



ASSEMBLÉE NATIONALE DU QUÉBEC

PREMIÈRE SESSION

QUARANTE-DEUXIÈME LÉGISLATURE

Journal des débats

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

Le jeudi 30 septembre 2021 — Vol. 45 N° 90

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 (3)

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

2021

Commission des relations avec les citoyens

Le jeudi 30 septembre 2021 — Vol. 45 N° 90

Table des matières

Auditions (suite)	1
Réseau de coopération des entreprises d'économie sociale en aide à domicile (Réseau de coopération des EESAD)	1
Curateur public	7
Réseau FADOQ	15
Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU)	19
Chaire de recherche Antoine-Turmel sur la protection juridique des aînés	25
Mémoires déposés	31

Autres intervenants

Mme Sylvie D'Amours, présidente

Mme Marguerite Blais
Mme Marilyne Picard
Mme Monique Sauvé
Mme Stéphanie Lachance

- * M. J. Benoit Caron, Réseau de coopération des EESAD
- * M. Quentin Maridat, idem
- * M. Denis Marsolais, Curateur public
- * Mme Sophie Gravel, bureau du Curateur public
- * M. Danis Prud'homme, Réseau FADOQ
- * M. Philippe Poirier-Monette, idem
- * M. Pierre Hamel, RPCU
- * M. Marc Rochefort, idem
- * Mme Christine Morin, Chaire de recherche Antoine-Turmel sur la protection juridique des aînés
- * Mme Katherine Champagne, idem

- * Témoins interrogés par les membres de la commission

Le jeudi 30 septembre 2021 — Vol. 45 N° 90

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 (3)

(Onze heures quinze minutes)

La Présidente (Mme D'Amours) : À l'ordre, s'il vous plaît! Ayant constaté le quorum, je déclare la séance de la Commission des relations avec les citoyens ouverte.

La commission est réunie afin de procéder à des auditions publiques dans le cadre des consultations particulières sur le projet de loi n° 101, Loi visant à renforcer la lutte contre 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. Mme la secrétaire, y a-t-il des remplacements?

La Secrétaire : Non, Mme la Présidente.

Auditions (suite)

La Présidente (Mme D'Amours) : Ce matin, nous entendrons les groupes suivants : le Réseau de coopération des entreprises d'économie sociale en aide à domicile et le Curateur public du Québec.

Donc, je souhaite la bienvenue au Réseau de coopération des entreprises d'économie sociale en aide à domicile. Je vous demande de vous présenter, et vous avez un temps de 10 minutes pour nous donner votre exposé. À vous la parole.

Réseau de coopération des entreprises d'économie sociale en aide à domicile (Réseau de coopération des EESAD)

M. Caron (J. Benoit) : Merci, Mme la Présidente. Alors, mon nom est J. Benoît Caron, je suis directeur général du Réseau de coopération des EESAD et je suis accompagné ce matin de M. Quentin Maridat qui est conseiller aux affaires publiques au Réseau également.

Alors, Mme la Présidente, Mme la ministre, Mmes et MM. les députés, le Réseau de coopération des EESAD tient à vous remercier de l'opportunité que vous nous donnez de pouvoir nous exprimer sur le projet de loi n° 101. En effet, le Réseau des EESAD sont le prestataire le plus important de services de soutien à domicile en dehors du réseau public. Elles sont aussi le seul réseau d'entreprises à pouvoir fournir des services sur l'ensemble du territoire québécois. À ce titre, les EESAD sont bien placées pour reconnaître et saluer toute initiative gouvernementale qui prend au sérieux la question des maltraitements envers les aînés ou toute autre personne en situation de vulnérabilité.

Qui sont les EESAD? Il s'agit d'une centaine d'entreprises d'économie sociale en aide à domicile réparties dans toutes les régions du Québec, de Tête-à-la-Baleine aux Îles-de-la-Madeleine, Montréal, Québec, l'Abitibi, la Gaspésie, on est partout. Elles sont administrées de manière démocratique et sont exploitées à des fins non lucratives. Elles emploient, au moment où on se parle, près de 9 000 préposés d'aide à domicile qui interviennent auprès de 110 000 usagers. Ces usagers sont très majoritairement des femmes, dans 71 % des cas, tout comme d'ailleurs nos préposées, qui sont principalement des femmes. 70 % des usagers vivent seules à domicile et, en ce qui concerne les usagers de plus de 65 ans, il faut noter que près de 60 % d'entre elles bénéficient de l'aide gouvernementale dans le cadre du programme d'exonération financière pour les services d'aide domestique et sont donc en situation de vulnérabilité financière avec un revenu souvent inférieur à 21 000 \$ par année pour une personne seule.

Il est important de brosser ce portrait car ce profil d'utilisateur correspond justement au facteur de risque identifié par le gouvernement du Québec dans son plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2017-2022. C'est donc dire l'importance cruciale des EESAD et le potentiel de cette armée de 9 000 paires d'yeux. On l'a dit, c'est 9 000 personnes qui, quotidiennement, se rendent chez ces 110 000 personnes.

Ces préposées peuvent prévenir la maltraitance. Les EESAD accueillent donc favorablement la nouvelle définition de prestataire de services de santé et de services sociaux prévue dans la projet de loi ainsi que les responsabilités accrues qui leur incomberaient désormais. Pour assurer pleinement ce rôle, les préposées d'aide à domicile des EESAD ont néanmoins besoin d'être adéquatement outillées et formées.

Dans la cadre du projet de loi à l'étude, cette nécessité devient impérieuse dès lorsque l'obligation de signalement des prestataires de santé et de services sociaux est élargie et s'applique aux préposées d'aide à domicile. Une telle formation doit être systématiquement prise en charge d'une manière ou d'une autre par le réseau de la santé et des services sociaux, car, à défaut, tous les coûts liés à cette formation devraient être répercutés sur la facture des usagers. Les EESAD étant exploitées à des fins non lucratives, elles opèrent dans un cadre budgétaire contraint.

• (11 h 20) •

Il faut rendre hommage aux personnes impliquées qui travaillent sur le terrain, et il existe déjà quelques belles initiatives entre les centres intégrés et les EESAD. Mais la volonté du projet de loi est de rendre systématique la

détection et le suivi des plaintes, il n'est pas suffisant d'établir des politiques et de nommer des personnes responsables. Il faut aussi que les personnes qui interviennent sur le terrain soient systématiquement formées et outillées pour utiliser adéquatement les politiques en question et connaître les intervenants désignés. Il faut sortir de la logique du guichet. Les aînés n'ont pas vocation à remplir des formulaires et à suivre des procédures administratives insécurisantes et trop lourdes. Ils ont besoin d'humains.

Maltraitance est un gros mot, il fait peur, il intimide. Il intimide souvent au point de renoncer à dénoncer. Il fait parfois trop peur pour même s'en reconnaître victime, mais dans une relation de confiance, avec une personne significative, on peut s'ouvrir, se raconter et, à force de discussions, se reconnaître comme victime de maltraitance. Ce lien de confiance, c'est l'humanité, c'est l'immense valeur ajoutée que peuvent apporter les préposées d'aide à domicile des EESAD si on leur en donne les moyens.

Nous estimons d'ailleurs que tous les usagers du soutien à domicile doivent bénéficier de la même protection, et c'est pourquoi notre mémoire aborde la question du chèque emploi-service. Afin de gagner du temps, je ne vous ferai pas part de cette recommandation, mais on vous encourage fortement à lire cette recommandation-là de notre mémoire.

C'est aussi la raison pour laquelle nous proposons de nous inspirer de ce qui existe pour la protection de la jeunesse, car si l'on veut prendre au sérieux la situation des aînés au Québec, il nous semble que leur protection et la lutte contre les maltraitances ne peut pas être une tâche connexe qui s'ajoute à la longue liste des responsabilités des P.D.G. des centres intégrés. Il faut agir et non seulement réagir. Mais nous voulons surtout profiter de cette tribune pour à nouveau vous interpeller sur le nécessaire virage que le Québec doit opérer en matière de soutien à domicile.

Notre premier objectif comme société ne doit pas être la gestion des situations de maltraitance, mais bien leur prévention. À chaque fois qu'une plainte est déposée, il est déjà trop tard. Un lien familial ou un lien avec un proche significatif est rompu. C'est la raison pour laquelle il faut tout mettre en oeuvre en amont pour éviter de laisser la moindre brèche qui puisse favoriser la survenue d'une situation de maltraitance. Malgré des investissements majeurs dans les dernières années et les derniers mois, le soutien à domicile n'est pas encore une réalité concrète pour l'immense majorité des aînés, des personnes en perte d'autonomie ou ayant des limitations fonctionnelles.

Des dizaines de milliers d'aînés vivent isolés et sont par le fait même vulnérables à la maltraitance. En soi, l'isolement peut déjà être considéré comme une forme de maltraitance. J'insiste beaucoup, l'isolement peut être une forme de maltraitance. Lors de la première vague de la pandémie de COVID-19, les EESAD ont été forcés de suspendre les visites à des milliers d'usagers. À leur retour, elles ont pu constater les dégâts causés par ces longs mois d'isolement. Cette expérience doit servir de leçon collective et doit faire prendre conscience de l'importance essentielle des services de soutien à domicile accessibles à toutes et à tous.

En conclusion, le Québec se trouve actuellement à la croisée des chemins en ce qui a trait aux services rendus aux aînés, aux personnes en perte d'autonomie et celles ayant des limitations fonctionnelles. Aujourd'hui, c'est ancré dans notre culture collective. Malheureusement, au Québec, quand on est vieux, on déménage.

En tant que prestataires externes reconnus depuis près de 25 ans par le gouvernement du Québec, les EESAD souhaitent entamer, en collaboration avec le ministère, un vaste chantier sur l'opérationnalisation du soutien à domicile portant sur l'accessibilité, l'offre de services et la main-d'oeuvre. Alors que près de 80 % de la population âgée de 65 ans et plus habitent dans leur maison ou dans leur appartement, et que la proportion de cette tranche de population représentera le quart de la population du Québec dans 10 ans, il est urgent d'entamer une réflexion large et collaborative qui pourra culminer par l'adoption d'une politique nationale sur le soutien à domicile permettant à chaque personne en perte d'autonomie ou ayant des limitations fonctionnelles d'avoir vraiment et réellement les ressources et la capacité financière afin de faire son propre choix.

Chez moi pour la vie, c'est le souhait de millions de Québécoises et de Québécois qui veulent vivre et vieillir chez eux. Le réseau de coopération des EESAD et l'ensemble des entreprises d'économie sociale en aide à domicile souhaitent s'inscrire comme partenaires et comme leaders de cette réflexion et de ce virage afin que le privilège de rester à domicile devienne un droit pour tous. Merci beaucoup de votre attention.

La Présidente (Mme D'Amours) : Je vous remercie, M. Caron, pour votre exposé. Nous sommes maintenant rendus à la période d'échange, notre première période d'échange d'une durée de 16 min 30 s. Mme la ministre, la parole est à vous.

Mme Blais (Prévost) : Merci beaucoup, Mme la Présidente, et bonne journée. Bienvenue, messieurs. M. Caron, j'ai beaucoup aimé votre présentation. Vous êtes des acteurs incontournables du réseau de la santé et des services sociaux. Au bout de quatre ans, nous aurons investi 1,8 milliard de dollars en aide pour le soutien à domicile, le maintien à domicile. Tout le monde veut rester à domicile le plus longtemps possible. Il faut trouver les meilleures solutions, non seulement au niveau des soins et des services, mais aussi l'adaptation du domicile, au niveau du transport, au niveau des centres de jour, etc. Mais on veut converger vers ça puis on a besoin de travailler avec vous pour ça.

Dans notre loi, on parle beaucoup des CHSLD, des RI, des RTF, des RPA. C'est vrai, vous avez amené la question du chèque emploi-service, puis il y a aussi tous vos préposés qui oeuvrent à domicile. Donc, est-ce qu'on devrait les inclure davantage par rapport à l'objectif qu'on se fixe au niveau des signalements obligatoires, entre autres?

M. Caron (J. Benoit) : Absolument. Je l'ai dit, c'est une armée. Vous avez, chez des dizaines de milliers d'usagers, chez des milliers de personnes aînées... aujourd'hui, au moment où on se parle, c'est des milliers de préposées qui sont à domicile. Elles y sont — on le sait, c'est principalement des femmes — elles y sont d'une façon récurrente, c'est-à-dire de semaine en semaine. Il y a une relation qui s'établit, et probablement que ces préposées-là

sont des intervenantes qui sont privilégiées, autant qu'on puisse le dire en pareil cas, pour observer. On ne leur demande pas de devenir des experts en maltraitance. Je ne pense pas que ce soit ça. Ce sont juste des personnes qui ont assez de jugement. Si, en plus, ils avaient de la formation, si, en plus, ils avaient déjà un protocole, une procédure qui est établie, on les sensibiliserait. Ces 9 000 personnes-là peuvent voir des choses que personne d'autre ne peut voir. Elles ne passent pas 10 minutes, là... elles ne passent pas assez de temps, c'est une de nos revendications, on voudrait que les aînés aient plus de services en plus de temps, bon, il y a toute la question de l'argent qui rentre là-dedans, mais elles passent au moins une heure ou deux chez Mme Tremblay. Elles le font fréquemment toutes les semaines, à toutes les deux semaines. Alors, ils peuvent observer une situation qui se détériore, un comportement inhabituel, une situation physique qui n'est pas celle habituelle. Moi, je n'ai jamais compris pourquoi ces 9 000 personnes-là qui sont proches de ces gens-là, qui établissent une relation de confiance, comme je le disais, tantôt, dans notre mémoire ou dans mon intervention, pourquoi on ne les outille pas pour bien les utiliser.

Mme Blais (Prévost) : M. Caron, on va agir dans le sens de vos recommandations. Ça m'apparaît tout à fait logique, tout à fait normal. D'ailleurs, je veux vous remercier de travailler avec la Fondation AGES. Vous le savez, on a des projets en gériatrie sociale, et, avec le Dr Lemire, actuellement, vous êtes les yeux et les oreilles sur le terrain concernant les difficultés que pourraient avoir des personnes vulnérables. Alors, vous voyez combien vous êtes des partenaires incontournables.

J'aimerais vous entendre sur un point, parce que, quand j'avais déposé le projet de loi n° 399, le premier projet de loi sur la maltraitance, dans ce projet de loi là, il y avait une personne dans chaque établissement qui était responsable de l'application de la politique sur la maltraitance, et vous parlez un peu de ça, vous dites que vous suggérez que dans chaque CISSS et CIUSSS soit déléguée une personne comme responsable de la prévention, de la lutte à la maltraitance. Je peux vous entendre un peu là-dedans?

• (11 h 30) •

M. Caron (J. Benoit) : Bien, absolument. Si on pense que c'est... On a fait quelques vérifications. Il y a des endroits qu'il y a des initiatives qui peuvent s'approcher de ça. Cependant, ça ne semble pas être systématique et dans tous les établissements. L'envergure du dossier, l'envergure de l'importance de la maltraitance, l'envergure de la population susceptible d'être victime de maltraitance exige, sur un territoire aussi grand que le territoire d'un établissement, d'un CISSS ou d'un CIUSSS, qu'il y ait une personne peut-être qui s'y... qui en soit responsable, qui en soit un peu imputable, et qui puisse recevoir. Donc, oui, on pense que ça ne peut être juste une personne à Québec. On pense que ça ne peut pas être juste une ministre. On pense qu'il doit y avoir des personnes sur le terrain dont c'est la responsabilité et, au quotidien, où ils ne se consacrent qu'à ça.

Mme Blais (Prévost) : Et ces personnes-là pourraient faire le lien avec le commissaire aux plaintes et à la qualité des services des établissements...

M. Caron (J. Benoit) : Ça éviterait... Pardon, Mme la ministre. Ça éviterait une certaine confusion, peut-être. Il y aurait une ligne directe : c'est cette personne-là qui est là, sur le terrain, pour chacun des CISSS et des CIUSSS.

Mme Blais (Prévost) : Une dernière question avant de céder la parole à mes collègues. Votre recommandation n° 3, c'est développer une action proactive de la protection des aînés en désignant les personnes responsables sur le modèle des articles 31 de la Loi sur la protection de la jeunesse. Pouvez-vous élaborer un peu plus là-dessus?

M. Caron (J. Benoit) : Bien, je pense qu'on l'a un peu abordé, Mme la ministre, dans votre question. Je pense qu'on peut s'inspirer de ce qui se fait. Bon, est-ce que ça devrait être exactement pareil? Peut-être pas, mais on peut... On a un exemple qui est concret, qui est en opération, qui a, quand même, je pense, des résultats qui peuvent être considérés comme considérables et importants, positifs. Donc, pourquoi ne pas s'inspirer de ça pour l'établissement, là, de moyens qui vont nous permettre de donner suite à votre projet de loi, là, n° 101.

Mme Blais (Prévost) : Alors, Mme la Présidente, merci beaucoup. Je cède la parole.

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

Mme Picard : Merci, Mme la Présidente. Bonjour, M. Caron. Bonjour, M. Marineau. J'irais avec deux questions. Ma première, on a vu une recommandation du Conseil de la protection des malades qui nous suggérait de donner des sanctions aux personnes qui font la maltraitance. Pour vos employés à vous, à domicile, comment voyez-vous, si on y va de l'avant avec cette recommandation-là, comment voyez-vous le contact, le lien qu'on pourrait faire pour que vos employés soient bien informés de ces changements?

M. Caron (J. Benoit) : Oui. Je ne me prononcerai pas, bien entendu, là, sur le projet de sanction. Je pense que je n'ai pas l'habileté nécessaire pour le faire, là. Cependant, nos préposés d'aide à domicile peuvent jouer un rôle, peuvent faire du repérage, peuvent être des facilitateurs dans l'identification, je pense, de situations qui peuvent s'approcher de la maltraitance ou qui peuvent être... éventuellement, mener à la maltraitance. Alors, c'est sûr qu'elles sont des yeux, elles ont du jugement. Ce sont généralement des personnes... de bonnes personnes qui sont capables de repérer, de faire du repérage. Une fois que ce repérage-là est fait, par contre, il ne faut pas leur ajouter une

responsabilité qui ne doit pas être la leur. Alors, il y a toute une chaîne, là, qui devrait entrer. Et d'ailleurs, pour donner suite à la question de Mme la ministre, là, effectivement, au niveau de l'établissement du CISSS et du CIUSSS, je pense qu'il y a un rôle qui est important à jouer là.

C'est sûr qu'il y a un relais qui doit être fait entre la préposée, l'entreprise d'économie sociale en aide à domicile et l'établissement régional qui est là, de façon à faire du repérage, faire de la prévention, mais on ne veut pas non plus ajouter sur les épaules des préposées un rôle qui ne leur conviendrait pas ou qui serait inapproprié, qu'elles assument. Cependant, ce sont des yeux, des personnes avec du jugement qui peuvent intervenir.

Je ne sais pas si tu voulais compléter, Quentin. Non? Ça va.

Mme Picard : En ce moment — j'ajoute à ma première question — en ce moment, qu'est-ce qu'elles font, ces employées qui voient une maltraitance à domicile, d'un aîné?

M. Caron (J. Benoit) : Elles vont généralement en parler à leur supérieur, c'est-à-dire à la personne qui affecte les services, l'agent à l'affectation ou à une direction au niveau des ressources. Et naturellement, l'EESAD n'interviendra pas non plus. L'EESAD va entrer en contact avec l'établissement et c'est l'établissement qui va prendre le relais, mais, actuellement, ce n'est pas structuré. C'est des situations exceptionnelles qui se produisent. Elles ont du jugement. C'est sûr que si elles voient des choses qui... inhabituelles ou inappropriées, elles vont en parler avec leur employeur, avec l'entreprise d'économie sociale, mais il n'y a pas de protocole, il n'y a pas de processus, il n'y a pas... Moi, je dis souvent des attentes sans entente créent des mésententes. Alors, ça, ce n'est pas organisé. C'est ça qu'il faudrait organiser. C'est là où, quand je parle de l'armée de 9 000 paires d'yeux, c'est là où on peut, un peu comme on le disait tantôt... c'est déjà prêt, il faut juste l'organiser. Et on ne parle pas d'une formation de centaines d'heures, là, on parle de sensibilisation, d'information des préposées. Et tout ce qu'on leur demande, c'est d'observer et d'informer leur employeur qui, lui, interviendra après avec l'établissement.

Mme Picard : Je ne sais pas si vous avez pris connaissance, dans le projet de loi, il y a aussi un article qui ajoute un centre d'assistance et de référence. J'aimerais juste vous entendre, savoir qu'est-ce que vous en pensez, si, selon vous, ça serait bien, sur le terrain.

M. Caron (J. Benoit) : Mon collègue pourra compléter. Mais la première chose que je vous dirais, je l'ai dit dans mon mot, là, mettez-vous... il faut toujours penser que... puis je pense à ma mère souvent, qui a 85 ans, et je me dis : Mon Dieu! Qu'il ne faut pas que ça soit compliqué. Il faut que ce soit simple. On l'a dit tantôt, il ne faut pas que ce soit administratif, il faut que ce soit humain. Alors, aussitôt qu'on sort du domicile, aussitôt qu'on sort de ceux qui fréquentent ce domicile-là et où il y a des démarches, des formulaires, c'est inquiétant. On l'a dit, déjà, juste de dire «maltraitance», c'est déjà insécurisant. Puis beaucoup... probablement beaucoup d'aînés ne veulent même pas ça même si elles le vivent.

Alors, il faut que le processus soit humain, je l'ai dit tantôt, et très, très simple. Je ne crois pas, en tout cas, je ne connais pas nécessairement le projet puis l'organisation qui est décrite dans le projet de loi, quelle forme ça pourrait prendre et comment ça pourrait s'opérer. Je crains cependant que ce soit beaucoup trop administratif, beaucoup trop complexe pour une personne qui a 88 ans, qui est seule, à faible revenu, souvent peu scolarisée, qui n'est pas familière avec les moyens technologiques, de faire toute cette démarche-là. Je pense que l'insécurité que ça peut lui procurer va être un frein à faire un pas en avant.

Mme Picard : Merci beaucoup. Voulez-vous ajouter quelque chose?

M. Maridat (Quentin) : Juste un mot pour ajouter qu'effectivement tout...

La Présidente (Mme D'Amours) : M. Maridat, vous pouvez enlever votre masque, s'il vous plaît, pour qu'on comprenne bien. Merci.

M. Maridat (Quentin) : Excusez-moi. L'habitude de le porter. Pour juste ajouter un complément, la fonction de rassembler des données, la fonction d'évaluer des politiques publiques, tout ça, par contre, c'est évidemment essentiel. Donc, si ce volet-là peut être assumé et développé, centralisé dans un seul organisme, ça, c'est une excellente nouvelle parce que ça fera toujours progresser la science et la pratique sur le terrain également.

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

Mme Blais (Prévost) : Oui. Parce que, tout à l'heure, M. Caron en a parlé très brièvement, de gériatrie sociale, et, bien, je veux vous entendre. Depuis que vous êtes partenaire avec la Fondation AGES dans certains projets, je pense que vous l'êtes dans trois, puis on va en développer trois autres, et on aimerait couvrir l'ensemble du Québec, là... Parlez-moi de votre satisfaction ou de vos insatisfactions. Dites-nous si c'est quelque chose qui a apporté un plus.

M. Caron (J. Benoit) : Moi, je vous dirais qu'on contribue à la gériatrie sociale depuis 1997. À mon avis, les EESAD... Une EESAD, c'est créé dans un milieu, hein, c'est dans une communauté. On l'a dit tantôt, ce sont des entreprises d'économie sociale, ce sont des entreprises collectives. Elles ont été créées — j'en ai fait plusieurs — elles ont

été créées par des citoyens, par des organisations intéressées par les aînés, etc. Donc, c'est ce qui nous a menés à avoir une centaine d'EESAD partout au Québec. Donc, c'est des entreprises, des organisations qui sont ancrées dans leurs milieux. Quand on dit milieux, on doit voisins. Quand on dit voisins, on dit environnement immédiat. On n'est pas toujours au centre-ville de Montréal. On n'est pas toujours au centre-ville de Québec. On est dans toutes les municipalités, hein? Il y a des préposés d'aide à domicile dans toutes les municipalités du Québec. Il n'y a pas d'EESAD dans toutes les municipalités, mais elles ont des préposés qui sont dans toutes les municipalités.

Alors, sans être un expert de la gériatrie sociale, je salue ce qui se fait actuellement, les projets qui sont en cours actuellement et les investissements qui sont faits avec le Dr Lemire, avec la Fondation AGES, parce que là on est en train de rendre réel ce qui existait un peu déjà informellement. Parce que ce que je vous ai décrit dans le début de mon intervention, c'est une forme d'observation, de gériatrie, si on veut, sociale, c'est-à-dire d'impliquer la communauté dans une relation qui peut être favorable à l'aîné. Donc, oui, la gériatrie sociale, j'espère qu'un jour elle prendra une ampleur partout au Québec, qu'on n'aura pas que quelques projets. Je pense qu'il faut poursuivre. Et, bien entendu, les EESAD, les préposés d'aide à domicile, sont très bien placés pour jouer ce rôle-là, comme d'autres organisations autour de l'aîné aussi. On parle des EESAD, mais il faut toujours avoir en tête qu'il y a plusieurs organisations qui interviennent avec des rôles différents. On prétend en avoir un privilégié, mais il y a d'autres organisations qui oeuvrent aussi qui peuvent aussi contribuer à la gériatrie sociale.

Alors, pour répondre à votre question, Mme Blais, je salue cette initiative, j'espère qu'elle se multipliera dans toutes les régions du Québec, dans toutes les entreprises d'économie sociale du Québec, et je vous incite, s'il vous plaît, à poursuivre la démarche.

• (11 h 40) •

Mme Blais (Prévost) : Si vous aviez un voeu par rapport à cette nouvelle mouture de la loi sur la maltraitance, une loi qui veut aller plus loin, une loi qui veut plus de mordant, mais une loi qui... un projet de loi qui va se raffiner avec les groupes qui viennent ici, en commission parlementaire, ce serait quoi?

M. Caron (J. Benoit) : Bien, en fait, d'avoir besoin d'un projet de loi, c'est déjà un signe qu'on n'a pas réussi quelque chose à côté. Moi, je pense que, si on brise l'isolement, si on fait en sorte que les aînés, au Québec, aient accès à la somme de services qui est appropriée, qui devrait être la leur, on va, d'une façon extraordinaire, contribuer contre la maltraitance. Je l'ai dit tantôt, à mon avis, à notre avis, l'isolement est une forme de maltraitance, dès le départ, là. Et c'est un terreau fertile à la maltraitance, quand la personne est isolée.

Alors, si on est capables, je vais être un peu corporatif, là, mais, si on s'assurait qu'au Québec les aînés ont les services dont ils ont besoin, et je suis désolé, Mme la ministre, là, j'affirme que ce n'est pas le cas, avec tous les efforts qu'on a faits actuellement au Québec, on n'a pas réussi encore, puis on espère, c'est pour ça qu'on demande un virage vers le soutien à domicile, si on assurait à chaque aîné au Québec la somme de services qui lui est requise en fonction de son état, en fonction de sa condition, en fonction de sa perte d'autonomie progressive sur 10, 15 ou 20 ans, on n'aurait peut-être pas besoin du projet de loi ou, en tout cas, pas aussi mordant qu'il peut être ou qu'il pourrait être. Donc, il faut briser l'isolement, il faut assurer l'accès aux services.

Mme Blais (Prévost) : On a commencé à...

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

Mme Blais (Prévost) : Bien, en huit secondes — puis Mme la députée n'a pas eu la chance de parler — écoutez, je tiens à vous remercier pour votre engagement envers les personnes vulnérables, hein, les personnes en situation de handicap et les aînés. Merci.

La Présidente (Mme D'Amours) : Merci. Ceci met fin à notre première période d'échange. Nous allons nous tourner vers l'opposition officielle pour la période d'échange d'une durée de 11 minutes. Mme la députée de Fabre, la parole est à vous.

Mme Sauvé : Bon matin, Mme la Présidente. M. Caron, M. Maridat, un plaisir de vous revoir. Vous savez que je connais très bien l'action que vous menez, et dans votre réseau mais sur le terrain beaucoup, pour bien connaître la coop de soutien à domicile à Laval, qui fait un travail, qui est d'ailleurs un projet pilote dans le projet de gériatrie sociale.

Il faut que je revienne absolument sur un des premiers éléments, puis la ministre vient d'en reparler, l'isolement qui peut mener à la maltraitance. Je le vois trop, comme députée. Dans mon rôle de députée, on parle beaucoup des proches aidants qui jouent un rôle essentiel auprès des aînés, mais on oublie trop souvent à quel point il y a tellement d'aînés qui sont seuls au monde. Et ça, ça me déchire le coeur à chaque fois. Vous avez... Quand vous travaillez avec vos 9 000 préposés qui allez dans les maisons de ces aînés, de ces couples d'aînés, de ces familles où il y a des aînés, vous êtes souvent le seul lien humain de ces gens-là. Et ça, c'est un constat gros comme le monde, quand on prend l'ampleur de tout ça.

Alors, moi, je trouve important que vous ameniez non seulement votre expertise, votre réflexion à cette commission, mais vous nous ramenez aussi au fait très, très important qu'au-delà des structures, des processus qui sont essentiels, puis la volonté de toujours vouloir améliorer les choses aussi, mais vous êtes une première ligne. Vous êtes une première ligne dans les maisons des gens et vous êtes souvent les seules personnes qu'ils voient. Ça, là, c'est simple comme ça, mais c'est gros comme ça. Et quand on parle d'humanité, quand on parle... L'aîné qui est

seul et qui voit un préposé venir régulièrement dans sa maison, il y a un lien significatif de confiance qui s'établit. Et ça, ça vaut bien des choses.

Alors, quand vous amenez, puis on en a parlé hier avec l'AQDR, quand vous amenez le volet de formation pour la prévention, moi, autrefois, je parlais. Quand je parlais d'intervention, je disais toujours : On n'est pas les experts de tout, mais il faut développer les antennes. Il faut faire en sorte qu'on développe l'expertise de la première ligne pour comprendre qu'il y a quelque chose qui est en train de se passer, qu'on doit observer puis qu'on doit dénoncer. Alors, c'est un peu ça que vous amenez avec votre première recommandation dans votre mémoire, est-ce que je me trompe, cette formation-là pour de la prévention pour mieux détecter la maltraitance?

M. Caron (J. Benoit) : Absolument. Alors, ce qu'on souhaite, c'est que... Premièrement, on souhaite utiliser cette armée-là. On la met à votre disposition de façon à ce que ce soit peut-être les premiers, en première ligne, là, à faire du repérage, mais on ne veut pas non plus le faire n'importe comment. Alors, si on veut vraiment investir au niveau de la maltraitance, on a des actrices qui sont ces préposées-là qui peuvent jouer un rôle de premier plan, qui ont ces contacts privilégiés là. Je vous rappelle, là, ce n'est pas... c'est trop court, le contact hebdomadaire ou mensuel, mais c'est quand même une heure, c'est quand même deux heures. Il y a une discussion qui s'établit. On veut bien outiller ces 9 000 préposées-là pour qu'elles puissent devenir vraiment une armée, là, au service... pour contrer la maltraitance.

Alors, oui, on doit les former. Entendons-nous, on doit les informer, on doit les sensibiliser, on doit les former et, une fois que ceci est dit, on doit aussi organiser, c'est-à-dire avoir un protocole, avoir des protocoles qui établissent clairement... auxquels on peut informer nos préposés : Bon, dans telle situation, voilà le premier geste à poser. On ne leur demande pas de faire de l'intervention, hein, ça, c'est très, très clair. On leur demande d'observer et d'informer une instance, l'entreprise d'économie sociale qui entrera en contact après. Mais il ne faut pas... oui, elles ont du jugement, oui, elles font un travail extraordinaire, il faut les saluer, en mai prochain, on le fera encore lors d'une journée nationale pour les préposés d'aide à domicile, mais on doit surtout les outiller de façon à ce qu'elles puissent être confortables avec ce rôle-là, hein, parce qu'il ne faut pas leur imposer ce rôle-là sans leur donner les outils préalablement pour qu'elles puissent le jouer, le réaliser correctement et au bénéfice du plus grand nombre.

Mme Sauvé : Vous avez nommé tantôt... parce que la question vous a été posée, comment ça se passe lorsque vous avez... vous êtes face à une situation de maltraitance, vous avez dit : Bien, il n'y a pas de processus formel, on y va... vous êtes, évidemment, vous l'avez bien nommé, puis merci de le faire, à la naissance des EESAD, au sein de la communauté, c'est comme ça que ça se passe, une entreprise d'économie sociale. Est-ce que vous ne souhaiteriez pas voir dans ce projet de loi quelque chose de plus formel? La première ligne témoin de maltraitance, il y a vous, il y a les organismes communautaires, et une ligne de processus, en tout cas, recommandée, à tout le moins, pour savoir un peu à qui on s'adresse. Ça peut être compliqué. Vous dites : C'est compliqué pour les aînés, mais c'est compliqué aussi pour vous, les EESAD, sur le terrain. Est-ce que vous ne souhaiteriez pas qu'on mette un peu de rigueur autour d'un certain processus d'accompagnement vers une référence?

M. Caron (J. Benoit) : Quentin, est-ce que tu veux y aller? Je vais laisser la parole à mon collègue Maridat.

M. Maridat (Quentin) : Effectivement, et c'est un peu le but aussi de notre recommandation d'avoir une personne désignée au sein des établissements régionaux, parce que justement elle pourrait... cette personne-là aurait aussi la responsabilité d'assurer une ligne de commandement, d'assurer un lien organisationnel, de s'assurer que, justement, tout est fait de A à Z pour que les plaintes et les observations sur le terrain se traduisent par des actes, et ce serait sa responsabilité à temps plein. Donc, effectivement, à ce niveau-là, les deux recommandations marchent ensemble, d'outiller les préposés et, ensuite, d'avoir du répondant et un seul répondant, quelque chose de simple, quelque chose de facile à utiliser à la fois pour les aînés concernés, mais aussi pour les préposées. Comme le disait M. Caron, les préposées ne sont pas... n'ont pas vocation à faire ça non plus à temps plein, justement. Il faut aussi que ce soit simple pour elles et pour les entreprises d'économie sociale. Donc, c'est pour ça que, nous, notre recommandation est d'avoir vraiment un répondant unique.

Mme Sauvé : Il y a un répondant unique puis il y a une dynamique de territoire parce que chaque région, vous le savez fort bien, vous êtes implanté dans toutes les municipalités du Québec, moi, à Laval, j'ai des organismes qui n'existent pas ailleurs au Québec, dans d'autres régions, les dynamiques des tables régionales aussi, ça varie, même si le mandat est le même. Comment est-ce qu'on peut s'assurer... parce que je trouve qu'il y a quelque chose à bonifier au niveau de cette première ligne, oui, une personne responsable, mais il y a aussi de tenir compte de la dynamique du territoire, connaître l'ensemble des organismes. Est-ce que ça va être un CAAP qui va pouvoir prendre la suite, un centre d'assistance? Comment va arriver là-dedans, dans toute cette aide-là, le centre d'assistance qui est proposé? Comment tout ça va se travailler sur le terrain, alors que, d'une région à l'autre, on ne sait pas... Ça fait qu'il faut formaliser, mais, en même temps, les réalités sont différentes.

• (11 h 50) •

M. Caron (J. Benoit) : Je pense qu'il faut formaliser, il faut adopter. Un autre problème qu'on a, c'est qu'on a beaucoup d'intervenants, mais il n'y a pas de concertation. Alors, moi, j'ai fait une rencontre, il y a quelque temps, il y a maintenant près de deux ans, où on a mis autour de la table tous les intervenants qui pouvaient intervenir au quotidien chez un aîné de façon à évaluer et à savoir : Est-ce qu'on a une cartographie du rôle de chacun? Est-ce que... à quel moment un termine, l'autre commence, hein, la popote roulante, Les Petits Frères, les EESAD, et j'en oublie, le transport, etc.? Ça, ça n'existe pas. Ça, ça peut très bien exister où il y a une concertation régionale en

tenant compte de la réalité de chacune des régions. Ce n'est pas très exigeant d'asseoir 10 personnes représentant 10 organisations qui oeuvrent au quotidien auprès des aînés et de les concerter. Ça nous permettrait aussi d'évaluer les trous de service, en fait, les endroits, dans cette cartographie-là, où il y a absence d'une aide ou d'une intervention qui serait nécessaire. Et puis je pense que ça s'inscrit dans la dynamique complète du projet de loi, sinon ça ne peut pas être détaché, puis on parle d'une personne dans l'établissement, c'est bien, mais il faut que les acteurs locaux, les acteurs régionaux soient impliqués et jouent un rôle aussi et prennent le relais, et qu'il y ait une chaîne, là, qui se complète. Ça, c'est un élément. On parle de maltraitance, mais même au niveau du soutien à domicile au Québec, actuellement, ce n'est pas organisé, c'est-à-dire que chacun, rempli de bonne volonté, de bonne foi, tente de faire le maximum. Ça donne un excellent résultat, mais qui n'est pas à la hauteur de la réalité, du besoin qu'on a actuellement. Donc, concertation régionale et locale.

Mme Sauvé : J'adore votre idée de la cartographie.

M. Caron (J. Benoit) : Oui.

Mme Sauvé : Vous me permettez que je retienne... J'adore cette idée-là pour être capable de savoir qui fait quoi, où s'arrête le rôle... J'adore ça. Je vais terminer parce que j'ai peu de temps. Il a été beaucoup question... La Commission des droits, hier, est venue nous en parler, il y a cette sensibilité-là avec le projet de loi entre l'obligation de dénoncer et l'autodétermination. Vous, vous voyez évidemment beaucoup de personnes âgées autonomes, chez elles. C'est quoi, votre réflexion par rapport à jusqu'où on permet à la personne ces situations de maltraitance? Jusqu'où on trouve... Hier, on parlait d'équilibre nécessaire entre l'obligation de dénoncer puis de dire : L'aîné est capable d'autodéterminer sa réalité.

M. Caron (J. Benoit) : Ce n'est pas... À mon avis, ce n'est pas un sujet facile. On l'a dit, tantôt, de simplement dire le mot «maltraitance», c'est inquiétant, c'est... Je ne pense pas qu'un aîné, un père ou une mère, souhaite déclarer un proche ou souhaite dénoncer un proche. Et c'est là où il y a un énorme problème, je crois. C'est parce que même en faisant tout le travail qui est fait, il y a des gens qui vont faire le choix de se taire. C'est pour ça que dans notre approche, nous, on pense... — encore une fois, avec notre 9 000 — si on brise l'isolement, si on favorise l'accès aux services, une présence de services, des interventions, on va probablement faire suffisamment de prévention où on va éliminer les occasions de maltraitance. Il faudra toujours dénoncer. Il faudra encourager les gens peut-être à dire : Je n'accepte pas cette situation. Dénoncer, c'est un gros mot, hein? Il y a quelquefois que c'est peut-être un mot trop gros. C'est juste une situation inconfortable qui n'est pas acceptable, qu'il faut... à laquelle il faut remédier. Mais, pour ça, il ne faut pas que la personne soit isolée. Il faut qu'il y ait des ressources. Il faut qu'il y ait un système qui permette de faire du repérage, oui, mais de faire des interventions. On ne mettra pas en prison immédiatement... En tout cas, je ne veux pas embarquer dans l'aspect, là, punitif, etc., mais je pense que l'objectif ne doit pas être d'emprisonner des gens, là. Ça ne doit pas être ça. Ça doit être d'éviter, de faire de la prévention et de donner des outils, d'offrir des services, de faire en sorte que l'aidant ne soit pas épuisé, de faire en sorte que l'aîné ne soit pas seul, isolé. Alors, c'est... il faut faire avant. Il ne faut pas faire après. Il faut faire le moins possible après et le plus possible avant.

La Présidente (Mme D'Amours) : C'est ce qui met fin à nos périodes d'échange.

Mme Sauvé : Toujours un plaisir. Merci.

La Présidente (Mme D'Amours) : Donc, MM. Caron et Maridat, nous vous remercions infiniment pour l'apport que vous apportez à notre commission.

Et je suspends les travaux quelques instants. Merci. Merci beaucoup.

(Suspension de la séance à 11 h 55)

(Reprise à 12 h 04)

La Présidente (Mme D'Amours) : Donc, nous reprenons nos travaux. Je souhaite la bienvenue au Curateur public du Québec, M. Denis Marsolais, et il est accompagné de Me Sophie Gravel qui est de la Direction générale des affaires juridiques. Donc, je vous souhaite la bienvenue.

Je vous rappelle que vous disposez de 10 minutes pour votre exposé, après quoi nous procéderons à une période d'échange avec les membres la commission. Donc, pour le bien des communications, juste vous... mentionnez votre nom pour commencer la discussion. Et je vous rappelle que la première période d'échange est d'une durée de 16 min 30 s. Et je vais vous laisser la parole pour vous, 10 minutes.

Curateur public

Une voix : Puis le cinq? Non, ce n'est pas bon parce qu'on commence...

La Présidente (Mme D'Amours) : Je serai indulgente. Donc, à vous, M. Marsolais.

M. Marsolais (Denis) : Alors, d'abord, merci, Mme la Présidente. Bonjour, Mme la ministre. Bonjour également à tous les membres de la commission. Vous vous en doutez bien, que ça me fait très plaisir d'être parmi vous aujourd'hui. On a un besoin de se rencontrer un peu plus après 15 mois de presque d'isolement.

Alors, permettez-moi de vous présenter... c'est déjà fait, mais quand même réitérer que je suis accompagné de Me Sophie Gravel, qui est aux services juridiques, au curateur, depuis de nombreuses années, et qui est responsable, notamment, du dossier de la maltraitance.

Donc, je tiens à remercier les membres de la commission de me permettre de m'exprimer sur ce sujet qui nous tient, vous comprendrez aussi, particulièrement à coeur.

La mission du Curateur public est de veiller à la protection des personnes les plus vulnérables de notre société. Vous comprendrez que toute initiative visant à prévenir les abus, l'exploitation et la maltraitance de ces personnes nous interpelle particulièrement. L'actualité nous rappelle qu'il faut constamment resserrer notre vigilance et travailler collectivement pour mettre un frein à ces gestes.

Avant d'aller plus loin, voici un bref portrait de l'organisation du Curateur public. Alors, le Curateur compte plus de 800 employés. Nous sommes situés dans 11 villes au Québec. Notre rôle est d'évidemment veiller à la protection des personnes en situation de vulnérabilité, de sensibiliser la population à l'inaptitude, d'accompagner les familles qui prennent charge d'un proche inapte et, en dernier recours, d'agir comme représentant légal lorsqu'aucun proche ne peut le faire.

On estime qu'au Québec, plus de 175 000 adultes seraient inaptes. La très grande majorité d'entre eux n'ont aucune mesure de protection juridique. Les quelque 33 000 adultes qui ont une mesure de protection juridique sont majoritairement pris en charge par leur famille, soit 9 200 régimes privés qui sont sous notre surveillance, et 11 400 mandats homologués. Les autres, soit environ 13 000 personnes, sont sous la responsabilité du Curateur public.

Par ailleurs, un des rôles du Curateur public est de prendre en charge les signalements touchant des situations de maltraitance, de négligence et d'abus qui concernent les personnes sous tutelle ou curatelle dont le mandat de protection a été homologué ainsi que les personnes dont l'inaptitude a été constatée par une évaluation médicale. On voit que la loi se recoupe avec, là, l'évaluation médicale.

Au cours des cinq dernières années, près de 2 000 signalements ont été pris en charge par le Curateur public. Dans plus de la moitié des cas, ces signalements portaient sur des abus financiers ou de la mauvaise gestion financière. Nous disposons également d'un service spécialisé en matière d'enquête touchant les abus à l'égard des personnes représentées. De plus, depuis 2017, nous collaborons avec plusieurs ministères et organismes à l'application de la Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité. Et, depuis 2018, nous collaborons avec l'entente-cadre nationale.

En janvier dernier, nous avons renforcé notre collaboration avec la CDPDJ en matière d'enquête pour les personnes sous régime de protection, ainsi que celles visées par une procédure d'ouverture de régime ou de modération de mandat de protection. Nos interventions à l'égard des personnes sans régime de protection et sans mandat de protection homologué seront également facilitées. Cette entente-là de collaboration a été faite évidemment avec l'AQAJ qui nous a autorisés à échanger des informations privées qui... pour permettre une plus grande efficacité des dossiers qu'on a à traiter. Alors, c'est possible d'échanger des informations confidentielles.

Notre intérêt à participer aux efforts visant à contrer la maltraitance se traduit donc concrètement. C'est à ce point important que nous avons fait de la prévention des abus et de la maltraitance un des six principes directeurs de la loi visant à mieux protéger les personnes en situation de vulnérabilité qui entrera en vigueur... qui a été adoptée en juin 2020 à l'unanimité et qui rentrera en vigueur en juin prochain, juin 2022. C'est la fameuse loi, p.l. n° 18.

Nous accueillons donc très favorablement le projet de loi n° 101 et nous appuyons la démarche de la ministre responsable des Aînés et des Proches aidants. Ce projet de loi contribuera assurément à une lutte plus efficace contre la maltraitance envers les aînés et les personnes vulnérables, notamment celles qui sont représentées par un proche ou par le Curateur public.

• (12 h 10) •

Nous souhaitons profiter de notre passage devant la commission pour proposer certaines améliorations et émettre une recommandation. Alors, notre recommandation touche le cadre d'application de processus d'intervention concertés. Nous croyons qu'il est nécessaire qu'une exception soit prévue à l'obligation d'obtenir le consentement d'une personne sous tutelle, sous curatelle ou dont le mandat de protection a été homologué lorsque son représentant légal est visé par l'allégation de maltraitance.

Il est prévu qu'un commissaire local aux plaintes et à la qualité des services ou un intervenant désigné obtienne le consentement de la personne concernée par la plainte ou le signalement avant de pouvoir traiter ou de pouvoir transférer le dossier à un autre intervenant pour enclencher un processus d'intervention concerté. Dans ces cas, le consentement de la personne visée par la plainte ou signalement devrait être donné par son tuteur, son curateur ou son mandataire. Ceci pourrait avoir pour effet d'empêcher l'examen d'une plainte ou d'un signalement si la personne visée par la maltraitance alléguée est le représentant légal de la victime présumée. La personne visée par l'allégation pourrait en effet refuser de consentir au déclenchement du processus.

Alors, vous comprenez la situation, là, c'est vraiment le tuteur qui abuse, et il faut qu'il donne le consentement d'enquête sur lui. Alors, je pense qu'il faut absolument prévoir une exception. Nous estimons qu'il faut prévoir, dans ce cas, une exception au consentement, de façon à accroître la protection des personnes représentées.

Par ailleurs, nous avons une préoccupation en ce qui a trait à l'élargissement de l'obligation de signaler en cas de maltraitance, à tout type de maltraitance, ainsi qu'à toute personne hébergée en RI, RTF ou RPA. Cette obligation de signaler implique nécessairement de passer outre le consentement de la personne concernée. Notre

préoccupation concerne les cas où cette obligation vise des personnes aptes. Il nous semble difficile de justifier une telle divulgation, même si nous comprenons que cette brèche à l'obtention du consentement de la personne concernée puisse plus facilement se justifier dans le cadre d'une maltraitance organisationnelle ou systémique dont certaines victimes seraient un usager ou un groupe d'utilisateurs d'un établissement. Mais, à notre avis, cette disposition aurait pour effet de priver les personnes visées de leur autonomie et de leur droit à l'autodétermination. Cela va, à notre avis, à l'encontre de la mise en place de la loi n° 18, que je vous parlais, qui a été adoptée, qui fait la promotion de présumer de la capacité juridique de tous, de favoriser l'autonomie des personnes et de respecter ses volontés et ses préférences. On n'est plus là avec l'obligation, nonobstant... en faisant fi du consentement. Je parle des personnes aptes.

De plus, nous estimons que le projet de loi n° 101 pourrait être bonifié afin d'être encore plus efficace pour lutter contre la maltraitance financière et matérielle. Dans sa forme actuelle, le projet de loi n'inclut pas les acteurs du milieu financier. La loi ne leur permet pas de signaler un cas de maltraitance financière ou même d'autres types de maltraitance qu'ils observent dans le cadre de leur travail auprès des clients en situation de vulnérabilité, sauf s'ils ont consentement dans le cadre des PIC.

La maltraitance financière et matérielle est pourtant, vous l'avez vu dans nos statistiques, une forme d'abus très courante, et nous croyons que le personnel des institutions financières occupe une place privilégiée pour détecter plusieurs de ces situations. Cependant, les actions des institutions financières sont limitées, notamment en raison des règles qui régissent la protection des renseignements personnels ainsi que celles encadrant le secret professionnel pour les professionnels qui travaillent au sein de ces institutions-là. Nous croyons qu'une réponse plus globale au problème de la maltraitance financière et matérielle visant les personnes âgées et en situation de vulnérabilité nécessiterait d'autres initiatives, notamment législatives, touchant le secteur financier.

Une autre piste d'amélioration se trouve dans le Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées. Ce plan pourrait être élargi afin de cibler toutes les personnes âgées et en situation de vulnérabilité. Il pourrait également comprendre davantage d'actions qui visent spécifiquement la maltraitance financière et matérielle pour rechercher une cohérence entre la loi éventuelle et le plan.

En conclusion, le Curateur public croit que les amendements apportés au projet de loi n° 101 permettront de mieux protéger les personnes âgées en situation de vulnérabilité. Nous partageons la vision gouvernementale qui fait de la lutte aux abus et de la maltraitance vraiment une priorité. L'avancée que permet le projet de loi n° 101 survient alors que le Curateur public prépare activement, je vous en ai parlé, l'entrée en vigueur de notre loi prévue en juin 2022. Cette loi mise sur le respect des droits, des volontés et des préférences tout en valorisant l'autonomie des personnes. Elle tient compte des préoccupations des Québécois face aux risques d'exploitation des personnes en situation de vulnérabilité. Elle contient des mesures de prévention des abus et de la maltraitance, par exemple, la nouvelle mesure d'assistance comporte plusieurs fuites de sécurité et le mandat de protection a été davantage encadré pour protéger les mandants lors d'une homologation de mandat.

Le projet de loi n° 101 fait également écho aux orientations de notre plan stratégique 2021-2026, dont le dépôt est imminent à l'Assemblée nationale. Un de nos enjeux stratégiques, puis c'est un de nos enjeux, mais, je pense, c'est l'enjeu de tous autour de la table, c'est de trouver le juste équilibre entre l'autonomie et la protection, autrement dit, de faire en sorte de bien gérer les risques pour protéger les personnes, mais sans abdiquer la valorisation de leur autonomie. C'est là qu'est l'enjeu, là. C'est là que je pense que c'est partagé par tout le monde autour de la table, c'est vraiment l'enjeu de juste équilibre. Je termine dans 30 secondes, Mme la Présidente. Dans ce contexte, l'amélioration des mécanismes entourant la prévention des abus et de la maltraitance est évidemment plus que bienvenue.

Mme la Présidente, chers membres de la commission, je vous remercie de votre attention, et nous sommes maintenant prêts à répondre à vos questions.

La Présidente (Mme D'Amours) : Me Marsolais, merci infiniment. Nous allons maintenant commencer la période d'échange, et je vais céder la parole à Mme la députée de Bellechasse.

Mme Lachance : Merci, Mme la Présidente. Merci d'être là, merci à vous deux. Je vous vois difficilement, mais... Oui, je vais me tasser un petit peu. Et voilà. Alors, bonjour. Je le sais, Me Marsolais, vous avez très, très à cœur l'autonomie. D'ailleurs, vous en avez fait grande preuve lors des travaux sur la loi n° 18, et j'en étais, donc je sais exactement où vous vous situez.

Vous avez parlé des personnes aptes et, évidemment, de l'obligation de dénonciation, où on sent que vous avez un malaise. Mais j'aimerais pousser un petit peu plus la réflexion, parce que, quand on parle de personnes aptes, une personne apte, selon moi, peut se retrouver en situation de vulnérabilité de par l'isolement ou de par des situations très spécifiques en lien avec sa réalité, et il pourrait se présenter des situations où cette personne-là vivrait de la maltraitance et serait incapable de la dénoncer de par des relations qui seraient malsaines. À ce moment-là, puis vous l'avez dit, on cherche toujours un équilibre entre l'autonomie et la protection, pensez-vous que les bénéfices versus les risques pourraient être évalués pour une divulgation sans consentement?

M. Marsolais (Denis) : Votre question est fort pertinente, là, c'est vraiment... Et c'est pour ça que j'ai spécifié que c'était l'enjeu vraiment du projet de loi, c'est de voir jusqu'où on peut aller dans l'abdication des droits d'une personne pour la protéger davantage. C'est un peu le jeu. Moi, je pense qu'on ne doit pas faire abstraction de la capacité d'une personne. On ne doit pas faire abstraction de son jugement et de sa capacité de décider elle-même, évidemment, si elle est apte de le faire. Il y a toujours des zones grises, là, mais prenons les deux extrêmes du spectre, là. La personne est apte. Ce n'est pas le fait qu'elle demeure dans un centre d'hébergement qu'elle en fait

une personne inapte, là. Il y a des personnes incapables qui sont sous juridiction dans les résidences, dans les centres d'hébergement. Il y en a qui sont incapables, mais qui n'ont pas de régime de protection. Je vous l'ai dit qu'il y en avait 175 000, tantôt, puis il n'y en a que 30 000 quelques mille qui ont un régime de protection. Mais il y a tous les autres, là.

Moi, je pense qu'à chaque principe... Moi, je pense que le principe global est extraordinaire, de dire : Il y a une obligation de dénoncer toute situation de maltraitance par tous les gens du réseau de la santé et les professionnels qui sont régis par l'office des professions, le Code des professions, pardon. Mais il ne faut pas mettre, je pense, tout le monde dans le même bain, dans le même panier. Moi, je pense que ça risque de frustrer un certain nombre de personnes qui disent : Moi... C'est comme de dire à ces gens-là : Bien, on a tellement peur que vous ne soyez pas capables de dénoncer qu'on ne vous demande pas votre consentement. C'est gros, là.

Moi, si je demeurais, j'espère que ça va être le plus tard possible, là, mais si je me retrouve dans un centre d'hébergement, qui va être meilleur au fil des ans, là, que je me retrouve là puis qu'on décide pour moi de déposer une plainte alors que je suis tout à fait apte de décider si je veux ou je ne veux pas... Parce qu'il peut y avoir toutes sortes de circonstances, que je décide de ne pas le faire : C'est mon fils, ça n'a pas de maudit bon sens, mais c'est mon fils quand même puis je ne veux pas qu'il soit sujet à une clause pénale ou à une peine pénale ou avec... et aller... une peine criminelle. Ça m'appartient, j'ai le privilège.

Quand on dit que, dans la loi, la loi n° 18, on doit respecter les préférences, même d'une personne qui est devenue inapte si elle a manifesté ses préférences avant son inaptitude, qu'on doit respecter sa volonté... On ne peut pas adopter une loi un an avant, puis un an après, des dispositions qui en formulent le contraire, là. Alors, c'est juste d'essayer de trouver une cohérence. Je n'ai pas de solution magique, là. Je vous mets juste... puis vous avez bien utilisé le mot malaise, j'ai un malaise à... je ne trouve pas de réconfort dans cette loi-là, dans l'obligation, dans tous les cas, de dénoncer sans le consentement de la personne visée.

Il y a peut-être des solutions. Je ne sais pas si ça peut... ça devrait... ça va alourdir le processus. Mais l'objectif, c'est quoi? C'est de protéger les bonnes personnes puis de protéger de la maltraitance, mais, peut-être, une personne apte, avec tout le respect et la dignité auxquels on doit avoir auprès de cette personne-là... peut-être que les personnes aptes, la personne de réseau qui a l'obligation de dénoncer, dans ces cas-là, peut-être qu'elle aurait aussi l'obligation de demander son consentement, minimalement, minimalement.

• (12 h 20) •

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

Mme Blais (Prévost) : On va trouver un juste équilibre. On va travailler dans le sens de trouver un juste équilibre. On est là pour ça, en consultation.

Me Marsolais, Me Gravel, ça me fait plaisir de vous écouter, de vous recevoir en tant que membre de la commission.

Trois petites questions en rafale.

La première, c'est qu'il y a Marie Beaulieu de la chaire de maltraitance envers les aînés qui est venue, puis qui voulait qu'il y ait une évaluation psychosociale et non seulement une évaluation médicale. Or, j'aimerais vous entendre là-dessus.

Deuxièmement, je considère qu'on ne parle pas assez des personnes en situation de handicap. Depuis le début de ces consultations, on parle beaucoup d'aînés, d'aînés, mais je n'ai pas l'impression que le projet de loi, en quelque sorte, s'adresse aussi à ces personnes-là.

Troisièmement, il y a des membres de la commission qui souhaitent avoir un protecteur des aînés. Ça fait que je vous laisse aller dans le sens que vous voulez, là, mais vous avez trois questions.

M. Marsolais (Denis) : En ordre, je ne suis pas d'accord avec Marie Beaulieu sur l'exigence d'obtenir un certificat, en plus du certificat médical, d'un certificat psychosocial. La meilleure preuve que je peux vous donner, c'est que nous, lorsque les gens ont fait une dénonciation chez nous, pour une plainte... ou un signalement, plutôt, bien, on exige qu'il y ait un rapport médical, mais on n'exige pas de rapport psychosocial à ce stade-là. Moi, je pense que ça serait alourdir le processus de faire en sorte d'aller en plus... le rapport psychosocial est là pour ouvrir un régime de protection pour qu'il y ait un meilleur guide pour la greffière pour la Cour supérieure d'établir le niveau de régime à établir par rapport à une personne. Dans le cas de la maltraitance, on est ailleurs, là. Qu'il y ait un rapport médical qui dise que la personne, elle est inapte ou elle a certaines difficultés, pour ma part, en tout cas, je trouve ça tout à fait suffisant, puis c'est en cohérence avec les dispositions de notre propre loi. Tu peux peut-être rajouter quelque chose?

La Présidente (Mme D'Amours) : Me Gravel.

Mme Gravel (Sophie) : Oui, merci. Oui, en effet, dans la politique sur les signalements, c'est de la façon dont on traite dès qu'il y a une évaluation médicale. L'entente qu'on a aussi, de collaboration, avec la CDPDJ permet des échanges dans ces cas-ci. Eux, lorsqu'ils dénotent une situation où la personne a besoin de protection, viennent nous transmettre la demande. Nous, on peut faire le lien aussi avec le réseau pour voir s'il y a lieu de poursuivre et de faire, justement, l'évaluation psychosociale qui pourra éventuellement mener à un régime de protection. Et, à l'inverse, lorsque nous, cette personne se présente chez nous, et on voit que c'est un cas qui pourrait être de l'exploitation au sens de l'article 48 de la charte, on fait le lien également avec la commission. Et l'évaluation psychosociale, dans bien des cas, elle est bien longue à obtenir. Et je pense que, dans des cas où une personne est victime

de maltraitance, est dans une situation où elle est extrêmement vulnérable, bien, ça allongerait vraiment indûment les délais avant de permettre aux gens d'agir.

Mme Blais (Prévost) : Une sous-question, là, avant que vous répondiez, Me Marsolais, aux deux autres. Donc, le processus d'intervention concerné, c'est un bon processus, parce que vous travaillez en étroite collaboration, à la fois avec la CDPDJ, avec les commissaires aux plaintes, avec les policiers, avec plusieurs intervenants, donc vous vous coordonnez.

M. Marsolais (Denis) : Ça me brûle les lèvres. Oui, mais l'exemple qu'on vous a donné avec la CDPDJ, c'était voulu, là. C'était pour vous démontrer que c'est possible d'échanger des informations, même si ces informations-là sont des renseignements personnels, lorsqu'il y a un protocole d'entente de confidentialité, et tout. Je pense, si on voulait bonifier davantage ce processus-là, c'est de peut-être autoriser un mécanisme entre les parties, il y a deux parties minimalement, là, pour qu'il y ait un échange plus fluide des informations nécessaires pour arriver à un diagnostic plus rapide. Puis ça, la loi, je souligne l'effort, là, qui a été disposé dans la loi, mais je pense qu'on aurait davantage — puis demandez-moi pas comment, là — on aurait davantage à permettre cette fluidité-là, à l'instar — puis je ne veux pas nous citer comme exemple — à l'instar qu'on a fait, la CDPDJ puis nous, puis ça se fait. On l'a fait. Puis ça a été approuvé par la commission de... comment elle s'appelle, cette commission-là?

Mme Gravel (Sophie) : Commission d'accès à l'information.

M. Marsolais (Denis) : Commission d'accès à l'information. Ça, c'est mon âge qui fait ça.

Mme Blais (Prévost) : ...âgisme.

M. Marsolais (Denis) : Non, non. Mais donc ça se fait. C'est juste pour vous dire que, oui, il y a moyen d'améliorer ça puis qu'il y ait une plus grande fluidité, puis c'est peut-être la seule suggestion je pourrais faire à ce niveau-là.

Mme Blais (Prévost) : Le temps passe. Mes deux autres questions...

M. Marsolais (Denis) : Ah! je pensais de m'en sauver.

Mme Blais (Prévost) : ...personnes en situation de handicap et protecteur... Commencez par le protecteur des aînés.

M. Marsolais (Denis) : Vous savez, aujourd'hui, il y a le Protecteur du citoyen, Marie Rinfret, qui va être très populaire auprès des journalistes, et que son rôle, c'est de protéger l'ensemble des citoyens du Québec. Alors, on a parfois la mauvaise habitude de multiplier les interfaces puis les personnes en se donnant l'impression que les gens vont être mieux protégés. Ce n'est pas là où le bât blesse. Ce n'est pas là qu'il faut mettre de l'énergie. Moi, je pense, c'est à la base, ce n'est pas en haut, parce qu'en haut il faut toujours bien que l'information soit transmise par des personnes qui sont sur le terrain. Et je pense que, s'il y a des énergies puis s'il y a des sous à mettre, c'est plus là que d'investir dans un protecteur des personnes âgées. Puis, en même temps, je trouve que, pour me rapprocher dangereusement vers cette... de porter ce titre-là de personne âgée, je trouve que je n'aimerais pas ça, moi, d'avoir un protecteur des personnes âgées. Je n'ai pas besoin de ça, moi, dans la vie. Il y a un Protecteur du citoyen qui est là pour tout le monde. Puis ce qui me préoccupe, moi, c'est avoir du monde à la base sur le terrain, qui ont les yeux ouverts puis qui sont... et qui sont mandatés pour s'assurer que ces dispositions-là sont appliquées par leurs collègues. Ça, ça serait important.

Votre deuxième question, c'était les personnes handicapées.

Mme Blais (Prévost) : ...en situation de handicap. Je préfère ce terme-là. Je le trouve plus positif.

M. Marsolais (Denis) : Oui. J'ai fait exprès pour vous dire ça, pour que vous puissiez me reprendre.

Mme Blais (Prévost) : Oui. Parce que Patrick Fougeyrollas, là, qui a mis sur pied le processus de production du handicap, qui fait le tour du monde, là, et... maintenant on a renversé un peu le côté négatif de personne handicapée.

M. Marsolais (Denis) : Oui. Comme les personnes en situation d'incapacité. Avant on parlait des personnes vulnérables, puis là on parle en situation de vulnérabilité. Christine Morin de la Chaire Turmel y tient mordicus à cette expression-là, puis je suis d'accord. Oui, je suis d'accord à ajouter des personnes en situation de handicap parce que c'est juste cohérent davantage avec la charte. Parce que dans la charte on parle de personnes en situation... Puis je ne sais pas si on parle de personnes en situation de handicap, mais on parle des personnes handicapées. Alors, si on veut avoir une certaine forme de cohérence gouvernementale dans nos lois, je pense qu'on devrait rajouter... de rajouter ce... les personnes en situation de handicap. Puis je suis entièrement d'accord avec la proposition que la COPHAN nous a faite à ce niveau-là.

Mme Blais (Prévost) : Est-ce qu'il y a quelqu'un d'autre qui voudrait poser une question? Parfait.

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

Mme Picard : Merci, Mme la Présidente. Je vous amènerais sur le même sujet, les personnes en situation de handicap, particulièrement ceux qui sont... qui ont un trouble du spectre de l'autisme, qui sont sans voix ou bien les personnes avec une déficience intellectuelle profonde. Quand ils n'ont plus de proche près d'eux pour veiller à leurs soins, vous entrez en ligne de compte. Est-ce que vous croyez que ce projet de loi là peut être plus sécurisant pour les parents qui vont peut-être être dans cette situation-là? Et, si vous pensez qu'on pouvait faire plus, nous dire qu'est-ce qu'on devrait faire.

• (12 h 30) •

M. Marsolais (Denis) : Bien, écoutez, assurément, si vous me permettez, ce projet de loi là donne des outils supplémentaires pour apaiser l'inquiétude des parents en cas d'abus et de maltraitance. Je pense que ce qui est établi dans cette loi-là... Tu sais, l'obligation de dénoncer une situation pour les gens du réseau puis les professionnels, c'est gros, là. Il y a le secret professionnel qui est là-dedans. Puis si vous voulez que je vous en parle, je vous donnerai mon opinion. Je n'y tiens pas, mais si vous me le demandez, je vais vous le dire. Mais je pense que c'est un pas de géant qui va être fait par cette loi-là, évidemment si elle est adoptée. Je pense qu'il y a une forme d'unanimité, là. Il y a des... évidemment, il y a des détails auxquels... il y a des... à peaufiner, là, mais globalement je pense que les parents des personnes auxquelles vous avez mentionnées devraient se réjouir ou, en tout cas — «devraient se réjouir», le mot est fort, là — devraient être rassurés que ces nouveaux outils là vont faire en sorte de... je pense qu'il va toujours y en avoir des abus, mais je suis convaincu qu'il va y en avoir beaucoup moins, vraiment, vraiment.

Mme Picard : Merci. Est-ce qu'il me reste le temps pour une petite question encore?

La Présidente (Mme D'Amours) : ...

Mme Picard : Merci. Vous suggérez de modifier le plan d'action pour lutter contre la maltraitance des aînés afin d'élargir à toute personne en situation de vulnérabilité. Considérant que nous sommes à la rédaction de ce plan et du risque d'édulcorer les actions dans trop de directions, est-ce qu'il serait pertinent d'avoir un plan d'action séparé?

M. Marsolais (Denis) : Je vous dirais, oui, pour la forme, là, mais je ne pourrais pas vous dire pourquoi.

La Présidente (Mme D'Amours) : ...Me Gravel.

Mme Gravel (Sophie) : Oui. Bien, écoutez, j'ai participé à quelques ateliers, là, justement, à propos du plan, là, puis de la conception de la nouvelle mouture. C'est vrai qu'il y a beaucoup d'éléments dans ce plan-là. Peut-être qu'effectivement ça serait préférable de les séparer, en autant, par contre, que ça ne nuise pas à la complémentarité des activités puis des actions qui pourraient être posées par les différents acteurs impliqués, je pense. Mais, écoutez, ça fait un petit bout de temps que je l'ai vu, là, il faudrait que je le regarde, mais je m'en rappelle qu'il y avait beaucoup de matériel, puis beaucoup d'idées, puis beaucoup de points qu'on voulait aller cerner, là, pour le plan 2022-2027, mais...

M. Marsolais (Denis) : Je pense qu'il faut, dans toutes ces démarches-là, de ne pas perdre le crucifix dans la parade, je m'explique. Plus on multiplie, plus on s'éloigne de l'objectif qu'on s'était fixé au point de départ. Je pense, notre objectif, c'est quoi, puis la ministre l'a exprimé clairement, c'est de mettre la table pour permettre le plus possible de dénoncer des mesures... des abus et de la maltraitance. Ça fait que... alors, ce n'est pas en multipliant les choses qu'on va arriver plus à nos fins. Je pense qu'il faut... La cohérence, dans tout ça, est bien importante. Il y a plein de lois puis il y a plein de choses qui parlent des abus et de la maltraitance. Bien, je pense qu'il faut, puis c'est ça, la difficulté, là, des légistes et des... il faut essayer de faire le contraire de ce que je fais, ne pas prendre demi-heure pour dire ce qui pourrait dit en une heure, là... en une minute. Il faut vraiment essayer, dans la loi... puis la loi fait la job là-dessus. Honnêtement, là, je dois vous avouer que l'exercice qui a été fait, là, puis je salue le travail de la sous-ministre, là, que le travail qui a été fait est un travail qui était difficile à faire, puis l'aboutissement est très heureux, je pense, pour tout le monde. Maintenant, comme toute chose est sujette à amélioration, on est ici pour ça, sans aucune prétention de notre part, là. Je vous dis ça pour... Je pense que cette loi-là a à être bonifiée sur les sujets que je vous ai parlé, mais à la base, déjà, c'est une loi qui fait déjà un grand pas, comparativement à la situation actuelle.

La Présidente (Mme D'Amours) : Merci. Nous allons passer à notre deuxième période d'échange d'une durée de 11 minutes, et je cède maintenant la parole à la députée de Fabre.

Mme Sauvé : Merci, Mme la Présidente. Me Marsolais, Me Gravel, un plaisir de vous entendre et de vous lire aussi.

Je vais commencer d'abord par un aspect peut-être un peu plus technique, votre recommandation phare de votre mémoire. Et je mettrai peut-être en lumière le fait que c'est là où on constate tout le travail qu'on fait en commission parlementaire de pouvoir trouver un peu des éléments d'exception, des précisions dans ce qui est mis sur la table, dans un projet de loi. Alors, vous avez bien noté un fait exceptionnel qui mérite qu'on s'y adresse parce

que ça peut causer préjudice, très honnêtement, là, et de façon importante, alors qu'on est tous là pour essayer de faire mieux en contrant la maltraitance. Donc, merci d'avoir souligné cet aspect-là qui peut sembler un peu technique, mais, en même temps, c'est une réalité vraiment importante qu'il faut noter. Alors, merci pour cette recommandation-là.

Moi, je reviens, là, sur tout le fait que vous n'êtes pas réconforté, que le malaise entre clairement la gestion du risque et la préservation, la protection et l'autonomie des aînés... Est-ce qu'on ne l'avait pas trouvé avec la loi, qui est la loi actuelle, la loi qui est en cours, la loi n° 115 où, dans le fond, on y allait vraiment avec les personnes inaptes, parfait, l'obligation, et les personnes qui sont aptes? Là, le projet de loi n° 101 va dans le sens de... on commence à toucher aux personnes qui sont aptes, et c'est là où le malaise commence. Est-ce que j'ai raison d'avoir cette lecture-là?

M. Marsolais (Denis) : Bien, on est carrément... D'abord, je m'excuse, je pensais que... je n'avais pas compris la députée de Fabre, ça fait que je pensais que c'était une madame qui nous parlait, puis avec le masque... alors, je m'excuse.

Bien, c'est la difficulté de l'équilibre, là. Moi, je pense que l'équilibre de la loi actuelle a ses grandes faiblesses, là, mais, ceci étant, c'est déjà mieux, la loi qui est proposée, qui fait l'objet de la commission, mais je pense que... Puis on évolue aussi avec... suite aux discussions qu'on a eues dans les différentes lois des commissions parlementaires, on s'est vite aperçu, en commission du projet de loi n° 18, de l'importance des groupes communautaires, des ordres professionnels, de tous les intervenants, l'importance de respecter la dignité d'une personne, de respecter... Son autonomie, c'est une chose, mais la dignité, c'est encore plus fort. Et là où le bât blesse, c'est que, lorsqu'on met une règle qui est applicable à toutes les situations, bien, on va se retrouver dans une situation que les personnes qui sont complètement aptes... puis là les distinctions et les nuances, disons, il y a 50 nuances de gris, là, dans l'aptitude, là, mais les gens qui sont complètement aptes... Moi, si je me retrouvais, demain matin, puis qu'on fait fi de mon consentement, non seulement on fait fi, mais on ne me le demande même pas, pour ceux qui me connaissent, je serais debout sur la table, là. Mais c'est la même chose que les...

Donc, il faut trouver, puis c'est ça, l'équilibre. Il n'y a pas de recette. La seule... puis, écoutez, ce n'est pas magique, là, il n'y a pas 56 solutions, mais je me dis : Dans ces cas-là... Les gens qui sont inaptes, déclarés ou non déclarés, là, officiellement, les gens du milieu les connaissent, ces gens-là, puis il n'y a pas de souci, là. Puis, quand on fait face à une personne qui, manifestement, même si elle n'est pas déclarée inapte par la loi, qu'elle n'est pas en mesure de formuler un consentement ou un refus quelconque parce que sa situation cognitive ne lui permet pas de le faire, ça, c'est clair, il n'y en a pas, de souci, là, mais je pense que, dans les autres cas, je serais porté, moi, à faire en sorte que les personnes sont obligées de dénoncer, mais, concernant les gens inaptes, bien, il devrait avoir l'obligation d'obtenir le consentement de la personne qui est inapte. Parce que, sans ça, ça n'a aucun sens, dans la société à laquelle on vit actuellement, de faire fi. Puis de le faire au détriment ou en alléguant qu'on veut les protéger au maximum... Bon, c'est l'équilibre, dans le fond.

Puis, encore une fois, toute forme d'équilibre va être contestable, là, dépendant de quel côté on se trouve du balancier, mais je pense qu'on aurait avantage à remettre un peu le balancier puis à regarder la capacité d'une personne dans l'obligation de dénoncer. Au même titre que lorsqu'un professionnel... je vous parle en dehors de... s'il y a une personne qui n'est pas dans un centre d'hébergement, pas dans 21, là, dans le PIC, qui est lié par son secret professionnel puis qui voit, devant lui, son client qu'il connaît depuis des années, je prends l'exemple d'un comptable qui a lien de proximité avec son client, il fait ses rapports d'impôt depuis 20 ans, puis que, là, la dernière fois qu'il l'a vu, là, bien là, il s'aperçoit que son client, il ne comprend pas, là, il est vraiment, là... il n'est plus là, puis pire encore, il voit que son client est abusé de façon éhontée par un des membres de sa famille, aujourd'hui, là, il ne peut pas dénoncer. C'est quoi l'objectif de la loi? C'est de faire en sorte que les gens qui sont susceptibles d'abus, de façon abusive, que les gens qui sont autour puissent dénoncer. Alors, dans ce cas-là, le secret professionnel le freine. J'ai un grand respect du secret professionnel, je suis un notaire. Je sais l'importance que les professionnels accordent... Puis il ne faut pas le diluer, là, c'est très important. Mais, en même temps, il y a peut-être des situations, comme je viens de vous expliquer, qui pourraient faire en sorte que le professionnel, sans avoir un devoir de le faire, parce que, de toute façon, il peut dénoncer dans la PIC, il n'est pas obligé de dénoncer un tiers, pourrait le faire, mais juste donner une ouverture qu'il peut le faire, avec les dispositions et les règles que l'ordre professionnel concerné de ce membre-là va adopter, pour donner des indications à son membre, pour dire : Dans ce cas-là, tu pourrais peut-être, dans certaines circonstances, très spécifiques, sortir de ton secret professionnel pour dénoncer, mais, encore là on gère les exceptions. Puis de penser qu'un principe de base n'a jamais d'exception, c'est impossible. Une règle de grammaire a toujours des exceptions même s'il y a un principe général.

Alors, je pense qu'à l'inverse... Voyez-vous, je dis des deux côtés de la bouche des choses différentes, mais pourquoi, quand il y a... pour avoir comme objectif de maximiser l'objectif de la ministre de dénoncer le plus possible des abus financiers et de la maltraitance, puis il faut mettre la table pour permettre ça.

Alors, je n'abdique pas sur l'importance du secret professionnel, au contraire, mais, moi, je donnerais liberté... ou donnerais la possibilité aux ordres concernés, s'ils le veulent, d'établir des balises qui permettraient à leurs membres non pas de les obliger, mais de leur permettre, à leurs membres, de disposer du secret professionnel dans des circonstances exceptionnelles.

Je vais vous donner un exemple, si, Mme la Présidente, vous me donnez encore quelques minutes.

• (12 h 40) •

La Présidente (Mme D'Amours) : ...

M. Marsolais (Denis) : Je sors du contexte. On n'est pas dans le même contexte, mais, vous voyez, le projet de loi n° 18, l'assistant. L'assistant, lorsqu'il se présente devant un professionnel, un médecin, un avocat, un notaire,

un autre professionnel, il peut demander des informations auprès de ce professionnel-là au-delà du secret professionnel, la loi le précise à 297 de la loi. Parce que la loi précise que le professionnel doit présumer du consentement de la personne, de l'assisté. On n'est pas dans... Ma comparaison est boiteuse. Vous allez comprendre où je veux en venir. Bien, donc, le professionnel... si, par exemple, quelqu'un va voir son notaire puis demande de l'information précise sur le testament de son assisté, là, c'est sûr que les ordres professionnels vont dire : Bien non, on ne peut pas ouvrir ça. Puis on comprend ça, il n'y a pas de souci, il n'y a pas de souci, mais avec cette disposition-là, puis les ordres concernés vont donner des directives à chacun de leurs membres, rien n'empêche ce professionnel-là de communiquer avec l'assisté pour savoir s'il peut bien donner de l'information — je parle de quelqu'un qui est apte, là — communiquer l'information, puis, à ce moment-là, si le professionnel donne l'information parce qu'il est autorisé par leur ordre de le donner, bien, il est protégé par cette disposition-là qui dit qu'il doit présumer du «consentement de».

Alors, vous voyez que, dans toute loi, dépendant des circonstances, on peut orchestrer des mécanismes qui respectent tout à fait le secret professionnel, mais qui fait en sorte, au moins, qu'on donne possibilité aux professionnels prévus par le Code des professions, tous confondus, que, si les ordres veulent créer une brèche dans des cas exceptionnels, que le professionnel concerné, qui a un lien de proximité avec son client, de pouvoir le dénoncer. C'est un peu bête qu'un professionnel ne peut pas le faire, parce que, je parlais tantôt du dossier financier, un planificateur financier qui voit, c'est gros comme un autobus, là, qui voit que son client se fait abuser, puis qu'il ne peut pas, il faut qu'il demande le consentement de son client. Puis son client, bien, dans des cas particuliers, son client, il n'est pas tout là. C'est embêtant, là.

Ça fait que, il ne faut pas avoir la prétention de tout régler aussi, là, mais je pense qu'on a l'opportunité, actuellement, par cette loi-là, extraordinaire, de voir les possibilités qu'elle pourrait nous offrir puis de faire des choix. Puis c'est déjà beau ce qu'on fait, mais je pense qu'on pourrait apporter certaines modifications qui pourraient faire des brèches, des exceptions, puis une exception, ça le dit, là, c'est des cas particuliers, pour atteindre le maximum, la cible et l'objectif qu'on veut atteindre par cette loi. Je ne sais pas si je suis assez clair.

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

Mme Sauvé : Bien, écoutez, moi, je vous écouterai encore et encore. Merci pour toutes ces réponses, parce qu'on comprend aussi toutes les nuances, autant dans la levée du secret professionnel... Moi, j'avais en tête, quand vous parliez de votre exemple, ce que vous avez mis, l'entente avec la commission des droits.

M. Marsolais (Denis) : ...

Mme Sauvé : Ce n'est pas la même chose? Ça fait que vous, vous avez nuancé ça.

M. Marsolais (Denis) : Parce que, moi, ma personne, elle est apte. Un assisté peut nommer un assistant s'il a certaines difficultés, mais on ne parle pas d'aptitude, d'inaptitude. C'est pour ça j'ai dit, d'entrée de jeu, ce n'était pas la même chose. Dans le cas où la brèche serait possible, dans mon esprit, c'est que son client, il n'est plus là, là.

Mme Sauvé : Voilà, je comprends.

M. Marsolais (Denis) : Il n'est plus là, là.

Mme Sauvé : Je comprends. Bien, merci. Merci beaucoup à vous deux.

M. Marsolais (Denis) : Ça me fait plaisir.

Mme Sauvé : Merci.

La Présidente (Mme D'Amours) : Merci. C'est tout le temps que nous avons. Donc, Me Marsolais et Me Gravel, merci infiniment pour votre contribution à nos travaux.

La commission suspend ses travaux jusqu'à 14 heures. Merci, tout le monde.

(Suspension de la séance à 12 h 45)

(Reprise à 14 h 05)

La Présidente (Mme D'Amours) : À l'ordre, s'il vous plaît! La Commission des relations avec les citoyens reprend ses travaux.

Nous poursuivons... nous poursuivons, pardon, 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 le Réseau FADOQ, le Regroupement provincial des comités des usagers et la Chaire de recherche Antoine-Turmel sur la protection juridique des aînés.

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

Réseau FADOQ

M. Prud'homme (Danis) : Mme la Présidente, je vous remercie, Mme la ministre, Mmes, MM. les parlementaires. Je me nomme Danis Prud'homme, je suis directeur général du Réseau FADOQ. Je suis accompagné de M. Philippe Poirier-Monette, conseiller en droit collectif, qui répondra aux questions suite à l'allocution.

D'abord, j'aimerais remercier les membres de la commission pour cette invitation à exprimer le point de vue du Réseau FADOQ sur le projet de loi n° 101. Le Réseau FADOQ est un regroupement de personnes de 50 ans et plus qui compte près de 550 000 membres. Dans chacune de nos représentations politiques, nous souhaitons contribuer à l'amélioration de la qualité de vie des aînés d'aujourd'hui et de demain.

Le projet de loi n° 101 aborde un problème qu'il faut à tout prix éradiquer, la maltraitance envers les aînés et les personnes en situation de vulnérabilité. Le dépôt de ce projet de loi est évidemment bien accueilli par le Réseau FADOQ, puisque notre organisation estime que la Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés nécessite des améliorations.

À ce sujet, le projet de loi permet certains progrès : des mesures sont mises en place afin d'assurer la confidentialité des plaignants, les victimes sont placées au centre du processus de plainte et sont informées de ses tenants et aboutissants, l'imputabilité dans le réseau de la santé est améliorée en imposant l'identification d'un responsable de la mise en oeuvre de la politique de lutte contre la maltraitance dans chacun des établissements. À ce titre, le ministre de la Santé ainsi que la ministre responsable des Aînés seront également redevables puisque ces derniers seront responsables d'approuver les politiques de lutte contre la maltraitance qui leur seront soumises.

L'instauration d'un processus d'inspection et d'enquête relativement à l'application de la Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés est également bien accueillie. À ce sujet, il importe que suffisamment d'enquêteurs soient déployés sur le territoire québécois afin d'assurer le respect de la loi. Rappelons que le Québec compte près de 1 800 RPA, 313 CHSLD publics, 59 CHSLD privés conventionnés, 40 CHSLD privés non conventionnés et plus de 1 800 ressources intermédiaires.

Un autre ajout essentiel concerne la possibilité pour le gouvernement du Québec de mettre sous tutelle les ressources intermédiaires, les RPA, ainsi que les établissements privés qui ne sont pas conventionnés lorsque des situations inadmissibles sont constatées.

Néanmoins, notre organisation estime que le projet de loi n° 101 pourrait aller encore plus loin sur certains aspects. Cette pièce législative ajoute des sanctions pénales lorsqu'un cas de maltraitance n'est pas dénoncé, comme notre organisation le souhaitait. Néanmoins, ces sanctions pénales sont réservées aux prestataires de services de santé et aux professionnels au sens du Code des professions. Pour le Réseau FADOQ, il est évident que ces sanctions pénales doivent concerner l'ensemble du personnel oeuvrant directement ou indirectement auprès d'une clientèle aînée ou vulnérable. Il peut s'agir de la personne travaillant au poste d'accueil autant que le cuisinier ou encore le concierge d'un établissement. La maltraitance est l'affaire de tous, et il importe que toute personne oeuvrant auprès d'un aîné ou d'une personne vulnérable soit amenée à dénoncer les situations inadmissibles.

Autre élément positif, le projet de loi étend l'obligation de signaler le cas de maltraitance lorsque cela concerne un usager qui est pris en charge par une ressource intermédiaire ou une ressource de type familial et lorsqu'il s'agit d'un résident d'une RPA. Toutefois, pour notre organisation, il est nécessaire que l'obligation de signaler un cas de maltraitance s'applique également à toute personne recevant des services de santé, notamment les personnes qui reçoivent des soins à domicile.

• (14 h 10) •

Le projet de loi n° 101 introduit d'autres sanctions pénales relativement à des mesures de représailles portées envers les victimes ou encore une personne qui formule une plainte, effectue un signalement ou collabore à l'examen d'une plainte. Toutefois, ces mesures de représailles sont circonscrites au déplacement d'un usager ou d'un résident, à la rupture de son bail ou à la restriction des visites à l'usager ou au résident. Il importe d'inclure notamment la réduction des soins et des services à l'usager, le changement volontaire et soudain d'attitude de la part du personnel ou de l'administration et la modification de la routine sans justification valable.

D'autres sanctions pénales sont ajoutées concernant l'entrave ou les tentatives d'entrave à l'exercice des fonctions d'un inspecteur ou d'un enquêteur, ce qui est bien accueilli par notre organisation. Néanmoins, nous estimons important que le projet de loi n° 101 introduise des sanctions pénales pour les auteurs d'actes de maltraitance. De telles sanctions permettront de punir les travailleurs fautifs qui n'oeuvrent plus dans le domaine de la santé, de réprimander les gestes qui ne sont pas encadrés par la Charte des droits et libertés ou encore l'Autorité des marchés financiers et de châtier les actes qui se situent aux frontières de la criminalité. D'ailleurs, il s'agissait d'une recommandation que notre organisation avait formulée lors des consultations entourant le projet de loi n° 52 adopté en novembre dernier.

Une autre recommandation non retenue que nous avons formulée dans le cadre de ce précédent projet de loi touchait la maltraitance organisationnelle. Pour une organisation, il est important qu'une définition de la maltraitance organisationnelle soit ajoutée au projet de loi n° 101.

Par ailleurs, il importe d'inclure une procédure d'analyse et d'amélioration à l'égard des plaintes et signalements liés à cette forme de maltraitance. La maltraitance organisationnelle ne consiste pas en des gestes malveillants d'un travailleur posés directement à l'endroit d'un patient en particulier. C'est plutôt le résultat d'un

manque de ressources humaines, de réformes successives et de sous-investissement dans le domaine de la santé, notamment, qui fait en sorte que les... (panne de son)

La Présidente (Mme D'Amours) : Je ne sais pas si vous m'entendez, M. Prud'homme. M. Prud'homme, si vous m'entendez, vous devez attendre quelques instants parce qu'on a de la difficulté avec le son.

Donc, j'ai mis... j'ai fait arrêter les travaux, le temps, donc... On va reprendre aussitôt que ça sera réglé.

(Suspension de la séance à 14 h 12)

(Reprise à 14 h 44)

La Présidente (Mme D'Amours) : Nous reprenons nos travaux. Alors, je cède maintenant la parole à M. Prud'homme pour un temps restant de cinq minutes pour votre exposé.

M. Prud'homme (Danis) : Merci, Mme la Présidente. Donc, comme je le mentionnais, pour notre organisation, il est important qu'une définition de la maltraitance organisationnelle soit ajoutée au projet de loi n° 101. Il importe d'inclure une procédure d'analyse et d'amélioration à l'égard des plaintes et signalements pour cette forme de maltraitance.

La maltraitance organisationnelle, ce n'est pas nécessairement un geste... ce n'est pas un geste malveillant d'un travailleur posé directement, mais plutôt un résultat d'un manque de ressources humaines, de réformes successives et de sous-investissement dans le domaine de la santé qui fait en sorte que les patients n'ont pas accès à des soins et services de qualité. En 2018, le Protecteur du citoyen écrivait que les conditions de vie, en CHSLD, s'apparentaient à de la maltraitance et consistaient à des pratiques organisationnelles contraires à certaines dispositions incluses dans la Loi sur les services de santé et les services sociaux.

Ce matin, le Protecteur du citoyen soulignait avoir reçu plusieurs plaintes concernant les RPA pour des problèmes exacerbés par la crise sanitaire. Dans son rapport, le Protecteur du citoyen évoque le personnel insuffisant et en changement constant, les erreurs dans l'administration de médicaments, la surveillance insuffisante des lieux, l'offre de service peu adaptée à la clientèle. Le rapport fait également état de l'offre de service de soutien à domicile qui demeure insuffisante par rapport aux besoins des personnes visées. Pour notre organisation, il importe de mettre des mots sur un phénomène qui est loin d'être marginal, et qui est malheureusement constaté année après année. La maltraitance organisationnelle existe au Québec, et l'ensemble des parties prenantes, le gouvernement du Québec au premier chef, doivent le reconnaître et agir afin de l'endiguer à défaut de quoi ils en seront complices.

J'aimerais remercier les membres de la commission de nous avoir écoutés. Nous sommes maintenant prêts à répondre à vos questions.

La Présidente (Mme D'Amours) : Merci beaucoup, M. Prud'homme. Merci pour votre exposé. Nous allons maintenant commencer la période d'échange, et je cède la parole à Mme la ministre pour 11 minutes.

Mme Blais (Prévost) : Merci beaucoup. Ça me fait plaisir de vous accueillir, MM. Prud'homme et Poirier-Monette. Je tiens à féliciter, premièrement, la FADOQ. Je l'ai déjà fait, mais je tiens à le réitérer. Pendant la première vague de la pandémie, vous avez été extraordinaires avec vos membres, à faire plus de 100 000 appels téléphoniques auprès de personnes âgées vulnérables. Ça mérite d'être souligné.

Concernant la maltraitance organisationnelle, bien, on en a entendu parler énormément, là, depuis le début de nos consultations. Une consultation, c'est toujours fait pour améliorer des projets de loi. Alors, j'avais indiqué qu'on arriverait avec des amendements. Bien, j'ose croire qu'on va pouvoir travailler dans ce sens-là.

Concernant les sanctions pénales autres, vous dites qu'il faudrait qu'il y ait d'autres formes de sanctions pénales. On y travaille également.

Vous parlez aussi des enquêteurs, bien, on est en train de travailler, c'est même rendu au Trésor, pour avoir plus d'enquêteurs pour faire en sorte que nous puissions vraiment... — des inspecteurs, des enquêteurs — pouvoir travailler davantage sur les milieux de vie puis être en mesure de pouvoir circonscrire la maltraitance plus rapidement.

Les soins à domicile, aussi, M. Prud'homme, bien, on y travaille énormément, mais, vous savez, les enveloppes n'étaient pas dédiées aux soins à domicile, elles le sont maintenant. Donc, les P.D.G. des CISSS et des CIUSSS ne peuvent plus dépenser l'argent pour autre chose que les soins à domicile.

Si vous aviez, M. Prud'homme, un élément important dans cette nouvelle mouture d'un plan de lutte contre la maltraitance envers les aînés et les personnes vulnérables, ce serait quoi?

La Présidente (Mme D'Amours) : M. Prud'homme.

M. Prud'homme (Danis) : En fait, je vais laisser... je vais laisser M. Philippe Poirier-Monette vous répondre.

Mme Blais (Prévost) : O.K.

M. Poirier-Monette (Philippe) : Mais, dans notre mémoire, on a une douzaine de recommandations, bon, notamment, quand on parle des dénonciations obligatoires, on trouverait ça intéressant que les dénonciations obligatoires

soient également pour les soins qui sont reçus à domicile, notamment. Ça, je dirais que c'est un point qui n'est pas abordé dans le projet de loi actuellement, dans l'actuelle mouture, puis, pour nous, ça serait également un point important, et que l'obligation de dénoncer des actes de maltraitance soit aussi incluse pour toute personne qui oeuvre auprès d'une clientèle aînée. Donc, si, disons, un cuisinier, un concierge, une personne à l'entretien est témoin d'acte de maltraitance dans un milieu de vie pour aînés, bien, que cette personne-là également soit tenue de dénoncer, de signaler ce genre d'acte.

Mme Blais (Prévost) : Est-ce que vous trouvez intéressant le fait d'élargir tout l'aspect de maltraitance en touchant les résidences privées pour aînés, les ressources de type intermédiaire et les ressources de type familial?

M. Poirier-Monette (Philippe) : On accueille très positivement ces mesures-là. D'ailleurs, on le salue dans notre mémoire. C'était un manque à la précédente mouture de la loi. Donc, à ce sujet-là, là, on est tout à fait dans la même visée, là.

Mme Blais (Prévost) : Mais c'est quoi, la frontière? Parce qu'il y a une fragilité, hein, on se l'est fait dire, entre autres, par le Curateur public aujourd'hui, entre l'autodétermination, donc, des personnes autonomes en RPA et parfois des personnes qui sont moins autonomes que se retrouvent dans nos milieux de vie pour aînés. Donc, est-ce que, pour vous, faire en sorte d'ajouter le consentement... si une personne qui est autonome, qu'elle donne son consentement si elle est victime de maltraitance pour qu'on puisse agir?

M. Poirier-Monette (Philippe) : Oui, tout à fait. D'ailleurs, j'ai vu Me Marsolais en parler, en effet, on ne peut pas faire un signalement ou une plainte contre la volonté de la personne, contre un aîné. Donc, évidemment, il faut peut-être trouver une mesure, comment qu'on met ça en branle, est-ce que le signalement, après ça, bien, ça signifie, tout de suite, rencontrer la personne qui est au centre de l'enjeu, et puis vérifier, discuter de la situation, et vérifier s'il y a un consentement pour continuer dans d'autres démarches. Donc, tout à fait.

• (14 h 50) •

Mme Blais (Prévost) : Je vais maintenant, Mme la Présidente, laisser la parole, le temps qu'il reste, à mes collègues.

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

Mme Picard : Merci, Mme la Présidente. Bonjour, messieurs. On ne vous voit plus, mais vous êtes avec nous dans la salle. J'aimerais... il y a une chose dans votre... il y a un élément de votre mémoire qui m'a grandement surpris. Et puis j'aimerais vous entendre à propos des caméras de surveillance. Vous semblez être relativement catégorique, là, que vous êtes contre que les propriétaires ou les gens mettent des caméras de surveillance dans les établissements. Par contre, ça m'a surpris que, quelquefois, j'imagine que, lorsqu'un aîné se blesse, tombe ou a malaise quelconque dans sa chambre, ça pourrait être intéressant d'avoir des caméras pour justement veiller au bien des usagers. Donc, j'aimerais vous entendre sur votre position qui est contre les caméras de surveillance dans les établissements.

M. Poirier-Monette (Philippe) : Oui, bien, merci pour la question. Je ne veux pas vous contredire, mais je ne crois pas qu'on aborde l'enjeu des caméras de surveillance dans le présent mémoire. Historiquement, la FADOQ a toujours été en faveur, si un locataire, un résident le souhaitait, d'installer une caméra dans son unité, là, parce que c'est son domicile, c'est chez lui. Donc, historiquement, la FADOQ a toujours eu cette position-là.

Mme Picard : Vous m'en voyez désolée, ce n'est pas l'information que j'avais vue. Donc, parfait. Je n'avais pas d'autre question, Mme la Présidente.

La Présidente (Mme D'Amours) : Parfait. Nous revenons à Mme la ministre.

Mme Blais (Prévost) : Oui, bien, peut-être une question, parce que vous parlez de procédures d'analyse et d'amélioration en lien avec la maltraitance organisationnelle. Est-ce que vous pourriez préciser votre idée? Vous parlez, évidemment, du cadre du plan d'action pour contrer la maltraitance, là, le troisième plan d'action. Alors, je vous écoute là-dessus.

M. Poirier-Monette (Philippe) : Oui, bien, en effet, il y a plusieurs organismes publics, parapublics qui analysent cette forme de maltraitance là. Donc, on peut parler du Protecteur du citoyen, il y a les commissaires aux plaintes, le Commissaire à la santé et au bien-être qui évoque beaucoup de situations s'apparentant à de la maltraitance organisationnelle. Bon, à la suite de ça, il y a des rapports qui sont émis et puis certaines recommandations. Puis malheureusement, trop souvent, il y a beaucoup de recommandations qui ne sont pas suivies ou on ne va pas jusqu'au bout de la démarche. Donc, on ne sait pas qu'est-ce que pourrait être cette procédure d'analyse là, mais ce serait important que tout ce qui est émis dans ces rapports-là... et qu'on arrive à suivre les recommandations, les mener à bien puis améliorer les services aux citoyens. Après ça, est-ce que c'est des personnes déjà en place qui peuvent contraindre le gouvernement d'agir? Je ne sais pas, mais chose certaine, à ce sujet-là, le gouvernement doit être redevable. Il doit répondre, en tout cas, à des constats qui sont émis par... déjà, qui sont émis par le Protecteur du citoyen ou le Commissaire à la santé et au bien-être.

Mme Blais (Prévost) : Merci.

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

Mme Lachance : Merci, Mme la Présidente. J'ai une petite question. Je lisais une de vos recommandations, que «l'affichage obligatoire à la vue du public de la politique de la lutte contre la maltraitance soit fait». Votre objectif au niveau de cet affichage-là, est-ce que... J'aimerais vous entendre m'en parler, s'il vous plaît.

M. Poirier-Monette (Philippe) : Oui, mais... Donc, dans le projet de loi, il est obligatoire d'afficher la politique de la maltraitance. Nous, ce qu'on voudrait, c'est que cet affichage-là inclue également, disons, des points de contact rapide, là, avec lesquels les personnes qui sont victimes d'actes de maltraitance peuvent communiquer. Donc, c'est un peu une espèce de, je dirais, document de référence. Puis nous, on évoquait également qu'en lien avec cet affichage-là, il pourrait être également intéressant d'afficher les recours en tant que locataires, parce qu'on peut vivre une situation, en tant que locataire, difficile, donc ça peut être difficile de comprendre un peu les tenants et aboutissants de la loi, quels sont nos droits. Donc, relativement, également, aux droits des locataires, il serait intéressant d'avoir un carnet, un certain numéro de référence en lien avec la défense des locataires pour qu'ils puissent se retrouver là-dedans, là.

Mme Lachance : Bien, merci, c'est très clair. Merci beaucoup.

La Présidente (Mme D'Amours) : Donc, nous allons passer maintenant à l'autre bloc d'échange avec l'opposition officielle pour une durée de 7 min 30 s. À vous la parole, Mme la députée de Fabre.

Mme Sauvé : Merci beaucoup, Mme la Présidente. M. Prud'homme, M. Poirier-Monette. À défaut de vous voir, c'est toujours un plaisir de partager ces réflexions avec vous. Alors, merci d'être présents pour cette commission et la qualité de votre mémoire.

Je suis très heureuse que vous ayez tantôt, évidemment, et dans votre mémoire et dans votre présentation, parlé, comme plusieurs groupes l'ont mentionné, parlé de la maltraitance organisationnelle, à quel point c'est important de pouvoir l'inclure dans la définition de la loi n° 101. Mais vous avez... l'angle que vous avez amené qui diffère un peu des autres, c'est que vous avez fait entre autres le lien avec les propos de la Protectrice du citoyen. Or, il y a eu beaucoup de rapports ou de rapports d'étape qui... qu'on parle du coroner, il y a des rapports également qui ont été déposés et qui sont en cours. Est-ce que vous... Comment vous pouvez définir, un peu, davantage, au niveau de la maltraitance organisationnelle, qu'est-ce qui sont les deux démonstrations, là, qui ont été exacerbées avec la première vague et la pandémie, qui viennent qualifier encore davantage l'importance d'avoir la maltraitance organisationnelle?

M. Poirier-Monette (Philippe) : Bien, écoutez, la pandémie a accaparé presque à 100 % notre système de santé, là. J'exagère probablement en disant 100 %, mais beaucoup de notre force de travail était accaparée par la pandémie. Donc, évidemment, ça s'est répercuté par des réductions de services. Bon, ça peut être autant les résidents, les personnes âgées ou vulnérables hébergées, mais on en faisait état également au début de la... au lendemain de la première vague, mais il y a des gens dont les soins et services à domicile ont été réduits. Donc, ça, c'est deux éléments, là, qui ont été exacerbés par la pandémie. Puis évidemment, bien, la réduction... la perte de personnel, là, les gens qui tombaient au combat, qui étaient soit malades ou en épuisement, c'est sûr que ça a exacerbé la situation. Puis ça se répercute sur le niveau de services aux citoyens.

Mme Sauvé : Vous avez parlé de ça. Vous avez parlé aussi des sanctions pénales, et vous avez mis l'accent... je veux aussi mentionner que ce n'est pas, comme vous l'avez dit, vous l'avez rappelé, ça n'est pas la première fois que vous demandiez l'inclusion de la définition de la maltraitance, vous l'avez fait pour le projet de loi n° 52. Alors, les sanctions pénales aussi, vous souhaitez... La ministre nous a dit qu'elle... qu'il y aurait plusieurs amendements qui seraient déposés, donc, on les lira avec beaucoup d'attention, mais les sanctions pénales doivent directement aux auteurs de la maltraitance, aux acteurs de la maltraitance. Alors, ça aussi, c'est un élément sur lequel vous remettez de l'importance.

Moi, je veux revenir sur un aspect. Puis je vois dans votre mémoire, vous êtes en faveur, mais vous n'en avez pas parlé beaucoup. Puis je veux vraiment adresser la question de façon importante. Le centre d'assistance, il y a plusieurs acteurs sur le terrain, il y a la ligne abus... Aide Abus Aînés, il y a le centre d'assistance qui est dans le projet de loi, vous êtes en faveur. En même temps, je vous dirais, de façon très honnête, plusieurs groupes nous ont parlé du centre d'aide et d'assistance, mais avec des définitions un peu différentes d'un mémoire à l'autre. Alors, moi, je voulais voir un peu votre compréhension, je vais le dire comme ça, votre compréhension de ce que serait le centre proposé dans le projet de loi, le centre d'assistance.

• (15 heures) •

M. Poirier-Monette (Philippe) : À prime abord, ça nous apparaît être un peu un mélange entre les Centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes, les CAAP, et, effectivement, la ligne Aide Abus Aînés. Donc, de notre point de vue, ça doit autant référer les gens vers les ressources adéquates, ça doit également les accompagner le plus longtemps dans les procédures possibles. Au-delà de ça, peut-être, ce qui pourrait être intéressant du centre sur

la maltraitance, c'est d'en faire aussi, je dirais, la mémoire grise, là, donc faire des analyses, faire des recherches au niveau de la maltraitance, comment la contrer, comment amener les gens à avoir des comportements adéquats. On parle également, nous, dans notre mémoire, bon, on parle de maltraitance, mais on parle également de son pendant, qui est, pour nous, très important, qui est la bienveillance, tu sais, comment on peut amener les gens à avoir des comportements positifs et bienveillants envers les aînés. Donc, ça pourrait être, à notre avis, une partie de son mandat.

Mme Sauvé : Est-ce que vous n'avez pas peur d'un certain dédoublement? Parce que, tel que vous m'en parlez... D'entrée de jeu, vous avez même dit : Il y a les CAAP qui existent, il y a la ligne, il y a des chaires de recherche aussi. Alors donc, est-ce que vous n'avez pas peur d'un certain dédoublement? Ou, en tout cas, ça mériterait certainement une précision.

M. Poirier-Monette (Philippe) : En effet, ça pourrait être... Écoutez, ça dépend de ce que les organismes souhaitent faire, mais nous, on ne verrait pas ça d'un mauvais oeil que ce soit les CAAP qui prennent ce mandat-là et puis que se greffe une aile spécialisée au niveau de la maltraitance, là. Après ça, c'est les organismes qui décident de prendre ou non le mandat.

Mme Sauvé : En terminant, je voudrais vous poser une dernière question. Vous mettez l'accent, dans votre mémoire, sur la diffusion d'information, expliquer les processus, que l'information soit visible, les ressources en place aussi. On est dans... On a des grands pas à faire dans ce sens-là, hein, parce que ce n'est pas clair et simple pour les aînés de savoir quels sont les recours et de connaître non seulement les ressources, mais la loi qui existe. Est-ce qu'on a un grand chemin à faire là-dedans? Et est-ce que ça ne mériterait pas d'avoir un espace dans le projet de loi actuel?

M. Poirier-Monette (Philippe) : Bien, écoutez, nous, on fait du référencement quotidiennement. On voit, effectivement, que les gens, bien souvent, ne savent pas à qui s'adresser, des fois, s'adressent directement aux services policiers, puis ce n'est pas nécessairement à eux qu'on doit en faire part. Donc, oui, il y a un bout de chemin à faire à ce niveau-là. Il faut faire connaître les ressources. À notre avis, les CAAP ne sont pas assez connus. La ligne Aide Abus Aînés n'est pas assez connue. Nous, on fait notre bout de chemin là-dedans, on fait connaître ces services-là puis on réfère les gens, mais, évidemment, il faudrait que ça soit plus publicisé.

Mme Sauvé : Je sais que vous faites votre grande part. Alors, merci beaucoup. Merci pour cet échange.

La Présidente (Mme D'Amours) : Merci. M. Prud'homme, M. Poirier-Monette, nous vous remercions 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 04)

(Reprise à 15 h 08)

La Présidente (Mme D'Amours) : Nous reprenons nos travaux. Je souhaite la bienvenue au Regroupement provincial des comités des usagers. Je vous rappelle que vous disposez de 10 minutes pour votre exposé. Après quoi, nous procéderons à la période d'échange entre les membres de la commission. Je vous invite donc à vous présenter et à procéder à votre exposé. La parole est à vous.

Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU)

M. Hamel (Pierre) : Bonjour. Bonjour, Mme la Présidente. Membres de la commission, bonjour. Je suis Pierre Hamel, alors, président du Regroupement provincial des comités d'usagers depuis le mois de juin 2020 et membre du Comité des usagers du Sud de Lanaudière. Je suis accompagné de M. Marc Rochefort, conseiller stratégique, qui oeuvre depuis 10 ans au regroupement, et responsable du dossier maltraitance et bienveillance.

Le RPCU est une personne morale à but non lucratif, incorporé en vertu de la partie III de la Loi sur les compagnies et enregistré le 14 septembre 2004. Sa mission : défendre et protéger les droits des usagers du réseau de la santé et des services sociaux en soutenant les comités des usagers et des résidents dans la réalisation de leur mission en exerçant un leadership à l'égard de l'amélioration de la qualité et de la sécurité des services de santé et des services sociaux au Québec. Nos valeurs : le respect, l'intégrité, la solidarité et l'engagement.

Le RPCU est le porte-parole de plus de 425 comités d'usagers et de résidents. Le RPCU ne défend pas seulement les personnes aînées, mais aussi les jeunes adultes, les personnes atteintes de trouble de l'autisme ou de déficience intellectuelle et de déficience physique et de santé mentale. En plus, nous supportons un nombre croissant de proches d'usagers de l'ensemble du réseau des services de santé et services sociaux. Maintenant, je vais passer la parole à Marc Rochefort qui va vous entretenir sur les recommandations en fonction du mémoire.

• (15 h 10) •

M. Rochefort (Marc) : Merci, M. Hamel. Alors, tout d'abord, je veux vous réitérer notre très grande satisfaction au fait que le gouvernement veuille élargir la préoccupation à l'ensemble des personnes vulnérables et non seulement

aux aînés. Nous reconnaissons et saluons plusieurs avancées intéressantes, notamment l'inclusion de toute personne adulte vulnérable — nous devrions également penser aux proches aidantes qui éprouvent parfois des craintes à vouloir dénoncer — le renforcement des moyens et dispositions concernant les cas de maltraitance en ressources intermédiaires et en résidence privée pour aînés autonomes et semi-autonomes. Nous apprécions particulièrement l'affirmation des mécanismes de signalement et de leur suivi. En matière de suivi et de gestion des mesures correctrices, nous nous réjouissons qu'ils puissent aller jusqu'à l'administration provisoire de résidence non conventionnée, voir à la révocation de permis. La meilleure protection des victimes, des dénonciateurs face à de potentielles représailles, nous sommes toutefois d'avis qu'une telle protection puisse être encore renforcée. Finalement, le renforcement des moyens et pouvoirs d'inspection et d'enquête, lorsque les situations nous invitent en ce sens.

Cela dit, permettez-moi de vous rappeler les fonctions légales, oui, je dis bien légales que les bénévoles engagés activement dans l'ensemble des comités de résidents et des comités des usagers doivent répondre. Alors, la première fonction est de renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations, promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers et évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus de l'établissement, défendre les droits et les intérêts collectifs des usagers ou, à la demande d'un usager, ses droits et ses intérêts en tant qu'usager auprès de l'établissement ou de toute autre autorité compétente, accompagner et assister sur demande un usager dans toute démarche qu'il entreprend y compris lorsqu'il désire porter une plainte, s'assurer le cas échéant du bon fonctionnement de chacun des comités de résidents et veiller à ce qu'ils disposent des ressources nécessaires à l'exercice de leurs fonctions, et, enfin, évaluer le cas échéant de l'efficacité de la mesure mise en place en application des dispositions de l'article 209.0.1 de la LSSSS. Pour les comités de résidents, les trois premières fonctions que je viens de vous nommer leur sont déléguées.

Cela dit, comme vous le voyez, nous devenons l'instance reconnue dans la loi afin d'être le gardien des droits de l'ensemble des usagers avant même leur naissance, et parfois même après leur décès. Il faut se rappeler l'engagement du RPCU et d'un nombre impressionnant de comités à la lutte contre la maltraitance depuis plusieurs années grâce au soutien, entre autres, du Secrétariat aux aînés. Et je tiens à souligner qu'on appuie grandement les quelques comités qui ont déjà fait parvenir des recommandations eu égard au projet de loi en étude actuellement. Cette priorisation démontre clairement notre intérêt, mais également notre volonté reconnue d'aborder aussi cette bienveillance généralisée envers l'ensemble des usagers, mais encore davantage envers les personnes les plus vulnérables. Nous sommes en mode solution et devons aussi reconnaître les nombreux gestes de bienveillance qui sont posés au quotidien au bénéfice de l'ensemble des personnes qui bénéficient des soins et des services sociaux.

Notre mémoire, que vous avez assurément lu, illustre sans équivoque nos attentes. Et je tiens à insister sur certaines recommandations qui deviennent, à notre avis, des incontournables, principalement la 3 : «Que les comités des usagers de résidence fassent partie du projet de loi n° 101», puisque nous sommes déjà engagés dans l'assistance et l'accompagnement des usagers et des personnes proches aidantes qui voudraient porter plainte en cas de maltraitance, et sommes des acteurs incontournables dans chacun des établissements de santé et de services sociaux du Québec. Et je fais un lien avec la recommandation 23, la 24 et la 25 afin de rappeler aux gestionnaires leur responsabilité envers les comités des usagers de résidents, et que le gouvernement fasse de même.

Et je profite de l'occasion pour souligner un fait qui nous a été à maintes reprises souligné. À quel moment avons-nous entendu un élu, principalement lors des points de presse, au cours du début... depuis le début de la pandémie actuelle, souligner publiquement l'apport considérable des personnes bénévoles impliquées dans les différents comités. À aucun moment, on a fait mention du travail considérable que ces personnes continuaient à rendre, au quotidien, à l'ensemble des bénéficiaires, à l'ensemble des usagers et des personnes proches aidantes.

J'attire votre attention également sur la recommandation 5 : «Que, sur le plan national, le RPCU soit reconnu comme un partenaire incontournable dans la dispensation d'activités de formation, d'information et de sensibilisation sur la maltraitance.»

La 10 : «Que l'éventuelle loi et les règlements et stratégies inhérentes qui soutiendront sa mise-en-oeuvre valorisent des actions concrètes d'implantation de nos recommandations — des 6 à 9 — non seulement en CHSLD, mais aussi dans l'ensemble des différents milieux de vie où l'on retrouve des personnes vulnérables.»

La recommandation 12 : «Que le projet de loi n° 101 valorise clairement le respect des 12 droits des usagers, qui sont déjà enchassés dans la loi, afin de notamment préciser que le non-respect de l'un et/ou de l'autre de ces 12 droits doit être pris en compte dans le traitement et le suivi, donc lors d'inspections et d'enquêtes de toute dénonciation de maltraitance.»

La recommandation 13 : «Que, par ricochet, le gouvernement s'engage, dans les modalités de l'application, à promouvoir les 12 droits des usagers auprès de l'ensemble des personnes associées à la prestation des soins et des services afin de développer une plus grande vigilance.»

La 14 : «Que la vulgarisation et la promotion active des 12 droits soient formellement intégrées lors de la formation académique des futurs intervenants», que ça soit au niveau des écoles secondaires, dans le cadre des programmes professionnels, que ça soit dans les milieux collégiaux ou encore dans les universités et aussi dans les milieux d'intervention en cours d'emploi.

La recommandation 17 : «Que la terminologie sur la maltraitance envers les personnes âgées de 2017 ou dans toute autre version bonifiée soit mise en valeur pour favoriser une meilleure connaissance et aisance à dénoncer et à intervenir de toutes les personnes précitées.»

Dans le cadre d'une consultation qu'on a menée en 2019, sur la bienveillance, nous avons aussi questionné les quelque 140 comités des usagers, comités de résidents, qui y ont participé, sur leurs connaissances et leur aisance à intervenir face à sept types de maltraitance. Alors, vous avez un tableau entre les mains. Comme vous pouvez le

voir, à partir du moment où on aborde certaines questions de maltraitance, et on a des exemples, si on s'arrête à la simple définition, on voit des... Par contre, à partir du moment où on a fait de la sensibilisation, où on a expliqué davantage, on obtient un beaucoup plus grand pourcentage de bonne compréhension de types de maltraitance que l'on retrouve au quotidien dans nos établissements.

La maltraitance organisationnelle est bon exemple qui fut, à une multitude de reprises, soulevée dès le début de l'actuelle pandémie.

En ce qui concerne l'envie de vouloir créer une nouvelle structure...

La Présidente (Mme D'Amours) : M. Rochefort, M. Rochefort...

M. Rochefort (Marc) : Oui?

La Présidente (Mme D'Amours) : ...je suis désolée, le 10 minutes étant écoulé...

M. Rochefort (Marc) : Parfait.

La Présidente (Mme D'Amours) : Est-ce qu'il vous reste encore beaucoup de temps?

M. Rochefort (Marc) : Non. Juste un dernier élément que je voulais vous partager.

La Présidente (Mme D'Amours) : Est-ce qu'on peut le prendre, avec autorisation, sur le temps du gouvernement, pour qu'on puisse finir la discussion avec M. Rochefort?

Une voix : ...

La Présidente (Mme D'Amours) : Alors, M. Rochefort, vous pouvez continuer, s'il vous plaît.

M. Rochefort (Marc) : En ce qui concerne l'envie de vouloir créer une nouvelle structure ou un nouveau centre de référence, nous recommandons au gouvernement de ne pas créer un tel nouveau centre d'assistance et de référence, mais plutôt de renforcer et d'élargir le mandat, exemple, de la ligne Aide Abus Aînés, et ce, notamment afin d'optimiser une accessibilité 24/7, l'outiller pour mieux gérer des dénonciations sans conséquence pour les victimes et/ou les dénonciateurs, et faire en sorte qu'elle devienne une ligne «Abus Personnes Vulnérables». Merci.

La Présidente (Mme D'Amours) : Merci beaucoup, M. Rochefort. Nous allons débiter la période d'échange, et je cède la parole à Mme la ministre.

• (15 h 20) •

Mme Blais (Prévost) : Écoutez, Me Rochefort et Me Hamel, ça me fait plaisir de vous entendre. Votre dernière recommandation vise dans le mille. Alors, éventuellement, on pourra en parler lorsque nous ferons l'étude article par article, mais je comprends très bien qu'on a une ligne Aide Abus Aînés, que, dans ce projet de loi, on parle aussi des personnes vulnérables qu'on ne nomme pas assez les personnes qui vivent en situation de handicap, donc il faut, à un moment donné, les nommer ces personnes-là.

Je tiens aussi à vous offrir, si jamais vous n'avez pas entendu de remerciements de la part des principales personnes qui ont été en conférence de presse régulièrement pour parler de la pandémie dans nos CHSLD, nos RPA, nos milieux de vie, je tiens à vous dire, au nom du gouvernement du Québec, vous remercier pour tout ce que vous avez fait et tout ce que vous continuez à faire pour justement faire respecter les 12 droits des usagers. Alors, je le fais bien humblement et en toute conscience, parce que je sais que vous avez fait un travail et vous faites un travail tout à fait remarquable.

Si vous aviez un rôle, qu'est-ce que vous souhaiteriez? Au niveau de votre rôle, comment vous le verriez renforcé? Par rapport... On met en place une nouvelle loi. Est-ce que vous autres, vous aimeriez avoir un rôle plus solide à l'intérieur de cette loi lorsqu'elle sera appliquée?

M. Rochefort (Marc) : Bien, comme je le soulignais, Mme la ministre, si vous permettez, nous, on a déjà plusieurs années d'implication dans tout le dossier de la maltraitance versus la bientraitance. On est en cours d'un projet, là, que le Secrétariat aux aînés nous a accordé. Alors, plus on va faire de sensibilisation, d'information et de formation sur le sujet de la maltraitance, plus on risque d'atteindre des objectifs intéressants d'une meilleure appropriation et de façon à ce que ça devienne un enjeu non seulement du Secrétariat des aînés, non seulement de votre direction, mais de l'ensemble de la société.

Il y a une limite à ce qu'on tolère des situations de maltraitance. Donc, c'est une invitation. Et on est sur le terrain à l'ensemble des composantes, à l'ensemble des partenaires, de tous acabits, pour faire en sorte de donner un visage différent à notre société à l'égard des personnes les plus vulnérables.

Mme Blais (Prévost) : Écoutez, l'un de mes souhaits, là, par rapport à votre rôle... C'est qu'on a plusieurs comités, les comités n'ont pas tous la même force, le même degré de force, et les gens, comme vous êtes des bénévoles, ne sont pas tous impliqués de la même façon, ça fait qu'il faudrait travailler à faire en sorte que chaque

comité soit extrêmement bien implanté et extrêmement solide à l'intérieur des établissements pour que vous puissiez encore mieux jouer ce rôle. J'imagine que vous êtes d'accord avec ça, là.

M. Rochefort (Marc) : Oui, je pense que vous avez tout à fait raison, mais j'oserais vous dire que les comités qui sont les plus actifs, qui jouent pleinement leur rôle, sont les comités où la direction les reconnaît publiquement puis les directions d'établissements les supportent. Les comités ont besoin d'être reconnus à juste titre, de la même façon qu'on reconnaît l'apport important des conseils des infirmières et infirmiers, des conseils des médecins, dentistes, pharmaciens et des conseils multidisciplinaires. Alors, ce sont des comités d'établissement, et ils doivent être reconnus à leur juste valeur. Les endroits où les comités sont plus faibles, souvent, on va voir des directions les ignorer dans toute la démarche d'amélioration continue des soins et des services sociaux.

Mme Blais (Prévost) : Bien, ça, je pense que c'est notre rôle à nous de faire en sorte que les établissements vous reconnaissent et travaillent avec vous main dans la main, et qu'on puisse diffuser davantage les droits des... les 12 droits des usagers et qu'ils soient respectés. Mme la Présidente, je vais céder la parole à une collègue.

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

Mme Lachance : Merci, Mme la Présidente. Merci d'être là. J'aimerais vous entendre. Vous avez parlé des comités de résidents, puis j'aimerais vous entendre développer davantage sur leur rôle et aussi sur la manière dont vous voyez la chaîne de communication par leur intermédiaire.

M. Rochefort (Marc) : O.K. Donc, dans chacune des installations d'hébergement de soins longue durée, la loi prévoit l'instauration d'un comité de résidents ou un comité d'usagers dans le cas des établissements privés, conventionnés et privés. Et dans les us et coutumes, dans les orientations ministérielles, il doit y avoir un gestionnaire d'attitré pour faire le lien entre les travaux des comités de résidents, comités d'usagers et les conseils d'administration et les directions d'établissement, de façon à donner davantage de mordant aux recommandations. Et ça, toujours dans un contexte d'amélioration continue. Alors, déjà, à ce niveau-là, je pense que c'est un mécanisme qu'il faut bonifier.

Au cours des deux dernières années, on a été témoins que dans plusieurs installations, il n'y avait pas de gestionnaire d'attitré, donc comment peut-on faire le suivi des commentaires, des propositions des comités de résidents si, de toute façon, toute la discussion se fait en vase clos, puis il n'y a pas de lien entre les travaux du comité des résidents et d'usagers jusqu'à la direction générale ou à la direction SAPA à l'intérieur des CISSS et des CIUSSS. Donc, déjà, c'est une étape à bonifier.

Mme Lachance : Merci, monsieur.

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

Mme Blais (Prévost) : Si vous me permettez, je vous prends à brûle-pourpoint, on a embauché des gestionnaires, parce qu'on s'est rendu compte que plusieurs établissements n'avaient pas... plusieurs CHSLD n'avaient pas de gestionnaire sur place. Parfois, il y avait un gestionnaire pour une multitude d'établissements. Je le sais, je faisais des visites surprises dans les CHSLD, il n'y avait pas de gestionnaire, puis, quand je quittais, le gestionnaire arrivait. Alors, ça, vous avez absolument raison. Ça prend un gestionnaire, puis ça prend un patron dans l'établissement pour qu'on puisse coordonner les travaux, les horaires, et tout ce qui vient avec.

Écoutez, j'aime beaucoup ça. Au lieu de parler véritablement de maltraitance organisationnelle, vous parlez d'un concept extrêmement positif qui est le concept de la bienveillance organisationnelle. Je vous écoute.

M. Rochefort (Marc) : Écoutez, à chaque jour, il y a une multitude de gestes, d'actions concrètes qui sont posés à l'endroit des personnes âgées, des personnes les plus vulnérables, peu importe la mission clinique où on va retrouver ces personnes-là. Et ça, peu souvent on en fait l'éloge, on prend ça pour de l'acquis, O.K. Et je pense que l'ensemble des intervenants dans le réseau de la santé et services sociaux sont adéquats et sont pleinement qualifiés pour poser ces gestes-là.

Maintenant on s'arrête souvent, et avec raison, avec toute la question des gestes de maltraitance. Mais, ceci dit, il ne faut pas fermer les yeux sur toutes les actions de bienveillance. Et plusieurs comités d'usagers et comités de résidents, O.K., font l'éloge couramment des gestes qui sont observés et qui apportent une valeur ajoutée à l'ensemble des personnes usagères et de leurs proches aidants.

Dans le contexte actuel, je peux vous dire que plusieurs aînés en grande perte d'autonomie à domicile ont peur de l'arrivée éventuelle en CHSLD. Donc, comme société, on aura un défi majeur et on sera là pour vous aider à le relever, donc toute la question de redorer l'image des soins de longue durée dans nos installations, dans nos établissements.

Alors là, on a tout un défi et le gouvernement devra s'assurer d'investir les moyens qu'il faut pour procéder à cette revalorisation de nos milieux de soins de longue durée.

Mme Blais (Prévost) : ...qu'on a entendu le message, et même avant. On a une politique, la première politique de soins, de services et d'hébergement pour les personnes qui sont dans les établissements pour la longue durée. On a embauché les gestionnaires, des chefs d'unité, des cliniciens en prévention, contrôle des infections, plus

de préposées. On essaie de faire pousser les fleurs plus rapidement au niveau des infirmières. Pas toujours facile. On en a de besoin pour être en mesure de prendre soin des personnes.

Alors, je cède maintenant... Je vous remercie. J'aime ça, ce concept-là, je le retiens. Ma collègue de Fabre, elle retient la cartographie, puis j'aime aussi, ce concept-là, bien moi, je retiens celui de la bienveillance organisationnelle.

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, merci beaucoup pour votre présence pour nos travaux. Vous avez parlé tantôt... je pense que vous êtes un des premiers groupes qui nous parlez des usagers qui ont une problématique de santé mentale. J'aimerais savoir si vous pensez que ce projet de loi ci va assez loin pour eux dans le contexte que vous vivez, que vous suivez avec vos usagers.

• (15 h 30) •

M. Rochefort (Marc) : Bien, écoutez, je me permettrais de vous dire que, depuis 50 ans au Québec, on a amorcé une réflexion sur la désinstitutionnalisation, et depuis les 35 dernières années, on a accentué la désinstitutionnalisation des personnes qui étaient déjà en institution avec une vocation santé mentale. Les ressources humaines et les ressources professionnelles n'ont pas nécessairement suivi dans la communauté où on retrouve aujourd'hui ces personnes, donc c'est important d'assumer une vigilance pour les gens vulnérables que l'on retrouve dans la communauté, pour lesquels les organismes communautaires, les partenaires, drôlement importants dans toute cette prise en charge là communautaire, ont un rôle à jouer. Cependant, lorsqu'il y arrive des situations de maltraitance, il faut avoir les mêmes mécanismes à la portée, des mécanismes accessibles, de façon à soutenir les personnes qui ont davantage de difficulté et davantage peur aux repréailles, O.K., pour exprimer leur insatisfaction et même déposer des plaintes.

Mme Picard : Et pouvez-vous me parler un peu plus de la place des bénévoles aussi? Vous en avez glissé un petit mot tantôt, mais j'aimerais vous entendre davantage sur le rôle des bénévoles dans la maltraitance.

M. Rochefort (Marc) : Bien, écoutez, les bénévoles qui sont impliqués dans nos comités, en plus d'être des bénévoles qui sont aussi des contribuables, donc des payeurs d'impôts, des payeurs de taxes et des actionnaires du réseau de la santé et des services sociaux, donc les bénévoles sont à proximité des usagers vulnérables jour, soir et parfois nuit en soin de fin de vie. Donc, ils sont là pour accueillir les commentaires de tout ordre. Ils sont là pour prêter une assistance humaine, hein, un geste humain à l'endroit des usagers vulnérables, mais aussi à l'endroit des proches pour ne pas mettre de côté les proches. Les proches vivent aussi une foule d'événements lors de leur passage dans nos installations, dans nos milieux, il faut être attentifs. Donc, les bénévoles sont là, oui, pour offrir une plus-value au quotidien des personnes, mais aussi pour défendre leurs droits.

Donc, à l'intérieur de nos comités de résidents, comités d'usagers, ce ne sont que des personnes bénévoles qui ont la capacité d'être membres, qui ont le droit d'être membres, hein, la loi le spécifie. Donc, à ce moment-là, il faut leur accorder une oreille attentive et les supporter dans le cadre de leur action bénévole. Un bénévole qui s'engage à accompagner et à défendre les droits est un bénévole tout aussi important qu'un bénévole qui accorde de l'assistance lors d'activités de loisirs au niveau des usagers. Donc, c'est à ce niveau-là que l'on fait des représentations pour que les bénévoles, peu importe le type d'investissement qu'ils offrent, aient la même reconnaissance.

Mme Picard : Et puis les bénévoles qui sont dans les établissements, supposons les bénévoles qui sont dans les hôpitaux, de ce que je connais, à Sainte-Justine, on a des bénévoles qui viennent dans chaque chambre, qui viennent bercer les bébés, est-ce que vous pensez que les bénévoles, dans les établissements, devraient aussi avoir ce sentiment de surveillance là envers les usagers, de pouvoir porter plainte, de pouvoir avoir une voix aussi dans le système de la maltraitance?

M. Rochefort (Marc) : Bien, écoutez, je pense que les personnes bénévoles qui interviennent dans les différents établissements de santé et de services sociaux doivent avoir un gestionnaire responsable du bénévolat. Et, à partir du moment où ils sont témoins de situations qui portent une attention, donc des situations questionnables, on devrait leur permettre de faire le lien avec le gestionnaire responsable des ressources bénévoles. Et c'est ce gestionnaire-là qui devrait, par la suite, associer les ressources nécessaires pour aller plus loin dans l'analyse des situations de façon à ce qu'il y ait des modifications ou, au moins, qu'il y ait une attention apportée aux situations signalées.

Mme Picard : Je terminerais avec une dernière question, s'il me reste du temps, madame...

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

Mme Picard : On a parlé de la santé mentale. Est-ce que vous avez aussi... est-ce que vous trouvez que le projet de loi a assez de mordant pour les personnes en situation de handicap dans les établissements?

M. Rochefort (Marc) : C'est sûr qu'on pourrait aller plus loin. Ça va de soi. Présentement, tout le monde est au courant qu'il y a plusieurs jeunes adultes qui sont en situation de handicap qui se retrouvent dans des installations avec des missions complètement différentes de ce qu'elles vivent. On a aussi plusieurs personnes atteintes de

différentes réalités cliniques qui sont à domicile. Présentement, il y a des parents qui tiennent des situations à bout de bras. Donc, il faut aussi avoir l'assurance de rejoindre ces personnes-là. Et le défi est plus grand quand les usagers, les personnes proches aidantes sont à domicile. Donc, à partir du moment où on ouvre un dossier de soins ou de services sociaux à l'endroit de ces bénéficiaires-là on devrait s'assurer que ces personnes-là ont un lien avec les différentes instances qui ont la responsabilité de proposer de l'accompagnement lorsque des insatisfactions sont vécues, lorsque des plaintes doivent être déposées. Il y a la Fédération des CAAP, avec des CAAP un peu partout. Il y a les commissaires aux plaintes aussi.

La Présidente (Mme D'Amours) : Merci. Nous allons débiter la dernière période d'échange avec le groupe de l'opposition officielle. Je donne maintenant la parole à Mme la députée de Fabre.

Mme Sauvé : Merci beaucoup, Mme la Présidente. Me Hamel, Rochefort, un plaisir de vous entendre. Quel mémoire étoffé, vraiment. Vous allez me permettre de prendre ce premier début de mon intervention pour faire votre promotion. Vous me donnez la permission?

M. Rochefort (Marc) : Absolument.

Mme Sauvé : Je vous connais très bien sur le terrain, et je suis très touchée de voir l'implication des bénévoles qui sont sur vos comités, parce que clairement, bien vous le savez tellement, les bénévoles qui vont... qu'ils soient proches aidants, qu'ils soient bénévoles dans les comités sans avoir l'occasion d'aller visiter des proches de façon régulièrement, mais il y a beaucoup, beaucoup de vos bénévoles qui sont présents dans les établissements régulièrement à visiter les leurs, et ça crée un lien de confiance aussi pour les voisins de chambre et les gens, l'institution, l'établissement qui apprend à connaître ces bénévoles-là. Vous avez un impact extraordinaire et vous voyez des choses.

Et je pense qu'avec tout ce qu'on a vécu durant cette pandémie vous avez été des yeux et des oreilles très présents, pas toujours... ce n'était pas toujours possible pour vous d'être sur place, mais vous gardiez le lien avec vos proches et vous aviez des choses à dire.

Alors, quand on parle, là, du premier, premier niveau, la première ligne humaine auprès des gens qui sont dans les établissements, je peux vous dire que vous faites tout un travail extraordinaire, et je connais bien personnellement des bénévoles dans vos comités, et je veux vraiment vous rendre hommage pour tout le respect que j'ai envers la travail qu'ils font qui n'est pas souvent reconnu effectivement. Alors, voilà mon petit moment de promotion, mais je trouvais ça très important parce qu'effectivement vous êtes très souvent dans l'ombre.

Comment ça s'est passé, effectivement, cette première vague, cette deuxième vague, alors que vous étiez des bénévoles si près de nos aînés? Comment ça s'est passé dans tout ce qui s'est vécu? Vous avez été peut-être des premiers témoins de ce qui se passait dans les établissements, alors j'aimerais ça que vous me livriez un petit peu ce que vous avez entendu de vos différents comités, là, à travers le Québec.

• (15 h 40) •

M. Rochefort (Marc) : Bien, écoutez, si vous me permettez, le premier commentaire que j'oserais faire, c'est que le RPCU a dû intervenir à une multitude de reprises à la demande des comités de résidents et comités d'usagers auprès des gestionnaires de leur établissement parce que le réflexe de mettre en place des équipes tactiques COVID-19, dans le cadre de la première vague, par les directions générales, oubliait d'inviter les présidents de comités d'usagers et comités de résidents à ces rencontres-là où une foule d'informations étaient fournies. Donc, il a fallu intervenir à une multitude de reprises de façon à ce que les directeurs généraux n'oublient pas les présidents de comités de résidents, comités d'usagers. Par contre, dans les milieux où il y a eu plus de lenteur en ce sens, on a vu des bénévoles dire : Bien, dans ce cas-là, on quitte parce qu'il n'y a rien à faire, on n'est pas reconnu. Donc, il a fallu intervenir de façon à maintenir leur flamme allumée.

Maintenant, vous savez, il faut aussi penser aux personnes vulnérables qui sont à domicile. Donc, il faut outiller les comités des usagers continus, ce qu'on appelle les comités d'usagers des anciens CSSS, qui ont la responsabilité aussi de défendre les droits et les intérêts de l'ensemble de la population qui est plus dans les milieux dits d'origine, O.K., donc à leur fournir du support pour qu'ils puissent rejoindre. Donc, dans le cadre de toute la première étape de la pandémie, ça a été tout un défi majeur, de façon à conserver le lien, mais, malgré cette situation-là, ça a été possible dans plusieurs secteurs, plusieurs régions.

Il y a aussi les comités dans les hôpitaux généraux, les hôpitaux non fusionnés, nos grands centres hospitaliers, qui ont dû aussi développer différentes stratégies pour rejoindre les clientèles hospitalisées et les clientèles qui, parfois, passaient du temps important à l'urgence, compte tenu de la situation, compte tenu du délestage aussi.

Donc, c'est des situations qui ont été vécues, qui ont demandé à nos bénévoles de se retrousser les manches et de rapidement être engagées dans un mode solution, et je tiens aussi à souligner puis à rendre hommage à toutes ces femmes et à tous ces hommes qui ont continué leur engagement.

Mme Sauvé : Écoutez, merci pour ce témoignage. C'est ce que j'ai entendu aussi sur le terrain, clairement, et je sais aussi que, faute de pouvoir être parfois entendus, certainement que vous avez perdu des bénévoles qui se sont vus peut-être un peu découragés. Alors, quand vous nommez dans votre mémoire qu'il faut reconnaître qu'il faut vous impliquer, vous qui jouez un rôle non pas seulement de vigilance par rapport aux droits des personnes, mais aussi un accompagnement, alors on part de loin, là. Il y a un grand travail qui doit être fait dans la reconnaissance formelle en ce qui a trait à vos comités.

M. Rochefort (Marc) : Oui, exactement. Je pense que c'est la base de toute action sociétale en ce sens-là.

Mme Sauvé : Je veux vous entendre, parce que vous avez terminé aussi avec ça, et je pense que vous êtes ceux qui avez, de façon le plus affirmée, mis dans votre mémoire que, vous, vous n'en vouliez pas, du centre d'assistance, et clairement dans votre recommandation 11. Alors, je voulais voir avec vous, parce que vous dites : Ce qu'il faudrait, dans le fond, c'est élargir, renforcer ce qui existe déjà, la ligne Aide Info... la ligne Aide Abus Aînés, vous dites de la renforcer, donc plus d'accès, plus... inclure les personnes vulnérables, mieux gérer et outiller, et tout ça. Dans le fond, est-ce que vous souhaitez qu'il y ait plus de ressources? Comment vous voyez ça? Comment on arrive à élargir le rôle de la façon dont vous le souhaitez?

M. Rochefort (Marc) : Bien, écoutez, ce qui est important de se rappeler, c'est que notre proposition inclut une bonification de ressources plus psychosociales, puisque, souvent, toute la question des aînés va être davantage interpellée par les personnes qui sont plus dans les domaines de soins, alors qu'à partir du moment où on extensionne l'action auprès des personnes vulnérables, que ça soit les personnes itinérantes, santé mentale, dépendantes, DI-TSA, et je pourrais continuer comme ça, donc on voit que ça demande aussi des profils de compétence parfois plus larges que juste un profil de compétence soin. Donc, c'est un élément important.

D'autre part, oui, effectivement, à chaque fois qu'on crée une nouvelle structure, il faut aussi faire la promotion de cette nouvelle structure-là. Or, l'approche au RPCU, c'est dire : Consolidons les ressources, les structures qu'on a, qui font déjà un travail impressionnant sur le terrain, qui collaborent déjà en partenariat avec les organismes communautaires, avec les comités d'usagers, comités de résidents, et, à ce moment-là, bien, donnons-leur les ressources, tant humaines que financières, pour qu'ils jouent pleinement... et qu'ils soient en mesure d'extensionner, d'ouvrir le mandat qu'ils possèdent déjà.

Mme Sauvé : Rapidement, il me reste peu de temps, dans votre mandat, vous avez, bien sûr, l'accompagnement, vous avez nommé les CAAP, qui font aussi de l'accompagnement, puis c'est essentiel, quand on parle, là, d'aider les humains, les aînés qui vivent ces situations-là, il faut aller dans des approches humanitaires. C'est quoi, les partenaires, vos principaux partenaires, là, ou acteurs avec... Vous avez évidemment les commissaires aux plaintes, vous avez nommé les CAAP. Comment ça se passe? Il y a les PIC aussi, l'intervention concertée. Comment ça... Quels sont vos partenaires naturels, le réflexe que vous avez, là? À qui... avec qui vous travaillez le plus facilement sur le terrain?

M. Rochefort (Marc) : O.K. Alors, sur le terrain, les comités d'usagers, dépendamment des régions, dépendamment des réalités qui se déroulent, vont davantage développer des liens avec des partenaires locaux, des partenaires communautaires. Exemple, les territoires où on retrouve un plus grand nombre de personnes itinérantes, j'ai vu à une multitude de reprises des comités d'usagers créer des liens avec les organismes qui interviennent dans la rue de façon à faire équipe auprès des mêmes usagers concernés. Dans d'autres régions où on retrouve d'autres réalités, que ça soit au niveau des programmes jeunesse, et je pense, entre autres, à toute l'action qui se mène dans la région de la Gaspésie, on voit que le comité des usagers tisse des liens importants avec des partenaires communautaires. Et c'est comme ça à travers le Québec. Donc, les comités d'usagers qui ont la responsabilité territoriale vont développer, de façon instinctive, des liens avec les partenaires, dépendamment des réalités de chacune des régions, et c'est comme ça aussi en Abitibi. Donc, c'est comme ça à l'intérieur du territoire québécois.

Maintenant, sur le plan national, nous, au RPCU, on a une foule de collaborations aussi qui se font avec les milieux universitaires, avec les organismes nationaux avec toute la question des proches aidants, donc, les organismes qui interviennent partout, les organismes de maintien à domicile, d'économie sociale. Donc, on est vraiment, comme je le disais au début, en mode solution et en mode de partenariat.

La Présidente (Mme D'Amours) : Je vous remercie, c'est tout le temps que nous avons. Donc, M. Hamel, M. Rochefort, merci pour votre contribution aux travaux de la commission.

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

(Suspension de la séance à 15 h 47)

(Reprise à 15 h 54)

La Présidente (Mme D'Amours) : Nous reprenons nos travaux, et je souhaite la bienvenue à la Chaire de recherche Antoine-Turmel sur la protection juridique des aînés. Je vous rappelle que vous disposez de 10 minutes pour votre exposé, après quoi nous procéderons à la période d'échange avec les membres de la commission. Je vous invite donc à vous présenter et à procéder à votre exposé. La parole est à vous.

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

Mme Morin (Christine) : Oui, bonjour. Merci beaucoup. Mon nom est Christine Morin. Je suis professeure à la Faculté de droit de l'Université Laval et j'ai été la première titulaire de la Chaire de recherche Antoine-Turmel

sur la protection juridique des aînés. Je suis accompagnée, sur une autre ligne, par Me Katherine Champagne, qui est notaire et coordonnatrice de la Chaire Antoine-Turmel. On vous remercie de nous avoir invitées aujourd'hui pour continuer à discuter la question de la maltraitance envers les aînés. On aurait apprécié pouvoir vous voir, avoir su, on se serait déplacées, mais on est contentes d'être là pour pouvoir en parler avec vous. Donc, vous l'aurez compris, on est ici, toutes les deux, à titre de juristes et de chercheuses qui s'intéressent à la protection des droits des aînés.

D'emblée, je vous mentionne qu'on accueille favorablement le projet de loi n° 101 parce qu'on est convaincues qu'il faut continuer de lutter contre la maltraitance envers les personnes âgées et qu'il faut aussi continuer d'améliorer les mesures en place pour assurer une surveillance plus efficace de la qualité des services de santé et des services sociaux. Vous l'avez déjà constaté avec notre mémoire, il est divisé en cinq grandes parties. Donc, je vais ouvrir la discussion sur les trois premières, et Me Champagne va faire la même chose pour les deux autres.

D'abord, sur la définition de la maltraitance, on est en faveur des précisions qui ont été ajoutées pour donner des exemples de types de maltraitance. On en parlait d'ailleurs déjà en 2017. On remarque, par contre une omission qui nous apparaît importante et qu'on s'explique difficilement, c'est celle de la maltraitance organisationnelle. L'existence et la prévalence de la maltraitance... organisationnelle, pardon, ne sont plus à démontrer. On en fait état dans la littérature scientifique et, comme vous le savez, on en a beaucoup parlé dans les médias, particulièrement depuis le début de la pandémie. La maltraitance organisationnelle, par ailleurs, elle est déjà définie, notamment par le gouvernement du Québec, que ce soit dans le Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance ou encore dans le guide de référence. Donc, autrement dit, on croit que l'absence de référence à la maltraitance organisationnelle nuit à sa prévention et à son repérage. Le fait de ne pas nommer la maltraitance organisationnelle peut aussi, à notre avis, donner l'impression que le gouvernement nie son existence ou encore qu'il la minimise. La définition de la maltraitance, donc, pour nous, elle est déterminante parce qu'elle véhicule un message social qui est fondamental.

Pour ce qui est du signalement obligatoire de la maltraitance, on comprend que le projet de loi élargit sa portée. On est d'accord quand il s'agit des personnes qui vivent dans des ressources intermédiaires ou des ressources de type familial parce que ces personnes-là, généralement, sont en situation de très grande vulnérabilité en raison des nombreux soins qu'ils requièrent puis aussi en raison de la grande dépendance qu'ils ont par rapport à ceux et celles qui leur fournissent des soins. Par contre, on a des réticences par rapport au signalement obligatoire pour toutes les personnes qui vivent dans des résidences pour aînés sans égard à leur aptitude. On croit qu'il faut être prudent pour, premièrement, éviter de faire de l'âgisme et, deux, bien, pour éviter de décider à la place d'une personne qui est apte, ce qui va à l'encontre des grandes orientations internationales en matière de droit à l'autodétermination pour tous, mais ce qui va aussi à l'encontre ici même, au Québec, de la réforme du Curateur public qui est en cours et qui, normalement, devrait entrer en vigueur en juin 2022.

Un mot, rapidement, sur les processus d'intervention concertée, alias les fameux PIC. On croit qu'il faut les développer, parce qu'on est convaincus que la collaboration entre tous les acteurs concernés par la maltraitance, elle est fondamentale si on veut adéquatement la prévenir, la repérer et intervenir. On pense, cependant, qu'il faut mieux les expliquer, les PIC, mieux les encadrer, ce que fait le projet de loi, et être capables de les déployer de façon plus efficace.

Alors, là-dessus, je passe la parole à Me Champagne.

• (16 heures) •

Mme Champagne (Katherine) : Bonjour à toutes et à tous. Au point quatre de notre mémoire, il est question du rôle et des responsabilités du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services ainsi que de la surveillance accrue des milieux de vie des aînés.

Comme vous le savez, depuis l'entrée en vigueur de la loi visant à lutter contre la maltraitance en 2017, le commissaire local aux plaintes est appelé à occuper un rôle important dans la lutte contre la maltraitance. Comme en 2017, nous croyons que le commissaire local aux plaintes ne dispose pas de pouvoirs suffisants, notamment pour lutter contre la maltraitance organisationnelle.

Concernant les milieux de vie des aînés, la crise du coronavirus a mis en lumière des problèmes en lien avec certains d'entre eux. Plusieurs de ces problèmes étaient connus et dénoncés depuis plusieurs années. Nous accueillons donc favorablement les mesures proposées qui visent, entre autres, les résidences privées pour aînés. Nous croyons toutefois que le législateur devrait profiter du projet de loi n° 101 pour prévoir un meilleur contrôle des baux en résidences privées pour aînés notamment par... l'entremise, pardon, de l'accréditation des résidences. Les certificats de conformité devraient être remis en fonction de la légalité des baux et des règles de fonctionnement des résidences.

Une chercheuse associée à la chaire Antoine-Turmel, la Pre Marie Annik Grégoire, a étudié les baux de plusieurs résidences privées pour aînés représentant plus de 19 000 unités de logement au Québec. Son étude révèle que l'ensemble des baux analysés comportaient une ou plusieurs clauses abusives ou illégales. Bien, qu'il y ait eu certains ajouts et modifications dans la législation et dans la réglementation dans les dernières années, et depuis son étude, les dispositions normatives demeurent insuffisantes pour protéger adéquatement les droits des personnes âgées vivant en résidence privée. Dans la foulée du projet de loi n° 101, nous croyons également qu'il est nécessaire de réitérer l'importance de continuer à lutter contre la maltraitance matérielle et financière. À ce chapitre, l'encadrement adéquat des procurations mérite une attention particulière. Plusieurs travaux de recherche le montrent, dans certains cas, la procuration peut carrément se transformer en un permis de voler. Dans bon nombre de procurations générales, le mandataire détient de larges pouvoirs sur le patrimoine du mandant.

Outre une campagne d'information et de sensibilisation pour informer les personnes âgées au sujet des risques associés aux procurations, il serait opportun de prévoir une disposition législative qui précise que le mandataire ne doit utiliser la procuration que si le mandant est apte de facto, c'est-à-dire qu'il est toujours en mesure de surveiller la gestion du mandataire, de lui demander des informations ou des comptes, et de révoquer le mandat.

En conclusion, la pandémie nous rappelle collectivement que beaucoup de travail reste à faire dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées. La bonification de la Loi contre la maltraitance est un pas supplémentaire dans la bonne direction. Cependant, les lois actuelles ne suffisent pas à protéger adéquatement les personnes majeures en situation de vulnérabilité. Pour qu'elles soient efficaces, elles doivent être connues et comprises. Les mesures prévues dans la loi actuelle visant à lutter contre la maltraitance ne semblaient pas encore entièrement connues et comprises par l'ensemble du personnel du réseau de la santé et des services sociaux, notamment. Cela doit changer avec la... prochaine loi, pardon.

Encore une fois, nous vous remercions de nous avoir invités aujourd'hui et nous sommes disponibles pour répondre à vos questions.

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

Mme Blais (Prévost) : Alors, Me Champagne, Me Morin, on va terminer cette commission avec vous. Écoutez, votre mémoire est tellement étoffé, il y a tellement de documentation là-dedans, je tiens à vous remercier pour le travail que vous avez fait. Ça va nous servir pour plusieurs de nos travaux ultérieurement.

Écoutez, on a entendu beaucoup parler de maltraitance organisationnelle. Le terme n'est pas dans le projet de loi n° 101, il n'était pas non plus dans la loi n° 115. On va... Une commission parlementaire, c'est fait pour écouter. On aura un amendement. Je ne peux pas le nommer là, on travaille là-dessus. On travaille aussi sur d'autres amendements par rapport à des sanctions pénales, puis on aura d'autres amendements par rapport à tout ce qui s'est dit durant notre consultation.

Vous parlez d'autodétermination. On a, aujourd'hui, accueilli le Curateur public, qui nous mettait en garde, parce qu'il disait que la ligne était très mince par rapport à la dénonciation sans le consentement d'une personne qui ne serait pas inapte, entre autres une personne autonome qui vit dans une RPA, et il nous proposait... bien, il faudrait que ce soit avec le consentement de la personne. Est-ce que vous êtes d'accord avec ça?

Mme Morin (Christine) : Oui. Je vous remercie pour votre question. Effectivement, on est d'accord avec le Curateur public à cet égard-là. Parce que, pour moi, ne pas respecter le droit à l'autodétermination des personnes, c'est une erreur parce que ce n'est pas parce qu'une personne est âgée qu'elle n'est plus en mesure de prendre ses propres décisions. Donc, si on ne veut pas infantiliser les personnes âgées, si on ne veut pas envoyer un message âgiste, je pense qu'il faut, oui, protéger les personnes âgées qui ont besoin de protection, mais, par ailleurs, pour celles qui sont tout aussi aptes que vous et moi, et en passant, c'est la majorité des personnes âgées, hein, qui sont encore autonomes, en forme, capable de décider par elles-mêmes, donc, dans leurs cas, je pense qu'il faut respecter leurs volontés, ce qui ne veut évidemment pas dire de ne pas les aider en cas de besoin. Donc, en cas de besoin, il faut accompagner ces personnes-là, cheminer avec elles, mais ne pas prendre les décisions à leur place parce que, si on le fait, effectivement ça va contre la réforme du Curateur public et contre aussi les grandes orientations à l'international sur ce sujet-là.

Mme Blais (Prévost) : Je m'adresse à Me Morin, hein?

Mme Morin (Christine) : Oui, absolument.

Mme Blais (Prévost) : Oui, je reconnais la voix. Écoutez, le procureur, il nous a aussi parlé de la levée du secret professionnel dans certains cas spécifiques. Et, entre autres, on a reçu aussi l'ordre des comptables agréés ici, et ces gens-là parlaient qu'ils étaient témoins, souvent, de maltraitance financière et qu'ils ne pouvaient pas parler, planificateurs financiers... Alors, pensez-vous qu'on devrait... que ces gens-là pourraient signaler si jamais ils sentent qu'il y a vraiment une extorsion qui est en train de se faire, là, et que... surtout si la personne nous disait... la personne arrive au bureau, on la connaît depuis très longtemps, et, à un moment donné, on se rend compte que, cette personne-là, elle commence à perdre un peu de son autonomie, d'un point de vue cognitif, et puis on sent que cette personne-là est en train de se faire voler. Alors, qu'est-ce que vous en pensez?

Mme Morin (Christine) : Bien, tout d'abord, je vais continuer. Christine Morin. Je dois dire que je considère que c'est une très bonne nouvelle.

Je m'excuse, je m'entends dans le téléphone. Est-ce que vous pourriez fermer le son? Merci.

Donc, je considère que c'est une très bonne nouvelle que ce soient des professionnels comme l'Ordre des comptables qui demandent une ouverture par rapport au secret professionnel. Ça veut dire qu'ils se sentent interpellés et qu'ils veulent avoir les moyens pour agir. Donc, moi, je suis ouverte à un assouplissement du secret professionnel, et, quand je dis moi, là, c'est les chercheurs à la chaire. Je vous renvoie, d'ailleurs, sur ce sujet-là, aux travaux de nos collègues Raymonde Crête et Marie-Hélène Dufour. On les avait présentés, à l'époque, pour le projet de loi n° 115, et ça allait dans le sens de l'assouplissement du secret professionnel pour qu'un professionnel qui constate une situation où il y a effectivement de la maltraitance se sente en mesure d'intervenir pour aider la personne. Évidemment, la levée du secret professionnel sans l'autorisation du client est toujours le dernier recours, la dernière possibilité, donc c'est... dans tous les cas, il faut que le professionnel commence par demander l'autorisation de la personne. Mais si la personne n'est pas en mesure de donner cette autorisation-là à cause des circonstances qui font en sorte qu'elle n'est pas apte à donner un consentement qui est libre et qui est éclairé, je pense qu'il faut faire preuve d'une certaine souplesse et une certaine ouverture pour atteindre l'objectif qui est, donc, de lutter contre la maltraitance.

Mme Blais (Prévost) : Je vais donner la parole à mes collègues, mais peut-être souligner qu'on parle beaucoup d'aînés dans ce projet de loi alors qu'il vise aussi les personnes en situation de vulnérabilité, les personnes plus jeunes, les personnes qu'on retrouve soit... qui vivent en situation de handicap, qu'on retrouve aussi dans nos CHSLD avec des déficiences physiques, intellectuelles, spectre de l'autisme, etc. Moi, je pense qu'on devrait davantage en parler. Est-ce que vous m'appuyez dans cette idée-là?

• (16 h 10) •

Mme Morin (Christine) : Oui, absolument. Je pense que c'est une bonne idée. Vous comprendrez que la chaire Antoine-Turmel s'intéresse à la protection juridique des personnes âgées, donc, c'est dans ce sens-là qu'on a orienté notre mémoire. Mais, vous avez raison, on peut penser notamment à l'article 48 de la charte québécoise qui protège à la fois les personnes âgées et les personnes en situation de handicap. Donc, il y a beaucoup de parallèles et de liens qui peuvent être faits entre les deux clientèles, et, dans les deux cas, le même message de respect des volontés, droit à l'autodétermination, mais de protection dans les situations où la personne n'est pas en mesure de se protéger elle-même.

Mme Blais (Prévost) : Merci.

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

Mme Lachance : Merci, Mme la Présidente. Me Champagne, Me Morin, merci d'être là. Parmi les points que j'aurais aimé aborder avec vous, il est question de la création d'un centre d'assistance et de référencement sur la maltraitance, et vous aviez émis quelques réserves. J'aimerais vous entendre, s'il vous plaît, développer davantage.

Mme Morin (Christine) : Oui. Alors, bien, je vais commencer. Peut-être que Me Champagne pourra poursuivre, si elle veut. L'idée de centre de référencement, on n'est pas du tout objectés à cela, on n'est pas contre l'idée. Ce qu'on pense, c'est qu'il faut simplifier. Donc, en ce moment, on a déjà une ligne Aide Abus Aînés. En quoi serait différent le centre ou en quoi serait complémentaire le centre?

Nous, ce qu'on pense qui est important, ce qu'on entend beaucoup autour de nous des différents intervenants, c'est la recherche d'une solution simple ou d'un guichet unique. Donc, quand quelqu'un constate une situation de maltraitance, veut faire un signalement, savoir rapidement, simplement à qui s'adresser dans ces cas-là. Donc, que ce soit un centre, une ligne ou autre chose, peu importe, il faut simplifier la tâche à ceux qui constatent et qui veulent intervenir, qui veulent faire quelque chose. Mais, par ailleurs, là, il faut faire attention, parce que plus on multiplie les portes, plus ça peut être mélangeant pour les personnes. Mais, à la fin, et c'est le message qu'on apprécie avec les PIC, c'est que toutes les portes devraient être une bonne porte. Donc, autrement dit, peu importe à qui on fait appel à la suite d'une situation de maltraitance, que ce soit la commission des droits, le Curateur public ou un autre intervenant, il faut que la personne soit reçue puis soit accompagnée, qu'on ne lui réponde pas : Ah! bien, ça, c'est le mandat de tel autre intervenant. Donc, il faut accompagner la personne dans sa démarche, selon nous.

Mme Lachance : Donc, si je comprends bien, il faut que l'ensemble des organisations soit capable de répondre. Néanmoins, il faut aussi penser à un point de chute unique de manière à ce que ce soit efficace et rapide.

Mme Morin (Christine) : Oui, et pour que tout le monde sache, qu'il y ait un message. En ce moment, je pense que ligne Aide Abus Aînés le fait quand même bien, on connaît de plus en plus son existence, donc on le sait qu'on peut téléphoner à cet endroit-là. Donc, pour la visibilité, pour qu'on parle de la problématique de la cause qui est un point positif, mais il ne faudrait pas que ce soit le seul endroit où on peut signaler ou encore dénoncer.

Mme Lachance : Merci.

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

Mme Picard : Merci, Mme la Présidente. Merci beaucoup, mesdames, pour votre apport à nos travaux. Vous mentionnez que le signalement obligatoire devrait viser seulement les personnes inaptes ou en situation de vulnérabilité. Je me posais la question, sur le terrain, comment ça pourrait se traduire, parce que, des fois, tout va vite, là, puis comment un intervenant ou un professionnel de la santé pourrait dire : Bon, bien, cette personne-là, selon moi, est en situation de vulnérabilité, donc son signalement serait obligatoire? Avez-vous pensé à la mécanique de tout ça?

Mme Morin (Christine) : Bien, en fait, sur le signalement obligatoire, en ce moment, avec l'article 21, ce n'est que pour les personnes en CHSLD ou les personnes qui ont été déclarées incapables, donc déclarées inaptes par un tribunal. Donc, pour toutes les autres personnes, le signalement obligatoire n'existe pas. Je le répète, ça ne veut pas dire qu'il ne faut rien faire pour les autres personnes. C'est simplement que l'employé du réseau de la santé et des services sociaux ou le professionnel n'est pas tenu de le faire.

Donc, nous, le signalement obligatoire tel qu'il existe en ce moment, on y était favorables parce qu'il visait des clientèles, justement, qui étaient faciles à identifier, donc des gens qui habitent en CHSLD en très grande situation de vulnérabilité pour la plupart ou encore des gens qui ont déjà un régime de protection.

Pour toutes les autres, bien, évidemment, s'il y a une situation de maltraitance, il faut les aider. Mais de là à aller au signalement obligatoire, nous, on ne ferait pas ce pas-là en raison, justement, du droit à l'autodétermination et du fait que toute personne à la base, elle est présumée apte et capable.

Mme Picard : D'accord. Il me reste encore du temps, Mme la Présidente?

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

Mme Picard : Vous mentionnez que l'instauration des mesures coercitives, comme les sanctions pénales de la loi, devrait être connue et comprise. Avez-vous des idées, comment, par quel moyen les gens pourraient être informés?

Mme Champagne (Katherine) : C'est Katherine Champagne qui parle. Bien, évidemment, il y aurait toute la formation auprès du réseau de la santé au niveau... lorsqu'on forme les préposées aux bénéficiaires, vraiment, tous les professionnels du réseau de la santé. Ça, ça passe évidemment par ça. Donc, évidemment, il y a la formation, c'est la première réponse qui me vient. Donc, je ne sais pas si Me Morin peut... veut... ou compléter.

Mme Morin (Christine) : Oui. Bien, en fait, je suis d'accord avec ce que vient de dire Me Champagne. Le problème ou la difficulté, selon nous en ce moment, c'est qu'on réalise qu'il y a encore beaucoup de gens qui ignorent l'existence de la loi. Donc, c'est difficile de leur reprocher de ne pas signaler s'ils ne savent pas qu'ils ont l'obligation de le faire. On sait tous que nul n'est censé ignorer la loi, mais concrètement, dans les faits, c'est difficile de sanctionner de façon pénale quelqu'un pour ne pas avoir fait quelque chose alors qu'elle n'est pas au courant, qu'elle n'a pas été informée, qu'elle n'a pas été formée à ce sujet-là. Donc, Me Champagne le mentionnait, toutes les préposées aux bénéficiaires, toutes les infirmières, tout le personnel soignant du réseau de la santé et des services sociaux, les travailleurs sociaux, donc, il faut s'assurer que ces gens-là connaissent la loi, connaissent les dispositions de la loi si on veut espérer qu'elles vont respecter effectivement la loi.

Mme Picard : Merci.

La Présidente (Mme D'Amours) : Je donne maintenant la parole à Mme la ministre. Il vous reste 2 minutes.

Mme Blais (Prévost) : Oui. Bien, je veux revenir sur le signalement obligatoire. Vous étiez d'accord pour le signalement obligatoire dans les CHSLD puis... des personnes qui étaient inaptes. Maintenant, on s'est rendu compte, évidemment, que, dans nos ressources intermédiaires, dans nos ressources de type familial et même dans plusieurs résidences privées pour personnes âgées, on a des personnes qui sont également très en perte d'autonomie, des personnes qui ont des déficits cognitifs. Alors, on a voulu élargir, puis on pense même, là, il y a des personnes à domicile aussi qui reçoivent des soins, hein, une très grande majorité de personnes vivent à domicile. On en place des projets de gériatrie sociale, justement pour être en mesure d'aider les personnes les plus vulnérables, des personnes qui, parfois, n'ont même pas... ne reçoivent même pas de soins des CLSC, des personnes qui vont à domicile pour apporter des soins et des services.

Moi, je suis favorable, parce que je l'ai mis dans le projet de loi, aux signalements, mais comme je vous l'ai mentionné tout à l'heure, si on mettait, par exemple, avec le consentement de la personne, si la personne est autonome, pour son autodétermination, là, vous seriez d'accord avec ça. Je veux juste vraiment me faire une tête par rapport à ce que vous souhaitez le plus.

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

Mme Morin (Christine) : Si je vous ai bien entendue, donc, vous nous dites que la personne, elle est d'accord dans votre exemple. Si la personne donne effectivement son autorisation, à ce moment-là, oui, il faut signaler et il faut l'accompagner. Là, où on n'est pas d'accord, c'est quand la personne, elle est encore considérée apte, il faut l'aider, il faut l'accompagner, ce n'est pas ça, mais il ne faut pas signaler, malgré elle, si elle est toujours apte, donc si elle est toujours en mesure d'exercer ses droits civils par elle-même. Si la personne est d'accord pour qu'on l'aide, pour qu'on signale, à ce moment-là, on peut y aller, il n'y a aucun souci.

La Présidente (Mme D'Amours) : Merci. C'est ce qui met fin à notre première période d'échange. Nous poursuivons avec la deuxième période avec l'opposition officielle. Et je cède maintenant la parole à Mme la députée de Fabre.

• (16 h 20) •

Mme Sauvé : Merci, Mme la Présidente. Me Champagne, Me Morin, effectivement, la ministre le mentionnait, c'est un mémoire de grande qualité que vous nous présentez. On aurait nous aussi aimé vous voir, mais de vous entendre et de vous lire, c'est... ça contribue vraiment beaucoup, beaucoup à la réflexion.

Écoutez, les discussions qu'on a jusqu'à maintenant, là, ça a été, tout au long des trois jours... et on a parlé d'équilibre nécessaire, mais c'est très difficile. On a parlé précédemment avec le curateur de la responsabilité que nous avons tous à vouloir mieux protéger les aînés, entre gérer les risques et protéger leur autonomie et leur autodétermination. On parle... quand c'est... les personnes sont inaptes, c'est très clair. Vous venez encore de le préciser avec vos propos. Mais, en même temps, il y a l'évaluation de l'inaptitude qui a fait partie des débats, puis c'est un élément quand même important, il est dans la loi. Quand les CPA sont venus nous présenter leur mémoire, eux auraient souhaité contribuer à l'évaluation de l'inaptitude. Vous en pensez quoi? Donc, je voulais voir un peu avec vous. Parce que la situation de l'aîné, l'individu, l'aîné, sa situation d'aptitude peut très, très rapidement glisser vers l'inaptitude. Et donc je voulais voir un peu comment vous vous situez par rapport à ça dans l'évaluation experte qui doit être faite.

Mme Morin (Christine) : Oui. Alors, Christine Morin. Je n'ai pas entendu l'ordre des comptables. Je serais surprise qu'ils veuillent déterminer l'aptitude ou l'inaptitude de leurs clients. Probablement que la question qui se pose pour eux, c'est quand ils ont un client qui veut faire des transactions, un client qu'ils connaissent de longue date, et qu'ils réalisent que ce client-là n'est peut-être plus en pleine possession de ses moyens, et qu'il est en train de se faire avoir par une personne, par exemple, dans son entourage. Donc là, eux sentent que cette personne-là a besoin d'aide, a besoin d'accompagnement parce que, même s'il n'est toujours pas sous un régime de protection, dans les faits, il semble ne plus être en mesure de consentir de façon libre et éclairée.

Donc, dans ces cas-là, vraisemblablement, la première chose à faire, c'est essayer de voir avec le client si on ne peut pas alerter un membre de la famille qui pourrait accompagner la personne en question. Mais, si on se rend compte que le client ne veut pas qu'on parle de sa situation, donc, oui, effectivement, à ce moment-là, il y a le secret professionnel. Et, tout à l'heure, on parlait de permettre plus de souplesse avec le secret professionnel, parce qu'en ce moment, pour y déroger, il faut vraiment un danger grave de violence, de blessure grave, là, tant sur le plan physique ou psychologique, et les comptables ont raison, c'est très difficile à appliquer dans le domaine financier, ce critère-là. Donc, à moins de situations très, très graves, ils sont tenus au secret professionnel, alors qu'ils aimeraient probablement, dans un cas d'inaptitude, pouvoir alerter quelqu'un.

Donc, est-ce qu'il faut ouvrir dans ces cas-là? Bien, moi, je pense que, si eux-mêmes le réclament, je pense que ça pourrait être une bonne chose que de leur fournir la possibilité de le faire, de modifier leur code de déontologie en conséquence, et de les protéger surtout s'ils interviennent en faisant un signalement, par exemple.

Mme Sauvé : Merci beaucoup. Vous venez d'aborder la question, on en a parlé plus tôt, le secret professionnel, vous parlez d'assouplissement, d'allègement plutôt que de lever complètement le secret professionnel. J'aimerais que vous nuanciez un petit peu pour m'aider à comprendre davantage la distinction que vous faites dans la nuance qui doit être apportée à ce débat-là.

Mme Morin (Christine) : Oui, en fait, bien, c'est une question difficile, le secret professionnel, parce qu'il appartient au client, hein, ce n'est pas pour protéger l'avocat, le notaire, le comptable. Le secret professionnel, il appartient au client. Et c'est pour ça qu'il faut, autant que faire se peut, le respecter, parce qu'on ne veut pas que le client perde la relation de confiance avec le professionnel. Donc, permettre les dérogations ou les levées de ce secret professionnel là, il faut vraiment y réfléchir et il faut être très, très prudent, très, très vigilant. C'est certain que si le client autorise son professionnel à lever le secret professionnel, à ce moment-là, on n'en a plus de problème. Mais je vous dirais que dans toutes les situations, ce serait l'idéal. C'est ce qu'il faut rechercher que le client dise : Oui, je vous autorise à signaler. Oui, je vous autorise à téléphoner à mon fils, à ma fille pour qu'ils me viennent en aide. Mais, dans les situations où la personne persiste à dire : Non, mêlez-vous de mes affaires, bien, c'est là qu'on a le critère actuel, qui est quand même assez restrictif, et qu'il faut voir est-ce que le législateur est prêt à l'assouplir dans les situations de maltraitance, et, si oui, bien, à partir de quel niveau ou à quel degré, puisque, dans ces cas-là, on comprend qu'on va contre le droit à l'autodétermination de la personne. Donc, nous, on pense que pour aller contre la volonté de la personne, il faut qu'on ait l'impression que cette volonté manifestée par la personne, là, ce n'est pas une réelle volonté parce qu'elle n'est pas libre et qu'elle n'est pas éclairée.

Mme Sauvé : Ce que vous nommez, la précision que vous apportez, est-ce qu'on doit l'inscrire dans la loi? Est-ce qu'on a besoin de modifier la loi pour faire ça, apporter la nuance que vous amenez?

Mme Morin (Christine) : Moi, je crois que oui, parce qu'en ce moment l'interprétation qui est faite de risques de blessures physiques ou psychologiques graves, c'est une interprétation restrictive. Donc, les professionnels vont être très hésitants à lever leur secret professionnel à moins qu'il y ait vraiment un danger grave et imminent.

Mme Sauvé : Il y a une réalité que je veux partager avec vous, qui est un peu liée à ce que nos aînés ont vécu durant la pandémie, particulièrement les premières vagues. Je parle des aînés qui étaient aptes, qui étaient autonomes, à la maison, et qui, en peu de temps, avec la solitude, avec le confinement, ont perdu beaucoup d'autonomie, et probablement qu'en peu de temps, dans un délai très court, ils sont devenus des personnes inaptes.

Alors, dans la qualité de pouvoir dénoncer une situation de maltraitance auprès de ces... Est-ce qu'on a le processus qui est assez agile présentement pour être capable de suivre l'évolution de la situation de l'aîné, de l'aptitude à l'inaptitude?

Mme Morin (Christine) : C'est une excellente question. Je dirais que, dans les lois et avec la réforme du Curateur public en cours, on va dans le bon sens pour mieux accompagner toutes les personnes, qu'elles soient aptes ou qu'elles soient inaptes. Par contre, on a encore des défis, notamment pour obtenir une évaluation psychosociale. Donc, quelqu'un qui veut aider un proche, qui se rend compte que son proche a perdu de l'aptitude, qu'il aimerait le faire évaluer, par exemple pour ouvrir un régime de protection ou encore faire homologuer un mandat de protection, en ce moment, dans beaucoup d'endroits, les délais sont beaucoup trop longs pour réussir à obtenir ces évaluations-là. Et, pendant tout ce processus, là, pendant la période où on doit aller chercher l'évaluation médicale, l'évaluation psychosociale, bien, la personne, elle est peu accompagnée, donc il faudrait voir à mettre les ressources nécessaires en place pour que ce soit plus efficace.

Donc, je le répète, avec la réforme du Curateur public, ça va être un pas dans la bonne direction, avec la nouvelle mesure d'assistance qui va venir bonifier ce qu'on a en ce moment, mais sur le terrain, là, il manque, là aussi, je dirais, de

ressources pour obtenir les fameuses évaluations médicales et psychosociales qui sont nécessaires pour permettre l'ouverture d'un régime de protection ou encore l'homologation d'un mandat de protection.

• (16 h 30) •

Mme Sauvé : Merci pour cette réponse. Combien de temps il me reste? Mon Dieu! Une minute. J'aurais tellement de questions à vous poser.

Alors, je vais y aller très, très rapidement. Un autre débat, mais je ne veux pas en partir un parce que j'ai trop peu de temps. On a parlé de guichets uniques, de solutions simplifiées, et, en même temps, vous avez dit : Toutes les portes sont des bonnes portes, parce que l'aîné, quand il fait confiance à quelqu'un, que ce soit un préposé, que ce soit un bénévole du comité d'usagers, peu importe, la personne qui est devant lui, en qui il fait confiance, c'est cette porte-là qui est la bonne. Alors, entre la simplification par un lieu unique et toutes les portes qu'on doit ouvrir, si elles sont les bonnes et qu'elles établissent un lien de confiance, qu'est-ce qu'on choisit?

Mme Morin (Christine) : Moi, je pense qu'on n'a pas à choisir, et que les deux sont complémentaires. Déjà, pour une personne âgée, c'est très difficile de porter plainte, de révéler qu'elle est victime de maltraitance. Donc, si elle s'ouvre, si elle parle de son problème à quelqu'un, c'est important que cette personne-là fasse cheminer le dossier, que ce soit auprès d'un autre intervenant ou à un centre, un guichet unique, peu importe. Mais c'est pour ça que je mentionnais que toutes les portes doivent être une bonne porte, sans venir nier le fait que d'avoir une structure qui facilite la collaboration, la concertation... ce n'est pas, par ailleurs, une mauvaise idée. Nous, on croit beaucoup au PIC, à la collaboration et à la concertation des différents intervenants.

Mme Champagne (Katherine) : Puis, si je peux ajouter...

Mémoires déposés

La Présidente (Mme D'Amours) : Merci. C'est ce qui met fin à nos périodes d'échange.

Avant de conclure les auditions, je procède au dépôt des mémoires des organismes qui n'ont pas été entendus lors des auditions publiques.

Me Morin, Me Champagne, je vous remercie pour votre contribution à nos travaux.

La commission, ayant accompli son mandat, ajourne ses travaux sine die.

(Fin de la séance à 16 h 32)