



## EXPOSÉ DE POLITIQUE

### Maltraitance en résidences privées pour aînés (RPA) dans l'agglomération de Longueuil : Témoignages de résidents et de personnes proches aidantes

#### RÉSUMÉ

Une étude qualitative descriptive a exploré les témoignages de résidents et de personnes proches aidantes (PPA) de l'Agglomération Longueuil sur des situations de maltraitance en RPA qu'ils ont vécues, perpétrées par les gestionnaires et les employés. Elle a démontré que ce phénomène s'exprime par des soins omis ou inadéquats, des engagements non respectés, la non-reconnaissance des besoins des résidents ainsi que des repréailles de la part des gestionnaires lorsqu'ils osent se plaindre.

#### INTRODUCTION

- Les résidents en RPA sont plus nombreux à vivre de la maltraitance matérielle et financière que les personnes de 65 ans et plus vivant en maison unifamiliale, intergénérationnelle ou en condo<sup>1</sup>.
- Des études ont démontré qu'un grand nombre de baux de résidences privés pour aînés contenaient une ou plusieurs clauses illégales et/ou non conformes<sup>2</sup>.
- Selon le protecteur du citoyen : « [...] certaines RPA refusent de suivre les normes applicables à leur mission malgré les rappels des CISSS ou CIUSSS responsables de leur certification. De leur côté, des CISSS et des CIUSSS hésitent à sanctionner des résidences fautives, principalement par manque de ressources et par volonté de maintenir celles qui existent. » (p.14)<sup>3</sup>

#### APERÇU DE LA RECHERCHE

- Déjà en 2017, conscients et alarmés par les situations vécues par plusieurs résidents en RPA, des acteurs du milieu communautaire se sont regroupés afin de créer le *Comité droits des aîné(e)s en résidences privées de l'agglomération de Longueuil* y compris Les Habitations Paul-Pratt.
- En 2018, ce comité a mis en place un projet de recherche visant à décrire les situations de maltraitance en RPA avec la chercheuse Mélanie Couture, maintenant titulaire de la Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées.
- Sur le plan scientifique, il y a un manque flagrant de données sur la maltraitance dans ce contexte.
- Cette recherche qualitative descriptive exploratoire visait donc à comprendre comment la maltraitance en RPA se manifeste lorsqu'elle est perpétrée par les gestionnaires et les employés.

#### Démarche de recherche

- Des entrevues individuelles et en dyades ont été effectuées auprès de 12 résidents et 5 personnes proches aidantes ayant vécu des difficultés avec les gestionnaires et/ou employés de résidences privées pour aînés dans l'Agglomération de Longueuil, Québec, Canada.
- En tout, 13 femmes et 4 hommes francophones âgés en moyenne de 80 ans ont été interviewés.

<sup>1</sup> Gingras, L. (2020). Enquête sur la maltraitance envers les personnes âgées au Québec 2019. Portrait de la maltraitance vécue à domicile [En ligne], Québec, Institut de la statistique du Québec, 153 p.

<sup>2</sup> Association québécoise de défense des droits des personnes retraitées et préretraitées du Québec (2013); Grégoire et Gratton (2011); Protecteur du citoyen (2016)

<sup>3</sup> Protecteur du citoyen (2022). *Rapport annuel d'activité 2021-2022*. Québec. 174p.



Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées

Research Chair on Mistreatment of Older Adults

Des outils de sensibilisation sont disponibles :

Affiches:

<https://maltraitecedesaines.com/projets/maltraitance-en-residence-privee-pour-aine/>

Balados série maltraitance en RPA:

<https://maltraitecedesaines.com/balados/>

## Résultats de la recherche

Tableau 1. Résultats décrivant les principales manifestations de maltraitance en RPA avec exemples

Manifestations	Exemples concrets
<b>Soins omis ou inadéquats</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Fournir les mauvais médicaments</li><li>• Servir de la nourriture non conforme aux restrictions alimentaires de certains résidents</li><li>• Occasionner de la douleur excessive durant les soins</li></ul>
<b>Engagements non respectés par les propriétaires</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Charger un montant plus élevé que celui indiqué dans le bail</li><li>• Charger un loyer avant que le résident soit emménagé</li><li>• Facturer des coûts pour des services non fournis ou non désirés</li><li>• Ne pas fournir un logement mieux adapté lorsque promis</li></ul>
<b>Non-reconnaissance des besoins des résidents</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Refuser d'effectuer des modifications pour améliorer la sécurité</li><li>• Se présenter sans avertissement dans le logement</li><li>• Ne pas entreprendre de démarches lorsque des objets disparaissent</li><li>• Ignorer les propositions d'activités par les résidents</li><li>• Ne pas adapter les moyens de communication pour les problèmes auditifs ou visuels</li><li>• Refuser de créer un comité de résidents à la demande des résidents</li></ul>
<b>Représailles de la part des gestionnaires</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Expulser le résident du bureau du gestionnaire</li><li>• Contrôler l'information partagée entre les résidents</li><li>• Demander aux employés de ne plus adresser la parole au résident</li><li>• Empêcher le résident de payer son loyer afin de pouvoir l'expulser et lui interdire l'accès à la RPA</li></ul>

## EXAMEN DES CONCLUSIONS

- Les témoignages des résidents et des PPA reflètent que la maltraitance se manifeste notamment par une absence d'action appropriée afin de répondre aux besoins des résidents.
- Les plaintes effectuées par les résidents et les PPA auprès de différentes instances peuvent engendrer des représailles de la part des gestionnaires.
- La maltraitance est surtout perpétrée par les gestionnaires, de façon systémique et avec impunité.

## RECOMMANDATIONS DE POLITIQUE GÉNÉRALE ET CONSÉQUENCES DE LA RECHERCHE

### Pour les résidents et les PPA

- Sensibilisation accrue concernant les obligations légales des RPA y compris la *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité* (L-6.3).
- Informations sur les structures de soutien disponibles (p.ex. Centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes).
- Offrir d'autres options dans un contexte de pénurie de logements en finançant adéquatement d'autres types d'habitations, dont des organismes à but non lucratif (OBNL) et des coopératives d'habitations.

### Pour les RPA

- Création et soutien des comités de milieux de vie indépendants qui joueraient un rôle dans l'identification des besoins des résidents et le suivi des situations potentielles de maltraitance.
- Application des sanctions prévues à la L-6.3.

Avec la participation financière de :

