



Ordre des travailleurs sociaux
et des thérapeutes conjugaux
et familiaux du Québec

MÉMOIRE DE L'ORDRE DES TRAVAILLEURS SOCIAUX ET
DES THÉRAPEUTES CONJUGAUX ET FAMILIAUX DU QUÉBEC

Projet de 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

Présenté dans le cadre des consultations particulières du projet de loi 101

11 octobre 2021



À propos de l'Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec

L'Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec regroupe plus de 15 000 membres. Son mandat est d'assurer la protection du public. Les travailleurs sociaux œuvrent majoritairement dans le réseau de la santé et des services sociaux, mais également en milieu communautaire, en pratique autonome ainsi que dans les milieux de l'enseignement et de la recherche. Les thérapeutes conjugaux et familiaux exercent essentiellement dans le secteur privé, en pratique autonome.

Mission de l'Ordre

Pour la protection du public et dans l'intérêt de celui-ci, l'Ordre se donne pour mission de soutenir et d'encadrer l'exercice professionnel des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux ainsi que de se prononcer sur les enjeux touchant le travail social et la thérapie conjugale et familiale, l'accès aux services à la population de même que les lois, règlements et programmes qui ont un impact sur la prévention des problèmes sociaux et le bien-être des personnes, des familles et de la société. Ces interventions se fondent sur les principes de justice sociale et de droits humains.

Équipe de rédaction

Sous la direction de
Marie-Lyne Roc, T.S., M.Sc.,
Directrice des affaires
professionnelles :

Marielle Pausé, T.S., Ph.D.,
Consultante

Alain Hébert, T.S., M.Sc.,
Conseiller principal aux affaires
professionnelles

Sarah Boucher-Guèvremont, T.S.,
M.S.s., Rédactrice en chef de la
revue Intervention

Richard Silver, T.S.,
Avocat à la retraite
Consultant

Stéphanie Napky Couture,
Conseillère principale en affaires
publiques

Le projet de mémoire a été adopté
par le Conseil d'administration de
l'Ordre le 10 septembre 2021.



Table des matières

Sommaire des prises de position	4
Introduction	5
La définition de la maltraitance : absence de la maltraitance organisationnelle.	6
L'élargissement de la clientèle pour laquelle un signalement doit être fait.	8
L'obligation de signaler une situation de maltraitance et la levée du secret professionnel	10
L'imposition de sanctions si une situation de maltraitance n'est pas signalée	11
Le cadre d'application du processus d'intervention et le consentement.	12
La question de l'imputabilité et les différents niveaux de responsabilité.	13
Conclusion	14

Sommaire des prises de position

①

L'OTSTCFQ recommande d'inclure explicitement la maltraitance organisationnelle dans la définition de « maltraitance », afin d'agir collectivement sur cette forme de maltraitance.

②

L'OTSTCFQ est en accord avec la mise en place d'un centre d'assistance et de référence concernant la maltraitance (nouvel article 20.5, ajouté par l'article 9 du projet de loi 101) et rappelle au gouvernement la nécessité d'assurer une formation adaptée aux différents types d'intervenants et de professionnels.

③

L'OTSTCFQ reconnaît la volonté d'élargir le bassin de clientèle pour laquelle un signalement est obligatoire, mais rappelle que pour les professionnels, la levée du secret professionnel demeure tout de même une exception. Le législateur aurait avantage à prévoir dans la loi une disposition reconnaissant le caractère distinct des professionnels dans ce contexte.

④

L'OTSTCFQ s'interroge sur le bien-fondé du recours aux sanctions envers tout intervenant ou professionnel n'ayant pas effectué de signalement obligatoire comme mesure pour lutter contre la maltraitance.

Introduction

Le projet de loi 101, *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* (ci-après le « projet de loi » ou le « PL 101 »), présenté le 9 juin dernier devant l'Assemblée nationale, apporte des modifications substantielles à la *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité* (ci-après la « Loi » ou la « Loi actuelle »).

Dans le cadre de son mandat de protection du public et dans l'intérêt de celui-ci, l'Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec (OTSTCFQ) se donne comme mission de soutenir et d'encadrer l'exercice professionnel des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux. En tant qu'acteur social, l'OTSTCFQ a également pour mission de se prononcer sur les enjeux touchant le travail social et la thérapie conjugale et familiale, l'accès aux services à la population ainsi que les lois, les règlements et les programmes qui ont un impact sur la prévention des problèmes sociaux et le bien-être des personnes, des familles et de la société. Les interventions de l'Ordre se fondent sur les principes de justice sociale et de droits de la personne, et elles visent l'amélioration de la santé et du bien-être de la population en général, et des personnes vulnérables en particulier.

En ce sens, l'Ordre souhaite réaffirmer d'entrée de jeu que la lutte contre la maltraitance ainsi que la protection de l'intégrité et de la dignité des personnes aînées et des personnes majeures en situation de vulnérabilité sont des objectifs auxquels il souscrit entièrement. Ses nombreux membres, particulièrement les travailleurs sociaux, comptent parmi les premiers professionnels appelés à intervenir lorsqu'un cas de maltraitance est suspecté, considérant leur expertise dans ce domaine et leur rôle de proximité auprès des personnes.

Dans le but de contribuer à la réflexion en cours, l'Ordre souhaite, dans ce mémoire, attirer l'attention du gouvernement et des parlementaires sur certaines considérations, dont la maltraitance organisationnelle, l'élargissement du signalement obligatoire, la levée du secret professionnel, l'imposition de sanctions, le cadre d'application du processus d'intervention, le consentement, l'imputabilité et les différents niveaux de responsabilité concernés.

La définition de la maltraitance : absence de la maltraitance organisationnelle

Le projet de loi précise la définition de la maltraitance (article 2 de la Loi, tel que modifié par l'article 1 du PL 101) comme suit : « 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, *notamment sur le plan physique, psychologique, sexuel, matériel ou financier*¹ ». L'Ordre reconnaît la volonté du législateur de mieux cibler les torts qui sont causés par les différents types de maltraitance, y compris la maltraitance matérielle et financière. Ces précisions ont également l'avantage de confirmer l'implication de l'Autorité des marchés financiers et des acteurs de l'ensemble du secteur financier dans la lutte contre la maltraitance.

Toutefois, l'Ordre s'explique mal l'absence de la maltraitance organisationnelle dans la définition, élément constitutif pourtant déjà reconnu par le gouvernement depuis 2017 dans son *Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées (PAM) 2017-2022*. Ce document définit ainsi la maltraitance organisationnelle :

« 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 personnes². » L'appel de mémoires lancé par le Secrétariat concernant le PAM 2022-2027 conserve la même définition de la maltraitance organisationnelle tout en ajoutant ceci : « La lutte contre la maltraitance constitue un enjeu majeur pour les nombreux milieux d'hébergement. Il est impossible de parler

aujourd'hui d'amélioration continue de la qualité des services sans mentionner l'importance que les organisations doivent accorder à faire de leur milieu de vie des endroits qui misent sur des relations humaines empreintes de respect et de bientraitance. [...] En CHSLD comme dans tout autre milieu d'hébergement, la maltraitance peut résulter de gestes posés par les individus (membres du personnel, proches, membres de la famille, bénévoles, autres résidents, etc.) ou des conséquences de politiques et de pratiques organisationnelles (organisation et mode de distribution des services)³. »

L'omission de la maltraitance organisationnelle étonne doublement l'Ordre à la lecture du document discuté précédemment, lié au PAM 2022-2027. On y précise que depuis le lancement du PAM 2017-2022, des actions structurantes visant la lutte à la maltraitance organisationnelle se sont accélérées. L'une de ces actions concerne la possibilité de lever la confidentialité ou le secret professionnel pour lutter contre la maltraitance organisationnelle. Ainsi, le gouvernement du Québec travaille à mettre en œuvre des mesures visant à lutter contre un aspect de la maltraitance qui est totalement absent de la définition proposée par le présent projet de loi.

La pandémie a certainement mis en lumière certains problèmes causant de la maltraitance organisationnelle dans les milieux d'hébergement, problèmes qui auraient pu être atténués, voire évités. Comme l'indique le rapport préliminaire de la Commission à la santé et au bien-être (CSBE), « une grande partie des problèmes exacerbés par

1 Les éléments en italiques ont été ajoutés à la définition que l'on retrouve dans la Loi actuelle.

2 Ministère de la Famille – Secrétariat aux aînés (2017), *Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les aînés 2017-2022*, p. 18.

3 Ministère de la Santé et des Services sociaux – Secrétariat aux aînés (2021), *Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2022-2027*, Document de consultation – Appel de mémoires, p. 17.

la crise étaient déjà connus, ainsi que la majorité des solutions, toutefois peu de choses ont été faites » (CSBE, 2021). Cette tragédie a ramené la question des droits des personnes âgées et vulnérables au cœur de l'actualité, tout en remettant en question les priorités gouvernementales dans l'allocation des budgets entre les différents secteurs d'activités et en révélant des lacunes importantes dans le système de gouvernance (CSBE, 2021). Même si le gouvernement a réagi en mettant en place la formation de 7 000 préposés aux bénéficiaires et la nomination de gestionnaires responsables de chacun des CHSLD au Québec⁴, la maltraitance organisationnelle dépasse largement l'allocation de telles ressources.



Au-delà des milieux d'hébergement, l'Ordre a souligné récemment dans son avis sur le PAM 2022-2027⁵ que la maltraitance organisationnelle se manifeste notamment par les conséquences négatives des politiques en matière de soutien à domicile et des ressources nettement insuffisantes. Le projet de loi vise les personnes vulnérables vivant en hébergement et à domicile, et c'est pourquoi il nous semble légitime et pertinent de revenir sur cette question du manque de ressources accordées au soutien à domicile. Nous constatons quotidiennement le désengagement de l'État face aux personnes âgées voulant demeurer à domicile. Comme l'indique le récent rapport préliminaire de la Commission à la santé et au bien-être, les ressources financières consacrées au volet Soutien à domicile (SAD) représentent environ un cinquième des dépenses du programme Soutien à l'autonomie des personnes âgées (SAPA). Les dépenses liées à l'hébergement des personnes âgées en Centre d'hébergement de soins de longue durée (CHSLD) demeurent encore les plus importantes, représentant près des deux tiers de l'enveloppe budgétaire allouée à ce programme. Finalement, le rapport souligne que de 2010 à 2018, les dépenses en santé par personne du gouvernement du Québec ont diminué de 6 % pour les personnes de 65 à 74 ans et de 9,4 % pour celles de 75 ans et plus. Ces prises de décision du gouvernement affectent directement la qualité des soins et des services offerts aux personnes visées par le projet de loi.

Prise de position 1

L'OTSTCFQ recommande d'inclure explicitement la maltraitance organisationnelle dans la définition de « maltraitance », afin d'agir collectivement sur cette forme de maltraitance.

4 Selon le document de consultation du Secrétariat aux aînés, PAM 2022-2027, p. 18.

5 Avis de l'Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux présenté au Secrétariat aux aînés du ministère de la Santé et des Services sociaux dans le cadre des consultations portant sur le *Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2022-2027*, 18 juin 2021.

L'élargissement de la clientèle pour laquelle un signalement doit être fait

À l'article 21 de la Loi actuelle, le projet de loi (article 10) ajoute trois catégories de personnes pour lesquelles un signalement devra être fait.

« Tout prestataire de services de santé et de services sociaux ou tout professionnel au sens du Code des professions (chapitre C-26) qui, dans l'exercice de ses fonctions ou de sa profession, a un motif raisonnable de croire qu'une personne est victime de maltraitance doit signaler sans délai le cas pour les personnes majeures suivantes :

1° toute personne hébergée dans une installation maintenue par un établissement qui exploite un centre d'hébergement et de soins de longue durée au sens de la Loi sur les services de santé et les services sociaux (chapitre S-4.2);

1.1° tout usager qui est pris en charge par une **ressource intermédiaire**⁶ ou par une **ressource de type familial**;

1.2° tout résident d'une **résidence privée** pour aînés;

1.3° toute **personne dont l'inaptitude** à prendre soin d'elle-même ou à administrer ses biens a été **constatée par une évaluation médicale**, mais qui **ne bénéficie pas d'une mesure de protection**;

2° toute personne en tutelle ou en curatelle ou à l'égard de laquelle un mandat de protection a été homologué.

[...] »

La Loi actuelle précise déjà l'obligation de signalement en ce qui concerne les personnes visées aux articles 1 et 2. L'Ordre reconnaît la volonté de l'État d'élargir, par ces ajouts, la possibilité de signaler la maltraitance dans d'autres milieux de résidence que les CHSLD et pour les personnes dont la vulnérabilité découle de leur situation d'inaptitude. Le fait d'obliger tout prestataire de services de santé et de services sociaux ou tout professionnel œuvrant dans une RI, RTF⁷ ou résidence privée à signaler une situation de maltraitance soulève toutefois la question du jugement professionnel inhérent à une telle démarche. Nous comprenons bien que le gouvernement cherche à assurer une meilleure protection des personnes hébergées dans ces établissements et à responsabiliser tous les prestataires de services dans la lutte contre la maltraitance. Toutefois, rappelons que le geste de signaler une situation de maltraitance a de nombreuses conséquences pour la personne concernée et pour son environnement.

Plusieurs considérations entrent en ligne de compte lorsqu'il est question de signaler une situation de maltraitance. Mentionnons l'autodétermination de la personne, le respect de son consentement et libre choix, le bris possible de la relation de confiance avec le professionnel, etc. Selon l'Ordre, les prestataires de soins et de services et les professionnels visés par l'obligation de signaler toute situation de maltraitance feront face à un grand besoin de clarification quant à leurs obligations. Il en découle une nécessité incontournable de formation quant à la notion de maltraitance afin d'assurer malgré tout le respect de l'autonomie de la personne, en fonction de la gravité de la situation. L'Ordre reconnaît qu'une telle formation ne peut être mise en place de

6 Les ajouts sont en italiques pour faciliter la compréhension.

7 RI : Ressource intermédiaire
RTF : Ressource de type familial



façon uniforme pour tous les types d'intervenants impliqués dans l'actualisation du projet de loi. Dans ce contexte, les différents ordres concernés devraient être mis à contribution dans l'élaboration et l'offre de cette formation sur la maltraitance, puisque l'impact de cette obligation n'est pas le même pour chacune des professions concernées. Ajoutons à cet aspect que l'élargissement des personnes pour lesquelles un signalement doit être fait nécessite la mise en place d'une instance pouvant centraliser les multiples interventions liées à la maltraitance et assurer une expertise.

Prise de position 2

L'OTSTCFQ est en accord avec la mise en place d'un centre d'assistance et de référence concernant la maltraitance (nouvel article 20.5, ajouté par l'article 9 du PL 101) et rappelle au gouvernement la nécessité d'assurer une formation adaptée aux différents types d'intervenants et de professionnels.

L'obligation de signaler une situation de maltraitance et la levée du secret professionnel

L'article 21 de la Loi, tel qu'il serait modifié par l'article 10 du projet de loi, précise que « tout prestataire de services de santé et de services sociaux ou tout professionnel au sens du Code des professions qui, dans l'exercice de ses fonctions ou de sa profession, a un motif raisonnable de croire qu'une personne est victime de maltraitance doit signaler sans délai les cas de maltraitance [...] ». Ainsi, un travailleur social, un thérapeute conjugal et familial ou tout autre professionnel aurait l'obligation de lever le secret professionnel et de signaler sans délai une situation de maltraitance portée à son attention.

Le professionnel qui se trouve devant l'obligation de signaler (sans délai) une situation de maltraitance fait face à des défis d'ordre éthique puisqu'il doit assurer l'équilibre entre cette obligation, la protection de cette personne et son droit à l'autodétermination. Autrement dit, cette décision de signaler ne peut être paramétrée par un algorithme décisionnel commun à toutes les situations. Signaler sans délai la maltraitance ne peut être la seule avenue professionnellement à emprunter dans n'importe quelle situation, considérant la diversité et la complexité des enjeux pouvant être vécus par la personne concernée. Pour tout professionnel, les situations de maltraitance sont examinées à la lumière de la vulnérabilité de la personne. Il est intéressant de rappeler ici la définition d'une personne vulnérable inscrite dans la Loi à l'article 2(4°). Il s'agit d'« 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 ». Sur le plan professionnel, on se retrouve alors devant une personne qui n'est pas en mesure de se défendre et à laquelle on doit porter assistance. Dans un tel contexte, le professionnel effectuera un signalement sans que ce geste soit mis en tension avec la levée du secret professionnel.

À la lumière des précédentes considérations, l'Ordre tient à souligner au législateur que l'obligation de signaler sans délai toute situation de maltraitance complexifie passablement l'exercice du jugement professionnel inhérent à ce contexte d'intervention. Selon l'Ordre, il est impératif de protéger la personne vulnérable, mais le signalement ne devrait pas être la seule solution à privilégier en tout temps. Au contraire, un signalement sans la collaboration de la personne peut engendrer chez elle une détresse accrue. De plus, un signalement sans suite ou menant à un suivi déficient peut porter davantage préjudice à la personne. Le devoir d'agir face à une situation de maltraitance réclame tout un registre d'interventions professionnelles dont fait partie le signalement, mais ne peut se baser uniquement sur cette option dans un premier temps pour les professionnels issus du domaine de la santé mentale et des relations humaines. L'obligation de signaler sans délai toute situation de maltraitance se veut une mesure supplémentaire pour protéger cette population vulnérable, mais il ne faut pas oublier que le droit au secret professionnel assure le respect de la vie privée de la personne et le maintien du lien de confiance avec le professionnel.

Prise de position 3

L'OTSTCFQ reconnaît la volonté d'élargir le bassin de clientèle pour laquelle un signalement est obligatoire, mais rappelle que pour les professionnels, la levée du secret professionnel demeure tout de même une exception. Le législateur aurait avantage à prévoir dans la loi une disposition reconnaissant le caractère distinct des professionnels dans ce contexte.

L'imposition de sanctions si une situation de maltraitance n'est pas signalée

Le projet de loi donne au ministre de la Santé et des Services sociaux des pouvoirs d'inspection et d'enquête pour vérifier l'application de la loi et introduit des sanctions pénales applicables à certains manquements, dont celui de ne pas effectuer un signalement obligatoire. À l'article 21 de la Loi actuelle, le projet de loi (article 10) ajoute ceci : « Quiconque contrevient aux dispositions du premier alinéa commet une infraction et est passible d'une amende de 2 500 \$ à 25 000 \$. En cas de récidive, ces montants sont portés au double. »

L'Ordre saisit bien la volonté du législateur d'affirmer l'obligation de signaler dans un objectif d'une meilleure protection des personnes pouvant vivre de la maltraitance. Toutefois, ces éventuelles sanctions risquent d'avoir un effet pervers : est-ce qu'un intervenant prendra le risque d'examiner plus en profondeur une situation de maltraitance, sachant que l'on pourrait éventuellement lui reprocher de ne pas avoir signalé « sans délai »? Nous craignons le risque d'une forme d'automatisme contraire au jugement professionnel indissociable des situations de maltraitance.

L'Ordre comprend que l'imposition d'une telle sanction se veut dissuasive. Par contre, à première vue, les risques de dérapage surpassent, selon nous, les avantages visés par l'imposition d'une amende aux prestataires de services ou aux professionnels qui n'auraient pas signalé une situation de maltraitance. Entreprendre une croisade pour mettre fin aux situations de maltraitance en surveillant et punissant les différents intervenants ne nous semble pas un bon moyen pour atteindre cet objectif. Ce dispositif pourrait même créer un climat de surveillance excessif et faire en sorte que les prestataires de services de santé et de services sociaux ou les professionnels adoptent une pratique défensive et n'agissent qu'en fonction d'une éventuelle sanction.

Prise de position 4

L'OTSTCFQ s'interroge sur le bien-fondé du recours aux sanctions envers tout intervenant ou professionnel n'ayant pas effectué de signalement obligatoire comme mesure pour lutter contre la maltraitance.

Le cadre d'application du processus d'intervention et le consentement

En vertu du PL 101 (article 9 qui remplace l'article 16 de la Loi), le ministre responsable des aînés coordonne la mise en place dans chaque région sociosanitaire d'un processus d'intervention concerté concernant la maltraitance qui tient compte des réalités spécifiques de la région, notamment par la conclusion de l'entente-cadre nationale. Cette entente favorise une concertation entre les différents milieux d'intervention et prévoit que des intervenants désignés reçoivent les signalements pour maltraitance.

Au nouvel article 20 de la Loi (article 9 du PL 101), il serait précisé que l'intervenant désigné **doit obtenir le consentement de la personne** en situation de vulnérabilité au déclenchement d'un processus d'intervention permettant de mettre fin à la situation de maltraitance. On y ajoute : « Malgré le premier alinéa, un intervenant désigné **peut procéder** au déclenchement d'un processus d'intervention concerté, **sans le consentement de la personne** concernée, en vue de prévenir un acte de violence, dont un suicide, lorsqu'il a un motif raisonnable de croire qu'un risque sérieux de mort ou de blessures graves menace la personne et que la nature de la menace inspire un sentiment d'urgence. » Ainsi, l'intervenant désigné doit obtenir le consentement avant de déclencher l'intervention, mais peut procéder sans le consentement de la personne visée, dans les circonstances prévues dans le projet de loi. Comme en fait mention la section traitant de la levée du secret professionnel dans les cas de signalement obligatoire pour les professionnels, ces derniers se trouvent aux prises avec les mêmes obligations en tension lorsqu'il est question d'intervenir sans le consentement de la personne.

Ce difficile équilibre entre l'autonomie de la personne (obtenir son consentement) et sa protection (procéder sans son consentement) relève d'une compétence professionnelle déjà bien reconnue et discutée. Mentionnons le défi que peut représenter l'intervention auprès d'une personne maltraitée pour laquelle nous aurions nié ce droit à l'autodétermination (consentement) et à laquelle on demande de collaborer au plan d'intervention, « pour son bien ». Tout professionnel sait pertinemment que le fait d'obtenir le consentement de la personne l'implique dans le processus clinique et décisionnel la concernant, lui redonnant ainsi du pouvoir d'agir. De plus, les solutions choisies pour remédier à la maltraitance doivent correspondre aux besoins et aux désirs de la personne.

Il existe naturellement des cas où la personne n'est pas en mesure de consentir ou se trouve en situation de danger, et c'est particulièrement dans ce type d'intervention délicate que les travailleurs sociaux évaluent les gestes professionnels à privilégier. Notons toutefois que les intervenants désignés ne sont pas nécessairement tous issus du domaine de la santé mentale et des relations humaines, et que ce défi d'intervention soulève toute la question d'une concertation et d'une compréhension commune de la maltraitance.

La question de l'imputabilité et les différents niveaux de responsabilité

Le PL 101 précise certaines responsabilités attribuées à différents acteurs impliqués dans la mise en œuvre de ce projet. Nous notons ici quelques éléments :

- **Le ministre de la Santé et des Services sociaux** : on lui donne le pouvoir d'inspection et d'enquête pour vérifier l'application de la loi et d'application de sanctions pénales applicables à certains manquements (nouveau chapitre IV.2, ajouté par l'article 11 du PL 101). De plus, le ministre a le pouvoir de désigner une personne pour assumer l'administration provisoire des établissements privés non conventionnés (nouvel article 346.10, prévu à l'article 20 du PL 101).
- **Le PDG ou le DG d'un établissement** : ce dernier doit prendre les moyens nécessaires afin de mettre fin à tout cas de maltraitance porté à sa connaissance (article 2 du PL 101, qui modifie l'article 3 de la Loi). Les établissements doivent soumettre leur politique de lutte contre la maltraitance ainsi que la révision de cette politique au ministre de la Santé et des Services sociaux (nouveaux articles 4.2 et 7, prévus aux articles 3 et 4 du PL 101).
- **Le prestataire de services de santé et de services sociaux ou le professionnel** : il a l'obligation de signaler toute situation de maltraitance et est passible d'une sanction s'il n'agit pas « sans délai » dans les circonstances de la loi (article 21 de la Loi, tel que modifié par l'article 10 du PL 101).

- **L'intervenant désigné** : il est responsable de recevoir la plainte pour maltraitance et doit procéder au processus d'intervention concerté. Il doit obtenir le consentement de la personne, mais peut procéder sans que celle-ci consente, dans les cas où l'on veut prévenir un acte de violence, conformément aux dispositions prévues à cet effet (nouveaux articles 18 et suivants, prévus à l'article 9 du PL 101).

L'Ordre reconnaît la volonté de l'État d'amener plus loin la présente loi pour contrer la maltraitance en élargissant l'obligation de signaler certains cas de maltraitance et en précisant notamment les obligations des DG d'établissements. Toutefois, force est de constater que le fardeau de l'application des mesures prévues par le projet de loi repose surtout sur les intervenants, que ceux-ci soient des prestataires de service, des professionnels ou des intervenants désignés. L'obligation de signaler une situation de maltraitance et l'intervention avec ou sans le consentement de la personne sont des responsabilités professionnelles considérables. Dans ce contexte, les niveaux de responsabilité qui relèvent de chacun des acteurs sont-ils équilibrés? Nous considérons que ce n'est malheureusement pas le cas ici, malgré les pouvoirs accrus accordés au ministre ainsi qu'aux établissements.

Le prestataire de soins ou le professionnel qui pourrait poser un geste ayant pour effet d'enfreindre les droits de la personne intervient dans un contexte de travail que l'on se doit d'examiner de façon globale. « L'exigence d'avoir un cadre de travail adéquat, des moyens et une reconnaissance pour répondre à la mission demandée est donc légitime pour ne pas être obligé d'endosser une pseudo-responsabilité qui ne peut être assurée et de pouvoir poser la délimitation au-delà de laquelle la responsabilité n'appartient plus au professionnel, mais aux institutions et aux politiques⁸. » Selon

8 Bouquet, B. (2009), « Responsabilité éthique du travail social envers autrui et envers la société : une question complexe », *Érès*, n° 3, 43-55, p. 50.

l'Ordre, le professionnel, le prestataire de services ou l'intervenant désigné ne peuvent être tenus comme étant les seuls responsables de l'application des mesures prévues par le projet de loi. Même si les PDG et DG d'établissements doivent prendre les moyens nécessaires pour mettre fin à tout cas de maltraitance porté à leur connaissance, ce sont les intervenants, dans les faits, qui auront à assumer la décision de signaler et d'intervenir avec ou sans le consentement de la personne. Pour bien faire ce travail, l'intervenant ou le professionnel a besoin de **temps** et de **moyens**. Malheureusement, nous constatons que l'État continue de déléguer des mandats aux établissements sans trop se soucier des conditions d'application de ses politiques ni des conditions dans lesquelles le personnel doit s'acquitter de ses nombreuses tâches. Dans un tel contexte, comment s'assurer que les différents gestionnaires et décideurs liés aux multiples paliers décisionnels assument leur part de responsabilité?

Mentionnons en dernier lieu que le recours au secteur privé demeure une préoccupation pour l'Ordre. Si l'on examine la situation des hébergements privés, nous comprenons que l'État veut avoir la possibilité d'intervenir auprès de ceux-ci. Mais cela est-il suffisant, dans un contexte où l'on persiste à conclure des ententes avec le privé, faute de places en hébergement public? Un certificat de conformité ne peut garantir la sécurité des nombreuses personnes qui n'ont d'autre choix que de se tourner vers ce type de ressources. Ce sont, en bout de piste, les prestataires de soins de ces établissements qui auront à signaler les situations de maltraitance, alors que la notion de maltraitance organisationnelle a été omise dans le projet de loi. À nos yeux, il s'agit là d'un non-sens qui ne sert pas les visées de la Loi.

Conclusion

L'OTSTCFQ demande au gouvernement de mettre en œuvre son engagement politique et citoyen à renforcer la lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité. Des enjeux d'opérationnalisation découlent forcément du présent projet de loi. Le gouvernement doit assurer le déploiement des conditions favorables à la mise en œuvre d'une telle entreprise en garantissant, notamment, les ressources humaines et financières suffisantes. De plus, il s'avère essentiel d'éviter que le fardeau de la lutte contre la maltraitance repose principalement sur l'intervenant ou le professionnel.

Il faut se rappeler que le PL 101 vise les personnes vulnérables et que ce sont ces personnes qui vivront l'impact d'une telle loi. C'est pourquoi l'OTSTCFQ est particulièrement préoccupé par les enjeux d'opérationnalisation et se montre prêt à collaborer à la réalisation d'un tel projet de société. Sans engagement ferme de la part du gouvernement à créer les conditions d'application nécessaires à sa mise en œuvre, ce projet de loi n'aura que peu de portée quant à son objectif premier.



Ordre des travailleurs sociaux
et des thérapeutes conjugaux
et familiaux du Québec