



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

Commentaires faisant suite à la consultation
devant mener à l'élaboration du Plan
d'action gouvernemental pour contrer la
maltraitance envers les personnes âgées

Mai 2016

Table des matières

Introduction.....	3
Rejoindre les personnes dans leur milieu de vie pour lutter contre la maltraitance... à domicile ?.....	4
Dans les résidences privées ?	5
Dans les CHSLD ?	6
Mieux lutter contre les arnaques financières	8
Favoriser la bientraitance envers les aînés ?.....	8
Charité bien ordonnée commence par soi-même	9
Les minorités	9
Les personnes inaptes	9
Conclusion	10
Présentation de l'Association.....	11

Introduction

La mission de l'Association québécoise des retraité(e)s des secteurs public et parapublic (AQRP) est de promouvoir et défendre les droits ainsi que les intérêts économiques, financiers, culturels, intellectuels et sociaux ainsi que d'assurer le maintien et l'amélioration de la qualité de vie et de la santé des membres.

C'est ainsi qu'elle n'hésite pas depuis plusieurs années à intervenir sur la place publique afin de dénoncer la maltraitance subie par les aînés québécois. En l'occurrence, l'AQRP ne croit pas qu'il faille limiter notre conception de la maltraitance aux abus envers les personnes âgées aux actes proscrits par le Code criminel canadien. Elle est plutôt d'avis qu'il est nécessaire d'inclure ce que l'on pourrait appeler les « abus systémiques » dans l'équation. Par exemple, n'offrir qu'un bain complet par semaine aux résidents des centres d'hébergement de longue durée est, selon nous, un acte de maltraitance.

Dans la foulée de l'élaboration du « Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées (PAM) 2017-2022 », le sous-ministre adjoint aux aînés, Christian Barrette, a convié les acteurs politiques et communautaires qui s'intéressent au sort des aînés à participer à une journée de consultation le 10 mai dernier. Le présent document est en quelque sorte l'occasion pour l'AQRP d'élaborer suite à cette rencontre.

Rejoindre les personnes dans leur milieu de vie pour lutter contre la maltraitance... à domicile ?

Au risque d'énoncer une évidence, pour mieux repérer les cas de maltraitance visant des personnes vivant dans leur domicile, il faut qu'il y ait davantage d'interventions à domicile. À cet effet, l'AQRP réclame depuis plusieurs années déjà une augmentation importante de l'offre de soins à domicile. Si cette demande a primièrement pour objet de maintenir les gens à la « maison » le plus longtemps possible, ce qui est généralement leur souhait le plus cher, accroître les soins à domicile permettrait sans doute une meilleure détection des cas de maltraitance. Bref, cela permettrait de faire d'une pierre, deux coups.

Or, force est de constater que le Québec va, à l'heure actuelle, à contre-courant dans ce domaine. Alors que tous les experts s'entendent pour dire qu'une société vieillissante comme la nôtre devrait investir massivement dans le maintien à domicile des aînés en perte d'autonomie, les autorités politiques répondent qu'il n'y a pas d'argent, et ce, alors qu'il est pourtant établi depuis longtemps que maintenir les aînés à domicile le plus longtemps possible ne constitue pas une dépense pour les pouvoirs publics, mais un investissement.

Récemment, le ministre de la Santé, Gaétan Barrette, a annoncé qu'une importante partie des ressources dévolues aux CLSC sera transférée aux GMF. Quel impact cela aura-il sur les soins à domicile ? Est-ce que les aînés n'ayant pas de médecin de famille pourront bénéficier des soins des professionnels qui veulent dorénavant œuvrer dans les GMF ? Lorsqu'on prend en considération que les médecins en GMF sont libres d'exclure la clientèle considérée comme « lourde », l'AQRP croit qu'il y a matière à s'inquiéter. À cela s'ajoutent les comptes rendus voulant que les professionnels actuellement dédiés aux soins à domicile soient débordés et que l'on retire des listes d'attente pour des soins à domicile les personnes dès qu'elles ont été évaluées et non à partir du moment où elles reçoivent véritablement des services.

Dans les résidences privées ?

D'abord, il s'agit de considérer qu'un suivi professionnel accru, similaire à celui voulu par l'AQRP pour les gens vivant à domicile, aurait pour effet de favoriser la prévention, le repérage et la résolution des cas de maltraitance vécus par les aînés vivant en résidences privées.

Mieux définir les obligations des résidences privées pour contrer la maltraitance

Nous croyons que la *Loi sur les services de santé et les services sociaux* ainsi que le *Règlement sur les conditions d'obtention d'un certificat de conformité de résidence privée pour aînés* ne définissent pas de manière assez précise ce que constitue un cas de maltraitance. Nous croyons qu'il n'est pas suffisant de simplement octroyer aux autorités le pouvoir de retirer une certification aux propriétaires ou administrateurs reconnus coupables de maltraitance au sens du Code criminel.

À titre d'exemple, on a récemment fait état de problèmes reliés aux exercices d'évacuation dans les résidences privées. Certaines résidences privées hésiteraient à procéder. Le vice-président de l'Association des chefs en sécurité incendie du Québec, Sylvain Dufresne, a d'ailleurs affirmé :

« On recommande à nos services d'incendie, comme Association, de participer aux exercices d'incendie, de s'assurer que les propriétaires le fassent. Mais je ne suis pas persuadé que ça va se faire de façon systématique si les services d'incendie ne font pas le suivi. Donc, on soulève une inquiétude. On sait que certains groupes de propriétaires qui représentent des résidences pour personnes âgées ont incité leurs gens à ne pas faire d'exercice en prétendant que c'était dangereux pour les résidents ».

Ne pas faire d'exercice d'évacuation ne semble pas poser de problème pour les autorités de certaines résidences. Il va sans dire que cette affirmation soulève des inquiétudes. S'il ne s'agit que d'un exemple, il démontre qu'il est primordial de mieux définir ce qui relève de la maltraitance dans les résidences privées et que ce soit lié à l'octroi ou la conservation de la certification.

Les infrastructures

On ne peut dissocier la sécurité des résidences privées de la maltraitance. Depuis longtemps, l'AQRP souligne l'importance de soutenir financièrement les résidences privées pour aînés devant réaliser des travaux d'infrastructures afin de se conformer aux critères de certification.

En décembre dernier, le gouvernement a annoncé un programme de 116 millions \$ pour permettre à 1300 résidences qui n'étaient pas complètement ou pas du tout dotées de gicleurs de remédier à la situation sur cinq ans. Or, dans le plus récent budget, le gouvernement ne consacre que 1,8 million pour 2016-2017, soit 1.5 % de la somme annoncée. Qui plus est, le gouvernement refuse de confirmer un montant précis pour l'année prochaine. L'AQRP s'inquiète à ce sujet.

Dans les CHSLD ?

Une loi... Pour favoriser la dénonciation

À l'occasion du Forum des partenaires du Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées, qui s'est tenu en 2013, l'AQRP a déposé un mémoire recommandant des ajustements à la Loi sur la santé et les services sociaux, au Règlement sur les conditions d'obtention d'un certificat de conformité et les normes d'exploitation d'une résidence privée pour âgés et au Code des professions afin de permettre le signalement obligatoire des situations d'abus et de négligence envers les âgés.

Le 10 octobre 2013, l'ex-ministre des Aînés, Marguerite Blais, a présenté à l'Assemblée nationale le projet de loi 399 qui allait en ce sens. Lors de la plus récente campagne électorale générale au Québec, le Parti libéral du Québec s'était engagé à présenter un projet de loi similaire. Deux ans plus tard, les âgés sont toujours en attente. Ils se demandent qu'est-ce qui cloche ?

Une loi... Des exemples canadiens

Dans le cadre de ses travaux sur la maltraitance, l'AQRP s'est intéressée aux dispositions légales en vigueur dans les autres provinces canadiennes.

Un rapport produit par le Centre canadien d'études sur le droit des âgés en juillet 2011 dresse un portrait des diverses lois fédérales et provinciales concernant les mauvais traitements et la négligence envers les âgés. Le constat du rapport est frappant: la protection accordée aux personnes âgées vivant dans des lieux collectifs d'hébergement est bien différente d'un océan à l'autre.

La Nouvelle-Écosse, Terre-Neuve-et-Labrador, l'Alberta et l'Ontario ont des lois très contraignantes sur le signalement obligatoire des actes de maltraitance. En effet, les lois imposent à toute personne l'obligation de signaler à la personne ou à l'organisme désigné, les cas dans lesquels une personne âgée est victime de mauvais traitements.¹ Pas nécessaire d'entrer dans les détails ici, il s'agit plutôt d'insister sur le fait que les lois québécoises peuvent et doivent être modifiées pour mieux protéger les âgés.

Une loi... Un débat nécessaire

L'AQRP est consciente que son point de vue sur la « dénonciation » n'est pas partagé par tous. On entend parfois qu'un projet de loi n'est pas nécessaire étant donné que la loi interdit déjà de maltraiter son prochain. À cela, nous affirmons que la maltraitance ne se limite pas qu'au Code criminel du Canada. Par exemple, offrir de la nourriture de piètre qualité à ses résidents âgés n'est probablement pas un geste illégal à proprement parler, c'est néanmoins de la maltraitance. Ceci dit,

¹ CENTRE CANADIEN SUR LE DROIT DES ÂGÉS, *La loi des mauvais traitements et de la négligence envers les âgés: un guide pratique*, Université de la Colombie-Britannique, Juillet 2011.

il ne serait pas judicieux de faire l'économie d'un débat sur ce sujet. Nous invitons ainsi la ministre à le favoriser. Il s'agirait de vider la question une fois pour toutes.

Les caméras

La controverse sur les caméras dans les CHSLD perdure depuis un moment déjà. En juin 2015, le Protecteur du citoyen a affirmé que les caméras ne sont pas illégales à condition que le dispositif n'interfère pas avec le droit à la vie privée de l'utilisateur lui-même, de sa famille, des autres usagers et des employés. Autre nuance d'importance, l'utilisateur ou son représentant légal est justifié de procéder à l'installation de moyens technologiques s'il a des motifs de croire qu'il y a un risque pour la santé ou la sécurité de l'utilisateur. Qu'est-ce qui interfère avec le droit à la vie privée ? Qu'est-ce qui justifie l'installation d'une caméra ? Les familles sont dans le noir. Le gouvernement promet un cadre. Il est grand temps que l'on règle ce dossier.

Les bains

Ne donner qu'un seul bain par semaine aux résidents des CHSLD ne constitue rien de moins que de la maltraitance. L'écrasante majorité des Québécois serait horrifiée à l'idée de ne se laver qu'une seule fois par semaine. Pourquoi cela serait-il acceptable pour les aînés vulnérables en CHSLD ? Est-ce qu'il serait normal qu'une société avancée comme celle du Québec lave ses aînés plus d'une fois par semaine ? L'AQRP croit que oui. Elle demande qu'une norme soit établie afin qu'un minimum de deux bains complets par semaine soit donné pour toutes les personnes qui résident dans les CHSLD.

Les normes alimentaires

En 2014, l'Ordre professionnel des diététistes du Québec (OPDQ) dénonçait que le budget moyen alloué par repas dans les centres hospitaliers et dans les centres d'hébergement de soins de longue durée (CHSLD) se situait à moins de 2 dollars. De plus, parmi les 170 CHSLD qui ont fait l'objet d'une inspection au cours de l'année 2014, et dont les rapports d'appréciation sont disponibles, l'AQRP constate que :

- 59 % comportaient des lacunes concernant la planification des repas;
- 59 % comportaient des lacunes concernant le positionnement des patients lors des repas;
- 48 % comportaient des lacunes concernant le manque de présence du personnel au cours des repas;
- 41 % comportaient des lacunes concernant l'organisation des repas.

Rien n'indique que la situation se soit améliorée depuis ce temps. L'AQRP demande qu'il y ait un suivi plus serré du cadre de référence alimentaire publié par le ministère de la Santé et des Services sociaux en 2009.

Mieux lutter contre les arnaques financières

Régulièrement, les autorités policières mettent en garde publiquement les citoyens contre des arnaques de nature financière souvent effectuées par le truchement du téléphone ou d'Internet. Les personnes âgées sont tout particulièrement visées par les fraudeurs.

Or, l'AQRP constate que, souvent, le message des forces policières ne se rend pas aux personnes âgées. Pour remédier à la situation, l'AQRP croit que les autorités devraient davantage collaborer avec les associations qui les représentent. En effet, ces associations possèdent déjà des canaux de communication établis (magazine, site Internet, Facebook, etc.) qui pourraient être mis à profit. Cela nous apparaît être une solution assez simple à mettre en place qui n'entraîne pas de coût supplémentaire.

Favoriser la bientraitance envers les âgés ?

Le mot « bientraitance » est un néologisme qui n'a pas de définition arrêtée. À cet effet, nous attendons avec impatience la publication prochaine des plus récents travaux de M^{me} Marie Beaulieu, titulaire de la Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées, véritable sommité dans ce domaine, qui saura sans doute nous éclairer.

Pour le moment, on pourrait la définir comme une culture qui, au-delà des conditions de vie en soi, implique en amont de toute décision à l'égard des personnes âgées, un respect fondamental et une volonté d'autonomisation. Elle doit être adoptée par tous incluant les parents, les proches, le personnel médical, ainsi que l'ensemble de la société.

Charité bien ordonnée commence par soi-même

Pour favoriser cette culture de la bienveillance, l'AQRP croit d'abord que le gouvernement doit envoyer un signal clair à l'ensemble des Québécois en faisant des gestes concrets pour s'attaquer à la maltraitance, comme ceux proposés dans la première section de ce mémoire. Des campagnes de sensibilisation, même les plus efficaces, ne signifient rien si les Québécois constatent que celui qui les mène, l'État du Québec, ne traite pas mieux ses aînés. En l'occurrence, le proverbe « Charité bien ordonnée comme par soi-même » est particulièrement pertinent.

Les minorités

La bienveillance doit nécessairement passer par le respect des groupes minoritaires. Nous croyons que les aînés qui appartiennent à un groupe minoritaire visible ou non visible sont davantage à risque lorsqu'il est question de maltraitance et moins susceptible d'être les bénéficiaires de bienveillance. Ce sont des facteurs de vulnérabilité et de risque qui viennent s'ajouter au fait d'être aînés.

À titre d'exemple, l'homosexualité demeure un grand tabou dans les résidences pour personnes âgées. Depuis environ sept 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'elles mènent des campagnes de sensibilisation, notamment dans les CHSLD. Des initiatives comme le 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.

L'AQRP voit ces initiatives d'un bon œil. Elle croit qu'une bonne façon de favoriser la bienveillance est d'accentuer ces campagnes, non seulement pour sensibiliser le milieu à la condition des homosexuels, mais aussi à celle des transgenres.

Ajoutons qu'il faudrait également accentuer les efforts quant à l'intégration des minorités visibles dans les CHSLD au cours des prochaines années étant donné le portrait démographique changeant du Québec. L'AQRP croit qu'il faudra agir en amont et non pas attendre que le phénomène survienne.

Les personnes inaptes

À l'automne 2015, nous avons appris que le Curateur n'effectuerait plus de visites annuelles aux personnes dont il a la responsabilité. Cela nous apparaît profondément troublant. Soulignons qu'on a appris que cette situation est due à des coupes budgétaires. Couper les visites aux plus vulnérables des plus vulnérables, ce n'est pas faire preuve de bienveillance selon l'AQRP.

Conclusion

Si consulter est toujours une bonne chose, agir est encore mieux.

L'AQRP constate qu'une foule de solutions pour s'attaquer à la maltraitance et pour favoriser la bienveillance des personnes âgées existent déjà. Depuis combien de temps la question d'un projet de loi pour favoriser la dénonciation de la maltraitance chez les aînés est-elle sur la place publique ? Qui trouve normal que les résidents des CHSLD n'aient qu'un seul bain par semaine ? N'est-il pas prouvé que les soins à domicile constituent un investissement et non pas une dépense pour l'État ?

En définitive, l'AQRP croit que le défi actuel n'est pas de trouver des solutions pour lutter contre la maltraitance et pour favoriser la bienveillance, mais bien d'en faire de véritables priorités en y consacrant les ressources nécessaires.

Présentation de l'Association

Fondée en 1968, l'Association québécoise des retraité(e)s des secteurs public et parapublic (AQRP) est la principale association indépendante de retraités de l'État au Québec. L'AQRP est composée de 31 000 membres ayant adhéré directement et volontairement à l'Association. Elle accueille des personnes retraitées provenant des gouvernements du Québec et du Canada, des municipalités et des sociétés d'État du Québec ainsi que des réseaux québécois de la santé et de l'éducation.

L'Association a pour principale mission de promouvoir et de défendre les droits et les intérêts économiques, financiers, culturels, intellectuels et sociaux de ses membres. L'AQRP se démarque par son implication citoyenne soutenue en faveur d'enjeux d'intérêt public qui concernent les personnes âgées et retraitées du Québec. L'AQRP est donc tout particulièrement interpellée lorsqu'il est question des conditions de vie vécues par les milliers de citoyens et de citoyennes, qui, chaque année, ont recours aux soins et services dispensés par les CHSLD de tout type.

À ce titre, l'Association intervient régulièrement dans l'espace public afin que la population ainsi que les décideurs puissent être sensibilisés aux diverses situations susceptibles de mettre en péril l'atteinte de meilleures conditions de vie et d'accessibilité à des services et à des soins de qualité.