

ACTES DU

FORUM

DES PARTENAIRES 2012



Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance
envers les personnes âgées 2010-2015

ÉDITION

La Direction des communications du ministère de la Santé et des Services sociaux

Le présent document n'est accessible qu'en version électronique et peut être consulté à l'adresse :

www.aines.gouv.qc.ca

Le genre masculin utilisé dans ce document désigne aussi bien les femmes que les hommes.

Dépôt légal

Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2013

Bibliothèque et Archives Canada, 2013

ISBN : 978-2-550-68984-3 (version PDF)

Tous droits réservés pour tous pays. La reproduction, par quelque procédé que ce soit, la traduction ou la diffusion de ce document, même partielles, sont interdites sans l'autorisation préalable des Publications du Québec. Cependant, la reproduction de ce document ou son utilisation à des fins personnelles, d'étude privée ou de recherche scientifique, mais non commerciales, sont permises à condition d'en mentionner la source.

© Gouvernement du Québec, 2013

TABLE DES MATIÈRES

Introduction	3
Mot d'ouverture de M ^{me} Marguerite Blais, ministre responsable des aînés	5
1. Bilan de la deuxième année de mise en œuvre du Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2010-2015	7
1.1 Une campagne publicitaire au succès retentissant	10
1.2 Trois organismes dont les réalisations s'articulent autour des mesures structurantes et majeures du plan d'action	10
2. Avancement du projet des coordonnatrices et coordonnateurs régionaux en maltraitance	14
3. Réduire la vulnérabilité: un modèle de procuration et la brochure <i>La confiance, ça se mérite !</i>	17
3.1 L'Autorité des marchés financiers	17
3.2 La création d'un modèle de procuration	18
3.3 Pour plus d'information sur la procuration	19
3.4 La confiance, ça se mérite !	20
4. L'échange de renseignements confidentiels lorsque la sécurité d'une personne est menacée	22
5. Éthique et maltraitance	26
6. Études de cas	29
6.1 Première Étude de cas : M ^{me} Lambert	29
6.2 Deuxième étude de cas : M ^{me} Joseph	32
6.3 Troisième étude de cas : M. Smith	34
6.4 Oui, on peut faire autrement !	35
7. Synthèse de la journée	36
Conclusion	38

INTRODUCTION

Après Montréal en 2011, c'était au tour de Québec d'accueillir des représentantes et des représentants de plus de 45 organismes non gouvernementaux et de ministères partenaires au deuxième Forum des partenaires du Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2010-2015.

En ce vendredi 30 mars 2012, 121 personnes ont accepté l'invitation du Secrétariat aux aînés. Elles sont venues parler de maltraitance envers les aînés et ont pu, à cette occasion, recevoir de l'information à propos de ce qui a marqué la deuxième année de mise en œuvre du plan d'action.

Le thème du forum, *L'éthique et la maltraitance*, a permis de mieux comprendre ce qu'est l'éthique et de mieux appréhender les valeurs qui guident les actions quand les règles ne suffisent pas. Ces connaissances auraient été incomplètes sans une incursion préalable dans le monde juridique et sans un survol des règles concernant la procuration, le secret professionnel et la confidentialité.

MOT D'OUVERTURE DE M^{me} MARGUERITE BLAIS, MINISTRE RESPONSABLE DES ÂÎNÉS



La ministre accueille les partenaires du Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2010-2015.

D'entrée de jeu, M^{me} Blais a présenté et salué une vingtaine de présidentes et de présidents d'associations nationales ainsi que les coordonnatrices et coordonnateurs régionaux en maltraitance.

« Le thème de ce deuxième forum des partenaires, *L'éthique et la maltraitance*, est un sujet délicat qui me touche personnellement, un sujet qu'on doit absolument aborder et que nous devons aborder dans les semaines, les mois et les années à venir. Avec M. René Villemure, président de l'Institut québécois de l'éthique appliquée, et M^{me} Maryse Soulières, de la Ligne Aide Abus Âînés, vous aurez d'ailleurs l'occasion d'en discuter longuement cet après-midi. »

M^{me} Blais a souligné quelques réalisations du Ministère depuis la consultation publique sur les conditions de vie des âînés de 2007, telles que : les carrefours d'information pour les âînés, Municipalité amie des âînés (MADA) et l'élaboration de la politique Vieillir et vivre ensemble (VVE). Le Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âînées 2010-2015 a bien entendu été abordé par M^{me} Blais.

« C'est un plan audacieux, affirme la ministre. Nulle part ailleurs dans le monde il n'existe un plan d'action pour contrer la maltraitance qui est aussi étoffé que le nôtre. On devrait en être fier. Ce n'est pas le plan de Marguerite Blais, c'est *votre* plan. C'est vous qui le réalisez, tous les jours, sur le terrain. Nous sommes en train de devenir un modèle sur la scène internationale, car aucun pays n'a une chaire de recherche sur la maltraitance envers les âînés, ni autant de coordonnateurs en maltraitance. »

La ministre a également rappelé, avant de souhaiter un bon forum à tous, que lutter contre la maltraitance c'est, entre autres, mettre en place les conditions de base pour que chaque Québécoise et chaque Québécois puisse vieillir dans le milieu de son choix avec sérénité et en toute sécurité, à l'abri de :

- la maltraitance physique ;
- la maltraitance psychologique ou émotionnelle ;
- la maltraitance sexuelle ;
- la maltraitance matérielle ou financière ;
- la négligence ;
- la violation de ses droits.

1. BILAN DE LA DEUXIÈME ANNÉE DE MISE EN ŒUVRE DU PLAN D'ACTION GOUVERNEMENTAL POUR CONTRER LA MALTRAITANCE ENVERS LES PERSONNES ÂÎNÉES 2010-2015



M^{me} Catherine Ferembach, sous-ministre adjointe aux Aînés, a fait un bilan enthousiaste des réalisations de la deuxième année de mise en œuvre du plan d'action. Des réalisations qui laissent augurer un avenir prometteur pour les personnes âgées.

D'entrée de jeu, la sous-ministre adjointe, Mme Ferembach, a eu ces mots : « Un plan d'action gouvernemental, c'est un peu comme un plan d'affaires ; après l'avoir créé sur papier, il faut ensuite le concrétiser. C'est ce qu'on s'efforce de faire depuis deux ans avec les différents ministères et organismes concernés et, naturellement, avec nos partenaires non gouvernementaux. L'heure est venue de jeter un regard critique et constructif sur la situation afin de voir si ce que nous avons prévu sur papier se réalise. »

Elle a aussi souligné l'excellence des quatre mesures structurantes adoptées : la campagne de sensibilisation, la Chaire de recherche sur la maltraitance, la ligne nationale d'écoute et de référence Aide Abus Aînés et la désignation de coordonnatrices et de coordonnateurs régionaux.

Mme Ferembach a attiré l'attention de l'auditoire sur le travail de l'équipe spécialisée en matière de lutte contre l'exploitation des personnes âgées de la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (CDPDJ). Elle a aussi rappelé l'adoption, à l'automne 2010, des grandes orientations de la politique sur la tutelle et la curatelle privées des majeurs inaptes par le comité de direction du Curateur public.

Ont été également mentionnées : la poursuite des travaux du comité interministériel composé de ministères et d'organismes concernés par la lutte contre la maltraitance, la production de la brochure La confiance, ça se mérite ! de l'Autorité des marchés financiers (en collaboration avec plusieurs ministères et organismes), ainsi que la formation préparée et donnée par le ministère de la Justice sur les dispositions législatives permettant la divulgation de renseignements confidentiels et sur

l'importance de deux lois : la Loi modifiant diverses dispositions législatives en matière de santé et de services sociaux, qui vise notamment à resserrer le processus de certification des résidences privées pour aînés, et la Loi modifiant le Code civil concernant certains cas de résiliation du bail d'un logement. »]

Bilan de la deuxième année du PLAN D'ACTION GOUVERNEMENTAL POUR CONTRER LA MALTRAITANCE ENVERS LES PERSONNES ÂÎNÉES 2010-2015

Mesures structurantes réalisées	Autres mesures réalisées	Mesures en cours de réalisation
• Diffusion de la deuxième phase d'une campagne de sensibilisation portant sur le phénomène de la maltraitance – MFA • Continuité des activités de la Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées – MFA • Poursuite des services de la ligne téléphonique nationale d'écoute et de référence Aide Abus Âînés (1 888 489 ABUS [2287]) – MFA et MSSS • Mise en place de coordonnateurs régionaux spécialisés en matière de maltraitance envers les personnes âgées – MFA et MSSS • Maintien, à la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, d'une équipe d'intervention spécialisée en matière de lutte contre l'exploitation des personnes âgées – CDPDJ	• Poursuite des activités de l'équipe d'enquêteurs pour mettre fin plus rapidement aux abus de toutes natures et traiter les plaintes et les signalements concernant les personnes incapables et vulnérables – CPQ et CDPDJ • Réimpression d'un dépliant intitulé Trop beau pour être vrai? Méfiez-vous! Protégez-vous de la fraude financière – AMF et MFA • Diffusion d'un dépliant intitulé Les agressions sexuelles contre les personnes âgées existent et marquent profondément – MCCCCF et MFA • Organisation et tenue du Forum des partenaires du Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2010-2015 (Premier mécanisme de suivi) – MFA • Continuité des travaux du comité interministériel composé de onze ministères et organismes gouvernementaux (Deuxième mécanisme de suivi) – MFA • Dépôt des résultats du groupe de travail pour examiner l'encadrement normatif régissant les procurations bancaires, les comptes en fidécommissés et les mandats de gestion – Responsable : AMF Collaborateurs : Barreau du Québec, Chambre des notaires du Québec, Curateur public du Québec et Chambre de la sécurité financière • Mise à jour de directives à l'intention des procureurs aux poursuites criminelles et pénales en incluant une référence au droit à l'information des victimes âgées et en ajoutant les organismes venant en aide aux personnes âgées comme bénéficiaires de la contribution pénale ordonnée par le tribunal – MJQ • Mise à jour et promotion du Guide des pratiques policières, incluant des notions actuelles sur la prévention et l'intervention en matière de maltraitance envers les âgés – MSP • Information aux personnes âgées handicapées et à leur famille sur l'existence de mécanismes de plaintes et de recours – OPHQ • Conception d'outils et choix d'exemples pour soutenir les professionnels aux prises avec des situations où le secret professionnel est en jeu – MJQ	• Réalisation d'outils d'information permettant de mieux faire connaître les services offerts par la CDPDJ aux personnes âgées – CDPDJ • Recensement et diffusion des bonnes pratiques dans le milieu du logement social et communautaire – SHQ • Information aux personnes âgées handicapées et à leur famille relativement à l'existence de mécanismes de plaintes et de différents recours – OPHQ • Collaboration à différentes démarches du ministère de la Famille et des Aînés auprès des instances des réseaux de l'éducation concernant l'information ou la formation des milieux – MELS et MFA • Élaboration d'une politique et d'un plan d'action pour assurer une surveillance plus efficace des régimes de protection privés – CPQ • Production d'outils de communication et participation à des événements publics pour informer la population sur les services et les recours offerts aux personnes incapables – CPQ • Réalisation de formations pour les intervenants de chacun des réseaux – Responsables : CPQ et MSSS Collaborateurs : MJQ, MSP • Poursuite de la réflexion sur l'actuel dispositif de protection des personnes incapables qui leur donne accès aux mesures répondant à leurs besoins – CPQ • Information sur les mandats donnés en prévision de l'incapacité – CPQ • Préparation de contenus de formation sur les dispositions législatives permettant la divulgation de renseignements confidentiels, destinés aux organismes intéressés – MJQ • Diffusion de l'information sur les droits, les services et les recours disponibles dans le réseau de la justice – MJQ • Mise à jour régulière du bulletin d'information concernant les statistiques policières sur la criminalité envers les personnes âgées – MSP • Réalisation de formations pour les intervenants de chacun des réseaux – Responsable : MSP Collaborateurs : MSSS, MJQ, Curateur public • Renforcement du partenariat et de la mise au point de protocoles d'intervention entre les corps policiers et les différents intervenants – MSP • Promotion de la visibilité des policiers dans la communauté et dans divers regroupements d'âînés afin d'augmenter le sentiment de sécurité de ces personnes – MSP • Réalisation des travaux de révision de la réglementation portant sur la certification des résidences privées pour âînés pour créer l'obligation de déclarer tout incident ou accident portant atteinte à la sécurité et au bien-être d'un résident – MSSS • Information sur les services offerts par le réseau de la santé et des services sociaux pour mieux prévenir, dépister et intervenir en matière de maltraitance – MSSS • Réalisation de formations pour les intervenants de chacun des réseaux – MSSS • Poursuite de la mise en oeuvre des tables multisectorielles locales en matière de maltraitance – MSSS • Réalisation de travaux pour documenter la problématique de la maltraitance envers les personnes handicapées – OPHQ

1.1 Une campagne publicitaire au succès retentissant



« Négliger un aîné en le privant de nourriture, de soins, de médicaments. Manipuler, isoler, dénigrer, faire peur... Moi, ce qui me ferait peur, ça serait qu'on ferme les yeux là-dessus, qu'on fasse comme si ça n'existait pas. » Ces propos sont tirés d'une campagne publicitaire menée dans le cadre de la campagne gouvernementale de sensibilisation à la maltraitance envers les personnes âgées. Elle a reçu un prix Zénith décerné par le Forum des responsables des communications du gouvernement du Québec.

M^{me} Ferembach a conclu sa présentation en faisant état de quelques résultats chiffrés portant sur la campagne de sensibilisation : « Les retombées ont été extraordinaires, souligne-t-elle. Le visionnement et la visite des bannières vidéo dépassent de 600 % les moyennes observées dans l'industrie. Le site Web "maltraitanceaines.gouv.qc.ca" continue de générer beaucoup de visites. »

1.2 Trois organismes dont les réalisations s'articulent autour des mesures structurantes et majeures du plan d'action



M^{me} Marie Beaulieu, titulaire de la Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées. La cinquantaine d'exemplaires de *La maltraitance envers les aînés. Changer le regard*, offerts en pré-lancement, ont tous trouvé preneur.

« L'année qui s'est écoulée a été fertile en réalisations », a mentionné d'entrée de jeu M^{me} Beaulieu, avant de souligner trois des réalisations qu'elle évoquait.

A) La production de *La maltraitance envers les aînés. Changer le regard*, publié aux Presses de l'Université Laval

L'objectif de l'ouvrage intitulé *La maltraitance envers les aînés. Changer le regard*, auquel M^{me} Beaulieu a collaboré à titre de coauteure avec Joannie Bergeron-Patenaude, était de rendre ce sujet accessible à toutes et à tous, afin que les gens soient informés sur ce qu'est la maltraitance et de démythifier... bien des mythes. Construit sous forme de quiz, dix-huit questions y sont abordées dans autant de chapitres. Bien que la sortie en librairie ait été prévue dans quelques jours, M^{me} Beaulieu a tenu à nous l'offrir en exclusivité.

B) L'inventaire des outils de dépistage de la maltraitance

En collaboration avec l'Institut national de santé publique du Québec, la Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées a réalisé un inventaire des outils de dépistage de la maltraitance qui sont publiés dans le monde. Ils ont ainsi répertorié quatorze outils qui ont été validés, dont quatre ont été conçus et produits par des Québécois. Pour la suite des choses, leur souhait est de proposer l'utilisation de quelques-uns d'entre eux au Québec.

C) L'élaboration d'un questionnaire

Enfin, avec une équipe pancanadienne, la Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées ont conçu un questionnaire pour une étude populationnelle visant à mesurer l'ampleur du phénomène de la maltraitance. Ils attendent présentement une subvention qui leur permettra d'effectuer cette étude.



M. Gaétan Cousineau, président de la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse.

Dans son allocution, M. Cousineau a souligné ce qui suit avec fierté : « Nous avons atteint nos deux objectifs, soit la mise en place d'une équipe spécialisée d'intervention et la création d'outils d'information. Notre équipe comprend des conseillers juridiques, des enquêteurs et, plus récemment, nous nous sommes

adjoint les services de chercheurs qui donnent des avis au législateur ainsi que des éducateurs qui font de la formation sur le terrain. »

Il a ensuite rappelé que conseillers juridiques et enquêteurs ont mis au point une approche commune d'intervention pour les diverses situations de maltraitance envers les aînés (abus financier, maltraitance physique, etc.). Les nombreux outils qu'ils ont conçus, notamment en ce qui concerne les mesures d'urgence pour protéger les aînés de la maltraitance, font l'envie de plusieurs pour leur efficacité.

M. Cousineau a par ailleurs tenu à remercier les personnes qui dénoncent les situations de maltraitance. « Grâce à elles, le nombre de demandes est passé de 90 à 119. Pour la dernière année, on dépasse les 170, et 92 dossiers d'enquête sont présentement actifs », a-t-il exposé.

Finalement, il a expliqué qu'afin de mieux faire connaître les services et les réalisations de la CDPDJ, plusieurs outils d'information générale et spécialisée (milieu législatif, financier, policier et de la santé), ainsi que des formations, ont été conçus.

M. Cousineau était fier de souligner que lorsque la CDPDJ participe à des colloques et à des forums, ou donne des conférences à l'extérieur du Québec, les gens sont toujours étonnés que nous ayons la possibilité, au Québec, de faire des enquêtes de notre propre initiative. « Je peux vous assurer qu'on fait l'envie des autres commissions des droits de la personne du Canada et de plusieurs pays, dont la France, qui veut mettre en place un organisme identique au nôtre. »



M^{me} Francine Dupuis, directrice générale du Centre de santé et de services sociaux Cavendish.

Mme Dupuis a mentionné d'entrée de jeu que les réalisations les plus importantes de la Ligne Aide Abus Aînés (LAAA) comportent trois volets : le traitement des appels, la formation de professionnels et la recherche.

L'engagement des responsables de l'implantation de la LAAA, qui consistait à mettre sur pied une ligne professionnelle, et non de faire de l'écoute passive, a été tenu. « Nos professionnels font de l'écoute active, de l'évaluation

psychosociale, de l'intervention brève, des suivis à court terme et des références. Parce qu'ils sont conscients des limites du travail en vase clos, ils travaillent en partenariat avec les coordonnateurs régionaux, les organismes communautaires et gouvernementaux et les forces policières. Il faut s'outiller avec ce que font les autres, d'où l'importance du réseautage. »

Mme Dupuis a rappelé qu'une formation pour les intervenantes et les intervenants des CSSS a été élaborée par l'équipe de la LAAA. À ce jour, 550 intervenants psychosociaux et formateurs dans le réseau de la santé et des services sociaux de 13 régions administratives ont reçu cette formation. La formation destinée aux intervenantes et aux intervenants s'étend sur un ou deux jours et celle s'adressant aux formatrices et aux formateurs sur quatre jours. C'est avec fierté que Mme Dupuis a souligné que le taux de satisfaction des personnes ayant reçu ces formations était respectivement de 92 % et 96 %. De plus, près de 300 consultations professionnelles, soit des discussions cliniques et éthiques, ont été faites. Finalement, la mise en ligne d'un site Web pour les intervenants et un autre pour les formateurs, où ces derniers ont accès à des outils didactiques, a également été mentionnée.

En ce qui a trait à la recherche, trois chercheurs ont été engagés pour évaluer la LAAA. Afin d'obtenir une évaluation objective, ils viennent de trois universités distinctes, soit l'Université du Québec à Montréal, l'Université du Québec à Trois-Rivières et l'Université de Montréal. « J'attends avec impatience leur rapport, qui devrait être publié dans les prochains jours¹. La ministre et M. Cousineau l'ont dit : « On est de plus en plus considérés comme étant à l'avant-garde. Cela vaut aussi pour la recherche. »

Mme Dupuis a conclu en invitant les partenaires présents à continuer à lutter contre la maltraitance : « Le nombre de personnes âgées est en augmentation. Il ne faut pas lâcher. Et, tout le monde ensemble, on va réussir ! »

1. Voir le site Web suivant pour prendre connaissance du rapport : [\[aideabusaines.ca\]](http://aideabusaines.ca).

2. AVANCEMENT DU PROJET DES COORDONNATRICES ET COORDONNATEURS RÉGIONAUX EN MALTRAITANCE



M^{me} Françoise Guénette, journaliste et animatrice du Forum, s'entretient avec deux coordonnateurs régionaux en maltraitance : Diane Grenier, de la région des Laurentides, et Paul Martel, de l'Estrie.

Parmi les quatorze régions qui ont terminé l'étape de l'inventaire, huit ont établi un diagnostic. Toutes les régions travaillent cependant déjà à la préparation d'un plan d'action régional.

« La première démarche, a raconté M^{me} Grenier, consistait à dresser un portrait régional à partir d'un inventaire des services et des ressources disponibles. Ce portrait nous a permis de faire un diagnostic, à savoir : quelles sont les forces et les faiblesses de notre région, qu'est-ce qu'on pourrait améliorer, quels sont les défis à relever et, enfin, quelles sont les opportunités qui se présentent à nous ? Lors de la Journée d'élaboration du plan d'action régional Laurentides, le 9 février 2012, on a déterminé, avec nos partenaires locaux et régionaux, les priorités pour les trois années à venir. »

« En Estrie, a enchaîné M. Martel, on avait déjà une table de concertation régionale bien implantée. Afin d'établir le diagnostic, entre août et novembre 2011, j'ai obtenu l'avis de 45 partenaires et de 255 personnes de divers horizons : santé et services sociaux, groupes communautaires, sécurité publique, justice, représentants de groupes anglophones, communautés culturelles et associations de personnes âgées. Leurs interventions ont fait ressortir les six points suivants :

l'information est dispersée ;

- le manque de continuité dans les projets est dû en bonne part à un important roulement de personnel ;
- on connaît mal les partenaires ;
- les ressources humaines sont rares, tant dans le public que dans le privé ;

- il y a un manque de financement pour un réseau complémentaire au réseau public ;
- nos particularités régionales sont la présence de francophones, d'anglophones et de communautés culturelles vivant dans des milieux urbains et ruraux.

« Notre plan d'action régional est articulé autour de quatre orientations :

1. Renforcer la capacité d'intervenir.
2. Mieux cibler les efforts de prévention, notamment auprès des aînés isolés et vulnérables, des jeunes et de la population en général.
3. Baliser le dépistage et, par la suite, établir la marche à suivre.
4. Intensifier la concertation au niveau local, régional et national.

« En collaboration avec le coordonnateur de la Capitale-Nationale, a poursuivi M. Martel, on élabore actuellement un guide de pratiques pour regrouper l'information et renforcer notre capacité d'intervenir. On y trouvera, par exemple, des fiches synthèses sur l'intervention ainsi que sur les responsabilités et les rôles des différents types d'intervenants. Sa sortie, prévue au début de l'automne 2012, sera complétée par une tournée régionale d'une trentaine de formations dans la région de l'Estrie. »

S'il n'y a pas de modèle unique, puisque chaque région a ses particularités, la clé du succès — concertation et partenariat — s'applique à toutes les régions.

2.1 Les coordonnatrices et coordonnateurs régionaux en maltraitance



Étaient en poste, en mars 2012, les coordonnatrices et coordonnateurs suivants :

1. Bas-Saint-Laurent (01) : Carmen Bouffard
2. Saguenay–Lac-Saint-Jean (02) : Suzanne Boisclair
3. Capitale-Nationale (03) : Robert Simard
4. Mauricie et Centre-du-Québec (04) : Hélène Gervais

5. Estrie (05) : Paul Martel
6. Montréal (06) : Marie Cantin
7. Outaouais (07) : Mélanie Anctil
8. Abitibi–Témiscamingue (08) : Martine Godard
9. Côte-Nord (09) : Marjolaine Tremblay
10. Nord-du-Québec (10) : Geneviève Lacroix
11. Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine (11) : Jean-Denis Santerre
12. Chaudières-Appalaches (12) : Éric Rodrigue
13. Laval (13) : Élyse Laurin
14. Lanaudière (14) : Ghislaine Jetté
15. Laurentides (15) : Diane Grenier
16. Montérégie (16) : Carmen Rouleau
17. Communautés culturelles : Louise Buzit-Beaulieu, en poste à Montréal
18. Premières nations : Édith Picard-Marcoux, en poste à Wendake

Les dix-huit coordonnatrices et coordonnateurs régionaux ont pour mandat de soutenir et d'encourager la mobilisation des acteurs de chaque région.

3. RÉDUIRE LA VULNÉRABILITÉ: UN MODÈLE DE PROCURATION ET LA BROCHURE LA CONFIANCE, ÇA SE MÉRITE !



Les conférenciers de l'Autorité des marchés financiers : M^{me} Sophie Garon, directrice de la Direction des communications avec les clientèles et de l'éducation, et M^e Jean Gagnon, de la Direction des affaires juridiques.

3.1 L'Autorité des marchés financiers

Seul organisme du genre au Canada, l'Autorité des marchés financiers (nommée plus bas l'Autorité) est responsable de la réglementation et de l'encadrement intégré du secteur financier au Québec. Créé en février 2004 et financé par l'industrie, il regroupe cinq organismes² et veille à l'application de neuf lois. Il relève du ministre des Finances du Québec, qui n'intervient toutefois pas dans ses affaires courantes.

Sa mission comporte deux volets :

- Le volet « consommateurs », qui consiste à prêter assistance aux consommateurs de produits et services financiers, à voir à la mise en place de programmes de protection et d'indemnisation et à administrer le fonds d'indemnisation prévu par la loi.
- Le volet « encadrement des marchés financiers », dont l'objectif est de veiller à ce que les institutions financières et les autres intervenants du secteur financier respectent les normes de solvabilité prescrites et se conforment aux obligations que la loi leur impose. L'Autorité a également pour mission d'assurer l'encadrement des activités de distribution de produits et services financiers, des activités de bourse et de compensation, et des marchés de valeurs mobilières.

2. La Commission des valeurs mobilières du Québec, l'Inspecteur général des institutions financières, le Fonds d'indemnisation des services financiers, le Bureau des services financiers et la Régie de l'assurance dépôts du Québec.

3.2 La création d'un modèle de procuration

En 2009, dans la foulée du scandale Earl Jones et à la demande du ministre des Finances du Québec, l'Autorité crée un groupe de travail où tous les milieux concernés sont représentés. Ce groupe de travail a pour mandat de proposer des moyens de réduire la vulnérabilité à la fraude des personnes ayant recours à une assistance dans la gestion de leurs biens.

« Pour y parvenir, a expliqué M^{me} Garon, le groupe de travail a mis sur pied trois comités qui ont produit deux importants outils d'information et de sensibilisation : un modèle de procuration et la brochure *La confiance, ça se mérite !* qui est distribuée par les organismes membres du groupe de travail et leurs réseaux, notamment le réseau du ministère de la Justice. »

M^e Gagnon a par la suite fait une présentation détaillée du modèle de procuration élaboré par l'Autorité. Ce dernier porte sur la gestion des biens et ne concerne pas le mandat donné en prévision de l'incapacité.

« La procuration désigne, à la fois, le pouvoir d'agir de la personne à qui le mandat est confié et le document écrit qui constate ce mandat. »

« Un mandat, souligne M^e Gagnon, est un contrat par lequel une personne, le mandant, autorise une autre personne, le mandataire, à la représenter et à agir en son nom auprès de tiers. On peut confier à un mandataire la simple (partielle) ou la pleine (totale) administration de ses biens. Cependant, même s'il a signé une procuration, le mandant conserve le pouvoir de gérer son argent, d'administrer ses biens ou de les vendre. Il peut aussi révoquer la procuration ou y mettre fin en tout temps, pour quelque raison que ce soit. De plus, une procuration ne devrait être accordée que pour une fin particulière et pour une durée limitée, quitte à faire l'objet d'un renouvellement. »

M^e Gagnon a attiré l'attention de l'auditoire sur l'importance du choix du mandataire et sur la nécessité de prendre des précautions. Les précautions devraient augmenter en fonction de la valeur des biens qui font l'objet du mandat et des pouvoirs qui sont confiés au mandataire.

- Il peut être utile de prévoir la présence de deux mandataires pour accomplir certains actes de plus grande importance, une façon de faire plus fréquente lorsqu'il s'agit de personnes âgées. Si un aîné fait l'objet de pressions de la part de ses proches ou de toute autre personne afin de signer une procuration, il devrait consulter un ou une spécialiste en qui il a confiance avant de signer quoi que ce soit.

Parce qu'il est plus facile à exécuter quand il est précis et détaillé, un « bon » mandat devrait contenir les éléments suivants :

- la date à laquelle il a été rédigé ;
- le nom du mandant et ses coordonnées ;
- le nom du mandataire et ses coordonnées ;
- la description précise du mandat et des responsabilités du mandataire ;
- les limites exactes du mandat ;
- la mention de la révocation d'un mandat antérieur, le cas échéant ;
- le mode de reddition des comptes et la fréquence de cette opération, qui devrait au minimum être faite tous les ans et être déterminée en fonction des actes à accomplir ;
- la rémunération du mandataire, si l'on a décidé de lui accorder une compensation financière ;
- la durée de la procuration et les modalités de révocation de cette procuration ;
- la signature du mandant et du mandataire.

« Plus les pouvoirs conférés et la valeur des biens visés par la procuration sont importants, a insisté M^e Gagnon, plus il est recommandé de faire affaire avec un professionnel. Mais, si vous souhaitez préparer vous-même votre procuration :

- décrivez dans vos propres mots les pouvoirs que vous souhaitez confier à votre mandataire et les biens visés par la procuration. Soyez clair et précis, quitte à donner des exemples ;
- indiquez quels actes ne peuvent pas être accomplis par le mandataire en cas de doute ;
- prévoyez la durée de la procuration et de quelle façon les actes autorisés peuvent être accomplis et pendant combien de temps.

« Un mandat ne devrait jamais être d'une durée supérieure à un an. Il prend fin lorsqu'il arrive à échéance, qu'il a été exécuté ou révoqué, mais aussi en cas de décès, faillite ou incapacité du mandant ou du mandataire. »

3.3 Pour plus d'information sur la procuration

Pour obtenir plus d'information sur ce que constitue une procuration et sur les règles qui l'encadrent, on peut consulter les sites Web suivants ou téléphoner aux bureaux du Curateur public du Québec :

- ministère de la Justice du Québec : [\[justice.gouv.qc.ca\]](http://justice.gouv.qc.ca) ;
- Éducaloi : [\[educaloi.qc.ca\]](http://educaloi.qc.ca) ;
- Chambre des notaires du Québec : [\[cng.org\]](http://cng.org) ;
- Curateur public du Québec : [\[curateur.gouv.qc.ca\]](http://curateur.gouv.qc.ca) (1 800 363-9020) ;
- Barreau du Québec : [\[barreau.qc.ca/fr\]](http://barreau.qc.ca/fr) ;

- Association coopérative d'économie familiale (ACEF) Rive-Sud de Québec : [acefrsq.com] ;
- Le bel âge : [lebelage.ca] ;
- Code civil du Québec

3.4 La confiance, ça se mérite !



Couverture de la brochure : *La confiance, ça se mérite !* www.lautorite.qc.ca

En tant que directrice des communications, c'est avec fierté que M^{me} Garon a présenté la brochure *La confiance, ça se mérite !* qui comporte quatre grands messages ou conseils s'adressant aux personnes se préparant à demander de l'aide pour gérer « leurs affaires » (ex : leurs biens ou investissements, effectuer des transactions bancaires ou acquitter des factures par exemple):

- choisir un professionnel membre d'un organisme reconnu ou d'un ordre professionnel ;
- clarifier les choses afin d'éviter tout malentendu lorsqu'on confie un mandat à un professionnel, ou qu'on donne une procuration;
- se donner les moyens nécessaires pour détecter toute forme de fraude ;
- trouver de l'assistance en cas de besoin.

« À ce jour, dit-elle, 12 500 consommateurs ont été rejoints, principalement par l'entremise des ministères et organismes concernés.

« Mais, il y a plus. Parmi les nombreux efforts accomplis, mentionnons le soutien financier que nous apportons à différents partenaires pour des projets de sensibilisation des consommateurs, les conférences que nous donnons à des groupes d'aînés, ainsi qu'une nouvelle section « Consommateur » dans notre site

Internet. Et puis, il y a les grandes campagnes de sensibilisation, dont la dernière, *Déjouez la fraude en 5 bonnes questions*, qui a pour objectif de prévenir au lieu de guérir. »

Après avoir rappelé que les deux documents conçus par l'Autorité sont disponibles sur son site Internet, M^{me} Garon a invité les participantes et les participants à les lire, mais aussi à les « publiciser » auprès de leurs membres. Le modèle de procuration est disponible en version imprimable sur le site Internet suivant : [lautorite.qc.ca].

4. L'ÉCHANGE DE RENSEIGNEMENTS CONFIDENTIELS LORSQUE LA SÉCURITÉ D'UNE PERSONNE EST MENACÉE



M^e Audrey Turmel, du ministère de la Justice du Québec, a abordé le dossier complexe des dispositions législatives sur la confidentialité.

« Ma présentation d'aujourd'hui est, en fait, un survol, une sorte de “bande-annonce” d'une formation d'une demi-journée que j'ai donnée dans plusieurs villes du Québec dans le cadre du Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées, a précisé M^e Turmel.

« Parmi la panoplie de lois contenant des dispositions sur la confidentialité, la plus importante est, sans conteste, la Charte des droits et libertés de la personne parce qu'elle représente les valeurs du Québec, notamment ses articles 1, 2, 5 et 9. »

Voici des extraits de certaines dispositions clés de la Charte.

« **Article 1.** Tout être humain a *droit à la vie, ainsi qu'à la sécurité, à l'intégrité et à la liberté de sa personne.*

« **Article 2.** Toute personne *doit porter secours* à celui dont la vie est en péril, personnellement ou en obtenant du secours, en lui apportant l'aide physique nécessaire et immédiate, à moins d'un risque pour elle ou pour les tiers ou d'un autre motif raisonnable.

« **Article 5.** Toute personne a *droit au respect de sa vie privée.*

« **Article 9 :** Chacun a *droit au respect du secret professionnel.* Toute personne tenue par la loi au secret professionnel et tout prêtre ou autre ministre du culte ne peuvent, même en justice, divulguer les renseignements confidentiels qui leur ont été révélés en raison de leur état ou profession, à moins qu'ils n'y soient autorisés par celui qui leur a fait ces confidences ou par une disposition expresse de la loi.

« Dans un monde idéal, tout le monde respecterait ces droits. Dans la pratique, on est souvent déchiré entre deux options : venir en aide à une personne ou respecter la confidentialité des renseignements qu'elle nous a confiés. De plus, on est soumis soit au secret professionnel, soit au secret organisationnel. »

« Le secret professionnel, a expliqué M^e Turmel, porte essentiellement sur les renseignements confidentiels qui sont révélés dans le cadre d'une relation de service entre un professionnel et son client. Ce qu'il faut savoir, c'est que le droit au secret professionnel, octroyé au client, a pour objet d'assurer la protection du client, et non celle du professionnel. Par ailleurs, pour que le renseignement révélé par un client soit protégé par le secret professionnel, l'intervenant à qui il est confié doit être membre d'un ordre professionnel qui a un code de déontologie et qui est reconnu par le Code des professions.

« Bien qu'il s'étende aux proches collaborateurs du professionnel, le secret professionnel ne s'applique pas à une tierce personne (souvent un membre de la famille) présente lors de la consultation. C'est pourquoi il est important d'en informer le client. »

Les personnes qui ne sont pas tenues au secret professionnel doivent toutefois respecter le secret organisationnel, même celles qui travaillent dans un organisme à but non lucratif. Le secret organisationnel a notamment pour objet de protéger la vie privée des employés ainsi que celle des clients, des bénéficiaires, des utilisateurs de services ou des personnes se procurant certains produits.

« Contrairement au secret professionnel, a ajouté M^e Turmel, le nombre d'exceptions permettant de divulguer des informations personnelles sans le consentement du client est plus élevé. Par exemple, une infirmière peut transmettre des renseignements confidentiels à un médecin, un psychologue ou un policier.

« Le professionnel peut être délié de son obligation de respecter le secret professionnel si son client y renonce clairement et volontairement, ou lorsque la loi l'ordonne ou le lui permet. »

« En 1996, raconte M^e Turmel, un cas de violence conjugale se termine par un double meurtre et un suicide. Depuis trois ans, la menace qui plane sur une femme et son fils est bien connue de plusieurs CSSS et corps policiers. Tout le monde a des parcelles d'information, mais travaille en vase clos. Dans son rapport, le coroner Bérubé recommande ce qui suit :

Lorsqu'il y a un doute raisonnable à l'effet qu'il y a danger pour la sécurité ou la vie d'une personne, l'intervenant social, médical ou judiciaire

possédant cette information, n'hésitera pas à lever la confidentialité ou le secret professionnel pour entrer en contact avec d'autres ressources afin d'assurer la sécurité de la personne en danger.

« Il s'agit de l'affaire Lirette, qui fut à l'origine de la Loi modifiant diverses dispositions législatives eu égard à la divulgation des renseignements confidentiels en vue d'assurer la protection des personnes, aussi appelée loi 180. » Cette loi s'applique aux professionnels régis par le Code des professions ainsi qu'à toute personne œuvrant dans un secteur d'activité gouvernemental, paragouvernemental (réseau de la santé, de l'éducation), municipal, communautaire, commercial, etc.

Depuis l'entrée en vigueur de la loi précitée, en décembre 2001, dans les onze lois régissant le secret professionnel ou la confidentialité, la règle est identique : « [...] **le professionnel peut communiquer un renseignement protégé par le secret professionnel, en vue de prévenir un acte de violence, dont un suicide, lorsqu'il a un motif raisonnable de croire qu'un danger imminent de mort ou de blessures graves menace une personne ou un groupe de personnes identifiables.** »

« Avoir un motif raisonnable de croire ne signifie pas que l'on détienne une preuve inattaquable, mais, qu'en raison d'un fait ou de circonstances, on considère, on estime, on appréhende un danger. Par ailleurs, la notion de "blessures graves" inclut une blessure psychologique grave, ce que peuvent être, dans certains cas, des abus financiers. Mais, quelle que soit la situation, il est primordial de bien documenter votre dossier afin de vous protéger, a précisé M^e Turmel. »

Si la loi est claire sur la prédominance de la sécurité dans le domaine de la confidentialité, la prise de décision peut néanmoins être influencée, notamment lorsque des aînés sont en cause, par des valeurs personnelles ayant trait :

- au respect de l'autonomie de la personne ;
- à la protection de la relation thérapeutique ;
- à la promesse de confidentialité donnée ;
- au secret organisationnel.

Quelques règles à retenir

1. La coopération interdisciplinaire ou intersectorielle repose sur la communication, en temps utile, de renseignements dits privilégiés, personnels ou confidentiels. Si l'on estime devoir discuter rapidement d'un cas avec d'autres professionnels, il importe de ne pas donner le nom du client ou du patient à ceux-ci.

2. Éviter de classer toute information, quelle qu'elle soit, comme étant un renseignement personnel protégé par le secret professionnel ou organisationnel.
3. Si le renseignement qu'on estime devoir divulguer relève du secret professionnel ou organisationnel, obtenir le consentement de la personne concernée au préalable.
4. L'obtention du consentement de la personne concernée n'est pas une règle impérative parce que la sécurité d'une personne menacée l'emporte sur la confidentialité ou le secret professionnel.
5. Éviter le piège consistant à vouloir gérer seul le risque. Il faut savoir, d'une part, partager l'information et, d'autre part, intervenir de façon interdisciplinaire et intersectorielle.

Nous terminerons en précisant que la conférence de M^e Turmel a été fort appréciée pour la richesse de ses informations. Au début de sa conférence, M^e Turmel avait offert aux personnes intéressées de se rendre dans leur région pour donner sa formation. Elle ne se doutait probablement pas de l'intérêt qu'elle allait soulever. En effet, de nombreuses personnes de divers organismes ont manifesté le désir de l'accueillir.

Par ailleurs, il est possible d'obtenir copie de sa conférence en lui en faisant la demande par courriel à l'adresse suivante : [audrey.turmel@justice.gouv.qc.ca].

5. ÉTHIQUE ET MALTRAITANCE



M. René Villemure, président fondateur de l'Institut québécois d'éthique appliquée, a entretenu les participantes et les participants d'un sujet au cœur de bien des décisions lorsqu'il s'agit d'intervenir dans des cas de maltraitance appréhendée.

« L'éthique, a dit M. Villemure, est un sujet dont on entend parler souvent, sans vraiment savoir ce que c'est. Si les organismes et les sociétés y font souvent référence depuis une dizaine d'années, c'est principalement parce qu'on a perdu des repères ; je pense en particulier aux repères traditionnels qu'étaient la famille et la religion, qui ont à peu près disparu, ou qui ont été modifiés pour être remplacés par le repère juridique. Alors, quand vient le temps de prendre des décisions, on ne sait plus quoi faire.

« L'interrogation de base en éthique est [la suivante] : quoi faire pour bien faire ? »

« Il faut d'abord distinguer les situations régulières des situations irrégulières, a déclaré M. Villemure. Une situation régulière est une situation pour laquelle il existe des écrits, des guides, des codes, des lois, un plan. Il y a une solution, et il convient de l'appliquer, de s'y conformer.

« L'éthique vient répondre à la question "quoi faire pour bien faire" lorsqu'on doit prendre une décision dans une situation irrégulière, c'est-à-dire lorsqu'on est en présence de l'un, ou plusieurs, des quatre cas suivants.

1. Il n'y a pas de règles, de normes ou de lois qui s'appliquent.
2. Il existe une règle, mais elle est muette sur la situation qui nous concerne.
3. Deux règles s'affrontent, ce qui est de plus en plus fréquent.
4. Une règle existe, mais elle est injuste dans les circonstances.

« Dans ces quatre cas, il faut donc faire autrement. Face à l'incertitude, c'est le rôle de l'éthique de vous aider à décider avec justesse. Depuis que le repère juridique est devenu le principal repère, il arrive que les droits des uns soient en infraction avec les droits des autres. Vous devez alors discerner le cas où il faut appliquer la règle et celui où il faut réfléchir. C'est la première attitude à avoir en éthique. »

« Une valeur, c'est une chose en laquelle on croit et qui, dans l'incertitude, aide à prendre une décision dans les situations irrégulières. Une valeur, c'est un guide, un phare, une balise. »

Une valeur, a ensuite spécifié M. Villemure, a nécessairement un contenu moralement positif et le concept de valeur contient sa propre raison d'être. Par exemple, l'honnêteté est par essence moralement positive et contient sa propre raison d'être. En effet, si l'on demande à quelqu'un pourquoi il est honnête, il ne peut nous donner de raison autre que l'honnêteté en tant que telle.

« Une valeur, c'est une raison de faire. Il importe cependant de savoir faire des distinctions conceptuelles. Par exemple, qu'est-ce que l'équité ? », a poursuivi le conférencier. En substance, l'équité correspond à l'égalité, mais il s'agit d'une forme d'égalité où tout le monde n'est pas traité de la même façon, si l'on peut dire, mais selon ses besoins. Si l'égalité peut primer dans un cas régulier, en situation irrégulière, on fera valoir certains principes d'équité qui tiennent compte des besoins individuels.

M. Villemure y est ensuite allé d'un autre exemple : le respect. Selon lui, respecter une chose (loi, environnement, budget), c'est s'y conformer, y obéir, s'y soumettre. Respecter une personne est cependant différent. En éthique, tout tourne autour du respect, qui nous oblige à poser un regard différent sur la personne pour ne pas la heurter inutilement.

Dans les cas réguliers, se conformer à la règle est une bonne chose. Dans les cas irréguliers, il convient de poser un second regard sur la situation, de l'examiner de manière différente, pour ne heurter personne inutilement. Quand on parle d'éthique, on parle nécessairement de valeurs.

« Une valeur, a ajouté M. Villemure, doit avoir un rapport avec la nature de l'organisation. Pour que l'on puisse l'interpréter facilement, une valeur doit être bien définie, partagée et praticable. Sinon, ce ne sont que des mots. »

En résumé, quand un intervenant ou un professionnel doit prendre une décision, il doit d'abord préciser quel est l'objet de cette décision, quel est le problème qui la motive, avant de déterminer s'il agit dans un contexte régulier ou irrégulier. Dans le premier cas, il doit établir quelle est la norme qui doit guider son action et l'appliquer. Dans le second cas, il lui faut en premier lieu cerner les valeurs qui sont en cause.

« En éthique, le concept de temps est important parce qu'il faut savoir quand faire les choses. »

« Il y a :

1. Le temps d'apprendre.
2. Le temps de débattre, de s'autoriser à convaincre ou à être convaincu, d'apporter des idées.
3. Le temps du travail, de la productivité, de l'efficacité et de l'efficience. Et c'est trop souvent le seul que l'on a conservé.

« Or, l'éthique étant affaire de réflexion, il faut se réapproprier tous les temps, surtout en présence d'un cas irrégulier, a conclu M. Villemure. »

Après le temps des concepts, voici celui du débat, prélude essentiel à l'action.

6. ÉTUDES DE CAS

6.1 Première Étude de cas : M^{me} Lambert



M^{me} Maryse Soulières, agente de recherche et formatrice à la Ligne Aide Abus Aînés, a soumis à l'assistance trois cas inspirés de situations rencontrées dans son travail. Elle a ensuite animé les séances plénières avec M. René Villemure.

M^{me} Lambert

Vous êtes infirmière au CLSC. Deux fois par semaine, vous donnez des soins à M^{me} Lambert, une dame de 89 ans qui souffre de démence, de diabète et de problèmes cardiaques. Elle demeure dans sa maison avec son fils unique, qui est présentement en arrêt de travail.

Vous remarquez que l'état de M^{me} Lambert se détériore rapidement : elle ne se lève plus, ne parle plus, mange très peu et a perdu beaucoup de poids. Elle a des plaies de lit aux omoplates et au bas du dos, qui se détériorent malgré vos soins. En dépit de vos recommandations, son fils ne la change pas de position suffisamment souvent. À plusieurs reprises, vous tentez de discuter avec ce dernier de l'état de santé de sa mère et des soins qu'elle doit recevoir. Chaque fois, il se fâche et dit que si l'état de sa mère se dégrade, ce doit être parce que vous ne la traitez pas correctement. La situation reste la même et la condition de M^{me} Lambert continue de se détériorer.

De retour au CLSC, vous informez la travailleuse sociale de vos préoccupations. Elle vous répond que la situation est complexe parce que M^{me} Lambert a des pertes cognitives. Elle vous rappelle aussi les propos du fils de M^{me} Lambert, qui souhaite respecter la volonté de sa mère, qui est de rester à la maison jusqu'à la fin de sa vie. La travailleuse sociale ne propose aucune piste de solution.



Un groupe en discussion.

Divisés en sous-groupes, les participantes et les participants devaient répondre aux questions suivantes :

Sommes-nous, oui ou non, en présence d'un problème d'éthique ? Pourquoi ? Quelles sont les valeurs concernées ? Que devons-nous faire devant un pareil cas ?

« Sommes-nous en présence d'un problème d'éthique ? » Les avis, à ce sujet, étaient partagés, ainsi qu'en témoignent les réponses suivantes.

- Puisque aucune règle précise ne s'applique, il s'agit d'un cas irrégulier.
- Ce cas doit être considéré comme un cas régulier, parce qu'il existe des indications médicales pour les plaies de lit et le diabète, et que l'infirmière peut agir immédiatement.
- Il faut respecter le souhait de M^{me} Lambert de rester à la maison, de même qu'il faut respecter ses valeurs familiales et son autonomie. C'est une question de dignité.
- Oui, M^{me} Lambert présente des problèmes de santé. Mais est-ce qu'on doit respecter le souhait d'une personne de demeurer chez elle si elle ne peut recevoir des soins appropriés à domicile.
- Le fils dit rapporter les volontés de sa mère, mais en est-on certain ? Celle-ci est-elle en mesure de donner son consentement ?



« Toutes ces réflexions sont intéressantes, est intervenu M. Villemure, mais il faut les mettre en ordre. Ici, on a des faits sur lesquels s'appuyer : les plaies et le fait qu'on ne change pas M^{me} Lambert de position aussi souvent que son état l'exige. Ces faits ont-ils une relation avec une règle ? S'ils n'en ont pas, cela signifie qu'on est en présence d'un problème d'éthique et qu'on devra s'appuyer sur des valeurs. »

M. Villemure a par la suite suggéré aux participantes et aux participants trois valeurs de base à considérer dans leur réflexion :

1. Le respect, c'est-à-dire le second regard que l'on porte sur un cas afin de ne pas heurter une personne inutilement.
2. La bienveillance, c'est-à-dire la faculté de déterminer en quoi consiste le bien de l'autre, tout en se rappelant que le bien de l'autre ne correspond peut-être pas à ce qui serait bien pour nous ; il faut donc savoir prendre une distance par rapport à ses valeurs personnelles.
3. La vigilance, qui consiste à voir venir une situation, à la prévenir, afin d'éviter les problèmes ou d'en atténuer les effets.

« En cas d'incertitude, a recommandé M. Villemure, prenez le chemin du cas irrégulier. Ça va être plus long, mais vous ne risquez pas de vous tromper. »

« On vous a soumis un cas compliqué, a admis M^{me} Soulières, vu le nombre d'éléments à prendre en considération. Sur le plan de la santé, quand l'intégrité de la personne peut être menacée, il y a des règles à suivre. Donc, pour cet aspect, on serait en présence d'un cas régulier.

« L'autre aspect, c'est toute l'histoire du consentement aux soins. On est en présence de quelqu'un qui semble plutôt inapte parce qu'elle ne parle plus, signe que la maladie serait assez avancée. Si M^{me} Lambert avait déjà exprimé son désir de rester à domicile, on essaie de respecter son choix. Mais l'aurait-elle voulu dans ces conditions ? Entre en jeu l'aspect de la bienveillance, où il faut protéger la personne, et le Curateur public a des mesures de protection qui sont bien balisées. »

M^{me} Soulières a également mentionné que ce cas de figure avait été conçu à partir d'un cas réel. M^{me} Lambert est décédée quelques jours après son hospitalisation. À la demande du personnel infirmier, il y a eu une enquête du coroner. Celui-ci a conclu :

- qu'il y avait eu manquement à certaines règles ;
- que la travailleuse sociale, bien qu'informée par l'infirmière de l'état de M^{me} Lambert, n'avait proposé aucune piste de solution ;
- que les intervenantes et intervenants, qui ne possédaient pas toutes les informations, auraient tout de même dû agir avant.

« Dans nos formations, a ajouté M^{me} Soulières, on insiste toujours sur l'importance, dans des situations complexes, d'en parler avec d'autres personnes, dans des comités d'éthique ou autres. »

« Mourir à la maison, oui, a conclu une participante, mais dans de bonnes conditions. »

6.2 Deuxième étude de cas : M^{me} Joseph

M^{me} Joseph

Vous êtes directrice d'une résidence privée qui accueille une quinzaine de personnes âgées. L'une des résidentes, M^{me} Joseph, a 69 ans et demeure dans votre résidence depuis quatre mois. Elle est paralysée du côté droit et utilise un fauteuil roulant que quelqu'un doit pousser pour elle en attendant qu'elle obtienne un fauteuil motorisé.

Elle est mariée, n'a pas d'enfant et son conjoint demeure toujours dans leur appartement. Une ou deux fois par mois, il sort M^{me} Joseph et l'emmène passer la fin de semaine avec lui à l'appartement. Une des préposées vous a fait remarquer qu'au retour de ces visites, M^{me} Joseph a souvent des bleus aux bras, que son conjoint explique par le fait qu'elle se frappe parfois contre des meubles ou des portes alors qu'il tente de déplacer son fauteuil roulant. M^{me} Joseph confirme également ces explications. La même préposée vous a également rapporté que lorsque M^{me} Joseph est revenue de sa dernière sortie, des saignements vaginaux ont été remarqués durant les soins d'hygiène. Elle trouvait aussi que M^{me} Joseph semblait anxieuse et triste.

À la demande de la préposée, qui est très inquiète et vous presse d'intervenir, vous décidez d'aller voir la résidente à sa chambre. Vous lui demandez si elle va bien et si elle veut poursuivre ses sorties de fin de semaine avec son conjoint. M^{me} Joseph vous répond oui, qu'elle souhaite pouvoir passer du temps chez elle avec son mari.

Ici aussi, les avis étaient partagés. Voici quelques exemples de propos entendus :

- Il n'y a pas de procédures pour dicter la conduite à suivre. C'est donc un cas irrégulier, qui présente un problème d'éthique. On a le choix entre ne pas agir et prendre la situation en main en fonction des trois valeurs proposées : bienveillance, vigilance et respect.
- La première valeur à prendre ici en considération est la bienveillance et, en conséquence, la vigilance. Si l'on se base sur ces deux valeurs, on doit le faire sans poser un regard accusateur sur le mari. Un examen médical permettrait éventuellement de déceler un problème de santé qui expliquerait les pertes vaginales. La situation de M^{me} Joseph qui, à 69 ans, est entourée de cas plus lourds que le sien, peut expliquer sa tristesse lorsqu'elle revient à la résidence. Nous avons des doutes raisonnables quant à la véritable situation de cette femme.
- Il ne s'agit pas d'un problème d'éthique, parce qu'on est dans l'ordre des soupçons. Selon nous, il faudrait d'abord documenter la situation. Comment le mari se comporte-t-il quand il vient chercher sa femme, par exemple ? Il faudrait également aller à l'appartement, parce que l'explication des bleus aux bras est peut-être vraie. Les saignements vaginaux n'ayant été observés qu'une fois, nous sommes d'avis qu'il serait préférable d'attendre pour voir si la situation se reproduit. Nous n'interviendrions qu'après avoir observé des faits tangibles.
- Selon nous, nous ne sommes pas en présence d'un problème d'éthique, parce qu'il existe des règles, des structures qui nous dictent comment agir dans des cas comme celui-là, où il pourrait y avoir de la violence conjugale et de la négligence ; au départ, nous nous entendions cependant pour dire que nous étions en présence d'une situation relevant de l'éthique mais, après examen des faits, notre point de vue a changé. En somme, nous croyons que nous possédons les outils nécessaires pour continuer à documenter la situation, tout en restant vigilants.

« Vous dites la même chose », a expliqué M. Villemure. Il a ajouté qu'en choisissant de documenter ce cas, les participantes et les participants avaient fait preuve de vigilance, c'est-à-dire qu'ils avaient anticipé de possibles abus afin d'en atténuer les conséquences ou de les éviter. Il a conclu qu'ils agissaient pour les mêmes motifs. Dans les faits, tous les groupes ont traité ce cas comme une situation irrégulière. Des perspectives en apparence différentes ont de ce fait été réconciliées.

« Pour savoir si on est face à un problème d'éthique, a précisé M^{me} Soulières, il faut d'abord vérifier s'il existe des lois, des règles pour une situation semblable. On peut alors savoir si elles sont suffisantes ou non. Par ailleurs, la propriétaire de la résidence n'a probablement pas été formée pour faire la différence entre un soupçon, un doute raisonnable et une preuve.

« Ce cas a été présenté à la LAAA par la travailleuse sociale à qui l'on avait demandé de rencontrer M^{me} Joseph. Nous lui avons suggéré de procéder aux évaluations que plusieurs d'entre vous ont mentionnées. »

6.3 Troisième étude de cas : M. Smith

M. Smith

Vous êtes bénévole dans un CHSLD où vous effectuez des visites d'amitié. M. Smith a été admis au CHSLD il y a environ un mois et, comme il n'a pas de famille et ne reçoit aucun visiteur, on vous a demandé de lui tenir compagnie. La responsable vous avise que le personnel trouve que M. Smith a « tout un caractère », qu'il est souvent impatient et crie après le personnel.

Votre première rencontre avec lui, la semaine dernière, s'est bien déroulée. Juste avant de le quitter, il vous a dit qu'il trouvait très difficile de s'adapter à son nouveau milieu de vie, que les prisonniers étaient sans doute mieux traités que les résidents du CHSLD. Ce matin, vous êtes passé le voir. Il était très en colère et injurait le personnel, le centre, et vous injurait aussi [et même vous]. Vous avez réussi à le calmer suffisamment pour comprendre ce qui s'était passé : tous les matins, une préposée vient le réveiller vers 6 heures pour faire sa toilette, l'aider à s'habiller et lui servir son déjeuner. M. Smith trouve que c'est beaucoup trop tôt, lui qui est habitué à se lever vers 9 heures. Il vous confie que la préposée lui a expliqué qu'il n'était pas possible de le laisser se lever à 9 heures parce que, à cette heure-là, les préposées doivent donner le bain à certains résidents et n'ont pas le temps de venir l'aider à se lever, à s'habiller et à déjeuner.

Voici quelques commentaires des participantes et des participants à propos de ce cas.

- Afin de respecter le choix de M. Smith, il faudrait revoir l'organisation du travail pour que les horaires soient plus souples, plus flexibles. Ce qui peut être facilement réglé.
- Depuis vingt ans, il existe au Québec un outil méconnu et sous-utilisé même par les professionnels du réseau de la santé : le Régime d'examen des plaintes et son réseau de commissaires locaux et régionaux. On peut aussi s'adresser au Protecteur du citoyen, présent dans toutes les régions par l'entremise des centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes, de même qu'au comité d'usagers présent dans chaque établissement.
- Je pense qu'une entente est possible si M. Smith et la direction font chacun un bout de chemin. Comme bénévole, j'irais voir la personne responsable des bénévoles. Et, si ça ne fonctionne pas, je ferais appel au comité des usagers. Si on laisse la situation se dégrader, les problèmes de comportement vont s'aggraver et M. Smith risque d'être médicamenté.

M^{me} Soulières et M. Villemure s'entendent pour dire qu'il [y a] existe une procédure et des règles précises en pareil cas ; ce problème ne relève donc pas de l'éthique. Le bénévole devrait savoir ce qu'il doit faire, soit consulter la personne responsable des bénévoles ; il devrait aussi connaître les autres mécanismes de plainte et les recours qui existent. « Ce n'est pas parce qu'on est ému et touché par un cas, a déclaré M. Villemure, qu'il s'agit d'un problème d'éthique. »

6.4 Oui, on peut faire autrement !

À la fin des séances plénières, quelques personnes ont fait bénéficier l'auditoire de leurs expériences personnelles ou des constats qu'elles avaient posés dans leur pratique. Le but de ces interventions était de prouver que, si on le voulait, on pouvait faire autrement ! Voici deux des commentaires qui ont été recueillis.

« J'ai participé, en France, à un congrès qui portait notamment sur les problèmes de comportement, raconte une participante. La règle était : ce n'est pas au résident à s'adapter au centre, c'est au centre à s'adapter à lui. Grâce à des techniques non médicamenteuses et à des troussees d'urgence (tricot, musique, dessin) utilisées en fonction des goûts et des besoins de la personne, il y a eu] une baisse rapide de 50 % des problèmes de comportement. En outre, le personnel était plus heureux. Dans un autre centre pour personnes âgées, les résidents peuvent circuler librement à toute heure. Si un résident décide de se coucher très tard, on ne le réveillera pas le lendemain matin parce qu'on sait qu'il a passé presque toute la nuit debout. »

« Il faut voir la personne derrière la maladie, ce qu'elle était avant, renchérit une représentante de la Fédération québécoise des sociétés Alzheimer. Aujourd'hui, on parle d'attitudes déroutantes, et de moins en moins de comportements dérangeants. »

7. SYNTHÈSE DE LA JOURNÉE



L'animatrice et journaliste, M^{me} Françoise Guénette, a présenté une synthèse des principaux éléments qui sont ressortis au cours de la journée.

Voici le résumé que M^{me} Françoise Guénette, chargée d'animer l'édition 2012 du Forum des partenaires non gouvernementaux, a fait des différentes conférences et discussions qui ont eu cours à cette occasion.

« Après l'annonce, par M^{me} Blais, de la sortie prochaine, et fort attendue, de la politique Vieillir et vivre ensemble, M^{me} Ferembach a fait le point sur l'application des quatre mesures structurantes du Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées.

« Des représentants chargés de l'application de ces mesures structurantes et majeures ont ensuite fait état de leurs réalisations :

- à la Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées, on a produit le livre *La maltraitance envers les aînés. Changer le regard*, ainsi qu'un inventaire d'outils de dépistage de la maltraitance et un questionnaire pour une étude populationnelle pancanadienne visant à mesurer l'ampleur du phénomène de la maltraitance ;
- à la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, l'équipe spécialisée d'intervention a traité plus de dossiers et a innové avec de nouvelles méthodes d'enquête³ ;
- à la Ligne AAA, qui connaît un succès énorme, on a formé depuis un an 550 intervenants dans 13 régions⁴.

3. Rappelons ici que ces méthodes sont basées sur une approche commune conçue par les conseillers juridiques et les enquêteurs de la Commission, qui ont notamment défini des mesures d'urgence pour protéger les personnes âgées de la maltraitance.

4. Il est important de souligner que cette ligne d'écoute et de référence a traité 4 506 appels entre le 1^{er} avril 2011 et le 31 mars 2012, soit 500 de plus que le nombre estimé initialement.

Afin de vous familiariser avec le rôle des coordonnatrices et coordonnateurs régionaux, on vous a présenté le travail accompli dans les Laurentides et en Estrie au cours des dix derniers mois. Dans la grande majorité des régions, les diagnostics sont posés et les plans d'action amorcés. Là aussi, c'est une bonne nouvelle.

« Le reste de la matinée a été consacré au cadre juridique. D'abord avec l'Autorité des marchés financiers et son modèle de procuration, sa brochure *La confiance, ça se mérite !* et sa nouvelle publicité ; autant de progrès pour tenter de limiter la vulnérabilité financière des aînés. M^e Turmel, du ministère de la Justice, vous a expliqué qu'il existe des dispositions législatives autorisant la divulgation de renseignements personnels, afin de vous permettre d'aller plus loin pour garantir la sécurité des personnes.

« En après-midi, on a abordé certaines zones grises, celles où les lois, les règles et les normes ne suffisent pas. Heureusement, M. Villemure nous a rappelé, mais plus souvent appris :

- que l'éthique est une réflexion au cœur de l'incertitude ;
- comment insérer cette réflexion dans un processus décisionnel ;
- comment distinguer les règles de la réflexion ;
- quelles sont les valeurs qui vont orienter les décisions, des valeurs qu'il faut moduler et utiliser selon l'analyse qu'on a effectuée et le diagnostic qu'on a établi ;
- comment distinguer un cas régulier, où il existe des règles, d'un cas irrégulier, qui nous entraîne dans un processus axé sur l'éthique.

« Enfin, l'étude des trois cas a montré que l'on a souvent la réaction de passer vite à l'action avant de répondre à la première question : est-on en présence d'un problème d'éthique ou d'organisation du travail, de méconnaissance des lois, des règles et des règlements existants ? En somme, il faut d'abord connaître les règles pour en inventer quand il n'y en a pas et, parfois, pour corriger l'injustice de certaines d'entre elles par des décisions basées sur l'éthique, qui vont permettre de traiter chaque cas plus de justice et d'efficacité. »

CONCLUSION



M^{me} Line Bérubé, sous-ministre du ministère de la Famille et des Aînés, clôt la deuxième édition du Forum des partenaires non gouvernementaux.

C'est dans les termes suivants que M^{me} Line Bérubé, sous-ministre du ministère de la Famille et des Aînés, a conclu le Forum des partenaires non gouvernementaux 2012.

« Nous arrivons au terme d'une journée bien remplie. Je ne saurais trop vous remercier pour votre disponibilité et votre générosité. Grâce à vous, ce deuxième Forum des partenaires est un succès. Je voudrais aussi remercier notre animatrice, M^{me} Françoise Guénette, nos conférencières et conférenciers, M^{mes} Maryse Soulières, Sophie Garon (AMF), Audrey Turmel (MJQ), MM. Jean Gagnon et René Villemure. Je voudrais aussi saluer les membres du Comité national d'éthique sur le vieillissement qui sont présents avec nous aujourd'hui : MM. Jean-Louis Lévesque, Gary Caldwell, Jacques Légaré et M^{mes} Marie-Jeanne Kergoat et Suzanne Philips-Nootens.

« Votre savoir-faire et votre expertise ont nourri notre réflexion commune et ont contribué à la qualité des échanges. Cette deuxième rencontre démontre que nous sommes ralliés à une même cause : la lutte contre la maltraitance. Elle nous a permis de mettre en commun notre expérience et de développer davantage le partenariat que nous avons amorcé l'année dernière.

« Serons-nous capables d'éliminer toute forme [ou : toutes les formes] de maltraitance à l'endroit des personnes âgées ? Pour moi, il n'y a qu'une seule réponse moralement acceptable à cette question, et cette réponse est : oui !

« Comme le soulignait ce matin la sous-ministre adjointe aux Aînés, M^{me} Catherine Ferembach, à l'ouverture du forum, au cours de la dernière année, nous avons franchi de grands pas. Les principales mesures du Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance ont été déployées avec succès à travers le Québec. Et plusieurs autres mesures sont actuellement mises en œuvre dans les ministères et organismes impliqués.

« Les belles initiatives dont vous nous avez parlé sont autant de belles réussites. Tout cela est très encourageant. Nous devons poursuivre dans la même direction.

« Certaines pistes d'actions à envisager dans notre lutte contre la maltraitance ressortent clairement de nos échanges d'aujourd'hui. »

« Ce matin, nous avons pu constater que vous contribuez activement à élaborer des outils, des formations et des guides qui concourent à prévenir et à contrer la maltraitance. Je pense à la brochure *La confiance, ça se mérite !* de l'Autorité des marchés financiers et à ses campagnes publicitaires. Il y a également la formation offerte par le ministère de la Justice, qui nous aide quand arrive le temps d'échanger des renseignements confidentiels et que la sécurité d'une personne est menacée.

« Cet après-midi, nous avons constaté que l'éthique est au cœur du processus qui guide nos décisions en matière d'intervention. Les situations de maltraitance sont souvent complexes et, comme l'a si bien dit M. Villemure, la bienveillance, le respect et la vigilance doivent guider nos actions. On a vu aussi que ces situations-là font appel à une responsabilité partagée ; c'est en partageant des informations, en faisant converger nos efforts qu'on arrive à voir clairement ce qui se passe et à trouver ensemble les meilleures actions à prendre.

« Il nous reste encore beaucoup à faire pour anéantir les différentes formes de la maltraitance. »

« La maltraitance est véritablement une entrave à la santé, au mieux-être des personnes âgées et à leur participation citoyenne. Il nous reste encore beaucoup à faire pour contrer les différentes formes de maltraitance. Cependant, j'ai la conviction que, par nos efforts concertés, nous contribuerons à bâtir une société où il fait bon vivre et vieillir dans le respect et la dignité.

« On ne le répétera jamais assez, les organisations que vous représentez sont très importantes. C'est grâce à votre engagement et à votre vigilance auprès des aînés que nous pourrions ériger ensemble un rempart infranchissable autour des personnes âgées les plus vulnérables.

« Avant de conclure, j'aimerais remercier les personnes qui ont rendu possible ce deuxième Forum des partenaires : M^{me} Ferembach, grand capitaine du Secrétariat aux Aînés, et tout le personnel du Secrétariat, dont M^{mes} Élise Paquette, Marie-Josée Poulin, Josée Laroche, Marie-Josée Cantin, Lucie Roberge et Maria Fernandes. Je tiens aussi à souligner le rôle important de la Direction des communications, en particulier le travail de MM. Steve Vallée et Sébastien Thibaudeau et de M^{me} Linda Bergeron.

« Je pense que, dès aujourd'hui, on peut se donner rendez-vous pour une troisième rencontre, dans un an. D'ici là, je peux vous assurer que nous allons continuer de travailler avec la même ferveur pour faire en sorte que la population québécoise puisse envisager de vieillir en toute quiétude, entourée du respect auquel elle peut légitimement aspirer. »