



MÉMOIRE SUR LE PROJET DE LOI N^o 115

visant à lutter contre la maltraitance envers les
aînés et toute autre personne majeure en
situation de vulnérabilité

Présenté à la commission des relations avec les citoyens
de l'Assemblée nationale du Québec

17 janvier 2017

LE CONSEIL INTERPROFESSIONNEL DU QUÉBEC

Le Conseil interprofessionnel du Québec (CIQ) est le regroupement des 46 ordres professionnels auquel le *Code des professions* octroie un rôle d'organisme-conseil. Il agit comme voix collective des ordres professionnels sur des sujets d'intérêt commun, dans une perspective large de protection du public.

Les 46 ordres professionnels comptent collectivement plus de 385 000 membres exerçant 54 professions réglementées.

Acupuncteurs	Ingénieurs forestiers
Administrateurs agréés	Inhalothérapeutes
Agronomes	Médecins
Architectes	Médecins vétérinaires
Arpenteurs-géomètres	Notaires
Audioprothésistes	Opticiens d'ordonnances
Avocats	Optométristes
Chimistes	Orthophonistes et audiologistes
Chiropraticiens	Pharmaciens
Comptables professionnels agréés	Physiothérapeutes — Thérapeutes en réadaptation physique
Conseillers et conseillères d'orientation	Podiatres
Conseillers en ressources humaines et en relations industrielles agréés	Psychoéducateurs et psychoéducatrices
Criminologues	Psychologues
Dentistes	Sages-femmes
Denturologistes	Sexologues
Diététistes	Techniciennes et techniciens dentaires
Ergothérapeutes	Technologistes médicaux
Évaluateurs agréés	Technologues professionnels
Géologues	Technologues en imagerie médicale, en radio-oncologie et en électrophysiologie médicale
Huissiers de justice	Traducteurs, terminologues et interprètes agréés
Hygiénistes dentaires	Travailleurs sociaux — Thérapeutes conjugaux et familiaux
Infirmières et infirmiers	Urbanistes
Infirmières et infirmiers auxiliaires	
Ingénieurs	

TABLE DES MATIÈRES

LISTE DES RECOMMANDATIONS DU CIQ.....	1
AVANT-PROPOS	3
1. PERTINENCE DU PROJET DE LOI POUR LES PROFESSIONNELS	3
2. INTENTION DU LÉGISLATEUR QUANT AUX PROFESSIONNELS.....	4
3. POSITION DU CONSEIL	5
4. FONDEMENTS DU SECRET PROFESSIONNEL	5
4.1 Le droit fondamental du client.....	6
4.2 Une exception particulière : lorsqu'une personne est en danger.....	8
5. DÉTECTER ET PRÉVENIR LES SITUATIONS DE MALTRAITANCE.....	9
5.1. Aider le professionnel dans son difficile exercice de jugement	11
5.2. Renforcer la formation initiale des professionnels	12
6. AGIR POUR FAIRE CESSER LA MALTRAITANCE, QUEL QUE SOIT LE MILIEU 12	
7. MIEUX COMPRENDRE LA MALTRAITANCE FINANCIÈRE.....	14
8. AUTRE ASPECT	16
9. CONCLUSION	16

LISTE DES RECOMMANDATIONS DU CIQ

RECOMMANDATION 1

Que le plan d'action gouvernemental pour lutter contre la maltraitance envisagé pour 2017-2022 reprenne les mesures contenues au Plan d'action 2010-2015 visant à améliorer l'offre de formation et le développement d'outils adéquats pour les professionnels et que cette amélioration se fasse en collaboration avec les ordres professionnels.

RECOMMANDATION 2

Que l'Office des professions du Québec, en collaboration avec les ordres professionnels et les établissements d'enseignement, s'assure que les programmes d'études des futurs professionnels appelés à œuvrer auprès de personnes en situation de vulnérabilité permettent de développer les compétences nécessaires relativement au secret professionnel et à sa levée.

RECOMMANDATION 3

Que l'ensemble des recours et des ressources disponibles permettant de guider les professionnels aux prises avec une situation de maltraitance, quel que soit le milieu où elle se manifeste, soient identifiés notamment au plan d'action gouvernemental pour lutter contre la maltraitance envisagé pour 2017-2022.

RECOMMANDATION 4

Que l'Office des professions, en concertation avec les ministères concernés et la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, fasse connaître aux ordres professionnels et aux professionnels l'ensemble des recours et des ressources disponibles.

RECOMMANDATION 5

Que le projet de loi prévoit une disposition évoquant les différentes formes de maltraitance et plus particulièrement la « maltraitance matérielle et financière », et que cette disposition tienne compte de l'état de la jurisprudence quant à l'interprétation qui a été donnée au terme « exploitation ».

AVANT-PROPOS

« Le problème de la maltraitance envers les personnes âgées - comme celui de toute forme de maltraitance - est complexe et multifactoriel. La meilleure législation ne réussira jamais à résoudre tous les problèmes si la société ne s'intéresse pas davantage au sort de ses personnes âgées qui sont en situation de vulnérabilité. De meilleures lois peuvent certes améliorer la situation, mais face à un problème social, chacun de nous doit se sentir concerné. »¹

Le projet de loi a pour objectif de lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité, en édictant des mesures qui visent à **faciliter la dénonciation des cas de maltraitance** et à **favoriser la mise en œuvre d'un processus d'intervention** dans ces situations.

Dans un communiqué de presse du 19 octobre dernier expliquant le projet de loi, la ministre responsable des Aînés et de la lutte contre l'intimidation, Francine Charbonneau, déclarait :

*« La maltraitance est un phénomène dont il faut constamment se préoccuper. Bien que des actions importantes aient été déployées au cours des dernières années, des situations de maltraitance sont malheureusement encore répertoriées. Aujourd'hui, le gouvernement du Québec souhaite **lancer un message clair : la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité, c'est inacceptable [...]. »²***

1. PERTINENCE DU PROJET DE LOI POUR LES PROFESSIONNELS

Le projet de loi prévoit diverses mesures qui touchent les professionnels, notamment l'obligation pour un établissement au sens de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux* d'adopter et de mettre en œuvre une politique de lutte contre la maltraitance envers les personnes en situation de vulnérabilité qui reçoivent des services de santé et des services sociaux.

Le projet de loi confie au commissaire local aux plaintes et à la qualité des services de l'établissement la responsabilité de traiter les plaintes et les signalements effectués dans le cadre de la politique de lutte contre la maltraitance envers les personnes en situation de vulnérabilité. Également, il prévoit des mesures à l'égard de la personne qui fait un signalement afin d'assurer la

¹ Propos de M^e Christine Morin, professeure à la faculté de droit de l'Université Laval, titulaire de la Chaire de recherche Antoine-Turmel sur la protection juridique des aînés : « [Le Québec fait-il semblant d'aimer les aînés?](#) », journal *Le Soleil*, 26 décembre 2016.

² Communiqué de presse du 19 octobre 2016, accessible à l'adresse : <https://www.mfa.gouv.qc.ca/fr/ministere/centre-presse/Nouvelles/Pages/nouvelle-2016-10-19.aspx>

confidentialité des renseignements relatifs à son identité, de la protéger contre des mesures de représailles et de lui accorder une immunité contre les poursuites en cas de signalement de bonne foi.

Le projet de loi prévoit notamment à l'article 22 une mesure ciblant spécifiquement les professionnels et qui vise à clarifier les dispositions autorisant une personne à communiquer des renseignements personnels, sans le consentement de la personne concernée, afin de prévenir un acte de violence. Ainsi, l'article 60.4 du *Code des professions* serait modifié afin :

- **d'y préciser la nature de la menace qui donne ouverture à cette communication** : remplacement des termes « danger imminent » par « risque sérieux » et ajout des termes « et que la nature de la menace inspire un sentiment d'urgence »;
- **d'y définir la notion de « blessures graves »**, afin d'y préciser que celles-ci peuvent être des **blessures psychologiques**.

Cette modification législative vise à codifier des termes déjà utilisés par la jurisprudence. Il s'agit en fait d'une recodification de termes que l'on retrouve à l'arrêt *Smith c. Jones*³ de la Cour suprême. Rappelons que c'est ce même arrêt qui a été codifié en 2001 par la modification de cet article 60.4 au *Code des professions*.

2. INTENTION DU LÉGISLATEUR QUANT AUX PROFESSIONNELS

Lors d'un point de presse tenu le 19 octobre dernier⁴, la ministre de la Justice, Stéphanie Vallée, mentionnait se réjouir particulièrement de la codification de la définition de « blessures graves » issue de la jurisprudence, notamment à l'article 60.4 du *Code des professions*, ajoutant que des « blessures psychologiques peuvent sans conteste avoir des effets plus pénétrants, plus permanents chez une personne qu'une blessure physique ».

La ministre a également précisé que cette modification pourrait avoir pour effet de permettre au professionnel de choisir de lever le secret professionnel pour faire cesser certains abus financiers.

Enfin, le projet de loi devrait, toujours selon la ministre, permettre l'augmentation de la vigilance des professionnels contre toutes les formes de maltraitance, quel que soit milieu où cette dernière se manifeste, et ce, tout en respectant, l'intérêt et l'autonomie des personnes.

³ [1999] 1 R.C.S. 455

⁴ Point de presse du 19 octobre 2016 accessible à l'adresse : <http://www.assnat.qc.ca/fr/actualites-salle-presse/conferences-points-presse/ConferencePointPresse-34427.html>

3. POSITION DU CONSEIL

Le projet de loi prévoit une mesure visant spécifiquement les professionnels et qui a pour but de clarifier les dispositions, notamment l'article 60.4 du *Code des professions*, qui autorisent une personne à communiquer des renseignements personnels, sans le consentement de la personne concernée, afin de prévenir un acte de violence.

Le Conseil est favorable à cette modification qui pourrait faciliter la capacité d'intervention du professionnel au bénéfice de la personne vulnérable concernée.

Cependant, le Conseil estime que lorsqu'une modification porte sur un droit fondamental comme le secret professionnel, **cela soulève des enjeux importants**. Il y a lieu alors de bien outiller les personnes qui auront à utiliser les dispositions législatives envisagées. Rappelons que ce n'est pas le professionnel qui a droit au secret professionnel, mais son client.

En outre, le Conseil est d'avis que la mesure envisagée visant à clarifier, notamment à l'article 60.4 du *Code des professions*, les dispositions autorisant une personne à communiquer des renseignements personnels, sans le consentement de la personne concernée, **doivent être conjuguées à d'autres mesures**, afin que les professionnels puissent jouer pleinement le rôle que l'on attend d'eux, soit de prévenir et de mieux intervenir face à des situations de maltraitance.

Désireux d'être partie prenante à cette importante réflexion qui interpelle tous les acteurs de la société québécoise, le Conseil proposera dans les pages qui suivent des mesures complémentaires afin de contribuer à l'atteinte des objectifs du projet de loi.

Le Conseil exprimera également des préoccupations sur un autre aspect du projet de loi, soit celui du traitement des renseignements qui sont confiés au commissaire local aux plaintes et à la qualité des services.

4. FONDEMENTS DU SECRET PROFESSIONNEL

Avant de commenter le fond du projet de loi, il paraît nécessaire de rappeler les fondements du secret professionnel.

4.1 Le droit fondamental du client

Le secret professionnel peut être défini comme étant : « le devoir qu'à un professionnel de ne pas partager les informations confidentielles qu'un client lui a confiées »⁵.

Le droit au secret professionnel vise deux objectifs : assurer le respect de la vie privée du client et favoriser la confiance du client à l'égard du professionnel. Il s'agit d'un élément essentiel à l'exercice même des professions⁶.

Au Québec, le secret professionnel est un principe de droit fondamental prévu à l'article 9 de la *Charte des droits et libertés de la personne*⁷, ce qui lui confère un caractère quasi constitutionnel⁸.

De plus, en raison du caractère confidentiel des renseignements que les professionnels sont appelés à connaître dans l'exercice de leur profession et des caractéristiques propres à la relation professionnelle, l'article 60.4 du *Code des professions* prévoit un encadrement particulier quant au secret professionnel :

« 60.4. Le professionnel doit respecter le secret de tout renseignement de nature confidentielle qui vient à sa connaissance dans l'exercice de sa profession.

Il ne peut être relevé du secret professionnel qu'avec l'autorisation de son client ou lorsque la loi l'ordonne ou l'autorise par une disposition expresse.

Le professionnel peut en outre communiquer un renseignement protégé par le secret professionnel, en vue de prévenir un acte de violence, dont un suicide, lorsqu'il a un motif raisonnable de croire qu'un danger imminent de mort ou de blessures graves menace une personne ou un groupe de personnes identifiable. Toutefois, le professionnel ne peut alors communiquer ce renseignement qu'à la ou aux personnes exposées à ce danger, à leur représentant ou aux personnes susceptibles de leur porter secours. Le professionnel ne peut communiquer que les renseignements nécessaires aux fins poursuivies par la communication. »⁹

Précisons également que l'article 87 du *Code des professions* prévoit que le Conseil d'administration d'un ordre doit adopter, par règlement, un code de déontologie qui doit contenir, entre autres :

⁵ Site Internet d'Éducaloi, accessible à l'adresse : <https://www.educaloi.qc.ca/capsules/le-secret-professionnel>

⁶ Raymonde CRETE et Marie-Hélène DUFOUR, « L'exploitation des personnes aînées : pour un élargissement des dérogations au secret professionnel », (2016) 46 *Revue générale de droit* 397-462, p. 403.

⁷ RLRQ, c. C-12

⁸ Raymond DORAY, « Les règles déontologiques », dans Collection de droit 2016-2017, École du Barreau du Québec, vol. 1, *Éthique, déontologie et pratique professionnelle*, Cowansville, Éditions Yvon Blais, 2016, p. 76-77. Accessible à l'adresse : <https://edoctrine.caij.qc.ca/collection-de-droit/2016/1/693018417/>

⁹ RLRQ, c. C-26, art. 60.4

« 3° des dispositions visant à préserver le secret quant aux renseignements de nature confidentielle qui viennent à la connaissance des membres de l'ordre dans l'exercice de leur profession ainsi que des dispositions énonçant les conditions et les modalités suivant lesquelles un professionnel peut, en application du troisième alinéa de l'article 60.4, communiquer les renseignements qui y sont visés; »¹⁰

Ainsi, les codes de déontologie adoptés par les différents ordres professionnels reprennent et précisent l'obligation prévue au *Code des professions*¹¹.

Soulignons que le secret professionnel « existe pour permettre à une personne de s'ouvrir complètement au professionnel dans une situation où elle a besoin d'aide. Cette personne peut ainsi partager toute l'information dont le professionnel a besoin pour agir efficacement. [...] Le secret professionnel protège les personnes qui font appel à un professionnel, mais non le professionnel lui-même »¹².

En raison de la confiance particulière que les gens recourant aux services des professionnels sont appelés à leur témoigner, le secret professionnel constitue la pierre d'assise de la relation entre le professionnel et son client, sans laquelle la pertinence et la qualité même des services professionnels pourraient être compromises.

Cela s'illustre particulièrement en matière d'intervention en santé mentale et en relations humaines, où l'intimité et la confiance qu'apporte une garantie de confidentialité permettent au professionnel de sonder utilement la personne visée. Dans ces cas, c'est souvent la seule clé d'une intervention crédible pour le bien du client, de son entourage et, à certains égards, de la société.

Le client est en droit de s'attendre à ce que les informations confiées demeurent confidentielles¹³. Ainsi, il faut savoir que des recours existent en cas de violation du droit au secret professionnel, on parle notamment de recours disciplinaires ou de poursuites devant les tribunaux¹⁴.

Lorsqu'un projet de loi, à l'instar du présent projet, prévoit des modifications législatives qui touchent de près ou de loin au secret professionnel, on se doit de tenir compte de l'important contrat social qui unit les professionnels au public. Ceci est particulièrement vrai lorsque ces modifications législatives prévoient accorder une immunité en cas de signalement.

¹⁰ *Id.*, art. 87

¹¹ R. CRETE et M.-H. DUFOUR, préc., note 6, p. 410.

¹² R. CRETE et M.-H. DUFOUR, préc., note 6, p. 403.

¹³ R. DORAY, préc., note 8, p. 74.

¹⁴ R. CRETE et M.-H. DUFOUR, préc., note 6, p. 437.

4.2 Une exception particulière : lorsqu'une personne est en danger

Bien que le secret professionnel soit l'objet d'une protection particulière, celle-ci n'est pas absolue. Des limitations législatives sont possibles par une disposition expresse¹⁵.

La jurisprudence reconnaît aussi l'existence de quelques exceptions¹⁶. La Cour suprême a notamment reconnu dans l'arrêt *Smith c. Jones* que le secret professionnel de l'avocat pourra être écarté dans des situations exceptionnelles « lorsque la divulgation d'un renseignement est nécessaire pour assurer la sécurité publique »¹⁷.

Dans cet arrêt, la Cour suprême a souligné que trois facteurs doivent être considérés¹⁸ pour savoir si l'exception s'applique, soit :

- la clarté : « une personne ou un groupe de personnes identifiables sont-elles clairement exposées à un danger? »;
- la gravité : ces personnes « risquent-elles d'être gravement blessées ou d'être tuées? »;
- l'imminence : « le danger est-il imminent? »

La Cour suprême a précisé que l'importance de ces facteurs et leur portée varient et que le « poids qu'il faut leur attribuer dépendra des faits de chaque affaire, mais il faudra les examiner tous »¹⁹.

En 2001, ces enseignements de la Cour suprême ont été codifiés notamment à l'article 60.4 du *Code des professions* par la *Loi modifiant diverses dispositions législatives eu égard à la divulgation de renseignements confidentiels en vue d'assurer la protection des personnes*²⁰.

Notons que cette modification a étendu l'application des facteurs énoncés par la Cour suprême à tout renseignement protégé par le secret professionnel, et ce, peu importe la profession en cause. Ainsi, le dernier alinéa de l'article 60.4 du *Code des professions* prévoit les différents critères qui pourront permettre au professionnel de communiquer un renseignement protégé par le secret professionnel conformément à cette exception, soit :

¹⁵ Voir notamment l'alinéa 2 de l'article 9 de la *Charte des droits et libertés de la personne* et alinéa 2 de l'article 60.4 du *Code des professions*. Voir également : R. CRETE et M.-H. DUFOUR, préc., note 6, p. 409.

¹⁶ Jean TURMEL, « Le secret professionnel de l'avocat(e) en cas de danger », dans S.F.C.B.Q., vol. 351, *Développements récents en déontologie, droit professionnel et disciplinaire (2012)*, Cowansville, Éditions Yvon Blais, p. 8-9. Accessible à l'adresse : <https://edoctrine.cajj.qc.ca/développements-recents/351/368094173>. Voir également : R. DORAY, préc., note 8, p. 84-85.

¹⁷ R. DORAY, préc., note 8, p. 86.

¹⁸ R. CRETE et M.-H. DUFOUR, préc., note 6, p. 428; *Smith c. Jones*, préc., note 3, par. 77.

¹⁹ *Smith c. Jones*, préc., note 4, par. 78.

²⁰ L.Q., 2001, c. 78.

- en vue de prévenir un acte de violence, dont un suicide (« la divulgation doit servir un objectif de prévention d'un acte de violence »²¹);
- lorsque le professionnel a un motif raisonnable de croire;
- qu'un danger imminent de mort ou de blessures graves;
- menace une personne ou un groupe de personnes identifiable.

Cet alinéa prévoit également un encadrement particulier pour les renseignements qui seraient ainsi communiqués. En effet, le professionnel ne pourra communiquer :

- ces renseignements qu'à la ou aux personnes exposées à ce danger, à leur représentant ou aux personnes susceptibles de leur porter secours;
- que les renseignements nécessaires aux fins poursuivies par la communication.

Malgré cette exception au secret professionnel, dans toutes circonstances, le professionnel qui souhaite divulguer des renseignements confidentiels qui lui ont été révélés en raison de sa profession devra toujours dans un premier temps tenter d'obtenir le consentement de son client.

En définitive, comme le soulignent à juste titre certains auteurs, précisons que : « toutes dispositions législatives susceptibles de permettre la levée du secret professionnel doivent, de l'avis de la Cour suprême du Canada, être interprétées de manière restrictive »²². Dans un récent arrêt, la Cour suprême a rappelé l'importance de ce principe d'interprétation²³.

5. DÉTECTER ET PRÉVENIR LES SITUATIONS DE MALTRAITANCE

La maltraitance est un phénomène important et un problème complexe et multifactoriel²⁴. Le projet de loi énonce par ailleurs que le Québec est l'une des sociétés où le vieillissement de la population est le plus marqué. Parmi ces aînés, certains d'entre eux sont en situation de vulnérabilité et sont plus susceptibles d'être victimes de maltraitance.

Il ressort du point de presse du 19 décembre dernier qu'il existe sept formes de maltraitance : la maltraitance physique, psychologique, sexuelle, matérielle ou financière, organisationnelle, la violation des droits de la personne et l'âgisme²⁵.

²¹ R. CRETE et M.-H. DUFOUR, préc., note 6, p. 430.

²² *Id.*, p. 412.

²³ *Alberta (Information and Privacy Commissioner) c. University of Calgary*, 2016 CSC 53, par. 28

²⁴ *Supra*, note 1.

²⁵ *Supra*, note 4.

Or, le *Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2010-2015* (ci-après, « Plan d'action ») souligne que la maltraitance financière est régulièrement désignée comme étant la plus fréquente forme de maltraitance²⁶. De plus, selon la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse du Québec, 87 % des dossiers traitant de cas de maltraitance pour l'année 2012-2013 concernent principalement des « abus financiers » auxquels s'ajoutent souvent d'autres types d'abus²⁷.

Il appert également de la littérature sur le sujet que les auteurs de maltraitance financière sont bien souvent des gens gravitant dans un rapport de confiance avec la personne âgée : un parent, un ami, un voisin ou un proche aidant. Lorsque la personne âgée vit dans un établissement d'hébergement, l'on retrouve également le personnel soignant, les membres de la direction de l'établissement, les autres professionnels en plus des proches de celle-ci²⁸.

Précisons enfin que les études, rapports, articles scientifiques et écrits gouvernementaux de même que la jurisprudence rendue en matière civile, pénale et criminelle démontrent que le phénomène de la maltraitance financière se manifeste sous différentes formes : par l'appropriation indue de sommes d'argent ou d'autres biens, le vol, la fraude, le dol, le détournement de fonds, l'abus de pouvoir, le vol d'identité, la signature de faux documents, l'extorsion au moyen d'un faux-semblant ou d'une fausse déclaration, ainsi que l'escroquerie en ligne, au téléphone ou par le porte-à-porte²⁹.

Le Conseil est d'avis que pour hausser le degré de vigilance et de connaissance des professionnels à l'égard de la problématique de la maltraitance et notamment de la maltraitance financière, des actions complémentaires à la modification législative envisagée à l'article 60.4 du *Code des professions* doivent être envisagées.

À cet égard, soulignons que le Plan d'action comprenait des mesures visant à améliorer l'offre de formation et le développement d'outils adéquats pour les intervenants. Le Conseil est d'avis que de telles mesures doivent être poursuivies et bonifiées, en ciblant particulièrement les professionnels dans la perspective de hausser leur capacité à détecter et à prévenir les situations de maltraitance.

²⁶ Québec, Ministère de la Famille et des Aînés, *Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2010-2015*, Québec, MFA, 2010, p 24.

²⁷ Marie-Hélène DUFOUR, « Définitions et manifestations du phénomène d'exploitation financière des personnes âgées », (2014) 44 *Revue générale de droit* 235, p. 238.

²⁸ Raymonde CRÊTE et Marie- Hélène DUFOUR, « L'exploitation financière des personnes âgées : une mise en contexte », (2016) 46 *Revue générale de droit* (hors série) 13, p. 16 et 17.

²⁹ *Id.*, p. 17 et 18.

RECOMMANDATION 1

Que le plan d'action gouvernemental pour lutter contre la maltraitance envisagé pour 2017-2022 reprenne les mesures contenues au Plan d'action 2010-2015 visant à améliorer l'offre de formation et le développement d'outils adéquats pour les professionnels et que cette amélioration se fasse en collaboration avec les ordres professionnels.

5.1 Aider le professionnel dans son difficile exercice de jugement

Lorsque le professionnel a détecté une situation de maltraitance et qu'il prévoit intervenir pour faire cesser celle-ci, sa première obligation sera de discuter avec son client et de tenter d'obtenir son consentement, afin d'être en mesure de divulguer les renseignements confidentiels que celui-ci lui a confiés.

Après, et après seulement, pourrait-il envisager de divulguer un renseignement confidentiel sans le consentement de son client, en vue de prévenir un acte de violence. Alors, comme le rappelle Rose-Marie Charest, ancienne présidente de l'Ordre des psychologues du Québec, le professionnel sera confronté à un difficile exercice de réflexion (nos soulèvements) :

« Un [professionnel] doit avoir la certitude que la menace est réelle. Sauf que l'exercice n'est pas si facile, et tout **repose sur le jugement d'une personne dans un contexte précis**. Si c'était simple, on ne ferait pas 10 ans d'études. Il faut peser le pour et le contre. Déterminer qu'il y ait un risque pour la vie ou une atteinte grave à l'intégrité physique [...]. Dans le cas où il y a un doute raisonnable, c'est ça qu'il faut évaluer. »³⁰

Face à ce difficile exercice de réflexion, le Conseil considère qu'il y a lieu d'aider les professionnels. Un accompagnement adapté au contexte de pratique doit donc leur être offert, tel que des formations sur la divulgation de renseignements confidentiels, des outils d'aide à la décision et l'accès à des ressources-conseils.

Les ordres professionnels jouent un rôle de premier plan à cet égard et pourront certainement être mis à contribution en complément des actions déjà prévues au Plan d'action. Le Conseil invite également l'Office des professions à collaborer avec les ordres en cette matière.

³⁰ « [Secret professionnel des psychologues : principe sacré, mais pas autant que la vie](#) », journal Le Soleil, 5 mars 2015.

5.2 Renforcer la formation initiale des professionnels

D'une manière générale, il faut aussi s'assurer que la formation initiale des professionnels puisse permettre de développer les compétences nécessaires relativement au secret professionnel et à sa levée qui, comme nous le rappelle Rose-Marie Charest, repose sur un difficile exercice de jugement.

C'est pourquoi un effort doit être mené en amont des contextes de pratique, autrement dit sur le terrain des programmes d'études des futurs professionnels appelés à œuvrer auprès de personnes en situation de vulnérabilité, afin de s'assurer que les compétences requises sont adéquatement couvertes par ceux-ci.

Une telle démarche interpelle plusieurs acteurs. Les ordres professionnels, bien sûr, mais aussi les établissements d'enseignement qui sont responsables des programmes, ainsi que l'Office des professions qui a la responsabilité de voir à la collaboration entre les ordres et les établissements d'enseignement en matière d'élaboration et de révision des programmes d'études conduisant à l'obtention d'un diplôme donnant ouverture à un permis³¹.

RECOMMANDATION 2

Que l'Office des professions du Québec, en collaboration avec les ordres professionnels et les établissements d'enseignement, s'assure que les programmes d'études des futurs professionnels appelés à œuvrer auprès de personnes en situation de vulnérabilité permettent de développer les compétences nécessaires relativement au secret professionnel et à sa levée.

6. AGIR POUR FAIRE CESSER LA MALTRAITANCE, QUEL QUE SOIT LE MILIEU

Lors du point de presse du 19 octobre dernier, la ministre de la Justice précisait :

« Je suis convaincue que ce projet de loi va contribuer à favoriser l'augmentation du degré de vigilance afin de protéger nos aînés, les personnes majeures en situation de vulnérabilité contre toute forme de maltraitance, quel que soit le milieu où cette forme de maltraitance se manifeste, tout en respectant, évidemment, l'intérêt de ces personnes et surtout leur autonomie. »³²

³¹ Sur les responsabilités de l'Office à ce sujet, voir : *Code des professions*, art. 12 par. 7 et 184. Sur celles d'un ordre professionnel, voir : *Code des professions*, art. 62 par.5.

³² *Supra*, note 4.

Le projet de loi prévoit imposer à tout établissement du réseau de la santé et des services sociaux l'obligation d'adopter et de mettre en œuvre une politique de lutte contre la maltraitance envers les personnes en situation de vulnérabilité, en facilitant le signalement des cas de maltraitance ainsi qu'en favorisant la mise en place d'un processus d'intervention concernant la maltraitance envers les aînés.

Mais qu'arrivera-t-il lorsque la maltraitance aura lieu dans un autre cadre que dans celui de la prestation de soins de santé ou de services sociaux? La question n'est pas inopportune du point de vue des professions réglementées, puisque la modification de l'article 60.4 du *Code des professions* envisagée par le projet de loi touche **tous** les professionnels, peu importe leur domaine d'intervention, et non seulement ceux engagés dans la prestation de soins de santé et de services sociaux. Que pourra faire, par exemple, le professionnel œuvrant dans le secteur du droit, de l'administration et des affaires en pareilles circonstances? À qui pourra-t-il faire un signalement? Où pourra-t-il s'adresser?

Le Conseil considère qu'afin de permettre aux professionnels d'être en mesure d'agir adéquatement lorsqu'une situation de maltraitance se manifeste, et ce, peu importe le milieu, ceux-ci doivent être mieux informés sur les recours et les ressources disponibles à cet égard. Ainsi, il y a lieu de les guider, afin qu'ils soient à même de repérer les recours et outils disponibles et qu'ils puissent signaler la situation.

Or, de tels recours et outils sont déjà existants. Mentionnons notamment que si une personne a des raisons de croire qu'une personne âgée ou handicapée est victime d'exploitation, elle peut demander de l'aide à la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse et dénoncer une situation ou porter plainte³³. En effet, il faut savoir que la *Charte des droits et libertés de la personne* prévoit que « Toute personne âgée ou toute personne handicapée a droit d'être protégée contre toute forme d'exploitation »³⁴ et que cette commission a pour mission de veiller au respect des principes énoncés dans la Charte³⁵.

Par ailleurs, le site Internet d'Éducaloi³⁶ précise qu'outre la Commission, on peut également communiquer avec la ligne *Aide Abus Aînés* ou communiquer avec le CLSC local.

³³ Des informations à cet effet sont accessibles à l'adresse suivante : <http://www.cdpcj.qc.ca/fr/droits-de-la-personne/pratiques/Pages/exploitation.aspx>

³⁴ *Charte des droits et libertés de la personne*, art. 48 al. 1

³⁵ *Id.*, art. 57

³⁶ Site Internet d'Éducaloi, accessible à l'adresse : <https://www.educaloi.qc.ca/capsules/les-aines-et-la-protection-contre-exploitation-et-les-abus>

RECOMMANDATION 3

Que l'ensemble des recours et des ressources disponibles permettant de guider les professionnels aux prises avec une situation de maltraitance, quel que soit le milieu où elle se manifeste, soient identifiés notamment au plan d'action gouvernemental pour lutter contre la maltraitance envisagé pour 2017-2022.

RECOMMANDATION 4

Que l'Office des professions, en concertation avec les ministères concernés et la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, fasse connaître aux ordres professionnels et aux professionnels l'ensemble des recours et des ressources disponibles.

7. MIEUX COMPRENDRE LA MALTRAITANCE FINANCIÈRE

Rappelons que le Plan d'action souligne que la maltraitance financière est régulièrement désignée comme étant la plus fréquente forme de maltraitance.

Le phénomène de la maltraitance financière est fort probablement la situation la plus complexe à détecter pour le professionnel³⁷. Pourtant, celui-ci apparaît être un témoin privilégié puisqu'il est en contact direct avec la personne aînée et connaît bien son patrimoine ou son dossier médical, selon le cas³⁸.

Dans la grande majorité des cas, la personne aînée victime de maltraitance financière ne dénoncera pas la situation : soit qu'elle ne se rend pas compte qu'elle est une victime ou soit qu'elle en est consciente, mais ne veut pas pour autant dénoncer la situation. Ainsi, lorsqu'un professionnel est confronté à une situation de maltraitance, celui-ci doit en plus faire face à la délicate question de l'autonomie de la personne aînée dans l'évaluation de la problématique³⁹.

Il revient au professionnel de vérifier si la personne aînée a besoin d'assistance, si elle est en mesure de prendre ou non des décisions éclairées dans la gestion et la cession de ses avoirs et si elle se retrouve dans une situation victimogène⁴⁰. Le déclenchement du signalement d'une situation de maltraitance dépend de la capacité du professionnel à en recueillir les signes et les preuves. Le professionnel est bien souvent isolé et seul dans ses démarches.

³⁷ Catherine ROSSI, Jennifer GRENIER, Raymonde CRÊTE et Alexandre STYLIOS, « L'exploitation financière des personnes aînées au Québec : le point de vue des professionnels », (2016) 46 *Revue générale de droit* (hors série) 99, p.122.

³⁸ *Id.*, p. 109.

³⁹ *Id.*, p. 118.

⁴⁰ *Id.*, p. 109.

Choisir de lever son secret professionnel pour dénoncer un cas de maltraitance financière représente un risque certain pour le professionnel, soit la violation de ses obligations de confidentialité. Et ces obligations pèsent lourd sur les épaules du professionnel, qui a tendance à leur donner une large portée⁴¹.

Cela a pour effet que le professionnel n'agira que dans les cas extrêmes ou patents de maltraitance financière. Et ces cas sont rares⁴².

Comme l'a soutenue la ministre de la Justice en point de presse, la modification de l'article 60.4 du *Code des professions* pourrait avoir pour effet de donner ouverture à la levée du secret professionnel en situation de maltraitance financière. Or, des experts confirment effectivement qu'« en présence de répercussions graves sur l'état mental de la personne, la maltraitance financière pourrait être dénoncée par le professionnel ».⁴³

La disposition envisagée ne faisant pas mention explicite de la notion d'« exploitation » ou de « maltraitance financière », sera-t-il suffisamment clair pour tous, et notamment pour les professionnels, que cette forme de maltraitance est visée? Il serait opportun qu'une disposition au projet de loi traite, pour les fins de ce dernier, des différentes formes de maltraitance, et plus particulièrement de la « maltraitance matérielle et financière ».

Cette disposition devra toutefois tenir compte de l'état de la jurisprudence quant à l'interprétation qui a été donnée au terme « exploitation », notamment par la Commission des droits de la personne et de la jeunesse, le Tribunal des droits de la personne, les tribunaux de droit commun et les tribunaux administratifs⁴⁴.

RECOMMANDATION 5

Que le projet de loi prévoit une disposition évoquant les différentes formes de maltraitance et plus particulièrement la « maltraitance matérielle et financière », et que cette disposition tienne compte de l'état de la jurisprudence quant à l'interprétation qui a été donnée au terme « exploitation ».

⁴¹ *Id.*, p. 129.

⁴² *Id.*, p. 129.

⁴³ Raymonde CRÊTE, Martin CÔTÉ, Lucie LAUZIÈRE, Christine MORIN, Marie-Josée NORMAND-HEISLER, Martin THIBOUTOT et Louise TURGEON-DORION, « Les mesures de signalement des situations d'exploitation financière ou matérielle des personnes adultes vulnérables aux États-Unis, au Royaume-Uni, en Australie, en France, en Belgique et au Canada » dans *L'exploitation financière des personnes aînées : prévention, résolution et sanction*, Montréal, Éditions Yvon Blais, 2014, p. 123, à la page 301.

⁴⁴ M-H DUFOUR, préc., note 27, p. 253-260.

8. AUTRE ASPECT

Le projet de loi confie au commissaire local aux plaintes et à la qualité des services la responsabilité de traiter les plaintes et les signalements effectués dans le cadre de la politique de lutte contre la maltraitance envers les personnes en situation de vulnérabilité.

Or, le projet de loi ne prévoit pas de traitement particulier des renseignements protégés par le secret professionnel qui seront ainsi communiqués ou signalés par un professionnel en vue de prévenir un acte de violence.

Par ailleurs, l'article 60.4 du *Code des professions* prévoit un encadrement pour le professionnel qui communique des renseignements visés par le secret professionnel. En effet, le professionnel ne pourra divulguer ceux-ci qu'à la ou aux personnes exposées à ce danger, à leur représentant ou aux personnes susceptibles de leur porter secours. De plus, il ne pourra communiquer que les renseignements nécessaires aux fins poursuivies par la communication.

Pourrait-on envisager un encadrement particulier pour le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services quant aux renseignements protégés par le secret professionnel qui peuvent lui être communiqués?

À titre indicatif, mentionnons que les articles 15.2 et suivants de la *Loi sur l'Autorité des marchés financiers*⁴⁵ prévoient qu'un renseignement protégé par le secret professionnel qui a été communiqué à l'Autorité ne peut être utilisé qu'aux fins de l'enquête ou de la perquisition⁴⁶ et que celui-ci ne pourra être communiqué qu'à certaines instances⁴⁷.

9. CONCLUSION

C'est dans la perspective de contribuer à la lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité, que le Conseil interprofessionnel a formulé ses recommandations qui pourront, nous l'espérons, alimenter à bon escient les réflexions des parlementaires.

Vous pouvez compter sur notre collaboration et sur celle de nos membres afin de participer activement à l'atteinte des objectifs de cet important projet de loi qu'est le projet de loi n° 115.

⁴⁵ RLRQ, c. A-33.2

⁴⁶ *Id.*, art. 15.3

⁴⁷ *Id.*, art. 15.6