

Les Cahiers de droit



Regard vers les tribunaux à la suite de l'adoption de la *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité*

Christine Morin, Caroline Lepage and Simone Pilote

Volume 63, Number 1, March 2022

URI: <https://id.erudit.org/iderudit/1088257ar>

DOI: <https://doi.org/10.7202/1088257ar>

[See table of contents](#)

Publisher(s)

Faculté de droit de l'Université Laval

ISSN

0007-974X (print)

1918-8218 (digital)

[Explore this journal](#)

Cite this article

Morin, C., Lepage, C. & Pilote, S. (2022). Regard vers les tribunaux à la suite de l'adoption de la *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité*. *Les Cahiers de droit*, 63(1), 271–300. <https://doi.org/10.7202/1088257ar>

Article abstract

The *Act to combat maltreatment of seniors and other persons of full age in vulnerable situations* has been in force since 2017. However, it seems to be in the blind spot of both jurisprudence and doctrine. On the eve of potential amendments to the Act and the adoption of a new governmental action plan to combat the mistreatment of seniors, this text identifies and studies the first impacts of the Act in case law. This look at the decisions in which the Act has been put to good use allows us to take stock of and better reflect on the new legislative provisions that could be adopted in order to achieve the Act's objective.

Tous droits réservés © Université Laval, 2022

This document is protected by copyright law. Use of the services of Érudit (including reproduction) is subject to its terms and conditions, which can be viewed online.

<https://apropos.erudit.org/en/users/policy-on-use/>

érudit

This article is disseminated and preserved by Érudit.

Érudit is a non-profit inter-university consortium of the Université de Montréal, Université Laval, and the Université du Québec à Montréal. Its mission is to promote and disseminate research.

<https://www.erudit.org/en/>

Regard vers les tribunaux à la suite de l'adoption de la *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité*

Christine MORIN*, Caroline LEPAGE** et Simone PILOTE***

Depuis 2017, la Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité est en vigueur. Elle semble toutefois se trouver dans l'angle mort de la jurisprudence et de la doctrine. À l'aube de potentielles modifications à cette loi et de l'adoption d'un nouveau plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes aînées, le présent texte en recense les premières répercussions à partir de la jurisprudence. Ce regard sur les décisions où la Loi est mise à profit permet de faire le point sur son incidence dans les décisions judiciaires et de mieux réfléchir aux nouvelles dispositions législatives qui pourraient être adoptées afin d'atteindre l'objectif de cette loi.

The Act to combat maltreatment of seniors and other persons of full age in vulnerable situations has been in force since 2017. However, it seems to be in the blind spot of both jurisprudence and doctrine. On

* Professeure titulaire, Faculté de droit, Université Laval.

La recherche est à jour au 1^{er} janvier 2021. L'utilisation de la seule forme masculine vise à alléger le texte et, selon le contexte, désigne aussi bien les hommes que les femmes.

** Notaire; titulaire d'une maîtrise en droit et professionnelle de recherche, Faculté de droit, Université Laval.

*** Au moment de la rédaction de cet article, étudiante de premier cycle en droit, Faculté de droit, Université Laval.

the eve of potential amendments to the Act and the adoption of a new governmental action plan to combat the mistreatment of seniors, this text identifies and studies the first impacts of the Act in case law. This look at the decisions in which the Act has been put to good use allows us to take stock of and better reflect on the new legislative provisions that could be adopted in order to achieve the Act's objective.

La Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité (ley contra el maltrato de personas mayores y personas en situación de vulnerabilidad) está vigente desde el año 2017. Sin embargo, pareciera que dicha ley se encuentra en un punto ciego de la jurisprudencia y de la doctrina. Ante la víspera de posibles cambios en la ley, y de la adopción de un nuevo plan de acción gubernamental para luchar contra el maltrato de las personas mayores, este texto ha determinado y ha analizado los primeros impactos de la ley en la jurisprudencia. Esta perspectiva sobre las decisiones, y en la cual la ley se aplica, ha permitido evaluar y reflexionar mejor sobre las nuevas disposiciones legislativas que podrían ser adoptadas con el fin de que se alcance su objetivo.

	Pages
1 Une nouvelle loi qui se fait discrète.....	277
1.1 Notre démarche.....	278
1.2 Nos premières observations.....	281
2 Une loi à l'efficacité relative	288
2.1 Un marqueur supplémentaire de la réprobation sociale.....	288
2.2 Un usage potentiellement plus tangible	291
Conclusion	296
Annexe Décisions rendues par une instance québécoise.....	299

La pandémie de COVID-19 a eu des effets sur l'ensemble de la population, mais elle a particulièrement touché les personnes âgées¹. Celles-ci ont notamment dû faire face à de l'âgisme², exacerbé par les réactions d'une partie de la population devant les premières mesures sanitaires mises en place par le gouvernement. Rappelons que ces dernières visaient principalement à protéger les personnes plus âgées parce qu'elles étaient les plus susceptibles de subir des conséquences physiques graves advenant une infection³.

La pandémie a aussi mis en lumière des situations de maltraitance vécues par certaines personnes âgées ou en situation de vulnérabilité vivant dans des centres d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD) ou dans des résidences privées pour aînés (RPA). Que ce soit en raison d'une pénurie de personnel ou pour d'autres motifs, des aînés n'ont pas toujours reçu les soins et l'accompagnement appropriés et ils en ont souffert⁴.

La maltraitance à l'égard des personnes âgées existait cependant avant l'arrivée de la pandémie de COVID-19⁵. Au 1^{er} juillet 2016, le nombre d'aînés maltraités était estimé à plus de 105 000 personnes au Québec, ce qui représente 7,0 % d'entre eux⁶. Selon les statistiques de la Ligne

1. Sur l'«âge» de la personne âgée, voir notamment Marie-Hélène DUFOUR, «Définitions et manifestations du phénomène de l'exploitation financière des personnes âgées», (2014) 44 *R.G.D.* 235.
2. MINISTÈRE DE LA FAMILLE, SECRÉTARIAT AUX AÎNÉS, *Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2017-2022*, Québec, Gouvernement du Québec, 2017, p. 18, [En ligne], [publications.msss.gouv.qc.ca/msss/fichiers/ainee/F-5212-MSSS-17.pdf] (23 septembre 2021) (ci-après «Plan d'action contre la maltraitance»), définit l'âgisme comme suit : «Discrimination en raison de l'âge, par des attitudes hostiles ou négatives, des gestes préjudiciables ou de l'exclusion sociale.»
3. Voir, à ce sujet, Stéphane BAILLARGEON, «Le virus de l'âgisme», *Le Devoir*, 20 avril 2020, [En ligne], [www.ledevoir.com/societe/577349/le-virus-de-l-agisme] (23 septembre 2021). Pour plus de références au sujet de l'âgisme dans le contexte particulier de la pandémie, voir Christine MORIN, «Les personnes âgées en temps de pandémie, et après?», (2020) 25 *Lex Electronica* 211.
4. Voir notamment COMMISSAIRE À LA SANTÉ ET AU BIEN-ÊTRE, *Mandat sur la performance des soins et services aux aînés – COVID-19: Rapport de consultation – Appel à témoignages*, Québec, Gouvernement du Québec, 2021, [En ligne], [www.csbe.gouv.qc.ca/fileadmin/www/2021/CSBE-Rapport-Appel_temoignages_6avril.pdf] (23 septembre 2021). Sur la situation mondiale : NATIONS UNIES, *note de synthèse: L'impact de la COVID-19 sur les personnes âgées*, 2020, [En ligne], [www.un.org/sites/un2.un.org/files/old_persons_french_0.pdf] (23 septembre 2021).
5. Chr. MORIN, préc., note 3.
6. INSTITUT DE LA STATISTIQUE DU QUÉBEC, *Enquête sur la maltraitance envers les personnes âgées au Québec 2019. Portrait de la maltraitance vécue à domicile*, Québec, 2020, [En ligne], [www.bdsso.gouv.qc.ca/docs-ken/multimedia/PB01670FR_Maltraitance_Ainees2020A00F00.pdf] (23 septembre 2021); Plan d'action contre la maltraitance, préc., note 2, p. 20.

Aide Abus Aînés, la forme de maltraitance la plus fréquemment dénoncée est la maltraitance financière (32,7 %), suivie de près par la maltraitance psychologique (31,5 %) ⁷. Les statistiques de la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse ⁸ ainsi que celles du Curateur public du Québec vont aussi en ce sens ⁹. Une enquête récente sur la maltraitance vécue par les personnes âgées vivant à domicile (par opposition à celles qui se trouvent en CHSLD ou en RPA) met en évidence d'abord la maltraitance psychologique comme la plus courante ; ensuite vient la maltraitance matérielle ou financière ¹⁰.

Le 30 mai 2017, à la suite d'un vote nominal unanime à l'Assemblée nationale du Québec, la *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité* a été adoptée ¹¹. Elle est entrée en vigueur le même jour.

Après avoir souligné que le Québec représente l'une des sociétés où le vieillissement de la population est le plus marqué, que la maltraitance est inacceptable et qu'il s'avère essentiel que l'État intervienne pour renforcer les mesures législatives et administratives existantes pour lutter contre la

7. Plan d'action contre la maltraitance, préc., note 2, p. 11 et 23. Sur les manifestations de la maltraitance matérielle et financière, voir Raymonde CRÊTE et Marie-Hélène DUFOUR, « L'exploitation financière des personnes âgées : une mise en contexte », (2016) 46 *R.G.D.* 13, 15-23. Les résultats d'une étude empirique effectuée en Ontario montrent également que la maltraitance financière est le type de maltraitance le plus courant chez les aînés : Lisa HA et Ruth CODE, *Une étude empirique sur la maltraitance des aînés : un examen des dossiers de la Section contre la violence à l'égard des aînés, du Service de police d'Ottawa*, rapport de recherche, Ottawa, Ministère de la Justice, 2013, p. 10 et 11, [En ligne], [www.justice.gc.ca/fra/pr-rp/jp-cj/vf-fv/rr13_1/rr13_1.pdf] (23 septembre 2021). Voir également : Elizabeth PODNIEK et Karl PILLEMER, *Une enquête nationale sur le mauvais traitement des personnes âgées au Canada*, Toronto, Institut polytechnique Ryerson, 1990 ; CENTRE CANADIEN D'ÉTUDES SUR LE DROIT DES AÎNÉS, *Passer de l'enquête à la stratégie : examen de cas représentatifs de mauvais traitements et de négligence envers les aînés dans la jurisprudence canadienne*, document de travail (projet Contrepoint), 2011, [En ligne], [www.bcli.org/sites/default/files/FR_Counterpoint_Project_discussion_paper.pdf] (23 septembre 2021).

8. Plan d'action contre la maltraitance, préc., note 2, p. 23.

9. *Id.* Les participants au projet pilote d'intervention sociojudiciaire pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées dans la région de la Mauricie–Centre-du-Québec arrivaient au même constat.

10. INSTITUT DE LA STATISTIQUE DU QUÉBEC, préc., note 6, p. 64. Toutefois, l'étude nuance ses propres conclusions quant à la prévalence de la maltraitance financière, mentionnant qu'elle est vraisemblablement sous-estimée parce que les aînés qui la subissent ne savent pas toujours qu'ils en sont victimes ou refusent de l'admettre (p. 137).

11. *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité*, L.Q. 2017, c. 10, ensuite publiée dans RLRQ, c. L-6.3 (ci-après « Loi contre la maltraitance » ou « Loi »).

maltraitance des personnes âgées et de celles qui se trouvent en situation de vulnérabilité, la Loi prévoit différentes mesures à cet égard¹².

Les principales mesures retenues dans la Loi contre la maltraitance sont les suivantes :

- l'obligation d'adopter et de mettre en œuvre une politique de lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées ou en situation de vulnérabilité pour tout établissement de santé ou de services sociaux ;
- une bonification du rôle du commissaire aux plaintes et à la qualité des services ;
- une nouvelle formulation de la possibilité de lever la confidentialité ou le secret professionnel lorsqu'il y a un risque sérieux de mort ou de blessures graves (avec une protection contre les représailles et une immunité de poursuite) ;
- l'encadrement de l'utilisation des mécanismes de surveillance dans les installations du réseau de la santé et des services sociaux ;
- un nouveau processus d'intervention concerté en matière de maltraitance (entente-cadre nationale) ;
- le signalement obligatoire de certaines situations de maltraitance qui impliquent une personne qui a été déclarée inapte et toute personne hébergée dans un CHSLD.

Le Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2017-2022 est venu compléter la Loi¹³. Il explique notamment que tous les types de maltraitance peuvent prendre deux formes : la violence ou la négligence¹⁴. Il précise également l'existence de sept types de maltraitance : maltraitance physique, maltraitance psychologique, maltraitance sexuelle, maltraitance organisationnelle, âgisme, violation des droits ainsi que maltraitance matérielle ou financière¹⁵. Si la violation des droits compte parmi ces types de maltraitance, le juriste ne manquera pas d'observer qu'il y a violation de droits au sein même de chacun des types de maltraitance indiqués¹⁶.

12. *Id.*, préambule.

13. Plan d'action contre la maltraitance, préc., note 2, est la suite du premier plan d'action qui avait été reconduit jusqu'en 2017 : MINISTÈRE DE LA FAMILLE ET DES AÎNÉS, *Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2010-2015*, Québec, Gouvernement du Québec, 2010, [En ligne], [publications.msss.gouv.qc.ca/msss/fichiers/ainee/F-5212-MSSS-10.pdf] (23 septembre 2021).

14. *Id.*, p. 16.

15. Plan d'action contre la maltraitance, préc., note 2, p. 16-19.

16. Christine MORIN, « Éléments de réflexion sur un droit des aînés », dans Christine MORIN (dir.), *Droit des aînés*, Montréal, Éditions Yvon Blais, 2020, p. 1, aux pages 12 et 13.

L'objectif du gouvernement dans la lutte contre la maltraitance envers les aînés et les majeurs en situation de vulnérabilité est certes louable, mais on peut se demander si l'entrée en vigueur de la Loi contre la maltraitance a marqué l'évolution de la jurisprudence québécoise en matière de protection des droits de ces personnes¹⁷. Alors que la Loi est applicable depuis près de quatre ans, elle est demeurée dans l'angle mort de la doctrine¹⁸. Nous avons voulu vérifier si elle a été mise en œuvre devant les tribunaux et, le cas échéant, documenter les différentes façons dont elle a été employée jusqu'à présent.

Étant donné que plusieurs dispositions de la Loi visent surtout à prévenir la maltraitance, elles peuvent être moins susceptibles d'avoir influé sur la jurisprudence. En revanche, d'autres dispositions ont pour objectif de détecter la maltraitance et d'intervenir pour y mettre fin. Elles pourraient déjà avoir laissé des traces dans des décisions judiciaires. Notre démarche vise à recenser et à étudier les premiers impacts de la Loi.

Après avoir exposé notre approche et caractérisé les décisions qui font état de la Loi et de la maltraitance (partie 1), nous présentons les principales situations où la Loi a été invoquée ou évoquée (partie 2).

-
17. Nous reconnaissons d'emblée qu'une étude empirique destinée à vérifier les impacts concrets de la Loi auprès des aînés du Québec permettrait de tracer un meilleur portrait de la situation actuelle. Notre exercice de recherche documentaire dans la jurisprudence nous apparaît néanmoins digne d'intérêt, la Loi contre la maltraitance demeurant largement ignorée par les juristes. Ajoutons au passage que des discussions officielles avec des employés du réseau de la santé et des services sociaux, du Curateur public du Québec ainsi que de la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse nous laissent présager qu'elle est également peu connue dans ces milieux.
 18. Outre des travaux universitaires, seuls quelques textes portant sur cette loi ont été publiés, notamment : COMMISSION DES DROITS DE LA PERSONNE ET DES DROITS DE LA JEUNESSE, *L'exploitation des personnes âgées et handicapées au sens de la Charte québécoise et la maltraitance selon la Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité*, par Michèle TURENNE et Chantal LÉGARÉ, Québec, 2019, [En ligne], [www.cdpdj.qc.ca/Publications/avis_exploitation-maltraitance.pdf] (23 septembre 2021); Jean-Pierre MÉNARD, «Le projet de loi 115 pour lutter contre la maltraitance : quels impacts sur la maltraitance systémique dans le système de santé», dans S.F.C.B.Q., vol. 424, *La protection des personnes vulnérables* (2017), Cowansville, Éditions Yvon Blais, p. 179, à la page 183; Christine MORIN, «Réflexions sur la lutte contre la maltraitance envers les aînés et le rôle des conseillers juridiques», (2017) 76 R. du B. 503; Christine MORIN et Robert SIMARD, «Dialogue sur le rôle social du notaire dans la protection des aînés en situation de vulnérabilité», [2018] 1 C.P. du N. 1.

À l'aube de modifications à la Loi contre la maltraitance¹⁹ et de l'adoption d'un nouveau plan d'action gouvernemental²⁰—qui confirment que la législation et les mesures en place demeurent perfectibles—, ce regard sur les décisions où la Loi est mise à profit permet de faire le point. L'exercice invite également à réfléchir aux nouvelles dispositions législatives qui pourraient être adoptées afin d'atteindre l'objectif de la Loi.

1 Une nouvelle loi qui se fait discrète

La volonté du législateur québécois de protéger les personnes âgées ou en situation de vulnérabilité n'est pas nouvelle. En outre, le *Code civil du Québec* permet de nommer un représentant à tout majeur «inapte à prendre soin de lui-même ou à administrer ses biens, par suite, notamment, d'une maladie, d'une déficience ou d'un affaiblissement dû à l'âge qui altère ses facultés mentales ou son aptitude physique à exprimer sa volonté²¹». Pour sa part, la *Charte des droits et libertés de la personne* prévoit que «[t]oute personne âgée ou toute personne handicapée a droit d'être protégée contre toute forme d'exploitation», outre qu'elle protège l'ensemble de leurs libertés et de leurs droits fondamentaux²².

La Loi contre la maltraitance s'additionne aux mesures législatives existantes. Elle a pour objet de protéger les personnes âgées—dont l'âge n'est pas précisé dans la loi—et les personnes majeures en situation de vulnérabilité, soit celles «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,

19. *Loi visant à renforcer la lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité ainsi que la surveillance de la qualité des services de santé et des services sociaux*, projet de loi n° 101 (présentation – 9 juin 2021), 1^{re} sess., 42^e légis. (Qc) (ci-après «projet de loi n° 101»).

20. MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX, *Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2022-2027: Document de consultation – Appel de mémoires*, Québec, 2021, [En ligne], [publications.msss.gouv.qc.ca/msss/fichiers/2020/20-830-27W.pdf] (23 septembre 2021).

21. *Code civil du Québec*, L.Q. 1991, c. 64, art. 258 (l'italique est de nous).

22. *Charte des droits et libertés de la personne*, RLRQ, c. C-12, art. 48 (ci-après «Charte québécoise») (l'italique est de nous). Christine MORIN, «La progression de la Charte québécoise comme instrument de protection des personnes âgées», dans S.F.C.B.Q., vol. 405, *Le Tribunal des droits de la personne: 25 ans d'expérience en matière d'égalité* (2015), Cowansville, Éditions Yvon Blais, p. 89; Mélanie SAMSON et Catheryne BÉLANGER, «Le dialogue du droit civil et des droits de la personne au Québec: l'exemple de la protection juridique des personnes âgées», dans Jérémie TORRES-CEYTE, Gabriel-Arnaud BERTHOLD et Charles-Antoine M. PÉLADEAU (dir.), *Dialogues en droit civil*, Montréal, Éditions Thémis, 2018, p. 169.

lesquels peuvent être d'ordre physique, cognitif ou psychologique²³». Nous avons retracé les décisions judiciaires où la Loi a été mentionnée et les situations qui ont justifié son emploi depuis son entrée en vigueur.

1.1 Notre démarche

Nous avons effectué une recension des décisions où il était question de « maltraitance » d'une personne âgée ou d'une personne majeure en situation de vulnérabilité en utilisant principalement la recherche par « législation citée » dans les moteurs de recherche SOQUIJ et CanLII. Nous avons ensuite complété l'exercice en procédant à une recherche par « jurisprudence citée » à partir des décisions trouvées. Notre démarche a porté sur l'ensemble des décisions des tribunaux québécois de droit commun, sans restriction quant aux domaines du droit. Notre objectif était de repérer toutes les décisions citant ou mentionnant la Loi contre la maltraitance.

Au total, nous avons recensé seize décisions rendues par une instance québécoise où il est question de la Loi contre la maltraitance ou de l'un des deux plans d'action contre la maltraitance, directement ou indirectement (voir le tableau en annexe)²⁴. Parmi celles-ci, quelques-unes ont été entendues antérieurement à l'entrée en vigueur de la Loi²⁵.

De ces seize décisions, douze mentionnent la Loi contre la maltraitance. Cinq ont été entendues en Cour supérieure en matière civile²⁶,

23. Loi contre la maltraitance, préc., note 11, art. 2 (4°).

24. Plan d'action contre la maltraitance, préc., note 2; MINISTÈRE DE LA FAMILLE ET DES AÎNÉS, préc., note 13.

25. Dans l'ordre chronologique où les décisions ont été rendues : *Sanchez Alvarez et K-Tech Consultants inc.*, 2017 QCTAT 1159 (prise en délibéré le 17 novembre 2016, décision rendue le 10 mars 2017, avis de règlement : C.S., n° 500-17-098193-173, 12 mars 2018) (ci-après « décision Sanchez Alvarez »); *Vigi Santé ltée c. Syndicat québécois des employées et employés de service, section locale 298 (FTQ)*, 2017 QCCA 959 (date d'audience : 21 février 2017, décision rendue le 14 juin 2017, requête pour autorisation de pourvoi à la Cour suprême rejetée : *Syndicat québécois des employées et employés de service, section locale 298 (FTQ) c. Vigi Santé ltée*, 2018 CanLII 35645 (C.S.C.)) (ci-après « décision Vigi Santé »); *Syndicat des travailleuses et des travailleurs du Centre intégré de santé et de services sociaux de Laval (CSN) et Centre intégré de santé et de services sociaux de Laval (Josée Gélinas)*, 2017 QCTA 620 (dates d'audience : 13 et 14 mars ainsi que 2 et 26 juin 2017, décision rendue le 30 août 2017) (ci-après « décision Josée Gélinas »).

26. *Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Capitale-Nationale c. C.R.*, 2018 QCCS 3049 (ci-après « décision C.R. »); *Conseil pour la protection des malades c. Centre intégré de santé et de services sociaux de la Montérégie-Centre*, 2019 QCCS 3934 (ci-après « décision Conseil pour la protection des malades (2019) »); *S.T. et R.T.*, 2020 QCCS 841; *Conseil pour la protection des malades c. Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Montérégie-Centre*, 2020 QCCS 2869

trois l'ont été devant un tribunal d'arbitrage²⁷, une devant un conseil de discipline²⁸, une autre par le Tribunal administratif du travail (division des relations du travail)²⁹, et une décision en révision judiciaire d'une sentence arbitrale est allée jusqu'en Cour d'appel³⁰. Une dernière décision a été rendue par la Cour du Québec, chambre criminelle et pénale; elle a été confirmée par la Cour d'appel³¹.

Ces décisions touchent des sujets variés, ce qui confirme les ramifications de la maltraitance et de l'exploitation des aînés et des personnes majeures en situation de vulnérabilité: une peine en matière criminelle³², une demande de nomination d'un représentant provisoire pour assurer la protection d'une personne et de ses biens³³, une ordonnance de protection interlocutoire³⁴, une sanction disciplinaire contre une infirmière³⁵ et des sentences arbitrales³⁶. Elles peuvent être regroupées en trois principales catégories: 1) la maltraitance en droit du travail ou en droit professionnel (six décisions³⁷); 2) la maltraitance en contexte familial, où le réseau de la santé et des services sociaux intervient (deux décisions³⁸); et 3) la maltraitance organisationnelle (action collective déposée par le Conseil pour la protection des malades contre 22 centres intégrés de santé et de services sociaux (CISSS) ainsi que centres intégrés universitaires de

(ci-après «décision *Conseil pour la protection des malades* (2020-2869)»); *Conseil pour la protection des malades c. Centre intégré de santé et de services sociaux de la Montérégie-Centre*, 2020 QCCS 4016 (ci-après «décision *Conseil pour la protection des malades* (2020-4016)»).

27. Décision *Josée Gélinas*, préc., note 25; *CIUSSS de la Mauricie et du Centre du Québec et Syndicat des professionnelles en soins de la Mauricie et du Centre du Québec (FIQ)* (*Simon St-Pierre*), 2019 QCTA 236 (ci-après «décision *Simon St-Pierre*»); *Syndicat québécois des employées et employés de service – local 298 (FTQ)* et *Groupe Champlain inc. (Gatineau)* (*Berthin Lungwe Wa Runyenera*), 2020 QCTA 463 (pourvoi en contrôle judiciaire: C.S., n° 550-17-011784-202, 29 octobre 2020) (ci-après «décision *Berthin Lungwe Wa Runyenera*»).
28. *Infirmières et infirmiers (Ordre professionnel des) c. Lamothe*, 2020 QCCDINF 27 (ci-après «décision *Lamothe*»).
29. Décision *Sanchez Alvarez*, préc., note 25.
30. Décision *Vigi Santé*, préc., note 25.
31. *R. c. Bernier*, 2020 QCCQ 3140, conf. par *Bernier c. R.*, 2021 QCCA 1010.
32. *Id.*
33. *S.T. et R.T.*, préc., note 26.
34. Décision *C.R.*, préc., note 26.
35. Décision *Lamothe*, préc., note 28.
36. Décision *Simon St-Pierre*, préc., note 27; décision *Josée Gélinas*, préc., note 25.
37. Décision *Vigi Santé*, préc., note 25; décision *Josée Gélinas*, préc., note 25; décision *Simon St-Pierre*, préc., note 27; décision *Berthin Lungwe Wa Runyenera*, préc., note 27; décision *Sanchez Alvarez*, préc., note 25; décision *Lamothe*, préc., note 28.
38. Décision *C.R.*, préc., note 26; *S.T. et R.T.*, préc., note 26.

santé et de services sociaux (CIUSSS) : trois décisions³⁹). Une dernière décision est en matière criminelle⁴⁰.

Les quatre autres décisions répertoriées ne font pas état de la Loi, mais plutôt de l'un des plans d'action contre la maltraitance⁴¹. Elles proviennent de la Cour supérieure (une décision)⁴², du Comité de discipline de la Chambre de la sécurité financière (une décision)⁴³, du Tribunal d'arbitrage (une décision)⁴⁴ et de la Commission municipale du Québec (une décision)⁴⁵. Elles traitent de responsabilité civile⁴⁶, de déontologie en matière de sécurité financière⁴⁷, de congédiement d'un psychoéducateur⁴⁸ et d'exemption de taxes foncières pour une personne morale à but non lucratif⁴⁹.

Somme toute, nous n'avons repéré que peu de décisions qui font état de la Loi contre la maltraitance. Il est possible de formuler des hypothèses pour tenter d'expliquer ce nombre restreint. Les jugements abordant la Loi contre la maltraitance peuvent ne pas avoir été retenus pour publication dans les grandes banques de données et, par conséquent, être plus difficilement accessibles. Il est également permis de croire que les praticiens sont encore peu familiarisés avec la Loi et qu'ils continuent d'avoir plus naturellement recours à la législation qu'ils connaissent davantage, comme le Code civil ou la Charte québécoise.

Plus fondamentalement, il est établi que les situations de maltraitance sont peu judiciairisées. Des études révèlent qu'entre le tiers et la moitié des aînés qui ont vécu de la maltraitance n'en parlent pas et que ceux qui le font se tournent rarement vers des ressources formelles, notam-

39. Décision *Conseil pour la protection des malades* (2019), préc., note 26 ; décision *Conseil pour la protection des malades* (2020-2869), préc., note 26 ; décision *Conseil pour la protection des malades* (2020-4016), préc., note 26.

40. *R. c. Bernier*, préc., note 31.

41. Plan d'action contre la maltraitance, préc., note 2.

42. *Succession de Kalimbet Piela c. Obodzinski*, 2020 QCCS 1222 (requête en rejet d'appel accueillie et appel rejeté dans *Gelber c. Succession de Kalimbet Piela*, 2021 QCCA 96).

43. *Chambre de la sécurité financière c. Missakian*, 2019 QCCDCSF 79.

44. *Syndicat des professionnels de la santé et des services sociaux de Québec et Chaudière-Appalaches (FP-CSN) et Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Capitale-Nationale (Stéphane D'Anjou)*, 2017 QCTA 627 (ci-après «décision Stéphane D'Anjou»).

45. *Coalition pour le maintien dans la communauté (Montréal et alentours) et Ville de Montréal*, C.M.Q., 2017-06-26, [2017] n° AZ-51410566.

46. *Succession de Kalimbet Piela c. Obodzinski*, préc., note 42.

47. *Chambre de la sécurité financière c. Missakian*, préc., note 43.

48. Décision *Stéphane D'Anjou*, préc., note 44.

49. *Coalition pour le maintien dans la communauté (Montréal et alentours) et Ville de Montréal*, préc., note 45.

ment vers les services policiers⁵⁰. Le Plan d'action contre la maltraitance souligne d'ailleurs qu'il est difficile de documenter la prévalence de la maltraitance, précisément parce que les personnes âgées qui la subissent sont peu enclines à demander de l'aide⁵¹. Si seul un nombre restreint des victimes réclament une forme de soutien, on comprend qu'elles soient encore moins nombreuses à accepter de porter plainte ou de judiciairiser le dossier lorsque cette judiciarisation dépend d'elles.

1.2 Nos premières observations

Alors que le terme « maltraitance » est employé en sciences sociales et dans la population en général depuis quelques années déjà⁵², ce n'est que depuis l'adoption de la Loi contre la maltraitance qu'il est défini juridiquement lorsqu'il est question de protéger une personne âgée ou en situation de vulnérabilité. La Loi présente la maltraitance comme « 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 personne⁵³ ».

Bien que les tribunaux soient peu nombreux à l'avoir fait, quelques-uns ont discuté de la maltraitance ou, minimalement, l'ont évoquée dans

-
50. Pour une recension d'études à ce sujet, voir INSTITUT DE LA STATISTIQUE DU QUÉBEC, préc., note 6, p. 127. Voir également, pour une recension d'études sur les sources de cette réticence à dénoncer, MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX, *Guide de référence – Pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées*, 2^e éd., Sherbrooke, Centre d'expertise en santé de Sherbrooke, 2016, p. 21 et 22, [En ligne], [publications.msss.gouv.qc.ca/msss/fichiers/ainee/13-830-10F.pdf] (23 septembre 2021).
51. Plan d'action contre la maltraitance, préc., note 2, p. 20 et 49.
52. Lyse MONTMINY, « Pour mieux connaître et comprendre la problématique des mauvais traitements exercés envers les personnes âgées », *Intervention*, n° 106, 1998, p. 8, et Stephen VIDA, « Une mise à jour au sujet de la maltraitance et la négligence envers les personnes âgées », *Journal of Psychiatry*, vol. 39, n° 8, 1994, p. S34, résumés par la CHAIRE DE RECHERCHE SUR LA MALTRAITANCE ENVERS LES PERSONNES AÎNÉES, « Veille d'articles scientifiques et fiches résumées », [En ligne], [www.maltraitancedesaines.com/veille-types/quebecois/] (10 janvier 2022). Sur l'évolution du concept à l'international, voir Amber SELWOOD, Claudia COOPER et Gill LIVINGTON, « What is Elder Abuse – Who Decides ? », (2007) 22 *International Journal of Geriatric Psychiatry*, vol. 22, n° 10, 2007, p. 1009.
53. Loi contre la maltraitance, préc., note 11, art. 2 (3°). Cette définition de la maltraitance est inspirée de la Déclaration de Toronto sur la prévention globale de la maltraitance envers les aînés de l'Organisation mondiale de la santé (OMS) (WORLD HEALTH ORGANIZATION, *The Toronto Declaration on the Global Prevention of Elder Abuse*, 17 novembre 2002, [En ligne], [www.who.int/ageing/projects/elder_abuse/alc_toronto_declaration_en.pdf?ua=1] (23 septembre 2021)). La définition québécoise pourrait être précisée à l'avenir afin d'énumérer différents types de maltraitance. Voir le projet de loi n° 101, préc., note 19, art. 1.

leurs décisions. D'autres ont considéré la maltraitance en rapport avec le concept d'exploitation. L'examen de ces décisions permet de préciser les situations où la Loi est utilisée et de voir la manière dont le concept de « maltraitance » est introduit devant les tribunaux.

Cinq décisions en droit du travail renvoient explicitement à la maltraitance. La Loi y est parfois citée par un employeur pour justifier des mesures prises à l'encontre d'un employé dans un contexte où de la maltraitance envers une personne vulnérable est soupçonnée ou avérée⁵⁴. Dans d'autres circonstances, elle sert plutôt à la défense d'un employé qui a subi des représailles d'un employeur⁵⁵.

L'affaire *CIUSSS de la Mauricie et du Centre du Québec et Syndicat des professionnelles en soins de la Mauricie et du Centre du Québec (FIQ) (Simon St-Pierre)*⁵⁶ est l'une des décisions qui renvoie précisément à la Loi⁵⁷. On y aborde la maltraitance telle qu'elle est définie dans la Loi et dans une politique interne de l'employeur. Plus précisément, cette affaire porte sur des griefs contestant une suspension aux fins d'une enquête et d'un congédiement. Le réclamant, un infirmier auxiliaire, a été suspendu en raison de propos, de gestes et de comportements inappropriés à l'endroit de résidents dits vulnérables et de collègues.

Avant d'examiner les actions reprochées au réclamant par l'employeur, l'arbitre, M^e François Hamelin, précise que le concept de « maltraitance » provient de la Loi contre la maltraitance « qui oblige chaque établissement à se doter d'une politique de lutte contre la maltraitance⁵⁸ ». Il présente ensuite le code d'éthique de l'employeur, y compris la politique de lutte contre la maltraitance⁵⁹. Après une analyse de la preuve qui révèle plusieurs gestes répréhensibles et violents de l'infirmier auxiliaire, l'arbitre conclut à la présence de maltraitance. Lors de l'évaluation de la sanction, il mentionne que « des circonstances graves, précises et concordantes » l'ont convaincu de la véracité des actes reprochés et du fait que c'est « un comportement général assimilable à de la maltraitance à l'égard de plusieurs bénéficiaires »⁶⁰. Selon lui, « la maltraitance d'un résident est

54. Décision *Josée Gélinas*, préc., note 25 ; décision *Simon St-Pierre*, préc., note 27 ; décision *Berthin Lungwe Wa Runyenera*, préc., note 27 ; décision *Lamothe*, préc., note 28.

55. Décision *Sanchez Alvarez*, préc., note 25.

56. Décision *Simon St-Pierre*, préc., note 27.

57. *Id.* Voir aussi les décisions *Berthin Lungwe Wa Runyenera*, préc., note 27, et *Lamothe*, préc., note 28.

58. Décision *Simon St-Pierre*, préc., note 27, par. 62.

59. *Id.*, par. 63.

60. *Id.*, par. 214.

une faute objectivement et intrinsèquement grave» qui entraîne la rupture du lien d'emploi⁶¹.

Dans l'affaire *Syndicat québécois des employées et employés de service—local 298 (FTQ) et Groupe Champlain inc. (Gatineau) (Berthin Lungwe Wa Runyenera)*⁶², l'arbitre renvoie à la définition de la maltraitance qui se trouve dans le document «Politiques et procédures du Groupe Champlain», précisant que cette définition correspond à celle qui est prévue dans la Loi⁶³. Dans cette affaire, le plaignant est un préposé aux bénéficiaires, Berthin Lungwe, qui a été congédié pour avoir commis des gestes à caractère sexuel à l'endroit d'une résidente en perte d'autonomie. L'arbitre est saisi de trois griefs : les deux premiers sont en relation avec la suspension avec solde aux fins d'enquête imposée au plaignant, et le troisième conteste son congédiement. La Loi apparaît dans la preuve de l'employeur qui veut établir, entre autres, que le plaignant a pris connaissance de la politique de lutte contre la maltraitance de l'établissement⁶⁴. L'employeur présente aussi la lettre de congédiement envoyée au plaignant, qui fait mention de cette politique.

L'arbitre considère que l'employeur a démontré le motif justifiant le congédiement, soit des gestes de maltraitance envers la résidente⁶⁵. Selon le protocole ayant pour objet de prévenir la maltraitance, «Groupe Champlain a la responsabilité de prendre toutes les mesures nécessaires pour mettre fin à toute forme de maltraitance dont des gestes à caractère sexuel dont sa clientèle est l'objet de la part du personnel, de proches ou de visiteurs et mettre fin aux situations qui les rendent possibles⁶⁶».

La maltraitance et la Loi sont aussi mentionnées dans la décision *Infirmières et infirmiers (Ordre professionnel des) c. Lamothe*⁶⁷. Dans ce cas, c'est le syndicat de l'Ordre des infirmières et infirmiers du Québec qui rappelle que le gouvernement du Québec a adopté une loi en vue de renforcer les mesures existantes afin de lutter contre la maltraitance envers les personnes âgées ou en situation de vulnérabilité, dans une affaire où une infirmière a été déclarée coupable d'avoir fait preuve de violence physique à l'égard d'un patient. La décision traite également de

61. *Id.*, par. 218. Le congédiement de l'employé est maintenu.

62. Décision *Berthin Lungwe Wa Runyenera*, préc., note 27.

63. *Id.*, par. 46. L'arbitre traite du projet de loi n° 115 en mentionnant qu'il a été sanctionné.

64. *Id.*, par. 6.

65. *Id.*, par. 162-170.

66. *Id.*, par. 2.

67. Décision *Lamothe*, préc., note 28.

la vulnérabilité de ce dernier compte tenu de son âge et des pathologies qui l'affectent⁶⁸.

L'affaire *Syndicat des travailleuses et des travailleurs du Centre intégré de santé et de services sociaux de Laval (CSN) et Centre intégré de santé et de services sociaux de Laval (Josée Gélinas)*⁶⁹ discute de la définition de la maltraitance inscrite dans une politique de lutte contre la maltraitance et de celle qui est proposée dans le projet de loi n° 115. La plaignante, préposée aux bénéficiaires, a été congédiée pour avoir effectué une mesure de contention au moyen de ruban adhésif à l'endroit d'une résidente âgée de 91 ans et atteinte de la maladie d'Alzheimer. La plaignante a déclaré que c'était une blague, mais l'employeur y a plutôt vu de la maltraitance. Le syndicat a déposé un grief contestant le congédiement.

Dans cette décision, l'arbitre, Mario Létourneau, revient sur la notion de maltraitance en ayant recours à la définition prévue dans la politique de l'employeur, qui reproduit la définition proposée par l'Organisation mondiale de la santé (OMS)⁷⁰. En l'espèce, le geste accompli par la plaignante et sa collègue, qui a fait rire la résidente, est jugé plus près du jeu ou de la taquinerie que de la maltraitance. Comparant les faits de l'affaire à ceux d'autres décisions où il a été établi qu'il y avait effectivement eu des abus, l'arbitre mentionne que «les gestes reprochés aux plaignants [...] dont on a fait valablement la preuve dans ces affaires, dans l'échelle de la gravité, sont loin, très loin, sont à des années-lumière de celui qui est reproché à Madame Gélinas⁷¹». L'objectif poursuivi par la plaignante et sa collègue aurait été d'éviter que la résidente fasse de l'errance jusqu'à épuisement, et la bénéficiaire n'aurait subi aucun préjudice⁷².

Soulignons que, dans quelques décisions, la mention de la Loi contre la maltraitance est uniquement attribuable à des éléments de preuve fournis par un intervenant au dossier⁷³. D'autres décisions, encore, discutent de

68. *Id.*, par. 27 ; voir également les paragraphes 55-57.

69. Décision *Josée Gélinas*, préc., note 25.

70. *Id.*, par. 213 et 214. Rappelons que c'est la définition de l'OMS qui a inspiré la définition présente dans la Loi contre la maltraitance.

71. *Id.*, par. 215.

72. *Id.*, par. 220 et 223 ; le Tribunal administratif du travail note que la réaction de l'employeur serait motivée par la « média phobie » par rapport à la maltraitance (par. 220). Une suspension de deux semaines est substituée au congédiement.

73. Dans l'affaire *S.T. et R.T.*, préc., note 26, par. 6, la Loi est mentionnée dans un rapport d'évaluation psychosociale qui révèle qu'un signalement de maltraitance a été fait au commissaire aux plaintes. Bien que le juge ne traite pas directement de la Loi, il s'appuie sur les recommandations des intervenants pour rendre sa décision (par. 29). Pour un exemple en droit criminel : *R. c. Bernier*, préc., note 31, et *infra*, section 2.1. Pour un autre exemple en droit civil : Décision *C.R.*, préc., note 26, et *infra*, section 2.2.

maltraitance en renvoyant au premier ou au second plan d'action contre la maltraitance, sans mentionner la Loi⁷⁴. C'est le cas de la sentence arbitrale *Syndicat des professionnels de la santé et des services sociaux de Québec et Chaudière-Appalaches (FP-CSN) et Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Capitale-Nationale (Stéphane D'Anjou)*, où le premier plan d'action est utilisé afin de comparer sa définition de la maltraitance avec celle qui est inscrite dans la politique de l'employeur, qui concerne tous les usagers et les résidents quel que soit leur âge⁷⁵.

Nous avons aussi pu observer que, dans certaines des décisions répertoriées, il est à la fois question de maltraitance et d'exploitation. C'est le cas de la décision *Succession de Kalimbet Piela c. Obodzinski*⁷⁶, où la Cour supérieure revient sur la triste histoire d'une femme âgée qui a été dépouillée de son argent après avoir été déclarée inapte (alors qu'elle était toujours apte⁷⁷), puis avoir été hébergée contre son gré dans une résidence pour personnes âgées⁷⁸. La décision s'intéresse principalement à la responsabilité de la mandataire de la victime, Véronica Kalimbet Piela, du médecin, de l'avocat et de la travailleuse sociale au dossier.

Le Tribunal estime que les défendeurs—Obodzinski, Trzeciakowski, Kerner et Gelber—ont exploité et maltraité la victime. Lorsqu'il doit se

74. Il faut rappeler qu'une définition de la maltraitance était proposée dans les plans d'action avant même l'adoption de la Loi : *Chambre de la sécurité financière c. Missakian*, préc., note 43 ; *Coalition pour le maintien dans la communauté (Montréal et alentours) et Ville de Montréal*, préc., note 45 ; *Succession de Kalimbet Piela c. Obodzinski*, préc., note 42, par. 392-398 ; décision *Stéphane D'Anjou*, préc., note 44, par. 81.

75. Décision *Stéphane D'Anjou*, préc., note 44, par. 81, note 1. L'arbitre doit déterminer si, en l'espèce, les propos et les agissements du plaignant lors d'une intervention auprès d'une patiente mineure, qu'il qualifie de vulnérable, constituent de la maltraitance. La sentence arbitrale ne mentionne cependant pas la Loi contre la maltraitance.

76. *Succession de Kalimbet Piela c. Obodzinski*, préc., note 42. Sur cette décision, voir notamment Christine MORIN et Simone PILOTE, « Commentaire sur la décision *Succession de Piela c. Obodzinski* – La Cour supérieure reconnaît la responsabilité d'une mandataire, de son conjoint, d'une travailleuse sociale et d'un avocat pour exploitation et maltraitance d'une personne âgée », *Repères*, Juin 2020, EYB2020REP3069 (La référence).

77. Sur cette affaire : *Travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux (Ordre professionnel des) c. Kerner*, 2014 CanLII 54920 (O.T.S.T.C.F.Q.) ; *P. (V.) c. O. (A.)*, 2014 QCCS 3588 ; *A.O. c. V.P.*, 2014 QCCS 3589 ; Christine MORIN et Marie-Pascale BOUDREAU, « Chronique – La vérification de l'inaptitude lors de l'homologation du mandat de protection : l'importance de l'interrogatoire », *Repères*, Septembre 2015, EYB2015REP1790 (La référence).

78. *A.O. c. V.P.*, 2015 QCCS 5729.

prononcer sur l'attribution de dommages moraux, il renvoie à la définition de la maltraitance contenue dans le Plan d'action contre la maltraitance⁷⁹. Bien que cette définition soit la même que celle qui est prévue dans la Loi, il est néanmoins surprenant que le Tribunal en réfère uniquement audit plan d'action plutôt qu'au texte de loi pourtant en vigueur à ce moment-là.

Même s'il traite à la fois de maltraitance (*mistreatment*) et d'exploitation en vertu de l'article 48 de la Charte québécoise, le Tribunal n'explicite pas le sens précis de chacune des notions, pas plus qu'il ne les distingue clairement⁸⁰. Il se contente d'exposer que l'une et l'autre ne se limitent pas à des considérations financières. Plus précisément à propos de l'exploitation, le Tribunal spécifie que le concept doit être considéré comme « a form of abusive conduct which gives rise to some form of benefit for the exploiting party⁸¹ ». Il conclut que les gestes faits par les défendeurs correspondaient tant à de la maltraitance qu'à de l'exploitation. Il retient que les défendeurs « exploited and abusively mistreated » la victime qui, compte tenu de son âge et de restrictions physiques, était vulnérable⁸².

La Loi contre la maltraitance et la protection des personnes âgées ou handicapées prévue dans l'article 48 de la Charte québécoise sont aussi associées par le juge dissident dans l'arrêt de la Cour d'appel *Vigi Santé ltée c. Syndicat québécois des employées et employés de service, section locale 298 (FTQ)*⁸³. Bien qu'il conclue que la décision de l'arbitre de griefs était raisonnable, le juge Giroux observe que la légalité de la présence de caméras dans les milieux d'hébergement soulève des préoccupations légitimes en matière de protection des aînés. Il mentionne que la Loi contre la maltraitance (projet de loi n° 115 à l'époque) aborde précisément la question des caméras installées dans un établissement⁸⁴ et que cette question est susceptible de soulever des enjeux relatifs à l'article 48 de la Charte

79. *Succession de Kalimbet Piela c. Obodzinski*, préc., note 42, par. 397.

80. L'exploitation a été définie par le Tribunal des droits de la personne comme impliquant : « 1) une mise à profit ; 2) d'une position de force ; 3) au détriment d'intérêts plus vulnérables » (*Commission des droits de la personne du Québec c. Brzozowski*, [1994] R.J.Q. 1447 (T.D.P.Q.)). Ces critères sont notamment repris dans l'arrêt *Vallée c. Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse*, 2005 QCCA 316, par. 16.

81. *Succession de Kalimbet Piela c. Obodzinski*, préc., note 42, par. 393 et 394.

82. *Id.*, par. 398.

83. Décision *Vigi Santé*, préc., note 25, par. 116-119. Les juges majoritaires mentionnent uniquement la Charte québécoise.

84. Même si le jugement a été rendu deux semaines après l'entrée en vigueur de la loi, l'affaire renvoie au projet de loi, ayant été entendue avant.

québécoise. Il considère cependant qu'il n'est pas question d'exploitation ici, et que le dossier relève du droit du travail.

La maltraitance et l'exploitation sont aussi toutes deux soulevées dans l'affaire *Chambre de la sécurité financière c. Missakian*, où il est reproché à une conseillère en sécurité financière d'avoir contrevenu à ses obligations législatives et déontologiques, notamment en matière de confidentialité et de conflit d'intérêts⁸⁵. La conseillère tente de justifier ses actions par le besoin de protection de sa cliente âgée et en situation de vulnérabilité⁸⁶. La protection de l'article 48 de la Charte québécoise est mentionnée à la défense de la conseillère et le Plan d'action gouvernemental figure dans la liste des autorités qu'elle soumet⁸⁷. Le Comité de discipline de la Chambre de la sécurité financière ne retient cependant pas sa description de la situation. Il juge plutôt que la conseillère a pris des initiatives sans consulter sa cliente ni même l'informer après coup⁸⁸ et qu'elle est « mue par un besoin démesuré de contrôle⁸⁹ ». La question de la maltraitance et celle de l'exploitation ne sont pas davantage approfondies, et leurs définitions respectives ne sont pas discutées.

À la décharge des tribunaux, soulignons que la Loi contre la maltraitance est elle-même silencieuse à propos de l'exploitation des personnes âgées ou handicapées, le terme n'y apparaissant même pas. Il faut également noter l'absence de toute référence à la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse dans la Loi, sauf à l'article 17 à propos de l'entente-cadre nationale⁹⁰. Bien que la Charte québécoise soit un instrument fondamental pour orienter les comportements à l'égard des personnes âgées⁹¹, de même qu'un outil juridique utile pour contrer

85. *Chambre de la sécurité financière c. Missakian*, préc., note 43. La décision ne renvoie pas à la Loi contre la maltraitance, seulement au Plan d'action contre la maltraitance. Bien que ce dernier ait été porté à la connaissance du Comité de discipline, c'est avant tout l'article 48 de la Charte québécoise qui est discuté.

86. *Id.*, par. 45, 74 et 102-104.

87. *Id.*, par. 103.

88. *Id.*, par. 46.

89. *Id.*, par. 57.

90. La Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse n'était, initialement, pas même mentionnée à propos de l'entente-cadre nationale. Elle a été ajoutée à la suggestion de différents intervenants en commission parlementaire. Chr. MORIN, préc., note 16, aux pages 13-15.

91. Johanne CLOUET, « Étude et réflexions sur l'article 48 alinéa 2 de la Charte québécoise : pour une meilleure protection de la personne âgée vulnérable », dans Chr. MORIN (dir.), préc., note 16, p. 69.

l'exploitation envers ces dernières⁹², la Loi ne prévoit aucune harmonisation entre ses dispositions et celles de la Charte québécoise⁹³.

L'examen des décisions judiciaires qui mentionnent la Loi contre la maltraitance ou l'un des plans d'action montre que la plupart des décisions répertoriées concernent le réseau de la santé et des services sociaux. Il révèle également qu'il est principalement question de maltraitance physique. Pourtant, la lutte contre la maltraitance envers les aînés et les autres personnes majeures en situation de vulnérabilité se trouve au carrefour de plusieurs domaines du droit, et elle ne s'en tient pas au domaine de la santé. En outre, la maltraitance physique n'est que l'un des sept types indiqués dans le Plan d'action contre la maltraitance⁹⁴. Comme le libellé de la Loi ne limite pas son champ d'application, elle devrait permettre de contrer tous les types de maltraitance, et l'on devrait y avoir recours devant les tribunaux dans une plus grande variété de situations.

2 Une loi à l'efficacité relative

Les décisions qui abordent la maltraitance ou la Loi contre la maltraitance sont peu nombreuses. Lorsqu'on analyse leur contenu, on observe que la Loi y joue généralement un rôle secondaire ou limité. Dans la plupart des cas, elle sert surtout à souligner qu'un comportement dénoncé est socialement inacceptable.

2.1 Un marqueur supplémentaire de la réprobation sociale

Bien qu'elle ait été mentionnée dans quelques décisions judiciaires, jusqu'à présent, l'utilité concrète de la Loi contre la maltraitance devant les tribunaux a été plutôt ténue. À cet égard, elle ne s'est certainement pas révélée être le nouvel outil « essentiel » pour « renforcer les mesures

92. France ALLARD, « La Charte des droits et libertés de la personne et le Code civil du Québec : deux textes fondamentaux du droit civil québécois dans une relation d'« harmonie ambiguë » », (2006) numéro hors série *R. du B.* 33 ; Marie-Hélène DUFOUR, « Réflexions autour du premier alinéa de l'article 48 de la Charte québécoise et propositions pour une protection optimale des personnes âgées contre toute forme d'exploitation », dans Chr. MORIN (dir.), préc., note 16, p. 23 ; Chr. MORIN, préc., note 22.

93. Christine MORIN, Raymonde CRÊTE et Marie-Hélène DUFOUR, *Mémoire de la Chaire Antoine-Turmel sur la protection juridique des aînés : Projet de loi 115 – Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et autres personnes majeures en situation de vulnérabilité*, présenté à la Commission des relations avec les citoyens, Québec, janvier 2017, p. 8-14 et 38.

94. Voir *supra*, introduction. La modification à la définition de la maltraitance proposée au projet de loi n° 101, préc., note 19, ne porte que sur cinq des sept types de maltraitance indiqués dans le Plan d'action contre la maltraitance. L'article premier du projet ne mentionne pas l'âgisme ni la maltraitance organisationnelle.

existantes afin de lutter contre la maltraitance envers ces personnes [âgées et en situation de vulnérabilité], dans le respect de leur intérêt et de leur autonomie», tel que le suggère son préambule⁹⁵. Si la Loi fait œuvre utile devant les tribunaux, c'est surtout en raison du message social qu'elle véhicule.

Tout comme l'article 48 de la Charte québécoise, la Loi contre la maltraitance met en évidence un problème social jugé «inacceptable⁹⁶» : celui de la maltraitance envers les aînés et les personnes majeures en situation de vulnérabilité. Elle dénonce ce problème et cherche à orienter les comportements.

Dans la plupart des décisions où il est question de la Loi, ce n'est pas l'une ou plusieurs de ses dispositions qui sont invoquées, mais bien son esprit même ou ses visées⁹⁷.

C'est notamment le cas dans l'affaire *R. c. Bernier* de la Cour du Québec (chambre criminelle et pénale), où les faits s'inscrivent dans le contexte des activités d'une entreprise⁹⁸. Le Tribunal doit se prononcer sur la peine à imposer à une personne reconnue coupable de voies de fait contre neuf résidents d'habitations à vocation particulière qui lui appartiennent. L'accusé a mis en place une procédure dans ces résidences afin de réagir aux situations où un résident refuse d'obtempérer ou vit une désorganisation. La façon de faire est identique pour toutes les victimes : lorsqu'un résident se montre agité, l'accusé l'amène au sol ou l'étend sur son lit et, assis à ses côtés ou le chevauchant, il applique un oreiller sur le visage du résident pour qu'il éprouve de la difficulté à respirer. L'accusé refait ce geste autant de fois qu'il le juge nécessaire jusqu'à ce que le résident retrouve son calme complet⁹⁹. La poursuite recommande une peine d'emprisonnement de 48 mois en raison de la présence de plusieurs facteurs aggravants. Outre des dispositions du *Code criminel*¹⁰⁰, elle produit le

95. Loi contre la maltraitance, préc., note 11, préambule.

96. *Id.*

97. Avant même l'entrée en vigueur de la Loi contre la maltraitance, préc., note 11, nous avons vu qu'il était déjà question de l'objectif du projet de loi dans certaines décisions. Voir les décisions *Vigi Santé*, préc., note 25, *Josée Gélinas*, préc., note 25, et *Sanchez Alvarez*, préc., note 25.

98. *R. c. Bernier*, préc., note 31. La Cour d'appel confirme la décision sans revenir sur la maltraitance. Elle réitère cependant que l'abus de confiance à l'endroit de personnes vulnérables constitue une circonstance aggravante (par. 45).

99. *Id.*, par. 8-12.

100. *Code criminel*, L.R.C. 1985, c. C-46.

texte de la Loi contre la maltraitance « afin de marquer la réprobation reconnue par le législateur à de tels comportements¹⁰¹ ».

Étant donné la présence limitée de la Loi contre la maltraitance devant les tribunaux, le juge de cette affaire note qu'il n'existe toujours pas de lignes directrices pour sa mise en œuvre. Il retient que « les procureurs concèdent, en poursuite comme en défense, que le peu de décisions [judiciaires et administratives] rendues en matière de maltraitance rend complexe sinon impossible l'établissement d'une fourchette de peines¹⁰² ». Considérant la grande vulnérabilité des victimes et l'autorité absolue de l'accusé, le Tribunal lui impose une peine de 30 mois d'emprisonnement¹⁰³. Il précise que l'incarcération se révèle la sanction appropriée pour punir de « tels bris de confiance à l'égard des populations vulnérables¹⁰⁴ ». Rappelons ici que ces deux éléments mentionnés par le Tribunal — la vulnérabilité et la relation de confiance — sont au cœur de la définition de la maltraitance¹⁰⁵.

Dans la décision *S.T. et R.T.*, la maltraitance potentielle de R. T., âgé de 68 ans, est mise en évidence lors d'une demande d'ouverture d'un régime de protection¹⁰⁶. À la suite d'un accident vasculaire cérébral, R. T. est hébergé dans un centre adapté, et ses soins sont confiés à une équipe traitante spécialisée. Son fils demande l'ouverture d'un régime de protection et souhaite être désigné comme représentant légal provisoirement durant l'instance, mais R. T. s'y oppose. Celui-ci prétend que c'est sa conjointe qui doit être désignée. Pour sa part, le fils s'inquiète des actions et du comportement de cette dernière. Il croit notamment que le mariage a été célébré alors que son père était inapte à consentir et à s'engager.

C'est en raison d'un signalement au commissaire aux plaintes par le centre adapté que la Loi contre la maltraitance est mentionnée dans cette décision¹⁰⁷. Selon l'évaluation psychosociale de R. T., les comportements de sa conjointe démontrent qu'elle tente de s'approprier ses biens et de l'isoler de sa famille. Le juge estime que malgré la demande claire de R. T., qui souhaite que sa conjointe soit désignée à titre de représentante légale, certains gestes accomplis par celle-ci et la recommandation des intervenants imposent la plus grande prudence¹⁰⁸. Il signale également la

101. *Id.*, par. 44.

102. *Id.*, par. 46-52 et 97.

103. *Id.*, par. 126.

104. *Id.*, par. 95.

105. Voir *supra*, introduction.

106. *S.T. et R.T.*, préc., note 26.

107. *Id.*, par. 6.

108. *Id.*, par. 29.

«vulnérabilité à prendre des décisions financières inappropriées ou irréalistes» de R. T.¹⁰⁹. Pour ce qui est du fils, le Tribunal note qu'il a déjà utilisé le crédit de son père pour acquitter des dettes personnelles. Par prudence, il choisit de désigner le Curateur public pour administrer les biens de R. T., sans toutefois revenir sur la question de la maltraitance de la conjointe ou du fils dans ses conclusions.

La Loi vient ainsi rappeler que la maltraitance envers les aînés existe et que des personnes majeures en situation de vulnérabilité peuvent aussi en être victimes. Quelques tribunaux en prennent acte :

Le Tribunal doit prendre en compte la position d'extrême vulnérabilité dans laquelle se retrouvent les personnes âgées en perte d'autonomie et atteintes de troubles cognitifs majeurs, l'importance des obligations légales qui incombent aux établissements afin de prévenir la maltraitance et la prise de position claire de l'établissement et des autorités gouvernementales du Québec en matière de protection des personnes vulnérables contre toute forme de maltraitance¹¹⁰.

2.2 Un usage potentiellement plus tangible

Outre le fait que la Loi permet d'appuyer l'identification de comportements considérés comme répréhensibles, la jurisprudence contient quelques exemples où son impact a été un peu plus tangible.

C'est le cas en ce qui a trait aux mécanismes de surveillance installés par ou pour des personnes qui résident dans un lieu visé par la *Loi sur les services de santé et les services sociaux*¹¹¹. La Loi contre la maltraitance a modifié la *Loi sur les services de santé et les services sociaux* afin de conférer au gouvernement le pouvoir de déterminer les modalités d'utilisation de mécanismes de surveillance, tels des caméras ou tout autre moyen technologique, par les résidents¹¹². Un règlement a effectivement été adopté à la suite de l'entrée en vigueur de la Loi¹¹³.

Avant même l'adoption de la Loi et du Règlement cependant, la question de la légalité de tels mécanismes de surveillance s'était déjà posée. En 2017, la Cour d'appel avait eu à traiter de l'installation d'une caméra par une famille dans la chambre d'une résidente d'un centre d'hébergement dans

109. *Id.*, par. 22.

110. Décision *Berthin Lungwe Wa Runyenera*, préc., note 27, par. 126.

111. *Loi sur les services de santé et les services sociaux*, RLRQ, c. S-4.2.

112. *Loi contre la maltraitance*, préc., note 11, art. 35; *Loi sur les services de santé et les services sociaux*, préc., note 111, art. 505 (30°).

113. *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*, RLRQ, c. S-4.2, r. 16.1, mentionné dans l'affaire *C.C. c. Heroumi*, 2020 QCCS 311, par. 326-328.

l'affaire *Vigi Santé ltée c. Syndicat québécois des employées et employés de service, section locale 298 (FTQ)* mentionnée précédemment¹¹⁴. Le syndicat avait déposé un grief à la suite de l'installation de la caméra en invoquant, entre autres, le droit des salariés à des conditions de travail justes et raisonnables prévu par l'article 46 de la Charte québécoise¹¹⁵.

L'arbitre avait accueilli le grief du syndicat et avait ordonné à l'employeur de retirer la caméra. Sa décision avait été confirmée par la Cour supérieure. La Cour d'appel a toutefois jugé déraisonnable la décision de l'arbitre parce que la caméra ne constitue pas, en l'espèce, un mécanisme de surveillance et qu'elle ne contrevient pas aux droits des salariés¹¹⁶.

L'aspect intéressant, aux fins de notre étude, tient au fait que la Cour d'appel rappelle que les CHSLD sont des milieux de travail pour ceux qui y sont engagés, mais que ce sont aussi des milieux de vie pour ceux qui y résident¹¹⁷. La Cour d'appel observe que la présence de caméras dans les lieux d'hébergement est susceptible de soulever des enjeux relatifs à plusieurs droits fondamentaux qui sont garantis par la Charte québécoise. Depuis l'entrée en vigueur de la Loi et du Règlement, cet enjeu est clarifié.

Une autre mesure prévue dans la Loi contre la maltraitance dont la mise en œuvre devant les tribunaux apparaît plus concrète est celle qui a trait au signalement de la maltraitance ou à la collaboration à l'examen d'un signalement ou d'une plainte. La Loi prévoit une protection contre des mesures de représailles à l'encontre d'une personne qui, de bonne foi et conformément à la politique prévue dans le chapitre II, fait un signalement ou collabore à l'examen d'un signalement ou d'une plainte¹¹⁸. Cette protection s'applique également à l'occasion d'un signalement dans le contexte de l'entente-cadre inscrite au chapitre III de la Loi¹¹⁹.

Il en a été question dans la décision *Sanchez Alvarez et K-Tech Consultants inc.* où le Tribunal administratif du travail a entendu une plainte pour harcèlement psychologique ainsi qu'une plainte pour congédiement sans cause juste et suffisante¹²⁰. La plaignante est une infirmière auxiliaire qui travaille dans une résidence pour personnes âgées autonomes et semi-autonomes. Elle prétend avoir été victime d'un congédiement sans cause

114. Décision *Vigi Santé*, note 25. Voir *supra*, section 1.2.

115. Charte québécoise, préc., note 22. On comprend ici qu'il fallait trancher un litige en droit du travail.

116. Décision *Vigi Santé*, préc., note 25, par. 41-45.

117. *Id.*, par. 37 et 41. L'employeur n'avait d'ailleurs aucun pouvoir sur la caméra et il n'avait pas accès aux images, qui n'étaient pas enregistrées.

118. Loi contre la maltraitance, préc., note 11, art. 11.

119. *Id.*, chap. III.

120. Décision *Sanchez Alvarez*, préc., note 25.

juste et suffisante et de harcèlement psychologique, outre qu'elle aurait subi des sanctions à la suite de l'exercice d'un droit qui résulte de la loi.

Après avoir signalé une situation de maltraitance à la direction de la résidence où elle travaille, et vu l'inaction de la direction, l'infirmière a aussi parlé de cette situation à différentes personnes et instances¹²¹. Ce signalement fait « sans vérification d'un acte de maltraitance », selon la direction de la résidence¹²², constitue l'un des motifs du congédiement¹²³.

Le Tribunal retient que l'incident du signalement de la maltraitance est le principal motif du congédiement¹²⁴. Le Tribunal s'inspire de l'article 11 de la Loi contre la maltraitance même si, tel qu'il le mentionne, il est « parfaitement conscient que cette loi n'est pas en vigueur¹²⁵ ». Il note que l'infirmière a signalé la maltraitance de bonne foi, pour « faire avancer les choses », ajoutant qu'il ne peut lui en faire le reproche¹²⁶. Devant l'absence d'une gradation de sanction, le Tribunal annule le congédiement et il accueille la plainte en harcèlement psychologique¹²⁷.

Une autre illustration où la Loi contre la maltraitance a joué un rôle qui apparaît plus visible est la décision *Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Capitale-Nationale c. C.R.*¹²⁸. La Loi y est invoquée par le demandeur, le Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux (CIUSSS) de la Capitale-Nationale, afin d'appuyer sa demande en injonction en vue de permettre aux employés d'avoir accès à une patiente¹²⁹. Cette dernière est âgée de 72 ans et reçoit des services de soutien à domicile fournis par le CIUSSS demandeur. Celui-ci se trouve cependant contraint d'arrêter la prestation de services parce que le fils de cette patiente, le défendeur, refuse d'ouvrir la porte du domicile de sa mère aux intervenantes. Celles-ci l'ont notamment vu empoigner sa mère par

121. Plus précisément, elle a fait appel à la Ligne Aide Abus Aînés, au centre local de services communautaires (CLSC) et au ministère de la Santé et des Services sociaux. Décision *Sanchez Alvarez*, préc., note 25, par. 38, 39 et 83.

122. *Id.*, par. 55.

123. L'infirmière dépose trois plaintes en vertu de la *Loi sur les normes du travail*, RLRQ, c. N-1.1, art. 122, 123.6 et 124.

124. Décision *Sanchez Alvarez*, préc., note 25, par. 79.

125. *Id.*, par. 84 et 85.

126. *Id.*, par. 83.

127. Quant aux mesures de réparation appropriées, le Tribunal administratif du travail réserve sa compétence pour les déterminer.

128. Décision *C.R.*, préc., note 26.

129. Pour une décision similaire où le juge a eu recours à une injonction pour faire cesser l'exploitation d'une personne âgée, en vertu des articles 6, 7, 8 48 et 49 de la Charte québécoise: *Lévesque-Canuel c. Canuel*, [1994] n° AZ-94021362 (C.S.).

sa chemise de nuit et par les épaules, mais il a cessé son comportement lorsque les intervenantes ont menacé de le dénoncer et d'appeler à l'aide¹³⁰.

Le CIUSSS demande que des ordonnances soient rendues à l'encontre du défendeur afin de pouvoir offrir à la patiente les services dont elle a besoin. Outre la Loi contre la maltraitance¹³¹, il invoque les articles 509 et 510 du *Code de procédure civile* pour obtenir une ordonnance de protection. Ces articles édictent qu'une injonction peut être ordonnée pour « enjoindre à une personne physique de ne pas faire ou de cesser de faire quelque chose ou d'accomplir un acte déterminé en vue de protéger une autre personne physique dont la vie, la santé ou la sécurité est menacée¹³² ».

Le Tribunal estime que la patiente se trouve dans une « situation de vulnérabilité » et qu'une intervention est nécessaire afin d'assurer son maintien sécuritaire à domicile ainsi que des services qui répondent à ses besoins de base¹³³. Outre qu'il autorise le CIUSSS à fournir des soins, le Tribunal ordonne au fils de ne pas être seul avec sa mère et de cesser différents gestes ou comportements qu'il énumère. Sans que le Tribunal l'exprime expressément, ces gestes et ces comportements constituent de la maltraitance¹³⁴.

La Loi contre la maltraitance semble finalement appelée à servir de point d'appui en matière de maltraitance systémique ou organisationnelle. La décision *Conseil pour la protection des malades c. Centre intégré de santé et de services sociaux de la Montérégie-Centre*¹³⁵ a en effet autorisé, le 23 septembre 2019, une action collective qui s'appuie à la fois sur la *Loi sur les services de santé et services sociaux*, la Charte québécoise, le Code civil et la Loi contre la maltraitance¹³⁶. Cette action en dommages-intérêts a été intentée par le Conseil pour la protection des malades contre 22 CISSS et CIUSSS qui dirigent les CHSLD¹³⁷.

130. Décision C.R., préc., note 26, par. 8.

131. *Id.*, par. 13.

132. *Code de procédure civile*, RLRQ, c. C-25.01, art. 509. Le projet de loi n° 101, préc., note 19, art. 9, renvoie à cette ordonnance. À ce propos, voir notamment Christine MORIN et Katherine CHAMPAGNE, « Chronique – Quelques exemples de modifications législatives récentes visant à favoriser la protection des droits des personnes âgées », *Repères*, Juin 2017, EYB2017REP2233 (La référence).

133. Décision C.R., préc., note 26, par. 14.

134. Le CIUSSS est aussi autorisé à faire appel aux policiers afin d'être assisté dans l'exécution de l'ordonnance.

135. Décision *Conseil pour la protection des malades* (2019), préc., note 26.

136. *Id.*, par. 99.

137. *Id.*, par. 1.

La procédure allègue que le personnel soignant est en nombre insuffisant, qu'il est surchargé et épuisé, que le taux d'absentéisme est élevé et que le tout se reflète négativement sur la qualité de la prestation de soins, dont l'aide à l'hygiène, l'habillage, les transferts, l'alimentation, la prise de médication et les services de santé¹³⁸. Le défaut de rendre aux membres du groupe dans leur milieu de vie substitut les services appropriés qui sont attendus ou le fait de les offrir de manière partielle ou inappropriée constituerait une atteinte à leurs droits garantis aux articles 1 à 4 de la Charte québécoise, à l'article 10 du *Code civil du Québec* et à la Loi contre la maltraitance en général. Les documents précisent que «l'agrégat des divers manquements des défenseurs aux dispositions de la *Loi sur les services de santé et services sociaux* constitue une atteinte [...] à la *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité*¹³⁹».

Bien qu'il soit trop tôt pour discuter de l'issue du litige—l'affaire ayant seulement été autorisée par le Tribunal—, la Loi pourrait effectivement s'avérer utile à la preuve des demandeurs. Toutefois, comme elle ne spécifie pas le sens de la maltraitance «organisationnelle¹⁴⁰», les demandeurs risquent de devoir s'en remettre à la définition proposée dans le Plan d'action contre la maltraitance: «Toute situation préjudiciable créée ou tolérée par les procédures d'organisations (privées, publiques ou communautaires) responsables d'offrir des soins ou des services de tous types, qui compromet l'exercice des droits et libertés des personnes¹⁴¹.»

Rappelons que le Plan d'action contre la maltraitance précise également que celle-ci peut prendre la forme de violence ou de négligence. Au chapitre de la forme «violente» de la maltraitance organisationnelle, il mentionne les «[c]onditions ou pratiques organisationnelles qui entraînent le non-respect des choix ou des droits de la personne (ex. : services offerts de façon brusque), etc.¹⁴²». Pour ce qui est de la «négligence», le même document indique ceci: «Offre de services inadaptée aux besoins des personnes, directive absente ou mal comprise de la part du personnel, capacité organisationnelle réduite, procédure administrative complexe, formation inadéquate du personnel, personnel non mobilisé, etc.¹⁴³.»

138. *Id.*, par. 38 et 39.

139. *Id.*, par. 99.

140. Le projet de loi n° 101, préc., note 19, ne le fait pas davantage.

141. Plan d'action contre la maltraitance, préc., note 2, p. 18.

142. *Id.*

143. *Id.*

Outre la poursuite ci-dessus mentionnée, il est difficile de s'empêcher de songer à des situations problématiques survenues dans certains CHSLD ou RPA pendant la pandémie de COVID-19 et révélées dans les médias¹⁴⁴. À défaut d'avoir pu prévenir ces situations qui semblent s'apparenter à de la maltraitance organisationnelle, il faudra surveiller si la Loi sera effectivement mise à profit pour sanctionner certains comportements et pour mieux contrer la maltraitance dans l'avenir¹⁴⁵.

Conclusion

Près de quatre ans après son entrée en vigueur, la Loi contre la maltraitance s'est faite plutôt « discrète » devant les tribunaux, et son utilité relative est surtout perceptible en droit de la santé et des services sociaux¹⁴⁶. Jusqu'à présent, la portée de la Loi semble plus déclaratoire que normative. En règle générale, elle se révèle un outil supplémentaire qui aide à qualifier ou à interpréter des comportements jugés socialement inacceptables au moment d'appliquer une autre loi ou un règlement. Ce sont rarement des mesures précises prévues par la Loi qui ont une application tangible devant les tribunaux.

L'analyse des décisions où figure la maltraitance met en lumière quelques atouts de la Loi, mais aussi ses limites. Certes, elle a l'intérêt de fournir une définition explicite de la « maltraitance » et de la « personne en situation de vulnérabilité ». Celles-ci peuvent s'avérer utiles lorsqu'un tribunal doit rendre une décision impliquant une personne âgée ou une personne en situation de vulnérabilité qui est maltraitée ou susceptible de l'être. Les contours de la maltraitance par rapport à ceux de l'exploitation ne sont cependant toujours pas dessinés¹⁴⁷.

144. À titre d'exemples : Tommy CHOUINARD, Vincent LAROCHE et Gabrielle DUCHAINE, « CHSLD Herron : "De la grosse négligence" », *La Presse*, 12 avril 2020, [En ligne], [www.lapresse.ca/covid-19/2020-04-12/chsld-herron-de-la-grosse-negligence] (23 septembre 2021) ; Marie-Josée R. ROY, « Des révélations troublantes sur la maltraitance en CHSLD à "J.E." », *TVA Nouvelles*, 12 mars 2020, [En ligne], [www.tvanouvelles.ca/2020/03/12/des-revelations-troublantes-sur-la-maltraitance-en-chsld-a-je] (23 septembre 2021) ; Thomas GERBET, « Québec force la fermeture d'un CHSLD privé », *Radio-Canada*, 21 octobre 2020, [En ligne], [ici.radio-canada.ca/nouvelle/1742859/quebec-fermeture-chsld-prive-edon-laval-covid-coronavirus] (23 septembre 2021).

145. Soulignons ici que plusieurs modifications proposées dans le projet de loi n° 101, préc., note 19, qui modifie la Loi contre la maltraitance, touchent précisément les soins de santé et les services sociaux.

146. Cette conséquence était soupçonnée dès la présentation du projet de loi. Chr. MORIN, R. CRÊTE et M.-H. DUFOUR, préc., note 93, p. 6-8.

147. Sur ces distinctions, voir notamment la COMMISSION DES DROITS DE LA PERSONNE ET DES DROITS DE LA JEUNESSE, préc., note 18.

Parmi ses aspects positifs, la Loi a aussi clarifié l'utilisation des mécanismes de surveillance par les résidents de CHSLD (par l'entremise du Règlement entré en vigueur à sa suite); en outre, elle impose à tout établissement l'obligation d'adopter et de mettre en œuvre une politique de lutte contre la maltraitance envers les aînés et les personnes majeures en situation de vulnérabilité. Elle protège également contre les représailles les employés qui signalent une situation de maltraitance.

La Loi a mis en place une entente-cadre nationale concernant la maltraitance envers les aînés en vue de favoriser la complémentarité et l'efficacité des interventions¹⁴⁸: elle se matérialise aujourd'hui grâce à des processus d'intervention concertés de différents organismes¹⁴⁹. Toutefois, si ces processus présentent un potentiel d'intervention et de collaboration intéressant « sur papier », dans les faits, ils ont peu servi jusqu'à présent¹⁵⁰. Ils n'ont d'ailleurs laissé aucune trace dans la jurisprudence.

Par ailleurs, la Loi est actuellement employée pour dénoncer la maltraitance organisationnelle dans certains CHSLD. Le temps dira si elle contribuera à y mettre fin.

L'impact de la Loi contre la maltraitance dans la jurisprudence est, jusqu'à présent, limité. Force nous est de constater que, dans la quasi-totalité des décisions où elle apparaît, les mêmes jugements auraient vraisemblablement pu être rendus malgré son absence. Si elle permet d'appuyer certains recours prévus par d'autres législations, la Loi ne fournit pas de nouveaux moyens pour faire cesser une situation de maltraitance ni pour sanctionner des gestes inappropriés. Elle invite simplement à signaler les situations, notamment à un commissaire aux plaintes et à la qualité

148. Loi contre la maltraitance, préc., note 11, art. 16-20.

149. L'entente-cadre a été signée le 7 février 2018 par la ministre responsable des Aînés et de la Lutte contre l'intimidation (Francine Charbonneau), le ministre de la Santé et des Services sociaux (Gaétan Barrette), le ministre de la Sécurité publique (Martin Coiteux), la ministre de la Justice (Stéphanie Vallée), la directrice des poursuites criminelles et pénales (Annick Murphy), le président-directeur général de l'Autorité des marchés financiers (Louis Morisset), le curateur public du Québec (Normand Jutras) et le président de la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (Camil Picard).

150. MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX, *Rapport annuel 2019-2020: Entente-cadre nationale et déploiement des processus d'intervention concertés pour lutter contre la maltraitance envers les personnes aînées*, Québec, Gouvernement du Québec, 2020, [En ligne], [publications.msss.gouv.qc.ca/msss/fichiers/2020/20-830-23F.pdf] (23 septembre 2021).

des services ou à un corps de police¹⁵¹. Dans le cas des victimes qui ont été déclarées inaptes ou qui résident en CHSLD, elle oblige certaines personnes à le faire¹⁵². Or, la police ne peut intervenir que dans des situations précises, en présence d'un crime. Pour ce qui est des commissaires aux plaintes, leur rôle consiste à soumettre des recommandations¹⁵³. Ils n'interviennent pas directement et ils n'ont pas à «prendre les moyens nécessaires afin de mettre fin» aux cas de maltraitance portés à leur connaissance¹⁵⁴.

Ainsi, la maltraitance des aînés et des personnes majeures en situation de vulnérabilité est toujours présente, sous toutes les formes¹⁵⁵ et sous tous les types¹⁵⁶. Il importe de repérer rapidement les situations de maltraitance et d'y mettre fin promptement et efficacement¹⁵⁷. Cette préoccupation doit apparaître de nouveau dans le prochain plan d'action gouvernemental et elle doit figurer au cœur de la loi à venir¹⁵⁸.

Pour y arriver, une véritable approche globale de la lutte contre la maltraitance et l'exploitation des personnes âgées ou en situation de vulnérabilité nous paraît nécessaire. Une meilleure coordination entre les acteurs visés s'avère, par ailleurs, impérative¹⁵⁹.

151. Loi contre la maltraitance, préc., note 11, art. 18 et 21.

152. *Id.*, art. 21.

153. *Loi sur les services de santé et les services sociaux*, préc., note 111, art. 30 et 33.

154. Le projet de loi n° 101, préc., note 19, prévoit que le président-directeur général, le directeur général d'un établissement ou la personne qu'il désigne devra s'engager à «prendre les moyens nécessaires afin de mettre fin à tout cas de maltraitance porté à sa connaissance». C'est là une réelle amélioration.

155. Les deux formes de maltraitance sont : violence ou négligence. Voir *supra*, section 2.2.

156. Les sept types de maltraitance sont : physique, psychologique, sexuelle, organisationnelle, âgisme, violation des droits et matérielle et financière. Voir *supra*, introduction.

157. Le Plan d'action contre la maltraitance, préc., note 2, p. 54, veut «favoriser un repérage précoce et une intervention appropriée».

158. Voir également Carl DUTRISAC, *Les protections législatives contre la maltraitance des aînés en droit québécois : quels sont les recours judiciaires qui permettent de protéger efficacement les aînés contre la maltraitance en temps utile?*, essai de maîtrise, Québec, Faculté de droit, Université de Sherbrooke, 2020, p. 116; J.-P. MÉNARD, préc., note 18.

159. De nouveaux assouplissements des normes en matière de confidentialité, de secret professionnel et de protection des renseignements personnels pourraient également s'avérer utiles. Voir notamment Raymonde CRÊTE et Marie-Hélène DUFOUR, «L'exploitation des personnes aînées : pour un élargissement des dérogations au secret professionnel», (2016) 46 *R.G.D.* 397. Une clarification des règles serait susceptible de faciliter les interventions.

Annexe
Décisions rendues par une instance québécoise

	Références	Décisions
1.	<i>Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Capitale-Nationale c. C.R.</i> , 2018 QCCS 3049	Obtention par un CIUSSS d'une ordonnance de protection interlocutoire à l'encontre du fils de la mise en cause, âgée de 72 ans, afin de pouvoir lui offrir des soins à domicile.
2.	<i>Chambre de la sécurité financière c. Missakian</i> , 2019 QCCDCSF 79	<i>Prononcé d'un verdict de culpabilité à l'endroit d'une conseillère en sécurité financière ayant contrevenu à ses obligations législatives et déontologiques, notamment en matière de confidentialité et de conflit d'intérêts, à l'égard d'une cliente âgée.</i>
3.	<i>CIUSSS de la Mauricie et du Centre du Québec et Syndicat des professionnelles en soins de la Mauricie et du Centre du Québec (FIQ) (Simon St-Pierre)</i> , 2019 QCTA 236	Soumission de griefs d'un infirmier auxiliaire qui a été suspendu puis congédié à la suite de propos, de gestes et de comportements inappropriés à l'endroit de résidents vulnérables et de collègues.
4.	<i>Coalition pour le maintien dans la communauté (Montréal et alentours) et Ville de Montréal, C.M.Q.</i> , 2017-06-26, [2017] n° AZ-51410566	Demande de reconnaissance de statut d'organisme à but non lucratif afin d'être exempté de taxes foncières.
5.	<i>Conseil pour la protection des malades c. Centre intégré de santé et de services sociaux de la Montérégie-Centre</i> , 2019 QCCS 3934	Obtention d'une autorisation par le Conseil pour la protection des malades – qui invoque des soins inappropriés – afin d'exercer une action collective contre des organismes qui exploitent des CHSLD.
6.	<i>Conseil pour la protection des malades c. Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Montérégie-Centre</i> , 2020 QCCS 2869	Demande de modification dans le contexte d'une action collective, notamment afin de considérer les impacts de la pandémie.
7.	<i>Conseil pour la protection des malades c. Centre intégré de santé et de services sociaux de la Montérégie-Centre</i> , 2020 QCCS 4016	Demandes préliminaires dans le contexte d'une action collective.
8.	<i>Infirmières et infirmiers (Ordre professionnel des) c. Lamothe</i> , 2020 QCCDINF 27	Détermination par le Conseil de discipline de la sanction appropriée dans le cas d'une infirmière ayant été déclarée coupable d'avoir fait preuve de violence physique envers un patient.
9.	<i>R. c. Bernier</i> , 2020 QCCQ 3140, conf. par <i>Bernier c. R.</i> , 2021 QCCA 1010	Prononcé d'un jugement de la Cour du Québec sur la peine imposée au propriétaire d'habitations à vocation particulière ayant été reconnu coupable de s'être livré à des voies de fait à l'encontre de résidents.

	Références	Décisions
10.	<i>Sanchez Alvarez et K-Tech Consultants inc.</i> , 2017 QCTAT 1159	Dépôt d'une plainte par une employée d'une résidence destinée aux personnes autonomes et semi-autonomes pour harcèlement psychologique et pour congédiement sans cause juste et suffisante, après avoir signalé un acte de maltraitance.
11.	<i>S.T. et R.T.</i> , 2020 QCCS 841	Demande d'ouverture d'un régime de protection et d'administration provisoire pour un homme âgé hébergé dans un centre adapté à la suite d'un accident vasculaire cérébral.
12.	<i>Succession de Kalimbet Piela c. Obodzinski</i> , 2020 QCCS 1222	Demande en réclamation de dommages-intérêts, de dommages moraux, de dommages punitifs et en remboursement d'honoraires extrajudiciaires à la suite de l'exploitation d'une femme âgée de 89 ans par plusieurs personnes, notamment une travailleuse sociale et un avocat.
13.	<i>Syndicat des professionnels de la santé et des services sociaux de Québec et Chaudière-Appalaches (FP-CSN) et Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Capitale-Nationale (Stéphane D'Anjou)</i> , 2017 QCTA 627	Soumission de griefs d'un psychoéducateur à la suite d'une suspension administrative et d'un congédiement pour avoir tenu des propos déplacés et touché la cuisse d'une usagère lors d'une rencontre individuelle.
14.	<i>Syndicat des travailleuses et des travailleurs du Centre intégré de santé et de services sociaux de Laval (CSN) et Centre intégré de santé et de services sociaux de Laval (Josée Gélinas)</i> , 2017 QCTA 620	Soumission de griefs d'une préposée aux bénéficiaires à la suite de son congédiement pour avoir effectué une mesure de contention à l'endroit d'une résidente de 91 ans atteinte de la maladie d'Alzheimer.
15.	<i>Syndicat québécois des employées et employés de service – local 298 (FTQ) et Groupe Champlain inc. (Gatineau) (Berthin Lungwe Wa Runyenera)</i> , 2020 QCTA 463	Soumission de griefs d'un préposé aux bénéficiaires congédié pour avoir commis des gestes à caractère sexuel à l'endroit d'une résidente d'un CHSLD alors qu'il procédait à des soins d'hygiène.
16.	<i>Vigi Santé ltée c. Syndicat québécois des employées et employés de service, section locale 298 (FTQ)</i> , 2017 QCCA 959	Appel de la décision d'un arbitre qui a jugé que l'installation d'une caméra dans la chambre d'une résidente d'un CHSLD par la famille de cette dernière constituait une violation du droit à des conditions de travail justes et raisonnables des salariés.