

# BIENTRAITANCE DES ADULTES : UNE NOUVELLE LOI POUR LUTTER CONTRE LA MALTRAITANCE ENVERS LES AÎNÉS ET LES AUTRES PERSONNES MAJEURES EN SITUATION DE VULNÉRABILITÉ



*Le 30 mai 2017, la Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité est entrée en vigueur<sup>[1]</sup>. Le présent article traite de cette nouvelle loi en donnant un aperçu des nouvelles mesures mises en place pour lutter contre la maltraitance. Et puisque certaines mesures visent la levée du secret professionnel, quelques règles relatives à celui-ci sont rappelées.*

**Maître Janick Perreault, Ad.E., Dt.P., LL.B., LL.M.\***

## **Contenu de la nouvelle loi visant à lutter contre la maltraitance**

Outre les personnes âgées, la loi vise aussi toute personne en situation de vulnérabilité, laquelle s'entend comme étant « une personne majeure dont la capacité de demander ou d'obtenir de l'aide est limitée temporairement ou de façon permanente, en raison notamment d'une contrainte, d'une maladie, d'une blessure ou d'un handicap, lesquels peuvent être d'ordre physique, cognitif ou psychologique<sup>[2]</sup> ».

Quant à la maltraitance, la nouvelle loi la définit comme étant « un geste singulier ou répétitif ou un défaut d'action appropriée qui se produit dans une relation où il devrait y avoir de la confiance et qui cause, intentionnellement ou non, du tort ou de la détresse à une personne<sup>[3]</sup> ».

La nouvelle loi prévoit une série de mesures visant à lutter contre la maltraitance, notamment en imposant à tout établissement d'adopter et de mettre en œuvre une politique de lutte contre la maltraitance, en facilitant le signalement de cas de maltraitance, et en mettant en place un processus d'intervention<sup>[4]</sup>. Essentiellement, la loi édicte six mesures de protection, à savoir :

1. Adoption obligatoire d'une politique de lutte contre la maltraitance envers les personnes en situation de vulnérabilité, dans le réseau de la santé et des services sociaux ;
2. Bonification du rôle du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services ;
3. Processus d'intervention concerté en matière de maltraitance envers les aînés et entente-cadre nationale ;
4. Encadrement réglementaire de l'utilisation des mécanismes de surveillance par un usager ou son représentant ;
5. Signalement obligatoire de certaines situations de maltraitance ;
6. Possibilité de lever la confidentialité ou le secret professionnel, protection contre les représailles et immunité de poursuite.<sup>[5]</sup>

### **Politique de lutte contre la maltraitance**

La loi impose à tout établissement du réseau de la santé et des services sociaux d'adopter et de mettre en œuvre une politique de lutte contre la maltraitance<sup>[6]</sup>. Une politique de

lutte contre la maltraitance envers les personnes en situation de vulnérabilité sera donc en vigueur dans tout le réseau de la santé et des services sociaux puisque tout établissement au sens de la Loi sur les services de santé et les services sociaux<sup>[7]</sup> doit obligatoirement adopter une telle politique<sup>[8]</sup>, et ce, au plus tard le 30 novembre 2018<sup>[9]</sup>. Cette politique aura notamment pour objet d'établir des mesures visant à prévenir la maltraitance envers ces personnes, à lutter contre celle-ci et à soutenir les personnes dans toute démarche visant à mettre fin à cette maltraitance ; de plus, elle indiquera la marche à suivre pour formuler une plainte ou signaler des situations ainsi que les mesures de soutien<sup>[10]</sup>.

La mise en œuvre et l'application de la politique sont sous la responsabilité du président-directeur général ou du directeur général de l'établissement, selon le cas, ou de la personne qu'il désigne<sup>[11]</sup>. La loi prévoit des mesures visant la diffusion de cette politique<sup>[12]</sup>. Enfin, elle devra être révisée minimalement tous les cinq ans<sup>[13]</sup>, la première révision devant être réalisée au plus tard le 30 mai 2020<sup>[14]</sup>.

### Rôle du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services

La loi confie au commissaire local aux plaintes et à la qualité des services de l'établissement la responsabilité du respect des droits des usagers ainsi que le traitement des plaintes et des signalements. Dans le cadre de la politique de lutte contre la maltraitance, les plaintes ou les signalements sont traités indifféremment qu'ils proviennent de l'usager lui-même ou d'une autre personne, par exemple un membre de sa famille ou un employé de l'établissement<sup>[15]</sup>.

### Entente-cadre nationale pour lutter contre la maltraitance

En ce qui a trait à la politique de lutte contre la maltraitance dans le réseau de la santé et des services sociaux, c'est le ministre de la Santé et des Services sociaux qui est responsable de l'application de la nouvelle loi<sup>[16]</sup>. Pour le reste, c'est le ministre responsable des Aînés qui est responsable de l'application de la nouvelle loi<sup>[17]</sup>. C'est d'ailleurs ce dernier qui, en concertation avec les intervenants des milieux concernés, assume la responsabilité de lutter contre la maltraitance envers les aînés<sup>[18]</sup>.

Or, pour la mise en place d'un processus d'intervention contre la maltraitance<sup>[19]</sup>, ce ministre devra conclure une entente-cadre nationale concernant la maltraitance envers les aînés avec les autres intervenants concernés, à savoir le ministre de la Sécurité publique, le ministre de la Justice, le ministre de la Santé et des Services sociaux, le directeur des poursuites criminelles et pénales, l'Autorité des marchés financiers, la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, le curateur public et tout autre ministère ou organisme jugé utile<sup>[20]</sup>. Au terme de l'entente-cadre, un processus d'intervention sera mis en place dans chaque région du Québec<sup>[21]</sup>. Ce processus pourra s'appliquer à toute personne majeure en situation de vulnérabilité<sup>[22]</sup>.

### Encadrement réglementaire de l'utilisation de mécanismes de surveillance

L'utilisation de mécanismes de surveillance peut porter atteinte au droit à la vie privée des individus si aucune balise n'est posée. Aussi, la loi prévoit un encadrement réglementaire de l'utilisation de ces mécanismes par un usager ou son représentant dans les installations du réseau de la santé et des services sociaux<sup>[23]</sup>. Un mécanisme de surveillance s'entend par « tout mécanisme, dispositif ou moyen technologique permettant de capter des images ou

des soins et utilisé à des fins de surveillance, notamment une caméra de surveillance<sup>[24]</sup> ».

D'ailleurs, le 26 octobre 2017 est entré en vigueur le Règlement concernant les modalités d'utilisation de mécanismes de surveillance par un usager hébergé dans une installation maintenue par un établissement qui exploite un centre d'hébergement et de soins de longue durée<sup>[25]</sup>. Le règlement prend en considération les besoins des familles de veiller à la sécurité de leurs proches, le droit des aînés à la vie privée et à leur intégrité ainsi que la préservation de la relation professionnelle avec le personnel de l'établissement et la réputation de ce dernier. Par exemple, l'utilisation d'un tel mécanisme n'est permise qu'aux fins d'assurer la sécurité de l'usager ou celle de ses biens ou de s'assurer de la qualité des soins et des services qui lui sont offerts, notamment afin de repérer un cas de maltraitance envers l'usager<sup>[26]</sup>.

### Signalement obligatoire de certaines situations de maltraitance

La loi prévoit un signalement obligatoire à l'égard de certaines personnes majeures, à savoir une personne hébergée dans un CHSLD et une personne en tutelle ou en curatelle ou à l'égard de laquelle un mandat de protection a été homologué<sup>[27]</sup>. En effet, tout prestataire de services de santé et de services sociaux ou tout professionnel au sens du Code des professions qui a un motif raisonnable de croire qu'une telle personne est victime d'un geste singulier ou répétitif ou d'un défaut d'action appropriée qui porte atteinte de façon sérieuse à son intégrité physique ou psychologique doit signaler sans délai ce cas<sup>[28]</sup>. Le signalement est alors effectué auprès du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services d'un établissement si cette personne y reçoit des services. Dans les autres cas, le signalement est fait à un corps de police<sup>[29]</sup>.

La maltraitance peut inclure l'abus et la négligence alimentaire<sup>[30]</sup>; voici quelques exemples de situations qui devraient être signalées selon le gouvernement :

- > Immédiatement après le passage d'un préposé aux bénéficiaires, une infirmière auxiliaire constate qu'une personne hébergée en CHSLD présente des blessures sérieuses qu'elle n'aurait pu s'infliger seule, et les explications fournies concernant ces blessures ne correspondent pas à leur nature.
- > Un homme hébergé en CHSLD fait régulièrement des remarques de nature sexuelle à une autre résidente, se vante

de ses prouesses sexuelles et se montre insistant pour obtenir des rendez-vous galants ou des caresses de sa part; par la suite, celle-ci s'isole et ne mange plus.

- > Lors d'une visite à domicile chez une dame, une intervenante constate que son neveu, qui agit à titre de mandataire, s'approprie et utilise à mauvais escient l'argent et les biens de celle-ci. L'intervenante constate que ce comportement génère beaucoup de stress chez la dame qui semble confuse et qui présente une perte de poids significative et inexplicable.
- > Une fille se montre régulièrement impatiente et colérique envers sa mère en tutelle et adopte des comportements infantilisants avec elle. Cette attitude affecte sa mère qui présente des symptômes dépressifs et parle de suicide<sup>[31]</sup>.

Quant aux exemples de personnes ayant l'obligation de signalement, il y a les diététistes/nutritionnistes<sup>[32]</sup>. Le signalement obligatoire vise tout professionnel au sens du Code des professions<sup>[33]</sup>, ce qui signifie toute personne qui est titulaire d'un permis délivré par un ordre professionnel et qui est inscrite au tableau de ce dernier<sup>[34]</sup>, comme les diététistes/nutritionnistes<sup>[35]</sup>. Le signalement est donc obligatoire même pour les personnes liées par le secret professionnel, seuls les avocats et les notaires en sont dispensés dans certains cas<sup>[36]</sup>.

### Levée du secret professionnel, protection contre les représailles et immunité de poursuite

Dans un objectif de lutte contre la maltraitance, la loi facilite le signalement de cas de maltraitance<sup>[37]</sup>, notamment grâce à des dispositions visant à contrer des représailles et des poursuites en justice.

Pour faciliter la dénonciation de situations de maltraitance par les témoins d'actes posés contre une personne majeure en situation de vulnérabilité, des dispositions assurent une protection contre les représailles. Les représailles sont interdites contre une personne qui, de bonne foi, fait un signalement ou participe à l'examen d'un signalement ou d'une plainte<sup>[38]</sup>. Ainsi, les personnes employées par l'établissement sont protégées contre les mesures de représailles, comme la rétrogradation, la suspension, le congédiement ou la sanction disciplinaire<sup>[39]</sup>. Sont également présumées être des mesures de représailles le déplacement injustifié d'un usager, la rupture de son bail ou l'interdiction de visites<sup>[40]</sup>.

De plus, la loi prévoit une immunité de poursuite. Une personne ne peut être poursuivie en justice pour avoir, de bonne foi, fait un signalement ou participé à l'examen d'un signalement, quelles que soient les conclusions rendues à la suite du signalement<sup>[44]</sup>.

Pour faciliter la dénonciation de situations de maltraitance par les témoins d'actes posés contre une personne majeure en situation de vulnérabilité, des dispositions permettent la levée de la confidentialité<sup>[42]</sup> ou du secret professionnel<sup>[43]</sup> lorsqu'il y a un risque sérieux de mort ou de blessures graves; la notion de blessure grave est définie légalement<sup>[44]</sup>.

### Le secret professionnel

Comme tout professionnel, les diététistes/nutritionnistes sont tenus au secret professionnel<sup>[45]</sup>. Un diététiste/nutritionniste ne peut être relevé du secret professionnel qu'avec l'autorisation de son client ou lorsque la loi l'ordonne<sup>[46]</sup>. Or, dans certains cas, la loi lui ordonne.

À l'égard de la protection de la « jeunesse », depuis longtemps, conformément à la Loi sur la protection de la jeunesse<sup>[47]</sup>, soit toute personne âgée de moins de 18 ans<sup>[48]</sup>, le signalement sans délai à un directeur de la protection de la jeunesse est obligatoire pour tout professionnel qui, par la nature même de sa profession, prodigue des soins ou toute autre forme d'assistance à des enfants et qui, dans l'exercice de sa profession, a un motif raisonnable de croire que la sécurité ou le développement d'un enfant est ou peut être considéré comme compromis<sup>[49]</sup>. La personne qui fait un tel signalement ne peut être poursuivie en justice pour des actes accomplis de bonne foi<sup>[50]</sup>.

Maintenant, une nouvelle loi vise la protection de la « vieillesse », c'est-à-dire les aînés ainsi que toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité. Deux types de situations prévoient la levée du secret professionnel et donc la dénonciation de situations de maltraitance envers un aîné ou une autre personne majeure en situation de vulnérabilité.

À l'égard des personnes hébergées dans un CHSLD et des personnes inaptes<sup>[51]</sup>, il y a le signalement obligatoire et sans délai par tout professionnel qui a un motif raisonnable de croire qu'une telle personne est victime d'un geste singulier ou répétitif ou d'un défaut d'action appropriée qui porte atteinte de façon sérieuse à son intégrité physique ou psychologique<sup>[52]</sup>.

De plus, un professionnel peut communiquer un renseignement protégé par le secret professionnel en vue de prévenir un acte de

violence, notamment un suicide, lorsqu'il a un motif raisonnable de croire qu'un risque sérieux de mort ou de blessures graves menace une personne ou un groupe de personnes identifiable et que la nature de la menace inspire un sentiment d'urgence<sup>[53]</sup>. À l'égard de ce signalement possible, la nouvelle loi modifie le Code des professions<sup>[54]</sup> en clarifiant ce que sont des blessures graves; il s'agit de « toute blessure physique ou psychologique qui nuit d'une manière importante à l'intégrité physique, à la santé ou au bien-être d'une personne ou d'un groupe de personnes identifiable<sup>[55]</sup> ».

Quant au secret professionnel<sup>[56]</sup>, les conditions et modalités de communication des renseignements confidentiels sont régies par le Code de déontologie des diététistes<sup>[57]</sup>. Notamment, lorsqu'un diététiste/nutrition-

niste communique un renseignement protégé par le secret professionnel en vue de prévenir un acte de violence, il doit préparer certains écrits. En cas de communication verbale, il doit transmettre dès que possible une confirmation écrite à la personne à qui la communication a été faite<sup>[58]</sup>. Dès que possible, il doit consigner au dossier du client concerné certains éléments, à savoir : (1) les motifs de la décision de communiquer le renseignement, incluant l'identité de la personne qui a incité le diététiste/nutritionniste à le communiquer ainsi que celle de la personne ou du groupe de personnes exposées à un danger; et (2) le contenu de la communication, le mode de communication utilisé et l'identité de la personne à qui la communication a été faite<sup>[59]</sup>. Enfin, le diététiste/nutritionniste doit transmettre dès

que possible au syndic de l'OPDQ un avis de la communication indiquant les motifs de la décision de communiquer le renseignement ainsi que la date et l'heure de la communication<sup>60</sup>.

### Conclusion

Ce n'est que dans certaines situations précises que les diététistes/nutritionnistes sont autorisés à outrepasser le secret professionnel. Dorénavant, les diététistes/nutritionnistes ont non seulement une obligation de signalement envers les enfants dont la sécurité ou le développement est ou peut être considéré comme compromis, mais ils ont aussi une obligation de signalement envers certains adultes. Cela vise les personnes majeures incaptes et celles hébergées dans un CHSLD, lorsqu'il est raisonnable de croire qu'une telle personne est victime d'un geste singulier ou répétitif ou d'un défaut d'action appropriée qui porte atteinte de façon sérieuse à son intégrité physique ou psychologique.

Ce signalement obligatoire s'ajoute au signalement possible déjà prévu pour prévenir un acte de violence, notamment un suicide, lorsqu'il existe un motif raisonnable de croire qu'un risque sérieux de mort ou de blessures graves menace une personne ou un groupe de personnes identifiable et que la nature de la menace inspire un sentiment d'urgence. ■

N.D.L.R. \* L'auteure est diététiste/nutritionniste, avocate et présidente du comité sur la pratique illégale de l'Ordre professionnel des diététistes du Québec.

### Références

- Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité, RLRQ, chapitre L-6.3.
- Id., art. 2, par. 4.
- Id., art. 2, par. 3.
- Id., art. 1.
- [https://www.mfa.gouv.qc.ca/fr/aines/lutte\\_contre\\_maltraitance/loi-lutter-maltraitance-aines/Pages/six-mesures-protection-loi.aspx](https://www.mfa.gouv.qc.ca/fr/aines/lutte_contre_maltraitance/loi-lutter-maltraitance-aines/Pages/six-mesures-protection-loi.aspx).
- Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité, RLRQ, chapitre L-6.3, art. 1.
- Loi sur les services de santé et les services sociaux, RLRQ, chapitre S-4.2.
- Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité, RLRQ, chapitre L-6.3, art. 3.
- Id., art. 38.
- Id., art. 3, alinéa 2 et alinéa 4, par. 1 à 8.
- Id., art. 3, alinéa 3.
- Id., art. 5 et 6.
- Id., art. 7.
- Id., art. 39.
- Id., art. 10 et Loi sur les services de santé et les services sociaux, art. 33.
- Id., art. 40.
- Id.
- Id., art. 16.
- Id., art. 1.
- Id., art. 17, al. 1.
- Id., art. 17, al. 2.
- Id., art. 17, al. 3.
- Id., art. 35 et Loi sur les services de santé et les services sociaux, RLRQ, chapitre S-4.2, art. 505, par. 30.
- Règlement concernant les modalités d'utilisation de mécanismes de surveillance par un usager hébergé dans une installation maintenue par un établissement qui exploite un centre d'hébergement et de soins de longue durée, , art. 2.
- Règlement concernant les modalités d'utilisation de mécanismes de surveillance par un usager hébergé dans une installation maintenue par un établissement qui exploite un centre d'hébergement et de soins de longue durée, G.O. II, 149e année, no 41, 11 octobre 2017, p. 4863.
- Id., art. 4.
- Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité, RLRQ, chapitre L-6.3, art. 21, alinéa 1, par. 1 et 2.
- Id., art. 21.
- Id., art. 21, alinéa 2.
- Voir le Mémoire de l'Ordre professionnel des diététistes du Québec, mai 2016, dans le cadre de la consultation sur le mandat d'initiative de la Ministre responsable des Aînés et de la Lutte contre l'intimidation, page 3.
- [https://www.mfa.gouv.qc.ca/fr/aines/lutte\\_contre\\_maltraitance/loi-lutter-maltraitance-aines/Pages/six-mesures-protection-loi.aspx](https://www.mfa.gouv.qc.ca/fr/aines/lutte_contre_maltraitance/loi-lutter-maltraitance-aines/Pages/six-mesures-protection-loi.aspx).
- [https://www.mfa.gouv.qc.ca/fr/aines/lutte\\_contre\\_maltraitance/loi-lutter-maltraitance-aines/Pages/Animation-video.aspx](https://www.mfa.gouv.qc.ca/fr/aines/lutte_contre_maltraitance/loi-lutter-maltraitance-aines/Pages/Animation-video.aspx)
- Code des professions, RLRQ, chapitre C-26.
- Id., art. 1 c).
- Id., art. 1 a) et Annexe I, art. 24.
- Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité, RLRQ, chapitre L-6.3, art. 21, in fine.
- Id., art. 1.
- Id., art. 11, al. 1.
- Id., art. 11, al. 2.
- Id., art. 11, al. 2.
- Id., art. 12.
- Loi sur les services de santé et les services sociaux, RLRQ, chapitre S-4.2, art. 19.0.1.
- Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité, RLRQ, chapitre L-6.3, art. 26 et Code des professions, RLRQ, chapitre C-26, art. 60.4.
- Loi sur les services de santé et les services sociaux, RLRQ, chapitre S-4.2, art. 19.0.1 In Fine et Code des professions, RLRQ, chapitre C-26, art. 60.4 In Fine.
- Code des professions, RLRQ, chapitre C-26, art. 60.4 et Code de déontologie des diététistes, r. 97, art. 24.
- Code de déontologie des diététistes, r. 97, art. 25.
- Loi sur la protection de la jeunesse, RLRQ, chapitre P-34.1.
- Id., art. 1 c).
- Id., art. 39.
- Id., art. 43.
- Il s'agit des personnes en tutelle ou en curatelle ou à l'égard desquelles un mandat de protection a été homologué.
- Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité, RLRQ, chapitre L-6.3, art. 21.
- Code des professions, RLRQ, chapitre C-26, art. 60.4 alinéa 3.
- Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité, RLRQ, chapitre L-6.3, art. 26 et Code des professions, RLRQ, chapitre C-26, art. 60.4.
- Code des professions, RLRQ, chapitre C-26, art. 60.4, alinéa 4.
- Voir : Janick Perreault « Le secret professionnel », Nutrition, science et évolution, vol. 1, no 1, printemps 2003.
- Code de déontologie des diététistes, r. 97, art. 29.1 et 29.2.
- Id., art. 29.2, par. 2.
- Id., art. 29.2, par. 3.
- Id., art. 29.2, par. 4.