



Association québécoise  
des retraité(e)s des secteurs  
public et parapublic

**MÉMOIRE**  
**Plan d'action gouvernemental**  
**pour contrer la maltraitance**  
**envers les personnes âgées**  
**2022-2027 (PAM)**

1<sup>er</sup> mars 2021

---

## Présentation de l'AQRP

---

L'Association québécoise des retraité(e)s des secteurs public et parapublic (AQRP) est la principale association représentant l'ensemble des retraités des secteurs public et parapublic au Québec.

Elle accueille plus de 33 000 membres provenant principalement des gouvernements du Québec et du Canada, des sociétés d'État et des municipalités du Québec, ainsi que des réseaux québécois de la santé et de l'éducation. Notre mission est de promouvoir et de défendre les droits et les intérêts économiques, financiers, culturels, intellectuels et sociaux de nos membres et de l'ensemble des aînés du Québec.

---

## Introduction

---

Le nombre de Québécois, actuellement âgés de 65 ans et plus, passera de 1,7 million à 2,6 millions en 2050, soit une augmentation de 53 %. Les personnes âgées représenteront alors 27 % de la population, soit une proportion plus élevée qu'aux États-Unis, au Royaume-Uni, en Suède ou dans le reste du Canada<sup>1</sup>. Ce vieillissement démographique n'est pas une catastrophe si on se base sur la réalité actuelle, car la majorité des personnes âgées sont autonomes, socialement actives, économiquement indépendantes et contributives. N'empêche que cette réalité doit être prise en compte dès maintenant. Si nous n'effectuons aucun changement, les problèmes et les inégalités que nous connaissons actuellement seront exacerbés dans les prochaines années.

Concernant la maltraitance, l'AQRP ne croit pas qu'il faille limiter notre conception de cet enjeu d'importance aux actes proscrits par le Code criminel canadien. L'Association est plutôt d'avis qu'il est nécessaire d'inclure ce que l'on pourrait appeler les « abus systémiques » dans l'équation. L'âgisme, la discrimination, les milieux de vie inadéquats, l'absence de soins, le manque de services, l'insuffisance de ressources et l'isolement sont également, à notre sens, des actes de maltraitance. Depuis plusieurs années, nous n'avons fait que réagir face à ces enjeux et, comme l'a tristement démontré la pandémie, cette gestion à courte vue peut provoquer des conséquences importantes ! La gestion quotidienne de la situation peut rapidement devenir hors de contrôle et se transformer en crise (sanitaire et sociale). Faut-il rappeler qu'au plus fort de la deuxième vague, le gouvernement a été contraint d'adopter un protocole national de priorisation pour l'accès aux soins intensifs ?

Dans le cadre de l'élaboration du « Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées (PAM) 2022-2027 », le Secrétariat aux aînés (SA) du ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) souhaite profiter de l'expertise des partenaires concernés par cette problématique. Ce mémoire est en quelque sorte l'occasion pour l'AQRP de présenter sa vision et de proposer des solutions concrètes.

---

<sup>1</sup> [Observatoire des inégalités, 2020](#)

---

## L'âgisme

---

### Les personnes âgées ne forment pas un groupe homogène et monolithique !

La pandémie de COVID-19 a mis l'âgisme en relief dans le traitement que la société réserve aux personnes âgées. Elles se sentent particulièrement infantilisées et souffrent d'isolement plus que jamais. Plusieurs d'entre elles ont la nette impression d'être réduites à un rôle de spectateur passif, alors qu'elles sont les principales victimes de cette maladie et du confinement. Plus encore, de nombreux cas de confinement excessif ont été rapportés dans les médias et à l'Association<sup>2</sup>. Certains gestionnaires de résidences et du réseau public ont appliqué les recommandations avec dogme et ont oublié de faire preuve de jugement et d'humanité. Pourtant, les aînés ne sont pas tous logés à la même enseigne et n'ont pas tous la même autonomie. En fait, la pandémie a clairement démontré que le gouvernement et certains gestionnaires considèrent trop souvent les personnes âgées comme un bloc homogène et monolithique, et cela se reflète dans les politiques publiques et dans leur application.

Cela dit, bien que la situation se soit aggravée avec la pandémie, ce sentiment d'infantilisation et d'isolement n'est pas nouveau. Les personnes âgées font rarement partie de l'équation dans les politiques publiques, dans le milieu culturel ou dans l'aménagement de nos territoires. Au Canada, une personne âgée sur cinq dit se sentir seule. Chez les personnes âgées de 80 ans et plus, c'est près de la moitié qui témoigne de ce sentiment. Plus du tiers des hommes québécois âgés de 75 ans et plus disent n'avoir aucun ami proche<sup>3</sup>.

### Accès à Internet

La pandémie a également relevé un « fossé numérique », c'est-à-dire des obstacles à l'utilisation du Web par les personnes âgées. Selon les études, les stéréotypes et l'âgisme à l'égard des technologies de l'information ont pour effet de décourager leur utilisation<sup>4</sup>. Or, l'accès à Internet permet aux personnes âgées de stimuler leur cerveau, de garder le contact avec leur famille, de s'informer et de prendre rendez-vous avec un professionnel de la santé. Pour l'AQRP, le gouvernement doit s'assurer de réduire ce « fossé », en appuyant des organismes (comme Insertech, par exemple) qui offrent des ateliers pour aider les personnes âgées à utiliser leur ordinateur<sup>5</sup>.

### La participation sociale : le meilleur outil pour lutter contre l'âgisme !

L'AQRP croit que la lutte contre l'âgisme repose sur la mise en place de projets novateurs pour inciter les aînés à s'exprimer et à s'intégrer dans leur communauté. Pour se faire, le gouvernement doit encourager des productions culturelles et télévisuelles qui valorisent les personnes âgées, leur rôle et leur contribution dans la société. Il doit également soutenir et promouvoir les actions et les organismes qui luttent activement

---

<sup>2</sup> [AQRP, 2020](#)

<sup>3</sup> [Observatoire des inégalités, 2020](#)

<sup>4</sup> [Observatoire des inégalités \(fiche sur la vie sociale\), 2020](#)

<sup>5</sup> <https://www.insertech.ca/services/formation-en-ligne/>

---

pour briser l'isolement des personnes âgées. Il devrait, dans l'élaboration de politiques publiques, prévoir une « clause d'impact sur les personnes âgées », inspirée par la « clause d'impact jeunesse » dans les mémoires présentés au Conseil des ministres. Enfin, le gouvernement doit tenir compte de leurs besoins spécifiques en matière de développement durable, de transport, d'accessibilité au logement, de sécurité alimentaire et d'aménagement du territoire. La participation sociale des personnes âgées dépend largement des ressources financières suffisantes, de la proximité, ainsi que de la possession d'un véhicule et d'un permis de conduire. Le manque d'accès aux transports collectifs peut donc devenir un facteur aggravant le phénomène d'isolement et un obstacle majeur à la participation citoyenne<sup>6</sup>.

## Maltraitance organisationnelle : soins à domicile

---

Afin, notamment, de mieux repérer les cas de maltraitance, il faut nécessairement qu'il y ait davantage d'interventions à domicile. À cet effet, l'AQRP réclame depuis plusieurs années une augmentation substantielle de l'offre de soins à domicile.

Comme nous l'avons mentionné en introduction, le nombre de Québécois, actuellement âgés de 65 ans et plus, passera de 1,7 million à 2,6 millions en 2050. Or, le réseau de la santé peine déjà à répondre à la demande de services et de soins à domicile. L'augmentation de soins à domicile adéquats pourrait retarder le recours à l'hébergement et conséquemment réduire les problématiques reliées aux manques de places et de personnels dans les établissements de soins de longues durées. Par-dessus tout, cela permettrait aux personnes âgées de rester à leur domicile le plus longtemps possible!

Au-delà de l'augmentation nécessaire des budgets, l'AQRP est d'avis qu'il faut procéder à un changement de paradigme. Elle suggère la mise en place d'un mode de financement basé sur les besoins en soins de longue durée des personnes âgées, et non sur les besoins des établissements, en s'inspirant des modèles adoptés par de nombreux pays, dont la France et la Belgique. L'Association croit également qu'il faut dégager les médecins de leurs tâches en milieu hospitalier pour leur permettre de prodiguer des soins à domicile. En somme, elle considère qu'il faut repenser la manière d'offrir les soins et les services à domicile en adoptant une approche permettant de développer l'autonomie des aînés (et de soutenir les proches aidants). Évidemment, la réussite de ces propositions passe obligatoirement par l'amélioration des conditions de travail du personnel qui œuvre dans ces services.

### Des défis qui vont au-delà du financement !

Comme nous le disions précédemment, l'accès au transport et la capacité de se déplacer de manière autonome sont des facteurs incontournables pour le bien vieillir chez soi. Or, on conçoit rarement les moyens de transport en gardant les besoins des aînés en tête. Les choix d'urbanisme des dernières décennies encouragent l'utilisation de la voiture et découragent les autres moyens de transport : zones

---

<sup>6</sup> [Observatoire des inégalités \(fiche sur la vie sociale\), 2020](#)

---

exclusivement résidentielles, rues en cul-de-sac, concentration des services et des commerces dans les centres commerciaux. Aussi, bien que la marche joue un rôle clé dans le vieillissement actif, les conditions sont peu favorables aux déplacements à pied pour les personnes âgées : absence de trottoirs ou trottoirs mal déneigés, distance à couvrir, manque de bancs, obstacles, etc.<sup>7</sup> Incidemment, si le gouvernement est sérieux dans sa volonté de favoriser le maintien à domicile, il devra voir au-delà du financement et prendre en compte les personnes âgées dans les projets de développement et d'aménagement du territoire.

## Maltraitance organisationnelle : résidences privées (RPA)

---

Les cas récents de maltraitance dans les résidences privées pour âgées, notamment ceux du Manoir Liverpool<sup>8</sup>, démontrent à quel point il est urgent de réviser complètement l'encadrement légal des résidences privées.

- Concernant les inspections : L'AQRP est d'avis que les inspections dans les ressources intermédiaires et les résidences privées pour âgés doivent être sous l'égide du gouvernement du Québec, plutôt que d'être confiées à des organismes externes, comme c'est souvent le cas actuellement. L'embauche d'inspecteurs supplémentaires doit être faite rapidement et ceux-ci doivent être en nombre suffisant pour s'assurer que la prévention, le repérage et la résolution des cas de maltraitance vécus par les âgés soient effectués correctement (et ce, partout sur le territoire du Québec). Le fonctionnement des visites doit également être complètement revu afin qu'elles ne soient plus annoncées. Finalement, il faut faciliter le pouvoir octroyé aux autorités de retirer une certification aux propriétaires ou aux administrateurs reconnus coupables de maltraitance au sens du Code criminel.
- Concernant la Loi sur la maltraitance : La Loi visant à lutter contre la maltraitance adoptée en 2017 doit aussi être élargie afin que l'obligation de la dénoncer inclue également le personnel des résidences privées pour âgés. Actuellement, cette Loi qui oblige le personnel du réseau à dénoncer au commissaire toute situation de maltraitance dont il est témoin contre une personne hébergée s'adresse uniquement aux institutions publiques. En 2016, l'AQRP avait soutenu fortement cette obligation de dénonciation<sup>9</sup> qui permet de braquer les projecteurs sur des problèmes qui, autrement, resteraient dans l'ombre.<sup>10</sup>

### Les abus financiers : également de la maltraitance !

L'Association rappelle également que le coût du loyer en résidence privée pour âgés (RPA) représente un enjeu d'importance. Dans une RPA, le loyer moyen est de 1844 \$ par mois, mais il peut grimper jusqu'à

---

<sup>7</sup> [Observatoire des inégalités \(fiche sur le transport\), 2020](#)

<sup>8</sup> [Radio-Canada, 2021](#)

<sup>9</sup> [AQRP, 2016](#)

<sup>10</sup> [La Presse, 2021](#)

---

3500 \$ sans les services personnalisés<sup>11</sup>. Le loyer dépasse généralement le seuil d'abordabilité de 30 %, soit la capacité d'une personne à s'acquitter de ses frais d'habitation à un coût jugé raisonnable. Dans certains cas, le loyer dépasse même le revenu<sup>12</sup>.

Conséquemment, l'AQRP croit que des mesures, permettant de mettre fin une bonne fois pour toutes aux hausses de loyer abusives, devraient être incluses dans l'encadrement légal des RPA. Rappelons qu'actuellement, en matière de contestation liée à un bail, il n'y a pas d'action collective possible ou de représentation collective par des organismes de protection des aînés. Il appartient donc au résident (qui est généralement âgé de plus de 80 ans) de contester lui-même la hausse à la Régie du logement. Voici les propositions de l'AQRP à cet égard<sup>13</sup> :

- De prévoir la possibilité de mener une action collective, y compris par l'intermédiaire des associations de défense des droits des aînés.
- De prévoir une section consacrée aux problèmes spécifiques aux RPA à la Régie du logement.
- D'établir qu'une décision rendue à la Régie du logement concernant les RPA, sur un sujet qui concerne la majorité des résidents de l'immeuble, soit applicable à tous les résidents qui ont des clauses ou des augmentations similaires.
- Que le ministère de la Santé et des Services sociaux établisse une grille tarifaire des services avec des prix plafonds ou un système de contrôle de l'indexation du coût de ces services.

## Maltraitance organisationnelle : CHSLD

---

Les histoires d'horreur vécues dans les centres d'hébergement pour personnes âgées depuis plusieurs années et les milliers de décès durant la pandémie témoignent des graves lacunes dans ces établissements. Pourtant, malgré ce constat alarmant, les CHSLD demeurent actuellement la solution inévitable pour plusieurs personnes, comme en témoignent les quelque 3200 personnes qui se retrouvent sur la liste d'attente pour y résider. La pénurie de main-d'œuvre est criante et les conditions de travail amenuisent la rétention du personnel. Finalement, rappelons que près du quart des CHSLD sont en mauvais ou très mauvais état selon les données gouvernementales.

### Absence de reddition de comptes

Sur cet aspect, la pandémie a une fois encore fait ressortir les failles qui existent depuis plusieurs années. En 2013, l'AQRP avait mené une recherche portant notamment sur les CHSLD où il y avait eu des morts suspects et pour lesquels un coroner avait émis au moins une recommandation. Certains éléments étaient ressortis de cette recherche, notamment la mauvaise qualité des soins, la déficience des mécanismes de surveillance et la négligence. À l'époque, l'Association réclamait déjà une augmentation accrue des

---

<sup>11</sup> [Radio-Canada, 2020](#)

<sup>12</sup> [Observatoire des inégalités \(fiche sur le logement\), 2020](#)

<sup>13</sup> [D'après les propositions de Dr Marie-Annik Grégoire, professeure à la faculté de droit de l'Université de Montréal](#)

inspections et un suivi plus serré des recommandations du coroner et du Protecteur du citoyen, ainsi qu'un suivi particulier pour certains établissements, dont la Maison Herron à Dorval, visée à deux reprises par des recommandations du coroner. Pour l'Association, l'un des problèmes importants est l'absence de reddition de comptes de ces établissements. Les recommandations ne font pas l'objet d'un suivi assez serré. Pour prendre l'exemple de la résidence Herron, cet établissement a fait l'objet d'une inspection en 2012 et d'un rapport accablant de la Protectrice du citoyen en 2018. Or, selon toute vraisemblance, plusieurs correctifs n'avaient toujours pas été effectués au printemps dernier<sup>14</sup>. À la lumière de ce constat, voici les propositions de l'AQRP :

- Améliorer les conditions de travail du personnel en CHSLD en assurant notamment des ratios sécuritaires pour offrir la stabilité nécessaire et assurer la présence du personnel requis.
- Augmenter le nombre de ressources dédiées à la qualité de vie des résidents.
- Mettre en œuvre les travaux de rénovation et d'entretien permettant d'offrir des chambres individuelles et de la climatisation dans tous les établissements.
- Redonner aux CHSLD leur capacité de gestion et de gouvernance locale en établissant des mécanismes d'imputabilité.

### **Les maisons des aînés ne peuvent pas constituer une réponse à tous les problèmes !**

Concernant le projet de maisons des aînés, l'AQRP salue et appuie la volonté du gouvernement de créer des milieux de vie plus humains qui permettront d'offrir une meilleure qualité de vie aux aînés qui y habitent et qui réduiront les risques de propagation de virus. Toutefois, l'Association souligne que les 2 600 nouvelles places promises ne couvriront certainement pas l'ensemble des besoins actuels. Elle se questionne aussi sur la probabilité que les professionnels du réseau de la santé quittent les CHSLD pour évoluer dans le milieu de travail plus intéressant qui sera offert par les maisons des aînés. Bref, plusieurs inquiétudes demeurent et une certitude persiste ; ce projet, bien qu'emballant, ne constitue pas une réponse à tous les problèmes.

## **Favoriser la bientraitance**

D'abord, la bientraitance doit nécessairement passer par le respect des groupes minoritaires. L'AQRP croit que les aînés qui appartiennent à un groupe minoritaire visible ou non sont plus à risque lorsqu'il est question de maltraitance et qu'ils sont moins susceptibles de bénéficier de bientraitance, particulièrement en période de pandémie où les impacts sont encore plus importants pour les populations déjà vulnérables [sur le plan physique, économique ou social]. À titre d'exemple, l'homosexualité demeure un grand tabou dans les résidences pour personnes âgées. Depuis plus de 10 ans, le gouvernement du Québec s'attaque à ce problème en versant une aide à des organismes qui défendent les droits des gais et des lesbiennes afin qu'ils mènent des campagnes de sensibilisation, notamment dans les CHSLD. Des initiatives comme le

<sup>14</sup> [AQRP, 2020](#)

---

programme « Pour que vieillir soit gai », qui a été mis sur pied par la Fondation Émergence, doivent continuer d'être encouragées et soutenues par les autorités gouvernementales.

Aussi, des efforts supplémentaires devront être effectués quant à l'intégration des minorités visibles dans les CHSLD au cours des prochaines années vu le portrait démographique changeant du Québec. L'AQRP croit qu'il faudra agir en amont et ne pas attendre que le phénomène survienne.

Pour favoriser cette culture de la bienveillance, l'AQRP demande au gouvernement d'envoyer un signal clair à l'ensemble des Québécois en faisant des gestes concrets pour s'attaquer à la maltraitance. Les campagnes de sensibilisation, même les plus efficaces, ne signifient rien si l'État du Québec ne traite pas mieux ses aînés.

## Conclusion : des États généraux nécessaires !

---

À cet égard, l'AQRP croit plus que jamais que le Québec doit se doter d'un plan d'action concerté sur le vieillissement de la population. Elle profite donc de ce mémoire pour réitérer sa demande [qu'elle fait d'ailleurs depuis 2018 — donc bien avant la pandémie] : celle de tenir des États généraux sur le vieillissement de la population et les enjeux en lien avec les personnes âgées!

Pourquoi des États généraux alors que, comme nous l'avons démontré dans ce mémoire, les problèmes sont déjà bien connus et que les solutions existent déjà ? Parce qu'au Québec, le temps est venu d'arrêter d'être en mode réaction et de régler les problèmes au fur et à mesure qu'ils se présentent. Il est temps de travailler au-delà des échéances électorales et d'établir des solutions durables qui répondront réellement aux besoins des personnes âgées. Il est temps d'arrêter de travailler en silo et d'engager une véritable collaboration entre tous les ministères, les organismes, les associations et tous les acteurs du milieu.

En définitive, l'AQRP salue les initiatives telle l'élaboration d'un plan pour contrer la maltraitance, mais elle est persuadée qu'il est nécessaire que ce genre de plan soit intégré dans les politiques de tous les ministères et qu'il fasse partie intégrante d'un plan d'action concerté sur le vieillissement de la population !

## Résumé des priorités de l'AQRP

---

En bref, l'AQRP souhaite que le PAM 2022-2027 contienne les éléments suivants :

- La mise en place de programmes pour favoriser la participation sociale des personnes âgées.
- Une refonte de la manière d'offrir les soins et les services à domicile et la prise en compte des personnes âgées dans les projets de développement et d'aménagement du territoire.

- La révision complète de l'encadrement légal des résidences privées [incluant l'ajout de mesures pour mettre fin aux augmentations excessives].
- Une réforme majeure des CHSLD en établissant notamment des mécanismes d'imputabilité et en améliorant les conditions de travail du personnel.
- La poursuite du financement d'initiatives et de programmes qui visent à soutenir les personnes âgées qui appartiennent à un groupe minoritaire visible ou non.
- La tenue d'États généraux afin de doter le Québec d'un plan d'action concerté sur le vieillissement de la population.