Le 13 mars 2017

PAR COURRIEL

Monsieur Raymond Bernier
Président de la Commission des relations avec les citoyens
Assemblée nationale du Québec
Hôtel du Parlement
1045, rue des Parlementaires
Québec (Québec) G1A 1A3

OBJET : Lettre de la présidente de l'Alliance des patients pour la santé

Monsieur le Président,

L'Alliance des patients pour la santé a suivi avec grand intérêt les travaux de la Commission des relations avec les citoyens entourant le projet de loi nº 115 - *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité*.

À la lumière des différentes propositions avancées dans le cadre des consultations particulières, nous avons jugé qu'il serait pertinent de partager aux membres de la Commission, et ce avant qu'elle achève ses travaux sur le projet de loi nº 115, notre point de vue sur une piste de solution qui aurait mérité une plus grande attention lors des consultations particulières : la nécessité de favoriser une plus grande participation des principaux intéressés. À notre avis, il s'agit là d'une mesure de bientraitance qui — s'ajoutant aux autres propositions actuellement à l'étude — permettrait de contribuer à la lutte contre ce fléau qu'est la maltraitance institutionnelle.

Rappelons que l'Alliance des patients pour la santé (ci-après « l'APS ») est un organisme à but non lucratif regroupant 27 associations et regroupement d'associations de patients. Sa mission est d'accroître la participation des patients aux prises de décisions qui concernent l'organisation du système de santé et de services sociaux du Québec.

UN PREMIER ENGAGEMENT, UN MESSAGE MOBILISATEUR POUR LE RÉSEAU

De manière globale, l'APS salue la volonté du législateur de poser des gestes concrets pour combattre la maltraitance des aînés.

Aux yeux de l'APS, le projet de loi 115 introduit **des avancées certes limitées, mais néanmoins notables** et représente **un premier engagement** du législateur envers une meilleure bientraitance des aînés et des personnes vulnérables.

Plus particulièrement, nous considérons que l'obligation nouvelle, pour tous les établissements de santé, d'adopter et de mettre en œuvre une politique spécifiquement consacrée à la maltraitance participera à une plus grande vigilance de cet enjeu et à une meilleure prise en charge des situations rapportées, en plus d'envoyer un message mobilisateur aux acteurs du réseau.

Il faudra néanmoins garder à l'esprit que le projet de loi 115, tel que présenté actuellement, est d'une portée extrêmement limitée et devra, en toute logique, être le premier jalon d'un chantier législatif beaucoup plus large sur la maltraitance.

À titre d'exemple, le premier volet d'une proposition législative plus complète sur la maltraitance devrait aborder avec plus de vigueur la question de la maltraitance survenant dans la sphère privée, à l'extérieur du contexte de la prestation de soins et services de santé. Il est surprenant que cette problématique, qui est pourtant au cœur d'un grand nombre de cas de maltraitance rapportés par les intervenants sur le terrain, brille ainsi par sa quasi-absence dans le projet de loi.

De la même manière, la présentation du projet de loi 115, et les réactions qui ont suivies, soulèvent une réflexion plus large sur la contribution attendue des organismes publics et parapublics dans l'atteinte de l'objectif d'une société exempte de maltraitance. **Comme d'autres, nous pensons que l'État peut en faire plus que le projet de loi à l'étude le propose.**

De façon générale, nous joignons donc notre voix aux autres groupes entendus pour réclamer des **mesures plus proactives et davantage contraignantes** pour combattre la maltraitance des aînés et des personnes majeures en situation de vulnérabilité.

PRÉVENIR LES SITUATIONS DE MALTRAITANCE JURIDIQUE EN AMÉLIORANT LE NIVEAU DE LITTÉRATIE EN SANTÉ

Le *Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes aînées 2010 2015* insiste avec raison sur le fait que pour que les personnes aînées soient mieux armées contre la maltraitance, il est primordial qu'elles connaissent leurs droits. Le Plan ajoute aussi que la « méconnaissance du français et de l'anglais, la méconnaissance des droits des personnes aînées et des recours possibles ainsi que le manque d'information sur les programmes et services constituent des facteurs de risque supplémentaires ».

On constate donc qu'un faible niveau de littératie accroît le risque qu'un usager soit la cible d'une forme de maltraitance juridique en raison de sa difficulté à connaître et comprendre ses droits, en plus de limiter sa capacité à participer aux décisions qui le concernent.

Pour cette raison, l'APS a fait de la littératie en santé en enjeu prioritaire. Nous sommes d'avis que le gouvernement doit multiplier les initiatives allant dans le sens d'une meilleure littératie en santé afin de contribuer à la prévention et à l'identification des situations de maltraitance juridique.

UNE PLUS GRANDE RECONNAISSANCE DES PROCHES AIDANTS

Pour favoriser une meilleure reconnaissance des proches aidants et, du même coup, offrir une meilleure protection aux personnes vulnérables contre la maltraitance, il s'impose d'apporter des clarifications au Code civil du Québec et à la Loi sur les services de santé et les services sociaux sur les droits et obligations des proches aidants. Car bien avant les commissaires aux plaintes et à la qualité des services du réseau de la santé, le Protecteur du citoyen, la CDPDJ ou le Curateur public, **ce sont les proches d'une personne vulnérable qui s'assurent de la qualité des soins et services reçus par cette dernière et qui veillent à ses intérêts.**

Les proches aidants éprouvent encore de nombreuses difficultés à voir leur rôle reconnu à sa juste valeur par les équipes traitantes, une réalité que documentait *Plateforme de revendications communes* du Regroupement des aidants naturels du Québec, membre de l'APS :

> « Il n'y a pas de reconnaissance officielle du statut d'aidant de la part du gouvernement et l'expertise du proche aidant n'est pas prise en compte ou n'est pas reconnue dans le réseau de la santé même si, parmi les gens qui sont en contact avec la personne aidée, le proche aidant est la personne la mieux placée pour connaître ses besoins. Les proches aidants aimeraient être considérés comme de vrais partenaires et non pas comme de simples dispensateurs de soins. »

Trop souvent, en l'absence d'un mécanisme de protection formel (curatelle, tutelle, mandat de protection homologué), le proche aidant d'une personne en perte d'autonomie sera confronté à un statut juridique précaire, aux contours indéfinis, difficilement reconnu par les intervenants du réseau de la santé et faisant appel à des mécanismes juridiques peu adaptés à la réalité de l'accompagnement d'une personne en perte d'autonomie.

Dans ce contexte, force est de constater qu'il sera difficile pour un proche aidant d'entamer des démarches en vue de faire corriger une situation de maltraitance, notamment institutionnelle, qu'il constate.

VALORISER LA PARTICIPATION EN SOUTENANT L'ACCOMPAGNEMENT DANS LE PROCESSUS DE DÉNONCIATION DES SITUATIONS DE MALTRAITANCE

Le projet de loi à l'étude confie aux commissaires aux plaintes et à la qualité des services le rôle de recevoir les dénonciations de situations de maltraitance et d'en faire le traitement.

De façon générale, nous pensons que l'indépendance des Commissaires aux plaintes et à la qualité des services doit être renforcée. Le MSSS devra également veiller à ce qu'ils disposent de toutes les ressources requises pour réaliser adéquatement leur mandat auprès des usagers.

Nous remarquons que le projet de loi est muet sur les services de soutien et d'accompagnement dont pourrait bénéficier la personne qui dénonce une situation de maltraitance. Pour l'APS, il est clair que toute personne dénonçant une situation de maltraitance devrait en tout temps pouvoir bénéficier d'un service de soutien et d'accompagnement d'un organisme indépendant du réseau de la santé, dont la main-d'œuvre est spécialement qualifiée pour ce type d'intervention et dont les services sont accessibles dans toutes les régions du Québec.

Il nous paraît aller de soi à cet égard de renforcer le rôle des Centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes du Québec, qui ont déjà fait leurs preuves en cette matière.

UN COMITÉ NATIONAL DE PATIENTS POUR ABORDER LES ENJEUX SYSTÉMIQUES

Plusieurs organisations consultées ont noté à juste titre que le projet de loi à l'étude devrait s'intéresser davantage aux aspects organisationnels et systémiques de la maltraitance. Comme d'autres, l'APS considère que ce silence du projet de loi est une lacune grave que le législateur devrait corriger.

Toutefois, il importe que les membres de la Commission restent conscients que les établissements de santé ne peuvent porter à eux seuls le fardeau des enjeux de ressources, de priorisation et de planification qui sous-tendent souvent les aspects systémiques de la maltraitance.

De manière positive, l'APS suggère que **les patients et usagers du réseau de la santé pourraient participer à la recherche de solutions à ces enjeux par le biais d'un Comité national de patients**, directement rattaché à la haute direction du ministère de la Santé et des Services sociaux.

Consulter patients et usagers sur les grandes orientations qui les concernent constituerait, de notre point de vue, un premier pas vers une meilleure bientraitance dans le réseau de la santé et des services sociaux.

CONCLUSION

Enrayer la maltraitance n'est donc pas une mince affaire. Il s'agit d'un projet de société auquel chacun peut et doit contribuer, — une sorte de responsabilité collective que nous partageons tous envers les plus vulnérables d'entre nous.

L'APS espère que le projet de loi à l'étude contribuera à mobiliser le réseau de la santé et des services sociaux autour d'une plus grande bientraitance des personnes vulnérables.

Notre message aux parlementaires est clair : la clé du succès face à un aussi grand défi est de favoriser la participation des principaux intéressés et de leurs proches.

La Présidente,

Gail Ouellette