

Abus et maltraitance envers les aînés : quel est l'apport du droit ?

Hélène GUAY*

Introduction	267
1. L'ampleur du phénomène	268
2. Les politiques relatives à la maltraitance envers les aînés au Québec	273
3. Quelques chiffres sur les personnes aînées et la maltraitance au Québec	277
3.1 Statistiques québécoises et canadiennes	277
3.2 Les signalements ou plaintes au Curateur public du Québec	278
3.3 Les interventions du Protecteur du citoyen	279
3.4 Les infractions criminelles à l'égard de la personne	284
3.5 Les plaintes à la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse	284
4. L'exploitation des personnes âgées au sens de la <i>Charte des droits et libertés de la personne</i>	288
4.1 La notion d'exploitation	288

* B.C.L., LL.M. L'auteure est avocate en pratique privée, spécialisée en droit de la santé, en droits de la personne et des aînés. Elle enseigne à l'École du Barreau du Québec et elle est chargée de cours à l'Université McGill. Elle désire remercier M^e Thu Mai Nguyen pour ses recherches documentaires qui ont contribué à alimenter les sources d'information qui ont servi à la préparation de ce texte.

4.2	Les condamnations civiles en vertu de l'article 48 de la Charte des droits et libertés	293
5.	Les recours des personnes âgées contre les abus en matière de logement.	298
6.	Les plaintes au sein des réseaux de santé	307
6.1	Le processus de plainte et le dépôt des rapports . . .	307
6.2	Les rapports des commissaires locaux et régionaux des établissements	309
6.3	Des mesures pour contrer la maltraitance envers les personnes vulnérables dans le réseau de la santé et des services sociaux	312
7.	La protection spécifique des aînés en matière criminelle	314
	Conclusion	315

« Les personnes âgées devraient :

- avoir la possibilité de vivre dans la dignité et la sécurité sans être exploitées ni soumises à des sévices physiques ou mentaux ;
- être traitées avec justice quels que soient leur âge, leur sexe, leur race ou leur origine ethnique, leurs handicaps ou autres caractéristiques, et être appréciées indépendamment de leur contribution économique. »¹

INTRODUCTION

De toutes les appellations utilisées pour qualifier la violence à l'égard des aînés, celle de « maltraitance » fait consensus pour identifier un phénomène que les sociétés nord-américaines en particulier dénoncent de manière de plus en plus véhémente et constante depuis 30 ans. Les recherches sociologiques pour identifier les causes, les études pour caractériser les auteurs, les moyens mis en œuvre pour contrer l'abus et la maltraitance à l'égard des aînés révèlent sans l'ombre d'un doute une préoccupation sérieuse de notre société québécoise. Bien que ceux-ci ne soient pas exclusifs aux aînés, il demeure que le phénomène reste encore en 2014 mal contrôlé.

Les situations de maltraitance à l'égard des aînés ont fait les manchettes au cours des 20 dernières années². Le phénomène

1. Nations Unies, Principes des Nations Unies destinés à permettre aux personnes âgées de mieux vivre les années gagnées, ONU, 1991, en ligne : <<http://www.un.org/french/esa/socdev/iyp/friyoppo.htm#Dignité>>. Ces principes ont été adoptés par l'Assemblée générale des Nations Unies ; Résolution 46/91, le 16 décembre 1991. La notion de « **dignité** » est l'un des points forts de ces principes.
2. Le plus récent scandale financier revient à Earl Jones, condamné à 11 ans de prison, en 2009, pour avoir floué plus de 150 investisseurs, en majorité des personnes aînées. Suite à un recours collectif de 40 millions de dollars, pour dédommagement, intenté en 2010 par les victimes contre la Banque Royale, les parties arrivaient à une entente hors Cour en mars 2012 : La Presse canadienne, « Règlement à l'amiable entre les victimes d'Earl Jones et la Banque royale : les investisseurs obtiennent 17 millions », *Le Devoir*, 6 mars 2012, en ligne : <<http://www.ledevoir.com/economie/actualites-economiques/344407/reglement-a-l-amiable-entre-les-victimes-d-earl-jones-et-la-banque-royale>> ; aussi Catherine PELLERIN, « L'arnaque des grands-parents : Une résidence pour aînés ciblée par des fraudeurs au téléphone », *TVA Nouvelles*, 14 mars 2013, en ligne : <<http://tvanouvelles.ca/1cn/infos/faitsdivers/archives/2013/03/20130314-142047.html>>.

n'est pas exclusif au Québec³, non plus que l'inconfort qu'il génère. Les consultations et déclarations publiques, de même que les rapports publics et les politiques adoptées depuis les années 90 témoignent de la volonté gouvernementale de contrer la maltraitance à l'égard des aînés. Mais la partie est loin d'être gagnée. Pour y arriver, une réelle intolérance à la violence à l'égard des aînés permettrait d'assurer la quiétude et le respect à toute personne qui arrive à un âge avancé.

D'ailleurs, qui est cette personne âgée, maintenant que l'âge de la retraite n'est plus la référence d'il y a 20 ans ? À partir de quel âge sommes-nous des aînés ? Quelle protection le droit confère-t-il aux aînés et quels sont les moyens légaux existants pour contrer l'exploitation, l'abus et la maltraitance envers les personnes aînées ? Il convient que nous voyions la réponse du droit à cette problématique.

C'est dans une perspective analytique que nous aborderons le problème. Nous verrons quelles instances reçoivent des plaintes, des signalements, des dénonciations, des réclamations. Nous examinerons plus précisément les contextes des milieux de soins et du logement, en choisissant d'analyser ultérieurement les contextes de la représentation et de l'indemnisation des victimes d'actes criminels. Nous étudierons les réponses des instances aux besoins de protection des aînés qui démontrent une vulnérabilité. Notre perspective de défense des droits de la personne nous mènera à conclure qu'à travers les recours existants, il en existe pour promouvoir une réelle culture du respect des aînés.

1. L'ampleur du phénomène

Selon toute probabilité, la maltraitance à l'égard des aînés a toujours existé sous une forme ou une autre. Des chercheurs soutiennent que les personnes âgées sont maltraitées par des membres de leur famille depuis la nuit des temps⁴. Le phénomène a été initialement rapporté sous l'expression « *granny battering* », au cours des années 1970, pour identifier et qualifier la violence à

3. Le Figaro, *Les personnes âgées victimes de maltraitance financière*, 9 février 2011, en ligne : <<http://www.lefigaro.fr/actualite-france/2011/02/08/01016-20110208ARTFIG00798-les-personnes-agees-victimes-demaltraitance-financiere.php>>.

4. National Initiative for the Care of the Elderly, *Defining and Measuring Elder Abuse and Neglect : Synthesis of Preparatory Work Required to Measure the Prevalence of Abuse and Neglect of Older Adults in Canada*, Toronto, Avril 2012, 125 p. (ci-après : NICE).

l'égard des grands-mères⁵. Au début des années 1980, une étude menée au Manitoba commence à éveiller les consciences⁶. L'étude Shell a pour objet de colliger des informations sur la « négligence et la brutalité exercées sur les personnes âgées ». Pour faciliter la collecte difficile vu le phénomène, les chercheurs interrogent des infirmières, des travailleurs sociaux, des médecins et d'autres professionnels sur ces questions délicates. Ce rapport suggère trois catégories de maltraitance⁷ :

SéVICES : les situations où il y a des voies de fait, des rudoiments causant des blessures ou des malaises physiques, des blessures infligées ou une grossière négligence exercée par autrui, une ignorance du besoin d'aide, le fait de retenir les nécessités matérielles, par exemple, la nourriture, de ne pas assurer les soins d'entretien et d'hygiène personnelle, les soins médicaux.

Violence psychosociale : le confinement, l'isolement, les soins insuffisants qu'il s'agisse du temps, de l'attention ou de la compréhension des besoins, et la suppression du rôle actif à jouer dans sa propre vie. Est aussi comprise dans cette catégorie la violence affective qui [...] se rapporte à l'humiliation, à l'intimidation, à la privation des droits, à l'infantilisation, ou à n'importe quelle manière de traiter la personne qui diminue son sentiment d'identité, de dignité et de valeur personnelle.

Exploitation financière : les situations touchant les questions financières, et comporte le fait de retenir l'argent, les ruses, la fraude, le vol, le fait de s'approprier à tort ou de mal utiliser l'argent ou les biens. Entrent aussi dans cette catégorie les cas où il y a retenue des moyens qui permettent d'assurer les nécessités quotidiennes.

Le Québec fait figure de pionnier et de précurseur avec la *Charte des droits et libertés de la personne*, entrée en vigueur en 1975, laquelle enchâsse une protection spécifique aux personnes âgées en situation de vulnérabilité (*infra*, section 4). Il participe

5. K.D. KATZ, « Elder Abuse », (1980) 18 *J. Fam. L.* 695 ; M.R. BLOCK et J.D. SINNOTT, *The Battered Elder Syndrome: An Exploratory Study*, University of Maryland, Centre on Aging, 1979 ; E. LAU et J.I. KOSBERG, « Abuse of the Elderly by Informal Care Providers », (1979) 299 *Aging* 10 ; Organisation mondiale de la santé, *Rapport mondial sur la violence et la santé*, sous la dir. de E.G. Krug *et al.*, Genève, OMS, 2002, p. 139, en ligne : <http://www.who.int/violence_injury_prevention/violence/world_report/fr/full_fr.pdf>.
6. D.J. SHELL, *Protection des personnes âgées : étude sur les personnes âgées maltraitées*, Rapport préparé pour le Sous-comité de la protection des personnes âgées établi par l'Association de gérontologie du Manitoba, janvier 1982.
7. *Ibid.*, p. 27.

en 1982 à la première assemblée internationale sur le vieillissement organisée par les Nations Unies qui se déroule à Vienne. Dans ses recommandations, le rapport d'assemblée souligne notamment la nécessité de protéger les personnes âgées contre l'exploitation⁸.

À la fin des années 80, une étude pancanadienne révèle l'ampleur du phénomène de la maltraitance envers les aînés⁹. Menée par téléphone auprès de 2008 personnes âgées de 65 ans et plus, vivant dans la communauté, l'étude révèle que 96 % des personnes sondées n'ont pas vécu une quelque forme de maltraitance et que 90 % d'entre elles sont plutôt satisfaites d'avoir une personne de confiance auprès d'elles¹⁰. Néanmoins, l'étude conclut qu'environ 4 % des personnes sondées ont subi une ou plusieurs formes de maltraitance (soit environ 2,5 % abus financier, 1,4 % agression verbale chronique, 0,5 % abus physique, 0,4 % négligence) ce qui, en extrapolant au nombre de personnes âgées de 65 ans et plus au Canada à cette époque, permettait aux chercheurs de conclure qu'environ 98 000 personnes âgées avaient fait l'objet de l'une ou l'autre forme d'abus ou de négligence.

Au Québec, en 1987, un Comité se voit confier la tâche par la ministre de la Santé de faire le point sur la situation des abus exercés à l'endroit des personnes âgées et d'examiner la situation des victimes et des agresseurs, les droits des personnes âgées, et les divers mécanismes ou organismes de recours existants. Le premier rapport gouvernemental portant sur la condition des aînés, *Vieillir ... en toute liberté*¹¹, dresse un tableau factuel et inquiétant de la problématique de l'abus dans les institutions (personnel, conditions d'hébergement, organisation des services), et dans la communauté (violence conjugale, abus à domicile)¹². La préoccupation quant à la situation des aînés en institution est

8. NATIONS UNIES, *Rapport de l'assemblée mondiale sur le vieillissement*, Vienne, Août 1982, A/CONF.113/31, en ligne : <<http://www.un.org/esa/socdev/ageing/documents/Resources/VIPEE-French.pdf>>.
9. E. PODNIEKS *et al.*, *National Survey on Abuse of the Elderly in Canada*. Toronto, The Ryerson Polytechnical Institute, 1990, à la p. 21, en ligne : <<https://www.ncjrs.gov/pdffiles1/Photocopy/139167NCJRS.pdf>>.
10. *Ibid.*, p. 78.
11. GOUVERNEMENT DU QUÉBEC, Ministère de la Santé et des Services sociaux, *Rapport du Comité sur les abus exercés à l'endroit des personnes âgées : Vieillir... en toute liberté*, Québec, 3^e trimestre 1989 ; madame Thérèse Lavoie-Roux, ministre.
12. H. MASSÉ, « Rapport de consultation pour le Comité sur les abus exercés à l'endroit des personnes âgées », dans *Vieillir sans violence*, sous la dir. J. Carrette et L. Plamondon, Presses de l'UQAM, 1990, p. 59 (ci-après : *Vieillir sans violence*).

tangible, les facteurs de risques sont identifiés, et les moyens pour intervenir commencent à se définir¹³. En 1989, une vidéo diffusée par le ministère de la Justice pour dénoncer la violence envers les aînés provoque un « véritable choc »¹⁴. Puis, en 1990, le colloque *Vieillir sans violence*, qualifie le phénomène au Québec et enclenche la réflexion dans les milieux de soins en particulier. La problématique de la violence à l'égard des aînés est recensée¹⁵.

En 1992, le Conseil des aînés adopte 7 grands principes dont celui d'« [a]ccorder la priorité aux aînés les plus vulnérables et leur assurer un bien-être économique, physique, psychologique et social »¹⁶. En 1995, le Conseil écrit dans son rapport au ministre de la Santé : « le phénomène des abus dirigés contre les aînés existe et [...] il ne s'agit pas d'une réalité nouvelle »¹⁷. Il retient la notion de l'**abus** parce qu'elle est suffisamment large pour apprécier les multiples facettes de la problématique, et suggère d'y ajouter la notion de **négligence** :

Une action directe ou indirecte destinée à porter atteinte à une personne ou à la détruire, soit dans son intégrité physique ou psychique, soit dans ses possessions, soit dans ses participations symboliques.

Par négligence on entend le manque d'un soignant à répondre aux besoins d'une personne âgée incapable de pourvoir à ses propres besoins. La négligence signifie lui refuser de la nourriture, de l'eau, des médicaments, des traitements médicaux, de la thérapie, des soins infirmiers, de l'aide ou de l'équipement thérapeutique, l'habillement, la visite de personnes importantes pour la personne âgée, ou encore ses droits.¹⁸

13. L. TREMBLAY, « La violence faite aux personnes âgées en institution », dans *Vieillir sans violence*, *ibid.*, p. 97.

14. Michel COUTURE, « Un colloque, pourquoi ? », dans *Vieillir sans violence*, *supra*, note 12, p. xxix ; la Sûreté du Québec qui s'inquiète de la violence envers les aînés suggère une réflexion qui se traduira par le colloque qui s'est tenu à l'Université du Québec à Montréal en 1990.

15. M.-J. LÉVESQUE, « Les personnes maltraitées : éléments de problématique et bibliographie sélective (1980-1987) », dans *Vieillir sans violence*, *supra*, note 12, p. 29. Voir aussi l'ouvrage de P.L. MC DONALD, J.P. HORNICK, J.B. ROBERTSON et J.E. WALLACE, *Elder Abuse and Neglect in Canada*, Toronto, Butterworths, 1991, 131 p.

16. Conseil des Aînés, *Avis sur les abus portant sur les personnes aînées*, Septembre 1995, en ligne : <<http://www.santecom.qc.ca/bibliothequevirtuelle/hyperion/2550250133.pdf>> ; le Conseil formule 12 recommandations à court terme, cinq recommandations à moyen terme et quatre recommandations à long terme.

17. *Ibid.*, p. 9.

18. *Ibid.*, p. 6-7.

Les acteurs sont multiples pour identifier le phénomène de l'abus, de la maltraitance ou de la négligence à l'égard des personnes âgées et pour tenter de le contrer¹⁹. En 2002, l'Organisation mondiale de la Santé adopte une définition de la maltraitance, qui s'inspire de celle adoptée par le Royaume-Uni et l'*International Network for the Prevention of Elder Abuse* (INPEA). Cette définition fait désormais partie des politiques québécoises :

On entend par maltraitance des personnes âgées un acte isolé ou répété, ou l'absence d'intervention appropriée, qui se produit dans toute relation de confiance et cause un préjudice ou une détresse à la personne âgée.

On distingue généralement les catégories suivantes de maltraitance :

- Violence physique – infliger des douleurs ou des blessures, utiliser la contrainte physique, ou recourir à des moyens de contention physiques ou médicamenteux.
- Violence psychologique ou morale – infliger des souffrances morales.
- Exploitation financière ou matérielle – exploiter ou utiliser de manière illégale ou impropre les fonds ou les ressources d'une personne âgée.
- Violence sexuelle – contact sexuel non consensuel avec une personne âgée.
- Négligence – refuser de s'acquitter d'une obligation de soin ou de ne pas s'en acquitter. Cela peut supposer un acte conscient et une intention visant à infliger une détresse physique ou morale à une personne âgée.²⁰

En 2006, l'OMS s'associe à l'INPEA pour décréter la journée du 15 juin, *Journée mondiale pour la prévention de la maltraitance envers les personnes âgées*.

19. À titre d'exemple, le Service de la formation permanente du Barreau du Québec tenait un colloque intitulé *L'exploitation des personnes âgées*, à Longueuil, le 1^{er} novembre 2002 à l'initiative de M^e Diane Trudeau de la Commission des services juridiques. À cette occasion un manuel d'intervention juridique auprès des personnes âgées et exploitées était soumis par M^e Pierre Proulx du Centre communautaire juridique de Québec.

20. Il s'agit de la Déclaration de Toronto : *The Toronto Declaration on the Global Prevention of Elder Abuse*, adoptée par l'OMS, le Ryerson Institute de Toronto et l'INPEA, en ligne : <http://www.who.int/ageing/projects/elder_abuse/alc_toronto_declaration_en.pdf?ua=1>. Organisation mondiale de la Santé, *Rapport mondial sur la violence et la santé*, supra, note 5, p. 141.

Enfin, en 2007, le gouvernement québécois entreprend une vaste consultation sur les conditions de vie des aînés afin de « comprendre la réalité des personnes âgées et d'établir des priorités d'action susceptibles de répondre davantage à leurs besoins »²¹. Une enquête menée en 1999 avait relevé que 7 % des personnes sondées ont déclaré avoir été victimes d'abus et de maltraitance au cours des cinq années précédant l'enquête, dont la majorité des abus provenaient du conjoint²². Les formes les plus fréquentes de violence émotionnelle rapportées étaient « de se faire dénigrer ou se faire dire des mots blessants, et d'être forcés à limiter les contacts avec les membres de la famille et des amis »²³.

Enfin, une enquête menée en 2011 auprès de 267 personnes âgées vivant dans la communauté et en institution à travers le Canada a révélé que l'abus psychologique était le type d'abus le plus fréquent. Plus d'un tiers des répondants (37,1 %) a rapporté avoir souffert plus d'une fois de l'une ou l'autre forme d'abus psychologique²⁴.

2. Les politiques relatives à la maltraitance envers les aînés au Québec

En 2001, le gouvernement québécois adopte ses orientations ministérielles en matière de services offerts aux personnes âgées en perte d'autonomie²⁵. Ces orientations présentent « la toile de fond qui permettra de situer l'ensemble des actions qui doivent être entreprises [...] pour adapter les services aux besoins des personnes âgées en perte d'autonomie »²⁶. La problématique de

21. GOUVERNEMENT DU QUÉBEC, Rapport de la consultation publique sur les conditions de vie des aînés, *Préparons l'avenir avec nos aînés*, collaboration Secrétariat aux aînés, Québec, 2008, p. 21-22, en ligne : <http://aines.gouv.qc.ca/documents/rapport_consultation_aines.pdf>. La consultation publique attire plus de 4 000 participants.

22. Statistique Canada, *Enquête sociale sur la victimisation*, en ligne : <<http://www.statcan.ca/bsolc/francais/bsolc?catno=85-553-X>>.

23. *Préparons l'avenir avec nos aînés*, supra, note 21, p. 102.

24. NICE, supra, note 4, p. 40-41 ; 86 % des répondants résidant en communauté étaient âgés de moins de 75 ans, tandis que 69 % des résidents vivant en hébergement étaient âgés de plus de 75 ans.

25. GOUVERNEMENT DU QUÉBEC, *Orientations ministérielles sur les services offerts aux personnes âgées en perte d'autonomie*, ministère de la Santé et des services sociaux, Québec, Février 2001, 47 p., à la p. 21, en ligne : <<http://publications.msss.gouv.qc.ca/acrobat/f/documentation/2000/00-702.pdf>> : soit, 1) l'intégration des services, 2) l'accès aux services répondant à la volonté d'agir précocement et adaptés aux besoins, et 3) la qualité et l'évolution des pratiques, des interventions et des milieux de prestation de soins.

26. *Ibid.*, p. 5.

l'abus et de la négligence est identifiée comme un enjeu lié au vieillissement et au maintien de l'autonomie des personnes âgées en perte d'autonomie²⁷.

En 2005, le gouvernement adopte un premier plan d'action qui vise principalement à sauvegarder l'autonomie des aînés. Ce plan prévoit la mise en place d'une table multisectorielle visant à contrer la maltraitance envers les aînés dans chaque territoire local²⁸. À la fin de l'exercice en 2010, plus de la moitié des centres de santé et de services sociaux bénéficient de tables locales de concertation et près du tiers ont mis en place une équipe multidisciplinaire d'intervention en maltraitance envers les aînés²⁹.

En 2010, le gouvernement adopte le *Plan d'action pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2010-2015*³⁰. Ce deuxième plan prévoit des actions concrètes, telles : sensibiliser le public au phénomène de la maltraitance, créer une chaire de recherche universitaire, implanter une ligne téléphonique, mettre en place une équipe de coordonnateurs régionaux afin de contrer la maltraitance envers les aînés³¹. La chaire de recherche sur la maltraitance voit le jour en 2010 et publie un premier ouvrage de vulgarisation en 2012³². La Ligne Aide Abus Aînés (LAAA) entre en fonction le 1^{er} octobre 2010³³.

27. *Ibid.*, p. 29 et 32.

28. GOUVERNEMENT DU QUÉBEC, Ministère de la Santé et des Services sociaux, *Plan d'action 2005-2010 : Un défi de solidarité : Les services aux aînés en perte d'autonomie*, Québec, 2005, p. 35.

29. GOUVERNEMENT DU QUÉBEC, Ministère de la santé et des services sociaux, *Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2010-2015*, Québec, p. 14-15.

30. GOUVERNEMENT DU QUÉBEC, Ministère de la santé et des services sociaux, *Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2010-2015*, Québec, p. 45 et s.

31. Ces actions ont été réalisées. L. PLANTE, « Maltraitance des aînés : les campagnes de sensibilisation fonctionnent », Montréal, *La Presse*, 14 juin 2013, en ligne : <<http://www.lapresse.ca/le-nouvelliste/actualites/201306/14/01-4661353-maltraitance-des-aines-les-campagnes-de-sensibilisation-fonctionnent.php>> ; voir aussi GOUVERNEMENT DU QUÉBEC, *Vieillir et vivre ensemble : chez soi, dans sa communauté, au Québec*, 2012, p. 124, en ligne : <<http://www.vieilliretvivreensemble.gouv.qc.ca>>.

32. M. BEAULIEU et J. BERGERON-PATENAUE, *La maltraitance envers les aînés. Changer le regard*, Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées, Université de Sherbrooke, P.U.L., 2012, 132 p.

33. La ligne téléphonique Aide Abus Aînés (ci-après : LAAA) remplace la ligne Info-Abus qui avait été créée en 1994 par le centre québécois de consultation sur l'abus envers les aînés du CLSC René-Cassin. La LAAA demeure gérée par ce dernier. Elle répond tant à des appels relatifs à une présumée situation de maltraitance qu'à des demandes d'information. Selon les statistiques de la LAAA,

Pour la période de 2013 à 2014, la LAAA rapporte que près de 65 % des appels reçus proviennent de personnes âgées entre 70 et 89 ans³⁴, alors que 62 % des appels proviennent de personnes vivant à domicile et 28 % des appels de personnes âgées vivant dans les milieux d'hébergement, privés ou publics (CHSLD, ressource intermédiaire, ressource familiale). D'ailleurs, lors de l'évaluation de la pertinence de l'implantation de la ligne téléphonique provinciale, il était ressorti que :

Très souvent, la personne commettant les gestes présumés de maltraitance est l'enfant de l'ainé (34,49 %). En ajoutant à ce pourcentage les conjoints ainsi que les autres membres de la famille, on constate que 48,33 % des appels traités à la LAAA concernent des personnes âgées qui seraient victimes de maltraitance de la part d'un membre de sa famille.³⁵

De même, pour la période de 2011 à 2012, la LAAA a noté que le nombre d'appels et le pourcentage des appels traités selon le type de maltraitance faisait référence majoritairement à des abus psychologiques (32,23 %) et financiers (34,6 %) ³⁶, et que dans plus de 52 % des appels, la personne qui maltraite serait un membre de la famille de l'ainé³⁷.

Puis, en 2012, le gouvernement adopte sa première politique québécoise sur le vieillissement, *Viellir et vivre ensemble : chez soi dans sa communauté, au Québec*³⁸, qui a pour principal objectif

pour la période du 1^{er} avril 2013 au 31 mars 2014, les utilisateurs du service de toutes les régions du Québec se répartissaient comme suit : 31,15 %, soit 1171 appels proviennent de personnes aînées victime de maltraitance, 37,03 %, soit 1392 appels proviennent de membres de la famille, 8,25 %, soit 310 appels d'un ami ou voisin, 2,50 %, soit 94 appels d'un travailleur social ou intervenant de la santé, 2,05 %, soit 77 appels d'un organisme communautaire, 0,19 %, soit 7 appels d'un journaliste, 0,37 %, soit 14 appels d'un policier, 14,29 % appels d'une autre personne et 4,18 % appels d'un inconnu.

34. CSSS Cavendish, *Statistiques périodiques de la Ligne Aide Abus Aînés mois de janvier 2014*, C.J. Chrysostome, coord., 7 février 2014.

35. CSSS Cavendish, *Ligne téléphonique Aide Abus Aînés : analyse de l'implantation et de la pertinence clinique*. Rapport de recherche soumis au ministère de la Famille et des Aînés et au ministère de la Santé et des Services sociaux, sous la dir. M. Charpentier et M. Soulière, mars 2012, p. 36, en ligne : <http://www.aideabusaines.ca/images/FINAL%20VERSION_Rapport%20LAAA_4%20AVRIL%202012_web.pdf>.

36. *Ibid.*, p. 37.

37. *Ibid.*, p. 39.

38. GOUVERNEMENT DU QUÉBEC, *Viellir et vivre ensemble : chez soi, dans sa communauté, au Québec*, coord. ministère de la Famille et des Aînés, Québec, 2012, 204 p. (ci-après : *Politique sur le vieillissement*), en ligne : <<http://aines.gouv.qc.ca/documents/politique-vieillir-et-vivre-ensemble.pdf>> ; elle avait été annoncée en février 2011.

d'offrir aux personnes âgées les conditions de maintien dans leur milieu de vie. Elle a aussi l'ambitieux projet de changer la perception du vieillissement dans la société. Elle arbore plusieurs orientations dont celle de créer des environnements sains, sécuritaires et accueillants dans la communauté dont le choix premier est de « contrer la maltraitance envers les personnes âgées »³⁹. Le gouvernement se félicite de voir des actions concrètes se multiplier et entend poursuivre le travail entrepris avec le plan d'action 2010-2015⁴⁰.

Enfin, en novembre 2013, le ministère de la Santé et des Services sociaux en collaboration avec le ministère de la Famille et des Aînés lance le *Guide de référence : pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées*⁴¹. Ce guide conçu par et pour les professionnels qui travaillent avec des clientèles de personnes âgées à risque de maltraitance constitue un outil exemplaire, complet et précieux, de même que riche en informations pour la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées. Il s'adresse aux personnes qui travaillent au sein du réseau de la santé⁴².

Le ministre de la Justice résume bien le défi que pose le problème de la maltraitance pour les juristes :

Massivement rejetée par notre société parce qu'inacceptable, la maltraitance envers les personnes âgées constitue, sur le plan légal, une transgression grave de droits fondamentaux : droit à la vie, à la sécurité et à l'intégrité, droit à l'égalité et à l'autodétermination, droit au secours, droit au respect de la vie privée et du secret professionnel, droit d'obtenir justice et réparation, pour ne mentionner que ceux-là.

39. *Ibid.*, p. 123.

40. Du nombre, une trousse « SOS Abus », créée par l'Association québécoise de défense des retraités et préparée avec le Réseau québécois de lutte contre les abus envers les aînés, qui vise à soutenir les aidants et intervenants dans la lutte contre la maltraitance envers les aînés ; *ibid.*, p. 124. Il entend consacrer des investissements à hauteur de 10,2 millions de dollars pour la période 2012-2017.

41. GOUVERNEMENT DU QUÉBEC, *Guide de référence : pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées*, 460 p., en ligne : <<http://publications.msss.gouv.qc.ca/acrobat/f/documentation/2013/13-830-10F.pdf>> ; un chapitre entier est consacré aux mesures légales et juridiques permettant aux intervenants de se familiariser avec les articles de loi et les notions essentielles : consentement, confidentialité, négligence, etc. ; un autre chapitre est consacré aux pistes de solutions à l'égard des abus financiers, de la maltraitance physique et psychologique, etc. La publication du Guide de référence en 2013 est accompagnée d'une campagne publicitaire et de la création d'un site accessible à tous : *La maltraitance envers les aînés un problème de société*, en ligne : <<http://maltraitanceaines.gouv.qc.ca/>>.

42. *Ibid.*, p. xvii.

Aussi l'État a-t-il mis en place des mécanismes visant à prévenir la maltraitance sous ses multiples formes, à en dépister la manifestation et, le cas échéant, à aider les personnes qui en sont victimes et à punir celles qui s'en sont rendues coupables.⁴³

Le phénomène de la maltraitance est toujours en 2014, existant, universel et persistant. Les moyens pour le contrôler demeurent nécessaires trente ans après les premières alertes.

3. Quelques chiffres sur les personnes âgées et la maltraitance au Québec

3.1 Statistiques québécoises et canadiennes

Au 1^{er} juillet 2013, la population des personnes âgées de 65 ans et plus s'élevait à 1 355 261, soit 16,6 % de la population totale québécoise⁴⁴. Selon les prédictions, la population des personnes âgées de 65 ans et plus atteindra 26 % de la population totale en 2031⁴⁵.

Par ailleurs, selon les données compilées par le ministère de la Famille et des Aînés, en 2011, le nombre de personnes âgées de 65 ans et plus s'élevait à 1 253 550, représentant 15,7 % de la population totale au Québec⁴⁶. Selon ces données, environ 90 % de ce groupe de personnes vivaient dans un ménage privé, dont 57 % vivant dans une famille et 27 % vivant seules⁴⁷. L'autre 10 % des

43. GOUVERNEMENT DU QUÉBEC, *Guide de référence : pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées*, supra, note 41, p. viii, monsieur Bertrand St-Arnaud, ministre de la Justice.

44. STATISTIQUE CANADA, *Estimations démographiques annuelles*, Novembre 2013, p. 71, en ligne : <<http://www.statcan.gc.ca/pub/91-215-x/91-215-x2013002-fra.pdf>> ; Institut de la statistique du Québec, *Le bilan démographique du Québec*, Décembre 2013, p. 29, en ligne : <<http://www.stat.gouv.qc.ca/statistiques/population-demographie/bilan2013.pdf>>.

45. Institut de la statistique du Québec, *Population par année selon le sexe, l'âge et le scénario, 2006-2106, Perspectives démographiques du Québec et des régions, 2006-2056*, Mai 2010, en ligne : <http://www.stat.gouv.qc.ca/donstat/societe/demographie/persp_poplt/pers2006-2056/index.htm>. Politique sur le vieillissement, supra, note 38, p. 18.

46. GOUVERNEMENT DU QUÉBEC, *Les aînés du Québec : quelques données récentes*, Ministère de la Famille et des Aînés, coord. M.-C. Francœur, Québec, 2012, 26 p., à la p. 6. Ce rapport propose une série de données en lien avec le portrait des aînés et permet de mieux connaître la population québécoise vieillissante ; en ligne : <<http://aines.gouv.qc.ca/documents/sommaire-veillir-et-vivre-ensemble.pdf>>.

47. Selon nos calculs à partir des données des tableaux 2 (ménage privé vivant en famille) et 3 (vivant hors famille) dans la publication statistique du ministère

personnes âgées vivaient dans un ménage collectif⁴⁸, c'est-à-dire dans un « établissement commercial, institutionnel ou communautaire »⁴⁹. Seulement 3 % des personnes âgées de 65 ans et plus vivaient dans une ressource d'hébergement (centre d'hébergement et de soins de longue durée, ressource intermédiaire, ressource de type familial)⁵⁰.

3.2 Les signalements ou plaintes au Curateur public du Québec

Le curateur public représente des personnes qui sont sous un régime de protection de tutelle ou de curatelle publique, en plus d'assurer la surveillance des tuteurs et des curateurs issus des régimes privés de protection. Il a un pouvoir d'intervention, circonscrit et conféré par sa loi habilitante, la *Loi sur le curateur public*⁵¹.

Au 31 mars 2013, le curateur public représentait 12 891 personnes adultes inaptes sous régime de protection public et assurait la surveillance de 8 253 personnes adultes inaptes sous régime de protection privé⁵².

Au 31 mars 2007, selon les statistiques du curateur public les plus récentes disponibles par catégories d'âge, les personnes de 65 ans et plus représentaient 58 % des majeurs sous protection juridique (sous un régime légal de protection public ou privé, ou sous mandat de protection)⁵³, ce qui correspondait à moins de 3 % de la population totale des personnes de 65 ans et plus au Québec à cette époque.

de la Famille : GOUVERNEMENT DU QUÉBEC, Direction de la recherche, de l'évaluation et de la statistique du ministère de la Famille, *Quelle famille ?*, Vol. 1 N° 1, Automne 2013, p. 6 et 10 ; en ligne : <<http://www.mfa.gouv.qc.ca/fr/publication/Documents/quelle-famille-automne2013.pdf>> ; voir aussi pour les données tirées du recensement de 2001, *Les aînés du Québec : quelques données récentes*, *supra*, note 46, p. 12 et 13.

48. Selon nos calculs à partir des données du tableau 4 (ménage collectif) du portrait statistique des familles au Québec, 2013, *ibid.*, p. 12.

49. *Ibid.*, p. 14.

50. Selon nos calculs à partir des données des tableaux 1 et 8 des données récentes, 2012, *supra*, note 43, p. 6 et 13.

51. *Loi sur le curateur public*, RLRQ, c. C-81, art. 13.

52. Le Curateur public du Québec, Statistiques au 31 mars 2013, en ligne : <<https://www.curateur.gouv.qc.ca/cura/fr/curateur/statistiques.html>>.

53. Le Curateur public du Québec, *Vieillesse et inaptitude : un enjeu à considérer*, Mémoire déposé dans le cadre de la consultation publique sur les conditions de vie des aînés, Montréal, Octobre 2007, p. 2, en ligne : <http://www.curateur.gouv.qc.ca/cura/publications/consult_pub_memoire.pdf>.

Enfin, dans un rapport préparé pour les fins de la consultation publique sur les conditions de vie des aînés en 2007, le curateur public a énoncé la situation des abus exercés envers les personnes âgées pour lesquelles il assure la représentation⁵⁴. Selon ce rapport, « 55,4 % des signalements traités en 2006-2007 avaient pour objet des aînés. Ils provenaient essentiellement de la famille (50,7 %) et du réseau de la santé (24,1 %) »⁵⁵. Pour la majorité de ces signalements, le curateur public avait peu de marge de manœuvre pour agir puisque les situations d'abus affectaient surtout des aînés qui n'étaient pas sous un régime de protection. Selon ce même rapport, les signalements au curateur public portant sur des personnes âgées sous régime de protection étaient principalement relatifs à des allégations d'abus financiers (31,2 %) et d'abus physiques ou psychologiques (16,5 %).

3.3 Les interventions du Protecteur du citoyen

La loi confère au Protecteur du citoyen le pouvoir d'intervenir, de sa propre initiative ou suite à un signalement, lorsqu'il a des motifs raisonnables de croire qu'une personne a été lésée ou peut l'être par l'acte ou l'omission d'un organisme public ou des personnes qui en relèvent⁵⁶. Le Protecteur fait rapport annuellement de ses activités au gouvernement. Au fil des ans, le Protecteur a fait état dans ses rapports annuels des interventions réalisées face à des situations potentielles d'abus envers les aînés dans les établissements de santé publics. Le Protecteur intervient généralement suite à un signalement⁵⁷, plus rarement de sa propre initiative. Il intervient dans le cadre de ses visites après avoir reçu le signalement. Lorsque l'enquête révèle la présence d'abus ou de mauvais traitements envers les personnes, le Protecteur émet généralement des recommandations dans le but de mettre fin aux situations d'abus, incluant celles à l'égard des personnes aînées.

54. *Ibid.*, p. 14 et s. Il n'a pas été possible d'obtenir du curateur public des statistiques plus récentes relativement aux signalements concernant les personnes aînées, à l'hiver 2013-2014. Voir aussi A. DUFOUR, « Le rôle et l'intervention du Curateur public du Québec en matière de prévention des abus financiers envers les aînés » allocution présentée lors d'une journée de formation à l'Université Laval, *La prévention de la fraude et l'exploitation financière chez les aînés*, avril 2007, p. 6 et 7.

55. Mémoire du curateur public, 2007, *supra*, note 53, p. 15.

56. *Loi sur le Protecteur du citoyen*, RLRQ, c. P-32, art. 13.

57. Le signalement au Protecteur du citoyen peut provenir de toute personne, que ce soit un résident d'un établissement de santé, un représentant légal ou encore un professionnel ou un employé de l'établissement. La source du signalement demeure toutefois confidentielle.

De 2010 à 2012, le Protecteur est intervenu suite à des plaintes et à des signalements à l'égard de personnes âgées dans les contextes suivants⁵⁸ :

- Du soutien à l'autonomie des personnes âgées (à domicile ou en ménage) :
 - o Aspects financiers : 2,5 %
 - o Non-respect des droits : 11,3 %
 - o Compétence et attitude de personnel : 15,1 %
- Des CHSLD et des résidences privées d'hébergement :
 - o Aspects financiers : 5,3 %
 - o Non-respect des droits : 13,3 %
 - o Compétence et attitude de personnel : 14,7 %

Ainsi, à l'automne 2006 notamment, le Protecteur a traité une plainte pour mauvais traitements à l'égard d'ânés en perte d'autonomie dans quatre CHSLD⁵⁹. L'enquête a révélé que, malgré l'attitude en général chaleureuse du personnel, les valeurs du respect des personnes âgées n'étaient pas comprises. L'enquête avait révélé qu'un résident avait été traîné par terre, ce qui constitue clairement une attitude inacceptable. Ce geste peut clairement être qualifié de violence physique ou de mauvais traitement.

En conclusion de son rapport, le Protecteur a réitéré le principe à l'effet que :

[t]oute personne hébergée a droit à un milieu de vie qui respecte son identité, sa dignité et son intimité, qui assure sa sécurité et son confort, qui lui permette de donner un sens à sa vie et d'exercer sa capacité d'autodétermination.⁶⁰

58. Selon les statistiques fournies par le Protecteur du citoyen en mars 2014, à la suite d'une demande d'accès au responsable de l'accès à l'information.

59. Québec, Protecteur du citoyen, *Rapport final : Intervention dans les quatre centres d'hébergement du Centre de santé et de services sociaux du Sud de Lanaudière*, 1^{er} mai 2007, dossier n° 2006-00341.

60. *Ibid.*, p. 21.

Et il a formulé 30 recommandations dont celles de :

[s]'assurer de la connaissance et du respect des valeurs énoncées dans les orientations du ministère de la Santé et des Services sociaux et de veiller à ce qu'elles soient comprises et partagées par tous les intervenants des quatre centres d'hébergement, [et de]

[d]évelopper les connaissances (savoir), les aptitudes (savoir-faire), les attitudes (savoir-être) des intervenants dans l'utilisation de la communication de base et des stratégies spécialisées de la communication.⁶¹

À l'inverse, après avoir fait enquête suite à deux plaintes pour mauvais traitements physiques et psychologiques reçues en 2010, le Protecteur a conclu qu'il n'y avait pas matière à émettre de recommandations, son enquête ne lui permettant pas de conclure à la maltraitance des aînés semi autonomes ou en perte d'autonomie des centres d'hébergement visés⁶².

Par ailleurs, en 2010, le Protecteur a émis trois rapports suite à des plaintes pour abus à l'égard de deux centres d'hébergement. Dans le premier dossier, le Protecteur avait reçu une pétition des résidents d'une résidence pour personnes âgées demandant la destitution de son conseil d'administration⁶³. Il avait été informé que certains résidents se sentaient intimidés, harcelés au point de ne plus vouloir sortir de leur chambre, que les policiers étaient régulièrement interpellés à la résidence et que des plaintes pour voies de faits avaient été déposées. Préoccupé par la qualité de vie à la résidence et par la vulnérabilité des personnes âgées, le Protecteur a donc décidé d'intervenir. Son enquête a révélé l'existence d'un conflit entre les résidents et les membres du conseil d'administration, ainsi qu'une gestion déficiente des relations interpersonnelles, créant un frein au droit des résidents de bénéficier du processus de plaintes prévu par la loi. Afin de remédier à ces problèmes, le Protecteur a formulé plusieurs recommandations, dont celle de retenir les services d'une

61. *Ibid.*, p. 27 et 30.

62. QUÉBEC, PROTECTEUR DU CITOYEN, *Rapport final : Intervention au centre d'hébergement Cartierville du Centre de santé et de services sociaux de Bordaux-Cartierville-Saint-Laurent*, 1^{er} février 2010 ; Québec, Protecteur du citoyen, *Rapport final : Intervention au centre d'hébergement Chartwell Inc. Manoir Pierrefonds*, 17 février 2010.

63. QUÉBEC, PROTECTEUR DU CITOYEN, *Rapport final : Intervention au Manoir des Pommiers, résidence pour personnes âgées*, 13 juillet 2010.

ressource externe dans le but de guider le conseil d'administration et le directeur général dans l'amélioration de la gestion et le maintien d'une bonne qualité de vie à la résidence⁶⁴.

Dans le deuxième dossier, l'enquête du Protecteur s'est tenue suite à un grave accident. Une personne âgée de 94 ans était décédée suite à de graves blessures causées par une exposition à de l'eau trop chaude après une chute dans la baignoire⁶⁵. Le centre d'hébergement visé par l'événement dessert une clientèle en perte d'autonomie âgée de 65 ans et plus. L'enquête a révélé qu'un incident semblable avait eu lieu trois ans auparavant mais n'avait pas été rapporté, que l'Agence de la Santé et des Services sociaux (ASSS) avait appris l'existence de l'accident tardivement, que le bureau du coroner n'avait pas été informé du décès et qu'il n'y avait pas de cloche d'appel pour les résidents près des baignoires. Le Protecteur a émis plusieurs recommandations au centre d'hébergement, à l'ASSS et au ministère de la Santé et des Services sociaux visant à améliorer les conditions de vie sécuritaires des résidents au Manoir-de-l'Ouest de l'Île incluant notamment l'édiction de normes rendant obligatoire la limitation de la température de l'eau chaude par le ministère, la vérification de la température de l'eau chaude par l'ASSS, la procédure à suivre suite à une déclaration de décès et l'installation d'un mécanisme d'alarme sécuritaire facilement accessible de la baignoire par le centre d'hébergement⁶⁶.

Cette situation fait bien ressortir un cas de négligence à l'égard d'une personne âgée, résidente dans un centre d'hébergement et dépendante des services fournis par ce dernier. Il s'agit d'un accident grave qui soulève l'inquiétude mais surtout la sécurité en milieu d'hébergement que doit fournir tout établissement de santé⁶⁷.

Dans le troisième dossier, le Protecteur est intervenu suite à une plainte pour agressions verbales de la part des dirigeants

64. *Ibid.*, p. 6 et s.

65. QUÉBEC, PROTECTEUR DU CITOYEN, *Rapport final : Intervention au centre d'hébergement et de soins de longue durée du Manoir de l'Ouest-de-l'Île, S.E.C.*, 15 juillet 2010.

66. *Ibid.*, p. 10 et s.

67. *Loi sur les services de santé et les services sociaux*, RLRQ, c. S-4.2, art. 3 et 8 (ci-après : LSSSS) ; voir aussi le recueil de Plaidoyer Victime, *Droits des victimes et violences institutionnelles*, Les Cahiers de PV : antenne sur la victimologie, mars 2011.

d'une résidence pour personnes âgées à l'égard des résidents, au nombre de 215 et dont 90 % sont âgés de 75 ans et plus⁶⁸. L'enquête a révélé la présence de conflits perpétuels entre un groupe de résidents et la direction. Le Protecteur a recommandé de nouveau l'implication d'une ressource externe pour un coaching sur la gestion, l'adoption d'un code d'éthique pour les administrateurs et les dirigeants, de même que la révision du processus de gestion des insatisfactions au sein de la résidence.

Enfin, en mai 2012, le Protecteur a fait enquête de sa propre initiative suite au décès d'une résidente en novembre 2011 au centre d'hébergement Champlain Marie-Victorin, lequel dessert une clientèle atteinte de démence avec des déficits permanents⁶⁹. La résidente était décédée après avoir subi plusieurs agressions physiques d'autres résidents à l'automne 2011. L'enquête du Protecteur a révélé un environnement physique inadéquat, de l'instabilité du personnel et un encadrement clinique insuffisant. Le Protecteur a constaté qu'un plan d'action pour rehausser la sécurité des soins et services aux résidents avait été élaboré par la direction et que plusieurs actions qui étaient prévues avaient été réalisées⁷⁰. Le Protecteur a notamment recommandé au centre d'hébergement de l'informer de l'état de réalisation des actions prévues au plan et de s'assurer d'un mécanisme de contrôle et de suivi continu de la qualité des services d'hébergement⁷¹.

En définitive, lorsque saisi de signalements ou de plaintes, le bureau du Protecteur du citoyen identifie des situations préoccupantes et, par son enquête, apporte une contribution essentielle à une meilleure compréhension de la problématique de la maltraitance et des attentes relatives au respect de la dignité des personnes âgées en milieu d'hébergement. Ses rapports et recommandations publics participent nécessairement à un objectif d'amélioration des conditions de vie de ce groupe de la population captive au sein des centres d'hébergement et de contrer la maltraitance.

68. QUÉBEC, PROTECTEUR DU CITOYEN, *Rapport final : Intervention à la résidence Le 1313 Chomedey, résidence pour personnes âgées*, 29 octobre 2010.

69. QUÉBEC, PROTECTEUR DU CITOYEN, *Rapport final : Intervention au centre d'hébergement Champlain Marie-Victorin du Groupe Champlain Inc.*, 2 mai 2012.

70. *Ibid.*, p. 9 et s.

71. *Ibid.*, p. 11.

3.4 Les infractions criminelles à l'égard de la personne

Le ministère de la Sécurité publique s'intéresse à la problématique des abus envers les personnes âgées depuis plusieurs années. Interpellés sur la ligne de front, les services de police sont les témoins de situations tangibles parfois graves. Préoccupés par le sort fait aux aînés, ils ont tôt fait de mettre sur pied des programmes visant à diriger les personnes âgées abusées vers les ressources appropriées⁷².

Le ministère compile aussi des données relativement aux actes criminels posés envers les personnes âgées de 65 ans et plus⁷³. Les aînés sont moins nombreux parmi les victimes d'infractions que la population en général. Néanmoins, elles sont exposées à des situations d'abus comme toute personne. En 2010, le ministère a rapporté qu'environ 70 % des victimes aînées connaissent l'auteur présumé de l'infraction, que ce soit une simple connaissance ou une personne membre de la famille⁷⁴. De plus, les événements criminels avaient eu lieu dans une résidence privée dans environ 70 % des cas. Toujours selon les statistiques du ministère, les personnes âgées étaient plus souvent victimes de menaces et de harcèlement criminel – infractions qui peuvent être assimilées à de l'abus psychologique – que la population en général. Les statistiques policières montraient qu'en 2007, 7 % du total des fraudes – pouvant être assimilées à des abus financiers – enregistrées au Québec visaient les personnes âgées⁷⁵.

3.5 Les plaintes à la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse

En 1999, la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse lance une vaste consultation publique sur le

72. R. BOURDON, « Le programme d'aide aux victimes d'actes criminels du service de police de la CUM », dans *Vieillir sans violence*, supra, note 12, p. 277.

73. MINISTÈRE DE LA SÉCURITÉ PUBLIQUE, Bulletin d'information, *La criminalité envers les personnes âgées*, juin 2009, en ligne : <http://www.securitepublique.gouv.qc.ca/fileadmin/Documents/statistiques/prevention/criminalite_personnes_agees/criminalite_personnes_agees.pdf>.

74. MINISTÈRE DE LA SÉCURITÉ PUBLIQUE, Statistiques 2010, *Violence à l'endroit des aînés*, 9 p., à la p. 7, en ligne : <http://www.securitepublique.gouv.qc.ca/fileadmin/Documents/statistiques/prevention/violence_ages/violence_endroit_aines.pdf>.

75. Bulletin d'information, *La criminalité envers les personnes âgées*, supra, note 73, p. 12. Ces données doivent toutefois être pondérées puisqu'elles ne comprennent pas les plaintes des victimes de fraude à leur succursale bancaire.

thème de l'exploitation des personnes âgées. C'est l'Année internationale des personnes âgées proclamée par les Nations Unies. Cette consultation avait pour but, d'une part, de mieux connaître les diverses manifestations du phénomène de l'exploitation des personnes âgées et les difficultés à y mettre fin et, d'autre part, d'améliorer les moyens de prévention et les recours. La Commission a reçu 117 mémoires et entendu 57 témoignages.

Dans son rapport de consultation, publié en 2001, « L'exploitation des personnes âgées : vers un filet de protection resserré »⁷⁶, la Commission formule 48 recommandations, dont l'adoption d'un plan d'action gouvernemental en matière de vieillissement « visant à enrayer les abus faits aux personnes âgées », la sensibilisation et l'information par le biais d'une campagne visant les personnes âgées et leur entourage « portant sur l'exploitation et les abus, le caractère inacceptable de ces actes et les divers moyens qui existent pour y mettre fin », et l'élaboration de programmes de formation en gérontologie pour les intervenants des établissements de santé comprenant un « volet sur les aspects physiques, psychologiques et psychosociaux associés au vieillissement et à la perte d'autonomie, un volet sur les droits des usagers et un volet sur la prévention des comportements abusifs »⁷⁷.

Par ses recommandations, la Commission a démontré une sensibilité et une compréhension des graves atteintes qu'engendrent les abus à l'égard des droits des personnes âgées. Dans son rapport publié en 2001, elle sonne le glas et donne la direction à suivre au gouvernement pour que cesse la maltraitance à l'égard des aînés.

Du reste, la Commission a pour mission de veiller au respect des principes qui sont énoncés dans la *Charte des droits et libertés de la personne*⁷⁸. Elle doit s'assurer notamment du respect des droits énoncés à l'article 48 de la *Charte*, en vigueur depuis 1975⁷⁹. Elle reçoit donc plaintes et signalements de personnes qui veulent dénoncer une situation d'exploitation à l'égard d'une personne âgée et susceptible d'être abusée.

76. QUÉBEC, Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, *L'exploitation des personnes âgées : Vers un filet de protection resserré, Rapport de consultation et recommandations*, Québec, Octobre 2001, 194 p., en ligne : <http://www.cdpcj.qc.ca/publications/exploitation_age_rapport.pdf>.

77. *Ibid.*, p. 140, 144, 150 (recommandations 1, 6 et 15).

78. *Charte des droits et libertés de la personne*, RLRQ, c. C-12, art. 57.

79. Voir *infra*, section 4.1.

Ainsi, de 2008 à 2013, la Commission estime avoir traité un nombre total de **demandes reçues** et de **dossiers ouverts**, relativement à l'exploitation des personnes âgées, dans les proportions suivantes⁸⁰ :

- 2008-2009 : 78 / 47
- 2009-2010 : 90 / 52
- 2010-2011 : 119 / 59
- 2011-2012 : 175 / 94
- 2012-2013 : 209 / 90

L'augmentation significative du nombre de demandes reçues – de 90, en mars 2009, à 209, en mars 2013 – s'explique notamment par le fait qu'en 2010, la Commission s'est vue confier le mandat de mettre en place une équipe d'intervention spécialisée en matière de lutte contre l'exploitation des personnes âgées. Ce mandat a entraîné une hausse importante du nombre de demandes d'intervention de la Commission⁸¹.

Par ailleurs, entre 1998 et 2013, les plaintes reçues à la Commission relativement à l'exploitation des personnes âgées ont porté sur les droits économiques et sociaux, le motif principal étant les abus financiers. Suivant les rapports annuels, les plaintes pour **exploitation** représentent environ 80 % des dossiers de plaintes ouverts annuellement pour atteintes aux droits. Cette proportion diminue exceptionnellement à moins de 50 % pour l'année 2003-2004. De façon constante et non surprenante, près de la moitié des plaintes relatives à l'exploitation des personnes âgées proviennent de la région de Montréal, et environ 60 % des victimes présumées sont des femmes⁸². Les abus financiers constituent 95 % des types d'exploitation traités par la Commission.

80. Statistiques reçues de la Commission des droits de la personne relatives à l'exploitation des personnes âgées pour les années financières 2008 à 2012, du 1^{er} avril au 30 mars.

81. Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, *Rapport d'activités et de gestion 2010-2011*, p. 55 : passant de 11, en 2007-2008, à 63, en 2010-2011.

82. Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, *Rapport d'activités et de gestion 2012-2013*, p. 58 : ce nombre passant toutefois à 65 % en 2012-2013.

Pour l'année 2012-2013, l'équipe d'intervention spécialisée en matière de lutte contre l'exploitation des personnes âgées a recensé que, dans la très grande majorité des situations signalées, les abus sont commis par un particulier, soit un membre de la famille ou une connaissance⁸³.

Le délai moyen pour traiter une plainte relative à l'exploitation des personnes âgées est passé de 294 jours, pendant l'année financière 2010-2011⁸⁴, à 347 jours, pendant l'année 2012-2013⁸⁵.

Vu ce long délai, il faut souligner que la Commission peut agir dans les situations d'urgence. En effet, l'article 81 de la *Charte* énonce :

81. Lorsqu'elle a des raisons de croire que la vie, la santé ou la sécurité d'une personne visée par un cas de discrimination ou d'exploitation est menacée, ou qu'il y a risque de perte d'un élément de preuve ou de solution d'un tel cas, la Commission peut s'adresser à un tribunal en vue d'obtenir d'urgence une mesure propre à faire cesser cette menace ou ce risque.

La Commission peut donc saisir un tribunal pour **faire cesser une menace ou un risque à une personne âgée** incluant des mauvais traitements, de la violence, de la négligence, du chantage, etc. La Commission présente alors une requête pour l'obtention de mesures d'urgence et de mesures conservatoires. En ce sens, l'article 81 de la *Charte* constitue un outil efficace pour faire cesser une situation de maltraitance envers des personnes âgées.

Exceptionnellement, les tribunaux sont saisis d'une telle demande urgente de la Commission. Dans un cas répertorié d'abus financier, l'enquêteur de la Commission a constaté que la nièce de la personne âgée s'était approprié une somme d'au moins 152 000 \$ apparemment sans le consentement de la victime. L'argent avait été placé à son nom auprès d'une entreprise de placements. Constatant qu'en moins d'une année la mise en cause s'était approprié une somme de 80 000 \$ du compte de placements,

83. *Ibid.*, p. 58.

84. QUÉBEC, Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, *Rapport d'activités et de gestion 2010-2011*, p. 53.

85. QUÉBEC, Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, *Rapport d'activités et de gestion 2012-2013*, p. 60.

la Commission a demandé et obtenu l'émission d'une ordonnance en vertu de l'article 81 en cours d'enquête⁸⁶.

Dans une autre situation, une femme âgée de 81 ans avait été victime de violence physique et psychologique de la part de son fils⁸⁷. Les faits sont portés à la connaissance de la Commission en août 2008 et cette dernière commence son enquête. Le 17 décembre 2008, la Commission présente sa demande pour mesures d'urgence en vertu de l'article 81 de la *Charte*. Quelques jours plus tard, le Tribunal rend jugement et ordonne (1) au fils de cesser toute violence à l'endroit de sa mère, (2) au centre de santé et de services sociaux de prodiguer des soins à domicile à la victime, et (3) au service de police d'assurer la sécurité de cette dernière.

Dans un autre cas, la Commission a eu recours à l'article 81 afin de faire cesser une situation d'abus financier de la part du fils d'une femme âgée. Le Tribunal a rendu un jugement provisoire avant l'audition sur le fond un mois plus tard. Il a ainsi interdit au fils de « transiger de quelque manière que ce soit relativement aux comptes bancaires, placements et autres actifs de la victime »⁸⁸.

Voilà autant d'interventions légales et efficaces qui participent à l'objectif de contrer la maltraitance et l'exploitation des personnes âgées.

4. L'exploitation des personnes âgées au sens de la *Charte des droits et libertés de la personne*

4.1 *La notion d'exploitation*

L'article 48 de la *Charte des droits et libertés de la personne* consacre le droit de toute personne âgée d'être protégée contre toute forme d'exploitation :

48. Toute personne âgée ou toute personne handicapée a droit d'être protégée contre toute forme d'exploitation.

86. QUÉBEC, Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, *Rapport d'activités et de gestion 2004-2005*, p. 76-77.

87. *Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse et D.R.*, 2008 QCTDP 33.

88. *Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse c. A.B.*, 2009 QCTDP 21.

Telle personne a aussi droit à la protection et à la sécurité que doit lui apporter sa famille ou les personnes qui en tiennent lieu.

La protection spécifique conférée par l'article 48 de la *Charte* rejoint un objectif central : la mise en place d'une protection des personnes âgées qui se trouvent dans une situation de vulnérabilité potentielle engendrant un recours contre l'auteur de la violation de ses droits.

Dès 1983, la Commission suggérait que la notion d'exploitation de l'article 48 comporte trois conditions⁸⁹.

- 1) La **personne âgée** subit un **préjudice**.
- 2) Elle se trouve dans une situation de **dépendance**.
- 3) La personne mise en cause **met à profit** cette situation de dépendance et cause un préjudice à la personne âgée.

En 1994, le Tribunal des droits de la personne interprète pour la première fois cet article de la *Charte* dans une décision phare en matière d'exploitation à l'égard des personnes âgées. Le Tribunal énonce les trois éléments essentiels de la notion d'exploitation : (1) une mise à profit, (2) une position de force, (3) au détriment d'intérêts plus vulnérables⁹⁰.

L'affaire *Brzowski* mettait en cause une société qui exploitait une résidence d'hébergement pour personnes âgées principalement originaires de l'Europe de l'Est. La société ne détenait pas de permis d'exploitation du ministère de la Santé et des Services sociaux. L'enquête de la Commission a révélé que les résidents étaient confinés à leur chambre, qu'ils avaient peur de parler, que l'alimentation était de mauvaise qualité et qu'ils étaient privés d'argent, privés de la faculté de gérer leur argent et qu'ils avaient signé une procuration en faveur des propriétaires de la résidence.

89. QUÉBEC, Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, « L'exploitation des personnes âgées ou handicapées », dans *Droits et libertés*, vol. 6, cahier n° 4, juin 1983, p. 35 ; Johanne WHITE, « La personne âgée et l'exercice de ses droits personnels », dans *Les personnes âgées et le droit*, Prix Charles-Coderre pour l'avancement du droit social, 1986, 1 à la p. 14 ; M. BILCOQ, « La Commission des droits de la personne », dans *Vieillir sans violence, supra*, note 12, p. 271.

90. *Québec (Commission des droits de la personne) c. Brzowski*, 1994 CanLII 1792 (QC T.D.P.), p. 41.

Le Tribunal a conclu à l'exploitation après avoir constaté l'état de dépendance des résidents, la mise à profit par les propriétaires et leur position de force au détriment des intérêts des résidents plus vulnérables. Il a accordé des dommages non pécuniaires variant de 2 500 \$ à 15 000 \$ par résident, ainsi que des dommages exemplaires variant de 2 500 \$ à 5 000 \$ à chaque résident.

Dans l'affaire *Fiset*⁹¹, décision rendue en 1998, le Tribunal des droits de la personne a eu recours aux conditions de l'exploitation dans un contexte de milieu familial. Le neveu de la personne âgée de 78 ans, veuve et sans enfant, avait établi une relation d'aide et de confiance vis-à-vis celle-ci. Il avait profité de cette relation, ainsi que de la vulnérabilité, de la dépendance et de l'isolement de sa tante afin que celle-ci effectue des travaux de rénovation à sa maison dont il se savait héritier, et afin de soutirer toutes les économies de la victime⁹². Le Tribunal a conclu à l'exploitation, les trois conditions étant réunies, et ordonné le remboursement du prêt allégué de 20 500 \$ pour rénovations, ainsi que des dommages moraux exemplaires de 5 000 \$. Il a annulé le prêt qui avait été consenti par crainte de la personne âgée d'être abandonnée et de rester seule et sans aide.

Il est à propos de rappeler que l'article 48 de la *Charte* a une portée large qui a pour objet « toute forme d'exploitation » qui peut être d'ordre physique, psychologique, social, moral ou financier⁹³. Quant à l'expression « personne âgée », elle signifie simplement : « personne d'un âge plus avancé »⁹⁴. Il n'existe aucun seuil fixe. Ainsi, une personne âgée de 55 ans pourrait valablement invoquer l'article 48 de la Charte dans la mesure où elle satisfait les critères de la notion d'exploitation.

La notion d'exploitation a fait jurisprudence en particulier avec l'arrêt *Vallée* de la Cour d'appel, rendu en 2005. On se rappellera des faits : en 1998, monsieur Marchand (81 ans) fait connaissance avec madame Vallée (47 ans)⁹⁵. Alors qu'il a vécu modestement pendant toute sa vie, il se départit au cours de

91. *Québec (Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse) c. Fiset*, 1998 CanLII 31 (QC T.D.P.).

92. *Ibid.*, par. 34.

93. *Commission des droits de la personne c. Brzozowski*, 1994 CanLII 1792 (QC T.D.P.).

94. *Ibid.*, p. 40.

95. *Vallée c. Québec (Commission des droits de la personne)*, 2005 QCCA 316, par. 6.

ses mois de fréquentation avec madame Vallée d'un capital de 118 000 \$ en plus de dépenser tous les revenus perçus pendant cette période et de s'endetter envers le fisc⁹⁶. Le Tribunal conclut que monsieur a été victime d'exploitation. La Cour d'appel précise l'aspect fondamental de la protection conférée par la *Charte* :

[l]'article 48 est une **disposition de droit substantiel** qui confère à la personne âgée le **droit strict d'être protégée contre toute forme d'exploitation** et qui englobe, mais ne se limite pas aux droits conférés par le *Code civil*. Il englobe donc tant les droits énoncés au Code civil que ceux qui n'y sont pas prévus, dans la mesure où une personne âgée est victime d'exploitation.

[...] elle étend la protection aux personnes âgées victimes d'exploitation **sans égard à la validité de leur consentement** ou à l'existence d'un régime de protection et d'autre part, elle vise toute forme d'exploitation, et ne se limite donc pas au seul contrôle des actes juridiques et obligations contractées par les personnes âgées.⁹⁷ [notre emphase]

Aussi, la notion d'exploitation se rapproche de celle de la **lésion** « en réprouvant toute forme d'abus dont peuvent être victimes les personnes âgées, un abus qui peut se manifester par une disproportion, un déséquilibre important et injuste dans leurs rapports avec autrui »⁹⁸.

La vulnérabilité de la personne âgée est « le pivot de la dynamique de l'exploitation »⁹⁹. La vulnérabilité s'entend selon *Le Petit Robert* de ce « qui peut être facilement atteint, se défend mal ». Bien que les personnes âgées soient perçues comme étant susceptibles d'être vulnérables, elles ne le sont pas automatiquement. En effet, l'âge de la personne n'est qu'un facteur aggravant la vulnérabilité parmi d'autres, tels : les problèmes de santé physique ou psychique, les problèmes affectifs (liés à un deuil par exemple), l'isolement social, l'hébergement contre le gré de la personne¹⁰⁰, etc.

96. *Ibid.*, par. 9.

97. *Ibid.*, par. 23 et 24.

98. *Ibid.*, par. 41.

99. *L'exploitation des personnes âgées : Vers un filet de protection resserré*, *supra*, note 76, p. 8 et 9.

100. M.-A. DOWD, « L'exploitation des personnes âgées ou handicapées : Où tracer les limites de l'intervention de l'État ? », dans Service de la formation permanente du Barreau du Québec, vol. 182, *Pouvoirs publics et protection*, Cowansville, Éditions Yvon Blais, 2003, p. 62.

La **vulnérabilité** vise la personne elle-même alors que la **dépendance** vise la relation entre deux personnes. Une personne âgée peut être exploitée sans qu'il y ait une relation de dépendance avec l'abuseur. La décision *Hamel*¹⁰¹ en est une bonne illustration. Dans cette affaire, trois personnes âgées réclamaient des dommages du défendeur qui leur avait vendu à des prix très élevés des appareils destinés à pallier leur handicap physique. Le Tribunal a conclu à l'exploitation, la preuve révélant que le défendeur avait abusé de la vulnérabilité et de l'isolement des victimes. En l'espèce, il n'y avait aucun lien de dépendance entre le défendeur et chacune des personnes âgées. Le défendeur n'était qu'un commerçant vendant des fauteuils roulants et des appareils orthopédiques.

Plus généralement, un lien de dépendance sera présent. Ainsi, dans une situation rapportée, le Tribunal des droits de la personne a conclu à l'exploitation financière de la part d'une propriétaire d'une résidence à l'égard de résidents. Non seulement le Tribunal a ordonné réparation à hauteur de 13 000 \$, mais il a de plus ordonné la cessation de certaines pratiques et l'adoption de mesures de prévention dont celle de ne pas enfermer les résidents dans leur chambre et de respecter leur vie privée¹⁰².

Dans une autre affaire, suite à une enquête de sa propre initiative, la Commission a déposé des procédures pour exploitation contre la propriétaire d'une résidence pour personnes âgées. L'enquête avait révélé des comportements empreints de violence verbale, psychologique et physique à l'égard des personnes âgées vulnérables. La Commission réclamait 25 000 \$ pour chacune des victimes, le dossier s'est conclu par un règlement¹⁰³.

Dans une autre situation, suite à une enquête de sa propre initiative, la Commission a déposé des procédures contre les propriétaires d'une résidence pour exploitation financière d'une personne âgée, vulnérable en raison d'un syndrome démentiel. Une compensation d'environ 3 500 \$ a été versée à cette dernière¹⁰⁴.

101. *Québec (Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse) c. Hamel*, 2003 CanLII 918 (QC T.D.P.).

102. QUÉBEC, Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, *Rapport d'activités et de gestion 2007-2008*, p. 131.

103. QUÉBEC, Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, *Rapport d'activités et de gestion 2008-2009*, p. 127.

104. *Ibid.*

Par ailleurs, dans une autre affaire, la Commission a conclu un règlement à l'amiable suite à une enquête menée de sa propre initiative dans un CSSS¹⁰⁵. L'enquête avait révélé que les personnes âgées dans quatre résidences relevant du CSSS de Beauce avaient été victimes d'abus physique et moral depuis 2004. Le règlement a conduit à un dédommagement versé aux représentants des résidents, ainsi qu'à la mise en œuvre de diverses mesures systémiques telles l'implantation d'une approche « milieu de vie » dans les centres d'hébergement, la mise en place d'une procédure de dépistage et de prévention des abus, le resserrement des critères d'embauche du personnel, l'amélioration de la formation du personnel, et l'adoption d'un règlement sur l'utilisation exceptionnelle des mesures de contrôle des résidents, permettant de réduire de manière significative le recours aux contentions.

Enfin, la Commission a agi comme médiateur dans une situation impliquant la mandataire d'une personne âgée qui se plaignait que le voisin de sa mère avait profité de la vulnérabilité de cette dernière pour lui soutirer de l'argent avant qu'elle ne soit nommée mandataire. Sa mère habitait seule. Elle était isolée géographiquement et bénéficiait de son voisin pour le déneigement et la pelouse. Toutefois, il avait encaissé un chèque fait à son ordre avec la mention « cadeau » au montant de 8 000 \$. Par entente, le voisin a remboursé le montant total à la victime¹⁰⁶.

4.2 Les condamnations civiles en vertu de l'article 48 de la Charte des droits et libertés

Des dizaines de jugements ont été rendus à ce jour suite à des poursuites fondées sur l'exploitation, en vertu des articles 48 et 49 de la *Charte des droits et libertés*. Suivant les jugements rapportés, entre 1985 et 2014, environ le tiers des recours ont été intentés par la Commission devant le Tribunal des droits de la personne. Dans ces décisions, l'article 48 de la *Charte* constituait le fondement du recours judiciaire.

Le droit à la protection de toute personne âgée contre l'exploitation est aussi invoqué dans le cadre d'autres recours

105. QUÉBEC, Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, *Rapport d'activités et de gestion 2007-2008*, p. 54-55.

106. QUÉBEC, Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, *Rapport d'activités et de gestion 2008-2009*, p. 47.

judiciaires : injonction pour faire cesser l'exploitation¹⁰⁷, annulation de donations¹⁰⁸, remboursement de prêts¹⁰⁹, résiliation de bail¹¹⁰, appropriation de fonds¹¹¹. Le Tribunal des droits de la personne a par ailleurs affirmé que l'article 48 de la *Charte* donne ouverture à l'annulation d'un testament, sans nécessité de procéder par inscription de faux¹¹².

Dans la majorité des décisions rendues par les tribunaux civils, et répertoriées depuis 1985, la personne qui abuse n'est **pas** un parent proche de la victime aînée. Il s'agira tantôt d'un exploitant d'une résidence¹¹³, tantôt d'un tuteur¹¹⁴, d'un locataire¹¹⁵, d'un locateur¹¹⁶, d'un comptable¹¹⁷, d'un médecin...

Dans une poursuite, une femme âgée de 86 ans demandait le remboursement de prêts totalisant 75 000 \$ qu'elle avait accordés à son médecin traitant¹¹⁸. La Cour supérieure, malgré l'absence d'expertise, a jugé que la santé de la demanderesse était entre les mains du médecin et qu'il avait abusé de sa vulnérabilité en plus de lui avoir fait de fausses représentations : le défendeur avait induit en erreur sa patiente en lui disant que la résidence pour personnes âgées accueillerait plusieurs personnes, sans la mettre au courant de ses propres difficultés financières¹¹⁹. Le défendeur n'a pas réussi à repousser la présomption d'intention frauduleuse

107. *Lévesque Canuel c. Canuel*, AZ-94021362 (C.S., 1994).

108. *Longtin c. Plouffe*, AZ-50102256 (C.S., 2001).

109. *Tremblay c. Gagné*, 2005 CanLII 31545 (QC C.S.); *Ampleman c. Lachance*, 2013 QCCQ 3137.

110. *Gourves c. Hector*, AZ-50421115 (R.L., 2006) ; *Boivin c. Savio*, 2010 QCRDL 3803.

111. *M.C. c. Service d'aide à domicile Bélanger inc.*, 2011 QCCS 4471 ; *Handman c. Reinblatt*, 2012 QCCS 6342.

112. *Commission des droits de la personne c. Bradette Gauthier*, 2010 QCTDP 10, par. 103.

113. *Québec (Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse) c. Bilo-deau*, 2005 CanLII 45544 (QC T.D.P.) ; *Québec (Commission des droits de la personne) c. Bradette Gauthier*, 2010 QCTDP 10 ; *Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse c. Courchesne*, 2013 QCTDP 24 ; *Québec (Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse) c. Richer (Résidence des Sources)*, 2008 QCTDP 4 ; *Québec (Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse) c. Payette*, 2006 QCTDP 14 (concierge à la résidence).

114. *Québec (Sous-ministre du Revenu) c. T.M.*, 2009 QCCS 861.

115. *Gourves c. Hector*, *supra*, note 110 ; *Boivin c. Savio*, *supra*, note 110.

116. *Chicheportiche c. Brûlé-Duval*, AZ-86031028 (C.Q., 1985) ; *Veilleux c. Roy*, AZ-87021254 (C.S., 1987).

117. *Handman c. Reinblatt*, *supra*, note 111.

118. *Tremblay c. Gagné*, 2005 Can LII 31545 (QC C.S.).

119. *Ibid.*, par. 63, 64, 72, 75 et 76.

devant le tribunal. Ce dernier invoque l'exploitation de l'article 48 et condamne le défendeur à 5 000 \$ de dommages moraux¹²⁰.

Dans une autre affaire, le Tribunal des droits a été saisi d'une plainte pour exploitation de la part du propriétaire d'une résidence pour personnes âgées¹²¹. Au moment des faits, le résident était âgé de 90 ans, en perte d'autonomie sévère, vulnérable et dans un état de dépendance physique, affective et psychologique à l'égard du défendeur. Il avait des troubles de mémoire et son jugement était altéré¹²². Le Tribunal conclut que le défendeur a utilisé la vulnérabilité et les pertes de mémoire de la victime afin de s'approprier des sommes auxquelles il n'a pas droit. Il accorde, en plus des dommages matériels, 5 000 \$ en dommages moraux et 3 000 \$ en dommages punitifs¹²³.

Enfin, dans un autre dossier, le sous-ministre du Revenu poursuivait le tuteur d'une personne âgée de 70 ans qui souffrait de la maladie de Parkinson, lui réclamant le remboursement de montants qu'il s'était appropriés indûment¹²⁴. La preuve a révélé que le tuteur soutirait de l'argent des comptes bancaires au nom de la personne âgée et qu'il s'était tiré des chèques d'un compte au nom de celle-ci. La Cour supérieure conclut à l'exploitation de la personne âgée, atteinte d'une maladie dégénérative et sous un régime de protection, et que le défendeur a utilisé sa position de force à titre de tuteur pour l'exploiter. En plus des sommes volées, la Cour accorde des dommages exemplaires à hauteur de 10 000 \$¹²⁵.

Par ailleurs, la décision suivante constitue aussi un exemple clair d'exploitation financière¹²⁶. La Commission des droits poursuivait le défendeur *Venne* pour atteinte au droit d'un homme âgé d'être protégé contre l'exploitation. La preuve a révélé que le défendeur avait conclu des transactions de placements à hauteur de 83 000 \$, qu'il avait fait émettre une carte de guichet pour accéder au compte bancaire de la victime, et ce, à son insu, et retiré

120. *Ibid.*, par. 84.

121. *Québec (Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse) c. Bilo-deau*, 2005 CanLII 45544 (QC T.D.P.), par. 1.

122. *Ibid.*, par. 68.

123. *Ibid.*, par. 73, 79 à 83.

124. *Québec (Sous-ministre du Revenu)*, *supra*, note 114.

125. *Ibid.*, par. 109-110, 121.

126. *Québec (Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse) c. Venne*, 2010 QCTDP 9.

5 500 \$ du compte de cette dernière¹²⁷. Or, selon le rapport de l'ergothérapeute, la victime était très vulnérable à la fraude en raison de son analphabétisme, de sa difficulté à se déplacer et de son isolement social¹²⁸. Le Tribunal a conclu à l'exploitation car les trois éléments essentiels étaient présents : (1) le défendeur avait retiré 5 500 \$ du compte de la victime, à son insu (mise à profit) ; (2) le défendeur était en position de force par rapport à la victime car étaient présentes les caractéristiques élaborées dans l'ODIVA (Outil de Dépistage et d'Intervention des Victimes Aînées) (position de force) ; (3) au détriment d'intérêts plus vulnérables¹²⁹. Le Tribunal accorde en conséquence 5 500 \$ en dommages matériels, 5 000 \$ en dommages moraux et 2 000 \$ en dommages punitifs¹³⁰.

Une autre décision est digne de mention. La mandataire d'une personne âgée de 69 ans, veuve et vivant seule, intente un recours contre l'entreprise de services à domicile, qu'elle a engagée pour répondre aux besoins de sa mère¹³¹. Cette dernière avait des pertes de mémoire et avait besoin de surveillance permanente selon les rapports d'expertise¹³². La Cour supérieure conclut à l'exploitation en ce que (1) la défenderesse s'était approprié des fonds avec des chèques falsifiés (mise à profit), (2) elle prenait soin d'une personne qui devait accepter la présence d'une aide si elle voulait continuer de vivre chez elle, vu sa perte d'autonomie et de jugement (position de force) et (3) elle ne prenait pas soin de la victime qui était dépendante de son bon vouloir (préjudice)¹³³. La Cour conclut qu'il y a atteinte au droit strict d'être protégée contre toute forme d'exploitation et accorde 12 000 \$ en dommages moraux, 50 000 \$ en dommages punitifs et 2 486,24 \$ à titre de remboursement de fonds¹³⁴.

Par ailleurs, la Cour du Québec a conclu à l'exploitation d'une personne âgée par sa coiffeuse¹³⁵. Cette dernière avait une relation de confiance avec la victime et elle en avait profité pour percevoir des montants excédant ses services de coiffure. Le tribu-

127. *Ibid.*, par. 54, 60 et 61.

128. *Ibid.*, par. 100.

129. *Ibid.*, par. 130, 131, 133-138, 141-142.

130. *Ibid.*, par. 151, 160, 167.

131. *M.C. c. Service d'aide à domicile Bélanger inc.*, 2011 QCCS 4471.

132. *Ibid.*, par. 8.

133. *Ibid.*, par. 47, 50.

134. *Ibid.*, par. 53, 61 et 63.

135. *Dion Bourdages (Succession de) c. Ouellet*, 2012 QCCQ 7245.

nal a accordé des dommages moraux (500 \$) à la succession de la victime¹³⁶.

Finalement, un comptable a été jugé responsable du détournement de fonds d'une personne, veuve et âgée, qui lui avait confié ses placements¹³⁷. La preuve a révélé que le comptable n'avait pas fait de placements sûrs avec l'argent de la victime. Le tribunal a conclu à l'exploitation et accordé 10 000 \$ en dommages moraux et 15 000 \$ en dommages punitifs¹³⁸.

La position de force et la mise à profit ressortent nettement de ces décisions concluant à l'exploitation.

Plus rares sont les décisions rapportées dans lesquelles de proches parents ont été condamnés pour exploitation d'une personne âgée, fondée sur l'article 48 de la Charte¹³⁹.

L'affaire *Gagné* constitue une illustration de l'exploitation économique que peut subir une personne âgée en milieu familial¹⁴⁰. Un homme âgé décide en 1996 d'habiter en permanence chez son fils et son épouse. L'enquête de la Commission révèle qu'il est devenu fragile, vulnérable, dépendant et influençable après le décès de son épouse et d'un autre fils¹⁴¹. Son fils l'incite à vendre sa maison sans en parler à ses autres enfants et à lui transférer la somme résultant de la vente de la maison¹⁴². La situation financière du père se détériore pendant son séjour chez son fils. Il fait aussi l'objet d'infantilisation de la part de l'épouse de ce dernier, portant ainsi atteinte à sa dignité¹⁴³. Le Tribunal conclut à l'exploitation et accorde ainsi 52 000 \$ en dommages matériels et 5 000 \$ en dommages moraux¹⁴⁴.

Dans une autre décision rapportée, un neveu poursuit pour vices cachés sa tante suite à l'achat de sa propriété¹⁴⁵. Celle-ci

136. *Ibid.*, par. 60.

137. *Handman c. Reinblatt*, *supra*, note 111.

138. *Ibid.*, par. 69-70.

139. *Lévesque Canuel c. Canuel*, *supra*, note 107 ; *Québec (Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse) c. Fiset*, *supra*, note 91 ; *Québec (Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse) c. Gagné*, 2002 CanLII 6887 (QC T.D.P.).

140. *Gagné*, *ibid.*

141. *Ibid.*, par. 109.

142. *Ibid.*, par. 110-111.

143. *Ibid.*, par. 117 et 122.

144. *Ibid.*, par. 139.

145. *Deschênes c. Limoges*, 2013 QCCQ 6429.

répond par une demande reconventionnelle et réclame le double de la réclamation au motif d'exploitation. La Cour analyse la situation et constate que plusieurs facteurs rendent la personne âgée plus susceptible d'être victime d'exploitation : isolement, insécurité, problème de santé, surdité, faible scolarité¹⁴⁶. La formation, les expériences de travail, la compréhension de la transaction de la personne à qui l'on reproche l'exploitation sont des éléments à considérer¹⁴⁷. En l'espèce, le neveu savait que les conditions d'acquisition de la propriété de sa tante étaient financièrement très avantageuses pour lui. Pour la Cour, l'article 48 comporte pour le notaire une vérification qui va au-delà de la simple vérification du consentement de la personne âgée. Elle conclut que la vente était à l'avantage exclusif du neveu, qu'il y a déséquilibre et exploitation de la personne âgée¹⁴⁸. La Cour accorde 34 000 \$ pour dommages matériels, 5 000 \$ pour dommages moraux et 2 500 \$ pour dommages punitifs¹⁴⁹.

Ces décisions révèlent l'importance accordée par les tribunaux civils dans les cas d'abus où la qualification des faits exige un exercice attentif avant de conclure à l'exploitation. Le montant de l'indemnisation demeure souvent symbolique. Rares sont les victimes d'exploitation, de la part d'un tiers ou d'un membre de la famille, qui intentent un recours devant un tribunal civil. La Commission des droits joue ici un rôle primordial d'enquête et du dépôt de la poursuite consécutive. Les recours relativement à des situations d'exploitation envers des aînés en matière de logement semblent plus fréquents.

5. Les recours des personnes aînées contre les abus en matière de logement

Le domicile de toute personne constitue un endroit privilégié. Le droit au maintien du logement et le respect du domicile, conférés par le *Code civil* et la *Charte*, témoignent de l'importance que notre société québécoise accorde au domicile d'une personne : *la demeure est inviolable*¹⁵⁰. D'aucuns considèrent que, pour la personne âgée, rester à domicile constitue un atout dans un contexte de vieillissement. « Rester dans ses choses », pour

146. *Ibid.*, par. 103 à 106.

147. *Ibid.*, par. 109.

148. *Ibid.*, par. 117, 127 et 131.

149. *Ibid.*, par. 135, 138 et 152.

150. *Charte des droits et libertés de la personne*, art. 7.

reprendre une expression courante, permet une quiétude qui participe à sauvegarder l'autonomie, à respecter les choix et à privilégier la dignité de la personne en priorité¹⁵¹.

Les abus à l'égard des aînés en matière de logement existent et sont encore mal connus¹⁵². Tout aussi déplorable que le rudoisement ou l'infantilisation d'une personne âgée par un enfant ou par un intervenant, l'augmentation abusive du prix du loyer voire l'immixtion de clauses illégales, constituent un mauvais traitement à l'égard des personnes âgées et locataires. Il se trouve que la menace d'abus à l'égard des aînés est si grande qu'un projet de loi a été déposé en juin 2014 pour protéger les aînés-locataires¹⁵³.

Des décisions importantes ont reconnu les droits des aînés en matière de maintien du logement. Elles s'inscrivent dans un contexte de respect de la dignité, de la sécurité et du respect de la santé des personnes âgées. Cette jurisprudence s'étoffe depuis 20 ans.

Dans une affaire qui remonte à 1985, la Cour du Québec a accueilli la réclamation de la locataire âgée qui demandait des dommages pour harcèlement par les locateurs qui cherchaient à l'amener à quitter son logement. Ces derniers avaient fait des travaux sans avis préalable. Ils avaient aussi mis en vente l'immeuble de manière répétitive ce qui avait entraîné des procédures inutiles. Le tribunal a conclu qu'il y avait exploitation et ordonné le versement de dommages exemplaires à hauteur de 1 500 \$¹⁵⁴.

La Régie du logement condamne d'ailleurs le locateur qui tente par tous les moyens d'obtenir le départ de locataires âgés. Ainsi, le tribunal a refusé la demande de **résiliation du bail** du locateur qui réclamait un recouvrement de loyer de 510 \$ repré-

151. M. ASSELIN-VAILLANCOURT, « L'acheminement des plaintes, l'exercice des droits et le règlement des conflits », dans *Vieillir sans violence, supra*, note 12, 283 aux p. 288-290.

152. M.A. GRÉGOIRE et S. GRATTON, « La légalité des baux de résidences privées pour personnes âgées : étude réflexive sur l'effectivité des droits dans un contexte de vieillissement de la population », (2011) 70 *Revue du Barreau* 473.

153. F. DAVID, « Il faut protéger les personnes âgées », Montréal, *Le Devoir*, 30 mai 2014, p. A9 ; Le projet de loi 190 pour protéger les aînés – locataires obligerait les propriétaires désirant évincer de son logement une personne âgée dont la situation financière ou l'état de santé est précaire, pour agrandissement ou reprise de possession à lui offrir un logement équivalent : <<http://www.quebecsolidaire.net/projet-de-loi-190-pour-protéger-les-aînés-es-locataires-le-gouvernement-appelle-le-projet-de-loi-de-françoise-david/>>.

154. *Chicheportiche c. Brûlé-Duval*, AZ-86031028 (C.Q., 1985), p. 11-12.

sentant des frais de stationnement intérieur que le locataire, une personne âgée, croyait être inclus dans son loyer. Le régisseur écrit :

Par ailleurs, le tribunal constate que le fait de demander la résiliation du bail d'un locataire âgé de 79 ans, pour une simple histoire de stationnement d'une valeur de 30 \$ par mois n'est pas un fait sans importance, étant donné les lourdes conséquences financières et humaines qui découlent d'une résiliation de bail. L'article 7 du *Code civil du Québec* stipule très clairement :

7. Aucun droit ne peut être exercé en vue de nuire à autrui ou d'une manière excessive et déraisonnable, allant ainsi à l'encontre des exigences de la bonne foi.

Il faut donc conserver un équilibre entre les recours utilisés pour faire valoir « ses droits ». Il est évident que cela n'est pas le cas lorsqu'on demande la résiliation du bail d'une personne âgée de 79 ans lorsqu'une modeste somme de 510 \$ est en litige et que cette réclamation est contestée avec des motifs sérieux par cette personne âgée.¹⁵⁵

Le tribunal invoque l'article 48 de la *Charte*, rejette la demande du locateur et le condamne à des dommages de 300 \$.

La Régie du logement a aussi fait échec à la demande de résiliation du bail de la locatrice qui tentait par tous les moyens d'obtenir le départ des locataires âgés, au motif que les enfants qui se rendent chez les locataires sont très bruyants, que « les locataires sont toujours réticents aux changements demandés », et qu'ils « gardent beaucoup d'objets personnels chez eux », le locateur ayant pris des photos :

En effet, la partie-locataire a clairement démontré que la locataire et son conjoint ont une attitude répréhensible et harcelante à son égard. Les locataires qui sont des personnes âgées qui sont donc à cause de cela plus fragiles, d'où la protection particulière prévue à la Charte des droits et libertés de la personne. Il est évident que la partie-locataire tente d'obtenir le départ des locataires par tous les moyens et qu'en agissant ainsi, elle prive ces derniers sérieusement de leur jouissance des lieux.

[...]

155. *Borgia c. Ferland*, dossier n° 18-080924-022G, M^e Jacques Cloutier, 10 décembre 2009.

Le tribunal conclut donc que le témoignage de M^{me} Suzie Dallaire a été très convaincant et tout à fait crédible. En particulier, lorsque cette dernière a déclaré qu'elle était heureuse et reconnaissante à l'égard de ses parents âgés qui ont eu la générosité de la recevoir à leur domicile lorsqu'elle était à Québec avec sa famille, puisqu'elle habite en Gaspésie. Cette dernière a déclaré qu'elle était heureuse que ses enfants puissent alors avoir l'occasion de côtoyer leurs grands-parents puisqu'ils n'auront plus souvent la chance de les voir à cause de l'éloignement.

Le tribunal constate donc que les locataires ont démontré clairement que la demande de la locataire est mal fondée en faits et en droit et qu'elle semble plutôt constituer un abus de droit.¹⁵⁶

La Régie n'a pas hésité à invoquer la protection contre l'exploitation envers une locatrice âgée lorsque saisie d'une demande abusive de remboursement de frais par la locataire¹⁵⁷ :

Après avoir pris connaissance des prétentions des deux parties et après avoir étudié la preuve offerte le tribunal se questionne non seulement quant à la crédibilité de la locataire, mais en plus, il s'interroge quant à ses véritables intentions à l'égard de la locataire qui est une personne âgée.

[...]

Le tribunal a évidemment constaté, lors de l'audience, que la locataire est une personne âgée et fragile qui semble avoir certaines difficultés cognitives. La locataire a-t-elle tenté de profiter de cette situation ?

Aussi, la Régie a accueilli la demande de résiliation du bail et d'éviction du locateur âgé, au motif de retards dans le paiement des loyers, de mauvais entretien du logement, de très mauvaises relations et des plaintes non fondées du locataire. Ce dernier se plaignait de « bruits de pas ». La conjointe du locateur est handicapée, doit se déplacer en fauteuil roulant et recevoir des soins à domicile¹⁵⁸. Invoquant l'article 48 de la *Charte*, le tribunal écrit : « La conjointe du locateur a donc le droit de recevoir des soins chez elle et le locataire n'a pas à s'en plaindre. Le Législateur a accordé

156. *Lamer c. Dallaire*, dossier n° 18-090227-083G, M^e Jacques Cloutier, 5 octobre 2009.

157. *Bernier c. Michenko*, dossier n° 18-070222-022G, M^e Jacques Cloutier, 22 juin 2009.

158. *Boivin c. Savio*, 2010 QCRDL 3803.

une protection particulière aux personnes âgées et aux personnes handicapées ; ce fait est important en la présente instance »¹⁵⁹.

Par ailleurs, un locateur a été débouté de sa réclamation, la mandataire d'un locataire âgé lui opposant l'annulation du bail dans une résidence pour personnes âgées, pour cause d'exploitation d'une personne âgée et locataire. Ce dernier avait quitté la résidence après avoir découvert qu'une somme de 3 705 \$, en surplus du loyer, avait été « prêtée » au locateur. Cet emprunt avait fait l'objet d'une déclaration écrite par le locateur et signée par le locataire, sans son consentement libre et éclairé. Le tribunal a considéré que le fait d'emprunter une somme importante en plusieurs versements d'un locataire malade et âgé, à l'insu de sa famille, constitue une forme d'exploitation au sens de l'article 48 de la *Charte*¹⁶⁰. La Régie a rejeté la demande principale du locateur et l'a condamné aux frais.

Cet exemple d'exploitation mis au jour par la mandataire, représentante légale du locataire âgé, n'est pas un cas isolé.

Dans une autre affaire, la locataire était liquidatrice de la succession de sa mère et de son père, qui étaient pensionnaires de la résidence du locateur¹⁶¹. Elle réclamait du locateur deux sommes.

La locataire demande d'abord un remboursement de 1 000 \$, qui représente une partie d'une somme de 1 500 \$, versée en surplus du premier mois de loyer. Nommée « derniers moments », la somme de 1 500 \$ est conservée par le locateur lorsque le pensionnaire décède pendant son séjour dans la résidence. Selon les renseignements fournis, il s'agit de prévoir les frais et soins supplémentaires pour l'accompagnement à la mort de la personne visée. [...]

Ce dépôt est illégal et la locataire a le droit d'en réclamer le remboursement intégral. Toutefois, comme la locataire réclame uniquement 1 000 \$ à ce poste, c'est la somme qui lui est accordée par le tribunal.

159. *Ibid.*, par. 10 et 11.

160. *Bilodeau c. Davidson*, dossier n° 13-030319-004G, M^e Pierre Thérien, 20 octobre 2004.

161. *Dumoulin, ès qualité liquidatrice de la succession de Simone Dumoulin c. Caillé*, dossier n° 22-040830-010P, M^e Pierre C. Gagnon, 22 juin 2009 ; *Dumoulin, ès qualité liquidatrice de la succession de Rosario Dumoulin c. Caillé*, dossier n° 22-061113-007G, M^e Pierre C. Gagnon, 22 juillet 2009.

La locataire réclamait également une somme de 1 380 \$, alléguant que le locateur avait détourné à son avantage le « **crédit d'impôt pour le maintien à domicile d'une personne âgée** », une subvention versée par le gouvernement du Québec lorsque certains services sont fournis à une personne âgée.

Le tribunal conclut à l'exploitation et attribue des dommages-intérêts en vertu de l'article 49 de la *Charte*.

L'ensemble de la preuve convainc le soussigné que le locateur a pris avantage de la santé précaire et de l'âge avancé de la mère de la locataire pour lui soutirer l'avantage fiscal auquel elle avait droit. C'est un cas caractérisé d'exploitation. Qui plus est, il reconnaît candidement à l'audience qu'il procède de la même façon avec les vingt pensionnaires de son établissement.¹⁶²

Ainsi, la vigilance des représentants légaux a permis de mettre en lumière des situations d'exploitation d'aînés locataires qui ne sont certainement pas des cas isolés.

Enfin, dans un contexte de maintien à domicile des personnes âgées, il faut souligner une décision de la Régie portant sur l'inclusion dans le loyer de **frais de distribution de médicaments**. Dans cette affaire, la locataire, âgée et fragile, avait été menacée de ne plus recevoir ses médicaments et de devoir quitter son logement si elle refusait de payer 75 \$ par mois pour cette distribution. La locataire était assistée par sa fille¹⁶³. La preuve a révélé que (1) le service de distribution de médicaments était inclus dans le bail de la locataire depuis le début, que (2) le locateur a tenté d'intimider la locataire en la menaçant de cesser le service de distribution de médicaments et de mettre fin à son bail, et (3) qu'il avait déposé une procédure excessive devant la Régie du logement en accusant la locataire d'avoir falsifié leur contrat¹⁶⁴.

Le tribunal conclut à l'exploitation de la locataire, une personne âgée, qui fait l'objet d'un régime de protection, et à l'abus de droit : « le locateur savait fort bien qu'il était dangereux de cesser de distribuer à la locataire les médicaments dont elle a absolu-

162. *Ibid.*

163. *E.P. c. 9254-7348 Québec inc.*, 2014 QCRDL 5467, M^e Jacques Cloutier, 12 février 2014.

164. *Ibid.*, par. 47 et 48.

ment besoin. Malgré cela, le locateur a menacé la locataire et sa fille de le faire. »¹⁶⁵. Le tribunal écrit :

La bonne foi quant à l'exercice des droits du locateur et la gestion d'une résidence pour personnes âgées ne se résument certainement pas à faire une simple gestion financière saine. Le Législateur a prévu une protection particulière pour les personnes âgées, dans la *Charte des droits et libertés de la personne*, ce qui correspond aux valeurs sociales propres à notre société. Le locateur devait agir en conséquence avec ces valeurs, lors de l'exercice de ses droits.¹⁶⁶

En conclusion, le tribunal accorde à la locataire 2 000 \$ en dommages moraux, 3 000 \$ en dommages punitifs, et 300 \$ pour les frais de distribution de médicaments¹⁶⁷.

Enfin, une décision phare a été rendue en 2005 par la Cour du Québec, portant sur la **reprise du logement** dans le contexte de faits en lien avec le maintien à domicile d'une personne âgée. Cette décision reconnaît l'existence des besoins spécifiques des personnes âgées au maintien du domicile et confirme leur droit à la protection et à la sécurité en matière de logement. Les faits à l'origine de ce litige méritent d'être soulignés.

La locatrice, Hana Gubner, âgée de 87 ans au moment des événements, demandait la reprise du logement du locataire pour y loger les aides à domicile dont elle avait besoin¹⁶⁸. La Régie du logement a refusé sa demande sur la base de l'article 1957 du *Code civil* qui énonce que la reprise d'un logement est permise pour y loger les seules personnes suivantes : le locateur lui-même, ses ascendants ou descendants au premier degré, tout autre parent ou allié dont il est le principal soutien, un conjoint dont le locateur demeure le principal soutien après une séparation ou un divorce. La demanderesse porte alors en appel la décision de la Régie. La Cour du Québec accueille l'appel et met de côté l'interprétation stricte et littérale de l'article 1957. Le tribunal d'appel donne une interprétation large de cet article, en harmonie avec l'article 48 de la *Charte* et avec l'interprétation alors récente de la Cour d'appel dans l'arrêt *Vallée*, en 2005¹⁶⁹, le tout dans un contexte contemporain :

165. *Ibid.*, par. 52.

166. *Ibid.*, par. 62.

167. *Ibid.*, par. 67, 69 et 70.

168. *Gubner c. Dahan*, 2005 Can LII 48946 (QC C.Q.), l'honorable Jean-F. Keable, J.C.Q., par. 6.

169. *Supra*, note 95.

[47] Dans le cas particulier sous étude et en se basant sur la disposition préliminaire du Code civil, de même que sur l'article 48 de la *Charte des droits et libertés de la personne* (la Charte), le Tribunal entend donner une interprétation large à l'article 1957 du Code civil, favorisant « **une approche évolutive et dynamique** ».

[...]

[52] Sur la seule base des objets de l'article 1957 du Code civil, le Tribunal retient que la locataire-propriétaire sans entité familiale est justifiée de jouir de sa propriété en profitant de l'aide requise selon son état de santé même si cela entraîne le départ du locataire : il y va de sa protection et de sa sécurité. Autrement, il faudrait accepter que le législateur a opté pour les situations absurdes décrites aux paragraphes 41 à 45 de ce jugement.¹⁷⁰ [notre emphase]

Pour faire droit à la reprise du logement, la Cour invoque le deuxième alinéa de l'article 48 de la *Charte* : « Telle personne a aussi droit à la protection et à la sécurité que doivent lui apporter sa famille ou les personnes qui en tiennent lieu ». Elle étend la notion de « famille » aux « aides familiaux » :

[57] À titre de personne âgée protégée par la Charte, Hana Gubner a droit à la « protection de la famille » dont parle l'article 48, 2^e alinéa de la Charte. En l'absence de membres de sa famille résidant à Montréal, elle doit recevoir la protection et la sécurité garanties par les aides recherchées puisque seules ces personnes peuvent tenir lieu de « famille ».

[58] En définitive, l'article 48 alinéa 2 de la Charte renferme des droits autonomes et distincts. Ces droits s'ajoutent aux conditions de reprises habituelles des articles 1957 et 1963 du Code civil. L'article 48 alinéa 2 de la Charte suffit à lui seul pour stériliser le droit du locataire au maintien dans les lieux. L'article 48 alinéa 2 de la Charte constitue un des cas prévus par la loi qui justifie l'éviction du locataire selon l'article 1936 du Code civil :

1936. Tout locataire a un droit personnel au maintien dans les lieux ; il ne peut être évincé du logement loué que dans les cas prévus par la loi.

[59] En conclusion, que ce soit par l'interprétation large de l'article 1957 du Code civil ou par l'effet de l'article 48 alinéa 2 de la Charte, Hana Gubner a droit de reprendre le logement de son locataire du

170. *Gubner c. Dahan*, *supra*, note 168, par. 47 et 52.

4317 rue Van Horne pour y loger des aides nécessaires à sa protection et à sa sécurité.

[60] Ainsi, l'article 1957 du Code civil s'harmonise avec l'article 48 de la Charte. Hana Gubner a donc **droit à la protection et à la sécurité que doivent lui apporter les personnes qui lui tiennent lieu de « famille »**, c'est-à-dire des aides ou des infirmières ou autres préposés qu'elle choisira.¹⁷¹ [notre emphase]

À n'en pas douter, ce jugement a une portée significative pour les droits des personnes âgées. Il reconnaît la spécificité de ce groupe de personnes. Il vise la personne âgée, tant locataire ou locatrice, à qui le législateur a reconnu un droit fondamental à la protection et à la sécurité. Il constitue une avancée tangible en matière de reconnaissance des droits des aînés au maintien de leur domicile.

À plusieurs occasions, la Régie du logement a repris les principes élaborés dans le jugement *Gubner*. Ainsi, elle a accueilli la demande de reprise de logement pour qu'une personne âgée puisse y loger son petit-fils afin qu'il prenne soin d'elle¹⁷². Elle a également donné droit à des locateurs de reprendre un logement afin d'y loger leurs parents âgés¹⁷³.

Dans le contexte de la présente décision, le tribunal estime qu'il entend autoriser le droit à la reprise du logement à la mère de la copropriétaire. Cette dernière a la difficulté à entendre et a besoin des soins que peut lui procurer sa famille.

À l'audience, la mère de la locatrice a reconnu avoir besoin d'aide pour les travaux ménagers et l'aide de sa famille lui apportera tout le soutien nécessaire.

En lui permettant de vivre dans son logement, le tribunal lui permettra de profiter de l'aide requise par son état de santé. Le tribunal adopte ainsi le raisonnement adopté par la Cour du Québec dans l'affaire *Gubner* qui vise à prendre en considération la protection des personnes âgées et favorise une interprétation large de l'article 48 de la *Charte québécoise des droits et libertés*.¹⁷⁴

171. *Ibid.*, par. 57-60.

172. *Cancilla c. Mathieu*, dossier n° 31-100114-067G, M^e Éric Luc Moffatt, 31 mars 2010.

173. *Mailhot c. Banas*, dossier n° 37-060109-025G, M^e Anne Morin, 27 mars 2006 ; *Gavazzi c. Odenwald*, dossier n° 22-070220-001G, M^e Pierre C. Gagnon, 3 avril 2007.

174. *Mailhot c. Banas*, *ibid.*

En matière de logement, force est de reconnaître que l'abus et la maltraitance des aînés se vit au quotidien, que ce soit au moment de la conclusion ou au cours du bail. Heureusement, lorsque saisis de situations qui s'apparentent à de l'exploitation, les tribunaux n'hésitent pas à s'adapter et à répondre aux besoins spécifiques des personnes âgées, qu'elles soient locatrices ou locataires. Ils se montrent soucieux de leur situation et adoptent une attitude dynamique qui milite en faveur du respect des droits des aînés.

6. Les plaintes au sein des réseaux de santé

6.1 *Le processus de plainte et le dépôt des rapports*

La *Loi sur les services de santé et les services sociaux* prévoit que les usagers des réseaux de santé peuvent déposer des plaintes au commissaire local et régional aux plaintes et à la qualité des services¹⁷⁵. Ainsi, une personne âgée qui se croit victime de maltraitance, ou son représentant légal, peut déposer une plainte, écrite ou verbale, au commissaire aux plaintes. Alors que les commissaires *locaux* traitent les plaintes provenant des usagers des établissements de santé, les commissaires *régionaux* traitent celles provenant des personnes hébergées dans les résidences privées pour aînés¹⁷⁶. Vu la complexité du réseau de la santé, il est utile d'apporter un éclairage sur les établissements et les résidences privées pour aînés, ainsi que sur les compétences des commissaires locaux et régionaux.

Au sens de la LSSSS, un établissement, qu'il soit public ou privé, est une personne ou une société exerçant des activités propres à un ou à plusieurs des centres suivants : centres locaux de services communautaires (CLSC), centres hospitaliers (CH), centres de protection de l'enfance et de la jeunesse (CPEJ), centres d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD) et centres de réadaptation (CR)¹⁷⁷. On compte 18 agences de la santé et des services sociaux (ASSS), qui regroupent 268 établissements¹⁷⁸. En termes pratiques, un établissement est souvent un centre de

175. LSSSS, art. 30.

176. LSSSS, art. 60.

177. LSSSS, art. 79, 94 et 97.

178. QUÉBEC, Ministère de la santé et des services sociaux, *Établissements : entités légales*, en ligne : <<http://wpp01.msss.gouv.qc.ca/appl/M02/M02ListeEtab.asp?Etab=Region>>.

santé et de services sociaux (CSSS) ayant plusieurs missions, mais il peut également être exclusivement un CHSLD, un CLSC, etc. Ainsi, chaque établissement est doté d'un commissaire local aux plaintes. Ce commissaire local relève du conseil d'administration de l'établissement et reçoit les plaintes des usagers de cet établissement.

Par ailleurs, la LSSSS définit une **résidence privée pour aînés** comme un immeuble occupé principalement par des personnes âgées de 65 ans et plus, et où l'exploitant de la résidence offre la location de chambres ou de logements, les services de repas, d'assistance personnelle, les soins infirmiers, les services d'aide domestique, de sécurité ou de loisirs¹⁷⁹. En juin 2013, plus de 2 000 résidences privées pour aînés étaient desservies par les territoires des ASSS¹⁸⁰. Chaque ASSS compte un commissaire régional. Ce commissaire régional relève du conseil d'administration de cette ASSS et reçoit notamment les plaintes des résidents des résidences privées pour aînés.

Bien que les commissaires locaux et régionaux traitent les plaintes de différents groupes d'usagers, ils exercent les mêmes fonctions. Ainsi, autant les commissaires locaux que les commissaires régionaux appliquent une procédure d'examen des plaintes, examinent les plaintes qu'ils reçoivent, formulent des conclusions et des recommandations suite à l'examen des plaintes, réfèrent des plaintes au Protecteur du citoyen, interviennent de leur propre initiative s'ils ont des motifs raisonnables de croire que les droits d'un usager ne sont pas respectés¹⁸¹, souvent suite aux signalements qu'ils reçoivent.

Puisque les commissaires locaux sont tenus de fournir un bilan annuel de leurs activités au conseil d'administration de leur établissement et que les commissaires régionaux sont tenus à la même obligation envers le conseil d'administration de leur ASSS¹⁸², nous avons formulé des demandes d'accès à l'information¹⁸³ afin d'obtenir des renseignements sur les plaintes et en faire une analyse. Nous avons constaté que les rapports des com-

179. LSSSS, art. 346.0.1, al. 2.

180. Québec, Ministère de la santé et des services sociaux, *Résidences privées pour aînés : nombre d'unités locatives par région*, 2014, en ligne : <<http://wpp01.msss.gouv.qc.ca/appl/K10/statistiques/K10Tableau1.asp?tableau=1>>.

181. LSSSS, art. 33 et 66.

182. *Ibid.*

183. Les rapports des commissaires ne sont pas toujours publiés ou disponibles en ligne.

missaires locaux ne fournissent pas de données sur l'âge des plaignants. Ceci a réduit notre champ d'analyse sur les personnes âgées dans les réseaux de la santé. Par conséquent, nous avons limité notre analyse aux plaintes déposées dans les établissements hébergeant exclusivement les personnes âgées. Par ailleurs, le problème ne se pose pas quant aux plaintes traitées par les commissaires régionaux puisqu'elles ont nécessairement pour objet les aînés dans les résidences privées.

6.2 Les rapports des commissaires locaux et régionaux des établissements

L'analyse des rapports des commissaires locaux et régionaux nous permet de formuler les commentaires suivants. Tout d'abord, il est rare que les commissaires locaux et régionaux recourent à la notion d'« abus » lorsqu'ils qualifient une plainte. Plus précisément, les rapports des commissaires aux plaintes divisent généralement les plaintes et interventions en six catégories : (1) les *Soins et services dispensés* qui portent sur l'application de connaissances, le savoir-faire et les normes de pratique appropriées à la situation de l'utilisateur ; (2) l'*Accessibilité* qui vise à identifier les problèmes structurels reliés à l'accessibilité et à la continuité des services ; (3) l'*Organisation du milieu et des ressources matérielles* qui réfère à l'environnement matériel et physique qui influe sur la qualité des services ; (4) les *Droits particuliers* qui a pour objet l'obligation d'informer les usagers de leurs droits et obligations, le consentement aux soins, etc. ; (5) l'*Aspect financier* qui constitue la contribution financière des usagers pour certains services ; et (6) les *Relations interpersonnelles* qui réfère au savoir-être des professionnels et intervenants.

Cette dernière catégorie fait référence à « une relation d'aide, assistance et soutien, conforme au code d'éthique du milieu, en respect de la dignité, des valeurs, des droits et liberté, des attentes et des aspirations légitimes de l'utilisateur »¹⁸⁴. Elle nous intéresse particulièrement puisqu'elle regroupe les éléments tels que l'abus, la violence, l'attitude, la communication, la disponibilité, la discrimination, le respect, etc.¹⁸⁵.

184. Agence de la santé et des services sociaux de Chaudière-Appalaches, *Rapport sur l'application de la procédure d'examen des plaintes 2011-2012*, p. 67.

185. Agence de la santé et des services sociaux de la Montérégie, *Rapport sur l'application de la procédure d'examen des plaintes et l'amélioration de la qualité des services 2012-2013*, p. 29.

À titre d'exemple, lors d'interventions au sein de résidences privées, le commissaire régional de Laval a noté « chez quelques propriétaires, une attitude autoritaire et contrôlante qui brime l'autonomie et la liberté des résidents et favorise une dépendance et une infantilisation dans leurs relations »¹⁸⁶.

Aussi, de 2002 à 2005, l'ASSS de l'Estrie a spécifiquement répertorié l'abus, la violence verbale, le comportement contrôlant et la négligence parmi les motifs de signalement dans les résidences privées lesquels représentaient près de la moitié des signalements¹⁸⁷. Ces motifs ne se retrouvent pas dans les rapports des années subséquentes.

Enfin, pour l'année 2010-2011, le commissaire régional de la Mauricie et du Centre-du-Québec a rapporté que les situations relatives aux relations interpersonnelles dans les résidences privées pour aînés avaient pour motif principal le droit au respect, les situations d'abus et les attitudes du personnel¹⁸⁸. Selon le commissaire régional, pour cette période, les exploitants et le personnel des résidences qui étaient visées par les situations avaient de la difficulté à adopter une approche respectueuse de la personne à l'égard des aînés car ils semblaient ne pas connaître l'ampleur de l'impact de leur attitude sur leur clientèle¹⁸⁹.

Quant aux rapports des commissaires locaux des établissements de santé hébergeant les personnes âgées, il faut noter qu'ils ne font que très rarement état de situations d'abus suite à des plaintes des résidents. Les rapports font plutôt état du fait que les usagers ont exprimé des « insatisfactions », ce qui doit nécessairement être autre chose qu'une plainte.

À titre d'exemple, au CHSLD Bourget, malgré l'absence de plaintes reçues au cours de l'année 2006-2007, le commissaire local invoque des « insatisfactions » de la part des résidents âgés

186. Agence de la santé et des services sociaux de Laval, *Rapport annuel sur l'application de la procédure d'examen des plaintes et l'amélioration de la qualité des services 2004-2005*, p. 40.

187. Région de l'Estrie, *Rapport consolidé sur l'examen des plaintes 2002-2003, 2003-2004 et 2004-2005*.

188. Agence de la santé et des services sociaux de la Mauricie et du Centre-du-Québec, *Rapport 2010-2011 sur l'application de la procédure d'examen des plaintes, la satisfaction des usagers et le respect des droits*, p. 27.

189. Agence de la santé et des services sociaux de la Mauricie et du Centre-du-Québec, *Rapport 2009-2010 sur l'application de la procédure d'examen des plaintes, la satisfaction des usagers et le respect des droits*, p. 32.

ou de leur famille. Le commissaire a rapporté quatre insatisfactions en lien avec l'attitude du personnel pour cette période¹⁹⁰. Pour remédier à ces insatisfactions, les personnes responsables du CHSLD ont organisé des rencontres avec les membres du personnel concernés afin d'opérer un changement dans leur attitude. Cette démarche s'est avérée utile. De façon similaire, à la *Résidence Wales*, le commissaire local a rapporté qu'il n'avait eu aucune plainte à traiter en 2010 puisque les « insatisfactions » reliées aux situations avaient été résolues avant qu'elles ne donnent lieu à des plaintes¹⁹¹.

Le mécanisme de plainte mis en place par l'adoption de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux*, entrée en vigueur en 1992, permet assurément une porte ouverte pour porter à la connaissance de la direction une situation qui est inacceptable de l'ordre de la maltraitance, de l'abus ou de la négligence à l'égard des personnes âgées. Toutefois, il est clair que le nombre de plaintes et les insatisfactions rapportées par les commissaires locaux ou régionaux ne peut pas être représentatif des situations de cet ordre. Le fait que ces derniers reçoivent peu ou pas de plaintes d'abus ou de maltraitance peut s'expliquer par le fait que les personnes âgées craignent les conséquences de leurs plaintes. Comme le soulignait le commissaire régional de l'Outaouais, en 2012, « la réalité demeure que les personnes âgées hésitent à porter plainte par crainte de représailles et c'est souvent les proches qui signalent les situations problématiques et la plupart du temps sous le couvert de l'anonymat »¹⁹².

À l'inverse, le centre d'hébergement *Residence Angelica*, une résidence qui héberge des personnes âgées en perte d'autonomie sévère, est un des rares centres où le commissaire local a rapporté avoir reçu des plaintes relatives à des abus envers des aînés. Ainsi, pour l'année 2012-2013, le commissaire local de la résidence a reçu deux plaintes verbales des représentants de résidents du centre. Ces plaintes étaient fondées. Traitées à l'intérieur d'un délai d'un mois, elles ont entraîné des mesures

190. CHSLD Bourget, Commissaire local, Lisette Corriveau, *Rapport annuel 2006-2007*.

191. Remy LAVIGNE, *Quality and Complaints Commissioner's Report 2010*.

192. Agence de la santé et des services sociaux de l'Outaouais, *Rapport annuel sur l'application de la procédure d'examen des plaintes et l'amélioration de la qualité des services 2011-2012*, p. 13.

correctives, des mesures disciplinaires dans un cas, et la relocalisation de la personne âgée dans l'autre¹⁹³.

En conclusion, les mesures correctives émises par les commissaires varient et s'adaptent aux circonstances. Elles peuvent donner lieu à l'élaboration d'un code d'éthique et à sa diffusion aux intervenants, à la relocalisation de la personne âgée¹⁹⁴, à une lettre d'excuses aux victimes de représailles, de harcèlement ou d'abus¹⁹⁵, ou encore à l'adoption de mesures visant l'amélioration de la communication respectueuse envers les personnes âgées¹⁹⁶.

6.3 Des mesures pour contrer la maltraitance envers les personnes vulnérables dans le réseau de la santé et des services sociaux

Les personnes âgées sont assurément susceptibles d'être hébergées dans un établissement de santé, que ce soit un centre d'hébergement et de soins de longue durée, ou une ressource intermédiaire ou de type familial. À un moment ou l'autre, la vie dans un ménage privé peut devenir impossible en raison de la fragilité qui s'accroît avec le vieillissement, des difficultés ou l'isolement occasionnés par le fait de vivre seul, ou encore pour des raisons financières. Les personnes âgées vulnérables sont les plus susceptibles d'être sujettes à la maltraitance dans les milieux d'hébergement sans être en mesure de porter plainte, voire d'aviser un proche si elles sont victimes de mauvais traitements.

Pour pallier cet écueil, le gouvernement a présenté le 10 octobre 2013 un projet de loi ayant pour but de protéger certaines personnes vulnérables contre la maltraitance¹⁹⁷. Ce projet de loi n'a pas pour seul objet les personnes âgées, bien que celles-ci soient manifestement visées. Il vise à renforcer les obligations des établissements de santé en ce qu'il crée une obligation spécifique

193. RÉSIDENCE ANGELICA, *Rapports annuels d'activités de tous les services de la Résidence Angelica 2012-2013*.

194. *Ibid.*

195. Agence de la santé et des services sociaux de la Montérégie, *Rapport sur l'application de la procédure d'examen des plaintes et l'amélioration de la qualité des services 2009-2010*, p. 18.

196. Agence de la santé et des services sociaux des Laurentides, *Rapport annuel 2010-2011 – Régime d'examen des plaintes en matière de santé et de services sociaux*, p. 16.

197. ASSEMBLÉE NATIONALE, P.L. 399, *Loi visant à enrayer la maltraitance des personnes vulnérables hébergées dans le réseau de la santé et des services sociaux*, 1^{re} sess., 40^e lég., Québec, 2013.

aux établissements de santé et de services sociaux de mettre en place des moyens pour contrer la maltraitance envers cette clientèle spécifique que sont les personnes vulnérables. Cette loi aura pour effet d'imposer aux établissements l'adoption des mesures de prévention de la maltraitance.

Le projet de loi définit la notion de « personne vulnérable » comme « une personne de 18 ans ou plus en situation de dépendance ou dont la capacité de demander de l'aide est limitée notamment en raison d'une contrainte physique, d'une maladie, d'une blessure ou d'un handicap »¹⁹⁸. La notion de « maltraitance » est définie comme « une action, un comportement délibéré ou un défaut d'agir d'une personne en situation de confiance qui cause ou risque de causer à une personne vulnérable un préjudice physique, sexuel, psychologique ou économique »¹⁹⁹.

Le projet de loi prévoit la désignation d'une « personne responsable de protéger les personnes vulnérables contre la maltraitance ». Celle-ci est notamment chargée de formuler une plainte à la Commission des droits lorsqu'il y a matière à exploitation au sens de la *Charte* envers une personne vulnérable²⁰⁰. Le projet prévoit aussi un devoir de signalement de la part de tout professionnel ou membre du personnel d'un établissement à la personne responsable de protéger les personnes vulnérables contre la maltraitance, lorsqu'ils ont des motifs raisonnables de croire qu'il y a une maltraitance envers une personne vulnérable²⁰¹. Le signalement demeure toutefois confidentiel²⁰². Il en est de même des rapports de signalements et de plaintes fournis annuellement par les établissements au ministre de la Santé²⁰³.

À n'en pas douter, tous les efforts sont déployés pour dénoncer les abus à l'égard des personnes âgées qui sont souvent considérées dans les milieux de soins comme vulnérables à l'abus et à la maltraitance en raison de leur situation de dépendance et de leurs besoins spécifiques. Reste à savoir si ce projet de loi qui a pour but leur protection en milieu de soins continuera son cheminement législatif.

198. *Ibid.*, art. 3.

199. *Ibid.*, art. 4.

200. *Ibid.*, art. 5 et 9.

201. *Ibid.*, art. 8.

202. *Ibid.*, art. 10.

203. *Ibid.*, art. 13.

7. La protection spécifique des aînés en matière criminelle

En matière d'infraction à l'égard des personnes et à l'égard des biens, le *Code criminel* s'applique à tous. La négligence criminelle, les voies de fait, la menace, le vol, la fraude, l'intimidation, le harcèlement, l'exploitation, l'extorsion, l'abus de confiance, l'omission de fournir les choses essentielles à la vie ou les soins nécessaires, sont autant d'infractions criminelles dont les personnes âgées peuvent être victimes²⁰⁴. Toutes ces infractions s'apparentent nécessairement à l'abus soit physique, psychologique ou financier, ou à la négligence, somme toute à la maltraitance.

Bien qu'il n'existe pas d'infraction spécifique à l'égard de la maltraitance envers les aînés, le *Code criminel* prévoit que la sanction prend en considération la maltraitance à l'égard des personnes âgées. L'article 718.2 édicte :

718.2 Le tribunal détermine la peine à infliger compte tenu également des principes suivants :

a) la peine devrait être adaptée aux circonstances aggravantes ou atténuantes liées à la perpétration de l'infraction ou à la situation du délinquant ; sont notamment considérées comme des circonstances aggravantes des éléments de preuve établissant :

(iii.1) que l'infraction a eu un effet important sur la victime en raison de son âge et de tout autre élément de sa situation personnelle, notamment sa santé et sa situation financière, [...] [notre emphase]

Cette disposition du *Code criminel* tire son origine du projet de loi C-36²⁰⁵, présenté à Ottawa en 2012, et qui avait pour but de « faire en sorte que la détermination de la peine imposée pour les crimes contre les aînés au Canada tienne compte des graves répercussions qu'ont ces crimes dans leur vie »²⁰⁶.

204. Voir le *Guide de référence pour contrer la maltraitance envers les personnes aînées*, supra, note 41 et le Rapport de la Commission des droits, *Vers un filet de protection resserré*, supra, note 76, p. 114-115.

205. Bibliothèque du Parlement, *Résumé législatif du projet de loi C-36 : Loi modifiant le Code criminel (maltraitance des aînés)*, 26 avril 2012.

206. CANADA, Ministère de la Justice, « Le gouvernement présente un projet de loi pour mieux protéger les personnes âgées au Canada », communiqué, Toronto, 15 mars 2012, en ligne : <http://www.justice.gc.ca/fra/nouv-news/cp-nr/2012/doc_32715.html>.

De façon constante, les tribunaux canadiens sanctionnent la maltraitance à l'égard d'une personne âgée en la considérant comme une circonstance aggravante aux fins de la détermination de la peine²⁰⁷. Les instances pénales et criminelles remplissent donc leur rôle en punissant de sanctions plus sévères les abuseurs envers les personnes âgées et imposent des peines plus sévères permettant ainsi de dénoncer les abus envers celles-ci.

Un seul exemple, éloquent par ailleurs, permet d'illustrer cette affirmation. En première instance, l'accusé Poupart, préposé dans un hôpital, plaide coupable à une accusation d'agression sexuelle commise sur une femme âgée de 77 ans²⁰⁸. Il est condamné à 22 mois d'emprisonnement. La Couronne porte la décision sur la peine en appel²⁰⁹. La Cour d'appel accueille le pourvoi et hausse la peine d'emprisonnement de 22 mois à 3 ans en précisant « qu'il s'agit d'un crime grave, commis sur une personne âgée et malade, et donc vulnérable, dans une situation d'abus de confiance et d'autorité en milieu hospitalier »²¹⁰.

En somme, bien que la maltraitance à l'égard d'une personne âgée ne constitue pas une infraction au sens du *Code criminel*, elle constitue néanmoins un facteur aggravant dans la détermination de la peine d'une personne reconnue coupable d'un crime commis sur la personne âgée. La décision de la Cour d'appel, rendue en 2010, confirme que les tribunaux contribuent à rehausser la valeur que l'on doit attribuer au respect des aînés dans la société.

Conclusion

L'éveil à la problématique de la maltraitance envers les aînés s'opère depuis plusieurs années. La réponse du droit s'est faite timide et lente depuis l'adoption de la *Charte des droits et libertés de la personne*. On remarque néanmoins une croissance des recours qui ont permis de rendre gagnants des démarches pour faire valoir des droits devant les tribunaux. Bien qu'on craigne

207. *R. v. LaFantaisie*, 2004 ABPC 106, par. 77 ; *R. v. Mitchell*, 2005 NLTD 80, par. 55 ; *R. v. Okumu*, 2006 ABQB 856, par. 21 ; *R. v. Kralik*, 2006 BCSC 1322, par. 24 ; *R. c. Charland*, 2007 QCCQ 7980, par. 13 et 16 ; *R. v. Foubert*, 2009 CanLII 64826 (ON C.S.), par. 33 ; *R. v. Klopp*, 2010 ABPC 119, par. 28 ; *R. c. Poupart*, 2010 QCCA 880 (CanLII), par. 53 ; *R. v. Banks*, 2010 ONCJ 339, par. 40 et 59 ; *R. v. Skorobohach*, 2011 BCPC 0303, par. 29.

208. *Poupart*, *ibid.*, par. 9.

209. *Ibid.*, par. 1.

210. *Ibid.*, par. 53.

pour les coûts, les conséquences négatives, voire les énergies humaines qu'il faut déployer pour faire valoir les droits des aînés, il faut reconnaître que, face à l'intolérance du geste d'abus envers les aînés, la réponse du droit demeure une des forces qui se mobilisent pour enrayer cette problématique.

Certains ont suggéré de mettre en place un système de signalement obligatoire qui permettrait de pallier au problème d'abus envers les personnes âgées. La dénonciation de signes, de comportements ou de gestes inappropriés s'apparentant à de la maltraitance mériterait que ce moyen soit mis en place, à l'instar d'autres juridictions, pour dénoncer et faire cesser les abus dont sont victimes des aînés²¹¹. Cette option comporte des risques non négligeables qui pourront nuire tout autant qu'aider les personnes âgées²¹². Néanmoins, une réflexion est amorcée et mérite d'être poursuivie.

Changer les mentalités ne se fera pas sans difficultés. Dans notre système socio-économique actuel, les préjugés persistent envers les personnes âgées. L'âgisme est présent dans toutes les sphères de l'activité économique : « [l]es stéréotypes à l'endroit des personnes âgées, nombreux et persistants, sont malheureusement ancrés dans les mœurs et sont issus de l'ignorance et des sentiments de peur que suscitent la vieillesse et la mort »²¹³. Maintenant que l'âge de la vieillesse recule, et que la population vieillissante augmente, nous avons espoir que ces inquiétudes s'estompent dans l'intérêt d'un plus grand respect de la dignité de la personne âgée.

Les options pour améliorer la lutte contre la maltraitance envers les aînés sont nombreuses : recherche, prévention, sensibilisation, condamnations. De plus, la formation des personnes qui côtoient les aînés s'avère nécessaire pour contribuer à cette lutte²¹⁴. Non seulement toutes les forces doivent-elles être mises

211. Association québécoise des retraités des secteurs public et parapublic, *La maltraitance envers les aînés dans les milieux d'hébergement collectifs au Québec*, Mémoire de l'AQR, 11 octobre 2013, 12 p.

212. M.-J. LÉVESQUE, *supra*, note 15, p. 40-41 ; *L'exploitation des personnes âgées : Vers un filet de protection resserré*, *supra*, note 76, p. 125-127.

213. H. MASSÉ, « Rapport de consultation pour le Comité sur les abus exercés à l'endroit des personnes âgées », dans *Vieillir sans violence*, *supra*, note 12, p. 71.

214. Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU) du réseau de la santé et des services sociaux, *Contre la maltraitance envers les personnes âgées par la formation et la sensibilisation*, Sherbrooke, 3 mars 2014, en ligne : <<http://www.rpcu.qc.ca/fr/comm/Programme-de-lutte-maltraitance-aines.aspx>>.

de l'avant pour contrer les abus, mais elles doivent aussi s'unir pour faire changer les mentalités à l'égard du vieillissement et en faire un succès. Comme l'énonçait Madeleine Carle, conseillère en milieu de vie, « [s]i dans notre société on redonnait aux "vieux" leur droit d'être vieux, en centre d'accueil ou ailleurs, nous n'aurions pas à les revaloriser. Nous les saurions valables. Ils se sauraient valables »²¹⁵. Que la famille, les personnes qui en tiennent lieu, les décideurs, les directions et les tribunaux continuent de tendre vers cet objectif, voilà notre souhait.

215. M. CARLE, « Un exemple de charte des droits en résidence », dans *Vieillir sans violence*, *supra*, note 12, p. 327.

