

Accessibilité à la justice pour les personnes âgées



Photo : **Photo courtoisie**

Les personnes âgées ont droit à des ressources judiciaires autant que les autres personnes

par Margherita M. Morsella, avocate

Pendant la pandémie, le monde entier a exprimé son indignation et son opposition face aux abus et aux souffrances infligés aux personnes âgées. Les Nations Unies se sont également mobilisées pour lutter contre ce phénomène et ont choisi, pour l'année 2021, le thème « L'accessibilité à la justice pour les personnes âgées ».

L'accessibilité à la justice est essentielle pour toute personne, y compris les personnes âgées, notamment lorsqu'il s'agit de signaler un abus ou un crime. Or, lorsque les rouages du système judiciaire tournent lentement, il devient impossible de prévenir ou de réparer efficacement les torts graves subis par les personnes âgées.

Celles-ci ne doivent en aucun cas être exclues du système judiciaire. Leurs droits fondamentaux doivent être pleinement reconnus et protégés afin de prévenir toute forme de maltraitance. Il est impératif de les sensibiliser au fait qu'elles ont autant droit que toute autre personne à l'accès aux ressources judiciaires. D'ailleurs, les Nations Unies envisagent la création d'une Convention internationale spécifique visant à défendre les droits des personnes âgées.

Cependant, à l'heure actuelle, dénoncer des abus ou obtenir justice demeure extrêmement difficile, tant pour les personnes âgées que pour leurs familles. Le système en place ne facilite pas l'accès à la justice et n'offre pas une protection adéquate contre les mauvais traitements. Même avant la pandémie, les abus et la maltraitance atteignaient des niveaux scandaleux. Pourtant, malgré la multiplication des rapports volumineux produits par des commissions, des associations et divers organismes, peu de mesures concrètes ont été mises en œuvre pour éradiquer ce fléau.

L'accessibilité à la justice constitue une condition préalable essentielle à la protection et à la promotion de l'ensemble des droits humains. Elle comprend notamment :

- Le droit à un procès équitable;
- L'égalité d'accès et l'égalité devant les tribunaux;
- Le droit de rechercher et d'obtenir des recours justes et opportuns en cas de violation des droits;
- Le manque d'accès à la justice compromet gravement la capacité des personnes âgées à exercer pleinement l'ensemble de leurs droits humains, notamment le droit à la santé, le droit à une protection sociale adéquate et le droit de vivre dans la dignité.

Quelques obstacles à l'accessibilité à la justice

Les personnes âgées font face à de nombreux obstacles lorsqu'il s'agit d'accéder à la justice. D'abord, plusieurs d'entre elles n'ont pas accès à une information claire et accessible et ignorent souvent l'étendue de leurs droits. Elles craignent également de dénoncer les personnes qui les maltraitent, qu'il s'agisse de soignants, de membres de la famille, d'amis ou de voisins.

À cela s'ajoute le découragement lié au coût élevé des services juridiques. Les personnes âgées savent que les procédures judiciaires sont longues, complexes, stressantes et qu'il faut souvent attendre des années avant qu'un dossier ne soit entendu par les tribunaux. Même lorsqu'elles ont le courage et les ressources financières nécessaires pour entreprendre des démarches judiciaires, leur parole est fréquemment mise en doute, notamment en raison de problèmes réels ou présumés de mémoire.

De façon générale, de nombreuses personnes âgées et leurs proches estiment que « cela n'en vaut pas la peine » et manifestent peu de confiance envers un système judiciaire qu'ils perçoivent comme inadapté à

leur réalité. Elles auraient pourtant besoin d'un système plus simple, humain et accessible, offrant un accompagnement adéquat et un soutien accru tout au long du processus.

En théorie, la Loi sur les services de santé et les services sociaux reconnaît plusieurs droits fondamentaux à l'usager, notamment :

- Le droit d'être informé de son état de santé et des soins offerts;
- Le droit de recevoir des services de santé et des services sociaux personnalisés et adéquats;
- Le droit de consulter son dossier de santé, dans le respect de la confidentialité;
- Le droit d'être assisté ou représenté par une personne de son choix;
- Le droit d'être traité avec courtoisie, équité, sécurité et respect.

Or, dans la pratique, l'exercice effectif de ces droits demeure souvent limité, voire inaccessible, pour de nombreuses personnes âgées.

Mais que peut faire l'ainé ?

Prenons l'exemple d'une situation de maltraitance dans l'un des nombreux CHSLD au Québec. Comme mentionné dans un article précédent intitulé « La maltraitance des personnes âgées est-elle encore un tabou ? » (Publié dans *Le Corriere Italiano*, édition du 8 juillet 2021, page 4), 64 % du personnel interrogé a admis avoir maltraité une personne âgée dans ce type d'établissement.

Mais, concrètement, que peut faire une personne âgée victime d'abus ? Lorsqu'elle est atteinte de démence ou de la maladie d'Alzheimer, elle peut ne plus se souvenir des faits ni être en mesure d'identifier les personnes responsables de la maltraitance. Dans ces circonstances, sa capacité à dénoncer les abus est gravement compromise.

Lorsque la personne âgée présente des signes évidents de maltraitance — blessures à la tête, aux bras, aux jambes, au visage, etc. — les membres de la famille ou toute personne concernée peuvent demander des explications à l'infirmière responsable ou au gestionnaire de l'établissement. Ces derniers ont l'obligation de produire un rapport afin de déterminer ce qui s'est produit. Toutefois, se limiter à la version des employés ou des gestionnaires, sans pouvoir recueillir le témoignage de la victime en raison de son état cognitif, demeure largement insuffisant pour faire toute la lumière sur la situation.

Il est possible de déposer une plainte auprès du Commissaire aux plaintes et à la qualité des services. Celui-ci doit rendre une décision dans un délai de 45 jours. Si la personne plaignante n'est pas satisfaite de la décision rendue, elle peut alors s'adresser au Protecteur du citoyen et la Commission des droits de la personne.

Il existe également un Centre d'aide et d'accompagnement aux plaintes (CAAP) pour aider la personne à présenter la plainte. (Site web : fcaap.ca/les-caap/ | tél. : 514-861-5998 | 4900, rue Jean-Talon Ouest, bureau 210, Montréal).

Un formulaire en ligne permet de déposer une plainte, tant pour soi-même que pour une autre personne. Il est essentiel de décrire avec précision la situation de maltraitance et, lorsque possible, d'y joindre des éléments de preuve tels que des photographies, des enregistrements ou des témoignages. Si la décision du Commissaire ou le Protecteur du citoyen demeure insatisfaisante, un recours devant le tribunal des droits humains et de droit civil peut être envisagé.

Par ailleurs, certaines mesures ont été mises en place par le gouvernement provincial afin de lutter contre la maltraitance envers les personnes âgées, notamment :

- Les Plans d'action gouvernemental pour lutter contre les mauvais traitements envers les personnes âgées (2010-2015, 2017-2022, 2022-2027) ;
- La Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité (L-6.3, 2017-2018) ;
- L'adoption d'une politique de lutte contre la maltraitance dans les services de santé et les services sociaux ;
- L'instauration de la déclaration pour certaines situations de mauvais traitements;

– des règlements relatifs au respect des mécanismes de contrôle et à la surveillance dans les CHSLD, entrés en vigueur en 2018 ;

– la politique du logement ainsi que les soins et services de longue durée, lancés en 2021.

Comme vous pouvez le constater, il existe une réelle volonté de soutenir les personnes en situation de vulnérabilité. Toutefois, il est essentiel de passer de la théorie à la pratique. La population doit être informée des lois en vigueur et des recours possibles, et ne pas craindre de dénoncer les abus, afin que personne ne soit laissé pour compte ni privé de protection.

Ressources

- Commission des droits de la Personne/Human Rights Commission 514-405-4228, 1-800-361-6477 cdpdj.qc.ca
- Tribunal des droits de la Personne/Human Rights Tribunal 514-393-6274, tribunal.personne@judex.qc.ca
- Protecteur du citoyen 1-800-4635070.
- Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP) 514-861-5998.
- Ligne d'aide aux personnes âgées 1-888-489-2287. Sur le site (<https://www.aideabusaines.ca/communautés-culturelles/>), il y a une section en italien qui explique les services et le problème.
- Juripop 514-705-1637.

Margherita M Morsella B.A. L.L.B.

Avocate chez Devichy avocats Montréal