

**L'EXPLOITATION DES PERSONNES ÂGÉES ET HANDICAPÉES  
AU SENS DE LA CHARTE QUÉBÉCOISE  
ET LA MALTRAITANCE SELON LA *LOI VISANT À LUTTER  
CONTRE LA MALTRAITANCE ENVERS LES AÎNÉS ET TOUTE AUTRE  
PERSONNE MAJEURE EN SITUATION DE VULNÉRABILITÉ***

Document adopté à la 666<sup>e</sup> séance de la Commission,  
tenue le 18 janvier 2019, par sa résolution COM-666-6.1.1



Jean-François Trudel  
Secrétaire de la Commission

Analyse, recherche et rédaction :

*M<sup>e</sup> Michèle Turenne*, conseillère juridique  
Direction de la recherche, de l'éducation-coopération et des communications

Traitement de texte :

*Chantal Légaré*  
Direction de la recherche, de l'éducation-coopération et des communications

## TABLE DES MATIÈRES

---

<b>INTRODUCTION .....</b>	<b>1</b>
<b>1 L'EXPLOITATION DES PERSONNES ÂGÉES OU HANDICAPÉES SELON LA CHARTE.....</b>	<b>6</b>
1.1 La « personne âgée » en vertu de l'alinéa 1 de l'article 48 de la Charte .....	6
1.1.1 Les « aînés » versus les « personnes âgées » .....	7
1.2 La personne âgée en situation de vulnérabilité au sens de l'article 48 de la Charte .....	8
1.3 La personne handicapée en situation de vulnérabilité au sens de l'article 48 de la Charte.....	12
1.4 La protection contre l'exploitation en application de l'article 48 de la Charte et les critères retenus par la jurisprudence .....	13
1.5 La nature de la protection contre l'exploitation et les réparations prévues en vertu de la Charte.....	18
1.6 Les droits de la Charte pouvant être atteints dans une situation d'exploitation .....	23
1.7 Les formes d'exploitation les plus documentées .....	29
1.8 Les actions de la Commission dans un dossier d'exploitation de personne âgée ou de personne handicapée .....	32
1.8.1 Les pouvoirs des enquêteurs de la Commission .....	34
1.8.2 Les actions et mesures pouvant découler d'une enquête à la Commission .....	38
<b>2 LA MALTRAITANCE ENVERS LES AÎNÉS ET TOUTE AUTRE PERSONNE MAJEURE EN SITUATION DE VULNÉRABILITÉ .....</b>	<b>40</b>
2.1 L'objet de la Loi visant à lutter contre la maltraitance .....	40
2.2 La personne « en situation de vulnérabilité » au sens de la Loi et du PAM.....	41
2.3 La maltraitance au sens de la Loi et du PAM.....	45
2.3.1 Les formes de maltraitance .....	47
2.3.2 Les différents types de maltraitance.....	47
2.4 Les actions et recours prévus en vertu de la Loi et de l'Entente-cadre.....	54
2.4.1 L'adoption d'une politique .....	54
2.4.2 Le signalement de la maltraitance.....	55
2.4.3 Les recours prévus en vertu de la Loi .....	57
2.4.4 Les actions en vertu de l'Entente-cadre .....	60
2.4.5 Le rôle de la Commission en application de l'Entente-cadre.....	62
<b>3 LA MALTRAITANCE VERSUS L'EXPLOITATION : POINTS DE CONVERGENCE ET DE DIVERGENCE.....</b>	<b>63</b>
3.1 La qualification juridique de la faute .....	63
3.1.1 L'exploitation au sens de l'article 48 de la Charte et la maltraitance : des fautes de responsabilité civile.....	63

3.1.2	L'exploitation ou la maltraitance : une infraction pénale ou criminelle dans certains cas .....	68
3.2	L'exploitation versus la maltraitance : convergences et divergences.....	69
3.2.1	Une situation d'exploitation ne sera pas toujours de la maltraitance .....	69
3.2.2	Une situation de maltraitance ne sera pas toujours de l'exploitation .....	71
3.2.3	Quelques situations d'exploitation qui peuvent être qualifiées de maltraitance organisationnelle .....	74
<b>CONCLUSION.....</b>		<b>80</b>

## INTRODUCTION

La Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (ci-après « Commission ») a pour mission d'assurer le respect et la promotion des principes énoncés à la *Charte des droits et libertés de la personne*<sup>1</sup>. Elle assure aussi la protection de l'intérêt de l'enfant, ainsi que le respect et la promotion des droits qui lui sont reconnus par la *Loi sur la protection de la jeunesse*<sup>2</sup>. Elle veille également à l'application de la *Loi sur l'accès à l'égalité en emploi dans les organismes publics*<sup>3</sup>.

La personne âgée ou handicapée est protégée particulièrement contre l'exploitation en vertu de l'article 48 de la Charte qui se lit comme suit :

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

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. »

En application de l'alinéa 1 de cette disposition et des articles 71 et 80 de la Charte, la Commission a la responsabilité spécifique de faire enquête sur les cas d'exploitation de personnes âgées ou handicapées et de proposer des moyens de régler ces situations ou de saisir le tribunal pour ce faire. Par ailleurs, la réalisation d'études sur le sujet ainsi que des activités d'éducation et de coopération sont nécessaires afin d'assurer une réalisation optimale des objectifs de protection prescrits par la Charte<sup>4</sup>.

Au regard de la protection des personnes âgées, un *Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes aînées* (ci-après « PAM ») fut adopté par le gouvernement en 2010<sup>5</sup>. On y explique que ceci « reflète la préoccupation du gouvernement en ce qui a trait

---

<sup>1</sup> RLRQ, c. C-12 (ci-après « Charte »).

<sup>2</sup> RLRQ, c. P-34.1.

<sup>3</sup> RLRQ, c. A-2.01.

<sup>4</sup> Charte, art. 71.

<sup>5</sup> Ce plan fut reconduit jusqu'en 2017 (ci-après « PAM 2010-2015 »), [En ligne]. <http://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/fichiers/ainee/plan-action-maltraitance-2010-2015.pdf>; un nouveau Plan est mis en place pour les années 2017 à 2022 (ci-après « PAM 2017-2022 »), [En ligne]. <http://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/fichiers/ainee/plan-action-maltraitance-2017-2022.pdf>

au vieillissement de la population et aux enjeux qu'il suscite [... et que ...] la maltraitance faite aux personnes âgées est peu connue ou reconnue. »<sup>6</sup>

En effet, les politiques destinées à accroître la protection des personnes âgées sont des plus nécessaires, eu égard notamment, à leur poids démographique et aux enjeux liés au vieillissement. Soulignons qu'« au 1<sup>er</sup> juillet 2017, on compte plus de 1,5 million de personnes âgées de 65 ans ou plus au Québec. Près d'une personne sur cinq appartient à ce groupe d'âge (19 %). La population de personnes de 65 ans ou plus se compose de 55 % de femmes et de 45 % d'hommes. Une accentuation du caractère féminin de la population survient avec l'avancement en âge. Les femmes composent 51 % de la population âgée de 65 à 69 ans, alors que chez les 90 ans ou plus, plus de sept personnes sur dix sont des femmes »<sup>7</sup>.

Dans le PAM 2017-2022, on mentionne que :

« si l'on étend la prévalence de 7 % de maltraitance, soit la donnée obtenue à la fin des années 1990, à l'ensemble de la population aînée du Québec, on peut déduire que plus de 105 000 personnes aînées sont maltraitées [...au] 1<sup>er</sup> juillet 2016. Aussi, en raison du vieillissement de la population, donc de l'augmentation du poids démographique des personnes aînées, le nombre de personnes maltraitées irait en augmentant, et ce, même si la prévalence de la maltraitance demeure inchangée. »<sup>8</sup>

Dans ce contexte, plusieurs mesures relèvent de la responsabilité de la Commission et le gouvernement lui a attribué des fonds spécifiques afin de soutenir celle-ci davantage dans le cadre de ses interventions en matière de prévention et de lutte contre l'exploitation de la personne âgée. Parmi les objectifs poursuivis et indiqués dans le premier PAM qui rejoignent le mandat de la Commission, soulignons particulièrement ceux-ci<sup>9</sup> :

- développer les connaissances en matière de maltraitance;

---

<sup>6</sup> PAM 2010-2015, p. 9. La proportion des personnes âgées de plus de 65 ans, devrait augmenter à 28.5% de la population d'ici 2061, avec un taux de croissance annuelle de 1,67 % sur l'ensemble de la période de projection commençant en 2011, voir : INSTITUT DE LA STATISTIQUE DU QUÉBEC, *Perspectives démographiques du Québec et des régions, 2011-2061*, Québec, 2014, p. 31, [En ligne]. <http://www.stat.gouv.qc.ca/statistiques/population-demographie/perspectives/perspectives-2011-2061.pdf>

<sup>7</sup> MINISTÈRE DE LA FAMILLE, *Les aînés au Québec, quelques données récentes, deuxième édition*, 2017, p. 5, [En ligne]. <http://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/fichiers/ainee/aines-quebec-chiffres.pdf>

<sup>8</sup> PAM 2017-2022, p. 20 se référant à : INSTITUT DE LA STATISTIQUE DU QUÉBEC, *Le Bilan démographique du Québec*, Édition 2016. p. 25, [En ligne]. <http://www.stat.gouv.qc.ca/statistiques/population-demographie/bilan2016.pdf>, et à Marie BEAULIEU et Johann BERGERON-PATENAUDE, *La maltraitance envers les aînés. Changer le regard*, Québec, Les Presses de l'Université Laval, 2012, p. 14.

<sup>9</sup> PAM 2010-2015, p. 58-66.

- accroître l'information sur les services et les recours offerts<sup>10</sup>;
- améliorer l'offre de formation et mieux outiller les intervenants;
- renforcer et étendre des actions afin de mieux contrer la maltraitance;
- intensifier la concertation afin de mieux prévenir, dépister et intervenir.

Le 30 mai 2017, l'Assemblée nationale adoptait à l'unanimité, la *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité*<sup>11</sup>.

Dans le cadre de cette loi, la maltraitance est ainsi définie :

« 3° "maltraitance" : un geste singulier ou répétitif ou un défaut d'action appropriée qui se produit dans une relation où il devrait y avoir de la confiance et qui cause, intentionnellement ou non, du tort ou de la détresse à une personne; »<sup>12</sup>

Il y est aussi prévu à l'article 17 al.1, que :

« [l]e ministre conclut une entente-cadre nationale concernant la maltraitance envers les aînés avec le ministre de la Sécurité publique, le ministre de la Justice, le ministre de la Santé et des Services sociaux, le directeur des poursuites criminelles et pénales, l'Autorité des marchés financiers, la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, le curateur public et tout autre ministère ou organisme jugé utile. »<sup>13</sup> (nos soulignés)

[...]

---

<sup>10</sup> Rappelons également que dans le Plan 2015-2019 des engagements gouvernementaux visant à favoriser la mise en œuvre de la politique *À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité*, la Commission s'est engagée à « Réviser la stratégie de lutte à la discrimination et à l'exploitation des personnes handicapées », [En ligne].  
[https://m.ophq.gouv.qc.ca/fileadmin/centre\\_documentaire/Documents\\_administratifs/PlanEngGouv2015-2019.pdf](https://m.ophq.gouv.qc.ca/fileadmin/centre_documentaire/Documents_administratifs/PlanEngGouv2015-2019.pdf)

Les travaux concernant les personnes handicapées pourront facilement être transposés en matière de personnes âgées, considérant l'état de vulnérabilité de ces deux groupes et le constat que les situations de handicap augmentent avec l'âge.

<sup>11</sup> RLRQ, c. L-6.3 (ci-après « Loi »). La Commission avait présenté des commentaires sur ce projet de loi en commission parlementaire : *Mémoire à la Commission des relations avec les citoyens de l'Assemblée nationale, Projet de loi n° 115, Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité*, (Cat. 2.412.54.13), 2017.

<sup>12</sup> Loi, art. 2 par. 3.

<sup>13</sup> Dans le PAM 2017-2022, il y est inscrit également à la mesure 28 qu'il faut « Élaborer une entente-cadre nationale pour garantir une meilleure protection et apporter l'aide nécessaire aux personnes aînées en situation de vulnérabilité qui sont victimes de maltraitance ».

al. 3 : « L'entente-cadre doit également prévoir la possibilité que celle-ci soit appliquée, avec les adaptations nécessaires, à toute personne majeure en situation de vulnérabilité. » (nos soulignés)

L'Entente-cadre signée le 17 février 2018, a pour objet :

« d'établir un partenariat entre les PARTIES [Ministre responsable des aînés, Ministre de la Santé et des Services sociaux, le Ministère de la Justice, Ministre de la Sécurité publique, Directeur des poursuites criminelles et pénales, Autorité des marchés financiers, Curateur public du Québec et la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse] afin d'assurer une meilleure protection et apporter l'aide nécessaire aux personnes aînées en situation de vulnérabilité qui sont victimes de maltraitance, qui pourrait constituer une infraction criminelle ou pénale, en favorisant une concertation efficace entre les intervenants dans le but d'assurer la meilleure intervention permettant de mettre fin à ces situations de maltraitance. »<sup>14</sup> (nos soulignés)

Dans cette entente, on définit les principes directeurs devant guider la mise en œuvre des interventions. Elle cible spécifiquement les personnes aînées, cependant, notons qu'à l'alinéa 3 de l'article 17 de la Loi, il y est prévu qu'elle pourrait couvrir également toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité. Nous en tiendrons compte dans ce présent avis.

À l'occasion des échanges survenus entre les différents acteurs interpellés<sup>15</sup> à intervenir dans pareil contexte, des questionnements semblent subsister relativement au rôle et à l'étendue des actions que peut prendre la Commission, et ce, tant en vertu du mandat que lui confère l'article 48 de la Charte, qu'en vertu de la Loi, de l'Entente-cadre qui en découle, ou encore du PAM.

Concernant l'exploitation au sens de la Charte, ces observations ne sont pas nouvelles. Déjà en 2001, dans le rapport publié à la suite de la consultation publique qu'elle a menée sur l'exploitation des personnes âgées<sup>16</sup>, la Commission notait que plusieurs participants ne comprenaient pas l'étendue des actions que la Commission peut prendre en la matière, en vertu de la Charte. À cet égard, soulignons que plusieurs travaux ont été menés depuis,

---

<sup>14</sup> Article 1, Entente-cadre, [En ligne]. <http://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/fichiers/ainee/entente-cadre-nationale.pdf>

<sup>15</sup> Notamment, des représentants des ministères de la Sécurité publique, de la Justice, de la Santé et des Services sociaux ainsi que du Curateur public.

<sup>16</sup> 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*, 2001, p. 8, [En ligne]. [http://www.cdpedj.qc.ca/Publications/exploitation\\_age\\_rapport.pdf](http://www.cdpedj.qc.ca/Publications/exploitation_age_rapport.pdf)

notamment, des séances d'information, la diffusion d'informations sur le site Internet de la Commission, la publication et la distribution de dépliants destinés au public, etc.

Pour ce qui est de la Loi et du PAM, il semble exister une certaine confusion quant à l'application concrète des expressions « maltraitance » versus « exploitation » pour désigner les situations dans lesquelles une personne âgée ou une personne majeure vulnérable peut se retrouver. Les termes « maltraitance » et « exploitation » sont-ils synonymes à certains égards? Quels sont les points de convergence quant à leur portée? Quelles distinctions ou nuances sont à faire quant à leur interprétation et application? Dans quelles situations la Commission a-t-elle compétence pour conduire une enquête ou peut-elle intervenir?

Ce texte a pour objet de répondre aux questionnements qui subsistent, aussi bien à l'interne qu'à l'externe, relativement au rôle et à l'étendue des actions que peut prendre la Commission :

- tant en vertu du mandat que lui confèrent l'article 48 et les articles 71 et suivants de la Charte,
- qu'en vertu de la *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité*, qui a été adoptée en 2017,
- et de l'*Entente-cadre nationale pour lutter contre la maltraitance envers les personnes aînées*, qui découle de cette loi et que la Commission a signée avec les autres partenaires le 17 février 2018.

Précisons plus particulièrement que cet avis a été préparé à la demande du Service de l'éducation-coopération de la Commission, qui est responsable de donner des formations et de représenter la Commission auprès de plusieurs de ses partenaires, dans le cadre de l'Entente-cadre et du Plan d'action gouvernemental pour lutter contre la maltraitance.

Ceci dit, nous nous proposons d'analyser des éléments permettant de mieux guider les actions de la Commission, notamment en matière de traitement des plaintes, d'information donnée au public, etc. Nous regarderons également les interventions et les collaborations souhaitables qui peuvent être entreprises avec les différents acteurs interpellés en pareil contexte.

Pour ce faire, nous discuterons en premier lieu, de la situation de vulnérabilité tant des personnes âgées et handicapées au sens de l'alinéa 1 de l'article 48 de la Charte que des personnes aînées et majeures vulnérables au sens de la Loi ou du PAM. Dans un deuxième

temps nous tâcherons d'établir, les points de convergences et les distinctions à faire entre les expressions « exploitation » et « maltraitance » ainsi que leur application. Nous verrons par ailleurs, les rôles que pourrait jouer la Commission en vertu de sa mission de même que ceux qui seraient dévolus à d'autres intervenants.

Pour terminer, nous analyserons les limites des actions et des recours offerts en vertu de la Loi et proposerons des perspectives d'interventions en vue d'assurer une protection la plus optimale possible des droits des personnes en situation de vulnérabilité en cause.

## **1 L'EXPLOITATION DES PERSONNES ÂGÉES OU HANDICAPÉES SELON LA CHARTE**

### **1.1 La « personne âgée » en vertu de l'alinéa 1 de l'article 48 de la Charte**

L'expression « personne âgée » inscrite à l'article 48 de la Charte n'y est pas définie. Elle n'a pas non plus été discutée lors des débats parlementaires entourant l'adoption de cette disposition par l'Assemblée nationale.

Selon l'Office québécois de la langue française, la personne âgée est la : « [p]ersonne qui a vécu plus longtemps que la plupart des personnes qui l'entourent et à qui il reste moins de temps à vivre que celui qu'elle a déjà vécu »<sup>17</sup>.

Pour le Tribunal des droits de la personne, la définition de la personne âgée, au sens de l'article 48, doit être flexible quant à l'âge qui doit lui être applicable. Elle « [...] doit s'entendre des personnes que l'âge a rendues vulnérables et qui peuvent s'inscrire dans un rapport de dépendance, qu'elle soit physique, économique, affective ou psychologique »<sup>18</sup>.

---

<sup>17</sup> OFFICE QUÉBÉCOIS DE LA LANGUE FRANÇAISE, *Grand Dictionnaire terminologique*, 2012, [En ligne]. <http://www.granddictionnaire.com/>.

<sup>18</sup> *Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse c. Gagné*, 2002 CanLII 6887 (QC T.D.P.), par. 90. Voir aussi : *Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse c. Brzozowski*, [1994] R.J.Q. 1447, (T.D.P.Q.); COMMISSION DES DROITS DE LA PERSONNE ET DES DROITS DE LA JEUNESSE, préc., note 16, p. 8-10.

L'auteur M<sup>e</sup> Maurice Drapeau, souligne dans un ouvrage portant sur l'exploitation des personnes âgées que :

« [l]e Tribunal a ainsi évité le piège de fixer un âge précis (par exemple, 65 ans) pour être considéré comme âgé. Cette position relative permet selon nous de déterminer si la personne est âgée au cas par cas. Nous croyons ainsi que plus une personne est vulnérable, même si elle est sous le seuil de 65 ans, plus elle pourra déjà être considérée comme personne âgée [pour l'application de l'article 48]. »<sup>19</sup>

Quant à l'auteure M<sup>e</sup> Marie-Hélène Dufour, elle fait également ces remarques :

« La notion de "personne âgée" demeure cependant une catégorie hétérogène aux contours flous. Le Centre canadien d'études sur le droit des aînés précise d'ailleurs ceci :

"La personne âgée n'est pas seulement celle qui est âgée de plus de 65 ans. Une personne âgée de moins de 65 ans peut être victime de mauvais traitements et négligence à l'égard des aînés si les abus surviennent dans les circonstances relatives à l'âge et aux besoins d'aide ou d'assistance". »<sup>20</sup>

En conclusion sur ce point, retenons conformément à la jurisprudence :

« [qu']e)n soi, l'expression "personne âgée" de l'article 48 n'a aucune connotation autre que de signifier personne d'un âge plus avancé. Être une personne âgée ne comporte pas en soi un état de dépendance, de vulnérabilité [...] Ces caractéristiques doivent se retrouver plutôt dans la notion même d'exploitation. »<sup>21</sup>

### **1.1.1 Les « aînés » versus les « personnes âgées »**

Dans la Loi et dans le PAM, on utilise plutôt le terme « aînés », sans toutefois le définir.

L'Office québécois de la langue française explique :

« L'évolution de la place accordée aux personnes âgées dans la société s'accompagne d'une évolution parallèle des termes employés pour désigner ces personnes. Ainsi, des termes auparavant fréquemment utilisés, comme *vieux*, *vieille* et *vieillard*, connaissent

---

<sup>19</sup> Maurice DRAPEAU, *Contre l'exploitation des personnes âgées ou handicapées*, Montréal, Wilson & Lafleur, 2014, p. 12-13.

<sup>20</sup> Marie-Hélène DUFOUR, « Définitions et manifestations du phénomène de l'exploitation financière des personnes âgées », (2014) 44 R.G.D. 235, 242, citant CENTRE CANADIEN D'ÉTUDES SUR LE DROIT DES AÎNÉS, *La loi des mauvais traitements et de la négligence envers les aînés : un guide pratique*, Vancouver, Institut du droit de la Colombie-Britannique, 2011, p. 7.

<sup>21</sup> *Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse c. Brzozowski*, préc., note 18, p. 40.

une utilisation décroissante, particulièrement dans la langue administrative, et tendent à être remplacés par le terme *personne âgée* et, plus récemment, par *aîné* et *aînée*. »<sup>22</sup>

Le terme « aînés » est peut-être considéré comme une expression moins péjorative et plus inclusive. Au fait, c'est la façon la plus actuelle de désigner l'ensemble des personnes généralement âgées de 65 ans et plus dans le discours social et gouvernemental<sup>23</sup>.

Finalement, c'est de la même catégorie de personnes dont il s'agit lorsqu'on parle de personnes âgées ou d'aînés aux fins de l'application de l'article 48 de la Charte, de la Loi ou du PAM. Dans pareil contexte, nous considérerons les expressions « personnes âgées » et « aînés », synonymes ou interchangeables et seront donc employées indistinctement<sup>24</sup>.

## **1.2 La personne âgée en situation de vulnérabilité au sens de l'article 48 de la Charte**

La notion de vulnérabilité sert de pivot pour l'application de l'article 48 de la Charte. La juge Rivet se référant à un rapport de la Commission<sup>25</sup> mentionne « [...] qu'en introduisant l'article 48 dans la Charte, le législateur vise des personnes dont la vulnérabilité est liée à l'âge. »<sup>26</sup>

Dans le *Dictionnaire Larousse*, on donne comme exemples pour illustrer une position vulnérable, le fait d'être « exposé aux atteintes d'une maladie ou bien d'être la cible facile des attaques d'un ennemi »<sup>27</sup>.

La notion de situation de vulnérabilité est complexe.

L'auteure M<sup>e</sup> Christine Morin explique<sup>28</sup> :

---

<sup>22</sup> [En ligne]. [http://www.granddictionnaire.com/ficheOqlf.aspx?Id\\_Fiche=17049404](http://www.granddictionnaire.com/ficheOqlf.aspx?Id_Fiche=17049404)

<sup>23</sup> Voir : MINISTÈRE DE LA FAMILLE, préc., note 7. Selon le contexte social ou culturel, l'expression « personne âgée » n'aura pas nécessairement un sens péjoratif.

<sup>24</sup> Voir à ce propos : M.-H. DUFOUR, préc., note 20, 241-244.

<sup>25</sup> COMMISSION DES DROITS DE LA PERSONNE ET DES DROITS DE LA JEUNESSE, préc., note 16.

<sup>26</sup> *Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse c. Gagné*, préc., note 18, par. 86.

<sup>27</sup> [En ligne]. <https://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/vuln%C3%A9rable/82657>

<sup>28</sup> Christine MORIN, « La progression de la Charte québécoise comme instrument de protection des personnes aînées » dans *Le Tribunal des droits de la personne : 25 ans d'expérience en matière d'égalité*, Colloque, Montréal, Éditions Yvon Blais, 2015.

« Bien entendu, toute personne âgée n'est pas vulnérable. C'est néanmoins parce que les personnes âgées ou handicapées sont, de façon générale, plus susceptibles d'être vulnérables que la moyenne des gens qu'elles sont visées par une telle disposition de la Charte... La vulnérabilité n'est d'ailleurs pas un concept juridique. On ne la retrouve ni dans le Code civil, ni même dans la Charte, et elle n'est associée à aucune catégorie juridique définie. Pour le juriste, la vulnérabilité apparaît comme une notion fuyante. »<sup>29</sup>

Aucune définition législative au Québec ne proposait comment circonscrire une personne en situation de vulnérabilité avant l'adoption de la Loi en 2017. Il faut toutefois noter qu'il existe une définition en droit fédéral canadien dans la *Loi sur le casier judiciaire*<sup>30</sup>. On y indique qu'une « personne vulnérable » est :

« [une] personne qui, en raison de son âge, d'une déficience ou d'autres circonstances temporaires ou permanentes : a) soit est en position de dépendance par rapport à d'autres personnes; b) soit court un risque d'abus ou d'agression plus élevé que la population en général de la part d'une personne en position d'autorité ou de confiance par rapport à elle. »

Cette définition est d'ailleurs similaire aux critères développés par la jurisprudence pour qualifier l'exploitation en regard de l'article 48 de la Charte, comme nous le verrons plus loin.

Avec l'adoption de la Loi, la « situation de vulnérabilité » est désormais circonscrite législativement au Québec. Elle est définie de la sorte :

Art. 2 par. 4°: « une personne majeure dont la capacité de demander ou d'obtenir de l'aide est limitée temporairement ou de façon permanente, en raison notamment d'une contrainte, d'une maladie, d'une blessure ou d'un handicap, lesquels peuvent être d'ordre physique, cognitif ou psychologique; »

Cependant, bien avant cette consécration législative, les travaux de la Commission ainsi que les développements jurisprudentiels, ont permis de circonscrire ce qu'on entend par une personne en situation de vulnérabilité pour l'application de l'alinéa 1 de l'article 48 de la Charte.

D'ailleurs, dans le rapport de consultation précité, la Commission explique :

« [...] même si certaines personnes vivent jusqu'à un âge très avancé sans développer d'incapacité ni de maladie chronique, elles sont soumises à un processus de fragilisation continu. On ne peut donc nier que l'âge, du moins à partir d'un certain seuil, entraîne une vulnérabilité de plus en plus accentuée de la personne, dont la capacité de défense est

---

<sup>29</sup> *Id.*, p. 102.

<sup>30</sup> L.R.C. 1985, c. C-47, art. 6.3.

inévitavelmente affaiblie, non seulement physiquement, mais également aux niveaux affectif et psychique... Même si la vulnérabilité s'avère découler des déficiences qui caractérisent une personne, elle acquiert son sens par rapport à deux facteurs qui interagissent : d'une part, la nature et le degré de cette vulnérabilité et, d'autre part, les conditions offertes à cette personne par son environnement. »<sup>31</sup> (nos soulignés)

Outre l'âge avancé qui peut être, en soi, une source générale de vulnérabilité, les maladies et pertes associées au vieillissement en sont notamment des sources spécifiques. Dans la décision *Fiset*<sup>32</sup>, le Tribunal souligne :

« [...] que l'état de santé des personnes âgées fait en sorte qu'elles sont plus vulnérables car les capacités physiques diminuent progressivement avec l'âge. Cette vulnérabilité physique s'ajoute à la perception qu'ont les personnes âgées de leur fragilité accrue à mesure que baissent leurs capacités de résistance et de récupération. Cette perception les rend plus craintives devant l'éventualité d'un problème physique.

Par ailleurs, lorsqu'une personne manifeste des troubles cognitifs ou des épisodes confusionnels, elle se trouve dans la situation la plus susceptible de générer des abus. Enfin, l'isolement et la vulnérabilité sociale qui lui est généralement associée, représentent la forme de vulnérabilité la plus fréquente et la plus insidieuse pour les personnes âgées. Elle n'a pas pour cause l'état de la personne elle-même, mais plutôt le fait qu'au vieillissement, sont associées les pertes d'éléments significatifs d'une vie sociale : décès du conjoint et d'amis, fin d'une période très active de la vie et effritement du réseau social qui lui était associé, diminution du revenu, désintéressement de la part des enfants, eux-mêmes pris par les exigences quotidiennes. »<sup>33</sup>

Ainsi, c'est plutôt la vulnérabilité (et souvent la dépendance) qui constituent la pierre angulaire d'une situation d'exploitation, aucun âge spécifique n'étant déterminé<sup>34</sup>, quoique l'âge avancé demeure un indicateur.

Citons à cet égard un passage de la décision *Vallée*<sup>35</sup> du Tribunal des droits de la personne :

« [...] plus une personne est vulnérable, plus elle dépend, aux plans physique, mental ou émotif, de son entourage et de son environnement. Cette dépendance constitue à son

---

<sup>31</sup> COMMISSION DES DROITS DE LA PERSONNE ET DES DROITS DE LA JEUNESSE, préc., note 16, p. 9.

<sup>32</sup> *Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse c. Fiset*, 1998 CanLII 31 (QC T.D.P.), [En ligne]. <http://canlii.ca/t/1fvmg>

<sup>33</sup> *Id.*, par. 30-31.

<sup>34</sup> *Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse c. Gagné*, préc., note 18, par. 90. Voir aussi : *Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse c. Brzozowski*, préc., note 18; COMMISSION DES DROITS DE LA PERSONNE ET DES DROITS DE LA JEUNESSE, préc., note 16, p. 8-10.

<sup>35</sup> *Québec (Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse) c. Vallée*, 2003 CanLII 28651 (QC T.D.P.).

tour un facteur de vulnérabilité ou accroît la vulnérabilité préexistante en créant une source de pouvoir pour la personne dont la personne âgée dépend. »<sup>36</sup>

En somme, en matière d'exploitation de la personne âgée, « [l]a vulnérabilité, qui ne doit donc pas être présumée en raison de l'âge avancé de la victime, fait plutôt appel à un ensemble de facteurs tels l'isolement, l'insécurité et la perte d'autonomie, et s'attache ainsi à la situation globale de la personne. »<sup>37</sup>

À cet égard, retenons que dans un avis du Conseil des aînés<sup>38</sup>, on indique à juste titre qu'un traitement différentiel d'une personne du fait de son âge pourrait être une manifestation de l'âgisme, qui est considéré comme une discrimination en vertu de l'article 10 de la Charte. On y explique que « [l]'âgisme sur le plan "représentatif" (stéréotypes âgistes, préjugés âgistes, fausses croyances envers un groupe d'âge) fait en sorte que l'on considère tous les individus d'un groupe d'âge de la même façon, sans tenir compte de leur hétérogénéité »<sup>39</sup>. Il faut toujours se garder de faire une équation directe entre l'âge avancé et la vulnérabilité, la présence d'indicateurs pertinents est nécessaire pour ce faire<sup>40</sup>.

Effectivement, « [l]'âge, même avancé, est insuffisant à lui seul pour conclure à un état de dépendance ou de vulnérabilité »<sup>41</sup>. Dans la décision *R. T.*<sup>42</sup>, le Tribunal des droits de la personne, formule la mise en garde suivante : « conclure que toute personne âgée est

---

<sup>36</sup> *Id.*, par. 79. Voir aussi : COMMISSION DES DROITS DE LA PERSONNE ET DES DROITS DE LA JEUNESSE, préc., note 16, p. 10.

<sup>37</sup> COMMISSION DES DROITS DE LA PERSONNE ET DES DROITS DE LA JEUNESSE, *L'exploitation des personnes âgées. Rapport sur la mise en œuvre des recommandations formulées dans le rapport Vers un filet de protection resserré*, 2005, p. 39, [En ligne]. [http://www.cdpdj.qc.ca/publications/suivi\\_exploitation.pdf](http://www.cdpdj.qc.ca/publications/suivi_exploitation.pdf)

<sup>38</sup> CONSEIL DES AÎNÉS DU QUÉBEC, *Avis sur l'âgisme envers les aînés : état de la situation*, Gouvernement du Québec, 2010.

<sup>39</sup> *Id.*, p. 5-6.

<sup>40</sup> Marc-André DOWD, « L'exploitation des personnes âgées ou handicapées : où tracer les limites de l'intervention de l'État? » dans S.F.P.B.Q., vol. 182, *Pouvoirs publics et protection (2003)*, Cowansville, Éditions Yvon Blais, 2003, p. 55, à la page 62.

<sup>41</sup> *Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (Succession Provencher) c. Riendeau*, 2018 QCTDP 23. Permission d'appeler accordée le 13 décembre 2018 : *Riendeau c. Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (Succession Provencher)*, 2018 CanLII 2178 (QC C.A.), [En ligne]. <http://canlii.ca/t/hwpzs>

<sup>42</sup> *Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse c. R.T.*, 2015 QCTDP 23.

nécessairement vulnérable au point où la protection de l'article 48 de la Charte s'appliquerait n'a pas de fondement empirique et véhiculerait des préjugés non fondés »<sup>43</sup>.

### **1.3 La personne handicapée en situation de vulnérabilité au sens de l'article 48 de la Charte**

En application de l'alinéa 1 de l'article 48 de la Charte, la personne handicapée (sans distinction quant à l'âge) est aussi protégée contre l'exploitation. En premier lieu, la personne doit être dans une situation de handicap (physique ou psychologique) susceptible de la rendre vulnérable dans un contexte donné.

Dans la décision *Robitaille*<sup>44</sup> qui analyse le cas de personnes souffrant de handicaps physiques et psychologiques ayant été exploitées financièrement, les victimes ont fait valoir qu'elles ont été maltraitées<sup>45</sup>. Le Tribunal des droits de la personne explique :

« la vulnérabilité de la personne âgée ou handicapée doit être établie en examinant divers éléments, tantôt personnels, tantôt relationnels, voire même sociétaux. Le Tribunal doit donc considérer ces divers éléments afin d'établir, dans chaque cas, les facteurs de vulnérabilité spécifiques qui entrent en jeu et qui permettent à une personne de se prévaloir du droit à la protection contre l'exploitation garanti par l'article 48 de la Charte. »<sup>46</sup> (nos soulignés)

Dans cette décision, en plus du handicap constaté, les conditions socio-économiques des victimes (bénéficiaires des prestations de l'aide sociale), leur dépendance et leur isolement ont permis de démontrer leur situation de vulnérabilité<sup>47</sup>.

Quant à l'affaire *Hamel*<sup>48</sup>, il s'agit de personnes vivant avec un handicap physique (en plus d'être d'âge avancé) et nécessitant l'usage d'appareils adaptés et spécialisés pour se déplacer

---

<sup>43</sup> *Id.*, par. 45.

<sup>44</sup> *Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse c. Robitaille*, 2014 QCTDP 2.

<sup>45</sup> *Id.*, par. 67, 213.

<sup>46</sup> *Id.*, par. 132.

<sup>47</sup> *Id.*, par. 234.

<sup>48</sup> *Québec (Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse) c. Hamel*, 2003 CanLII 918 (QC T.D.P.), [En ligne]. <http://canlii.ca/t/4s8t>

et vaquer à leurs occupations. Dans ce cas, profitant de leur vulnérabilité due à leur handicap et leur isolement social, le mis en cause leur a vendu des appareils à des prix exorbitants<sup>49</sup>.

Soulignons toutefois que lorsqu'il s'agit de handicap intellectuel et que de surcroît les victimes sont hébergées dans une institution, tel que dans l'affaire *Coutu*<sup>50</sup>, le Tribunal admet d'emblée « que les victimes sont des personnes plus vulnérables que d'autres à cause de leur déficience mentale »<sup>51</sup> sans faire une analyse détaillée de la situation de vulnérabilité.

Dans cette dernière affaire, l'exploitation financière (et psychologique) des victimes est constatée par le Tribunal des droits de la personne du fait « d'une utilisation déraisonnable de leur allocation personnelle, [...] [les résidents] sont amenés à effectuer obligatoirement des travaux d'entretien ménager qui sont répétitifs et non stimulants alors qu'ils ne sont pas rémunérés »<sup>52</sup>.

#### **1.4 La protection contre l'exploitation en application de l'article 48 de la Charte et les critères retenus par la jurisprudence**

Si on se réfère au sens commun des mots, dans le *Dictionnaire de droit québécois et canadien*<sup>53</sup> on définit l'exploitation comme le « fait de tirer abusivement profit de l'état de faiblesse ou de dépendance d'une personne ».

Dans le *Code civil du Québec*, on fait allusion à la notion d'exploitation à l'article 1406 qui porte sur la lésion. On y indique que celle-ci « [...] résulte de l'exploitation de l'une des parties par l'autre, qui entraîne une disproportion importante entre les prestations des parties; le fait même qu'il y ait disproportion importante fait présumer l'exploitation. »

---

<sup>49</sup> *Id.*, par. 9-11.

<sup>50</sup> *C.D.P. c. Coutu*, 1995 CanLII 2537 (QC T.D.P.), point 3.10.1, [En ligne]. <http://canlii.ca/t/1fv9k>. Cette décision a été confirmée par la Cour d'appel relativement à la question de l'exploitation, *Coutu c. Québec (Commission des droits de la personne)*, 1998 CanLII 13100 (QC C.A.), [En ligne]. <http://canlii.ca/t/1nb4m>

<sup>51</sup> Le Tribunal fait référence à l'arrêt de la Cour d'appel : *Syndicat national des employés de l'Hôpital St-Ferdinand c. Québec (Curateur public)*, [1994] R.J.Q. (C.A.) 2761, 2818.

<sup>52</sup> *C.D.P. c. Coutu*, préc., note 50, point 3.10.1.

<sup>53</sup> Hubert REID, *JuriBistro eDICTIONNAIRE*, adaptation numérique du Dictionnaire de droit québécois et canadien, Édition révisée 2016, [En ligne]. <https://dictionnaireid.caij.qc.ca/recherche#t=edictionnaire&sort=relevancy>

Le terme « exploitation » n'étant pas défini dans la Charte, dès 1983, la Commission a proposé trois critères devant être rencontrés dans pareille situation afin de guider ses interventions.

Ainsi, il y aurait exploitation au sens de l'article 48 lorsque :

- 1) La personne âgée ou handicapée subit un préjudice moral ou matériel de la part d'une autre personne ou d'un organisme;
- 2) L'âge avancé ou le handicap affecte la personne au plan physique, mental ou psychologique au point de la placer dans une situation de dépendance;
- 3) La personne physique ou morale mise en cause, met à profit cette situation de dépendance<sup>54</sup>.

Ultérieurement, ces critères ont été modulés autrement, comme nous le verrons plus loin, par le Tribunal des droits de la personne, lequel s'est appuyé sur les instruments internationaux pour l'interprétation de l'alinéa 1 de l'article 48 de la Charte.

Notamment, dans la décision de première instance concernant l'affaire *Vallée*<sup>55</sup>, il s'agit d'une personne âgée vulnérable qui a été dépouillée de ses avoirs par une dame<sup>56</sup> y ayant accès, Madame la juge Rivet rappelle :

« [les] instruments [internationaux] constituent une source de réflexion et d'inspiration d'autant plus utile que nos gouvernements et dirigeants ont souvent participé à l'élaboration de ces textes et, le cas échéant, sanctionné leur adhésion à ceux-ci par une ratification.

Aussi, la protection accordée par la Charte québécoise à toute personne âgée ou handicapée à l'encontre de toute forme d'exploitation doit-elle s'apprécier au regard de dispositions comparables adoptées par la communauté internationale qui, à maintes occasions, a réitéré sa volonté d'offrir aux personnes âgées un ensemble de mesures sociales susceptibles d'assurer la sécurité et la protection plus particulièrement requises par leur condition. »<sup>57</sup>

---

<sup>54</sup> COMMISSION DES DROITS DE LA PERSONNE DU QUÉBEC, *L'exploitation des personnes âgées ou handicapées*, Haïlou Wolde-Giorghis, (Cat. 2.180.1), 1983, p. 35-36.

<sup>55</sup> *Québec (Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse) c. Vallée*, préc., note 35.

<sup>56</sup> Dans cette affaire, la mise en cause travaillait comme serveuse au restaurant de l'immeuble dans lequel résidait la victime, et, aussi, à titre de femme de ménage chez plusieurs personnes âgées, dont la victime.

<sup>57</sup> *Id.*, par. 67, 68.

On y souligne :

« [qu']au nombre des principes que les États sont plus particulièrement encouragés à mettre en œuvre dans leurs programmes nationaux :

17. 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.

18. Les personnes âgées devraient 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. »<sup>58</sup>

La juge Rivet explique :

« [p]ar son libellé, cette disposition [l'article 48] évoque sa parenté étroite avec les dispositions d'instruments internationaux [...]. Qui plus est, elle constitue aussi une manifestation concrète de la volonté du législateur québécois d'incorporer dans notre droit positif une protection effective en faveur de personnes dont l'âge est susceptible d'alimenter la vulnérabilité. »<sup>59</sup>

La juge poursuit son raisonnement en citant M<sup>e</sup> Jennifer Stoddart :

« Conceptuellement, l'exploitation se situe donc au cœur des obligations internationales de l'État d'assurer la protection et l'épanouissement des citoyens particulièrement vulnérables et au centre d'un faisceau de lois internes dans le domaine des droits civils et sociaux, comme celles qui régissent la protection des consommateurs et des personnes incapables ou l'administration des soins de santé. »<sup>60</sup>

Rappelons également que pour l'interprétation de l'article 48 de la Charte à l'égard de la personne handicapée, la *Convention des Nations Unies relative aux droits des personnes handicapées*<sup>61</sup> ratifiée par le Canada, est aussi une référence incontournable.

---

<sup>58</sup> *Principes des Nations Unies pour les personnes âgées*, adopté le 16 décembre 1991 par l'Assemblée générale des Nations Unies, A.G., résolution 46/91 du 16/12/91 qui constituent la phase subséquente du *Plan international d'action sur le vieillissement* adopté, en 1982, lors de la première Assemblée mondiale sur le vieillissement.

<sup>59</sup> *Québec (Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse) c. Vallée*, préc., note 35, par. 77; citée également dans *Vallée c. Québec (Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse)*, 2005 CanLII 316, par. 28 (QC C.A.), [En ligne]. <http://canlii.ca/t/1k2tr>

<sup>60</sup> *Id.*, citant Jennifer STODDART, « L'exploitation au sens de l'article 48 de la *Charte des droits et libertés de la personne* », dans S.F.P.B.Q., *Développements récents en droit familial*, Cowansville, Éditions Yvon Blais, 1995, p. 151 à la page p. 155.

<sup>61</sup> *Convention relative aux droits des personnes handicapées*, 13 décembre 2006, 2515 R.T.N.U. 3, [2010] R.T. Can. n° 8 (entrée en vigueur au Canada le 11 mars 2010). Le gouvernement du Québec s'est engagé à mettre en œuvre cette convention le 10 mars 2010 : *Décret 179-2010 du 10 mars 2010 concernant*

Certains extraits de l'article 12 de cette Convention méritent notre attention :

« 12. Les États Parties réaffirment que les personnes handicapées ont droit à la reconnaissance en tous lieux de leur personnalité juridique.

Les États Parties reconnaissent que les personnes handicapées jouissent de la capacité juridique dans tous les domaines, sur la base de l'égalité avec les autres.

Les États Parties prennent des mesures appropriées pour donner aux personnes handicapées accès à l'accompagnement dont elles peuvent avoir besoin pour exercer leur capacité juridique.

Les États Parties font en sorte que les mesures relatives à l'exercice de la capacité juridique soient assorties de garanties appropriées et effectives pour prévenir les abus, conformément au droit international des droits de l'homme. Ces garanties doivent garantir que les mesures relatives à l'exercice de la capacité juridique respectent les droits, la volonté et les préférences de la personne concernée, soient exemptes de tout conflit d'intérêts et ne donnent lieu à aucun abus d'influence, soient proportionnées et adaptées à la situation de la personne concernée, s'appliquent pendant la période la plus brève possible et soient soumises à un contrôle périodique effectué par un organe compétent, indépendant et impartial ou une instance judiciaire. Ces garanties doivent également être proportionnées au degré auquel les mesures devant faciliter l'exercice de la capacité juridique affectent les droits et intérêts de la personne concernée. »<sup>62</sup> (nos soulignés)

En définitive, dans la jurisprudence développée en premier lieu par le Tribunal des droits de la personne et confirmée par la Cour d'appel<sup>63</sup>, on a retenu que dans toute situation d'exploitation on doit faire le constat de ces trois éléments qui interagissent entre eux, soit :

- 1) une mise à profit;
- 2) d'une position de force;
- 3) au détriment d'intérêts plus vulnérables<sup>64</sup>.

La jurisprudence a mis l'accent sur la vulnérabilité de la personne âgée ou handicapée plutôt que sur la relation de dépendance qui s'installe souvent avec l'exploiteur.

---

*l'assentiment du Québec et son engagement à être lié par la Convention relative aux droits des personnes handicapées*, (2010) 142 G.O. II, 1196.

<sup>62</sup> *Id.*, art. 12.

<sup>63</sup> *Vallée c. Québec (Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse)*, préc., note 59.

<sup>64</sup> *Id.*, par. 46; *Commission des droits de la personne du Québec c. Brzozowski*, préc., note 18, par. 141.

M<sup>e</sup> Marc-André Dowd explique :

« Dans les faits, la définition de la Commission de 1983 pouvait poser problème en ce qu'il existe des situations d'exploitation qui ne se fondent pas sur une relation de dépendance. Dans son essence, l'exploitation consiste plutôt à profiter de la vulnérabilité d'une personne pour atteindre des fins personnelles, au détriment de la personne vulnérable. »<sup>65</sup>

Une telle « situation [...] peut être observée dans tout milieu de vie : à domicile, dans le cadre des établissements ou résidences publics ou privés, dans le cadre de la prestation de services, de biens ou de produits de consommation »<sup>66</sup>.

À titre d'exemple, la Cour d'appel sous la plume de la juge Thibault illustre l'exploitation dans ces termes dans l'arrêt *Vallée*<sup>67</sup> :

« L'exploitation d'une personne vulnérable peut résulter de comportements divers. Elle peut emprunter des formes subtiles, y compris les réticences, les omissions et les silences. Ici, elle découle notamment du fait que Mme Vallée a «cultivé» l'état de dépendance de M. Marchand au point où ce dernier s'est littéralement dépouillé pour la retenir, alors que celle-ci n'a jamais sérieusement partagé les projets d'avenir que *caressait M. Marchand.* »<sup>68</sup> (nos soulignés)

Force est de constater que dans plusieurs situations d'exploitation, on est dans un contexte de dépendance de la victime vis-à-vis de la personne mise en cause. Cependant, soulignons que c'est la vulnérabilité qui importe au sens de la définition jurisprudentielle. En effet, dans certaines circonstances, la victime peut être vulnérable, sans toutefois être dans une relation de dépendance avec l'exploiteur ou mis en cause. À ce propos, M<sup>e</sup> François Dupin, avocat au Curateur public, faisant référence à la décision *Hamel*<sup>69</sup> indique :

---

<sup>65</sup> M.-A. DOWD, préc., note 40, p. 60.

<sup>66</sup> Jacques FRÉMONT, *Forum de discussion – La protection juridique des personnes aînées contre l'exploitation*, (Cat. 2.600.235), Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, 2015, p. 7, allocution de M. Jacques Frémont, président à l'Université Laval. Michèle TURENNE, « Le rôle particulier de la Commission des droits de la personne », dans Raymonde CRÊTE, Ivan TCHOTOURIAN et Marie BEAULIEU (dir.) *L'exploitation financière des personnes aînées : prévention, résolution et sanction*, Cowansville, Éditions Yvon Blais, 2014, p. 489, 494.

<sup>67</sup> *Vallée c. Québec (Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse)*, préc., note 59.

<sup>68</sup> *Id.*, par. 54.

<sup>69</sup> *Québec (Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse) c. Hamel*, préc., note 48.

« le lien entre la dépendance et la vulnérabilité peut très bien ne pas être manifeste : ainsi, une entreprise qui vend des biens et des services orthopédiques inutiles et défectueux à des personnes âgées ou handicapées est jugée les avoir exploitées. »<sup>70</sup>

On va plutôt voir ces cas de figure dans des relations commerciales. Le Tribunal conclut à l'exploitation, dans l'affaire *Hamel* en ces termes :

« Il est manifeste que monsieur Hamel et son entreprise, Avantage Mobilité (en position de force), ont profité de la vulnérabilité, de l'indépendance et de l'isolement de chacun des plaignants pour leur vendre des appareils destinés à pallier leur handicap, à un prix dispendieux, tantôt des appareils usagés vendus comme neufs et tantôt sans livrer la moitié d'une commande (la mise à profit). »<sup>71</sup> (nos soulignés)

### **1.5 La nature de la protection contre l'exploitation et les réparations prévues en vertu de la Charte**

L'article 48 de la Charte protège la personne âgée ou handicapée de manière distincte des règles applicables en vertu du Code civil, y compris celles en matière de responsabilité civile<sup>72</sup>, tel que nous allons le démontrer.

Dans la décision *Vallée*<sup>73</sup>, la Cour d'appel du Québec interprète largement le vice de consentement et confirme qu'une personne âgée [ou une personne handicapée] vulnérable est protégée autrement que par les règles prévues au Code civil<sup>74</sup> qui permettent l'annulation d'un contrat.

Mentionnons à cet effet, des extraits de cet arrêt :

« [24] En ce sens, l'article 48 de la Charte ajoute aux dispositions du Code civil du Québec une dimension supplémentaire : [...] 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

---

<sup>70</sup> François DUPIN, « Pouvoir compter sur l'intervention des organismes de l'État, Justice, société et personnes vulnérables » dans Collection de droit 2008-09, École du Barreau du Québec, vol. 13, 2008, p. 182, se référant à la décision *Québec (Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse) c. Hamel*, préc., note 48.

<sup>71</sup> *Québec (Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse) c. Hamel*, préc., note 48, par. 11.

<sup>72</sup> C.c.Q., art. 256 et suiv. et art. 2166 et suiv.

<sup>73</sup> *Vallée c. Québec (Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse)*, préc., note 59.

<sup>74</sup> L'article 1398 C.c.Q. prévoit : « Le consentement doit être donné par une personne qui, au temps où elle le manifeste, de façon expresse ou tacite, est apte à s'obliger ».

ne se limite pas au seul contrôle des actes juridiques et obligations contractées par les personnes âgées.

[31] [...] les dispositions pertinentes du Code civil du Québec limitent aussi leur action aux actes juridiques et obligations contractées par les majeurs inaptes et donc elles n'offrent aucune protection contre d'autres formes d'exploitation, notamment celles résultant de l'imposition de mauvaises conditions d'hébergement, ou celles résultant d'une exploitation d'ordre physique, psychologique, sociale ou morale.

[32] [De ce fait, on] sanctionne différents abus dont sont victimes les personnes âgées et les personnes handicapées, qui sont souvent réduites à accepter ces injustices en raison de leur vulnérabilité. »

La Cour d'appel souligne toutefois que le concept de lésion inscrit à l'article 1406 du Code civil quoique très apparenté à l'exploitation au sens de l'article 48 de la Charte, s'en distingue :

« [la lésion] repose notamment sur l'idée d'une disproportion injustifiée dans les rapports entre les parties »<sup>75</sup> et « l'article 48 de la Charte s'inscrit dans cette ligne de pensée. Même si l'exploitation visée par l'article 48 de la Charte se distingue de la lésion énoncée au *Code civil du Québec* – notamment en ce que celle-ci a trait à un vice de consentement lorsqu'une personne contracte une obligation, il demeure qu'elle s'en rapproche en réprouvant toute forme d'abus dont peuvent être victimes les personnes âgées[ou handicapées], un abus qui peut se manifester par une disproportion, un déséquilibre important et injuste dans leurs rapports avec autrui. »<sup>76</sup>

Une fois la vulnérabilité de la personne âgée [ou handicapée] établie, celle-ci est protégée contre des préjudices ou atteintes à ses droits en application de l'article 48 de la Charte pour prouver une situation d'exploitation. Elle peut alors obtenir les réparations qui s'imposent en vertu de l'article 49 de la Charte.

Rappelons que cette dernière disposition se lit comme suit :

« Une atteinte illicite à un droit ou à une liberté reconnu par la présente Charte confère à la victime le droit d'obtenir la cessation de cette atteinte et la réparation du préjudice moral ou matériel qui en résulte. En cas d'atteinte illicite et intentionnelle, le tribunal peut en outre condamner son auteur à des dommages exemplaires. »

---

<sup>75</sup> Vallée c. Québec (*Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse*), préc., note 59, par. 36.

<sup>76</sup> *Id.*, par. 41.

En application de cette disposition et de l'article 80 de la Charte<sup>77</sup>, lorsqu'un dossier d'exploitation est traité par la Commission, celle-ci peut proposer des mesures de redressement, lesquelles, peuvent ultérieurement être ordonnées par le Tribunal des droits de la personne<sup>78</sup>, le cas échéant.

Ces mesures ou ordonnances peuvent avoir pour but d'améliorer la qualité de vie de la victime ou de la protéger contre l'exploitation dans l'avenir, comme, demander au mis en cause de ne pas communiquer avec la victime, héberger la victime dans un autre milieu, protéger les actifs auprès des institutions financières, demander l'aide des services de santé et des services sociaux, de la famille ou de proches, annuler des procurations, révoquer un mandat en cas d'inaptitude<sup>79</sup> qui nomme la personne mise en cause comme mandataire<sup>80</sup>, etc.

Par ailleurs, des dommages à caractère pécuniaire peuvent être octroyés à la victime, soit, des dommages matériels relativement à toutes les pertes pécuniaires ou dépenses encourues du fait de l'exploitation.

Également, comme autres dommages comportant une dimension financière, citons les dommages moraux, généralement reliés à l'atteinte des droits fondamentaux de la personne protégés par la Charte<sup>81</sup>.

---

<sup>77</sup> Charte, art. 80 : « Lorsque les parties refusent la négociation d'un règlement ou l'arbitrage du différend, ou lorsque la proposition de la Commission n'a pas été, à sa satisfaction, mise en œuvre dans le délai imparti, la Commission peut s'adresser à un tribunal en vue d'obtenir, compte tenu de l'intérêt public, toute mesure appropriée contre la personne en défaut ou pour réclamer, en faveur de la victime, toute mesure de redressement qu'elle juge alors adéquate. »

<sup>78</sup> On peut s'adresser directement à un tribunal de droit commun pour demander des réparations en vertu de l'article 49 de la Charte sans passer par la Commission. Cependant, pour s'adresser au Tribunal des droits de la personne, la plainte doit avoir été préalablement traitée par la Commission.

<sup>79</sup> C.c.Q., art. 2166.

<sup>80</sup> C.c.Q., art. 2177 : « Lorsque le mandat est inapte, toute personne intéressée, y compris le curateur public, peut, si le mandat n'est pas fidèlement exécuté ou pour un autre motif sérieux, demander au tribunal de révoquer le mandat, d'ordonner la reddition de compte du mandataire et d'ouvrir un régime de protection à l'égard du mandat. »

<sup>81</sup> Nous développerons sur ces atteintes au point suivant dans le texte.

Précisons que ce chef de dommages comporte sa part de subjectivité. Dans la décision *St-Ferdinand*, la Cour suprême indique que « [l]a seule règle en la matière est celle qui exige d'indemniser la perte subie par la victime de façon personnalisée ». <sup>82</sup>

Marc-André Dowd se référant à cette décision explique :

« L'évaluation des dommages moraux subis par la victime requiert une analyse plus souple qui reconnaît tant une partie subjective (le préjudice moral vraiment ressenti par la victime – souffrances, angoisse, sentiment d'insécurité, etc.) qu'une partie objective représentant une juste compensation pour des atteintes à des droits fondamentaux (intégrité, dignité, vie privée, etc.) inacceptables pour un être humain sans égard au préjudice réellement ressenti par la victime, puisque son état de vulnérabilité affecte souvent sa juste perception de la situation. » <sup>83</sup>

Dans la décision *St-Ferdinand*<sup>84</sup>, la Cour suprême explique :

« Le préjudice moral a été défini comme comprenant la perte de jouissance de la vie, le préjudice esthétique, les douleurs et souffrances physiques et psychologiques, les inconvénients, de même que le préjudice d'agrément et le préjudice sexuel. » <sup>85</sup>

Dans la décision *Bou Malhab*, la Cour d'appel mentionne que « le préjudice moral [...] affecte l'être humain dans son for intérieur, dans les ramifications de sa nature intime et détruit la sérénité à laquelle il aspire, il s'attaque à sa dignité et laisse l'individu ébranlé, seul à combattre les effets d'un mal qu'il porte en lui plutôt que sur sa personne ou sur ses biens » <sup>86</sup>.

La Cour suprême souligne dans l'affaire *St-Ferdinand* que « l'état ou la capacité de perception des [victimes, n'ont aucune] quelconque pertinence en l'espèce. » <sup>87</sup>

À ce titre, dans la décision *Vallée*, la victime accusant de sérieuses pertes cognitives et ne pouvant témoigner de sa situation, l'octroi de dommages moraux est ainsi justifié :

---

<sup>82</sup> Québec (*Curateur public*) c. *Syndicat national des employés de l'Hôpital St-Ferdinand*, [1996] 3 R.C.S. 211, par. 79.

<sup>83</sup> M.-A. DOWD, préc., note 40, p. 64-65. Voir : *id.*, par. 72-82.

<sup>84</sup> Québec (*Curateur public*) c. *Syndicat national des employés de l'Hôpital St-Ferdinand*, préc., note 82.

<sup>85</sup> *Id.*, par. 63.

<sup>86</sup> *Bou Malhab* c. *Métromédia CMR Montréal inc.*, [2003] R.J.Q. 1011, 2003 CanLII 47948 (QC C.A.), par. 63, [En ligne]. <http://canlii.ca/t/1bsv2>.

<sup>87</sup> Québec (*Curateur public*) c. *Syndicat national des employés de l'Hôpital St-Ferdinand*, préc., note 82, par. 82.

« Considérant que l'exploitation exercée par la défenderesse a grandement affecté la sérénité à laquelle monsieur Marchand aspirait, et compte tenu des séquelles avec lesquelles il doit maintenant composer pour combattre la souffrance qui continue de l'habiter, le Tribunal accorde [...] la totalité des 20 000 \$ réclamés par la Commission à titre de dommages moraux. »<sup>88</sup>

Finalement, des indemnisations à titre de dommages-intérêts punitifs aussi qualifiés d'exemplaires, prévus à l'alinéa 2 de l'article 49 de la Charte, sont reliés à l'atteinte intentionnelle aux droits de la victime.

Leur octroi répond à « une fonction essentiellement préventive »<sup>89</sup> et a un triple objet : « la punition, la dissuasion (particulière et générale) et la dénonciation »<sup>90</sup>.

Mentionnons que dans la décision *St-Ferdinand*, la Cour suprême souligne :

« il y aura atteinte illicite et intentionnelle au sens du second alinéa de l'art. 49 de la *Charte* lorsque l'auteur de l'atteinte illicite a un état d'esprit qui dénote un désir, une volonté de causer les conséquences de sa conduite fautive ou encore s'il agit en toute connaissance des conséquences, immédiates et naturelles ou au moins extrêmement probables, que cette conduite engendrera. »<sup>91</sup>

Selon les auteurs Christian Brunelle et Mélanie Samson,

« l'analyse du caractère intentionnel ou non d'une atteinte illicite à l'un des droits garantis par la *Charte québécoise* semble comporter deux volets, l'un subjectif qui appelle à adopter la perspective de l'auteur de la violation pour déterminer s'il voulait les conséquences de sa conduite, l'autre objectif et qui invite plutôt à évaluer si une personne raisonnable, placée dans la même situation que l'auteur de la violation, aurait pu prévoir l'extrême probabilité des conséquences fâcheuses subies par la victime. »<sup>92</sup>

---

<sup>88</sup> Vallée c. Québec (*Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse*), préc., note 59, par. 56, citant Québec (*Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse*) c. Vallée, préc., note 35, par. 113.

<sup>89</sup> Richard c. Time Inc., [2012] 1 R.C.S. 265, par. 155.

<sup>90</sup> De Montigny c. Brossard (*Succession*), 2010 CSC 51 (CanLII), [2010] 3 R.C.S. 64, par. 51.

<sup>91</sup> Québec (*Curateur public*) c. Syndicat national des employés de l'Hôpital St-Ferdinand, préc., note 82, par. 121.

<sup>92</sup> Christian BRUNELLE et Mélanie SAMSON, « La mise en œuvre des droits et libertés en vertu de la Charte québécoise », dans Collection de droit 2017-18, École du Barreau du Québec, vol. 8, *Droit public et administratif*, Cowansville, Éditions Yvon Blais, 2017, p. 103 à la page 107.

Ainsi, dans la décision *Riendeau*<sup>93</sup>, le Tribunal des droits de la personne « conclut que non seulement M<sup>me</sup> Riendeau [la mise en cause] ne pouvait ignorer la grande vulnérabilité de M. Provencher, mais qu'elle en a sciemment profité pour établir une position de force et lui soutirer des sommes d'argent considérables, au point de l'appauvrir considérablement.

Également, dans le contexte où l'exploitation financière s'est concrétisée à l'occasion de multiples transactions effectuées sur une période de 18 mois, les répercussions affectant l'humeur et le moral de M. Provencher ne peuvent avoir échappé à M<sup>me</sup> Riendeau. »<sup>94</sup>

## **1.6 Les droits de la Charte pouvant être atteints dans une situation d'exploitation**

Dans une situation d'exploitation, plusieurs libertés et droits fondamentaux protégés par la Charte sont susceptibles d'être en cause.

Dans pareil cas, le droit d'une personne de vivre dans la dignité, droit fondamental prévu à l'article 4 de la Charte est toujours atteint<sup>95</sup>. Cette disposition se lit comme suit :

« Toute personne a droit à la sauvegarde de sa dignité, de son honneur et de sa réputation. »

Dans la décision *St-Ferdinand*<sup>96</sup>, traitant de la situation de personnes ayant subi des préjudices<sup>97</sup> au sens du Code civil<sup>98</sup>, la Cour suprême explique que « chaque être humain

---

<sup>93</sup> *Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (Succession Provencher) c. Riendeau*, préc., note 41.

<sup>94</sup> *Id.*, par. 244, 245.

<sup>95</sup> L'atteinte à ce droit est toujours alléguée dans les procédures judiciaires intentées par la Commission.

<sup>96</sup> *Québec (Curateur public) c. Syndicat national des employés de l'Hôpital St-Ferdinand*, préc., note 82. Rappelons que dans cette affaire, les employés syndiqués d'un centre hospitalier offrant des services à des personnes présentant une déficience intellectuelle ont pris part à des grèves illégales. La Cour a considéré que les bénéficiaires avaient subi un préjudice en application de l'article 1457 C.c.Q. du fait de la privation des soins et des services que nécessitait leur état.

<sup>97</sup> Voir : C.c.Q., art. 1457 : « Toute personne a le devoir de respecter les règles de conduite qui, suivant les circonstances, les usages ou la loi, s'imposent à elle, de manière à ne pas causer de préjudice à autrui.

Elle est, lorsqu'elle est douée de raison et qu'elle manque à ce devoir, responsable du préjudice qu'elle cause par cette faute à autrui et tenue de réparer ce préjudice, qu'il soit corporel, moral ou matériel. »

Les conditions alléguées auraient pu permettre l'application de l'alinéa 1 de l'article 48 de la Charte également.

<sup>98</sup> La Cour suprême précise que « [l]a compensation du préjudice moral est maintenant expressément prévue au *Code civil du Québec*, à l'art. 1457 qui énonce le principe général de la responsabilité civile », *Québec (Curateur public) c. Syndicat national des employés de l'Hôpital St-Ferdinand*, préc., note 82 par. 64.

possède une valeur intrinsèque qui le rend digne de respect. Pour la même raison, chaque être humain a droit à la reconnaissance et à l'exercice en pleine égalité des droits et libertés de la personne. »<sup>99</sup>

La Cour rappelle également que « [e]n plus de constituer un droit protégé spécifiquement à l'art. 4 de la *Charte*, la dignité constitue, compte tenu du préambule<sup>100</sup> de la *Charte*, une valeur sous-jacente aux droits et libertés qui y sont garantis [...] »<sup>101</sup>.

Ainsi,

« une atteinte même temporaire à une dimension fondamentale de l'être humain violerait l'art. 4 de la *Charte*. Cette interprétation s'appuie également sur la nature des autres droits protégés à l'art. 4, soit l'honneur et la réputation [...]. En effet, la violation de ces garanties ne requiert pas nécessairement qu'il existe des effets de nature permanente quoique ceux-ci puissent l'être. »<sup>102</sup>

Plusieurs décisions récentes du Tribunal des droits de la personne indiquent comment faire le lien entre l'exploitation et l'atteinte au droit à la dignité de la personne.

Dans l'affaire *Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (Succession Duhaime) c. Satgé*<sup>103</sup>, on explique :

« lorsqu'il y a exploitation d'une personne âgée vulnérable, il n'est pas nécessaire de démontrer qu'il y a discrimination fondée sur l'âge en vertu de l'article 10 de la Charte. L'article 48 visant, entre autres, à assurer le respect de la dignité des personnes âgées, c'est donc l'exploitation de ces personnes qui est la véritable cause de l'atteinte à leur dignité<sup>104</sup>. »

---

<sup>99</sup> *Id.*, par. 104.

<sup>100</sup> Charte, préambule : « Considérant que tous les êtres humains sont égaux en valeur et en dignité et ont droit à une égale protection de la loi; »

<sup>101</sup> *Québec (Curateur public) c. Syndicat national des employés de l'Hôpital St-Ferdinand*, préc., note 82, par. 100.

<sup>102</sup> *Id.*, par. 106.

<sup>103</sup> *Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (Succession Duhaime) c. Satgé*, 2016 CanLII 12 (QC T.D.P), [En ligne]. <http://canlii.ca/t/g418>.

<sup>104</sup> *Id.*, par. 238, cité dans *Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (Succession Provencher) c. Riendeau*, préc., note 41, par. 214.

Dans la cause *Massicotte*<sup>105</sup>, cette proposition est réitérée lorsque le Tribunal écrit :

« L'article 48 visant à assurer le respect de la dignité des personnes âgées, c'est donc l'exploitation de ces personnes qui est la cause de l'atteinte à leur dignité. Le Tribunal estime que par leur conduite, les défendeurs ont par le fait même porté atteinte à la dignité de leur tante au sens de l'article 4 de la Charte. »<sup>106</sup>

Il en va de même dans *Rankin*<sup>107</sup>, décision dans laquelle le Tribunal écrit :

« En présence d'une victime âgée vulnérable et d'une personne qui tire profit de sa position de force dans ses relations avec celle-ci, l'exploitation – physique, psychologique ou financière – dont l'exploiteur se rend coupable porte atteinte à son droit à la dignité garanti par la Charte. »<sup>108</sup>

Selon le contexte dans lequel a lieu l'exploitation, d'autres droits protégés par la Charte sont également impliqués. On peut citer, notamment :

▪ l'article 1 :

« Tout être humain a droit à la vie, ainsi qu'à la sûreté, à l'intégrité et à la liberté de sa personne. »;

[...]. »

▪ l'article 5 :

« Toute personne a droit au respect de sa vie privée. »;

▪ l'article 6 :

« Toute personne a droit à la jouissance paisible et à la libre disposition de ses biens, sauf dans la mesure prévue par la loi. »

---

<sup>105</sup> *Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (Succession Hamelin-Piccinin) c. Massicotte*, 2018 QCTDP 18.

<sup>106</sup> *Id.*, par. 98, citée dans *Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (Succession Provencher) c. Riendeau*, préc., note 41, par. 215.

<sup>107</sup> *Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (L.D. et un autre) c. Rankin*, 2017 QCTDP 18.

<sup>108</sup> *Id.*, par. 178, citée dans *Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (Succession Provencher) c. Riendeau*, préc., note 41, par. 216.

Mentionnons qu'en regard de l'application de ces derniers droits cités, la Cour suprême indique dans la décision *Godbout c. Longueuil (Ville)*<sup>109</sup>, que le droit à la liberté [inscrit à l'article 1 de la Charte] « s'étend à une sphère irréductible d'autonomie personnelle où les individus peuvent prendre des décisions intrinsèquement privées sans l'intervention de l'État »<sup>110</sup>.

On y précise également que « le droit [...] à l'intimité ainsi que le droit à l'autonomie dans l'aménagement de sa vie personnelle et familiale ou encore le droit au secret et à la confidentialité », sont des composantes du droit au respect de la vie privée [prévue à l'article 5 de la Charte]<sup>111</sup>.

En plus des droits et libertés fondamentales de la Charte, cités plus haut, mentionnons que les situations d'exploitation peuvent être souvent empreintes d'une discrimination ou de harcèlement. Les victimes peuvent ne pas être traitées en pleine égalité, c'est-à-dire être soumises à un traitement différent du fait de leur âge ou de leur handicap, ou de ces deux motifs à la fois, en vertu des articles 10 et 10.1 de la Charte :

Art. 10 : « Toute personne a droit à la reconnaissance et à l'exercice, en pleine égalité, des droits et libertés de la personne, sans distinction, exclusion ou préférence fondée sur la race, la couleur, le sexe, l'identité ou l'expression de genre, la grossesse, l'orientation sexuelle, l'état civil, l'âge sauf dans la mesure prévue par la loi, la religion, les convictions politiques, la langue, l'origine ethnique ou nationale, la condition sociale, le handicap ou l'utilisation d'un moyen pour pallier ce handicap.

Il y a discrimination lorsqu'une telle distinction, exclusion ou préférence a pour effet de détruire ou de compromettre ce droit. »

Art. 10.1 : « Nul ne doit harceler une personne en raison de l'un des motifs visés dans l'article 10. »

À cet effet, dans le rapport de consultation<sup>112</sup> de la Commission, on mentionne : « l'exploitation peut prendre la forme de discrimination. Il y a alors une mise à profit de la vulnérabilité des

---

<sup>109</sup> *Godbout c. Longueuil (Ville)*, [1997] 3 R.C.S. 844.

<sup>110</sup> *Id.*, par. 66 (j. Laforest).

<sup>111</sup> *Id.*, par. 98. Voir aussi : COMMISSION DES DROITS DE LA PERSONNE ET DES DROITS DE LA JEUNESSE, préc., note 16, p. 21; François DUPIN, « Réflexions sur l'acception juridique de l'autonomie », dans S.F.C.B.Q., vol. 261, *Autonomie et protection (2007)*, Cowansville, Éditions Yvon Blais, p. 163, à la page 164.

<sup>112</sup> COMMISSION DES DROITS DE LA PERSONNE ET DES DROITS DE LA JEUNESSE, préc., note 16, p. 67.

personnes âgées pour les traiter moins bien que les autres personnes, les écarter, les marginaliser ou leur refuser des services autrement fournis. »

Rappelons que pour prouver la discrimination, il n'est pas nécessaire que la personne responsable de la distinction, de l'exclusion ou de la préférence ait fondé sa décision ou son geste uniquement sur le motif prohibé; il est suffisant qu'elle se soit basée partiellement sur un tel motif<sup>113</sup>.

Évidemment, dans une situation d'exploitation, l'âge ou le handicap sont les premiers motifs de discrimination qui sautent aux yeux. Cependant, il y a lieu d'adopter une approche intersectionnelle de la discrimination qui permet de faire une analyse dynamique de tous les motifs de l'article 10 de la Charte pouvant être en cause<sup>114</sup>.

Comme le soulignent les professeurs Bilge et Roy, le « traitement isolé des motifs de discrimination constitue en soi un mécanisme de marginalisation des individus et groupes subissant des formes de discrimination multiple »<sup>115</sup>.

L'approche intersectionnelle « permet de reconnaître l'expérience particulière de *discrimination due à la confluence des motifs en cause et d'y remédier* ». <sup>116</sup> Elle « tient compte du contexte historique, social et politique, et reconnaît le caractère unique de l'expérience vécue en conséquence de l'intersection de tous les motifs pertinents »<sup>117</sup>.

---

<sup>113</sup> *Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse c. Montréal (Ville)*, 2000 CSC 27, [2000] 1 R.C.S. 665, par. 67, j. L'Heureux-Dubé; voir aussi : *Québec (Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse) c. Bombardier Inc. (Bombardier Aéronautique Centre de formation)*, 2015 CSC 39, [2015] 2 R.C.S. 789, par. 48.

<sup>114</sup> COMMISSION ONTARIENNE DES DROITS DE LA PERSONNE, *Approche intersectionnelle de la discrimination pour traiter les plaintes relatives aux droits de la personne fondées sur des motifs multiples – Document de travail*, 2001, [En ligne]. <http://www.ohrc.on.ca/fr/book/export/html/3266>

<sup>115</sup> Sirma BILGE et Olivier ROY, « La discrimination intersectionnelle : la naissance et le développement d'un concept et les paradoxes de sa mise en application en droit antidiscriminatoire », (2010) 25 *Revue canadienne Droit et Société* 51, 53.

<sup>116</sup> COMMISSION ONTARIENNE DES DROITS DE LA PERSONNE, préc., note 114, p. 3.

<sup>117</sup> *Id.*

Plusieurs combinaisons de motifs discriminatoires peuvent être présentes dans les cas d'exploitation<sup>118</sup>. Pensons notamment, aux réalités particulières des femmes âgées vivant dans l'isolement<sup>119</sup>, des personnes nouvellement immigrantes ou qui ont une faible connaissance des langues française et anglaise, des personnes racisées qui subissent de la discrimination dans plusieurs secteurs<sup>120</sup>, des personnes qui du fait de leur orientation sexuelle ou de leur identité de genre<sup>121</sup> sont harcelées ou bafouées dans leurs droits, des femmes peu instruites, des personnes dont on ne respecte pas les pratiques religieuses, des personnes de condition sociale modeste. Le défi est de prendre en compte tous les motifs de discrimination présents en lien avec la situation personnelle et le contexte social<sup>122</sup> de chaque victime d'exploitation afin de prendre les mesures les mieux adaptées.

Pour terminer sur ce point, faisons néanmoins cette mise en garde :

« [dans] la plupart des cas, on peut dire qu'une situation d'exploitation comporte [notamment]un aspect de discrimination fondée sur l'âge [ou le handicap] dans l'exercice des droits, [et] du droit fondamental à la dignité. Par contre, l'inverse n'est pas vrai. Toute situation de discrimination dans l'exercice des droits fondamentaux ne constitue pas nécessairement un cas d'exploitation [...]. »<sup>123</sup>

De plus, soulignons que :

« la *Charte* ne protège pas le droit à l'égalité en soi; ce droit n'est protégé que dans l'exercice des autres droits et libertés garantis par la *Charte* [...]»<sup>124</sup> :

---

<sup>118</sup> Voir : COMMISSION DES DROITS DE LA PERSONNE ET DES DROITS DE LA JEUNESSE, préc., note 16, p. 37 et suiv. et p. 65.

<sup>119</sup> Les femmes d'un âge très avancé sont beaucoup plus nombreuses que les hommes. Voir : MINISTÈRE DE LA FAMILLE, préc., note 7.

<sup>120</sup> Voir : CHAIRE DE RECHERCHE SUR LA MALTRAITANCE ENVERS LES PERSONNES AÎNÉES, *PAM – Communautés culturelles : Manuel de soutien référentiel aux intervenants*, [En ligne]. <http://maltraitecedesaines.com/fr/2014-10-28-17-22-31/projets-de-recherche-en-cours/pam-communautés-culturelles-manuel-de-soutien-referentiel-aux-intervenants>

<sup>121</sup> Voir : Billy HÉBERT, Mickael Chacha ENRIQUEZ et Line CHAMBERLAND, *Intervenir auprès des aîné.e.s trans : S'outiller pour rendre les milieux de la santé et des services sociaux plus inclusifs*, Guide d'intervention, Montréal, Aide aux Transsexuels et Transsexuelles du Québec, 2013.

<sup>122</sup> Jean-François GAUDREAU-DESBIENS et Diane LABRÈCHE, « Le contexte social du droit dans le Québec contemporain », dans Collection de droit 2016-17, École du Barreau du Québec, vol. 1, *Éthique, déontologie et pratique professionnelle*, Cowansville, Éditions Yvon Blais, 2016, p. 315, aux pages 317-318.

<sup>123</sup> COMMISSION DES DROITS DE LA PERSONNE ET DES DROITS DE LA JEUNESSE, préc., note 37, p. 39.

<sup>124</sup> *Québec (Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse) c. Bombardier Inc. (Bombardier Aéronautique Centre de formation)*, préc., note 113, par. 53, se référant à : *Ruel c. Marois*, [2001] R.J.Q. 2590 (C.A.), par. 129; *Velk c. McGill University*, 2011 QCCA 578, 89 C.C.P.B. 175, par. 42;

Cela signifie que le droit à l'absence de discrimination ne peut à lui seul fonder un recours et doit nécessairement être rattaché à un autre droit ou à une autre liberté de la personne reconnus [tel le droit à la sauvegarde de sa dignité généralement en cause] »<sup>125</sup>. (nos soulignés)

## 1.7 Les formes d'exploitation les plus documentées

La Commission, à l'instar des tribunaux, a toujours convenu que la notion d'exploitation au sens de l'article 48 de la Charte couvre plusieurs situations. À cet effet, dans le document publié en 1983, on indique :

« Si [...] le législateur québécois avait voulu délimiter le champ de protection des personnes âgées ou handicapées à la seule exploitation économique et sociale, il lui aurait suffi de le dire expressément dans la Charte [...].

En optant comme il l'a fait pour une conception plus large traduite par l'expression "toute forme" avant le mot exploitation, il envisageait d'autres formes d'exploitation [...]. »<sup>126</sup>

Dans la décision *Venne*<sup>127</sup>, le Tribunal associe le terme exploitation à de l'abus et dans certains cas, à de la violence. On y note à ce propos :

« La notion d'exploitation prévue à l'article 48 de la Charte inclut donc les différentes formes d'abus, notamment l'abus physique, toute forme de violence physique ou verbale, l'abus financier et l'abus psychologique. Certains auteurs ont élaboré des définitions intéressantes de la violence et de l'abus.

Ainsi, en ce qui a trait à la violence, les chercheurs semblent faire consensus face aux principaux types de mauvais traitements, à savoir : la violence physique, la violence psychologique et l'exploitation financière.

"La violence se caractérise par tout acte ou omission commis par une personne (ou un groupe) s'il porte atteinte à la vie, à l'intégrité corporelle ou physique ou à la liberté d'une autre personne (ou d'un autre groupe) ou compromet gravement le développement de la personnalité et / ou nuit à sa sécurité financière".

---

*Ford c. Québec (Procureur général)*, [1988] 2 R.C.S. 712, 786 et 787.

<sup>125</sup> *Québec (Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse) c. Bombardier Inc. (Bombardier Aéronautique Centre de formation)*, préc., note 113, par. 54.

<sup>126</sup> COMMISSION DES DROITS DE LA PERSONNE DU QUÉBEC, préc., note 54, p. 34.

<sup>127</sup> *Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse c. Venne*, 2010 CanLII 9 (QC T.D.P.), [En ligne]. <http://canlii.ca/t/2b4d8>

Quant à l'abus, il peut être défini notamment comme un acte commis ou omis souvent par une personne en relation de confiance qui résulte en une blessure ou un tort pour la personne âgée. »<sup>128</sup>

Tel que déjà indiqué plus haut dans cet avis, les situations d'exploitation peuvent être observées dans la sphère familiale ou les relations personnelles, dans les établissements prodiguant des soins ou par les personnes y œuvrant ou bien dans le cadre des secteurs de biens ou de services offerts au public. À cet effet, la Commission a conduit des enquêtes dans tous ces cas de figure.

### **L'exploitation financière ou matérielle**

Concernant l'exploitation financière ou matérielle, l'auteure M<sup>e</sup> Marie-Hélène Dufour explique que celle-ci désigne :

« toute atteinte au patrimoine d'une personne qui satisfait d'autre part aux critères de la notion d'exploitation déjà exposés. [Elle] doit donc s'entendre de toute exploitation qui porte atteinte à la situation financière d'une personne, laquelle situation englobe l'ensemble des actifs d'une personne, tangibles comme non tangibles, matériels ou immatériels, en argent ou autrement. »<sup>129</sup>

Dans pareille situation, l'exploiteur s'enrichit au détriment de la personne âgée vulnérable, par exemple, en lui soutirant ses avoirs, en lui déroband ses biens immobiliers (donation entre vifs), en abusant d'une procuration ou d'un mandat<sup>130</sup>, etc. Dans certains cas, c'est une inadéquation qui prévaut, telle une disproportion marquée entre les coûts payés par la personne âgée et la

---

<sup>128</sup> *Id.*, par. 115 à 117 en se référant au Professeur Debout, « *Prévenir la maltraitance envers les personnes âgées* », Rapport de la Direction Générale de l'Action Sociale, Bureau de la Protection des Personnes, Ministère de l'Emploi et de la Solidarité, France, 2002.

<sup>129</sup> M.-H. DUFOUR, préc., note 20, 261.

<sup>130</sup> Voir notamment les affaires : *Québec (Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse) c. Vallée*, préc., note 35 et *Vallée c. Québec (Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse)* préc., note 59; *Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse c. Gagné*, préc., note 18; *Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse c. Fiset*, préc., note 32, *Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse c. Venne*, préc., note 127; *Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse c. Lajoie*, 2012 CanLII 4 (QC T.D.P.); *Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (Succession Duhaime) c. Satgé*, préc., note 103.

qualité des services rendus ou pour l'obtention d'un bien ou d'un produit de consommation<sup>131</sup>. L'exploitation financière est souvent associée à d'autres dimensions, telles psychologique, affective, sociale, physique et sexuelle.

### **L'exploitation psychologique ou affective**

Très souvent, lorsque l'exploitation financière est faite par des proches de la personne victime, on constate également une atteinte d'ordre psychologique ou affectif. Dans pareil cas, la personne est souvent tenue isolée, subit du chantage ou est manipulée afin de lui soutirer ses avoirs de façon illégitime, etc.<sup>132</sup> Elle peut être soumise à de la violence verbale<sup>133</sup>.

### **L'exploitation physique et sexuelle**

Lorsque l'exploitation comporte une dimension physique, on observe des manquements concernant les soins d'hygiène de base ou les soins médicaux; la personne peut aussi être inadéquatement logée, mal nourrie, ou privée de médicaments<sup>134</sup>; la présence de sévices physiques<sup>135</sup> ou de violence à caractère sexuel est aussi possible<sup>136</sup>.

Pour terminer sur les différents visages de l'exploitation, force est de constater que dans tous les jugements en la matière, la dimension financière est mise de l'avant même si une autre dimension (psychologique ou sociale, physique, etc.) est alléguée.

---

<sup>131</sup> *Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse c. Venne*, préc., note 127; *Québec (Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse) c. Hamel*, préc., note 48.

<sup>132</sup> *Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (Succession Duhaime) c. Satgé*, préc., note 103.

<sup>133</sup> *Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse c. D.R.*, 2008 QCTDP 33.

<sup>134</sup> *Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse c. Brzowski*, préc., note 18; *C.D.P. c. Coutu et Coutu c. Québec (Commission des droits de la personne)*, préc., note 50; *Syndicat national des employés de l'Hôpital St-Ferdinand c. Québec (Curateur public)*, préc., note 82, *Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse c. Robitaille*, préc., note 44.

<sup>135</sup> *Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse c. D.R.*, préc., note 133.

<sup>136</sup> Tels des attouchements ou gestes à caractère sexuel. Cette dimension spécifique a été documentée dans un seul dossier à la Commission et fut fermé, du fait du non-consentement de la victime, qui affirmait être dans une relation consensuelle.

M<sup>e</sup> Maurice Drapeau dans son ouvrage, associe l'exploitation psychologique ou physique à de la maltraitance. Il y indique :

« Alors que l'exploitation financière fait l'objet de nombreux jugements, [...] ce que nous désignons comme l'exploitation par maltraitance n'a pas été abordée nommément par les tribunaux en ce qui regarde la protection que cet article<sup>137</sup> consacre<sup>138</sup>. »

Davantage de recherches sur les autres formes moins documentées et judiciairisées de l'exploitation mériteraient d'être menées afin d'avoir une image la plus réelle possible de ce fléau.

### **1.8 Les actions de la Commission dans un dossier d'exploitation de personne âgée ou de personne handicapée**

Lorsqu'il y a appréhension d'une situation d'exploitation, la Commission mène une enquête en application de l'article 71 (al. 2, par. 1) de la Charte. Cette disposition indique qu'elle peut :

« faire enquête selon un mode non contradictoire, de sa propre initiative ou lorsqu'une plainte lui est adressée, sur toute situation, [...] soit un cas de violation du droit à la protection contre l'exploitation des personnes âgées ou handicapées énoncé au premier alinéa de l'article 48. »<sup>139</sup> (nos soulignés)

En application de cette disposition, la victime peut porter plainte elle-même et est alors considérée comme partie plaignante et victime.

Par ailleurs, une enquête de la propre initiative de la Commission en tenant compte des enjeux en cause, peut être déclenchée lorsque celle-ci constate dans un milieu donné des manquements susceptibles d'être envisagés comme de l'exploitation. Une telle enquête peut avoir lieu également lorsqu'un signalement est fait par une personne autre que la victime<sup>140</sup> ou bien lorsqu'une plainte est portée pour le compte de celle-ci par un organisme voué à la défense des droits et libertés de la personne<sup>141</sup>.

---

<sup>137</sup> Charte, art. 48.

<sup>138</sup> M. DRAPEAU, préc., note 19, p. 2.

<sup>139</sup> Charte, art. 71 al. 2 (6).

<sup>140</sup> Cette personne n'est pas considérée comme « plaignante » dans le traitement du dossier.

<sup>141</sup> Dans pareil cas, l'organisme est considéré comme une partie plaignante mais non comme le représentant de la victime. C'est-à-dire qu'il ne peut pas prendre de décisions à sa place. Voir : *Association québécoise*

Soulignons qu'en matière d'exploitation, contrairement à l'exigence que prescrit la Charte dans les cas de discrimination, le consentement de la victime n'est pas nécessaire pour porter plainte à la Commission. Référons à cet égard à l'alinéa 3 de l'article 74 de la Charte :

« La plainte peut être portée, pour le compte de la victime ou d'un groupe de victimes, par un organisme voué à la défense des droits et libertés de la personne ou au bien-être d'un groupement. Le consentement écrit de la victime ou des victimes est nécessaire, sauf s'il s'agit d'un cas d'exploitation de personnes âgées ou handicapées prévu au premier alinéa de l'article 48. »

Notons aussi que la Commission peut intervenir en cas de représailles en application de l'article 82 de la Charte :

« La Commission peut aussi s'adresser à un tribunal pour qu'une mesure soit prise contre quiconque exerce ou tente d'exercer des représailles contre une personne, un groupe ou un organisme intéressé par le traitement d'un cas de discrimination ou d'exploitation ou qui y a participé, que ce soit à titre de victime, de plaignant, de témoin ou autrement. »

La possibilité pour la Commission de faire une enquête de sa propre initiative<sup>142</sup>, de même du fait que le consentement de la victime ne soit pas nécessaire<sup>143</sup>, accordent une bonne marge de manœuvre à l'organisation dans le traitement des dossiers. Cependant, la Commission recherche lorsque cela est possible<sup>144</sup> le consentement de la personne présumée victime, tant aux fins de l'enquête que pour l'introduction d'une action au Tribunal le cas échéant<sup>145</sup>, ceci, afin de porter le moins atteinte aux droits protégés par la Charte tout le long du processus<sup>146</sup>.

---

*de défense des droits des personnes retraitées et préretraitées c. Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse*, 2014 CanLII 1965 (QC C.A.), [En ligne]. <http://canlii.ca/t/gf432>

<sup>142</sup> En vertu de l'article 71 de la Charte.

<sup>143</sup> En vertu de l'article 74 de la Charte.

<sup>144</sup> Bien souvent la personne accusée beaucoup de pertes cognitives ou est en situation d'inaptitude la rendant incapable d'exprimer un consentement éclairé. Dans ces cas, il est difficile de rechercher son « consentement ». Toutefois, cela n'écarte pas qu'on puisse évaluer sa capacité à s'exprimer sur certaines de ses capacités résiduelles (sentiments, préférences, etc.).

<sup>145</sup> M. TURENNE, préc., note 66, p. 498-499.

<sup>146</sup> Voir à ce sujet : Sylvain BOURASSA, « Les droits de la personnalité », dans Collection de droit 2015-16, École du Barreau du Québec, vol. 3, *Personnes, familles et successions*, Cowansville, Éditions Yvon Blais, 2015, p. 68.

La Commission l'a souligné à maintes reprises, la possibilité d'intervenir sans le consentement de la victime doit demeurer exceptionnelle<sup>147</sup> et, lorsque possible, la participation de celle-ci « est cruciale à la résolution des cas d'exploitation »<sup>148</sup>. L'intervention de la Commission, comme de tout autre intervenant en la matière, « doit [...] se faire en tenant compte des autres droits de la personne âgée, notamment, le respect de son autonomie qui est au cœur du droit à l'intégrité et du droit au respect de la vie privée »<sup>149</sup>.

### **1.8.1 Les pouvoirs des enquêteurs de la Commission**

L'article 68 de la Charte prévoit :

Art. 68 : « La Commission, ses membres, les membres de son personnel et ses mandataires ne peuvent être poursuivis en justice pour une omission ou un acte accompli de bonne foi dans l'exercice de leurs fonctions.

Ils ont de plus, aux fins d'une enquête, les pouvoirs et l'immunité des commissaires nommés en vertu de la Loi sur les commissions d'enquête (chapitre C-37), sauf le pouvoir d'ordonner l'emprisonnement. »<sup>150</sup> (nos soulignés)

---

<sup>147</sup> COMMISSION DES DROITS DE LA PERSONNE ET DES DROITS DE LA JEUNESSE, préc., note 37, p. 40; COMMISSION DES DROITS DE LA PERSONNE ET DES DROITS DE LA JEUNESSE, préc., note 11, p. 17.

<sup>148</sup> J. STODDART, préc., note 60, p. 151, à la page 161.

<sup>149</sup> Claire BERNARD, *Le droit des personnes âgées d'être protégées contre l'exploitation : Nature et portée de l'article 48 de la Charte des droits et libertés de la personne*, Communication présentée au Colloque 2005 de la Chaire du Notariat de l'Université de Montréal : L'exploitation des aînés : problématique et pistes de solutions, (Cat. 2.500.125), novembre 2005, p. 8, [En ligne].  
[http://www.cdpcj.qc.ca/Publications/exploitation\\_interpretation\\_article\\_48.pdf](http://www.cdpcj.qc.ca/Publications/exploitation_interpretation_article_48.pdf)

Voir à ce sujet également : COMMISSION DES DROITS DE LA PERSONNE ET DES DROITS DE LA JEUNESSE (2017), préc., note 147, p. 16-19.

*Association québécoise de défense des droits des personnes retraitées et préretraitées c. Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse*, 2014 CanLII 1965 (QC C.A.), par. 12, 19, 24-27, [En ligne]. <http://canlii.ca/t/gf432>

<sup>150</sup> Voir l'article 9 de la *Loi sur les commissions d'enquête* :

« Les commissaires, ou l'un d'eux, peuvent, par une assignation sous leur signature, requérir la comparution devant eux, aux lieu et place y spécifiés, de toute personne dont le témoignage peut se rapporter au sujet de l'enquête, et contraindre toute personne à déposer devant eux les livres, papiers, documents et écrits qu'ils jugent nécessaires pour découvrir la vérité.

Ces personnes doivent comparaître et répondre à toutes les questions qui leur sont posées par les commissaires sur les matières qui font le sujet de l'enquête, et produire devant les commissaires les livres, papiers, chèques, billets, documents et écrits qui leur sont demandés et qu'ils ont en leur possession ou sous leur contrôle, suivant la teneur des assignations.

En vertu de cette disposition, les enquêteurs de la Commission peuvent assigner tout témoin, demander des documents pertinents à une enquête et même avoir accès à des informations privilégiées, sous réserve des dispositions législatives ou réglementaires.

En vertu de ces pouvoirs, le dossier d'une personne constitué par un organisme public ou privé peut être communiqué à la Commission lorsqu'une citation à comparaître est délivrée par un enquêteur.

Toutefois, en vertu de l'article 9 de la Charte et sous réserve de certaines exceptions législatives citées plus bas, la Commission ne pourra avoir accès au dossier détenu directement par un professionnel :

Art. 9. « Chacun a droit au respect du secret professionnel.

Toute personne tenue par la loi au secret professionnel et tout prêtre ou autre ministre du culte ne peuvent, même en justice, divulguer les renseignements confidentiels qui leur ont été révélés en raison de leur état ou profession, à moins qu'ils n'y soient autorisés par celui qui leur a fait ces confidences ou par une disposition expresse de la loi.

Le tribunal doit, d'office, assurer le respect du secret professionnel. »

Le *Code des professions*<sup>151</sup> prévoit également le respect du secret professionnel et les exceptions donnant le droit de s'y soustraire :

Art. 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 risque sérieux de mort ou de blessures graves menace une personne ou un groupe de personnes identifiable et que la nature de la menace inspire un sentiment d'urgence. Toutefois, le professionnel ne peut alors communiquer ce renseignement qu'à la ou aux personnes exposées à ce danger, à leur représentant ou

---

Les commissaires ou l'un d'eux peuvent exiger et recevoir le serment ou affirmation ordinaire de toute personne qui rend ainsi témoignage. »

Voir aussi à ce sujet : *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*, RLRQ, c. A-2.1, art. 171, par. 3.

<sup>151</sup> RLRQ, c. C-26.

aux personnes susceptibles de leur porter secours. Le professionnel ne peut communiquer que les renseignements nécessaires aux fins poursuivies par la communication.

Pour l'application du troisième alinéa, on entend par "blessures graves" toute blessure physique ou psychologique qui nuit d'une manière importante à l'intégrité physique, à la santé ou au bien-être d'une personne ou d'un groupe de personnes identifiable. »<sup>152</sup> (nos soulignés)

Au chapitre des exceptions professionnelles, mentionnons en outre, que dans les cas de danger imminent, la *Loi sur les services de santé et les services sociaux*<sup>153</sup> permet également de signaler la situation notamment aux organismes ou aux autres professionnels concernés.

L'article 19.0.1 de cette loi indique :

19.0.1 : « Un renseignement contenu au dossier d'un usager peut être communiqué, en vue de prévenir un acte de violence, dont un suicide, lorsqu'il existe un motif raisonnable de croire qu'un risque sérieux de mort ou de blessures graves menace l'usager, une autre personne ou un groupe de personnes identifiable et que la nature de la menace inspire un sentiment d'urgence.

Les renseignements peuvent alors être communiqués à la ou aux personnes exposées à ce danger, à leur représentant ou à toute personne susceptible de leur porter secours. Ils ne peuvent l'être que par une personne ou une personne appartenant à une catégorie de personnes autorisée par le directeur des services professionnels ou, à défaut d'un tel directeur, par le directeur général de l'établissement.

Les personnes ainsi autorisées ne peuvent communiquer que les renseignements nécessaires aux fins poursuivies par la communication.

[...]

Pour l'application du premier alinéa, on entend par "blessures graves" toute blessure physique ou psychologique qui nuit d'une manière importante à l'intégrité physique, à la santé ou au bien-être d'une personne ou d'un groupe de personnes identifiable. » (nos soulignés)

M<sup>e</sup> Audrey Turmel explique l'utilité de telles précautions législatives :

« Ainsi, par respect pour la vie privée et pour le secret professionnel, droits fondamentaux prévus à la *Charte des droits et libertés de la personne*, mais aussi par respect pour le droit à l'autodétermination de la personne aînée, il est du devoir de

---

<sup>152</sup> En vertu du *Code des professions*, tout code de déontologie d'un ordre professionnel doit contenir des dispositions relatives à la préservation du secret des renseignements de nature confidentielle et aux exceptions d'application en cas de danger imminent.

<sup>153</sup> *Loi sur les services de santé et les services sociaux*, RLRQ, c. S-4.2 (ci-après « LSSSS »).

l'intervenant de tenter d'obtenir le consentement de la personne aînée avant d'échanger des informations la concernant.

D'ailleurs, le fait de consulter la personne aînée sur les solutions possibles afin de mettre fin aux situations d'abus lui redonne du pouvoir sur sa vie et l'intervenant s'assure que la solution choisie correspond aux besoins et aux désirs de la personne aînée.

Lorsque la personne aînée refuse d'être aidée, il peut être utile de s'interroger sur les motifs de cette réaction. Le refus repose très souvent sur des craintes légitimes auxquelles les intervenants et leurs partenaires pourront répondre. À titre d'exemple, la personne peut se demander : "Qu'est-ce que les voisins vont dire si la police vient chez moi?" ou "Je ne veux pas que mon fils se retrouve en prison" ou "Qui s'occupera de moi si je porte plainte contre mon aidant naturel?" ou "J'ai tellement honte" ou "J'ai peur des représailles".

En répondant aux craintes de la personne aînée, l'intervenant réussit très souvent à obtenir son consentement.

Qu'en est-il si, malgré tout, la personne aînée ne désire pas porter plainte ou demander de l'aide? Ce refus de la personne aînée s'explique souvent par le fait que l'agresseur est connu de sa victime. Il faut comprendre qu'une personne en danger n'est pas nécessairement en mesure de saisir le danger couru ou encore d'y faire face même si cette personne semble tout à fait autonome.

Il est fréquent que la personne aînée, victime de maltraitance, soit par ailleurs fragilisée par des problèmes cognitifs ou de démence liés à l'âge ou à la maladie. Dans la majorité de ces cas, il faut savoir que la loi nous permettra d'agir. »<sup>154</sup> (nos soulignés)

Dans la pratique, à la Commission, en vertu de ses pouvoirs d'enquête<sup>155</sup>, les documents détenus par un organisme public, telles les archives d'hôpital, doivent être acheminés sur demande. Mais s'il s'agit d'obtenir des informations directement d'un professionnel (secteur public ou privé), celui-ci pourrait alléguer le droit au secret professionnel. Mentionnons que même s'il y a urgence, on indique dans le *Code des professions* que : « Le professionnel **peut** en outre communiquer un renseignement protégé par le secret professionnel [...] »<sup>156</sup> et non « doit »<sup>157</sup>. (nos soulignés)

---

<sup>154</sup> Audrey TURMEL, « L'échange de renseignements confidentiels en toute légalité : un outil précieux pour aider les intervenants à contrer les abus financiers » dans R. CRÊTE, I. TCHOTOURIAN et M. BEAULIEU (dir.), préc., note 66, p. 503, 506.

<sup>155</sup> Charte, art. 68.

<sup>156</sup> *Code des professions*, art. 60.4.

<sup>157</sup> Le cas échéant, seul un ordre du Tribunal permet de faire échec à un tel refus.

Comme l'a fait remarquer la Cour d'appel « [...] l'article 48 de la *Charte* a été conçu dans une perspective de protection de la personne âgée, mais non dans celle d'une perte de droits »<sup>158</sup>. C'est dans cette perspective que s'inscrivent les actions de la Commission en application de la Charte et des autres dispositions législatives qui peuvent être en cause dans l'accomplissement de son mandat.

### **1.8.2 Les actions et mesures pouvant découler d'une enquête à la Commission**

En vertu des pouvoirs qui lui sont conférés, la Commission peut selon les circonstances, en cours d'enquête :

- mettre fin à la situation d'exploitation ou en prévenir la récurrence, notamment en avisant les institutions financières en vue de protéger les actifs de la victime;
- stabiliser la situation de la personne âgée en mettant en place un filet de protection social autour d'elle, soit avec les proches ou avec le concours des services de santé et sociaux<sup>159</sup>;
- « signaler au curateur public tout besoin de protection qu'elle estime être de la compétence de celui-ci, dès qu'elle en a connaissance dans l'exercice de ses fonctions ».<sup>160</sup> La Commission et le Curateur public ont d'ailleurs signé, en mars 2006, un protocole bilatéral de collaboration afin d'assurer la coordination de leurs interventions dans l'exercice de leurs fonctions respectives;
- rechercher la collaboration des partenaires et susciter leurs interventions (centres intégrés de santé et de services sociaux, services de police, Curateur public, institutions financières, etc.);
- intervenir ou témoigner dans le cadre d'une procédure judiciaire introduite en Cour supérieure par les services de santé et sociaux ou le Curateur public, en vue d'obtenir des mesures de protection à l'égard de la victime (changement du lieu d'hébergement; hospitalisation, ouverture de régime de protection, contestation d'un mandat en cas d'incapacité détenu par le mis en cause, etc.);

---

<sup>158</sup> *Turcotte c. Turcotte*, 2012 QCCA 645, J.E. 2012-832, par. 47 cité dans *Association québécoise de défense des droits des personnes retraitées et préretraitées c. Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse*, préc., note 149, par. 26.

<sup>159</sup> *Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse c. D.R.*, 2008 QCTDP 33.

<sup>160</sup> Charte, art. 71 al. 2 (3).

- rechercher des éléments de preuve, en vue de réclamer des mesures réparatrices ou correctrices le cas échéant, tels, le gel des actifs de la victime, des engagements avec les mis en cause pour arrêter ou prévenir un préjudice, etc.;
- favoriser un règlement entre les parties en tenant compte de l'intérêt de la victime et des enjeux en cause;
- saisir le Tribunal des droits de la personne (ci-après « TDP ») pour des mesures d'urgence (moyens interlocutoires) dans le but de faire cesser toute forme de violence ou d'abus, ou de protéger les avoirs de la victime, en application de l'article 81 de la Charte<sup>161</sup>;
- finalement, à la fin de l'enquête, si la preuve de l'exploitation est considérée suffisante et qu'il n'y a pas eu de règlement entre les parties, proposer des mesures de redressement aux mis en cause en application de l'article 49 de la Charte<sup>162</sup>. La décision de la Commission est une décision administrative et non judiciaire. Cependant, le non-respect de celle-ci, peut entraîner la saisine du Tribunal des droits de la personne par la Commission<sup>163</sup> afin d'obtenir les réparations qui s'imposent.

Pour terminer, rappelons qu'en vertu des autres responsabilités qui lui incombent, la Commission élabore et applique un programme d'information et d'éducation destinés à faire comprendre et accepter l'objet et les dispositions de la Charte. Elle dirige et encourage des recherches et publications et peut également faire au gouvernement des recommandations appropriées<sup>164</sup>.

---

<sup>161</sup> « 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. » Voir : *Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse c. Lajoie*, QCTDP 4.

<sup>162</sup> Voir le détail des dommages au point 1.5.

<sup>163</sup> Charte, art. 80.

<sup>164</sup> Charte, art. 71 al. 2 (4), (5), (6) et (7).

## **2 LA MALTRAITANCE ENVERS LES AÎNÉS ET TOUTE AUTRE PERSONNE MAJEURE EN SITUATION DE VULNÉRABILITÉ**

### **2.1 L'objet de la Loi visant à lutter contre la maltraitance**

L'article 1 de la Loi décrit l'objet de celle-ci. Elle vise à lutter :

« contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité, notamment en imposant à tout établissement l'obligation d'adopter et de mettre en œuvre une politique de lutte contre la maltraitance envers ces personnes, en facilitant le signalement des cas de maltraitance ainsi qu'en mettant en place un processus d'intervention concernant la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité. »<sup>165</sup>

Comme en ce qui concerne l'article 48 de la Charte, la Loi confirme une fois de plus la volonté gouvernementale de se conformer aux engagements internationaux concernant les personnes vulnérables. Ceci est évidemment en continuité et en conformité avec les droits protégés par la Charte, instrument quasi-constitutionnel ayant préséance sur les lois du Québec<sup>166</sup>.

Dans le mémoire commentant le projet de loi, la Commission notait :

« L'objet et les dispositions [de la Loi] concernent la mise en œuvre de plusieurs droits et libertés protégés par la Charte reconnus aux personnes en situation de vulnérabilité au même titre que toute autre personne. »<sup>167</sup>

À cet égard, nous sommes d'avis que les développements jurisprudentiels en vertu de la Charte devraient servir tant que faire se peut de référence pour appliquer la Loi, compte tenu des adaptations nécessaires.

---

<sup>165</sup> Loi, art. 1.

<sup>166</sup> Charte, art. 52. Voir : Pierre BOSSET, *La Charte des droits et libertés de la personne dans l'ordre constitutionnel québécois : évolution et perspectives*, (Cat. 2.500.121), Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, 2005, [En ligne].  
[http://www.cdpedj.qc.ca/Publications/Charte\\_ordre\\_constitutionnel.pdf](http://www.cdpedj.qc.ca/Publications/Charte_ordre_constitutionnel.pdf)

<sup>167</sup> COMMISSION DES DROITS DE LA PERSONNE ET DES DROITS DE LA JEUNESSE (2017), préc., note 11, p. 2.

Quant aux mineurs, Jean-Pierre-MÉNARD dans un article intitulé « Le projet de loi 115 pour lutter contre la maltraitance : quels impacts sur la maltraitance systémique dans le système de santé », dans S.F.C.B.Q., vol. 424, *La protection des personnes vulnérables*, Cowansville, Éditions Yvon Blais, 2017, p. 179, à la page 187, fait cette réflexion : « [ils] sont déjà protégés par la *Loi sur la protection de la jeunesse* qui définit, aux articles 38 et 38.1 les situations de maltraitance qui peuvent justifier l'intervention du directeur de la protection de la jeunesse. »

Notons que ni le libellé de la Loi, ni non plus son objet, ne délimitent les situations dans lesquelles on peut prendre des actions en l'invoquant. Cependant à la lecture de ses premières dispositions (particulièrement, les articles 2 à 15) on constate qu'elle indique principalement les obligations des établissements envers les personnes « qui reçoivent des services de santé et des services sociaux, que ces services soient rendus dans une installation maintenue par l'établissement ou à domicile. »<sup>168</sup>

Par ailleurs, en vertu des articles 16<sup>169</sup> à 19 de la Loi, il y est prévu de lutter contre la maltraitance de nature criminelle ou pénale en concertation avec les parties signataires<sup>170</sup> de l'Entente-cadre, quel que soit le lieu ou le contexte. Ces dernières dispositions visent particulièrement à favoriser la complémentarité et l'efficacité des interventions en la matière.

Dans les sections suivantes, nous allons analyser les principaux enjeux et défis en cause relativement à ces objectifs législatifs.

## **2.2 La personne « en situation de vulnérabilité » au sens de la Loi et du PAM**

Comme indiqué précédemment dans ce texte, c'est la première fois que la « personne en situation de vulnérabilité » est définie dans une loi.

Aux fins de compréhension du texte, nous retenons que la Loi vise la « personne en situation de vulnérabilité » que l'on définit comme :

« une personne majeure dont la capacité de demander ou d'obtenir de l'aide est limitée temporairement ou de façon permanente, en raison notamment d'une contrainte, d'une maladie, d'une blessure ou d'un handicap, lesquels peuvent être d'ordre physique, cognitif ou psychologique. »<sup>171</sup>

Ainsi, à part la personne âgée [vulnérable] qui est couverte par cette Loi, tout comme c'est le cas pour l'application de l'article 48 de la Charte, toute autre personne majeure vulnérable, sans

---

<sup>168</sup> J.-P. MÉNARD, préc., note 167, à la page 184.

<sup>169</sup> Art. 16 : « Le ministre responsable des Aînés assume la responsabilité, en concertation avec les intervenants des milieux concernés, de lutter contre la maltraitance envers les aînés, notamment en favorisant la complémentarité et l'efficacité des interventions destinées à prévenir, à repérer et à lutter contre la maltraitance. »

<sup>170</sup> Voir article 1, Entente-cadre.

<sup>171</sup> Loi, art. 2 par. 4.

nécessairement être handicapée, l'est également, contrairement à la couverture prévue par l'article 48 de la Charte.

Mentionnons que le PAM, pour sa part, ne couvre que les personnes aînées et non aucune autre personne qui pourrait être considérée vulnérable.

On remarque que la définition législative de la personne en situation de vulnérabilité, soit, « une personne majeure dont la capacité de demander ou d'obtenir de l'aide est limitée temporairement ou de façon permanente » met plutôt l'accent sur la dépendance de la personne. Or, ces deux concepts : vulnérabilité et dépendance, quoiqu'étroitement liés sont distincts et ne sont pas toujours interchangeables<sup>172</sup>.

À cet effet, M<sup>e</sup> Hélène Guay précise que « [l]a **vulnérabilité** vise la personne elle-même alors que la **dépendance** vise la relation entre deux personnes »<sup>173</sup>.

Quant à elle, M<sup>e</sup> Marie-Hélène Dufour, commentant le projet de loi, fait cette remarque très judicieuse au sujet de la définition de « personne vulnérable »<sup>174</sup> :

« Cette définition de “personne vulnérable” appert être plus restrictive que la notion découlant de l'interprétation de l'article 48 de la Charte... la capacité limitée de demander ou d'obtenir de l'aide, bien que pouvant être indicatrice de la vulnérabilité d'une personne, ne peut englober l'ensemble des facteurs de vulnérabilité, [notamment ceux non reliés aux conditions de santé de la personne.] »<sup>175</sup>

Nous sommes du même avis que M<sup>e</sup> Dufour. La situation de vulnérabilité devrait suffire pour qualifier une situation de maltraitance sans avoir à faire la preuve de la dépendance de la victime envers une personne ou une institution.

---

<sup>172</sup> Vallée c. Québec (*Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse*), préc., note 59; *Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse c. Gagné*, préc., note 18. Voir à ce sujet : F. DUPIN, préc., note 70.

<sup>173</sup> Hélène GUAY, « Abus et maltraitance envers les aînés : quel est l'apport du droit? », (2014) 73 *R. du B.* 263, 292.

<sup>174</sup> La définition demeure quasi-inchangée dans la Loi, à l'exception de l'omission de l'expression « en situation de dépendance » qui figurait dans le projet de loi.

<sup>175</sup> M.-H. DUFOUR, préc., note 20, 248.

Cela étant dit, tout comme c'est le cas en matière d'exploitation, plusieurs variables contextuelles ou intrinsèques à la personne sont susceptibles de rendre celle-ci propice à être victime de maltraitance au sens de la Loi.

Par exemple, nous pouvons avancer que :

« le contexte de vie de la personne pourra [...] accentuer [sa] vulnérabilité, [tels,] : absence ou déficience du soutien familial, services d'aide inaccessibles ou inadéquats, réseau d'amis restreint, faibles revenus, placement contre le gré de la personne âgée ou handicapée, etc. »<sup>176</sup>

Le niveau d'instruction, la méconnaissance des langues officielles ou celle des services de santé et sociaux, la condition d'immigration (personnes sans statut au Canada ou nouveaux arrivants), sont d'autres facteurs aggravants<sup>177</sup>.

Dans le PAM, on indique que :

« Les facteurs de vulnérabilité concernent les caractéristiques propres à la personne aînée pouvant faire en sorte que celle-ci sera plus sujette à vivre de la maltraitance. Il peut s'agir de son état de santé physique, de pertes cognitives ou de problèmes de santé mentale qui la placent alors en situation de dépendance à l'égard d'autrui pour certaines activités de la vie quotidienne ou pour ses besoins de base. »<sup>178</sup> (nos soulignés)

On fait une distinction entre les facteurs de vulnérabilité et les facteurs de risques, lesquels,

« sont davantage liés à l'environnement de la personne. Une personne aînée impliquée dans des conflits familiaux, récents ou de longue date, ou cohabitant avec un ou plusieurs proches, est plus susceptible de vivre une situation de maltraitance. Une tension dans la relation entre la personne aînée et celle qui lui donne de l'aide peut aussi mener à de la maltraitance. L'isolement et un réseau social peu développé peuvent aussi favoriser des situations de maltraitance, notamment de nature financière. »<sup>179</sup> (nos soulignés)

---

<sup>176</sup> M.-A. DOWD, préc., note 40, à la page 62.

<sup>177</sup> Voir à ce sujet : COMMISSION DES DROITS DE LA PERSONNE ET DES DROITS DE LA JEUNESSE, préc., note 16, p. 38, 41, 60 et suiv.

<sup>178</sup> PAM 2017-2022, p. 27.

<sup>179</sup> *Id.*

Finalement, dans la décision récente, *Succession Provencher*, du Tribunal des droits de la personne, celui-ci résume sur la question en ces termes<sup>180</sup> :

« Quant à l'évaluation de la vulnérabilité de la personne âgée, les principaux facteurs à considérer sont<sup>181</sup> :

“L'âge avancé, les maladies et déficits physiques et cognitifs, le faible niveau de scolarité ou l'analphabétisme, le décès d'une conjointe surtout dans la mesure où la personne dépendait de celle-ci pour son propre bien-être, la dépendance pour les soins de base et l'isolement. [...] De plus, le niveau de crédulité et de naïveté d'une personne âgée peut aussi être mesuré afin de déterminer sa vulnérabilité sociale à l'exploitation financière.” »

Dans le *Guide de référence pour contrer la maltraitance envers les personnes aînées*<sup>182</sup>, auquel plusieurs partenaires multisectoriels ont participé, dont l'Office des personnes handicapées du Québec et la Commission, on y liste exhaustivement les facteurs de vulnérabilité les plus fréquents, selon la littérature :

- « ■ âge avancé;
- analphabétisme;
- caractéristiques personnelles pouvant prédisposer aux préjugés (odeurs, allure, etc.);
- comportements perturbateurs ou violents envers les personnes aidantes et soignantes (agressivité, réticence aux soins, errance);
- dépendance aux substances (alcoolisme, toxicomanie, médication);
- dépendance envers autrui pour la gestion des affaires (budget, paiement des factures, finances);
- dépendance pour les soins de base (alimentation, hygiène, prise de médicaments, transfert, etc.);
- difficulté ou incapacité à s'exprimer, attitude de soumission, confiance excessive envers autrui;
- difficultés comportementales ou émotives (santé mentale, dépression);
- difficultés financières;
- isolement social et géographique;
- méconnaissance des deux langues officielles (français et anglais);
- méconnaissance des droits et des ressources à sa disposition;

---

<sup>180</sup> *Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (Succession Provencher) c. Riendeau*, préc., note 41, par. 102.

<sup>181</sup> *Id.*, citant : Marie-Hélène DUFOUR, « Définitions et manifestations du phénomène de l'exploitation financière des personnes âgées », (2014) 44 *R.G.D.* 235, 246.

<sup>182</sup> CENTRE D'EXPERTISE EN SANTÉ DE SHERBROOKE, *Guide de référence pour contrer la maltraitance envers les personnes aînées*, 2<sup>e</sup> éd., Sherbrooke, Édition Centre d'expertise en santé, Gouvernement du Québec, 2016, p. 17, se référant notamment aux constats de M. BEAULIEU et J. BERGERON PATENAUDE, préc., note 8.

- méfiance à l'égard des services publics (services de santé et services sociaux, police, etc.);
- présence de problèmes de santé physique, de pertes cognitives ou de problèmes de santé mentale [incluant un handicap];
- réticence ou résistance quant aux soins à recevoir;
- sexe féminin. »<sup>183</sup>

Ces facteurs sont similaires à ceux déterminés par la jurisprudence en application de l'article 48 de la Charte<sup>184</sup>.

Pour ce qui est de l'application de la Loi, nous sommes d'avis que les facteurs permettant de qualifier la situation de vulnérabilité devraient être interprétés largement, comme c'est le cas lorsqu'il s'agit d'exploitation de personnes âgées ou de personnes handicapées au sens de l'article 48 de la Charte.

À cet effet, mentionnons que dans le mémoire<sup>185</sup> portant sur le projet de loi soumis à l'Assemblée nationale, la Commission rappelait que l'article 48 de la Charte « doit également servir de principe d'interprétation pour les autres dispositions législatives qui tissent le filet de protection mis en place pour les personnes vulnérables »<sup>186</sup>.

### **2.3 La maltraitance au sens de la Loi et du PAM**

La définition de la maltraitance retenue par le gouvernement du Québec, s'appuie sur celle de la *Déclaration de Toronto sur la prévention globale des mauvais traitements envers les aînés*, de l'Organisation mondiale de la Santé (OMS)<sup>187</sup>.

Les termes utilisés dans la Loi, sont légèrement différents de ceux du PAM, quoiqu'analogues.

---

<sup>183</sup> CENTRE D'EXPERTISE EN SANTÉ DE SHERBROOKE, *Guide de référence pour contrer la maltraitance envers les personnes aînées*, préc., note 182, p. 17.

<sup>184</sup> *Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse c. Venne*, préc., note 127; *Vallée c. Québec (Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse)*, préc., note 59.

<sup>185</sup> COMMISSION DES DROITS DE LA PERSONNE ET DES DROITS DE LA JEUNESSE (2017), préc., note 147, p. 7.

<sup>186</sup> M.-A. DOWD, préc., note 40, à la page 66.

<sup>187</sup> Traduction libre tirée de WORLD HEALTH ORGANIZATION, *The Toronto Declaration on the Global Prevention of Elder Abuse*, 2002, la notion d'intention a été ajoutée.

Au sens de la Loi, la maltraitance, est donc :

« un geste singulier ou répétitif ou un défaut d'action appropriée qui se produit dans une relation où il devrait y avoir de la confiance et qui cause, intentionnellement ou non, du tort ou de la détresse à une personne. »<sup>188</sup>

Selon les auteures Marie Beaulieu *et al.*, « La question de la “relation où il devrait y avoir de la confiance” pose les pourtours du problème : bien qu'elle se produise entre gens qui se connaissent, la maltraitance dépasse les dynamiques relationnelles du cadre familial pour englober tout rapport avec les proches, le voisinage, les dispensateurs de services, etc. »<sup>189</sup> Ainsi, « cette définition exclut toute forme d'atteinte physique, morale ou matérielle de la part d'étrangers. Les nombreuses critiques de cette définition ciblent notamment la difficulté de son opérationnalisation en recherche ».<sup>190</sup> (nos soulignés)

Mentionnons :

« [qu'a]u Québec, les mots utilisés pour décrire le problème ont évolué de l'abus, aux mauvais traitements, et à la maltraitance en 2010. Tous ces mots sont employés comme des synonymes, en dépit du fait que le mot “abus” constitue un anglicisme, soit un emprunt à l'expression *elder abuse*. Bien qu'il existe de nombreuses définitions de la maltraitance qui suscitent toutes des débats et des remises en question, [celle retenue par le Québec] sans être consensuelle, rallie le plus d'acteurs à travers le monde. »<sup>191</sup>

Cela dit, dans le PAM, on propose que : « la dimension de la relation de confiance contenue dans la définition proposée doit s'interpréter largement afin qu'elle englobe, entre autres, les contextes suivants : les relations conjugales, les relations familiales, les relations amicales ou de voisinage, la prestation de soins ou d'aide domestique, la prestation de services professionnels ou financiers ainsi que les relations contractuelles et d'affaires. »<sup>192</sup>

---

<sup>188</sup> Loi, art. 2 par. 3.

<sup>189</sup> Marie BEAULIEU, Roxane LEBOEUF, Sarita ISRAËL et Marie-Ève MANSEAU-YOUNG, « Abus, mauvais traitements, maltraitance... comme s'y retrouver? » (2016) 32(4) *Reflets* 15.

<sup>190</sup> Marie BEAULIEU, Roxane LEBOEUF, Caroline PELLETIER avec la collab. de Julien CADIEUX GENESSE, « La maltraitance envers les aînés », dans Julie LAFOREST, Pierre MAURICE et Louise Marie BOUCHARD (dir.), *Rapport québécois sur la violence et la santé*, Montréal, Institut national de santé publique du Québec, 2018, p. 169-197.

<sup>191</sup> *Id.*, p. 172.

<sup>192</sup> PAM 2017-2022, p. 16.

Nous discuterons de ces nuances plus loin dans le texte.

### **2.3.1 Les formes de maltraitance**

La Loi ne cite pas d'exemples de maltraitance. Cependant, les auteurs<sup>193</sup> constatent que la reconnaissance publique et gouvernementale du phénomène,

« a donné des assises au développement d'un langage commun. En 2015, devant le constat que de nombreux acteurs n'avaient pas la même conception et ne réfèrent pas aux mêmes éléments pour décrire les formes et les types de maltraitance, un travail de clarification conceptuel a été engagé. »

Aux fins de cet exposé, nous rappellerons les illustrations de la maltraitance présentées dans le PAM qui sont applicables dans le cadre de la Loi en les adaptant.

Dans le PAM, on explique que la maltraitance se présente sous deux « formes »<sup>194</sup> principales :

Soit, une première forme qui se manifeste par de la « violence ». Par exemple en « malmenant une personne aînée ou en la faisant agir contre sa volonté en employant la force ou l'intimidation ».

La seconde forme se manifeste par de la « négligence ». Cela consiste, par exemple, à ne pas se soucier de la personne aînée, « notamment par une absence d'action appropriée afin de répondre à ses besoins »<sup>195</sup>.

### **2.3.2 Les différents types de maltraitance**

Chacune des deux formes de maltraitance se décline dans différents types.

---

<sup>193</sup> *Id.* Voir à cet égard : PRATIQUE DE POINTE POUR CONTRER LA MALTRAITANCE ENVERS LES PERSONNES AÎNÉES DU CIUSSS DU CENTRE-OUEST-DE-L'ÎLE-DE-MONTRÉAL, LIGNE AIDE ABUS AÎNÉS, CHAIRE DE RECHERCHE SUR LA MALTRAITANCE ENVERS LES PERSONNES AÎNÉES, MINISTÈRE DE LA FAMILLE ET SECRÉTARIAT AUX AÎNÉS, *Terminologie sur la maltraitance envers les personnes aînées*, Gouvernement du Québec, 2016, [En ligne]. [http://maltraitancedesaines.com/images/Terminologie\\_sur\\_la\\_maltraitance\\_envers\\_les\\_personnes\\_a%C3%A9es.pdf](http://maltraitancedesaines.com/images/Terminologie_sur_la_maltraitance_envers_les_personnes_a%C3%A9es.pdf)

<sup>194</sup> Vocabulaire du PAM.

<sup>195</sup> PAM 2017-2022, p. 16. Voir à ce sujet : PRATIQUE DE POINTE POUR CONTRER LA MALTRAITANCE ENVERS LES PERSONNES AÎNÉES DU CIUSSS DU CENTRE-OUEST-DE-L'ÎLE-DE-MONTRÉAL, LIGNE AIDE ABUS AÎNÉS, CHAIRE DE RECHERCHE SUR LA MALTRAITANCE ENVERS LES PERSONNES AÎNÉES, MINISTÈRE DE LA FAMILLE ET SECRÉTARIAT AUX AÎNÉS, préc., note 193.

À cet effet, dans le PAM<sup>196</sup> et le *Guide de référence pour contrer la maltraitance envers les personnes aînées*<sup>197</sup>, on y répertorie sept types ou catégories cités selon cet ordre, soit : les maltraitements psychologique, physique, sexuelle, matérielle ou financière, la violation des droits, la maltraitance organisationnelle, l'âgisme<sup>198</sup>. Selon le PAM 2017-2022, chacun de ces sept types de maltraitance peut se présenter sous les formes de violence ou de négligence précédemment nommées et être commis de façon intentionnelle ou non intentionnelle. En ce qui concerne l'intentionnalité de la maltraitance, le PAM 2017-2022 indique que « [d]ans certaines situations, la personne maltraitante veut causer du tort à la personne aînée, alors que, dans d'autres, elle ne veut pas lui causer de tort ou ne comprend pas le tort qu'elle provoque. Dans les deux cas, la personne aînée maltraitée subit un préjudice et cela nuit, à divers degrés, à sa qualité de vie ». Ainsi, selon ce cadre d'analyse, on peut faire face à 28 scénarios potentiels de maltraitance, en fonction de leur forme (2), leur type (7) et la présence ou non d'une intention (2), par exemple de la maltraitance de type psychologique sous forme de violence intentionnelle, de la maltraitance de type physique sous forme de violence non-intentionnelle, etc.

### **La maltraitance psychologique**<sup>199</sup>

Ce sont des gestes, paroles ou attitudes qui constituent une atteinte au bien-être ou à l'intégrité psychologique.

Ce type de maltraitance peut se présenter sous la forme violente : chantage affectif, manipulation, humiliation, insultes, infantilisation, dénigrement, menaces verbales et non verbales, privation de pouvoir, surveillance exagérée des activités, etc.

---

<sup>196</sup> PAM 2017-2022, p. 17-20.

<sup>197</sup> CENTRE D'EXPERTISE EN SANTÉ DE SHERBROOKE, préc., note 182, p. 13-16.

<sup>198</sup> PAM 2017-2022, p. 17-20.

<sup>199</sup> *Id.*, p. 17.

Elle peut aussi se manifester sous forme de négligence : rejet, indifférence, isolement social, etc.

### **La maltraitance physique<sup>200</sup>**

Ce sont des gestes ou actions inappropriés, ou encore l'absence d'action appropriée, qui portent atteinte au bien-être ou à l'intégrité physique.

Ce type de maltraitance peut être sous la forme violente : bousculade, rudolement, coup, brûlure, alimentation forcée, administration inadéquate de la médication, utilisation inappropriée de contentions (physiques ou chimiques), etc.

Elle peut aussi se manifester sous forme de négligence : privation des conditions raisonnables de confort ou de sécurité, non-assistance à l'alimentation, l'habillement, l'hygiène ou la médication lorsqu'on est responsable d'une personne en situation de dépendance, etc.

### **La maltraitance sexuelle<sup>201</sup>**

Ce sont des gestes, actions, paroles ou attitudes à connotation sexuelle non consentis, qui portent atteinte au bien-être, à l'intégrité ou à l'identité sexuelle.

Ce type de maltraitance peut être sous la forme violente : propos ou attitudes suggestifs, blagues ou insultes à connotation sexuelle, promiscuité, comportements exhibitionnistes, agressions à caractère sexuel (attouchements non désirés, relation sexuelle non consentie), etc.

Elle peut aussi se manifester sous forme de négligence : privation d'intimité, non-reconnaissance ou déni de la sexualité, de l'orientation sexuelle et de l'identité de genre, etc.

### **La maltraitance matérielle ou financière<sup>202</sup>**

---

<sup>200</sup> *Id.*

<sup>201</sup> *Id.*

<sup>202</sup> *Id.*, p. 18.

C'est, par exemple, l'obtention ou l'utilisation frauduleuse, illégale, non autorisée ou malhonnête des biens ou des documents légaux de la personne, l'absence d'information ou la désinformation financière ou légale.

Ce type de maltraitance peut être sous la forme violente : pression à modifier un testament, transaction bancaire sans consentement (utilisation d'une carte bancaire, transactions Internet, etc.), détournement de fonds ou de biens, prix excessif demandé pour des services rendus, usurpation d'identité, etc.

Elle peut aussi se manifester sous forme de négligence : tel, ne pas gérer les biens dans l'intérêt de la personne ou ne pas fournir les biens nécessaires lorsqu'on en a la responsabilité, ne pas s'interroger sur l'aptitude d'une personne, sa compréhension ou sa littératie financière, etc.

### **La violation des droits<sup>203</sup>**

Le PAM explique que ce type de maltraitance se manifeste par « [t]oute atteinte aux droits et aux libertés individuels et sociaux ».

Sous sa forme violente, on la constate par « [l']imposition d'un traitement médical, [le]dénier du droit de choisir, de voter, d'avoir son intimité, de prendre des risques, de recevoir des appels téléphoniques ou de la visite, de pratiquer sa religion, de vivre son orientation sexuelle, etc. »

Sous forme de négligence, on la retrouve lorsqu'il y a « non-information ou mésinformation sur ses droits, [non] assistance dans l'exercice de ses droits, non-reconnaissance de ses capacités, etc. »

### **La maltraitance organisationnelle<sup>204</sup>**

Le PAM indique que ce type de maltraitance concerne toute situation préjudiciable créée ou tolérée par les procédures d'organisations (privées, publiques ou communautaires)

---

<sup>203</sup> *Id.*

<sup>204</sup> *Id.*

responsables d'offrir des soins ou des services de tous types, qui compromet l'exercice des droits et libertés des personnes.

Il peut être sous la forme « violente » : soit, des conditions ou des pratiques organisationnelles qui entraînent le non-respect des choix ou des droits de la personne (ex. : services offerts de façon brusque), etc.

On l'observe aussi sous forme de négligence : soit, une offre de services inadaptée aux besoins des personnes, des directives absentes ou mal comprises de la part du personnel, une capacité organisationnelle réduite, des procédures administratives complexes, une formation inadéquate du personnel, du personnel non mobilisé, etc.

Concernant ce type de maltraitance, l'avocat Jean-Pierre Ménard, spécialiste en droit de la santé, le qualifie de « maltraitance systémique »<sup>205</sup>. Il indique en outre que :

« [I]a situation la plus courante actuellement est la maltraitance par privation. Elle s'inscrit dans la définition de maltraitance prévue dans [la Loi], soit le défaut d'action appropriée qui se produit dans une relation où il devrait y avoir de la confiance et qui cause du tort ou de la détresse à une personne. »<sup>206</sup>

M<sup>e</sup> Ménard, dans son étude, illustre les manifestations de la maltraitance qui pourraient être considérées comme faisant partie de la maltraitance organisationnelle (ou au sein des institutions) selon les rubriques suivantes<sup>207</sup> : l'hygiène, les repas, les vêtements, la continence, l'autonomie, la maltraitance systémique active, la maltraitance médicale<sup>208</sup>.

#### hygiène<sup>209</sup>

- Ne pas changer des culottes d'incontinence lorsque la personne est souillée.
- Limiter les bains à un par semaine alors que la personne en veut et en a besoin de plus.

---

<sup>205</sup> J.-P. MÉNARD, préc., note 167, à la page 220.

<sup>206</sup> *Id.*

<sup>207</sup> Il est à noter que ces exemples peuvent se retrouver ailleurs qu'en institution.

<sup>208</sup> J.-P. MÉNARD, préc., note 167, aux pages 220-222.

<sup>209</sup> *Id.*, aux pages 220-221.

- Absence ou insuffisance de soins d'hygiène.

repas<sup>210</sup>

- Ne pas prendre le temps de faire manger une personne selon son rythme et son état, par manque de personnel.

vêtements<sup>211</sup>

- Ne pas vêtir une personne selon ses valeurs et ses habitudes.
- Tolérer qu'elle soit dévêtue ou mal habillée.
- Ne pas donner d'assistance pour s'habiller.

continence<sup>212</sup>

- Ne pas accompagner à la toilette en temps utile une personne qui a besoin d'assistance pour s'y rendre.
- Lui donner une culotte d'incontinence plutôt que de l'accompagner aux toilettes.
- La forcer à demeurer dans une culotte souillée.

autonomie<sup>213</sup>

- Ne pas faire marcher la personne qui est encore capable de le faire.

maltraitance systémique active<sup>214</sup>

---

<sup>210</sup> *Id.*, à la page 221.

<sup>211</sup> *Id.*

<sup>212</sup> *Id.*

<sup>213</sup> *Id.*

<sup>214</sup> *Id.*, aux pages 221-222.

M<sup>e</sup> Ménard regroupe les constats suivants sous le vocable de « maltraitance systémique active » puisqu'elle « est tolérée par l'établissement »<sup>215</sup>. Soit :

- le dénigrement;
- le tutoiement;
- l'infantilisation;
- les menaces;
- le rythme de vie;
- l'abus des contentions et de l'isolement;
- la violence verbale ou physique;
- l'administration forcée de médicaments.

#### maltraitance médicale<sup>216</sup>

L'auteur indique que cette maltraitance est peu connue et mérite qu'on s'y attarde. En voici des exemples :

- la surmédication;
- le non-respect des règles de consentement;
- l'acharnement thérapeutique;
- la perte d'opportunité thérapeutique;
- les soins non personnalisés.

Les manifestations présentées dans l'étude de M<sup>e</sup> Ménard permettent d'illustrer l'étendue des situations préjudiciables pouvant être créées ou tolérées par l'organisation des soins et des services d'un établissement.

#### **L'âgisme**<sup>217</sup>

---

<sup>215</sup> *Id.*, à la page 221.

<sup>216</sup> *Id.*, à la page 222.

<sup>217</sup> PAM 2017-2022, p. 16.

On décrit ce type de maltraitance comme étant, de la « [d]iscrimination en raison de l'âge, par des attitudes hostiles ou négatives, des gestes préjudiciables ou de l'exclusion sociale »<sup>218</sup>.

Sous sa forme violente, on peut constater « [l']imposition de restrictions ou de normes sociales en raison de l'âge, [la] réduction de l'accessibilité à certaines ressources, [les] préjugés, [l']infantilisation, [le] mépris, etc. »

Sous forme négligente, on constate par exemple de l'« indifférence à l'égard des pratiques ou les propos âgistes lorsqu'on est témoin ».

Mentionnons pour terminer que dans les cas de maltraitance, tout comme en matière d'exploitation, tel qu'expliqué auparavant dans ce texte<sup>219</sup>, les droits et libertés fondamentaux protégés par la Charte, tels, le droit à la sûreté, à l'intégrité et à la liberté de sa personne, le droit à la sauvegarde de sa dignité, le droit au respect de sa vie privée, sont atteints. Également, nous pouvons prétendre que la discrimination du fait de l'âge ou du handicap est très souvent présente. En effet, il y a toujours lieu de se demander si la situation personnelle des victimes reliée en grande partie au fait qu'elles soient âgées, handicapées ou les deux à la fois, n'est pas l'occasion qui permet certains mauvais traitements d'avoir lieu. D'autres motifs de discrimination peuvent aussi être présents. Comme déjà expliqué plus haut, on adoptera alors une approche intersectionnelle pour analyser la situation discriminatoire<sup>220</sup>.

## **2.4 Les actions et recours prévus en vertu de la Loi et de l'Entente-cadre**

### **2.4.1 L'adoption d'une politique**

En vertu de l'article 3 de la Loi, tout « établissement »<sup>221</sup>

« doit adopter une politique de lutte contre la maltraitance envers les personnes en situation de vulnérabilité qui reçoivent des services de santé et des services sociaux, que

---

<sup>218</sup> *Id.*, p. 19.

<sup>219</sup> Voir : point 1.6.

<sup>220</sup> Voir : COMMISSION ONTARIENNE DES DROITS DE LA PERSONNE, préc., note 114; S. BILGE et O. ROY, préc., note 115.

<sup>221</sup> Selon la définition qui y est donnée à l'article 2 par. 2 de la Loi, soit « un établissement au sens de la Loi sur les services de santé et les services sociaux et le Conseil cri de la santé et des services sociaux de la Baie James ».

ces services soient rendus dans une installation maintenue par l'établissement ou à domicile. »

À l'article 4 de la Loi, on prévoit qu'une politique analogue peut être adoptée par

« 1° une ressource intermédiaire et une ressource de type familial visées par la Loi sur les services de santé et les services sociaux (chapitre S-4.2) et tout autre organisme, société ou personne auquel l'établissement recourt pour la prestation de ses services, notamment par entente visée à l'article 108 ou 108.1 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux ou à l'article 124 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux pour les autochtones cris (chapitre S-5);

2° une résidence privée pour aînés. »

On précise au deuxième alinéa de l'article 3 que :

« [la] politique a notamment pour objet d'établir des mesures visant à prévenir la maltraitance envers ces personnes, à lutter contre celle-ci et à soutenir les personnes dans toute démarche entreprise afin de mettre fin à cette maltraitance, que celle-ci soit le fait d'une personne œuvrant pour l'établissement ou de toute autre personne. »

#### **2.4.2 Le signalement de la maltraitance**

La politique de chaque établissement doit s'assurer que la personne qui croit être victime de maltraitance puisse « formuler une plainte au commissaire local aux plaintes et à la qualité des services »<sup>222</sup>.

Par ailleurs, on prévoit :

« que toute autre personne, y compris une personne qui n'œuvre pas pour l'établissement, puisse signaler au commissaire local aux plaintes et à la qualité des services un cas de maltraitance dont serait victime une personne en situation de vulnérabilité qui reçoit des services de santé et des services sociaux. »<sup>223</sup>

---

<sup>222</sup> Loi, art. 2 par. 1 : « "commissaire local aux plaintes et à la qualité des services" : un commissaire local aux plaintes et à la qualité des services nommé en vertu de l'article 30 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux (chapitre S-4.2) ou la personne désignée par le Conseil cri de la santé et des services sociaux de la Baie James institué en vertu de la Loi sur les services de santé et les services sociaux pour les autochtones cris (chapitre S-5); »

<sup>223</sup> Loi, art. 3 par. 4.

À ce sujet, on peut voir une analogie avec l'application de l'article 74 al. 3 de la Charte qui permet de porter plainte en cas d'exploitation sans avoir le consentement de la victime et sans que la personne ne soit déclarée inapte au sens du Code civil.

La confidentialité de l'identité de la personne qui signale une situation est également préservée<sup>224</sup> tout comme c'est la pratique à la Commission. De plus, tout comme en vertu de l'article 82 de la Charte, la protection contre les représailles est prévue aux articles 10 à 12 de la Loi. Référons particulièrement à l'article 11 de celle-ci :

« Il est interdit d'exercer des mesures de représailles contre une personne qui, de bonne foi et dans le cadre de la politique prévue au présent chapitre, fait un signalement ou collabore à l'examen d'un signalement ou d'une plainte. Il est également interdit de menacer une personne de mesures de représailles pour qu'elle s'abstienne de faire un signalement ou de collaborer à l'examen d'un signalement ou d'une plainte. »<sup>225</sup>

Les exceptions aux règles du secret professionnel vues aux chapitres sur l'exploitation du présent avis s'appliquent *mutadis mutandis* dans ces cas.

De plus, il y a désormais une obligation de signaler toute situation de maltraitance par :

« [t]out prestataire de services de santé et de services sociaux ou tout professionnel au sens du Code des professions (chapitre C-26) qui a un motif raisonnable de croire qu'une personne est victime d'un geste singulier ou répétitif ou d'un défaut d'action appropriée qui porte atteinte de façon sérieuse à son intégrité physique ou psychologique. »<sup>226</sup> (nos soulignés)

Ces nouvelles obligations sont au bénéfice de :

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

2° toute personne en tutelle ou en curatelle ou à l'égard de laquelle un mandat de protection a été homologué. »<sup>227</sup>

---

<sup>224</sup> Loi, art. 10.

<sup>225</sup> Loi, art. 11.

<sup>226</sup> Loi, art. 21 al. 1.

<sup>227</sup> Art. 21 par. 1, 2 al. 1.

La Loi précise entre autre, que cette disposition « s'applique même aux personnes liées par le secret professionnel, sauf à l'avocat et au notaire qui, dans l'exercice de leur profession, reçoivent des informations concernant un tel cas. »<sup>228</sup>

Ceci va plus loin que les dispositions de la LSSSS<sup>229</sup> qui autorisent l'échange de renseignements seulement en cas de danger imminent, sans toutefois l'obliger.

Ce signalement obligatoire est effectué auprès du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services d'un établissement si cette personne y reçoit des services ou, dans les autres cas, à un corps de police<sup>230</sup>.

### **2.4.3 Les recours prévus en vertu de la Loi**

La Loi indique particulièrement les obligations des établissements pour prévenir et lutter contre la maltraitance dans le cadre des services dans les établissements de santé et de services sociaux. Notons que dans un établissement, la maltraitance peut être du type individuel ou organisationnel.

La maltraitance organisationnelle revêt un caractère systémique et nécessite des actions plus dissuasives, voire, coercitives, tel que mentionné par M<sup>e</sup> Jean-Pierre Ménard<sup>231</sup>. À cet égard, cet auteur indique à juste titre, qu'il est impératif de prendre des mesures efficaces car,

« [I]a maltraitance qui est le fruit d'un seul individu ne pose généralement pas de problème, [...] les organisations qui donnent les soins sont en général capables de gérer adéquatement ces situations. De plus, la victime elle-même ou ses proches peut exercer des recours individuels en certains cas. »<sup>232</sup>

Cela étant, que la maltraitance soit l'acte d'un individu ou plutôt organisationnelle, lorsqu'elle a lieu dans un établissement ou une résidence affiliée à la LSSSS<sup>233</sup>, la Loi prévoit qu'une plainte

---

<sup>228</sup> *Id.*, par. 2 al. 3.

<sup>229</sup> Voir : LSSSS, art. 19.0.1.

<sup>230</sup> *Id.*, par. 2 al. 2.

<sup>231</sup> J.-P. MÉNARD, préc., note 167, à la page 195 et suiv.

<sup>232</sup> *Id.*, à la page 220. S'il y a une situation d'exploitation, les recours en vertu de l'article 48 de la Charte sont possibles; de plus, s'il y a actes criminels (extorsion de biens, violences physiques ou à caractère sexuel), des poursuites peuvent être prises en ce sens en portant plainte aux autorités policières.

<sup>233</sup> Préc., note 153.

peut être déposée auprès du « commissaire local aux plaintes et à la qualité des services » d'un établissement. Cette plainte peut entraîner l'application de sanctions disciplinaires imposées par l'administration d'un établissement<sup>234</sup>. Toutefois on n'indique pas dans la Loi lesquelles seraient possibles.

Mentionnons également qu'en application de l'article 33 de la LSSSS<sup>235</sup>, le commissaire peut faire des recommandations sans avoir un rôle décisionnel. Par ailleurs, il peut diriger les personnes qui formulent un signalement de maltraitance vers une autre instance le cas échéant, en application du paragraphe 11 de ce même article<sup>236</sup>. Le pouvoir décisionnel du commissaire n'est donc limité qu'à faire des recommandations. (nos soulignés)

Par ailleurs, comme autre voie existant avant l'adoption de la Loi, mentionnons la *Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux*<sup>237</sup>.

L'article 8 de cette loi indique :

« Le Protecteur des usagers a pour fonction d'examiner la plainte :

1° d'un usager qui est en désaccord avec les conclusions qui lui ont été transmises par le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services en application du paragraphe 6° du deuxième alinéa de l'article 33 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux [...] ou qui sont réputées lui avoir été transmises en vertu de l'article 40 de cette loi ou encore qui est insatisfait du suivi accordé aux recommandations qui les accompagnent;

[...]. »<sup>238</sup>

---

<sup>234</sup> Loi, art. 3 al. 4, par. 3 à 8; LSSSS, art. 33.

<sup>235</sup> LSSSS, art. 33 par. 5 : « en cours d'examen, lorsqu'une pratique ou la conduite d'un membre du personnel soulève des questions d'ordre disciplinaire, il en saisit la direction concernée ou le responsable des ressources humaines de l'établissement ou, selon le cas, la plus haute autorité de la ressource, de l'organisme ou de la société ou encore la personne détenant la plus haute autorité de qui relèvent les services faisant l'objet de la plainte ou d'une intervention, pour étude plus approfondie, suivi du dossier et prise de mesures appropriées, s'il y a lieu; il peut également formuler une recommandation à cet effet dans ses conclusions; »

<sup>236</sup> LSSSS, art. 33 par. 11 : « Le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services est également responsable du traitement des signalements effectués dans le cadre de la politique de lutte contre la maltraitance adoptée en vertu de la Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité (chapitre L-6.3) et, lorsque le signalement doit être traité par une autre instance, de diriger les personnes formulant ce signalement vers celle-ci. »

<sup>237</sup> RLRQ, c. P-31.1 (ci-après « LPU »).

<sup>238</sup> *Id.*

De plus, en vertu de l'article 20 de la LPU<sup>239</sup> :

« Le Protecteur des usagers peut intervenir de sa propre initiative s'il a des motifs raisonnables de croire qu'une personne physique ou un groupe de personnes physiques a été lésé ou peut vraisemblablement l'être, par l'acte ou l'omission :

1° de tout établissement ou de tout organisme, ressource, société ou personne auquel l'établissement recourt pour la prestation de certains services;

[...]. »

Soulignons qu'en vertu de l'article 13 de la *Loi sur le Protecteur du citoyen*, celui-ci « exerce également les fonctions [...] qui sont dévolues au Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux conformément à la Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux »<sup>240</sup>.

En vertu de l'article 26.2 de la *Loi sur le Protecteur du citoyen*<sup>241</sup>, celui-ci « peut, chaque fois qu'il donne un avis au dirigeant d'un organisme public, lui faire toute recommandation qu'il juge utile et requérir d'être informé des mesures qui auront été effectivement prises pour remédier à la situation préjudiciable ».

De plus, « [l]orsque, après avoir fait une recommandation au dirigeant d'un organisme public, le Protecteur du citoyen juge qu'aucune mesure satisfaisante n'a été prise dans un délai raisonnable, par celui-ci, pour remédier adéquatement à la situation, il peut en aviser, par écrit, le gouvernement et, s'il le juge à propos, exposer le cas dans un rapport spécial ou dans son rapport annuel à l'Assemblée nationale »<sup>242</sup>.

Les rapports du Protecteur du citoyen, en tant qu'organisme indépendant du gouvernement et relevant de l'Assemblée nationale, n'ouvrent pas la voie directement à des recours judiciaires.

---

<sup>239</sup> *Id.*

<sup>240</sup> *Loi sur le Protecteur du citoyen*, RLRQ, c. P-32, art. 13.

<sup>241</sup> *Id.*

<sup>242</sup> *Id.*, art. 27.

Toutefois, c'est un moyen officiel de faire connaître au gouvernement les lacunes organisationnelles<sup>243</sup> afin d'y porter, le cas échéant les correctifs appropriés<sup>244</sup>.

En définitive, la Loi ne crée pas de nouveaux recours judiciaires mais facilite la prévention et le signalement des cas de maltraitance, notamment, en encourageant le signalement, en le rendant obligatoire dans les cas des prestataires de services et en protégeant les personnes contre des représailles. Cependant, aucune disposition ne prévoit un recours autre que ceux déjà prévus en vertu soit du Code civil, du *Code criminel* ou de la Charte.

#### **2.4.4 Les actions en vertu de l'Entente-cadre**

Comme indiqué au début du document, une Entente-cadre pour lutter contre la maltraitance est conclue<sup>245</sup> en application de l'article 17 de la Loi.

Dans pareille situation, la concertation entre les parties [ministre responsable des Aînés, ministre de la Santé et des Services sociaux, ministre de la Justice, ministre de la Sécurité publique, Directeur des poursuites criminelles et pénales, Autorité des marchés financiers,

---

<sup>243</sup> Voir ces publications : PROTECTEUR DU CITOYEN, *Rapport d'intervention : Intervention aux ressources intermédiaires Orchidée 1 et Orchidée 2*, Québec, 2016, 15 p., [En ligne]. [https://protecteurducitoyen.qc.ca/sites/default/files/pdf/rapports\\_d\\_intervention/2016-05-26-ressources-orchidee.pdf](https://protecteurducitoyen.qc.ca/sites/default/files/pdf/rapports_d_intervention/2016-05-26-ressources-orchidee.pdf); PROTECTEUR DU CITOYEN, *Rapport d'intervention : Intervention au Centre d'hébergement Harricana du Centre intégré de santé et de services sociaux de l'Abitibi-Témiscamingue*, Québec, 2015, 19 p., [En ligne]. [https://protecteurducitoyen.qc.ca/sites/default/files/pdf/rapports\\_d\\_intervention/2015\\_rapport\\_intervention/2015-08-21\\_harricana.pdf](https://protecteurducitoyen.qc.ca/sites/default/files/pdf/rapports_d_intervention/2015_rapport_intervention/2015-08-21_harricana.pdf)

<sup>244</sup> Voir à cet effet : *Loi sur le Protecteur du citoyen* :

Art. 27.3 : « Le Protecteur du citoyen peut, en vue de remédier à des situations préjudiciables constatées à l'occasion de ses interventions, pour éviter leur répétition ou pour parer des situations analogues, appeler l'attention d'un dirigeant d'organisme ou du gouvernement sur les réformes législatives, réglementaires ou administratives qu'il juge conformes à l'intérêt général.

S'il le juge à propos, il peut exposer la situation dans un rapport spécial ou dans son rapport annuel à l'Assemblée nationale. »

Art. 27.4 : « Le Protecteur du citoyen, lorsqu'il juge d'intérêt public de le faire, peut commenter publiquement un rapport qu'il a soumis à l'Assemblée nationale ou une intervention qu'il a faite.

Il peut également commenter publiquement une intervention qu'il a faite ou une intervention en cours lorsqu'il juge que l'intérêt de la personne, du groupe, de l'organisme public, de son dirigeant, du fonctionnaire, de l'employé ou de l'officier en cause l'exige. »

<sup>245</sup> Entente-cadre, préc., note 14.

Curateur public du Québec et la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse] est prévue afin de faire les interventions appropriées<sup>246</sup>.

Les processus d'intervention s'appliquent pour la maltraitance (selon la définition législative) ayant lieu dans tout milieu ou dans tout contexte lorsque les trois situations suivantes sont réunies :

- « 1) un intervenant a des motifs raisonnables de croire qu'une personne aînée en situation de vulnérabilité est victime de maltraitance au sens de la Loi; (nos soulignés)
- 2) la situation de maltraitance nécessite la concertation entre les intervenants pour pouvoir y mettre fin efficacement;
- 3) l'intervenant a des motifs raisonnables de croire que la situation de maltraitance pourrait constituer une infraction criminelle ou pénale. »<sup>247</sup> (nos soulignés)

Parmi les objectifs de l'entente, mentionnons particulièrement, la nécessité de :

« la coordination des actions, des interventions, des enquêtes ou des autres procédures des intervenants permettant de minimiser l'impact négatif sur la personne victime de maltraitance, tout en s'assurant de l'efficacité de l'intervention [et de] l'efficacité de l'intervention judiciaire, lorsque requise, pour mettre fin à la situation de maltraitance et pour protéger adéquatement la personne. »<sup>248</sup>

Contrairement à ce qui est prévu en cas d'exploitation en vertu de l'alinéa 3 de l'article 74 de la Charte qui permet de porter plainte sans le consentement de la victime, cette autorisation « doit être obtenu[e] pour pouvoir déclencher une intervention concertée »<sup>249</sup> dans le cadre de l'Entente-cadre. Cependant, en cas de danger imminent<sup>250</sup>, les dispositions législatives exposées auparavant dans cet avis, quant à l'échange des renseignements personnels et aux

---

<sup>246</sup> *Id.*

<sup>247</sup> *Id.*, disposition 4, principes directeurs.

<sup>248</sup> *Id.*, section : objectifs, par. 3 al. 2.3.

<sup>249</sup> Entente-cadre, préc., note 14, art. 4.

<sup>250</sup> *Id.*, art. 3 par. 8, art. 4 : « en vue de prévenir un acte de violence, lorsqu'il existe un motif raisonnable de croire qu'un risque sérieux de mort ou de blessures graves menace une personne vulnérable et que la nature de la menace inspire un sentiment d'urgence.

On entend par "blessures graves" toute blessure physique ou psychologique qui nuit d'une manière importante à l'intégrité physique, à la santé ou au bien-être d'une personne ou d'un groupe de personnes identifiable. »

exceptions du respect du secret professionnel, sont applicables dans pareille situation<sup>251</sup> et permettent de passer outre cette exigence.

#### **2.4.5 Le rôle de la Commission en application de l'Entente-cadre**

Le rôle que la Commission, en tant que signataire de l'Entente-cadre est appelée à jouer dans pareil contexte est circonscrit au paragraphe 11 de l'article 3 de la Loi :

« 11) chaque organisme et chaque intervenant agit dans les limites des pouvoirs et des responsabilités qui lui sont conférés par la loi qui régit son organisme [...]. »<sup>252</sup>

L'Entente-cadre formalise certaines interventions, notamment, celles de la Commission. Ainsi dans toute situation d'exploitation qui serait considérée comme de la maltraitance au sens de la Loi, celle-ci pourra aviser les autorités concernées dans les cas d'infractions pénales ou criminelles. En contrepartie, les autres intervenants ont à signaler à la Commission, les cas de maltraitance de nature criminelle ou pénale qui pourraient être considérés comme de l'exploitation au sens de l'article 48 de la Charte.

En définitive, mis à part les différents rôles que la Commission a à jouer en vertu des pouvoirs conférés par la Charte, on a désormais formalisé de concert avec les autres ministères et organismes, les interventions en regard des mandats respectifs de ceux-ci.

Les actions que la Commission est appelée à faire dans ce cadre étaient déjà prises en compte dans le traitement régulier des dossiers de plaintes d'exploitation. Par exemple, la Commission peut signaler aux services policiers une exploitation qui est potentiellement de nature criminelle, telle, une fraude ou l'extorsion des avoirs d'une personne en situation de vulnérabilité<sup>253</sup>; elle établit un filet de protection pour la personne en avisant selon le cas, les services sociaux ou de

---

<sup>251</sup> Entente-cadre, préc., note 14, art. 4.

<sup>252</sup> Loi, art. 11.

<sup>253</sup> *Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (Succession Duhaime) c. Satgé*, préc., note 103; *R. c. Satgé*, 2015 CanLII 11977 (QC C.Q.), [En ligne]. <http://canlii.ca/t/gmcc9>

santé<sup>254</sup> et que les institutions financières<sup>255</sup>; elle signale au Curateur public les cas relevant potentiellement de sa compétence<sup>256</sup>.

### **3 LA MALTRAITANCE VERSUS L'EXPLOITATION : POINTS DE CONVERGENCE ET DE DIVERGENCE**

Il y a lieu de situer dans quels cas la maltraitance au sens de la Loi, constitue de l'exploitation (selon l'interprétation jurisprudentielle retenue à ce jour), et vice-versa et de faire les nuances qui s'imposent. C'est ce que nous ferons plus loin. Cependant, avant tout, qualifions ces situations sous l'angle de la faute.

#### **3.1 La qualification juridique de la faute**

##### **3.1.1 L'exploitation au sens de l'article 48 de la Charte et la maltraitance : des fautes de responsabilité civile**

Depuis la décision *Béliveau St-Jacques c. Fédération des employées et employés de services publics inc.*,<sup>257</sup> « les principes généraux de la responsabilité civile servent toujours de point de départ pour l'octroi de dommages-intérêts compensatoires à la suite d'une atteinte à un droit de la Charte. Celle-ci n'a pas créé un régime indépendant et autonome de responsabilité civile qui ferait double emploi avec le régime général »<sup>258</sup>.

Rappelons à cet effet, le libellé de l'article 1457 C.c.Q. :

« Toute personne a le devoir de respecter les règles de conduite qui, suivant les circonstances, les usages ou la loi, s'imposent à elle, de manière à ne pas causer de préjudice à autrui.

---

<sup>254</sup> *Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse c. D.R.*, préc., note 133.

<sup>255</sup> *Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (Succession Duhaime) c. Satgé*, préc., note 103.

<sup>256</sup> L'article 71 par. 3 de la Charte prévoit déjà cela.

<sup>257</sup> *Béliveau St-Jacques c. Fédération des employées et employés de services publics inc.*, 1996 CanLII 208 (C.S.C.), [1996] 2 R.C.S. 345, par. 119 (J. Gonthier).

<sup>258</sup> *De Montigny c. Brossard (Succession)*, préc., note 90, par. 44.

Elle est, lorsqu'elle est douée de raison<sup>259</sup> et qu'elle manque à ce devoir, responsable du préjudice qu'elle cause par cette faute à autrui et tenue de réparer ce préjudice, qu'il soit corporel, moral ou matériel.

Elle est aussi tenue, en certains cas, de réparer le préjudice causé à autrui par le fait ou la faute d'une autre personne ou par le fait des biens qu'elle a sous sa garde. »

Ainsi, le droit d'être protégé contre toute forme d'exploitation inscrit dans la Charte lorsqu'enfreint, permet de réclamer des dommages et intérêts en vertu de l'article 49 de la Charte<sup>260</sup> selon les critères établis pour la faute civile<sup>261</sup>.

Les auteurs Brunelle et Samson<sup>262</sup> soulignent :

« De manière générale, les recours que mentionne l'article 49 de la Charte s'apparentent à ceux du droit commun. Même si la Cour suprême du Canada insiste pour dire qu'"un comportement attentatoire à un droit" garanti par la *Charte québécoise* "ne constitue pas nécessairement une faute civile"<sup>263</sup>, elle tend à reconnaître qu'une atteinte injustifiée à la Charte, lorsqu'elle est le produit d'une conduite individuelle, s'assimile généralement à une faute au sens du droit civil. »<sup>264</sup>

Pour illustrer leur propos, les auteurs citent la Cour suprême dans la décision *De Montigny*<sup>265</sup> :

« [...] des chevauchements se produisent nécessairement entre les objectifs d'un recours basé sur l'art. 49 et ceux d'une action en dommages fondée sur la responsabilité civile régie par le *Code civil du Québec*. Le concept d'acte illicite, sur lequel repose l'art. 49, se confond souvent avec celui de faute civile. En conséquence, dans ces situations, les indemnités possibles en vertu de ces deux régimes s'amalgament et ne pourraient être accordées distinctement. Autrement, on doublerait l'indemnisation pour les mêmes actes. »

Ces auteurs font cette observation : « De façon générale, les recours exercés en application de l'article 49 de la Charte seront donc sujets "aux principes de recouvrement du droit civil" de telle

---

<sup>259</sup> En application de l'alinéa 2 de l'article 1457 C.c.Q., seule la personne douée de raison est tenue de réparer le préjudice qu'elle cause à autrui en raison d'un comportement déficient.

<sup>260</sup> Tel que vu au point 1.5 de ce document.

<sup>261</sup> Rappelons que la transgression d'un droit ou d'une liberté reconnu par la Charte, permet l'octroi de dommages en vertu de l'article 49.

<sup>262</sup> C. BRUNELLE et M. SAMSON, préc., note 92.

<sup>263</sup> *Bou Malhab c. Diffusion Métromédia CMR Inc.*, 2011 CanLII 9 (C.S.C.), [2011] 1 R.C.S. 214, par. 24.

<sup>264</sup> C. BRUNELLE et M. SAMSON, préc., note 92, p. 104.

<sup>265</sup> *De Montigny c. Brossard (Succession)*, préc., note 90, par. 44.

sorte que “les éléments traditionnels de responsabilité, soit la faute, le dommage et le lien de causalité” devront être établis. »<sup>266</sup>

La faute civile est définie par le professeur Vincent Karim, comme « l’erreur de conduite qui n’aurait pas été commise par une personne avisée placée dans les mêmes circonstances externes »<sup>267</sup>.

Pour leur part, les auteurs Jean-Louis Baudouin, Patrice Deslauriers et Benoît Moore définissent la faute à la fois « comme un manquement à un devoir préexistant et comme la violation d’une norme de conduite ».<sup>268</sup> En d’autres mots, c’est « la violation du devoir légal de ne pas causer un préjudice illégitime à autrui, par une conduite contraire à celle qu’aurait eue une personne normalement prudente et diligente placée dans des circonstances identiques à celles où s’est trouvé l’auteur du dommage au moment où il a posé l’acte qu’on lui reproche ou omis de poser celui dont on lui tient rigueur »<sup>269</sup>. (nos soulignés)

Cette « personne normalement prudente et diligente » est souvent reprise dans la jurisprudence sous le vocable « personne raisonnable ».

Dans *Bou Malhab c. Diffusion Métromédia CMR inc.*<sup>270</sup>, la Cour suprême souligne que « [l]e comportement de la personne raisonnable exprime une norme de conduite dont la violation constitue une faute »<sup>271</sup>.

La Cour poursuit en précisant que :

---

<sup>266</sup> C. BRUNELLE et M. SAMSON, préc., note 92, p. 104, se référant aux arrêts suivants : *Aubry c. Éditions Vice-Versa Inc.*, 1998 CanLII 817 (C.S.C.), [1998] 1 R.C.S. 591, 613, par. 49, (j. L’Heureux-Dubé et Bastarache); *Bou Malhab c. Diffusion Métromédia CMR Inc.*, préc., note 263, par. 23; *Vallée c. Québec (Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse)*, préc., note 59, par. 59; *Racine c. Harvey*, EYB 2005-95309 (C.A.); *Sarrazin c. Procureur général du Québec*, 2010 CanLII 996, par. 33 (QC C.A.).

<sup>267</sup> Vincent KARIM, *Les obligations*, vol. 1, art. 1371 à 1496, 4<sup>e</sup> éd., Montréal, Wilson & Lafleur, 2015, par. 2508.

<sup>268</sup> Jean-Louis BAUDOUIN, Patrice DESLAURIERS et Benoit MOORE, *La responsabilité civile*, 8<sup>e</sup> éd., volume 1 – Principes généraux, Cowansville, Éditions Yvon Blais, 2014, par. 1-162, EYB2014RES1, cités dans Pierre DESCHAMPS, « Responsabilité, Titre I - La responsabilité civile extracontractuelle, Chapitre I - Les conditions générales de la responsabilité civile du fait personnel » dans Collection de droit 2017-18, École du Barreau.

<sup>269</sup> *Id.*, par. 1-210.

<sup>270</sup> *Bou Malhab c. Diffusion Métromédia CMR inc.*, préc., note 263.

<sup>271</sup> *Id.*, par. 30.

« la personne raisonnable agit de manière normalement avisée et diligente. Soucieuse d'autrui, elle prend les précautions nécessaires pour éviter de leur causer des préjudices raisonnablement prévisibles [...]»<sup>272</sup>. Elle respecte les droits fondamentaux — en ce sens, elle ne peut faire abstraction des protections établies par les [C]hartes. Parce qu'elle partage des normes conformes aux valeurs protégées par les chartes, elle prend garde de ne pas causer d'atteintes aux droits d'autrui. »<sup>273</sup> (nos soulignés)

À cet égard dans la décision *Québec (Curateur public) c. Syndicat national des employés de l'Hôpital St-Ferdinand*<sup>274</sup>, la Cour suprême précise :

« Pour conclure à l'existence d'une atteinte illicite, il doit être démontré qu'un droit protégé par la Charte a été violé et que cette violation résulte d'un comportement fautif. Un comportement sera qualifié de fautif si, ce faisant, son auteur transgresse une norme de conduite jugée raisonnable dans les circonstances selon le droit commun ou, comme c'est le cas pour certains droits protégés, une norme dictée par la Charte elle-même. »<sup>275</sup> (nos soulignés)

Dans l'affaire *Vallée*, la juge Rivet du Tribunal des droits de la personne considère :

« qu'une personne raisonnable placée dans la même situation et qui entretient de surcroît une relation intime avec un être cher n'adopterait pas un comportement destiné à l'encourager et l'inciterait encore moins à effectuer des dépenses exorbitantes à son bénéfice. Une personne raisonnable prendrait plutôt différentes mesures visant à pallier la prise de décisions pour le moins irréfléchies afin de s'assurer qu'une personne vulnérable aux plans physique, mental et psychologique ne dilapide pas ses avoirs. »<sup>276</sup> (nos soulignés)

Dans la décision *Robitaille*<sup>277</sup> qui relate une situation d'exploitation financière, physique et psychologique de personnes handicapées, s'agissant des comportements des mis en cause, « le Tribunal considère qu'une personne raisonnable placée dans la même situation n'aurait pas agi ainsi. Elle prendrait plutôt des mesures pour s'assurer qu'une personne malade et vulnérable recevra les soins requis par son médecin. »<sup>278</sup> (nos soulignés)

---

<sup>272</sup> La Cour cite : *Ouellet c. Cloutier*, 1947 CanLII 35 (S.C.C.), [1947] R.C.S. 521, 526.

<sup>273</sup> *Bou Malhab c. Diffusion Métromédia CMR Inc.*, préc., note 263, par. 40.

<sup>274</sup> *Québec (Curateur public) c. Syndicat national des employés de l'Hôpital St-Ferdinand*, préc., note 82.

<sup>275</sup> *Id.*, par. 116.

<sup>276</sup> *Québec (Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse) c. Vallée*, préc., note 35, par. 99.

<sup>277</sup> *Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse c. Robitaille*, préc., note 44.

<sup>278</sup> *Id.*, par. 210-211.

Suivant cette analyse, résumons qu'aux fins de faire la démonstration d'une situation d'exploitation au sens de la Charte, il faut minimalement prouver que la personne considérée fautive soit « douée de raison »<sup>279</sup> en application de l'alinéa 2 de l'article 1457 C.c.Q. Et que de plus, selon les critères développés par la jurisprudence, celle-ci contrevient par balance de probabilités<sup>280</sup>, à une norme de conduite dont la violation constitue une faute civile.

Rappelons pour conclure sur ce point, cette mise en garde faite par les auteurs Brunelle et Samson : « Cela dit, il ne faut pas confondre en tous points le régime de réparation instauré par la *Charte québécoise* avec le droit de la responsabilité civile ».<sup>281</sup>

À cet effet, ils citent la Cour suprême dans la décision *Québec (Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse / re : Larocque) c. Communauté urbaine de Montréal*<sup>282</sup> :

« Il ne faut pas [...] oublier que des régimes législatifs comme la *Charte québécoise* exigent à l'occasion des interventions qui ne relèvent nullement du droit de la responsabilité civile. Il faut parfois mettre fin à des comportements ou modifier des usages ou des méthodes incompatibles avec la *Charte québécoise*, même en l'absence de faute au sens du droit de la responsabilité civile. Le droit des libertés civiles peut recourir au droit de la responsabilité civile, dans les conditions qui s'y prêtent. Le droit de la responsabilité délictuelle ne fixe pas pour autant les limites des applications du droit des libertés civiles. Ainsi, dans le cadre de l'exercice des recours appropriés devant les organismes ou les tribunaux compétents, la mise en œuvre de ce droit peut conduire à l'imposition d'obligations de faire ou de ne pas faire, destinées à corriger ou à empêcher la perpétuation de situations incompatibles avec la *Charte québécoise*. »

Pour ce qui est de la maltraitance en application de la Loi, le préjudice subi en pareil contexte, constituerait également une faute de responsabilité civile tout comme pour l'exploitation en vertu de la Charte, à moins de démontrer que la personne mise en cause ne soit pas douée de

---

<sup>279</sup> Voir en ce sens : *L'Heureux c. Lapalme*, 2002 CanLII 63281 (QC C.S.).

<sup>280</sup> C.c.Q., art. 2803 : « Celui qui veut faire valoir un droit doit prouver les faits qui soutiennent sa prétention [...] »; C.c.Q., art. 2804 : « La preuve qui rend l'existence d'un fait plus probable que son inexistence est suffisante, à moins que la loi n'exige une preuve plus convaincante. »

<sup>281</sup> C. BRUNELLE et M. SAMSON, préc., note 92, p. 104. De plus, rappelons comme expliqué plus haut, lorsqu'il s'agit de discrimination en application de l'article 10 de la Charte, le lien entre la faute et le préjudice n'a pas à être « étroit » (voir : *Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse c. Montréal (Ville)*, préc., note 113, par. 67; *Québec (Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse) c. Bombardier Inc. (Bombardier Aéronautique Centre de formation)*, préc., note 113, par. 48, 50).

<sup>282</sup> *Québec (Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse / re : Larocque) c. Communauté urbaine de Montréal*, 2004 CSC 30 (CanLII), [2004] 1 R.C.S. 789, par. 26.

raison au sens de l'alinéa 2 de l'article 1457 C.c.Q. ou que l'action ou l'omission ne soit pas qualifiée comme étant une faute civile selon les critères de la personne raisonnable.

Soulignons, néanmoins, hormis l'article 48 de la Charte qui pourrait être invoqué dans bien des cas, plusieurs droits de la Charte susceptibles d'être atteints en matière d'exploitation, comme indiqué plus haut, seront souvent en cause dans une situation de maltraitance. Ces atteintes ouvrent la voie pour des recours en vertu de l'article 49 de la Charte.

### **3.1.2 L'exploitation ou la maltraitance : une infraction pénale ou criminelle dans certains cas**

Que l'atteinte soit d'ordre matériel (fraude, vol, fabrication de faux, extorsion, détournement de fonds, donation forcée, etc.) ou physique (voies de fait, agression sexuelle, etc.), les auteures Marie Beaulieu, Roxane Leboeuf et Raymonde Crête, expliquent<sup>283</sup> :

« [a]lors que les recours civils ont pour principal objectif d'obtenir une réparation à la suite d'un préjudice résultant d'un acte fautif, les recours de nature pénale et criminelle visent de prime abord à punir les contrevenants pour des manquements à la loi qui sont considérés comme relativement graves ou qui portent à l'intérêt public. »<sup>284</sup>

En effet, dès lors qu'un préjudice subi a des conséquences juridiques qui sont de nature pénale ou criminelle, la personne mise en cause peut faire face à des accusations de ce type.

Citons à cet égard, l'affaire *Duhaime*<sup>285</sup>. La victime, M. Albany Duhaime a subi de l'exploitation financière de la part d'anciens amis qui lui ont soutiré ses biens matériels (donation d'immeuble, détournement de fonds, malversations pour obtention de l'argent, etc.). Les mis en cause ont été condamnés dans ce cas à la Cour criminelle pour fraude et reconnus également d'avoir exploité la victime au sens de l'article 48 de la Charte au Tribunal des droits de la personne (recours civil).

---

<sup>283</sup> Marie BEAULIEU, Roxane LEBOEUF et Raymonde CRÊTE, « La maltraitance matérielle ou financière des personnes aînées : un état des connaissances » dans R. CRÊTE, I. TCHOTOURIAN et M. BEAULIEU (dir.), préc., note 66, p. 3, 114-115.

<sup>284</sup> *Id.*, p. 114.

<sup>285</sup> *Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (Succession Duhaime) c. Satgé*, préc., note 103; *R. c. Satgé*, préc., note 253.

Les auteurs Marie Beaulieu *et al.*, mentionnent avec raison « [d]e façon générale, les poursuites civiles ont plus de chance de succès que les poursuites criminelles, parce que le fardeau de preuve est moins élevé et que les victimes peuvent espérer recouvrer les biens appropriés illégalement [dans les cas d'exploitation ou de maltraitance matérielle] »<sup>286</sup>, en plus de recevoir une indemnisation à titre de dommages moraux et punitifs en vertu de l'article 49 de la Charte.

En outre, signalons qu'en matière d'exploitation, comme on l'a vu précédemment, la conscience de commettre un acte illicite est généralement présente alors que dans certains cas de maltraitance, notamment lorsqu'il s'agit de négligence, on ne pourrait prouver une atteinte intentionnelle. Dans ce dernier cas de figure, comme on sait que l'on doit prouver dans toute poursuite criminelle, deux éléments essentiels, soit, « l'actus reus » ou l'acte coupable et la « mens rea » ou l'intention coupable ou l'insouciance des conséquences de son geste ou d'une négligence<sup>287</sup>, les chances qu'une victime voie l'accusé condamné, sont plutôt minces, mais restent possible<sup>288</sup>.

### **3.2 L'exploitation versus la maltraitance : convergences et divergences**

#### **3.2.1 Une situation d'exploitation ne sera pas toujours de la maltraitance**

La plupart des situations d'exploitation pourront être qualifiées comme étant de la maltraitance, hormis certains cas de figure que nous déclinons plus bas.

Selon les auteurs Marie Beaulieu *et al.*, la définition de la maltraitance « exclut toute forme d'atteinte physique, morale ou matérielle de la part d'étrangers »<sup>289</sup> puisque celle-ci a lieu dans

---

<sup>286</sup> M. BEAULIEU *et al.*, préc., note 66, p. 115. En effet, la preuve de l'acte criminel se fait selon la norme de « hors de tout doute raisonnable » en vertu du principe de l'innocence présumée de tout accusé consacré par la Charte canadienne (art. 11 (d)), alors que dans un procès au civil la partie victime « doit faire une preuve qui rend l'existence d'un fait plus probable que son inexistence ». Voir à cet effet : Jean-Claude ROYER, *La preuve civile*, 3<sup>e</sup> éd., Cowansville, Éditions Yvon Blais, 2003, p. 113.

<sup>287</sup> Voir : *R. c. Théroux*, [1993] 2 R.C.S. 5. Dans cette décision, la Cour suprême explique pour conclure à une négligence coupable : « Il s'agit non pas de savoir si une personne raisonnable aurait prévu les conséquences de l'acte prohibé, mais si l'accusé était subjectivement conscient que ces conséquences étaient à tout le moins possibles. », p. 17.

<sup>288</sup> *Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (Succession Duhaime) c. Satgé*, préc., note 103; *R. c. Satgé*, préc., note 253.

<sup>289</sup> M. BEAULIEU *et al.*, préc., note 190, p. 172.

une « relation où il devrait y avoir de la confiance »<sup>290</sup>. Dans pareil cas, l'exploitation ne sera pas donc considérée comme de la maltraitance.

Pour illustrer ce dernier postulat, on peut indiquer que ne seront pas considérés comme de la maltraitance au sens de la Loi ou du PAM, mais des situations d'exploitation lorsque la personne est en situation de vulnérabilité : une fraude financière commise par une personne sans lien personnel avec la victime, une violence physique ou verbale ou morale exercée par une personne étrangère à la victime, un vol d'effets personnels perpétré par un inconnu.

Un autre cas de figure qui ferait en sorte qu'une situation d'exploitation au sens de la Charte ne serait pas de la maltraitance selon la Loi, c'est dans l'hypothèse que des personnes mineures handicapées soient victimes de mauvais traitements. Celles-ci ne bénéficieraient pas des dispositions de la Loi comme celle-ci ne vise que les personnes majeures vulnérables. Cependant, la *Loi sur la protection de la jeunesse*<sup>291</sup> pourrait être applicable en vue d'apporter les correctifs appropriés. De plus, la Commission aurait aussi à intervenir en vertu de l'article 57 de la Charte<sup>292</sup> et de l'article 23 de la LPJ<sup>293</sup> selon les circonstances, en plus de l'application de l'article 48 de la Charte.

---

<sup>290</sup> Loi, art. 2 par. 3.

<sup>291</sup> En vertu de la *Loi sur la protection de la jeunesse* (RLRQ, c. P-34.1), (ci-après « LPJ ») certaines dispositions s'appliquent pour contrer des situations de compromissions qui entravent le développement de l'enfant, qu'on pourrait qualifier très souvent comme étant de la maltraitance. Voir : art. 38 : « Pour l'application de la présente loi, la sécurité ou le développement d'un enfant est considéré comme compromis lorsqu'il se retrouve dans une situation d'abandon, de négligence, de mauvais traitements psychologiques, d'abus sexuels ou d'abus physiques ou lorsqu'il présente des troubles de comportement sérieux. [...] ». Des mesures sont prévues dans cette loi pour protéger l'enfant ou le retirer de son milieu (art. 46 et suiv.).

<sup>292</sup> Charte, art. 57 al. 2 : « La Commission a pour mission de veiller au respect des principes énoncés dans la présente Charte ainsi qu'à la protection de l'intérêt de l'enfant et au respect des droits qui lui sont reconnus par la Loi sur la protection de la jeunesse (chapitre P-34.1); à ces fins, elle exerce les fonctions et les pouvoirs que lui attribuent cette Charte et cette loi. »

<sup>293</sup> LPJ, art. 23 : « La Commission exerce les responsabilités suivantes, conformément aux autres dispositions de la présente loi :

a) elle assure, par toutes mesures appropriées, la promotion et le respect des droits de l'enfant reconnus par la présente loi et par la Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents (Lois du Canada, 2002, chapitre 1);

b) sur demande ou de sa propre initiative, elle enquête sur toute situation où elle a raison de croire que les droits d'un enfant ou d'un groupe d'enfants ont été lésés par des personnes, des établissements ou des organismes, même si, au moment de l'enquête, l'intervention en vertu de la présente loi a pris fin, à moins que le tribunal n'en soit déjà saisi;

### **3.2.2 Une situation de maltraitance ne sera pas toujours de l'exploitation**

Le constat d'une « mise à profit », un des trois critères retenus par la jurisprudence, est nécessaire dans toute affaire afin de conclure à de l'exploitation au sens de la Charte.

Ce critère a toujours été interprété à ce jour comme une situation qui rapporte à une personne en position de force.

Quoique la jurisprudence, notamment dans l'arrêt *Vallée* de la Cour d'appel<sup>294</sup>, affirme que l'exploitation peut avoir plusieurs formes (financière, psychologique, physique, etc.), force est de constater cependant, qu'aucune décision à ce jour n'a conclu à de l'exploitation en l'absence d'une mise à profit financière<sup>295</sup>.

Étant donné que selon la définition législative et du PAM, « [l]a maltraitance commise à l'égard d'une personne aînée peut être intentionnelle ou non »<sup>296</sup>, M<sup>e</sup> Jean-Pierre Ménard<sup>297</sup>, avocat spécialisé en droit de la santé (nos soulignés) explique que :

« La maltraitance se distingue de l'exploitation prévue à l'**article 48** de la Charte [...], qui y est définie plus étroitement. »<sup>298</sup> (nos soulignés)

En effet, on ne peut prétendre que les critères retenus par la jurisprudence pour conclure à de l'exploitation, particulièrement, la « mise à profit » soient toujours présents dans les cas de maltraitance.

Plusieurs situations de maltraitance, particulièrement, les formes répertoriées comme étant de la négligence, ne présentent pas toujours des indicateurs permettant de conclure à une mise à profit, qui soit financière, morale, psychologique, etc.

---

c) elle prend les moyens légaux qu'elle juge nécessaires pour que soit corrigée la situation où les droits d'un enfant sont lésés; [...] »

<sup>294</sup> *Vallée c. Québec (Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse)*, préc., note 59.

<sup>295</sup> Selon la jurisprudence répertoriée en application de l'alinéa 1 de l'article 48 de la Charte.

<sup>296</sup> PAM 2017-2022, p. 16.

<sup>297</sup> J.-P. MÉNARD, préc., note 167.

<sup>298</sup> *Id.*, à la page 188.

En revanche, nous constatons que dans les cas d'exploitation, la conscience des conséquences de ses actions est généralement présente. Ce qui ouvre la voie à l'octroi de dommages-intérêts punitifs en vertu de l'alinéa 2 de l'article 49 de la Charte.

Dans la décision *St-Ferdinand*<sup>299</sup>, la Cour suprême explique sous la plume du juge L'Heureux-Dubé :

« Contrairement aux dommages compensatoires, l'octroi de dommages exemplaires [punitifs] prévu au deuxième alinéa de l'art. 49 de la *Charte* ne dépend pas de la mesure du préjudice résultant de l'atteinte illicite, mais du caractère intentionnel de cette atteinte. Or, une atteinte illicite étant, comme je l'ai déjà mentionné, le résultat d'un comportement fautif qui viole un droit protégé par la *Charte*, c'est donc le résultat de ce comportement qui doit être intentionnel. En d'autres termes, pour qu'une atteinte illicite soit qualifiée d'"intentionnelle", l'auteur de cette atteinte doit avoir voulu les conséquences que son comportement fautif produira. »<sup>300</sup>

« [...] Ce critère est moins strict que l'intention particulière, mais dépasse, toutefois, la simple négligence. Ainsi, l'insouciance dont fait preuve un individu quant aux conséquences de ses actes fautifs, si déréglée et téméraire soit-elle, ne satisfera pas, à elle seule, à ce critère. » par. 121

En effet, après avoir analysé les jugements en la matière répertoriés depuis 1994, seulement trois de ceux-ci<sup>301</sup> n'ont pas d'ordonnance concernant de dommages-intérêts punitifs alors qu'ils étaient demandés. Dans les trois cas, ceux-ci ne furent pas octroyés, du fait que la Cour a usé de son pouvoir discrétionnaire, notamment en tenant compte des autres dommages ordonnés et du patrimoine de la personne mise en cause<sup>302</sup>.

Des extraits de la décision de première instance dans l'affaire *Vallée*, reprise par la Cour d'appel, méritent d'être retranscrits à cet égard :

« Dans la présente affaire, le Tribunal ne peut que conclure que les agissements de madame Vallée l'ont été "en toute connaissance des conséquences, immédiates et naturelles ou au moins extrêmement probables" de sa conduite. À ce titre, l'aveuglement volontaire dont elle a fait preuve en acceptant de manière aussi complaisante les

---

<sup>299</sup> *Syndicat national des employés de l'Hôpital St-Ferdinand c. Québec (Curateur public)*, préc., note 82.

<sup>300</sup> *Id.*, par. 117.

<sup>301</sup> *Longtin c. Plouffe*, 2001 CanLII 39747 (QC C.S.); *Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (Monty) c. Gagné*, préc., note 18; *Québec (Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse) c. Vallée*, préc., note 35; *Vallée c. Québec (Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse)*, préc., note 59.

<sup>302</sup> Voir à cet effet : C.c.Q., art. 1621 al. 2.

nombreux cadeaux de monsieur Marchand et en ne cherchant jamais à l'inciter à poser des gestes plus raisonnables constitue plus qu'une négligence. [...] Enfin, en raison de l'ampleur même de l'appauvrissement de monsieur Marchand auquel madame Vallée a contribué, et ce pour son bénéfice strictement personnel, le Tribunal conclut qu'elle avait bel et bien l'intention de l'exploiter. »<sup>303</sup> (nos soulignés)

Les dommages punitifs octroyés par le Tribunal des droits de la personne, en première instance ne sont pas retenus par la Cour d'appel, non parce que l'exploitation ne fut pas considérée non intentionnelle<sup>304</sup>, mais en vertu du pouvoir discrétionnaire que détient la Cour en la matière.

Celle-ci indique :

« Le montant des dommages punitifs dépend de l'évaluation des facteurs énoncés à l'article 1621 C.c.Q. :

Art. 1621. Lorsque la loi prévoit l'attribution de dommages-intérêts punitifs, ceux-ci ne peuvent excéder, en valeur, ce qui est suffisant pour assurer leur fonction préventive.

Ils s'apprécient en tenant compte de toutes les circonstances appropriées, notamment de la gravité de la faute du débiteur, de sa situation patrimoniale ou de l'étendue de la réparation à laquelle il est déjà tenu envers le créancier, ainsi que, le cas échéant, du fait que la prise en charge du paiement réparateur est, en tout ou en partie, assumée par un tiers. »<sup>305</sup> (nos soulignés)

Compte tenu de l'analyse qui précède, nous sommes d'avis que dans bien des cas, particulièrement lorsque la maltraitance est sous forme de négligence, on ne pourra pas faire la preuve d'une mise à profit qu'elle soit d'ordre financier, psychologique, ou physique.

Donnons quelques exemples à cet égard : la mauvaise administration du patrimoine de la victime sans que cela occasionne une mise à profit pour la personne en cause; les soins d'hygiène de base non donnés par un membre de la famille qui ne reçoit pas de rémunération en contrepartie, ne pas stimuler la personne pour la sortir de l'isolement, etc.

La maltraitance, dans pareil cas ne serait pas considérée comme de l'exploitation compte tenu des interprétations jurisprudentielles de l'article 48 de la Charte à ce jour. Mais, comme déjà expliqué, qu'elle soit sous forme violente ou négligente, elle pourrait constituer une faute civile dès lors qu'on puisse prouver un préjudice et qu'il y ait un lien de causalité avec une action ou

---

<sup>303</sup> Québec (Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse) c. Vallée, préc., note 35, par. 116.

<sup>304</sup> Vallée c. Québec (Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse), préc., note 59, par. 64.

<sup>305</sup> *Id.*, par. 65.

une omission qui se démarque de ce qui est attendu de la *personne raisonnable*. De plus, soulignons que selon les circonstances, on pourrait alléguer une atteinte discriminatoire liée à l'entorse d'un droit de la Charte, tel, le droit à la sauvegarde de sa dignité.

### **3.2.3 Quelques situations d'exploitation qui peuvent être qualifiées de maltraitance organisationnelle**

Puisque la Loi vise particulièrement la maltraitance dans les établissements au sens de la LSSSS, nous présentons dans cette section quelques situations d'exploitation qui auraient pu être analysées sous l'angle de la maltraitance organisationnelle.

À ce propos, mentionnons que M<sup>e</sup> Maurice Drapeau écrit :

« Outre l'exploitation financière, nous mettons de l'avant comme plaideur et auteur le terme "maltraitance" pour désigner toutes les autres formes d'abus constitutifs d'exploitation à l'endroit des personnes âgées ou handicapées.

Dans l'interprétation et l'application de l'article 48, nous donnons au mot "maltraitance" un sens large. La maltraitance dans ce contexte s'entend de toutes les formes de mauvais traitements physiques ou psychologiques imposés à des personnes âgées ou handicapées vulnérables qui ne sont pas en mesure de se défendre ou de se plaindre, notamment et non limitativement, de mauvaises conditions d'hébergement, des soins déficients, de la négligence et de la violence physique et verbale. »<sup>306</sup>

Cet auteur termine en proposant que « [...] la maltraitance couvre toutes les formes d'abus autres que financiers qui portent atteinte au droit à l'intégrité et à la dignité des personnes âgées ou handicapées »<sup>307</sup>.

Cela étant dit, rappelons que la première décision du Tribunal des droits de la personne en matière d'exploitation est l'affaire *Brzozowski*<sup>308</sup>. M<sup>e</sup> Maurice Drapeau dans son ouvrage indique, concernant cette affaire qu'« [i]l s'agit d'exploitation financière, et [...] de la maltraitance de personnes âgées »<sup>309</sup>.

---

<sup>306</sup> M. DRAPEAU, préc., note 19, p. 20-21.

<sup>307</sup> *Id.*, p. 21.

<sup>308</sup> *Commission des droits de la personne c. Brzozowski*, préc., note 18.

<sup>309</sup> M. DRAPEAU, préc., note 19, p. 9.

En effet, dans cette histoire, la mise en cause, M<sup>me</sup> Brzozowski a exploité des personnes âgées des pays d'Europe de l'Ouest, qui en plus, d'être âgées, avaient une méconnaissance des langues française et anglaise.

Nous retranscrivons des extraits de ce jugement<sup>310</sup> :

« Mme Brzozowski a violé l'alinéa 1 de l'article 48 de la charte en opérant la Résidence Santa Barbara dans des conditions qui lui permettaient de profiter de la vulnérabilité, de la dépendance, de l'isolement ou de l'inaptitude de certains de ses pensionnaires pour leur soutirer leurs économies, porter atteinte à leurs droits fondamentaux garantis par la charte et les empêcher d'exercer d'autres droits dont ils sont titulaires en vertu du droit positif, et ce, comme la preuve l'a démontré à plusieurs reprises.

[...] La somme des restrictions imposées par Mme Brzozowski aux contacts de ses résidents avec les agents des services sociaux allait au-delà de ce qui était raisonnablement nécessaire pour assurer la quiétude des lieux. Son ingérence dans l'exercice du droit de ses résidents à des services sanitaires et sociaux continus et personnalisés ne poursuivait pas un but légitime et visait plutôt à déjouer les efforts déployés par les autorités pour prêter assistance à ses pensionnaires [...] on ne saurait douter que ses agissements aient suscité chez ces derniers une angoisse et une détresse marquées. »

Pour la première fois, un Tribunal détermine les critères qui permettent de conclure à de l'exploitation au sens de l'alinéa 1 de l'article 48 de la Charte.

À cet effet, on y lit :

« L'expression "abus" [...] est définie comme étant : Une exploitation outrancière d'une situation de faits; mise à profit d'une position de force souvent au détriment d'intérêts plus vulnérables. »<sup>311</sup>

Peu de temps après, dans l'affaire *Coutu*<sup>312</sup>, le Tribunal réaffirme tout comme dans la décision *Brzozowski*<sup>313</sup> qu'à part la forme financière, « [l']exploitation peut donc être d'ordre physique, psychologique, social ou moral »<sup>314</sup>.

---

<sup>310</sup> *Commission des droits de la personne c. Brzozowski*, préc., note 18, point 3.1.

<sup>311</sup> *Id.*, point 2.3.

<sup>312</sup> *C.D.P. c. Coutu*, préc., note 50.

<sup>313</sup> *Commission des droits de la personne c. Brzozowski*, préc., note 18.

<sup>314</sup> *C.D.P. c. Coutu*, préc., note 50, point 3.5.

Dans cette cause, parmi les mauvais traitements constatés, on peut énumérer ceux-ci : du personnel non qualifié, des tenues vestimentaires des bénéficiaires négligées, de l'infantilisation, du non-respect de l'intimité, de la mise en place d'un système de punitions pour les bénéficiaires récalcitrants, etc.

Divers autres comportements fautifs illustrent une mise à profit à caractère financier (sans qu'un dommage sous ce chef ne fût demandé précisément), à l'égard de résidents handicapés intellectuels, tels : l'appropriation de leur allocation mensuelle, le travail forcé pour diverses tâches dans l'établissement.

On indique à cet effet :

« [Monsieur Coutu,] admet qu'il aurait pu embaucher une personne pour diminuer le travail des bénéficiaires, mais que : "[...] ça aurait réduit de 25 000\$ les profits de la boîte, [...] parce que c'est toujours à but lucratif un centre d'accueil là". Il faut donc conclure, que l'objectif premier de Monsieur Coutu est de faire le plus de profits possibles au détriment des bénéficiaires.

Les bénéficiaires ont donc été privés de leur allocation et forcés de travailler gratuitement. À la lumière de ces considérations, une première conclusion s'impose : les bénéficiaires du Pavillon Saint-Théophile, qui sont tous des personnes handicapées, déficientes intellectuelles, sont l'objet d'une exploitation. »<sup>315</sup>

À noter que dans cette décision, les trois critères de l'exploitation ne sont pas nommément mentionnés par le Tribunal pour conclure à l'exploitation.

Signalons également, le premier cas porté à la Cour suprême qu'on aurait pu relier à l'exploitation au sens de la Charte ou de la maltraitance organisationnelle, soit l'affaire *St-Ferdinand*<sup>316</sup>, qui invoque les principes de responsabilité délictuelle du Code civil.

Dans cette affaire, il s'agit d'un recours collectif initié par le Curateur public au bénéfice des bénéficiaires lourdement handicapés physiquement et intellectuellement (environ 700) qui ont manqué de soins lors de grèves illégales des employés de l'établissement.

---

<sup>315</sup> *Id.*, point 3.5.2.

<sup>316</sup> *Québec (Curateur public) c. Syndicat national des employés de l'Hôpital St-Ferdinand*, préc., note 82.

La Cour suprême a conclu tout comme la Cour supérieure et la Cour d'appel que « les éléments de la responsabilité civile (faute, préjudice et lien de causalité) avaient été démontrés par prépondérance de preuve et que les bénéficiaires de l'Hôpital avaient subi un préjudice d'inconfort en raison des grèves illégales. »<sup>317</sup>. De plus, l'atteinte au droit à la dignité protégé par l'article 4 de la Charte a été aussi invoquée et retenue, et à cet égard, des dommages moraux et punitifs furent octroyés en application de l'article 49 de la Charte.

Certains passages méritent d'être repris ici :

« À la lumière de la définition donnée à la notion de "dignité" de la personne et des principes d'interprétation large et libérale en matière de lois sur les droits et libertés de la personne, j'estime que l'art. 4 de la Charte vise les atteintes aux attributs fondamentaux de l'être humain qui contreviennent au respect auquel toute personne a droit du seul fait qu'elle est un être humain et au respect qu'elle se doit à elle-même. »<sup>318</sup>

« En conséquence [...] les nombreux et divers inconvénients auxquels les grèves illégales ont donné lieu, non seulement constituaient un préjudice moral sous le régime général de responsabilité civile, mais portaient aussi atteinte à un droit garanti par la Charte. Par ailleurs, cette atteinte est illicite au sens de l'art. 49 de la Charte puisque le préjudice souffert par les bénéficiaires a été causé par un comportement fautif aux termes de l'art. 1053 C.c.B.C. [maintenant 1457 CCQ]. » (nos soulignés)<sup>319</sup>

Mentionnons que dans cette cause, l'atteinte au droit à l'intégrité n'a pas été en jeu selon la Cour suprême. À cet effet, la juge L'Heureux-Dubé, au nom de la Cour indique :

« Le sens courant du mot "intégrité" laisse sous-entendre que l'atteinte à ce droit doit laisser des marques, des séquelles qui, sans nécessairement être physiques ou permanentes, dépassent un certain seuil [ce qui n'a pas été observé en l'espèce]. L'atteinte doit affecter de façon plus que fugace l'équilibre physique, psychologique ou émotif de la victime. D'ailleurs, l'objectif de l'art. 1, tel que formulé, le rapproche plutôt d'une garantie d'inviolabilité de la personne et, par conséquent, d'une protection à l'endroit des conséquences définitives de la violation. »<sup>320</sup>

---

<sup>317</sup> *Id.*, par. 53.

<sup>318</sup> *Id.*, par. 105.

<sup>319</sup> *Id.*, par. 109.

<sup>320</sup> *Id.*, par. 97.

M<sup>e</sup> Maurice Drapeau<sup>321</sup>, est en désaccord avec cette interprétation restrictive du droit à l'intégrité donnée par la Cour suprême. En effet, se référant au paragraphe 97 du jugement, l'auteur souligne :

« Il y a une contradiction dans la définition de la Cour suprême [...] celle-ci commence par dire que les séquelles ne doivent pas nécessairement être permanentes, pour conclure paradoxalement qu'il n'y a pas d'atteinte à l'intégrité parce qu'il n'y a aucun "préjudice permanent". »<sup>322</sup>

L'auteur explique ainsi sa position :

« Même s'il n'y a pas de "séquelles permanentes", ces personnes handicapées ont souffert un préjudice certain, leur intégrité ayant été atteinte pendant toute la période où elles ont été privées des soins et des services auxquels elles avaient droit. »<sup>323</sup>

Plus loin, il souhaite qu'une pareille cause, le cas échéant soit jugée dans l'avenir en vertu de l'article 48 de la Charte car « [t]oute forme de mauvais traitements porte nécessairement atteinte à l'intégrité des personnes âgées ou handicapées vulnérables et à leur droit à la protection contre l'exploitation. »<sup>324</sup>

Dans ce cas-ci, effectivement, nous sommes d'avis que cette affaire est une illustration de maltraitance selon la définition retenue par la Loi, mais également un cas d'exploitation au sens de l'article 48 de la Charte. La mise à profit pourrait alors être considérée du fait que les grévistes aient restreint les soins à donner aux bénéficiaires vulnérables pour leur propre bénéfice.

Plus récemment, la décision *Robitaille*<sup>325</sup> du Tribunal des droits de la personne est une autre situation dans laquelle des comportements d'exploitation financière et physique ont été constatés. Dans cette affaire, les conditions pour conclure à de l'exploitation sont les mêmes que pour la maltraitance organisationnelle. On y relate que les mis en cause ont hébergé dans des conditions sanitaires très déplorables et dans un logement surpeuplé des personnes handicapées physiquement et intellectuellement. À titre d'exemples, les repas n'étaient pas

---

<sup>321</sup> M. DRAPEAU, préc., note 19.

<sup>322</sup> *Id.*, p. 41.

<sup>323</sup> *Id.*, p. 42.

<sup>324</sup> *Id.*

<sup>325</sup> *Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse c. Robitaille*, préc., note 44.

nutritifs et ni servis régulièrement, la prise de médicaments n'était pas suivie adéquatement, les pensionnaires dormaient par terre et la contribution financière demandée en guise de frais d'hébergement, exorbitante.

Pour terminer sur ce point, mentionnons qu'il y a eu au moins trois situations non judiciairisées à la Commission en matière d'exploitation, qu'on peut considérer également comme de la maltraitance organisationnelle envers des personnes vulnérables.

- En premier, il s'agit d'un dossier<sup>326</sup> concernant un cas de mauvais traitements prodigués à des personnes handicapées intellectuelles dans une ressource intermédiaire reliée à l'Hôpital Douglas de Montréal. Les faits permettant de déclencher l'enquête de la Commission ont été constatés en premier lieu par le Curateur public.

En cours d'enquête, la Commission a documenté les mauvais soins prodigués aux bénéficiaires (personnel non compétent, alimentation non variée et non adaptée, négligence pour les soins d'hygiène, etc.) ainsi que l'insalubrité des lieux et l'inadéquation du mobilier.

Un règlement entre les parties octroyant une compensation financière aux bénéficiaires a eu lieu. Des mesures à caractère systémique pour corriger les conditions d'hébergement ont aussi été prises.

- Un deuxième cas est celui du Centre hospitalier de soins de longue durée (CHSLD) de Beauce<sup>327</sup>, dans lequel on observe des mauvais traitements envers des personnes âgées hébergées. Les soins de base ne sont pas adéquats ni diligents, la prise de médicaments n'est pas contrôlée avec rigueur, les lieux et le mobilier sont non adaptés pour la clientèle.

Une entente hors cour a été négociée par la Commission. Celle-ci a permis d'octroyer un dédommagement financier aux résidents et d'instaurer des mesures à caractère systémique pour corriger la situation, tout comme dans le cas du Pavillon des Pins.

---

<sup>326</sup> Voir : M. DRAPEAU, préc., note 19, p. 44-48.

<sup>327</sup> *Id.*, p. 49-52.

- Une autre situation est l'affaire *Handicap-Vie Dignité c. Résidence St-Charles-Borromée*<sup>328</sup>. Cette affaire concernait des allégations portant sur des situations de maltraitance organisationnelle, telles, alimentation insuffisante, surmédication, négligence dans les soins de base, non-respect de la vie privée ou des préférences des résidents.

Un recours collectif a été intenté par l'avocat Jean-Pierre Ménard, mais une entente hors cour<sup>329</sup> a été conclue par la suite.

Parallèlement, concernant la même affaire, un dossier fut ouvert à la Commission au nom d'une des résidentes, là encore, un règlement a eu lieu pour fermer le dossier<sup>330</sup>.

Ces dossiers portés à la Commission en matière d'exploitation et qui constataient des mauvais traitements sans allégations directes à caractère financier connues à première vue, auraient peut-être été l'occasion qui aurait permis de définir l'exploitation autrement.

## **CONCLUSION**

La Charte québécoise qui s'applique tant aux rapports privés<sup>331</sup> qu'à l'État<sup>332</sup>, reconnaît à toute personne un large éventail de droits et libertés et prévoit des mesures pour les protéger.

La protection contre l'exploitation, tout comme contre la maltraitance ont des objectifs communs, soit, d'assurer le respect des droits de personnes vulnérables.

Le droit à la protection contre toute forme d'exploitation consacré à l'alinéa 1 de l'article 48 de la Charte, implique un engagement de l'État « à adopter des mesures permettant d'en assurer la

---

<sup>328</sup> *Handicap-Vie Dignité c. Résidence St-Charles-Borromée*, REJB 1999-15619 (C.S.) J.E. 2000-31.

<sup>329</sup> 8,5 millions de dollars pour compenser l'ensemble des résidents. Voir : J.-P. MÉNARD, préc., note 167, à la page 208.

<sup>330</sup> M. DRAPEAU, préc., note 19, p. 52-55.

<sup>331</sup> Voir notamment à ce sujet : Christian BRUNELLE, « Les domaines d'application des Chartes des droits », dans Collection de droit 2015-16, École du Barreau du Québec, vol. VII, *Droit public et administratif*, Cowansville, Éditions Yvon Blais, 2016, p. 35.

<sup>332</sup> Charte, art. 54.

mise en œuvre »<sup>333</sup> et « à mettre en place des mécanismes et des recours visant à assurer le respect de ce droit à la protection »<sup>334</sup>. Dans la décision *Brzozowski*, le Tribunal des droits de la personne indique :

« Si ce droit implique pour l'État une obligation distincte de celle associée à un "droit-créance" en tant que tel, il s'ensuit néanmoins qu'il trace la voie pour l'État à la mise en place d'une structure visant à protéger ces personnes et à prévenir les situations d'abus à leur endroit par la prise en charge sociale [...]. »<sup>335</sup>

En vertu de la Loi, aucun recours judiciaire<sup>336</sup> spécifique n'est prévu pour forcer les établissements à rectifier le tir ou pour combattre les gestes de maltraitance faits par un particulier ou une organisation. Aucune disposition ne prévoit non plus des indemnités ou réparations en faveur des victimes.

Hormis les cas de maltraitance pouvant être qualifiés comme étant de l'exploitation au sens de l'article 48 de la Charte, nous sommes d'avis que dans plusieurs situations, on pourrait observer de la discrimination du fait de l'âge et ou du handicap<sup>337</sup> lié à une atteinte à un droit fondamental, tel le droit à la sauvegarde de sa dignité. De tels constats pourraient donner lieu à l'ouverture d'un dossier de plainte à la Commission, qui, en vertu de son mandat<sup>338</sup>, prendrait des moyens et proposerait des correctifs qui s'imposent. Le cas échéant, la cause pourrait être portée devant le Tribunal des droits de la personne pour demander des réparations en vertu de l'article 49 de la Charte.

La jurisprudence reconnaît que toute forme d'exploitation, donc, autre que financière, soit protégée par l'alinéa 1 de l'article 48 de la Charte. Toutefois, aucune décision à ce jour n'a été rendue sur la preuve d'une mise à profit sans allégation d'une exploitation financière.

---

<sup>333</sup> C. BERNARD, préc., note 149, p. 2.

<sup>334</sup> M.-A. DOWD, préc., note 40, à la page 63.

<sup>335</sup> *Commission des droits de la personne du Québec c. Brzozowski*, préc., note 18, par. 144 (nos soulignements).

<sup>336</sup> Tel que vu plus haut, le rôle du commissaire aux plaintes s'arrête à faire des recommandations. Le Protecteur du citoyen peut rendre des rapports publics et alerter le gouvernement, mais ne peut entreprendre des recours judiciaires en faveur d'une victime.

<sup>337</sup> D'autres motifs de discrimination peuvent être aussi en cause, tel qu'indiqué plus haut dans le texte. On parlera alors de discrimination intersectionnelle.

<sup>338</sup> Charte, art. 71 (1).

Il y a lieu alors de réfléchir quant aux autres interprétations jurisprudentielles qui pourraient être retenues dans l'avenir comme étant de l'exploitation. Par exemple, une exécution négligente ou déficiente des services auxquels a droit un bénéficiaire, des services manquant d'amabilité ou empreints d'abus, nous apparaissent des situations pour lesquelles on pourrait faire valoir un abus de droit, qui, même s'il n'est pas associé à une mise à profit ou à un gain serait de l'exploitation au sens de l'article 48 de la Charte.

Par ailleurs, rappelons qu'un recours en responsabilité civile devant un tribunal de droit commun, comme dans l'affaire *St-Ferdinand*<sup>339</sup> reste toujours possible dans les cas de maltraitance. Lorsque la situation a lieu dans un cadre régi par la LSSSS, on pourrait notamment alléguer des entorses aux dispositions de cette loi<sup>340</sup> qui indique les obligations des établissements. Un recours devant les instances criminelles peut être aussi envisagé dans les cas de crimes contre la personne ou d'atteinte à ses biens.

Finalement, soulignons que la Commission, en vertu de sa mission d'assurer le respect des droits énoncés à la Charte, pourrait collaborer à la lutte contre la maltraitance, en intervenant judiciairement devant tout tribunal dans des causes où celle-ci est alléguée.

---

<sup>339</sup> *Québec (Curateur public) c. Syndicat national des employés de l'Hôpital St-Ferdinand*, préc., note 82.

<sup>340</sup> Voir par exemple : LSSSS, art. 3 (par. 3) : « l'utilisateur doit, dans toute intervention, être traité avec courtoisie, équité et compréhension, dans le respect de sa dignité, de son autonomie, de ses besoins et de sa sécurité; », art. 5 : « Toute personne a le droit de recevoir des services de santé et des services sociaux adéquats sur les plans à la fois scientifique, humain et social, avec continuité et de façon personnalisée et sécuritaire. »; art. 100 : « Les établissements ont pour fonction d'assurer la prestation de services de santé ou de services sociaux de qualité, qui soient continus, accessibles, sécuritaires et respectueux des droits des personnes et de leurs besoins spirituels [...]. »