



## Mémoire – Mettre fin à la maltraitance des personnes âgées

Rédigé dans le cadre de l'appel de mémoires en lien avec l'élaboration du troisième *Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées* (PAM)

Le 26 février 2021

### Réseau FADOQ

4545, avenue Pierre-De Coubertin  
Montréal (Québec) H1V 0B2

Téléphone : 514 252-3017  
Sans frais : 1 800 544-9058  
Télécopie : 514 252-3154  
Courriel : [info@fadoq.ca](mailto:info@fadoq.ca)

© Réseau FADOQ 2021

Responsable : Gisèle Tassé-Goodman, présidente et Danis Prud'homme, directeur général  
Rédaction : Philippe Poirier-Monette, conseiller en droits collectifs  
Révision et correction : Sophie Gagnon

## Table des matières

Présentation du Réseau FADOQ .....	3
Introduction .....	4
L'âgisme .....	5
La maltraitance et ses conséquences .....	6
La maltraitance organisationnelle.....	7
La bientraitance .....	9
Définition de la bientraitance et ses conditions favorables.....	9
La maltraitance et la bientraitance.....	10
Conclusion.....	11
Recommandations.....	12
Bibliographie .....	14

## Présentation du Réseau FADOQ

---

Le Réseau FADOQ est un regroupement de personnes de 50 ans et plus qui compte plus de 550 000 membres. Il y a 50 ans, l'objectif principal de la fondatrice, Marie-Ange Bouchard, était de briser l'isolement des aînés en leur offrant une panoplie d'activités de loisir, sportives et culturelles.

L'un des intérêts principaux de notre organisation est de faire des représentations auprès de différentes instances politiques dans le but de conserver et d'améliorer la qualité de vie des aînés d'aujourd'hui et de demain. Ainsi, nous offrons notre collaboration et mettons notre expertise à profit afin d'encourager les différents paliers gouvernementaux à faire des choix judicieux tenant compte du contexte démographique qui fait du Québec l'une des sociétés occidentales dont le vieillissement de la population est le plus marqué.

Ainsi, le Réseau FADOQ profite de toutes les tribunes afin de susciter une prise de conscience, dans l'objectif que la voix des aînés soit représentée et surtout considérée dans les enjeux politiques. Bien que le vieillissement de la population soit un état de fait, nous estimons que cet enjeu ne doit pas être regardé par une lorgnette pessimiste.

Toutefois, il est nécessaire que les impacts du vieillissement de la population soient examinés sérieusement par les autorités gouvernementales. Le Réseau FADOQ estime qu'il est important de travailler à des solutions proactives et novatrices, permettant une évolution positive de notre société face à ce phénomène.

## Introduction

---

La maltraitance envers les personnes âgées est évidemment un phénomène qui préoccupe grandement le Réseau FADOQ. À de nombreuses reprises, notre organisation est intervenue afin de dénoncer les situations d'âgisme et de maltraitance de toutes sortes. C'est donc avec grand intérêt que le Réseau FADOQ a accueilli l'appel de mémoires du gouvernement du Québec en lien avec l'élaboration du troisième Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées (PAM).

Les quatre thèmes retenus par le gouvernement du Québec dans le document de consultation sont pertinents. Fréquemment dénoncés par le Réseau FADOQ, des gestes et paroles teintés d'âgisme se sont multipliés dans le cadre de la crise de la COVID-19. Notre organisation a d'ailleurs transmis une correspondance à la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (CDPDJ) relativement à cette réalité. Alors que les droits et libertés des aînés ont été sérieusement escamotés avec le confinement, que les invectives liées à l'âge étaient nombreuses, le Réseau FADOQ a souhaité dénoncer à la CDPDJ la déclaration publique de Patrick Lévy, propriétaire de l'Olympia, qui suggérait dans le *Journal de Montréal* que les personnes de 65 ans et plus ne devraient pas être admises aux spectacles et événements en salle afin de favoriser une reprise rapide de ce secteur d'activité (Gendron-Martin, 2020). Ce type de déclaration est inadmissible, inconcevable et intolérable. Les aînés ne sont pas un vecteur de la COVID-19, ils en sont les premières victimes. Il importe que la discrimination ne fasse pas de torts supplémentaires à l'ensemble des aînés.

Le document de consultation gouvernemental aborde également le thème de la maltraitance psychologique. Pour le Réseau FADOQ, il importe que les personnes âgées puissent être sensibilisées à cette forme de maltraitance afin de reconnaître les situations dans lesquelles elles constituent des victimes. À ce sujet, nous souhaitons souligner l'excellent travail qui est accompli par Aîné-Avisé, un programme de sensibilisation à la fraude, la maltraitance et l'intimidation envers les personnes âgées. Il s'agit d'une référence incontournable pour le Réseau FADOQ. Par ailleurs, notre organisation profite de l'enjeu de la maltraitance psychologique pour aborder la question des lacunes de la Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité quant aux conséquences liées à un acte de maltraitance.

La maltraitance organisationnelle est ensuite abordée. Il s'agit d'un thème important pour le Réseau FADOQ. Trop souvent, des situations inadmissibles ont été dénoncées dans les établissements publics tout autant que les établissements privés. Un cas-choc fait les manchettes, puis l'enjeu tombe tristement dans l'oubli jusqu'à ce qu'une autre situation déplorable soit constatée. Mettre fin à la maltraitance organisationnelle demande des efforts considérables, autant au niveau humain qu'au niveau budgétaire. Pour le Réseau FADOQ, il importe que des analyses soient effectuées et mènent à des changements concrets lorsque des situations de maltraitance organisationnelle sont mises au jour. Notre organisation estime, entre autres, que l'amélioration du ratio professionnels en soins/patients favorisera un traitement adéquat des personnes au sein de notre système de santé.

Le Réseau FADOQ estime également que l'établissement de nouveaux ratios permettra d'encourager la bientraitance, quatrième thème retenu dans le document de consultation du gouvernement du Québec entourant l'élaboration du troisième Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées. Afin d'éviter que les patients soient considérés comme des numéros, il faut que le personnel soignant soit en mesure de leur consacrer le temps nécessaire et d'adapter leur routine en fonction de la clientèle.

En conclusion, notre organisation traite de la nécessité d'assurer une concordance entre les besoins des personnes âgées et l'offre de soins et de services leur étant destinée.

## L'âgisme

---

L'âgisme, qu'il soit dirigé vers une personne aînée ou vers une jeune personne, n'a pas sa place au Québec. Alors que la discrimination en fonction de l'âge est interdite par l'article 10 de la Charte des droits et libertés, l'âgisme dit « normal » continue de circuler insidieusement. Comme nous l'avons précédemment souligné, les gestes et paroles teintés d'âgisme se sont multipliés dans le cadre de la crise de la COVID-19.

Malheureusement, l'âgisme n'a pas besoin d'une crise sociosanitaire pour s'exprimer. En 2019, l'expression « OK boomer » a commencé à circuler généreusement. Dans son sens le plus strict, cette expression vise à envoyer paître les personnes issues de la génération des baby-boomers d'une façon infantilisante et méprisante (Hutchison, 2019).

La discrimination en fonction de l'âge est fréquente, mais fait l'objet de trop peu de signalements. En effet, en examinant le *Rapport d'activités et de gestion 2019-2020* de la CDPDJ, on constate que seulement 43 personnes ont demandé l'ouverture d'un dossier relativement à un acte de discrimination en fonction de leur âge, ce qui représente environ 6 % de l'ensemble des dossiers ouverts (CDPDJ, 2020). De l'aveu de la CDPDJ, les statistiques émises dans les différents rapports ne sont aucunement un reflet juste de la réalité. Il ne s'agit que de la pointe de l'iceberg. De nombreuses personnes ne sont pas conscientes qu'elles subissent de l'âgisme ou n'ont pas le courage d'entamer des démarches à ce sujet. Pour le Réseau FADOQ, il est évident que le gouvernement du Québec devrait encourager le changement de culture en donnant les moyens à la CDPDJ d'effectuer de l'éducation populaire par rapport à l'âgisme et de déployer une campagne nationale de communication afin de parler de cette forme de discrimination ainsi que des recours possibles pour les victimes.

Dans le monde du travail, la discrimination en fonction de l'âge est documentée depuis longtemps. Les problèmes sont nombreux chez les travailleurs d'expérience : âgisme (invectives, interpellations), organisation du travail peu adaptée à leurs besoins et déficit de formation continue. Les programmes gouvernementaux visant à maintenir ou à réintégrer en emploi les travailleurs d'expérience sont également moins nombreux que ceux offerts à d'autres franges de la population. L'ensemble de ces facteurs fait en sorte que les chômeurs âgés sont plus pessimistes quant à leurs chances de se trouver un emploi (Statistique Canada, 2015).

Les statistiques démontrent que les taux de chômage officiels et de chômage à long terme augmentent avec l'âge, ce qui est révélateur des problèmes croissants des travailleurs à mesure qu'ils approchent de l'âge légal de la retraite (Réseau FADOQ, 2018). De plus, ces taux ne prennent pas en compte les individus qui se retirent de la population active en prenant une retraite de façon prématurée, faute d'avoir trouvé un emploi. Pour ces derniers, il s'agit d'une perte significative au niveau des revenus nécessaires à une retraite décente. Notons, par ailleurs, que cette situation n'est pas tributaire d'une sélection pointilleuse parmi les offres d'emploi, puisque les chômeurs âgés sont plus enclins à accepter une baisse salariale que le reste de la population (Statistique Canada, 2015).

Le Réseau FADOQ souhaite que le gouvernement du Québec soutienne plus activement les travailleurs d'expérience afin de favoriser leur maintien sur le marché du travail. Les mesures mises en place doivent concerner la formation continue, les services d'orientation et la réinsertion. Certaines initiatives mises en place doivent continuer d'être déployées et publicisées, notamment le *Guide de bonnes pratiques pour favoriser l'embauche, le maintien et le retour en emploi des travailleurs expérimentés*, élaboré par le Bureau de normalisation du Québec en collaboration avec un comité consultatif.

Notre organisation a également déployé des efforts pour améliorer le sort des travailleurs d'expérience par le biais de campagnes de sensibilisation, l'élaboration du programme Défi Travail 50+ ou encore la création de la plateforme de recherche d'emploi maindoeuvre50plus.com, qui a favorisé le jumelage entre les employeurs et les travailleurs d'expérience jusqu'en 2020. Pour le Réseau FADOQ, ces projets ont été bénéfiques et peuvent contribuer à la lutte contre l'âgisme.

## La maltraitance et ses conséquences

---

La maltraitance – de toute nature – doit être condamnée et châtiée. Comme le souligne très justement le gouvernement du Québec dans son document de consultation entourant l'élaboration du prochain PAM, la maltraitance psychologique doit faire l'objet d'une attention particulière. Les données de l'Institut de la statistique du Québec (ISQ) sont déconcertantes et les impacts démontrent à quel point ce type de maltraitance doit être pris au sérieux.

Puisque la maltraitance psychologique est fréquemment l'acte d'un proche d'une personne âgée, il importe de faire en sorte que les victimes soient sensibilisées à cet enjeu afin qu'elles puissent reconnaître les situations dans lesquelles elles subissent un traitement inadmissible. Cette sensibilisation peut s'effectuer par le biais d'ateliers financés par le gouvernement du Québec et déployés par différents organismes communautaires, lesquels pourraient prendre place dans différents milieux fréquentés par les aînés (clubs FADOQ, organismes de loisir, Cercles de Fermières, etc.). Par ailleurs, bien que l'étude de l'ISQ porte sur les personnes âgées à domicile, il pourrait être avisé d'effectuer ces ateliers dans les différents milieux de vie pour aînés.

Pour le Réseau FADOQ, le succès de la lutte contre la maltraitance – tous types confondus – envers les personnes âgées passe par une amélioration de la Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité. Tout d'abord, cette pièce législative a force de loi essentiellement dans les établissements publics, bien que certaines améliorations aient été apportées par le biais du projet de loi 52, notamment au niveau des résidences privées pour aînés.

En vertu de la Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité, le personnel d'un établissement public peut faire face à des sanctions disciplinaires lorsqu'une situation de maltraitance est confirmée. Toutefois, les conséquences liées à ces gestes de maltraitance se limitent à ces sanctions. De surcroît, le président de l'association Les Usagers de la santé du Québec, Pierre Blain, rappelle que « toute offense commise par un employé est retirée de son dossier après un an s'il n'y a pas eu récidive » (Chouinard, 2019). Bien que notre organisme conçoive qu'une offense commise ne soit pas inscrite au dossier d'un employé fautif tout au long de sa carrière, le Réseau FADOQ estime que la période avant laquelle cette offense peut être évacuée du passif du travailleur est trop courte.

Par ailleurs, les sanctions disciplinaires ne peuvent être appliquées lorsqu'un travailleur ayant effectué un acte de maltraitance quitte son emploi (changement de domaine, départ à retraite, etc.). Dans ce genre de situation, les travailleurs fautifs s'en tirent à bon compte. De plus, la situation actuelle fait en sorte qu'une personne victime de maltraitance en dehors d'un établissement public pourra difficilement obtenir réparation. Des recours afin d'obtenir des dommages et intérêts sont possibles dans le cas d'une discrimination qui s'est avérée en vertu de l'article 10 de la Charte des droits et libertés ou encore par le biais de l'article 48 en cas d'une situation d'exploitation. Un procès peut également être intenté contre une personne ayant commis un acte inclus au Code criminel, tel que des voies de fait, la prolifération de menaces ou encore des méfaits.

Afin de punir les actes qui ne peuvent pas être examinés par la CDPDJ ou qui ne touchent pas le domaine criminel, notre organisation est en faveur de l'introduction de sanctions pénales contre les maltraitants. Cette possibilité est également préconisée par M<sup>e</sup> Jean-Pierre Ménard, avocat spécialisé en droit de la santé, lequel estime, avec raison, que « la loi n'a pas de dents » (Ibid.).

Un tel changement permettra de punir les travailleurs fautifs qui ne font plus partie du personnel d'un établissement public, réprimander les gestes qui ne sont pas encadrés par la Charte des droits et libertés et châtier les actes qui se situent aux frontières de la criminalité. Indiquons au passage que la ministre Marguerite Blais a signifié récemment vouloir déposer un projet de loi cet automne visant à « imposer des sanctions pénales — donc des amendes — aux auteurs de maltraitance » (Chouinard, 2021). Évidemment, le Réseau FADOQ incite la ministre à atteindre cet objectif le plus tôt possible.

## La maltraitance organisationnelle

---

La maltraitance organisationnelle est fréquemment dénoncée par le Réseau FADOQ. C'est d'ailleurs à cause de l'absence de changements concrets dans le système de santé québécois que notre organisation a appuyé en juillet 2018 une demande de recours collectif de 500 M\$ contre le gouvernement du Québec pour les nombreuses situations de maltraitance organisationnelle vécues depuis de nombreuses années par les résidents des CHSLD. Cette demande a d'ailleurs été autorisée en septembre 2019 et le dossier suit son cours.

Bien que la maltraitance organisationnelle soit évoquée brièvement dans le Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2017-2022, notre organisation souligne le fait que cette réalité soit abordée de front par la ministre responsable des Aînés et des Proches aidants, Marguerite Blais, dans son mot d'introduction du document de consultation entourant la prochaine politique gouvernementale.

Le PAM 2017-2022 indiquait que « la maltraitance organisationnelle fait spécifiquement référence à toute situation préjudiciable créée ou tolérée par les procédures d'organisations (privées, publiques ou communautaires) responsables d'offrir des soins ou des services de tout type et qui compromet l'exercice des droits et des libertés des personnes » (Ministère de la Famille – Secrétariat aux aînés, 2017). Pour le Réseau FADOQ, il y a présence de maltraitance organisationnelle quand les politiques budgétaires et autres ont des impacts sur la capacité du système à desservir convenablement sa clientèle ou lorsque les procédures d'un établissement créent des situations pouvant causer du tort ou de la détresse aux usagers.

Même hors pandémie, le système de santé québécois est constamment sous tension. Périodiquement, les situations de maltraitance organisationnelle envers les aînés font les manchettes. Concrètement, il ne s'agit pas de gestes malveillants d'un travailleur posés à l'endroit d'un patient en particulier. C'est plutôt le résultat combiné d'un manque de ressources humaines, de réformes successives, et de sous-investissements dans le domaine de la santé, entre autres, qui fait en sorte que les patients n'ont pas accès à des soins et des services de qualité.

Dans le document de consultation entourant l'élaboration du prochain plan d'action pour contrer la maltraitance, le gouvernement souligne l'adoption en 2017 de la Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité. Comme nous l'avons souligné précédemment, cette loi pourrait être améliorée, notamment en ajoutant des sanctions pénales pour des gestes dont la teneur n'est pas jugée criminelle. Par ailleurs, la maltraitance organisationnelle est complètement absente de cette loi. En 2019, dans son mémoire à propos du projet de loi 52, Loi visant à renforcer le régime d'examen des plaintes du réseau de la santé et des services sociaux notamment pour les usagers qui reçoivent des services des établissements privés, le Réseau FADOQ avait recommandé au gouvernement du Québec d'inclure dans ce projet de loi une définition de ce type de maltraitance, ce qui n'a pas été fait.

Pour l'avenir, il importe qu'une définition de la maltraitance organisationnelle soit insérée dans la Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité et d'y inclure une procédure d'analyse et d'amélioration en lien avec les plaintes et signalements liés à la maltraitance organisationnelle. Ces éléments sont essentiels afin de mener à des changements concrets dans le système de santé et des services sociaux ainsi que dans les différents établissements œuvrant auprès d'une clientèle âgée.

Dans son document de consultation, le gouvernement souligne que la pandémie a accentué et mis au jour les problèmes déjà existants dans les milieux d'hébergement et ailleurs, notamment en amplifiant la pénurie et le roulement de personnel, principalement au niveau des préposés aux bénéficiaires, des infirmières et des infirmières auxiliaires. Bien que les nombreux problèmes liés au système de santé

soient soulignés périodiquement, force est de constater que la culture organisationnelle ne change pas. En 2018, la Protectrice du citoyen soulignait dans son rapport annuel que les conditions de vie en CHSLD s'apparentaient à de la maltraitance (Protecteur du citoyen, 2018). Ce rapport relevait notamment que seuls les besoins de base étaient prodigués dans de nombreux CHSLD et que des services tels que les bains hebdomadaires et les soins d'hygiène buccale s'en trouvaient reportés. Récemment, la Protectrice du citoyen écorchait les administrations gouvernementales successives à l'occasion du dépôt de son rapport annuel 2019-2020. Les préoccupations énumérées dans ces rapports rejoignent celles soulevées par le Réseau FADOQ : épuisement du personnel soignant, installations vétustes, manque de formation du personnel, offre de soins et de services à domicile inadéquate (Protecteur du citoyen, 2020). Le maintien du *statu quo* face à ces constats répétés fait en sorte que le gouvernement du Québec est complice de la maltraitance organisationnelle.

Fréquemment, le personnel soignant est contraint d'effectuer du temps supplémentaire obligatoire (TSO), lequel apparaît comme un mode de gestion des ressources humaines constamment utilisé plutôt qu'une procédure d'exception. De nombreux travailleurs de la santé ne peuvent plus travailler pour cause d'épuisement professionnel et le manque de main-d'œuvre est constant. À l'automne 2020, Statistique Canada publiait un rapport dans lequel il était démontré, tristement, et sans surprise, que la moyenne des heures supplémentaires a augmenté considérablement au Québec, passant de 6,2 heures par semaine en mai 2019 à 16,9 heures en mai 2020 (Carrière, Park, Deng et Kohen. 2020). Statistique Canada rappelle que les heures supplémentaires sont intimement liées à la santé d'un travailleur. Le rapport de l'organisme révèle également que près de la moitié du personnel infirmier (48,5 %) a fait état d'un stress professionnel élevé (Ibid.).

En juin dernier, dans l'espoir de recruter quelque 10 000 candidats afin de pourvoir des postes de préposés aux bénéficiaires, le gouvernement du Québec a lancé une formation accélérée avec des mesures incitatives pour combler des postes vacants (Cousineau, 2020). Ce recrutement énergique a été nécessaire, alors même que le gouvernement actuel avait précédemment tenté, sans succès, d'augmenter la présence de préposés aux bénéficiaires. Cette campagne de recrutement était et continue d'être pertinente. Il s'agit toutefois d'une solution à court terme pour un besoin actuel. Alors que nous sommes toujours en crise sanitaire et que l'interdiction de la mobilité du personnel est constamment évoquée afin de limiter la propagation du virus de la COVID-19 d'un milieu de vie à un autre, le gouvernement du Québec n'est toujours pas en mesure de mettre complètement fin à cette pratique. De l'aveu du ministre de la Santé, Christian Dubé, il manque de personnel, particulièrement infirmier, afin d'interdire ce genre de situation sans créer une rupture de service.

Malheureusement pour le gouvernement du Québec, certaines professions du domaine de la santé peuvent difficilement faire l'objet d'une formation accélérée à court terme. Les lacunes observées pendant la crise de la COVID-19 et avant devront être corrigées par le biais d'actions à long terme. Pour le Réseau FADOQ, bien que le personnel travaille actuellement jusqu'à l'épuisement, le problème réside dans les ratios professionnels en soins/patients. En lien avec cette problématique, une entente entre la Fédération interprofessionnelle de la santé du Québec (FIQ) et le gouvernement précédent avait débouché sur la mise en œuvre de plusieurs projets-pilotes sur ces ratios (Ministère de la Santé et des Services sociaux, 2018). Ces projets-pilotes ont démontré qu'une modification des ratios permet une réorganisation du travail et l'utilisation du TSO uniquement en dernier recours.

Récemment, une entente de principe entre la FIQ et le gouvernement du Québec a été conclue afin d'améliorer les ratios professionnels en soins/patients, en garantissant un nombre d'heures de soins par lit en CHSLD. Cette entente, qui sera modulable, est évidemment un pas dans la bonne direction. Toutefois, ces améliorations ne concernent que les CHSLD et les soins infirmiers. L'entente ne couvre pas les soins d'assistance (préposés aux bénéficiaires) et ne touche pas d'autres milieux où les besoins sont présents, tels que les unités gériatriques dans les centres hospitaliers. Pour le Réseau FADOQ, il est prioritaire que la mise en place de ratios professionnels en soins/patients s'applique à tout le Québec et touche l'ensemble du personnel soignant afin de s'assurer que des soins plus humains soient fournis aux patients.



## La bientraitance

---

Exaspéré d'utiliser fréquemment le terme négatif de la maltraitance, le Réseau FADOQ a souhaité favoriser un changement de paradigme en prenant soin d'articuler dans ses différents programmes, publications et sorties un terme beaucoup plus positif : la bientraitance. Il était donc pertinent de trouver ce concept porteur d'espoir et intimement lié à la bienveillance dans le document de consultation du gouvernement du Québec.

À titre de plus grand organisme d'aînés au Canada, le Réseau FADOQ se fait un devoir de mettre en œuvre des initiatives favorisant le développement du réflexe de bientraitance dans la population québécoise. Notre organisation a notamment conçu le programme Dans la peau d'un aîné, lequel se présente sous la forme d'un atelier de sensibilisation aux impacts du vieillissement humain. Au cours d'une séance, les participants vivent des expériences qui simulent la réalité d'une personne vieillissante et les contraintes et défis qu'elle doit parfois surmonter au quotidien. Cette initiative permet aux participants de ressentir de l'empathie face à la réalité de certaines personnes âgées. Cet atelier ludique et interactif, offert gratuitement, favorise une meilleure compréhension du vécu des aînés ainsi que l'adoption de comportements et d'attitudes de bientraitance envers ces derniers.

Par ailleurs, le Réseau FADOQ déploie des conférences en lien avec la bientraitance en plus d'effectuer de la sensibilisation à propos de certains groupes marginalisés, notamment les personnes âgées issues de la communauté LGBTQ. À ce sujet, nous nous permettons de souligner le travail d'organismes tels que la Fondation Émergence, qui a mis en place Pour que vieillir soit gai, un programme de sensibilisation des milieux âgés à l'impact de l'homophobie et de la transphobie.

Dans le cadre de la pandémie de la COVID-19, notre organisation a lancé l'opération Prenons soin des autres!, un projet de chaîne téléphonique pour prendre des nouvelles de nos aînés. L'objectif de ces appels auprès de nos membres était de les rassurer, prendre de leurs nouvelles, s'assurer qu'ils sont en sécurité et vérifier qu'ils aient accès aux ressources nécessaires afin de combler leurs besoins essentiels, notamment pour s'approvisionner. Le succès de cette initiative a été assuré grâce à l'ensemble des regroupements régionaux membres du Réseau FADOQ, de leur personnel, leurs administrateurs, leurs bénévoles ainsi que leurs clubs aux quatre coins du Québec. Ainsi, près de 150 000 membres de notre organisation ont été joints dans les premiers mois de la pandémie de la COVID-19.

### Définition de la bientraitance et ses conditions favorables

Afin d'alimenter les travaux du comité de terminologie sur la bientraitance qui visent notamment à requestionner la définition qui est proposée dans le plan d'action 2017-2022, nous proposons quelques modifications à cette dernière :

« L'opposé de la maltraitance, la bientraitance est un concept empreint d'un impact positif. La bientraitance vise le bien-être, l'intégrité, l'autonomie, le respect de la dignité, l'épanouissement, l'estime de soi, l'inclusion et la sécurité de la personne. Elle s'exprime avec de la bienveillance par le biais d'attentions, de gestes, d'attitudes, d'actions et de pratiques respectueuses des valeurs, de la culture, des croyances, du parcours de vie, de la singularité et des droits et libertés de la personne âgée ».

Les conditions favorisant la bientraitance qui ont été présentées dans le Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2017-2022 concordent avec la philosophie du Réseau FADOQ. Il importe de placer la personne au centre des interventions et que les actions menées envers elle favorise son autodétermination tout en respectant les choix et les capacités de cette dernière. D'ailleurs, lors de ses interventions à propos du projet de loi 18, Loi modifiant le Code civil, le Code de procédure civile, la Loi sur le Curateur public et diverses dispositions en matière de protection des personnes, notre organisation avait soulevé l'importance que l'État s'assure du respect des droits humains et de l'autonomie des personnes. Ce projet de loi, adopté avec la collaboration de l'ensemble des partis politiques représentés à l'Assemblée nationale, a mis en place un régime de tutelle modulable

et a créé un rôle d'assistant au majeur, deux mesures qui s'inscrivent dans la volonté de valoriser l'autonomie ainsi que les droits et libertés de la personne en fonction de ses capacités.

Comme souligné précédemment dans la définition présentée, le respect de la personne et de sa dignité est essentiel dans un contexte de bienveillance. L'inclusion et la participation des personnes âgées sont également à valoriser. Toutefois, pour que cette participation apporte du bien-être, il importe que cette dernière soit empreinte d'une utilité concrète. Les gestes posés par la personne âgée auront donc une signification et contribueront au développement de l'estime personnelle. Les programmes de mentorat et de jumelage constituent des initiatives intéressantes. Fréquemment utilisé dans le monde des affaires, le mentorat permet de transmettre les connaissances d'une génération à une autre. Dans un contexte hors du monde des affaires, ce jumelage peut contribuer à échanger sur différentes expériences de vie et amène d'autres perspectives. Ce genre de dynamique peut ressurgir par le biais de projets déployés par des organismes tels que les Petits Frères ou encore les Grands frères Grandes sœurs.

Finalement, le déploiement d'actions et d'interventions alliant compétence et jugement apparaît dans le Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2017-2022 en lien avec les conditions favorisant la bienveillance. Il est évident que certains individus bien intentionnés pourraient malgré tout causer du tort à une personne en effectuant des gestes au-delà de leurs compétences, à défaut d'obtenir du soutien extérieur. Cette situation est d'ailleurs constatée chez certains proches aidants. Toutefois, de nombreuses ressources sont déployées sur tout le territoire québécois, dont plusieurs sont méconnues. Il importe donc de faire connaître ces initiatives et d'avoir des services de référence efficaces. À titre d'exemple, la Ligne 211, un service d'information et de référence en place dans les grands centres, est désormais accessible partout au Québec pendant la pandémie de la COVID-19. Ce déploiement a été élargi grâce à un fonds d'urgence versé par le gouvernement du Canada à Centraide United Way Canada (CRGM, 2020), mais il importe que l'élargissement de ce service à l'ensemble du Québec soit maintenu même après la fin de la pandémie actuelle. Par ailleurs, l'amélioration du référencement est essentielle, mais cela ne doit pas occulter l'importance de soutenir le milieu communautaire dans la mise en place et le rehaussement de ses activités auprès de la clientèle âgée.

## La maltraitance et la bienveillance

À l'instar du Réseau FADOQ, le gouvernement du Québec estime que la bienveillance est une approche inspirante. Toutefois, le document de consultation entourant l'élaboration du prochain plan d'action gouvernemental évoque une inquiétude quant à la possibilité que le développement d'une culture de la bienveillance pourrait occulter l'importance de la lutte contre la maltraitance. Pour notre organisation, il est évident que ces deux concepts doivent faire l'objet d'initiatives en parallèle. Toutefois, il importe que des ressources soient allouées à chaque concept de manière indépendante et que les budgets alloués ne soient pas des vases communicants. Le fait de développer une culture de la bienveillance ne doit pas réduire les efforts du gouvernement dans sa lutte contre la maltraitance.

Concernant les situations particulières ou les milieux de vie où il faut donner priorité au développement de pratiques bienveillantes, le Réseau FADOQ estime que les milieux de vie pour âgés doivent évidemment être considérés en premier lieu. Des initiatives dans ces lieux permettront d'imprégner d'une culture de la bienveillance l'ensemble du personnel de ces milieux, qu'il soit médical ou non. Ces travailleurs pourront également mieux déceler les situations vécues par leurs résidents pouvant faire l'objet d'une dénonciation ou encore d'une réprimande. Le personnel de ces milieux de vie pourra également reconnaître les situations dans lesquelles la culture d'un établissement ne permet pas d'assurer la bienveillance des résidents, par exemple le manque d'effectif ou encore le refus d'investir dans des équipements essentiels par souci d'économie. Finalement, les personnes âgées présentes dans ces lieux pourront prendre conscience de certains comportements inappropriés à leur égard.

## Conclusion

---

Nous profitons de l'occasion pour aborder un sujet qui sera de plus en plus évoqué au cours des prochaines années : les soins et services à domicile. Demeurer chez eux, dans le même habitat ou dans leur communauté, constitue le premier choix des aînés (Ministère de la Famille et des Aînés et ministère de la Santé et des Services sociaux, 2012). Dans les faits, près de 88 % des personnes de 65 ans et plus vivent dans un domicile traditionnel (Réseau FADOQ, 2016). Toutefois, à mesure que les années avancent, la proportion d'aînés qui choisissent de quitter leur domicile traditionnel augmente. Cette situation s'explique, entre autres, par l'impact du vieillissement sur la santé des individus. En effet, au fil des années, certaines personnes contractent des maladies, subissent des blessures ou perdent leur autonomie, ce que les contraint à choisir un milieu de vie avec un niveau de soins en adéquation avec leurs besoins.

Pour le Réseau FADOQ, il est évident que les aînés du Québec pourraient choisir de rester dans leur domicile traditionnel si les soins et services à domicile étaient adéquats. L'Institut canadien d'information sur la santé (ICIS) a « découvert qu'en 2018-2019, environ un résident nouvellement admis en soins de longue durée sur neuf aurait pu recevoir des soins à domicile. Cela représente plus de 5 000 places en soins de longue durée dans les provinces et les territoires déclarants » (Institut canadien d'information sur la santé, 2020). Pour le Réseau FADOQ, il s'agit d'un enjeu majeur.

Dans le contexte du vieillissement accéléré de la population québécoise, le fait d'améliorer l'accès à des soins à domicile permettrait de réserver les places en hébergement institutionnel à une clientèle présentant des besoins très complexes et nécessitant des soins spécialisés. L'ICIS souligne les difficultés à cheminer dans le système de santé. « L'incertitude concernant les personnes à joindre, les services offerts, le temps requis pour coordonner les services et le manque de continuité dans le système de santé ont entraîné des difficultés et de la confusion pour certaines personnes » (Ibid.).

Le Réseau FADOQ le reconnaît : des efforts ont été effectués au cours des dernières années par le gouvernement du Québec. En 2019, notre organisation se réjouissait des 80 M\$ octroyés pour répondre aux besoins de services de soutien à domicile déterminés par les établissements de santé et de services sociaux ainsi que des 171 M\$ investis afin d'augmenter le volume et l'intensité des services selon les besoins des aînés. Toutefois, le Québec n'investit que 800 M\$ en soins de longue durée à domicile, ce qui représente environ 15 % du budget en cette matière (Maltais, 2020).

Selon le D<sup>r</sup> Réjean Hébert, professeur à l'École de santé publique de l'Université de Montréal, l'argent investi par l'État pour les soins à domicile ne couvre que « 5 % à 8 % de l'ensemble des besoins d'une personne » (Ibid.). Les obstacles financiers constituent également un problème. « Les programmes publics de financement des services à domicile ne couvrent pas tous les frais associés au maintien d'un patient à la maison. Certaines familles ont donc dû engager des dépenses personnelles importantes. Les personnes vivant en région rurale ou éloignée ont dû assumer des frais de déplacement plus élevés pour les rendez-vous médicaux et composer avec la disponibilité limitée du soutien et des services à domicile » (Ibid.).

Lorsqu'il est question de la maltraitance, il est fréquemment question de la violation des droits. Plusieurs situations constituent une négation des droits : l'imposition d'un traitement médical, le déni du droit de choisir ou le non-respect des volontés d'une personne. Devant une absence d'accès à un service de santé ou autre, l'État contraint une personne à choisir une autre solution qui ne lui conviendra pas. Certaines personnes pourront assumer elles-mêmes les coûts reliés à différents services. Toutefois, cette situation ne prévaut pas pour l'ensemble des aînés du Québec.

Évidemment, l'État québécois n'a pas la responsabilité de s'assurer que chaque besoin, peu importe sa nature, soit satisfait. Néanmoins, lorsqu'il est question de soins de santé, le Québec a une responsabilité envers sa population. Les soins et les services à domicile constituent une avenue prometteuse pour l'avenir et un moyen d'encourager le vieillissement actif.

## Recommandations

---

- 1- Que le gouvernement du Québec sensibilise la population quant à l'âgisme en donnant les moyens à la CDPDJ de déployer une campagne nationale de communication afin de parler de cette forme de discrimination ainsi que des recours possibles pour les victimes.
- 2- Que le gouvernement du Québec soutienne activement les travailleurs d'expérience afin de favoriser leur maintien sur le marché du travail par le biais de la formation continue, de services d'orientation et d'aide à la réinsertion.
- 3- Développer et publiciser les initiatives contribuant à l'inclusion des travailleurs d'expérience, telles que le *Guide de bonnes pratiques pour favoriser l'embauche, le maintien et le retour en emploi des travailleurs expérimentés*, les plateformes de recherche d'emploi pour favoriser le jumelage entre les employeurs et les travailleurs d'expérience et les campagnes de sensibilisation concernant la situation de cette main-d'œuvre.
- 4- Que le gouvernement du Québec finance des ateliers de sensibilisation à la maltraitance psychologique, lesquels pourront être déployés par les organismes communautaires et prendre place dans différents milieux fréquentés par les aînés (clubs FADOQ, organismes de loisir, Cercles de Fermières, milieux de vie pour aînés, etc.).
- 5- Allonger la période pendant laquelle une offense s'apparentant à de la maltraitance apparaît au dossier d'un employé du système de santé du Québec.
- 6- Que des sanctions pénales soient introduites dans le cadre de la Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité.
- 7- Qu'une définition de la maltraitance organisationnelle soit insérée dans la Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité.
- 8- Qu'une procédure d'analyse et d'amélioration en lien avec les plaintes et signalements liés à la maltraitance organisationnelle soit élaborée par le ministère de la Santé et des Services sociaux.
- 9- Instaurer de nouveaux ratios professionnels en soins/patients pour l'ensemble du Québec et des professions du domaine de la santé.
- 10- Définir la bientraitance ainsi : L'opposé de la maltraitance, la bientraitance est un concept empreint d'un impact positif. La bientraitance vise le bien-être, l'intégrité, l'autonomie, le respect de la dignité, l'épanouissement, l'estime de soi, l'inclusion et la sécurité de la personne. Elle s'exprime avec de la bienveillance par le biais d'attentions, de gestes, d'attitudes, d'actions et de pratiques respectueuses des valeurs, de la culture, des croyances, du parcours de vie, de la singularité et des droits et libertés de la personne aînée.
- 11- Mettre sur pied des programmes de mentorat et de jumelage entre personnes de générations différentes afin de favoriser les échanges sur différentes expériences de vie.
- 12- Que l'ensemble du Québec ait accès au service de la ligne 211 après la fin de la pandémie de la COVID-19.
- 13- Soutenir le milieu communautaire dans la mise en place et le rehaussement de ses activités auprès de la clientèle aînée.
- 14- Que des ressources allouées à combattre la maltraitance et favoriser la bientraitance soient octroyées de manière indépendante afin d'éviter que les budgets soient des vases communicants.

- 15- Que le développement d'une culture de la bienveillance s'effectue prioritairement dans les milieux de vie pour aînés, puis dans les différents milieux fréquentés par les aînés (clubs FADOQ, organismes de loisir, Cercles de Fermières, etc.).
- 16- Intensifier le rehaussement de l'offre de soins et de services à domicile.

## Bibliographie

---

Carrière, Gisèle, Jungwee Park, Zechuan Deng et Dafna Kohen. (2020). « StatCan et la COVID-19 : Des données aux connaissances, pour bâtir un Canada meilleur », Statistique Canada, *en ligne* <https://www150.statcan.gc.ca/n1/pub/45-28-0001/2020001/article/00074-fra.htm>.

Centre de référence du Grand Montréal (CRGM). (2020). « Le service 211 est maintenant disponible partout au Québec », *en ligne* <https://www.211qc.ca/blog/le-service-211-est-maintenant-disponible-partout-au-quebec>.

Chouinard, Tommy. (2021). « Maltraitance envers les aînés Marguerite Blais déposera une nouvelle loi cette année », La Presse, *en ligne* <https://www.lapresse.ca/actualites/2021-01-26/maltraitance-envers-les-aines/marguerite-blais-deposera-une-nouvelle-loi-cette-annee.php>.

Chouinard, Tommy. (2019). « Maltraitance envers les aînés : 866 dossiers en un an », La Presse, *en ligne* <https://www.lapresse.ca/actualites/sante/2019-10-14/maltraitance-envers-les-aines-866-dossiers-en-un-an>.

Commission des droits de la personne et de la jeunesse. (2020). « Rapport d'activité et de gestion 2019/20 », *en ligne* [https://www.cdpcj.qc.ca/storage/app/media/publications/RA\\_2019\\_2020.pdf](https://www.cdpcj.qc.ca/storage/app/media/publications/RA_2019_2020.pdf).

Cousineau, Marie-Ève. (2020). « En attente d'un nouveau cycle de formation de préposés aux bénéficiaires », Le Devoir, *en ligne* <https://www.ledevoir.com/societe/585299/un-flou-entoure-laprochaine-formation-acceleree-de-prepose-aux-beneficiaires>.

Gendron-Martin, Raphaël. (2020). « Pandémie : les salles de concert se regroupent », Le Journal de Montréal, *en ligne* <https://www.journaldemontreal.com/2020/05/20/pandemie-les-salles-de-concert-se-regroupent>.

Hutchison, Peter. (2019). « OK boomer, ou comment la génération Z remet les vieux à leur place », La Presse, *en ligne* <https://www.lapresse.ca/societe/2019-11-09/ok-boomer-ou-comment-la-generation-z-remet-les-vieux-a-leur-place>.

Institut canadien d'information sur la santé. (2020). « Parmi les nouveaux résidents en soins de longue durée, un sur 9 aurait pu recevoir des soins à domicile », *en ligne* <https://www.cihi.ca/fr/parmi-les-nouveaux-residents-en-soins-de-longue-duree-un-sur-9-aurait-pu-recevoir-des-soins-a>.

Maltais, Isabelle. (2020). « Rester chez soi, pas évident lorsqu'on a besoin de soins au Québec ». Radio-Canada, *en ligne* <https://ici.radio-canada.ca/nouvelle/1712593/soins-domicile-aines-personnes-agees-chsld-hebert-france-sante>.

Ministère de la Famille et des Aînés et ministère de la Santé et des Services sociaux. (2012). « Vieillir et vivre ensemble », *en ligne* <https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/fichiers/aine/F-5234-MSSS.pdf>.

Ministère de la Famille – Secrétariat aux aînés. (2017). « Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2017-2022 », Gouvernement du Québec, *en ligne* <https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/fichiers/aine/F-5212-MSSS-17.pdf>.

Ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec. (2018). « Dévoilement des lieux des premiers projets sur les ratios professionnels en soins/patients » *en ligne* <https://www.msss.gouv.qc.ca/ministere/salle-de-presse/communiqu-1575/>.

Protecteur du citoyen. (2014) « Les conditions de vie des adultes hébergés en centre d'hébergement et de soins de longue durée — mandat d'initiative », *en ligne* [https://protecteurducitoyen.qc.ca/sites/default/files/pdf/Memoire\\_projet\\_de\\_loi/2014/2014-02-17\\_Memoire\\_conditions\\_vie\\_CHSLD.pdf](https://protecteurducitoyen.qc.ca/sites/default/files/pdf/Memoire_projet_de_loi/2014/2014-02-17_Memoire_conditions_vie_CHSLD.pdf).

Protecteur du citoyen. (2018). « Rapport annuel d'activités 2017-2018 », en ligne [https://protecteurducitoyen.qc.ca/sites/default/files/pdf/rapports\\_annuels/rapport-annuel-2017-2018-pcq.pdf](https://protecteurducitoyen.qc.ca/sites/default/files/pdf/rapports_annuels/rapport-annuel-2017-2018-pcq.pdf).

Protecteur du citoyen. (2020). « Rapport annuel d'activités 2019-2020 », en ligne [https://protecteurducitoyen.qc.ca/sites/default/files/pdf/rapports\\_annuels/RAA-2019-2020-protecteur-citoyen.pdf](https://protecteurducitoyen.qc.ca/sites/default/files/pdf/rapports_annuels/RAA-2019-2020-protecteur-citoyen.pdf).

Réseau FADOQ. (2018). « Le travail après 50 ans », en ligne [https://www.fadoq.ca/wpcontent/uploads/2018/07/le-travail-aprs-50-ans\\_2018.pdf](https://www.fadoq.ca/wpcontent/uploads/2018/07/le-travail-aprs-50-ans_2018.pdf).

Réseau FADOQ. (2016). « Les aînés et le logement – Une situation particulière », en ligne [https://www.fadoq.ca/wp-content/uploads/2016/09/2016-10-21-avis\\_fadoq\\_consultation\\_shq.pdf](https://www.fadoq.ca/wp-content/uploads/2016/09/2016-10-21-avis_fadoq_consultation_shq.pdf).

Statistique Canada. (2015). « La recherche d'emploi chez les chômeurs âgés », en ligne <https://www150.statcan.gc.ca/n1/pub/75-001-x/2012003/article/11698-fra.htm>.