à l'intersection de certains motifs de discrimination prohibés, par exemple, chez les femmes, les personnes autochtones, les personnes racisées, les personnes immigrantes et les personnes LGBTQ+.

Le mandat de la commission... (panne de son) ...Depuis 2017, la commission est également partie prenante dans la mise en oeuvre de l'entente-cadre nationale et du processus d'intervention concertée concernant la maltraitance. Elle collabore également à la mise en oeuvre de six mesures du plan d'action gouvernemental 2017-2022 pour contrer la maltraitance. C'est donc forte de cette expertise que la commission a procédé à l'analyse du projet de loi n° 101.

La commission accueille favorablement ce projet de loi. Elle salue tout particulièrement le fait que celui-ci valoriserait le respect de l'autonomie de la personne en situation de vulnérabilité. Pensons, par exemple, aux dispositions qui prévoient que le suivi donné à toute plainte ou signalement devrait privilégier l'implication de la personne victime de maltraitance à chacune des étapes et aux articles qui préciseraient que dès le déclenchement d'un processus d'intervention concertée, que ce processus est envisagé, la personne en situation de vulnérabilité doit être informée des actions qui pourraient être entreprises, de l'appui dont elle pourrait bénéficier et des suites à entrevoir. Toutes ces mesures contribueraient, de l'avis de la commission, à favoriser l'atteinte d'un équilibre entre le droit de la personne en situation de vulnérabilité, de les protéger contre toute forme d'exploitation, et le respect du droit à la liberté, du droit à la sauvegarde de la dignité et du droit à l'information.

La commission accueille également favorablement les dispositions qui modifieraient la Loi sur les services de santé et les services sociaux afin de créer de nouveaux mécanismes d'enquête mais aussi d'aide et d'accompagnement à l'endroit des résidences privées pour aînés qui éprouvent des difficultés ainsi que la possibilité de désigner, dans certaines situations, des personnes ou une personne pour assumer l'administration provisoire d'établissements privés non conventionnés, de résidences privées pour aînés et de certaines ressources intermédiaires. (Panne de son) ...à la vie, la sûreté, l'intégrité et la sauvegarde de la dignité des personnes hébergées dans ces établissements.

• (16 h 50) •

Certains articles du projet de loi contribueraient aussi à l'amélioration des mécanismes de reddition de comptes et à la transparence des actions de lutte contre la maltraitance vis-à-vis les personnes qui reçoivent des services de santé et des services sociaux. Parmi ces mesures, mentionnons celles à rendre le directeur général de l'établissement responsable de prendre les moyens nécessaires afin de faire cesser tout cas de maltraitance porté à sa connaissance, ainsi que celles destinées à favoriser la diffusion des politiques de lutte contre la maltraitance et à détailler les informations devant apparaître dans le bilan annuel du commissaire local aux plaintes.

Comme le soulignait la Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées dans son mémoire sur le projet de loi n° 115 devenu la loi, des mécanismes de suivi des signalements transparents et efficaces contribuent à prévenir et contrer la maltraitance en milieu d'hébergement.

La commission estime également que l'ajout de sanctions pénales à l'encontre des personnes physiques ou morales qui imposeraient des mesures de représailles à l'endroit des personnes dénonciatrices ou contre toute personne qui entraverait le travail d'un enquêteur ou d'un inspecteur pourrait contribuer à renforcer la protection des personnes victimes de maltraitance.

La commission s'interroge toutefois sur la portée et les effets potentiels sur les droits de certaines dispositions du projet de loi. Elle se questionne tout d'abord sur l'opportunité d'imposer des sanctions pénales applicables au défaut de procéder à un signalement obligatoire. Cette question avait déjà fait l'objet de débats lors de l'étude du projet de loi n° 115, en 2017, et plusieurs intervenants s'opposaient à cette initiative. Les études consultées par la commission tendent d'ailleurs à montrer que de telles mesures n'ont pas un impact déterminant, voire qu'elles peuvent engendrer une variété d'effets difficiles à anticiper, notamment sur la relation de confiance entre les personnes concernées et les institutions.

En 2017, certains intervenants s'inquiétaient des risques que pourrait entraîner l'obligation faite à un professionnel de signaler, sans le consentement de la personne, une situation perçue comme étant potentiellement de la maltraitance, par exemple, lorsque l'on pense que celle-ci serait le fait d'un proche. Le signalement obligatoire, s'il peut contribuer à protéger les droits de la personne vulnérable, peut aussi, suivant les circonstances, mener à une infantilisation de

celle-ci et constitue une forme d'âgisme, donc, lorsque l'on cherche à protéger la personne contre son gré. En étendant notamment la portée du signalement obligatoire aux résidences privées pour aînés, le projet de loi pourrait accroître ces risques. Une personne âgée vivant en RPA peut en effet être complètement apte à prendre des décisions qui la concernent, même si elle a besoin d'assistance dans certaines sphères de sa vie. En ce sens, la commission invite le législateur à prendre en compte, dans l'étude du projet de loi, le nécessaire équilibre qui doit être recherché entre les besoins de protection et le respect de l'autonomie et de la volonté de la personne.

Pour favoriser l'atteinte d'un tel équilibre, la commission privilégie l'accompagnement, la concertation et la prévention à l'intervention de force, comme elle le disait notamment dans son mémoire sur le projet de loi n° 115. Ce type d'approche est aussi privilégié par la Convention des Nations Unies relative aux droits des personnes handicapées et par le Comité des droits économiques, sociaux et culturels des Nations Unies pour la réalisation du droit à la santé des personnes âgées, droit qui est protégé par le pacte relatif aux droits économiques, sociaux et culturels, auquel le Québec s'est déclaré lié.

Les mesures de concertations qu'offrent les PIC constituent d'ailleurs, de l'expérience de la commission, d'excellents moyens de s'assurer que tous les types de situations qui pourraient constituer de la maltraitance ou de l'exploitation fassent l'objet d'un examen approprié et bénéficient de l'expertise requise. Le projet de loi viendrait d'ailleurs donner plus de souplesse à ces processus.

Par ailleurs, on peut se demander si une meilleure connaissance des dispositions visant à protéger les professionnels de mesures de représailles ne permettrait pas d'atteindre l'objectif poursuivi par l'imposition de sanctions pénales liées au défaut de signalement. À l'heure actuelle, les craintes des personnes usagères, des familles, des employés du réseau de subir des représailles persistent selon une consultation menée par le Centre de recherche et d'expertise en gérontologie sociale en 2018. Pour répondre à ces craintes et encourager le signalement, il pourrait être envisagé d'ajouter au projet de loi, parmi les éléments que doit notamment indiquer toute politique de lutte contre la maltraitance, les mesures de protection dont peut bénéficier toute personne qui effectue, de bonne foi, une plainte ou un signalement ou qui collabore à leur examen ou leur traitement.

La politique-cadre et des outils de révision des politiques publiées en 2020 vont d'ailleurs déjà dans ce sens. Une plus grande promotion de ces mesures de protection renforcerait le message à l'effet que la dénonciation de situations inacceptables fait partie d'un système de santé respectueux des lois. On doit donc, à ce titre, s'assurer qu'elle protège les lanceurs d'alerte qui dénoncent des dysfonctionnements organisationnels qui pourraient entraîner la maltraitance. Les mécanismes de protection contre les représailles, pour être pleinement efficaces, doivent aussi s'accompagner des mesures de formation adéquate pour les professionnels quant à leurs obligations déontologiques et la possibilité de lever le secret professionnel dans certaines circonstances.

Plus largement, la commission souhaite rappeler que la maltraitance et l'exploitation ne sont pas des phénomènes isolés ou individuels. Ces situations relèvent aussi souvent de facteurs contextuels. La maltraitance pourrait, par exemple, survenir lorsque les conditions organisationnelles et institutionnelles se détériorent ou lorsque l'accroissement des besoins des usagers n'est pas accompagné de ressources suffisantes.

Dans un récent mémoire portant sur le projet de loi n° 56, la commission constatait, par exemple, que l'absence ou l'insuffisance de soutien des personnes proches aidantes, qu'il soit d'ordre matériel ou moral, comme l'épuisement des proches aidants ou intervenants, peuvent contribuer au risque d'exploitation des personnes âgées ou handicapées au sens de 48 de la charte. Il importe donc de ne pas occulter la dimension systémique de ce phénomène. À cet égard, une mention de la maltraitance organisationnelle, dans le projet de loi, pourrait encourager une telle reconnaissance.

Quant à son rôle dans la mise en oeuvre des processus d'intervention concertée, la commission prend acte des obligations supplémentaires qui lui incomberaient advenant l'adoption du projet de loi. La commission est prête à les endosser, avec la même compétence et le dévouement qu'elle a jusqu'ici démontré, mais pourrait requérir des ressources supplémentaires pour s'acquitter convenablement et en temps opportun de ses nouvelles obligations sans nuire au traitement du fort volume de demandes qu'elle reçoit déjà année après année. Dans l'esprit de l'entente-cadre nationale qui prévoit le... déploiement, pardon, des processus d'intervention concertée dans chaque région du Québec, la commission souhaiterait également avoir le moyen d'optimiser son action dans les différentes régions en matière de protection contre la maltraitance et l'exploitation, et ce, dans la perspective de sa stratégie de régionalisation.

En terminant, la commission veut rappeler que les personnes aînées et les autres personnes majeures en situation de vulnérabilité ne sont jamais mieux protégées que lorsque l'ensemble de leurs droits sont respectés. La lutte contre la maltraitance doit donc continuer d'être menée sans négliger la protection du droit à la liberté, à l'intégrité, à la sauvegarde de la dignité de la personne sans discrimination liée à l'âge ou handicap.

Nous vous remercions de votre attention et sommes disponibles pour répondre à vos questions.

La Présidente (Mme D'Amours) : Merci, Me Tessier, pour votre exposé. Nous allons maintenant commencer la période d'échange avec la partie gouvernementale. Mme la ministre, à vous la parole pour une durée de 16 min 30 s.

Mme Blais (Prévost) : Me Tessier, M. le président, M. Royer, bienvenue. Vous êtes des acteurs incontournables du gouvernement. Vous faites partie du premier plan d'action pour contrer la maltraitance envers les personnes aînées avec l'unité que vous avez mise sur pied. Puis je pense que l'unité a pris de l'ampleur avec les personnes qui vous demandent des conseils, qui vous demandent de les accompagner. Il y a beaucoup de questions de maltraitance financière par rapport aux plaintes qui sont logées chez vous.

Écoutez, vous terminez votre mémoire en parlant de personnes aînées et autres personnes majeures en situation de vulnérabilité. Trouvez-vous que dans le projet de loi on parle assez des personnes en situation de handicap ou si elles

sont plus occultées? Parce que depuis le début des consultations, on parle beaucoup de personnes âgées, mais on ne parle pas beaucoup de déficience physique, déficience intellectuelle, spectre de l'autisme, des personnes en situation de handicap qui vivent à la maison et qui subissent aussi de la maltraitance.

M. Tessier (Philippe-André) : Oui. Bien, tout à fait. C'est une excellente question, Mme la Présidente, de la part de la ministre. Il est évident, puis je pense que la ministre est bien au fait que... Puis comme on l'a démontré dans notre exposé, l'article 48 de la charte en parle bel et bien, des personnes âgées ainsi que des personnes handicapées. Et la jurisprudence des 40 dernières années est venue mettre l'emphase sur le caractère de vulnérabilité. Alors, l'âge n'est pas un critère déterminant, il s'agit ici de respecter l'autonomie de la personne, mais d'insister sur l'aspect de vulnérabilité.

Alors, bon, pour nous, comme commission, on a toujours fait et on a toujours pensé que la défense correcte des principes prévus à 48 devait se faire pour les personnes âgées vulnérables, mais aussi pour les personnes handicapées. L'un ne va pas dans l'autre. Et il est certain, nous avons également entendu certains témoignages devant cette commission parlementaire là à l'effet que la loi en elle-même, bien qu'elle parle des personnes âgées ainsi que des personnes en situation de vulnérabilité, il mériterait d'avoir peut-être plus de précisions, plus de définitions dans la loi. Et aussi, il faut le dire, c'est sûr et certain que le cadre de la loi, mais aussi le cadre de l'entente... le cadre de l'entente-cadre, excusez-moi, là, c'est un peu... il y a beaucoup de cadres là-dedans, ainsi que le plan d'action qui, lui, vise les personnes aînées.

Donc, c'est sûr et certain que lorsque l'on parle d'arrimer ces différents outils là et de faire en sorte qu'ils soient applicables aux deux groupes visés, aux deux catégories de personnes visées, ce qui va dans ce sens-là va dans le sens de l'article 48 de la charte. Alors, on ne peut qu'être en faveur. Je ne sais pas si mon collègue veut compléter?

• (17 heures) •

M. Royer (Germain) : Bien, peut-être, je pense, c'est utile de rappeler à la commission en général que les dossiers qu'on reçoit pour fins de l'exploitation de personnes handicapées sont quand même moindres en proportion de ceux qu'on reçoit pour les personnes... les dossiers d'exploitation de personnes âgées. Toutefois, avec... depuis la mise en place des processus d'intervention concertés, comme vous le savez, Mme la ministre, on est en déploiement.

Et le deuxième volet de la loi qui concerne toute personne en situation de vulnérabilité, actuellement, je participe beaucoup aux processus d'intervention concertés, et va toucher... il y a un aspect qu'on commence à développer et à parler beaucoup plus, qui est celui justement dont vous avez parlé, c'est-à-dire des personnes, par exemple, en situation de handicap. Alors, on peut parler de déficience intellectuelle, trouble du spectre de l'autisme, ce sont des types de dossiers qu'on voit, qu'on commence à voir, et on peut croire qu'avec le déploiement, justement, des processus d'intervention concertés, de l'autre volet de la loi, ça risque de prendre éventuellement beaucoup plus d'ampleur que ça l'est actuellement.

Mme Blais (Prévost) : Je fais une analogie, mais on est en train de construire des maisons des aînés et des maisons alternatives. Or, on parle souvent des maisons des aînés et très rarement des maisons alternatives, où ce sont des personnes de 65 ans et moins en déficience physique, intellectuelle, spectre de l'autisme, qui vont se retrouver... Alors, il me semble qu'on devrait, à l'écoute, avec les mémoires, peut-être aller plus loin.

Je veux vous entendre sur... ma collègue de Duplessis aimerait qu'il y ait un protecteur des aînés. Le Protecteur du citoyen nous avait dit, lors d'une commission, que le Protecteur du citoyen était le protecteur des aînés. À la CDPDJ, vous êtes aussi des protecteurs. Qu'est-ce que vous pensez de cette nouvelle structure qui pourrait apparaître dans le paysage pour protéger les personnes vulnérables?

M. Tessier (Philippe-André) : Je pense qu'il y a deux grands principes qu'il faut mettre de l'avant lorsqu'on se pose ou qu'on réfléchit à ce genre de solution.

Le premier de ces principes-là, c'est que la loi de 2017, la loi n° 115, donc la Loi visant à lutter contre la maltraitance, elle forme un champ de protection autour de la personne vulnérable, qu'elle soit âgée ou handicapée, en mettant en concertation un paquet d'intervenants qui ont tous des responsabilités complémentaires différentes pour faire en sorte de vraiment venir protéger cette personne. Et donc, la beauté de ce concept-là, puis mon collègue vous en a parlé à travers les processus d'intervention concertés dont on parle, donc, très concrètement, il y a cette conversation-là qui se produit en temps réel entre les organismes, l'AMF, le Curateur public, la Commission des droits, etc., pour faire en sorte d'avoir cette protection-là dans des situations de maltraitance. Donc, pour nous, on trouve que ce modèle-là, ce projet-là, il est très porteur.

Dans un deuxième temps, il faut faire attention aussi de ne pas penser que d'avoir quelqu'un qui est désigné comme protecteur va aussi apporter une solution miracle à des concepts qui font appel beaucoup aussi à des gens qui ont besoin d'être là en première ligne. Alors, c'est bien beau d'avoir un protecteur... Et encore là, nous, on ne se dit pas qu'on est contre, on ne dit pas qu'on est pour, on vous dit juste : S'il y a un protecteur, ce n'est pas une fin en soi. Il faut s'assurer que les PIC fonctionnent bien. Il faut s'assurer qu'il y ait des gens sur le terrain qui puissent faire cette intervention-là auprès des personnes âgées, personnes handicapées. C'est ça qui est la priorité pour nous aussi.

Mme Blais (Prévost) : Il faut s'assurer que le centre d'assistance avec la ligne Aide Abus Aînés, avec les PIC, avec la CDPDJ, le curateur, les policiers, tout ça puisse — et les commissaires aux plaintes — tout ça puisse fonctionner.

M. Tessier (Philippe-André) : Oui.

Mme Blais (Prévost) : Maintenant, je vais laisser la parole à mes collègues.

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

Mme Picard : Merci, Mme la Présidente. Bonjour, M. Tessier et M. Royer. Merci pour votre contribution à nos travaux. Je pense que vous l'avez vu, la COPHAN, qui est venue ici pour... en commission parlementaire, je pense que vous avez mentionné que vous les avez... que vous avez visionné leur venue ici. J'aimerais savoir si... Parce qu'eux, ils demandent une analyse différenciée de la maltraitance. Est-ce que, selon vous, la maltraitance pourrait être attribuable à un handicap, à un sexe, à un âge ou à une communauté quelconque?

M. Tessier (Philippe-André) : Bien, écoutez, nous, ce qu'on a compris des interventions de la COPHAN, c'est... Puis il faut bien le comprendre, il existe un recours en vertu de l'article 48 qui vise nommément les personnes handicapées, donc les personnes en situation de handicap, et qui vient les protéger eu égard à l'exploitation tant financière que physique, psychologique. J'en profite pour mentionner puis rappeler aux parlementaires que l'article 48 et que la commission ne visent pas à protéger uniquement l'exploitation financière ou la maltraitance financière. On pense souvent que c'est limité à ça, mais c'est l'ensemble des cas, donc de maltraitance physique ou psychologique ou d'exploitation. Et c'est sûr et certain que de ce point de vue là, il y a aussi des recours auprès du Curateur public ou des services policiers qui font aussi partie de l'entente-cadre nationale. Donc, il y a toujours, encore une fois, à travers le processus de la Loi sur la maltraitance, une instance vers qui se tourner pour ce qui est de ces genres de signalements là.

Maintenant, est-ce qu'il y a des facteurs qui sont différents pour ce qui est des personnes en situation de handicap? C'est sûr que la situation des personnes en situation de handicap, elle est différente que la personne âgée. Mais, encore une fois, tu sais, je veux dire, on ne va pas... Les cumuls de facteurs, on parlait d'intersectionnalité dans notre allocution, c'est sûr qu'il y a des cumuls de facteurs. Il y a des aspects historiques liés à des discriminations historiques, systémiques qui sont en place et qui sont des forces en présence aussi dans la maltraitance, que ça soit pour les personnes âgées ou des personnes handicapées.

Mme Picard : Merci beaucoup. Merci, Mme la Présidente.

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

Mme Lachance : Merci, Mme la Présidente. Messieurs, merci. Je vais aller rapidement au but pour laisser du temps à mes autres collègues. Dans votre mémoire, puis en vous écoutant aussi, j'entends... je vous entends parler de l'exploitation et de la maltraitance. J'aimerais ça vous entendre élaborer sur les différences entre les deux concepts.

M. Tessier (Philippe-André) : Je vais céder la parole à mon collègue qui le fait, je pense, d'un point de vue quotidien.

M. Royer (Germain) : Oui. Bien, on va... Écoutez, si on parle de l'article 48, les critères sont quand même balisés par la jurisprudence, si on parle vraiment de profiter... c'est-à-dire une personne qui est en position de force va profiter de la vulnérabilité d'une personne pour s'approprier quelque chose, et, on s'entend, on parle souvent de maltraitance, et je fais attention, d'exploitation financière et l'aspect financier est souvent mis de l'avant.

Lorsqu'on parle de maltraitance, évidemment ce n'est pas nécessairement toujours intentionnel. Il y a quand même des nuances à faire, par exemple, si vous prenez la négligence, un proche aidant qui est épuisé, qui ne donne pas les soins, quelqu'un qui ne reçoit pas les soins adéquats. Écoutez, on est devant une situation de maltraitance, mais on n'est pas nécessairement devant une situation d'exploitation. Ça mérite toujours un regard, évidemment, selon les critères jurisprudentiels qui sont établis par les différents tribunaux depuis quand même plusieurs années, et nous, c'est les critères qu'on va généralement appliquer. N'empêche que lorsqu'on reçoit une situation, évidemment, ce n'est jamais à trancher au couteau, on s'entend. On va regarder la situation dans son ensemble et on va essayer de contribuer à mettre fin à la situation, qu'elle soit, là, d'exploitation ou de maltraitance, là, ce qui est notre rôle. Et c'est dans ce cadre-là qu'on va collaborer, évidemment, dans les PIC, parce qu'évidemment ça peut être adressé de différentes façons à différents partenaires aussi, toujours en vue de chercher une façon de mettre fin à la situation de maltraitance. Mais c'est toujours un peu technique, hein, parce que la commission a des pouvoirs très particuliers et nous, lorsqu'on utilise nos pouvoirs, bien, on doit les faire, évidemment, avec les critères qui sont établis par la jurisprudence.

M. Tessier (Philippe-André) : Oui. Puis on a senti le besoin, je vais compléter une chose aussi, cette question-là, elle est tellement importante, Mme la Présidente, la question de la députée, c'est... la commission a même produit un avis public pour bien expliquer quelle est la maltraitance, quelle est l'exploitation, quel est le sens de ces deux concepts-là, où est-ce qu'ils se recoupent, où est-ce qu'ils sont différents. Cet avis-là est public et diffusé sur le site Web de la commission. Mais comme mon collègue le disait, dans le quotidien de l'application de la loi de la maltraitance et dans le cadre des PIC, c'est quelque chose que nous, au quotidien, on va rappeler à différents intervenants, pour bien cibler quelle est la différence puis pourquoi, dans un cas, la commission va agir, mais, dans un autre cas, la commission n'agira pas, parce qu'il ne s'agit pas d'un cas d'exploitation.

• (17 h 10) •

Mme Lachance : Est-ce qu'il me reste un petit peu de temps, madame?

La Présidente (Mme D'Amours) : ...

Mme Lachance : Merci, Mme la Présidente. Dans votre mémoire, vous nous parlez des inquiétudes face aux risques que pourrait entraîner l'obligation de signalement. Je vous écoute, depuis tout à l'heure, et puis j'essaie de voir... Vous exprimez très bien les risques, mais on entend aussi que ça pourrait être des bénéfiques pour certaines personnes. Comment on évalue les risques, versus les bénéfiques? Comment vous évaluez ça pour prendre une position?

M. Tessier (Philippe-André) : Bien, écoutez, oui, c'est une vaste question, Mme la députée. Et il y a eu — puis c'était ça qu'on disait dans notre mémoire aussi — il y a eu beaucoup de travaux là-dessus, sur le p.l. n° 115, en 2017, puis beaucoup d'intervenants. Certains étaient en faveur, d'autres sont contre. Les arguments qui sont avancés, disons, généralement, c'est qu'on vient, par le signalement obligatoire... puis là, encore là, je me fais le porte-parole des critiques, on parle d'instauration d'une culture de surveillance ou de délation, plutôt qu'une culture d'accompagnement, ou de collaboration, ou de participation. On pense, certains acteurs aussi pensent que ça pourrait amener une certaine retenue, certains acteurs... il y a... ça a comme une espèce d'effet stérilisant ou de crainte de signalement.

Et aussi, bien, évidemment, ça s'accompagne d'une structure punitive. Donc, qui dit structure punitive, bien, c'est encore une fois des ressources, qui ne sont pas nécessairement consacrées à venir régler les problèmes de maltraitance ou d'exploitation dans le quotidien, mais plus dans la gestion de la maltraitance ou de l'exploitation. Puis ça, c'est des ressources qu'encore une fois l'État doit consentir aux différents organismes mis en place. Ça ne se fait pas à coût nul, aller devant le tribunal, faire appliquer une sanction pénale. Donc, ça aussi, c'est un autre élément de critique.

Et le dernier élément que je peux souligner, c'est que de répondre rapidement, puis encore là, l'objectif des PIC, c'est ça, c'est... de rapidement créer un faisceau de protection autour de la personne âgée est beaucoup plus efficace que l'ajout de sanctions qui, encore une fois, elles, prennent un certain temps avant d'être mises en place, si je peux résumer, un peu, les critiques les plus classiques que nous, on entend sur ces éléments-là depuis les cinq dernières années.

Mme Lachance : Merci beaucoup, messieurs.

La Présidente (Mme D'Amours) : Merci. Je vais maintenant céder la parole à la ministre pour 1 min 50 s.

Mme Blais (Prévost) : Écoutez, vous avez parlé d'un plan de régionalisation. Quelle serait la plus-value de ce plan par rapport aux processus d'intervention concertés, qu'on appelle les PIC, là, mais pour que tout le monde comprenne, là, le plan d'intervention concerté? C'est quoi, la plus-value?

M. Tessier (Philippe-André) : Désolé pour l'acronyme, Mme la ministre. Nous, on appelle ça les PIC, et essentiellement l'objectif, c'est que mon collègue qui est avec moi, Germain, qui lui se déploie dans les régions du Québec, l'objectif, c'est d'avoir plus de personnes qui sont en lien avec... sur le territoire du Québec, dans les différentes régions sociosanitaires pour encore une fois... parce que lorsque l'on a cet accompagnement-là auprès des intervenants, on peut agir plus rapidement en amont puis agir plus rapidement dans la stabilisation de la situation, et dans la dénonciation de la personne... de la situation de maltraitance et/ou d'exploitation. Donc, l'objectif, c'est vraiment d'assurer à la commission une présence sur l'ensemble du territoire, parce que la maltraitance, elle, se produit sur l'ensemble du territoire. Puis je sais, moi, pour avoir eu des conversations avec différents organismes ou différents groupes répartis sur le territoire du Québec, c'est qu'on aime que la commission ait des représentants présents dans les régions, parce qu'il y a aussi... il y a une limite, il y a 24 heures dans une journée, puis notre collègue Germain ne peut pas être partout. Et il y a aussi cette écoute-là qui est importante. On parlait tantôt d'expliquer les nuances entre maltraitance, exploitation, il faut les faire mieux comprendre à travers tout le monde. On va mettre en place une nouvelle loi. Il faut que ça, ça soit mieux compris, ces processus-là, le signalement, le rôle des professionnels. Mais ça, ça prend des gens, ça prend des individus qui sont à même de le faire à travers le Québec.

Mme Blais (Prévost) : Merci.

La Présidente (Mme D'Amours) : Mme la ministre, il restait huit secondes.

Mme Blais (Prévost) : Il me reste huit secondes? Ah! Bien là, j'ai ma question sur le bout des lèvres. Ce sera pour une autre fois. Mais merci pour le travail que vous faites depuis des années avec l'unité spécialisée que vous avez à la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse. Vous avez fait un travail remarquable au cours des ans. Merci.

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

Mme Sauvé : Merci beaucoup, Mme la Présidente. MM. Tessier et Royer, un plaisir de vous entendre, et pas besoin de vous dire que votre éclairage dans nos travaux sont absolument essentiels. Alors, merci pour cette présentation et votre réflexion.

Vous avez parlé, dès le début de votre présentation, de l'importance de l'autodétermination. Et vous avez parlé, vous avez utilisé l'expression «le nécessaire équilibre», qui est très fragile, en fait, entre l'obligation de dénoncer et...

ou on arrête ça pour parler davantage d'accompagnement, particulièrement pour les personnes qui sont autonomes en RPA. Vous venez... en réponse à la collègue, vous avez précisé un peu les avis des autres groupes. Je veux vraiment vous entendre sur votre avis à vous, toute votre expertise sur ce nécessaire équilibre, donc sur l'obligation de dénoncer en lien avec l'autonomie des personnes. Alors, comment on y arrive, et où la ligne est tranchée, puis à quel moment on embarque dans l'accompagnement, plutôt, de la personne plutôt que d'aller dans la dénonciation obligatoire?

M. Tessier (Philippe-André) : Oui. Bien, je ne sais pas si mon collègue aussi voulait comme ajouter des éléments là-dessus. Je peux peut-être commencer puis il pourra compléter. Mais c'est sûr et certain qu'ici l'objectif visé, c'est la protection de la personne vulnérable âgée ou handicapée. C'est un objectif législatif urgent, réel, important. Tout le monde en convient. Et c'est ça, un peu, l'équilibre qui est difficile lorsque l'on oppose les droits garantis à la charte québécoise des droits et libertés, l'article 48, et donc on parlait d'autonomie, et ça, c'est un élément qui est très présent dans toute l'interprétation juridique que les tribunaux du Québec ont fourni, 40 ans de jurisprudence, on vous le dit, là, c'est un recours unique au Canada, c'est quelque chose, un modèle qu'on peut être fiers au Québec, mais cet équilibre-là, ce qu'il dit aussi, et les tribunaux, ce qu'ils sont venus dire, c'est de dire : La personne âgée, elle a le droit de faire des mauvais choix. L'autonomie va jusque là. La personne, par son autonomie, a le droit de poser des gestes en pleine connaissance de cause avec... qui pourrait être, objectivement... dire : Bien ça, ce n'est pas un bon choix. Mais ça, ce n'est pas le rôle de l'État ou de la société de dire : Toi, personne âgée autonome, ton choix, il n'est pas le meilleur. Alors, c'est aussi le fondement de ce respect-là, c'est le respect de l'autonomie, c'est l'absence d'infantilisation aussi de la personne âgée qui est au coeur de toute la jurisprudence.

Puis je dirais plus, si on regarde l'orientation prise, notamment dans le cadre de p.l. n° 18 qui a été adopté, donc, toute l'autonomie du majeur, ces concepts-là, au niveau international, c'est repris, c'est-à-dire il faut assurer le plein exercice, la capacité résiduelle de la personne âgée, là, il faut lui donner le plus possible la capacité de l'exercer avant d'intervenir, puis de, disons, d'embarquer, puis de lui enlever sa capacité résiduelle.

Alors, c'est ça, cette tension-là qui s'exprime dans... nous, dans le quotidien de l'application de cette loi-là. Puis je m'excuse, j'ai pris un peu beaucoup de temps, là. Je voulais... Je ne sais pas si mon collègue avait quelque chose à ajouter ou je vous laisse continuer, Mme la députée.

M. Royer (Germain) : Ça ne sera pas très long, mais je pense que c'est important d'apporter quand même... Tu sais, on cherche vraiment l'équilibre, et là on voudrait savoir, bien, c'est où le point de bascule. C'est toujours du cas par cas, et il faut toujours le voir en respectant, justement, l'autonomie de la personne. Et une des nuances importantes dans tout ça, c'est vraiment la question du consentement de cette personne-là, et à partir de quand, ce consentement-là, on sait très bien qu'il est vicié, que la personne n'est peut-être plus en mesure de prendre vraiment des bonnes décisions. Et c'est là que tranquillement que dans l'équilibre, que ça peut peut-être un peu basculer. Et quand je dis ça, ça ne veut pas dire qu'on enlève complètement les droits à cette personne-là, c'est juste qu'à un moment donné, elle doit bénéficier quand même d'une certaine aide parce qu'on sait qu'on pourrait, justement, en vertu de 48, profiter de sa vulnérabilité pour s'approprier quelque chose. Et c'est à partir de ce moment-là que, dans la balance des droits, bon, on va peut-être basculer vers plus la protection, mais c'est vraiment une question de cas par cas, en mettant toujours au centre de tout la personne qui est victime, justement, de maltraitance, et évidemment, au sens de la charte, d'exploitation.

Mme Sauvé : Je vous entends très bien. Merci. Merci de prendre le temps de nous expliquer parce qu'on a besoin de ces réponses et de cet éclairage-là. En même temps, ça me préoccupe un peu quand j'entends le cas par cas, parce qu'en même temps on sait très bien que ce nécessaire équilibre là, mais très fragile, on peut tomber dans l'arbitraire, on peut... Alors jusqu'où on va à respecter la dignité, l'autonomie de la personne qui est autonome? Mais la ligne, là... bien, le cas par cas, ça m'inquiète. Je vais vous le dire, là, ça m'inquiète beaucoup. Il y a beaucoup d'acteurs autour de l'ainé qui vit ça. Et jusqu'où on est soit dans l'obligation, soit dans l'accompagnement? C'est... Dans le cas par cas, ça m'inquiète. J'ai besoin d'être rassurée.

• (17 h 20) •

M. Tessier (Philippe-André) : Bien, ce que je peux aussi peut-être proposer comme élément de réponse, c'est que la loi, ici, dont on parle, vient élargir, hein, la portée, hein, donc, on vient... on vise plus large. Et, comme je l'ai dit, on comprend pourquoi, c'est un objectif urgent et réel. Mais là, lorsqu'on parle de, par exemple, de situations en RPA, donc on parle de résidences pour aînés, les résidences pour aînés, je pense que je ne suis pas le premier à le dire, intervenant, commission parlementaire, ce ne sont absolument pas des personnes qui sont nécessairement vulnérables. Il ne faut pas faire d'adéquation automatique. Et donc, ce qui arrive, c'est qu'on va... on se retrouve... et une des inquiétudes qui est partagée et qu'on a entendue, c'est que ce signalement obligatoire là, dans certains milieux, c'est là où est-ce qu'on peut basculer en disant : Bien, on veut protéger, mais les personnes complètement aptes qui ont des conflits, parce que des conflits entre personnes aptes, il y en a souvent, nos tribunaux ont... les chicanes de voisinage, des divorces et tout, les personnes sont toutes très aptes, ça ne veut pas dire qu'il n'y a pas de conflits, mais ces situations-là peuvent être signalées comme des cas de maltraitance. Et donc, nous, c'est un peu ça notre inquiétude, c'est de dire : Il faut être prudent lorsqu'on vient élargir la portée, que ces éléments-là, il n'y a pas un effet qu'on ne souhaite pas. Se retrouver avec des signalements qui ne sont pas des... excusez l'expression, mais pas des vrais signalements de maltraitance, là. Et ça, ça encombre le système de signalement, qui, lui, veut finalement s'occuper des vrais cas de maltraitance.

Mme Sauvé : Écoutez, je voulais vous amener sur un autre sujet, la question des sanctions. Vous en avez parlé tantôt. Vous avez dit : Ce n'est peut-être pas nécessaire. En même temps, la commission a des pouvoirs de sanctionner,

clairement. Donc, lors d'un examen d'une plainte, il peut y avoir paiement d'une indemnité, demander un tribunal d'ordonner une mesure d'urgence, prendre toutes les mesures appropriées pour faire cesser l'exploitation, assurer la sécurité de la personne âgée ou handicapée. Donc, bref, vous avez des pouvoirs, déjà, de sanctionner. Est-ce que ce n'est pas suffisant? Est-ce qu'on a besoin d'en remettre dans la loi? Et est-ce que vous pouvez nous faire un peu un portrait? Est-ce que la commission, finalement, procède assez... bien, sans dire régulièrement, mais a quelques exemples à nous donner de sanctions et l'application de ces sanctions?

M. Tessier (Philippe-André) : Je veux juste pour qu'on se comprenne bien, quand on parle de sanctions, on parle de différents types de sanctions. Si vous parlez des sanctions que la commission... ou des recours que la commission va prendre en vertu de l'article 48, nous, ce qu'on va aller chercher, finalement, dans les cas où c'est possible de le faire, on va aller récupérer de l'argent. Donc, quand il y a de l'exploitation financière, on va aller récupérer des sommes, des fois des dizaines de milliers de dollars, on a gagné un jugement l'année dernière, des centaines de milliers de dollars qui ont été enlevés de la personne âgée par quelqu'un qui avait profité de sa situation. Mais il y a aussi des dommages moraux, des dommages punitifs qui peuvent être pris dans ce genre de recours là, qui sont pris contre les gens qui abusent des personnes âgées ou handicapées. Ça, c'est un premier type de sanction.

Là, il y en a... dans ce dont on parle aujourd'hui dans le projet de loi, il y en a deux principales, catégories de sanction. Il y en a une sur le signalement obligatoire, le défaut de signaler, puis il y en a une autre avec laquelle on a certaines réserves, mais il y en a une autre qu'on appuie, qui est celle de la sanction contre les mesures de représailles. Donc, l'idée, c'est de dire : Il faut protéger les personnes qui ont, finalement, peur de dénoncer, de crainte de représailles. C'est ça qu'il faut venir punir. Ça, il faut le punir parce qu'il faut, comme... il faut avoir une réprobation sociale très forte pour, finalement, protéger les lanceurs d'alerte, les gens qui veulent dénoncer des situations.

Mais il faut faire attention au signalement obligatoire des professionnels, parce que, là, en 2017 — je m'excuse, c'est une longue réponse, mais c'est très complexe — en 2017, la loi a été modifiée, on est venus modifier le Code des professions, ajouter l'article 60.4, on est venus donner des indices législatifs pour dire aux professionnels qu'il y a certaines circonstances où ils peuvent, notamment, par exemple, lever le secret professionnel. Il y a certaines situations qui se proposent à eux. Donc, on se retrouve avec une situation où, nous, ce qu'on dit, c'est qu'avant d'aller plus loin, attention, soyons prudents sur les sanctions pour l'absence de dénonciation obligatoire. Je ne sais pas si j'ai été clair, je l'espère. C'est qu'il y a trois grandes familles de sanctions, là.

La Présidente (Mme D'Amours) : ...

Mme Sauvé : Ah mon Dieu! Rapidement. Mais, tout de même, est-ce que, avant l'aspect punitif... est-ce... n'y a-t-il pas dans votre pouvoir la possibilité de cesser l'acte néfaste tout de suite? Alors, est-ce que vous n'avez pas ce pouvoir-là? Parce qu'en même temps, avant d'aller vers le punitif, il y a la cessation de l'acte. Est-ce que vous n'avez pas ce pouvoir-là? Et est-ce que vous l'utilisez?

M. Tessier (Philippe-André) : Bien oui, on a un pouvoir, un pouvoir, encore une fois, de saisir le Tribunal des droits de la personne puis de faire cesser une situation. Ça, on l'a, ce pouvoir-là. Le vrai pouvoir, présentement, et la vraie façon que ça se passe dans la majorité des cas, c'est à travers les PIC, peut-être que mon collègue peut en parler, c'est aussi à travers... Nous, notre processus, lorsqu'on débarque dans un dossier, disons, ça calme les acteurs, mettons ça comme ça. La personne qui est en train de profiter de la vulnérabilité d'une personne âgée ou d'une personne handicapée, quand elle reçoit un appel d'un enquêteur de la commission, c'est sûr que... Tu sais, si tu es en train de jouer dans le pot de biscuits, bien, peut-être que là, tu te gardes une gêne avec les autres pots... avec le reste du pot de biscuits, parce que tu sais qu'il y a quelqu'un qui te regarde. Donc, ça aussi, nous, on joue ce rôle-là, cette présence-là, puis à travers les PIC, notamment. Là, je ne sais pas, Germain, si tu veux compléter.

La Présidente (Mme D'Amours) : En 10 secondes.

M. Royer (Germain) : Bien, peut-être... C'est utile de rappeler que, dans le cadre... Lorsqu'on répond à un dossier, nous, en fait, c'est que, vu nos pouvoirs d'enquête, c'est qu'on peut faire la lumière, des fois, dans certains dossiers qui sont plutôt nébuleux, et ces pouvoirs d'enquête là sont quand même...

La Présidente (Mme D'Amours) : Je dois mettre fin à notre période d'échange. Je suis désolée, M. Royer, je dois mettre fin à la période d'échange, mais on en débute une nouvelle. Je vais maintenant commencer la période d'échange pour le deuxième groupe d'opposition pour une durée de 2 min 45 s, et je cède la parole au député de Jean-Lesage.

M. Zanetti : Merci, Mme la Présidente. Merci beaucoup pour votre présence et vos présentations.

Vous parlez dans votre mémoire de l'enjeu... vous l'abordez, l'enjeu de la maltraitance organisationnelle. J'aimerais savoir comment est-ce que vous le définiriez. Est-ce que vous en connaissez une, définition, qui pourrait inspirer des amendements au présent projet de loi ou encore, si tout ça n'existe pas pour l'instant, comment procéderiez-vous pour élaborer une telle définition de «maltraitance organisationnelle»?

M. Tessier (Philippe-André) : Bien, merci beaucoup pour la question. Cela dit, ce n'est pas le rôle de la commission de proposer des définitions au législateur. Ce qu'on peut vous dire, par exemple, c'est qu'il y a de nombreuses

définitions de la maltraitance organisationnelle, les chaires de recherche sur la question en ont fait l'objet, il y en a dans le cadre des plans d'action également. N'est-ce pas, Germain? Donc, ce n'est pas... Je veux dire, il y a des définitions de maltraitance organisationnelle facilement accessibles, là. Je ne sais pas, Germain, si tu veux compléter là-dessus.

M. Zanetti : ...pour vous de parler de ça dans le cadre de votre mémoire puis pour la présente commission?

M. Tessier (Philippe-André) : Je m'excuse, j'ai manqué le début de la question, je n'ai pas compris.

M. Zanetti : Pourquoi est-ce que c'est important pour vous d'aborder ce thème-là et que ça fasse partie du projet de loi n° 101?

M. Tessier (Philippe-André) : Ah! d'accord, oui. Bien, à ce moment-là, c'est que c'est sûr et certain que, pour nous, et, encore une fois, on n'est pas le seul acteur à le noter, la loi sur la maltraitance, ça vise à donner un cadre, hein, ça vient venir préciser certaines balises. Et c'est sûr et certain qu'il y a plusieurs formes à la maltraitance, mais une de ses formes, une de ses manifestations, c'est la maltraitance organisationnelle. Donc, c'est sûr que, quand le législateur vient préciser ces éléments-là dans le cadre d'une loi, bien, on vient donner vraiment, encore une fois, une plus grande précision, une plus grande portée aussi au faisceau de protection qui est accordé aux personnes âgées, aux personnes handicapées qui peuvent être victimes de maltraitance et de l'exploitation. Encore, je ne sais pas si mon collègue veut compléter.

M. Royer (Germain) : Je pense, c'est peut-être utile, peut-être, de rappeler aussi, quand on parle de maltraitance organisationnelle, bon, le focus de la commission est souvent sur la question de l'article 48, l'exploitation, mais ce qu'il faut mettre en parallèle, c'est vraiment toute la question des droits fondamentaux et le droit à la dignité. Et, lorsqu'on parle de maltraitance organisationnelle, bien, c'est une atteinte systématique, là, au droit à la dignité des gens qui sont dans les organisations. Et ce qu'on veut, c'est évidemment l'éviter, là, le plus possible, là. Et, en l'ajoutant ou, en tout cas, du moins, en le précisant, bien, est-ce qu'on va atteindre cet objectif-là? C'est ce qu'on souhaite évidemment.

M. Zanetti : Je vous remercie.

La Présidente (Mme D'Amours) : Merci. Nous allons maintenant commencer la dernière période d'échange avec le troisième groupe d'opposition, pour une durée de 2 min 45 s. Et je cède la parole à Mme la députée de Duplessis.
• (17 h 30) •

Mme Richard : Merci. Bonjour, messieurs. Merci pour votre présentation. La ministre vous l'a demandé d'entrée de jeu, elle a parlé du protecteur des aînés. C'est ce que je nous souhaiterais au Québec. Vous savez, il y a beaucoup d'organismes au Québec, vous les connaissez sans doute même mieux que moi, des lignes téléphoniques, et ces organismes, souvent, oeuvrent avec des champs de compétence différents, des expertises aussi qui sont différentes. On a beaucoup de difficulté à s'y retrouver. Loin de moi l'idée de voir un pallier supplémentaire avec le Protecteur des citoyens.

Moi, le Protecteur des citoyens, je me dis : Et pourquoi pas, au Québec, après tous les rapports qui sont tablettés, des années et des années à parler de la maltraitance, puis elle existe encore aujourd'hui, puis il y en a au moment où on se parle, pourquoi pas qu'on pourrait permettre aux aînés d'avoir une personne dédiée, dévouée entièrement à la protection de nos aînés, pour les protéger contre la maltraitance, avec un rapport, celui-ci, privilégié auprès de la ministre, qui aurait pour principale mission de s'assurer, justement, que les recommandations qui proviennent des différents organismes, des coroners, dans certains cas, les rapports, ils ne soient pas tablettés, que les recommandations, elles soient appliquées, puis pas dans 10 ans, puis pas dans cinq ans, qu'on se retrouve à la même place encore, dans une société qui tolère... Moi, je le dis, au Québec, on tolère la maltraitance, parce qu'on en parle puis on n'agit pas sur les fronts. Moi, ce que je souhaite pour nos aînés, c'est qu'il y ait quelqu'un, une personne qui est responsable, au Québec, sa seule mission, c'est de les protéger de la maltraitance. Je ne pense pas que c'est trop demandé. Puis je ne veux surtout pas un palier supplémentaire, je tenais à le préciser. Puis j'aimerais vous entendre. Si vous trouvez que je suis complètement dans le champ, ne gênez-vous pas, dites-moi-le.

M. Tessier (Philippe-André) : Non, non, écoutez, la commission joue un rôle de protecteur des aînés parce qu'elle applique, comme je vous le dis, un outil unique au Canada, c'est l'article 48, et on le fait depuis plus de 40 ans. Donc, nous, on n'a pas à rougir de ça, on a cet outil-là. Ce que je dis, par exemple, c'est que c'est un outil qui se produit lorsque la maltraitance a eu lieu, lorsque l'exploitation a été subie. Et c'est sûr et certain qu'il faut faire attention, puis d'avoir quelqu'un qui a ces responsabilités-là explicites, encore une fois, ça peut être un avantage, ça peut être un atout, mais ça ne compensera pas et ça ne remplacera pas les personnes sur le terrain qui vont, elles, jouer le rôle de protection de la personne.

Mme Richard : Absolument. Et je suis tout à fait d'accord, là. Moi, je ne dis pas qu'il faut éliminer tous les autres organismes, il faut être capable de s'y retrouver, il faut avoir un fil conducteur. Et le Protecteur de citoyen, moi, je le voudrais, écoutez, avec des pouvoirs imputables, nommé par l'Assemblée nationale, puis vraiment un rapport privilégié avec la ministre. Parce que, vous savez, les gouvernements, les ministres se succèdent. La maltraitance aussi, elle se succède puis elle continue.

La Présidente (Mme D'Amours) : C'est tout le temps que nous avons.

Mme Richard : Merci beaucoup de votre présentation, c'était intéressant.

La Présidente (Mme D'Amours) : C'est tout le temps que nous avons. Alors, je vous remercie, Me Tessier et M. Royer, pour votre contribution aux travaux de la commission.

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

(Suspension de la séance à 17 h 32)

(Reprise à 17 h 54)

La Présidente (Mme D'Amours) : Nous reprenons nos travaux, et je souhaite la bienvenue à l'Association québécoise de défense des droits des personnes retraitées et préretraitées. Je vous rappelle, chers invités, 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 procéder à votre exposé. La parole est à vous.

Association québécoise de défense des droits des personnes retraitées et préretraitées (AQDR)

M. Ojeda (Nelson) : Je suis le coordonnateur du comité pour l'immigration et les communautés culturelles de l'AQDR nationale, donc, et celle qui m'accompagne, c'est Mme Rose Ndiel, qui fait partie aussi de cette commission-là.

Alors, l'AQDR a pour mission la défense collective des droits économiques, politiques et sociaux et culturels des personnes à la retraite ou à la préretraite. Elle porte les voix sur la place publique, représente les droits et agit comme moteur des changements pour l'amélioration de leur qualité de vie. Les activités à portée sociale et politique sont au cœur de l'organisme. L'AQDR place la personne humaine, ses droits, ses libertés au premier rang de ses préoccupations. Parmi les valeurs que promeut l'AQDR, c'est l'établissement de rapports sociaux fondés sur la justice, la liberté, l'autonomie et l'intégrité physique et psychologique de la personne. Ces valeurs représentent les conditions nécessaires à la dignité des personnes âgées. Cet organisme existe depuis 35 ans et dépasse les 28 000 membres au niveau de la province.

Nous avons eu très peu de temps pour nous préparer à la commission parlementaire d'aujourd'hui sous le thème de la maltraitance envers les personnes âgées. C'est un délai vraiment trop court pour nous... (panne de son) ...entourant la présente crise sanitaire, qui demande beaucoup d'ajustements et d'efforts, en plus de rejoindre nos membres et nos partenaires.

Et comme vous le savez tous, près de 80 % de l'immigration de la province de Québec se trouve dans les grandes agglomérations de population dans les grandes villes. Donc, 70 % des âgés immigrants habitent à Montréal. Plus de 44 % des âgés montréalais sont nés à l'extérieur, dans un autre pays que le Canada. Nous considérons important de rappeler la diversité culturelle de Montréal et le fait que de nombreux âgés sont allophones. Pourquoi c'est important? Parce que les personnes âgées allophones se trouvent beaucoup plus vulnérables à la maltraitance, compte tenu, tout particulièrement, à cause de la barrière de la langue et de leurs parcours migratoires. Si elles ont été parrainées par l'un de leurs enfants, il peut arriver que des situations de maltraitance voient le jour à l'intérieur de la famille, et surtout parce qu'eux, ils ne connaissent pas les lois en vigueur au Québec, et de même que leurs droits. Il importe donc de mettre de l'avant des initiatives et des messages clairs afin de faire connaître le visage réel de la maltraitance.

Nous participons depuis huit ans dans le comité national afin de contrer la maltraitance envers les personnes âgées d'origine immigrante. Cela signifie oeuvrer à implanter un plan d'action conforme aux besoins de cette population cible afin d'initier la clientèle aux différents types de maltraitance et à s'assurer de diffuser l'information quant aux services et ressources disponibles lorsqu'une personne doit faire face à ce type de problème là.

Les actions de l'AQDR vont aussi dans le sens de contribuer à améliorer le bien-être de tous les âgés, quelle que soit son origine et quel que soit le contexte. Entre autres, nous avons dû soutenir les âgés plus vulnérables pendant la pandémie. Nous avons constaté beaucoup, beaucoup d'âgisme et de maltraitance financière et psychologique. Et ce qui est important, c'est d'impliquer les âgés dans la résolution et la recherche de solutions aux problèmes de la maltraitance. Ils ne sont pas malades, ils sont simplement vieillissants, et nous considérons important de réitérer le fait qu'ils doivent être dans la création de solutions au problème.

• (18 heures) •

Lorsqu'il s'agit de maltraitance, on doit réitérer que les âgés de toute origine ne veulent pas porter de plainte contre leurs enfants ni ses petits-enfants. C'est de réfléchir, donc, à la prévention de la maltraitance. Ça nécessite du temps, mais également implication des partenaires communautaires de première ligne qui les connaissent personnellement et qui peuvent influencer ces décisions. Il faut laisser place aux organismes communautaires de première ligne et leur offrir un meilleur soutien, surtout financier, pour qu'ils soient en mesure de contrer efficacement la maltraitance. Plusieurs organismes communautaires travaillent à soutenir les membres et leurs clients en diffusant des informations, des pièces de théâtre et tout autre moyen mis en place pour contrer la maltraitance. Par contre, sans financement additionnel, et compte tenu de leurs équipes très souvent réduites et formées presque exclusivement de bénévoles, ils

ne peuvent pas s'investir de façon efficace face à cette problématique. Il est donc important d'augmenter le soutien financier, surtout afin qu'ils puissent s'investir davantage.

Les organismes communautaires doivent être partie intégrante de toutes les démarches et tous les comités intersectoriels. Leur rôle auprès des aînés a un impact sur le taux de participation aux différentes activités. Eux, ils connaissent la clientèle et savent qu'est-ce qui fonctionne et qu'est-ce qui est efficace. Nous devons mentionner que les intervenants du milieu qui développent des liens très personnalisés avec les aînés jouent un rôle très clé et peuvent faire des ponts avec les services et ressources face aux situations problématiques vécues par les aînés. Des liens peuvent être faits alors avec des alliances sociocommunautaires, des services de police, de... la ligne Aide Abus Aînés et avec des organismes communautaires. Il est important de souligner et d'encourager les lieux de concertation aînés et se lier à la lutte de la maltraitance. Ces instances permettent un maillage des actions et la mise en commun des ressources et des savoirs.

Les liens entre le système, soit les représentants du gouvernement des CIUSSS et des CISSS doivent être renforcés, permettant une communication rapide et efficace. Par ailleurs, les personnes allophones n'obtiennent de l'information sur les consignes du gouvernement que deux, trois jours plus tard grâce à des organismes dédiés tels que ACCÉSSS qui se sont investi à traduire des messages du gouvernement. Ce dernier a eu des forts impacts.

Nous recommandons de créer un représentant du gouvernement, spécialement dédié à protéger les personnes plus vulnérables, telles que les personnes aînées et les handicapés.

Élément important, nous constatons que les personnes aînées ne connaissent pas les lois. Il est donc fondamental de faire connaître les lois importantes à toutes les personnes aînées, quelle que soit leur origine. À titre d'exemple, plusieurs intervenants communautaires ont constaté que les aînés ne connaissent pas la loi relative au logement. Une personne aînée de 70 ans ou plus ne peut être évincée par son propriétaire, mais malheureusement ce type de situation arrive, trop fréquent, et c'est de la maltraitance. Nous recommandons d'augmenter les amendes afin de décourager les propriétaires ou toute personne maltraitante à commettre ce type de geste inacceptable, quel que soit l'endroit d'habitation de l'aîné.

Le gouvernement doit être à l'écoute de nos suggestions et de nos recommandations. Il y a de la maltraitance dans les résidences privées, dans les CLSC, mais il y en a aussi dans les familles. C'est ça, ce qu'on voulait surtout partager avec vous comme éléments de réflexion sur la situation de la maltraitance. On aurait pu faire un mémoire, mais malheureusement, on n'a pas eu le temps, mais ce qu'on voulait surtout, c'est vous sonner la cloche par rapport à la situation que nous, on trouve en première ligne et avec la problématique de tous nos aînés.

On vous remercie beaucoup, beaucoup, beaucoup pour le temps de l'écoute, en espérant que ceci puisse vous servir à quelque chose. Merci beaucoup.

La Présidente (Mme D'Amours) : Merci, monsieur. Avant de débiter les périodes d'échange, étant donné que nous avons commencé quelques minutes plus tard de notre horaire avec les problèmes techniques que nous avons eus, je dois avoir le consentement des membres de la commission pour terminer quelques minutes plus tard que prévu. Est-ce que j'ai consentement?

Des voix : ...

La Présidente (Mme D'Amours) : Merci. Alors, nous commençons maintenant la période d'échange avec le groupe du gouvernement. Et je cède la parole à la ministre pour une période de... 16 min 30 s, pardon, 16 min 30 s.

Mme Blais (Prévost) : M. Ojeda, Mme Buzit-Beaulieu, écoutez, vous allez bien terminer notre journée. Vous apportez un éclairage tout à fait différent des éclairages que nous avons eus auparavant.

Effectivement, les personnes issues de communautés culturelles autres, la barrière de la langue, comme vous le mentionnez, les allophones font en sorte que c'est très difficile. Moi, je suis près de la communauté sourde, et, souvent, les sourds n'ont pas l'information, hein? Alors, il faut prendre une attention particulière.

Vous mentionnez aussi que, culturellement, les parents, bien souvent, ne veulent pas dénoncer la maltraitance qui est faite par leurs enfants. Ce n'est pas unique, je dirais, aux communautés culturelles. En général, les parents, c'est très difficile pour eux autres de dénoncer leurs proches si jamais il y a une forme de maltraitance.

J'aimerais que vous... Il y a un coordonnateur à la maltraitance à Montréal, entre autres. J'aimerais savoir si vous travaillez de concert avec ce coordonnateur à la maltraitance pour les communautés culturelles et qu'est-ce que nous, le gouvernement, autre que le fait de financer plus les organismes communautaires, qu'est-ce qu'on pourrait faire de plus par rapport à la problématique que vous soulevez, qui est une problématique très importante. Quand les personnes ne peuvent pas recevoir les directives du gouvernement parce qu'elles ne parlent pas ni le français ni l'anglais, et qu'elles les reçoivent... et qu'elles reçoivent les directives trois, quatre jours plus tard, bien, je... il me semble qu'il y a une grande difficulté, là, puis qu'il faut essayer de trouver des solutions.

Une voix : Rose?

Mme Ndjel Ngo (Rose) : Oui, je pourrais répondre à cette question, Mme la ministre. C'est qu'à ce point-là je prendrais l'exemple de Parc-Extension, où il y a beaucoup d'aînés allophones qui sont maltraités. Et, comme M. Nelson Ojeda le disait, à proximité, ça veut dire de leurs familles, parce que la plupart des aînés habitent avec leur famille. Donc, pour une solution à ce point, manquant d'information... surtout, l'information peut être là, mais la

traduction de cette information de manière simplifiée doit être faite. Et deuxièmement, ce que je pourrais dire, des services de proximité, des services de proximité dans chaque quartier, surtout des quartiers ayant un fort taux d'ânés allophones et d'ânés vulnérables, surtout de leurs familles. Ces services peuvent les aider, si ce n'est pas loin, à pouvoir avoir de l'information et à pouvoir recevoir le service dont ils ont besoin. Pour nous, c'est très, très important...

Mme Blais (Prévoist) : Oui. Excusez-moi. Comme des travailleurs de milieu, par exemple.

Mme Ndjel Ngo (Rose) : Oui, comme des travailleurs de milieu, mais ce travailleur de milieu doit être... Parce que des fois, à Parc-Extension, on peut envoyer un seul travailleur de milieu, alors... mais il y a combien d'ânés et lesquels on va pouvoir rejoindre? Ça, c'est un exemple que je donne. Alors, il faut que nous ayons plusieurs travailleurs de milieu pour pouvoir le faire. Je me rappelle, au début de la vaccination, je suis passée dans les journaux ici, même dans la télé, à RDI, partout, pour parler de la vaccination des ânés allophones qui ne savent ni lire ni écrire, qui ne connaissent pas lire des adresses. Alors, il fallait vraiment travailler dessus. Alors, moi, on a demandé une subvention fédérale, on a eu 10 000 \$. Alors, ces ânés, pour qu'ils puissent travailler, on a travaillé de concert avec le CLSC de Parc-Extension, qui sont venus, et on a commencé la vaccination, mais avec des interprètes à chaque bout du temps pour pouvoir les aider comprendre qu'est-ce que la vaccination, pourquoi vous faites vacciner, et en leur patois, en leur langue. Donc, sûrement, c'est sûr, on peut donner un projet pareil pour une seule personne, surtout les ânés allophones, mais ça ne suffit pas, une seule intervenante ou bien un seul intervenant pour tous ces ânés-là. Alors, il faut avoir peut-être, je ne sais pas, trois, quatre intervenants qui pourront vraiment réagir auprès de ces ânés allophones isolés et qui sont maltraités par leur famille. Ça serait important pour cela, pour moi.

Mme Blais (Prévoist) : Écoutez, je vais poser une autre question avant de...

Une voix : ...

• (18 h 10) •

Mme Blais (Prévoist) : Oui?

M. Ojeda (Nelson) : Peut-être ajouter un tout petit fait qui est très important aussi à partir de l'expérience qu'on a eue pendant la pandémie, c'est le fait de s'appuyer sur les organisations auxquelles... qui ont une relation avec les ânés allophones. Eux, ils reconnaissent ces organismes, ils reconnaissent ses dirigeants, ils reconnaissent son instructeur et la relation que tout le monde en a par rapport à eux. Et on passe... nous, on l'a fait, comme elle dit, à Parc-Extension, on a fait... ça a été fait, un excellent travail au niveau de ce qui a trait la COVID en établissant une table de concertation des tous les intervenants, et ça, communautaires, des organismes, les fonctionnaires, le système en soi, de sorte... le système en soi seul ne peut pas faire tout le travail. Non plus, tous les allophones ne seront pas là, en première ligne, en écoutant des gens sur lesquels ils n'ont pas confiance. Et ça, c'est un élément fondamental.

Mme Blais (Prévoist) : Écoutez, avant de céder la parole à mes collègues, on vient de m'apprendre que vous êtes la coordonnatrice aux communautés culturelles. Alors, ça vous fait beaucoup de travail, Mme Buzit-Beaulieu, là, quand vous parlez que vous aimeriez être plus qu'une seule personne pour être en mesure d'intervenir auprès des ânés vulnérables allophones, entre autres, dans Parc-Extension. Mais bravo pour le travail que vous faites, on a besoin de personnes comme vous.

Mme Ndjel Ngo (Rose) : Merci beaucoup. Merci.

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

Mme Picard : Merci, Mme la Présidente. Bonjour, mesdames et messieurs. Vous recommandez que la loi soit accompagnée d'une formation destinée aux administrateurs du réseau de la santé et aux responsables d'établissements visés par la loi. Je sais et je crois que vous offrez des formations en ce moment, vous, dans certains établissements. Est-ce que vous pouvez m'en parler un petit peu plus des formations que vous offrez, si vous avez des résultats ou dans quels établissements exactement êtes-vous?

M. Ojeda (Nelson) : Pardon, la question est pour nous?

Mme Picard : Oui.

M. Ojeda (Nelson) : Ah!

Mme Picard : Je peux la répéter si vous voulez.

M. Ojeda (Nelson) : Oui, oui, oui.

Mme Picard : En fait, bien, je voudrais savoir, vous offrez des formations, vous, pour la maltraitance dans certains établissements, de ce que j'ai compris, de ce que j'ai vu, est-ce que vous pouvez m'en dire plus, avez-vous des résultats, avez-vous... c'est quels établissements vous ciblez exactement?

M. Ojeda (Nelson) : Bon, il y aurait deux choses. D'abord, il faudrait bien éclaircir... Pardon? Est-ce que c'est moi? Excusez-moi. Oui. D'abord, il faudrait venir éclaircir le fait que Mme Rose Ndjel n'est pas Mme Buzit-Beaulieu. Mme Buzit-Beaulieu, qui est la chargée de programme des luttes contre la maltraitance, a eu des très graves problèmes, n'a pas pu venir aujourd'hui. C'est pour ça qu'on a madame...

Mais, par contre, nous, ça s'est fait déjà, oui, quand on travaille avec l'équipe. Et, depuis ce temps-là, qui est tous les événements du travail pour contrer la maltraitance, c'est surtout au niveau de l'information, au niveau de la formation aussi. La formation, de quelle façon ça s'est fait, surtout sur ce qui est définition de maltraitance, caractérisation de maltraitance, comment est-ce que ça s'est fait, et ça, c'est tout et ça se concrétise dans la réalité, et, dans la réalité, non pas théorique, sinon la réalité de première ligne. Qu'est-ce que qui arrive dans les familles? On disait tantôt que les grands pourcentages de l'immigration, non pas seulement les allophones, les grands pourcentages de l'immigration restent à Montréal, les 70 %, et ça, c'est statistique.

Donc, les grands problèmes que nous on a, c'est pouvoir communiquer. Et ça, c'est la... disons, le problème fondamental de tout le monde, communiquer et comment on communique, surtout la méthodologie des communications. C'est... Il ne s'agit pas toujours de faire un communiqué, un mot, une belle langue bien traduite, mais le problème, c'est qu'il y a, comme à Parc-Extension, plus de 60 % ne lisent ni l'anglais ni le français. On fait quoi avec ça? Donc... Et même il y en a beaucoup qui ne lise même pas sa propre langue. Donc, le problème devient différent.

Donc, oui, ça, c'est un élément, mais il y a aussi, fondamental, c'est la relation directe, la relation par les ponts de confiance, par les organismes, pas les fonctionnaires. Il y a beaucoup de fonctionnaires, des CIUSSS, des assistants sociaux, la police, en fait, qui ont... développent des relations vraiment fortes avec les gens, parce qu'ils les voient à tous les jours. Même quand on fait la distribution d'aliments, donc, on crée des ponts qui sont vraiment, vraiment forts, et que ce n'est pas une fonctionnaire seulement comme fonctionnaire. Nous, on avait des problèmes pendant la vaccination. Les gens ne voulaient pas voir le médecin, ne voulaient pas voir les infirmières non plus, mais ils écoutaient la personne qui les voit à l'épicerie, parce que ces gens-là, c'est du même groupe.

Donc, c'est tout des choses qu'il faut tenir compte. C'est pour ça qu'il faut plus de fonctionnaires de terrain et des gens qui sachent où est-ce qu'ils sont et qu'est-ce qui se fait.... Ce n'est pas un problème politique. Ce n'est pas des... C'est une réalité de... même embarquer son... presque 10 000, seulement les aînés. Donc... Et dans tout le problème...

Mme Picard : Ces formations-là, que vous offrez sur la maltraitance, par curiosité, c'est... comment vous les... vous avez le financement pour faire les formations?

M. Ojeda (Nelson) : Bien, à l'huile de bras, comme on dit. C'est une partie... On cherche des cennes partout, même les... notre député nous en donne un peu, les CIUSSS nous en donnent une autre, et sans souci comme ça, là, et le reste, c'est volontaire. Ce n'est pas... Un exemple, nous, on fait des capsules vidéo en montrant différentes situations, mais tous les acteurs, tous ces gens-là, ce sont des aînés et ce sont des bénévoles. Ce ne sont pas des professionnels, mais que vous montrez une situation que tout le monde reconnaît. Même, il y a un groupe de théâtre qui fait la représentation d'une situation de maltraitance, mais sans voix, tout juste avec les gestes. Et ça peut se présenter dans n'importe quel groupe, n'importe quelle langue, soit celle qui est là, parce que la discussion se fait après sur ces situations avec le groupe Lalalangue et les acteurs sont les mêmes. Des choses comme ça, il faut imaginer, mais une situation, parce que c'est un problème provincial, une situation de société. Un problème de société ne peut pas être traité s'il n'est pas assumé comme problème de société. Toujours avoir les bénévoles, que nous on va jouer dans tout ça? Mais ça, ce n'est pas la solution du problème non plus. Surtout qu'il faut absolument que les aînés soient tenus en compte pour chercher des solutions à ces problèmes, et c'est là ce qu'on ne voit pas beaucoup non plus.

Mme Picard : Merci beaucoup. Je pense que...

Mme Ndjel Ngo (Rose) : J'aimerais ajouter par rapport à ce que Nelson Ojeda disait, c'est que nous, ce qu'on a appris au début de la pandémie, c'est que les organismes communautaires sont mis ensemble. On n'avait pas de financement, mais il fallait aider ces aînés isolés, que le gouvernement disait : Restez chez vous. Alors, ne sortez pas. Alors, comment on allait faire pour normalement leur donner à manger? Comment on allait faire pour qu'ils viennent prendre le vaccin, comment on allait faire pour qu'ils fassent se tester? Donc, c'est vraiment comme M. Ojeda dit, la communauté... (panne de son) ...par jour, je payais une journée et le... (panne de son) ...payait une journée, deux jours, simplement pour pouvoir avoir une intervenante en deux jours pour pouvoir intervenir auprès de ces aînés-là. Donc, depuis lors, là, on n'a pas eu du financement vraiment du gouvernement. Mais il fallait agir, parce que c'était des aînés qui devaient être isolés, et comment qu'on devait faire pour pouvoir les livrer des repas, pour... ou bien de nourriture fraîche.

Mme Picard : Merci beaucoup pour votre réponse. Je vais laisser la parole...

La Présidente (Mme D'Amours) : Merci. Il reste deux minutes à votre... O.K. Parfait. Je donne la parole à la députée... Mme la députée de Bellechasse.

• (18 h 20) •

Mme Lachance : Merci, Mme la Présidente. Madame, monsieur, merci d'être là, merci d'avoir pris le temps de faire votre mémoire. D'ailleurs, je voudrais vous poser une question en lien avec un élément de votre mémoire, vous demandez la création d'un protecteur de l'aîné, des personnes en situation de handicap, en fait, des personnes

vulnérables. Ce que j'aimerais savoir, c'est quel serait le rôle, ou quel rôle actuellement, vous savez, on a le Protecteur du citoyen, quel rôle serait différent de celui du Protecteur du citoyen actuellement?

La Présidente (Mme D'Amours) : Il vous reste 1 min 20 s.

M. Ojeda (Nelson) : Bon, c'est peu. En tout cas. Le Protecteur du citoyen voit une problématique globale, une problématique de société, et en différents volets de la société elle-même. Mais les aînés ont une problématique bien particulière par rapport à sa situation globale, non seulement physique, sinon aussi sociale, parce qu'il faut bien comprendre qu'on essaie de faire des aînés des sujets, des gens qui participent, des gens qui sont là, des gens qui sont dans la société, et non pas des gens à côté et traités comme des malades. On n'est pas des malades, mais on est vieillissants. Mais, par contre, oui, il faudrait que quelqu'un s'occupe de la situation des aînés, que quelqu'un s'occupe de la protection surtout, de la protection des aînés au niveau de la société, parce qu'il y a beaucoup, beaucoup de contreparties quand on veut faire des choses, il y a des limites qu'on nous pose, on nous met, nous-mêmes, aux aînés.

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

Mme Sauvé : Merci beaucoup, Mme la Présidente. Quel plaisir de vous entendre, merci, monsieur, madame, de venir nous amener cet éclairage de l'action communautaire au coeur de la solution. Vous avez devant vous quelqu'un de convaincu, le communautaire, c'est 19 ans de ma vie professionnelle, alors donc, vous n'avez pas besoin de me convaincre très longtemps, clairement. Donc, écoutez, je veux vous dire d'abord merci de nous avoir amené, premièrement, l'éclairage, la sensibilité envers les communautés culturelles. Moi, dans mon comté, à Laval, c'est 30 % de ma population qui est issue des communautés culturelles et on a plusieurs organismes à Laval qui sont là à différents rôles dans différentes missions qui pourraient jouer un rôle de premier plan. Donc, merci d'avoir amené cette sensibilité-là.

J'ai été, comme plusieurs collègues... durant la première vague, on a vu l'agilité qu'on connaît bien du milieu commentaire à sortir de leur mission à sortir de leur mandat pour être capable de briser la solitude des aînés, la déprime, les situations qui sont souvent dramatiques et peut-être être témoins aussi de situation de maltraitance, parce que c'est de ça dont il s'agit. Alors, le communautaire, c'est un acteur agile, c'est un acteur autour de la personne dans une intervention très humaine qui est capable d'être dans une écoute pour tous les volets de la vie de la personne. Alors, évidemment, vous avez nommé plusieurs aspects, il faut qu'ils soient reconnus, il faut qu'ils soient soutenus davantage financièrement. Il y a la situation des familles, la sensibilité qu'on doit avoir, tout ça, le commentaire en est grandement capable, on le sait. Moi, il y a un volet qui n'est pas du tout dans le projet de loi puis que vous amenez à travers vos propos, je ne l'ai pas vu tel quel dans votre mémoire, mais vous en avez parlé. C'est le rôle de la prévention, informer davantage, former et informer sur les processus, autant auprès de tous, mais particulièrement peut-être à des communautés culturelles aussi. Est-ce qu'il n'y aurait pas lieu, quand on est à vouloir aller plus loin à contrer la maltraitance envers les aînés, prévoir un volet de prévention auquel le milieu communautaire pourrait se joindre pour toute l'action dont les sait capables? Est-ce que ce n'est pas un volet qui pourrait être réfléchi dans ce projet de loi qui ne fait pas partie de ce qu'on peut lire présentement?

M. Ojeda (Nelson) : Est-ce que vous pouvez répondre?

Des voix : ...

M. Ojeda (Nelson) : Mais en fait... oui, allo!

La Présidente (Mme D'Amours) : Oui, oui, on vous entend. Allez-y, M. Ojeda.

M. Ojeda (Nelson) : Ah! O.K. parce que, moi, je... Mais, en fait, il y a un élément fondamental qui, nous aussi, on le met en pratique, et c'est le travail surtout de prévention au niveau de l'information, au niveau de l'information balise, surtout pour ceux qui sont aussi non seulement les allophones, sinon tout le monde, mais aussi l'intergénérationnel. Le travail qui se fait avec les écoles, le travail qui se fait déjà, on a beaucoup de travail qu'on fait avec des enfants pour faire connaître aussi les rôles, l'importance, l'avalisation de l'aîné, et c'est un des nos intervenants aussi, c'est un de nos partenaires dans toute cette situation parce que sûrement, ce qui est fondamental, est fondamental, c'est... (panne de son) ...et, pour moi, prévenir tout ça implique tout un plan d'action non seulement, non seulement idéologique au niveau de l'information sinon aussi avec les différents volets de la société. Donc, tout le monde va être impliqué. Même, même, nous, on ne fait pas de séparation entre système, gouvernement, et tout ça, et la société en soi. On croit que tous ensemble on y va, on doit assumer la situation et on doit chercher les solutions et les chemins. Nous, on a fait ça. Nous, on le fait avec des écoles, on le fait avec les jeunes, on le fait... (panne de son) ...mais on fonctionne de cette façon-là pour pouvoir prévenir au moins ce qui s'en vient.

Mme Sauvé : Merci. Merci pour votre réponse. Mais je voulais aussi, toujours dans la... parce que vous avez parlé aussi de concertation, il y a les tables régionales qui sont venues nous faire une présentation, les tables régionales pour les aînés, dans toutes les régions du Québec, qui jouent un rôle aviseur, qui jouent un rôle de recommandation

et de consultation. J'aimerais que vous m'expliquiez ce lien que vous avez, les AQDR du Québec — nous, c'est Laval-Laurentides — donc les AQDR, le lien que vous avez avec les tables régionales de concertation pour les aînés.

M. Ojeda (Nelson) : Il n'y a pas de problème là-dessus, parce que... Moi-même, je fais partie du conseil d'administration de la Table régionale des aînés de Montréal. Et c'est une des préoccupations fondamentales, précisément, précisément, de tout le système organique des aînés, soit les tables régionales... (panne de son) ...la table de concertation des aînés de Parc-Extension. Donc, effectivement, on essaie de mettre sur la table en coordination et en collectif, en coopération, tout le monde, de telle façon — et ça, c'est l'objectif aussi — que la richesse de l'un puisse être aussi la richesse de l'autre. Et la combinaison de ces éléments... parce que, quelquefois, il y a des excellents groupes qui n'ont pas les outils, ils n'ont pas les moyens. Par contre, il y en a d'autres que oui, ils l'ont. Pourquoi ne pas collaborer? Et c'est facile... On essaie de changer la mentalité, de changer le travail collectif, de changer la façon de faire, non pas des gens en concurrence, sinon en complément, de telle façon que le travail ne soit pas duel, on ne fait pas, à deux, la même chose. Et si on l'a fait, on se met d'accord comment le faire ensemble de la meilleure façon. Ça, c'est l'objectif.

Mme Sauvé : Merci. Merci beaucoup. Alors, écoutez, merci beaucoup à vous deux. Je vais laisser le temps à ma collègue... qui reste sur mon temps, donc je vais laisser à ma collègue de Duplessis. Merci à vous deux.

La Présidente (Mme D'Amours) : Donc, merci. Je cède maintenant la parole au troisième d'opposition, Mme la députée de Duplessis.

• (18 h 30) •

Mme Richard : Merci beaucoup, Mme la Présidente. Madame, monsieur, merci beaucoup pour votre présentation. Vous nous démontrez, en tout cas, moi, vous me démontrez, à moi, comment une petite équipe est branchée sur sa communauté. Vous m'apportez un regard nouveau sur une communauté que, je l'avoue, je ne connais pas, mais que je vois les défis auxquels vous êtes confrontés au quotidien, barrière de langue, etc.

Vous savez que j'ai bien aimé, vous avez fait ma journée, hein, en étant... en parlant du protecteur des aînés. C'est quelque chose que je prône, que je voudrais qu'on mette en place. Puis je vais vous dire, je pense que vous l'avez expliqué encore bien mieux que moi dans vos propres mots, simplement comment c'est important.

Vous semblez être une petite équipe avec peu de moyens financiers, mais très, très au fait. J'aime ça, moi, j'aime des personnes terrain telles que vous. Je suis une fille de terrain, puis j'aime ça. Moi, j'aimerais savoir... on parle beaucoup... Il y a différentes sortes de maltraitance. Vous avez parlé beaucoup, bon, par rapport à la vaccination à la COVID, ce que vous avez rencontré, puis ça ne doit pas non plus être facile, hein, même chez les aînés qu'on pense, des fois, qui ne sont pas... qui acceptent facilement à la vaccination, ce n'est pas toujours le cas nécessairement.

Vous avez beaucoup de défis, mais comme vous êtes des personnes très branchées sur votre communauté puis qui les connaissez très, très bien, j'aimerais savoir, j'aimerais apprendre de vous, pour la suite des choses puis pour être à même de mieux comprendre votre réalité aussi, est-ce que... parce que, moi, je connais un peu la maltraitance, hein, dans ma vie antérieure, j'ai travaillé dans le domaine de la santé, j'ai encore des bonnes amies, j'ai encore un réseau, ça me préoccupe, la maltraitance envers nos aînés. Je connais cette réalité-là dans mon coin de pays, dans certaines communautés, mais, chez vous, est-ce qu'elle ressemble à ce qu'on retrouve dans l'ensemble du Québec? Est-ce que c'est la maltraitance psychologique ou financière ou physique qu'on retrouve dans la communauté de Parc-Extension ou c'est d'autres sortes de maltraitance qu'on peut retrouver chez les aînés que vous côtoyez régulièrement, maltraitance à laquelle vous êtes confrontés le plus souvent envers les aînés.

Mme Ndjel Ngo (Rose) : Mais oui, mais c'est sûr qu'il y a des formes de maltraitance qu'on parle beaucoup comme la maltraitance financière, la maltraitance physique, et autres. Mais, chez nous, il y a souvent la maltraitance verbale parce que, des fois, il y a une manière de parler à l'aîné avec respect. Alors, quand c'est dans nos communautés, l'aîné ne se fait pas respecter. Alors, ce sont des gens aussi, ce sont des personnes qui parlent moins. Alors, il faut qu'elles arrivent... quand elles arrivent, quand elles viennent à l'intervention et qu'elles ouvrent la bouche, elles vont nous dire : Ah bien là, c'est une prison, ah bien là, c'est la... Il y a aussi une maltraitance, parce que la majorité des aînés sont... (panne de son) ...à l'intérieur de la propre maison de son fils. Alors, elle doit préparer... Elle n'a pas le temps pour elle, elle doit accompagner les enfants à l'école, elle doit venir chercher le dépannage alimentaire. C'est elle qui va chercher encore, à 15 h 30, les enfants à l'école, attend le monsieur...

Donc, il y a cette maltraitance-là qu'on peut mettre de côté, mais ça se vit beaucoup au niveau de nos aînés. Nous, on donne le dépannage alimentaire et on en donne à peu près à 110, à chaque année, à chaque mardi, à 110 aînés dans leur domicile, mais il y a, au moins, une soixantaine d'aînés qui viennent chercher et qui sont toujours accompagnés par leurs petits-enfants, mais pas par leurs enfants, mais les petits-enfants, et qui ne parlent ni français ni anglais, qui parlent, normalement, à leur place. Donc, l'aîné se sent, normalement, démuné, alors ce qui fait que, pour nous, d'intervenir à cette place-là, je crois que c'est aussi important.

Il y a aussi la maltraitance d'honneur. Je parle de la maltraitance d'honneur en disant que les gens oublient qu'il y a violence d'honneur, hein? La violence d'honneur, c'est coutumier, c'est-à-dire selon la coutume de chaque pays. Nous, à Parc-Extension, on a beaucoup les sud-asiatiques, donc, ce qui fait que cette maltraitance d'honneur, de savoir qu'elle est là et que la femme n'a pas de parole, surtout la femme, ou bien l'homme aîné n'a pas de parole... elle ne peut rien dire, alors elle doit se taire quand il parle. Donc, ça, c'est la maltraitance d'honneur, à leur niveau, et c'est ce que nous ressentons à ces aînés-là. Mais quand ils arrivent, des fois, dans nos organisations, par les activités que nous

offrons, elles veulent briser, normalement, leur isolement, et elles arrivent à parler, et à parler peut-être à l'autre, et à dire : Non, il faut que je rentre parce que ceci et cela. Donc, c'est important.

Mme Richard : La maltraitance d'honneur. C'est tout nouveau. On a parlé beaucoup de genres de maltraitance, c'est vrai, vous nous faites réaliser, je pense, à nous tous, aujourd'hui, que ça existe, là. On a tendance à l'oublier, hein, mais ça existe.

Vous avez parlé de formations beaucoup, de prévention. Il ne me reste pas beaucoup de temps. Vous avez lu le projet de loi. Si on veut aider des communautés telles que les vôtres, parce que vous êtes régulièrement, au quotidien avec des gens, hein, des fois, qui ne savent pas comprendre la langue et la parler, ni l'écrire, et c'est très difficile, hein, quand on veut les former, les éduquer pour qu'ils comprennent, hein, qu'il y a des moyens, des fois, pour les aider, puis qu'ils aillent chercher ces ressources-là, s'il y avait quelque chose qu'on devait changer, bonifier, dans le projet de loi actuel, là, pour contrer ce que vivent souvent les aînés dans votre communauté, un élément, quel serait-il? Je vous donne le crayon pour le projet de loi. Une chose. Laquelle?

M. Ojeda (Nelson) : Un élément, je crois, très important qu'on ne voit pas beaucoup, mais que c'est très important, qui est la base, surtout, de conduite et de... et c'est surtout faire assumer les situations par l'ensemble des aînés. C'est surtout, d'un côté, l'information, afin que cette information-là ait un bon train de compréhension. Parce que le grand problème, ce n'est pas quelquefois qu'il y a des lois, il y a un tas d'informations, mais qui comprend ça? Le problème grave, donc, c'est comment on fait comprendre. D'un côté, l'information, oui, mais si les gens ne les comprennent pas, ils ne pourront pas agir et assumer.

Mme Richard : Si je résume : que ça descende en bas sur le terrain, là, toutes les politiques, et tout ça, pour que les gens ils ne comprennent, ils se l'approprient, là.

C'est tout le temps que nous avons, mais merci beaucoup, puis continuez à être aussi près de votre communauté. Les gens ont besoin de vous, là, dans leur communauté. J'en suis, en tout cas, persuadée. Au revoir. Merci.

La Présidente (Mme D'Amours) : À mon tour de vous remercier, M. Ojeda et Mme Ndjel Ngo. Je vous remercie de votre contribution à nos travaux.

Et avant de terminer, je devais demander le consentement à mes collègues qui, je suis convaincue, étaient consentants à ce que Mme la députée de Duplessis puisse avoir ces quelques minutes. Donc, j'ai pris votre silence comme un consentement.

La commission ajourne ses travaux jusqu'au jeudi 30 septembre, après les affaires courantes. Merci, tout le monde.

(Fin de la séance à 18 h 37)