



**FÉDÉRATION DES CENTRES  
D'ASSISTANCE ET  
D'ACCOMPAGNEMENT  
AUX PLAINTES (FCAAP)**

## **RÉFLEXIONS ET RECOMMANDATIONS EN VUE DE CONTRER LA MALTRAITANCE ENVERS LES PERSONNES ÂNÉES**

---

### **MÉMOIRE DÉPOSÉ AU MINISTÈRE DE LA FAMILLE, SECRÉTARIAT AUX AINÉS**

Dans le cadre de l'élaboration du Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2017-2022

## **RÉDACTION**

Martine Gilbert, conseillère en recherche et développement, FCAAP  
Manon Fortin, directrice générale, FCAAP

Ce mémoire est également disponible en version PDF à l'adresse suivante : [www.fcaap.ca](http://www.fcaap.ca)

Dans cette publication, le genre masculin est utilisé dans le seul but d'alléger le texte

© Fédération des centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes, mai 2016

## TABLE DES MATIÈRES

1	Qui sommes-nous ?.....	3
1.1	La Fédération des centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes.....	3
1.2	Les Centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes.....	3
2	Introduction.....	4
3	Le régime d'examen des plaintes pour dénoncer la maltraitance dans les milieux d'hébergement.....	5
4	Les CAAP en soutien aux personnes âgées pour conserver leur pouvoir d'agir.....	6
5	Conclusion et recommandations.....	8
	Sources de références .....	12

# 1 QUI SOMMES-NOUS ?

---

## 1.1 La Fédération des centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes

Fondée en 1995, la Fédération des centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (FCAAP) regroupe treize (13) Centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP). Elle a pour mission :

- de susciter le partage et la concertation entre les CAAP;
- de représenter les CAAP auprès des instances, au plan politique, administratif et financier, le cas échéant;
- de soutenir les CAAP dans le déploiement de leur mission par une gamme variée de services;
- de faire connaître la mission des CAAP à la population en générale, aux groupes œuvrant en santé et services sociaux au plan national et auprès des décideurs politiques, pour ainsi accroître leur rayonnement;
- de développer une expertise de contenu, notamment par le dépôt de mémoire en commission parlementaire sur des sujets ciblés d'intérêt public en santé et services sociaux.

## 1.2 LES CENTRES D'ASSISTANCE ET D'ACCOMPAGNEMENT AUX PLAINTES

Créés en 1993-1994, les CAAP sont des organismes communautaires régionaux mandatés par le ministre de la Santé et des Services sociaux pour assister et accompagner, sur demande, les personnes (ou leur représentant légal) qui désirent porter plainte auprès d'un établissement, d'un Centre intégré de services de santé et de services sociaux, d'un Centre intégré universitaire de services de santé et de services sociaux ou du Protecteur des usagers ou dont la plainte a été acheminée vers le Conseil des médecins, dentistes et pharmaciens de l'établissement.

Ces organismes, entièrement indépendants des établissements et ressources du réseau de la santé et des services sociaux, ont pour fonction d'informer l'utilisateur sur le régime d'examen des plaintes, de l'aider à clarifier l'objet de sa plainte, de la rédiger au besoin, de l'assister et de l'accompagner dans sa démarche à chaque étape du recours et finalement, de faciliter la conciliation avec toutes les instances concernées. Par le soutien qu'ils assurent à l'utilisateur, les CAAP contribuent au

respect de ses droits ainsi qu'à l'amélioration de la qualité des services (article 76.7 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS)).

## 2 INTRODUCTION

---

Pour la FCAAP et ses membres, le respect des droits des aînées et la lutte contre la maltraitance sont au cœur de leurs préoccupations. Environ 45 % de la clientèle desservie par les CAAP est âgée de 55 ans et plus. Il arrive fréquemment que ceux-ci soient amenés à accompagner des personnes victimes de maltraitance dans leur démarche de plaintes.

Malgré les progrès qui ont été faits avec le dernier plan d'action gouvernemental 2010-2015 pour contrer la maltraitance envers les personnes aînées beaucoup reste encore à faire à ce sujet. La FCAAP se réjouit donc que le gouvernement ait entrepris une consultation dans le cadre de la rédaction d'un nouveau plan d'action qui s'échelonnera sur l'horizon 2017-2022.

Les constats et les suggestions dont nous vous ferons part à l'intérieur de ce mémoire sont tirés de l'expérience vécue par les CAAP sur le terrain. Un lien privilégié unit les CAAP et les personnes ayant recours au système de santé et de services sociaux (usagers et résidents). Étant présents depuis plus de vingt ans dans chacune des régions du Québec pour assister et accompagner les personnes dans leur démarche en vue de porter plainte, les CAAP ont développé une bonne connaissance de leurs préoccupations, de leurs besoins et de leurs attentes. Ils ont aussi développé de solides liens avec les acteurs du réseau de la santé et des services sociaux et sont souvent impliqués dans le milieu en lien avec différentes thématiques touchant les usagers du réseau, dont les aînés, la maltraitance, les conditions de vie des personnes aînées en CHSLD et en résidences privées pour aînées, etc.

Dans ce présent mémoire, nous aborderons tout d'abord la question du régime d'examen des plaintes comme mécanisme d'intervention et de lutte contre la maltraitance. Nous présenterons ensuite le travail d'assistance et d'accompagnement réalisé par les CAAP. Puis, nous terminerons en vous faisant part de nos recommandations et pistes d'action pour l'élaboration du prochain plan d'action gouvernemental de lutte contre la maltraitance envers les personnes aînées.

### 3 LE RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES POUR DÉNONCER LA MALTRAITANCE DANS LES MILIEUX D'HÉBERGEMENT

---

Le régime d'examen des plaintes qui est prévu à la LSSSS est l'un des moyens mis à la disposition des personnes âgées pour dénoncer la maltraitance vécue dans leur milieu de vie, plus particulièrement pour celles vivant dans les centres hospitaliers de soins de longue durée (CHSLD), les résidences privées pour aînés (RPA), les ressources de type familial (RTF) ou les ressources intérimaires (RI). En effet, un usager, un résident ou son représentant (tuteur, curateur, mandataire), peut déposer une plainte verbale ou écrite, auprès de différentes instances dans le cadre du régime d'examen des plaintes s'il estime que ses droits ou ceux de la personne qu'il représente n'ont pas été respectés. Il le fera auprès du commissaire aux plaintes et à la qualité des services de l'établissement concerné (la plainte médicale est par la suite acheminée au médecin examinateur), en première instance, et auprès du Protecteur du citoyen ou du comité de révision (plainte médicale), en deuxième instance.

Même si le régime d'examen des plaintes existe depuis de nombreuses années, il est encore malheureusement trop méconnu de la population en général et des personnes âgées en particulier. Selon un portrait dressé par l'Institut de la statistique du Québec en 2008, sept usagers des services de santé sur dix ne savaient pas comment porter plainte en cas d'insatisfaction<sup>1</sup>. Malgré les nombreuses campagnes d'information réalisées au cours des années, force est donc de constater que plusieurs personnes ne savent pas qu'elles ont des droits spécifiques au domaine de la santé et des services sociaux. La connaissance de ces droits est selon nous la première étape pour agir et porter plainte.

Pour les personnes âgées subissant de la maltraitance par la violation de leurs droits, tel que des relations interpersonnelles inadéquates de la part du personnel soignant ou encore leur infantilisation notamment par un manque d'information relative aux soins obtenus, il peut sembler « normal » de vivre de telles situations. Cependant, tel n'est pas le cas, elles sont ainsi privées de leur droit d'être traitées avec respect et courtoisie et de choisir librement les soins qu'elles souhaitent obtenir. D'autre part, les personnes âgées craignent parfois de déranger et de

---

<sup>1</sup> Institut de la statistique du Québec, GAËTANE DUBÉ, CLAIRE FOURNIER et ISSOUF TRAORÉ, (décembre 2008), *"Sept usagers des services de santé sur dix ne savent pas comment porter plainte : de qui s'agit-il?"*, 2 p. [En ligne : <http://www.stat.gouv.qc.ca/statistiques/sante/bulletins/portrait-200812.pdf> (consulté le 11 mai 2016)]

donner l'impression qu'elles se « plaignent pour rien ». Elles sont aussi inquiétées par la peur de représailles si elles décident d'entreprendre une démarche de plainte. Nous constatons que, pour certaines d'entre elles, la maltraitance prend sa source dans des problèmes de nature organisationnelle dus notamment au manque de ressources ou encore à la formation inadéquate ou insuffisante du personnel.

La FCAAP est d'avis qu'un important travail doit être effectué afin de mieux faire connaître les droits des aînés en santé et services sociaux, les différents types de maltraitance affectant ces droits et les recours possibles afin de dénoncer ces situations ainsi que l'aide disponible aux personnes âgées pour assurer le respect de leurs droits. Cette campagne d'information et de sensibilisation doit s'adresser aux personnes âgées hébergées dans un premier temps et, par la suite, plus largement à leur famille et à leur entourage ainsi qu'aux intervenants du milieu de la santé et des services sociaux, voire même la population en général. Il faut rejoindre toutes les personnes âgées qui sont victimes ou sont susceptibles d'être victimes de maltraitance, de même que ceux et celles qui pourraient en être témoins de près ou de loin.

## **4 LES CAAP EN SOUTIEN AUX PERSONNES ÂGÉES POUR CONSERVER LEUR POUVOIR D'AGIR**

---

Comme mentionné préalablement, les CAAP sont des organismes communautaires présents dans chacune des régions du Québec, qui offrent des services d'assistance et d'accompagnement, gratuitement et en toute confidentialité, à la personne dans sa démarche de plainte dans le cadre du régime d'examen des plaintes.

Les conseillers de l'ensemble des CAAP sont des professionnels détenant une formation académique en relation d'aide et en accompagnement. Cela permet le déploiement d'une solide expertise qui se traduit dans la qualité des services offerts. À la demande de la personne âgée, un conseiller du CAAP peut se rendre là où elle vit pour l'écouter, l'informer sur ses droits et sur la procédure d'examen des plaintes, l'aider à rédiger sa lettre de plainte et à préparer son dossier. Le conseiller sera présent pour la personne tout au long de sa démarche de plainte auprès des autorités concernées notamment en l'accompagnant, si la personne le désire, à ses différents rendez-vous avec les acteurs du régime d'examen des plaintes.

## Conserver le pouvoir d'agir de la personne aînée

Cette assistance et cet accompagnement permettent à la personne aînée de conserver son pouvoir d'agir sur la situation vécue. Elle est maîtresse d'œuvre de sa démarche, mais elle n'est pas seule pour la vivre. Cet appui est déterminant pour la personne aînée dans le fait d'entreprendre ou non une telle démarche, car la présence d'un conseiller d'un CAAP permet alors de la rassurer et de rééquilibrer le rapport des forces en présence.

Aussi, le fait que les conseillers des CAAP soient neutres et indépendants des établissements concernés est généralement très apprécié de la part des personnes faisant appel à leurs services.

## La peur des représailles

La dénonciation de la maltraitance est un geste difficile pour les personnes aînées. En plus de ne pas savoir comment s'y prendre pour le faire, ces personnes ont également souvent peur que la situation ne s'aggrave encore davantage si elle la dénonce. C'est la peur des représailles. Cette crainte constitue un obstacle majeur à la dénonciation. Ainsi, même si les plaintes sont traitées de façon confidentielle par les différents acteurs impliqués dans le régime d'examen des plaintes, et que la LSSSS (art. 73), prévoit que « nul ne peut exercer ou tenter d'exercer des représailles, de quelques natures que ce soit, à l'égard de toute personne qui formule ou entend formuler une plainte, plusieurs personnes hésitent encore à le faire.

Pour ces personnes, la présence d'un CAAP peut jouer dans la décision de porter plainte ou non. En effet, une étude du CLSC-CHSLD Haute-Ville-Des-Rivières, sur les CAAP, soulignait que l'intervention des CAAP contribuait à rassurer les personnes éprouvant de l'insécurité ou des craintes face à leur démarche telles que la peur des représailles, la peur d'être identifiées, etc.<sup>2</sup>

Par ailleurs, il est aussi important de rappeler que le régime d'examen des plaintes offre la possibilité d'effectuer un signalement de façon anonyme. Même que, à la demande de la personne, le signalement pourrait aussi être porté par le CAAP. Cette possibilité s'offre également à ceux et celles (résidents, famille, employés, bénévoles, etc.) qui sont témoins d'actes de maltraitance et qui hésitent à

---

<sup>2</sup> CLÉMENT, M., CÔTÉ, G., GAGNON, É., PAQUET, S. (2002), « Impact et soutien des centres d'assistance et d'accompagnement (CAAP) sur la réception des plaintes », Tome 2, Programme PRISM. CLSC-CHSLD Haute-Ville-Des-Rivières, centre affilié universitaire, p. 34.



dénoncer ces actes. Ce pourrait par exemple être le cas pour des professionnels et autres travailleurs qui seraient témoins de situation de maltraitance au sein de leur établissement. Étant directement impliqués au sein de celui-ci, ils pourraient par exemple se sentir mal à l'aise de dénoncer des actes de maltraitance perpétrés par un collègue ou un supérieur. Ils pourraient également avoir peur de perdre leur emploi en les dénonçant. Dans ces cas, le signalement par l'entremise du CAAP pourrait s'avérer une bonne option, leur offrant ainsi la possibilité de les dénoncer tout en préservant leur anonymat. Il en est de même pour les comités de résidents qui se trouvent au sein des établissements. Il pourrait s'avérer délicat pour les membres de ces comités de dénoncer des gestes de maltraitance commis par des employés de l'établissement. En effet, dû à leur proximité avec celui-ci, il pourrait arriver qu'ils reçoivent eux-mêmes des soins de ces mêmes personnes ou qu'ils les côtoient. Ceci étant, par peur de représailles, ou encore par crainte de se retrouver dans un rapport de force avec l'établissement dans lequel ils résident, ils pourraient ne pas se sentir libres de dénoncer ces gestes. Une fois encore, dans ce cas, le CAAP pourrait porter le signalement pour eux.

## 5 CONCLUSION ET RECOMMANDATIONS

---

L'assistance et l'accompagnement des CAAP dans le processus de plaintes permettent de rendre le régime d'examen des plaintes beaucoup plus accessible pour les personnes âgées qui pourraient le voir de prime abord comme lourd et complexe. La présence des CAAP rassure les personnes et les encourage à poursuivre leur démarche de plainte. Elle permet également de légitimer, pour la personne âgée, le sens de la démarche de plaintes et l'importance de la mener à terme.<sup>3</sup>

Le régime d'examen des plaintes est l'un des mécanismes mis à la disposition de ceux qui le désirent pour réagir aux situations de maltraitance envers les personnes âgées en milieu d'hébergement au Québec. Il existe de nombreux autres mécanismes et outils qui sont encore souvent méconnus du grand public et qui de l'avis de la FCAAP gagnerait à être davantage connus, tels les Centres d'aide aux victimes d'actes criminels (CAVAC) ou encore la Ligne Aide Abus Aînés (LAAA). L'objectif ultime de tous ces mécanismes doit être l'accroissement du pouvoir d'agir des personnes âgées leur permettant de dénoncer une situation de maltraitance dont il serait victime le cas échéant. Dénoncer de telle situation doit être perçue comme un geste tout à fait légitime.

---

<sup>3</sup> *Ibid.*

Même si des campagnes d'information à ce sujet ont déjà été effectuées, il convient de poursuivre et d'intensifier la transmission de ces informations. D'autant plus qu'avec le vieillissement de la population, de plus en plus de personnes âgées pourraient être touchées par ce phénomène. Il faut donc dès maintenant mieux les informer sur leurs droits, notamment en santé et services sociaux, sur les recours existants pour porter plainte et sur l'aide disponible pour les accompagner dans ce processus. Les familles, les bénévoles, les intervenants du milieu et la population en général doivent également être mieux informés à ce sujet.

Enfin, la FCAAP est d'avis qu'une plus grande collaboration et concertation entre les différents acteurs concernés par la maltraitance est nécessaire afin d'assurer le succès des interventions dans ce domaine. Un financement adéquat des organismes communautaires qui interviennent concernant la lutte contre la maltraitance s'avère également primordial.

### **RECOMMANDATION 1**

Poursuivre les campagnes de sensibilisation et d'information sur la maltraitance et l'âgisme envers les personnes âgées et favoriser leur pouvoir d'agir en les informant sur leurs droits en santé et services sociaux.

### **RECOMMANDATION 2**

Promouvoir le régime d'examen des plaintes de façon générale et particulièrement comme outil d'intervention et de dénonciation dans les cas de maltraitance pour les personnes âgées vivant en CHSLD, en RPA, en RTF ou en RI.

### **RECOMMANDATION 3**

Promouvoir l'aide disponible pour soutenir les âgées dans le processus de plainte et de dénonciation, tel les Centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes.

### **RECOMMANDATION 4**

Promouvoir le régime d'examen des plaintes auprès des professionnels, des bénévoles (membres de comités d'usagers et de résidents et autres) et des dirigeants des établissements et les sensibiliser à la possibilité de porter plainte par l'intermédiaire des CAAP.

### **RECOMMANDATION 5**

Modifier la LSSSS afin de préciser que les personnes responsables du traitement d'un signalement doivent assurer un suivi de leur enquête et de leur conclusion auprès de la personne plaignante.

### **RECOMMANDATION 6**

Ajouter au règlement sur la procédure d'examen des plaintes adopté par les conseils d'administration des établissements un processus visant à définir le suivi des signalements lors de représailles dans le cadre du traitement d'une plainte et que le comité de vigilance en assure le suivi.

### **RECOMMANDATION 7**

Consigner les plaintes et les signalements relatifs aux situations de maltraitance à l'intérieur des rapports annuels de gestion des plaintes des établissements, de même que les incidents rapportés au registre des incidents et accidents de l'établissement qui sont liés à des cas de maltraitance.

### **RECOMMANDATION 8**

Assurer un financement adéquat des organismes communautaires qui interviennent au niveau de la maltraitance.

### **RECOMMANDATION 9**

Favoriser une plus grande concertation et collaboration entre les acteurs impliqués au niveau de la maltraitance et des mécanismes existants de lutte à la maltraitance en vue d'une plus grande concertation. À cet effet, prévoir un soutien financier réservé à de tels projets.

## SOURCES DE RÉFÉRENCES

---

Beaulieu, M, Manseau-Young, M-È, Pelletier, C, Spencer, Charmaine. (2015). « La maltraitance envers les personnes âgées en milieu d'hébergement. État de situation sur sa prise en charge et mise en perspective d'une approche visant le signalement obligatoire. Sommaire exécutif ». Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées. 27 p.

Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées (2016), « Terminologie sur la maltraitance envers les personnes âgées », 2 p., [En ligne : [http://maltraitancedesaines.com/images/Terminologie\\_sur\\_la\\_maltraitance\\_envers\\_les\\_personnes\\_agees.pdf](http://maltraitancedesaines.com/images/Terminologie_sur_la_maltraitance_envers_les_personnes_agees.pdf) (consulté le 11 mai 2016)]

CLÉMENT, M., CÔTÉ, G., GAGNON, É., PAQUET, S. (2002), « Impact et soutien des centres d'assistance et d'accompagnement (CAAP) sur la réception des plaintes, Tome 2 », Programme PRISM. CLSC-CHSLD Haute-Ville-Des-Rivières, centre affilié universitaire, 125 p.

COMMISSAIRE À LA SANTÉ ET AU BIEN-ÊTRE (2010), « Informer des droits et sensibiliser aux responsabilités en matière de santé, Consultation et analyse, synthèses et recommandations », Québec : Gouvernement du Québec, 153 pages.

GAËTANE, D, FOURNIER, C, et Traoré, I, (décembre 2008), « Sept usagers des services de santé sur dix ne savent pas comment porter plainte : de qui s'agit-il ? », Institut de la statistique du Québec, 2 p., [En ligne : <http://www.stat.gouv.qc.ca/statistiques/sante/bulletins/portrait-200812.pdf> (consulté le 11 mai 2016)]