



## DÉFI SERVICES PUBLICS

Pour des services centrés sur les besoins des personnes qui ont une déficience intellectuelle et leur famille.

REGROUPEMENT DE PARENTS DE PERSONNES AYANT UNE DÉFICIENCE INTELLECTUELLE DE MONTRÉAL



### À QUI PROFITE LA LOI DU SILENCE DANS LE RÉSEAU DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX?

Au printemps dernier, une employée d'un CHLSD a été congédiée après avoir dénoncé les mauvaises conditions de vie des résidents. La loyauté envers l'employeur et la confidentialité des renseignements qu'un employé obtient dans le cadre de son travail ont été invoquées pour justifier cette décision. **Mais à qui les employés doivent-ils être redevables en premier lieu? À l'employeur qui ne corrige pas les situations dénoncées ou aux patients victimes de mauvais traitements? Et les gestionnaires, même quand ils sont sous l'autorité du ministère de la Santé, ne doivent-ils pas faire preuve de transparence et rendre compte à la population?**



#### EN UN COUP D'ŒIL

- La petite histoire d'un long engagement politique et éditorial
- La fusion des établissements et la centralisation du pouvoir
- Contrer la dénonciation en invoquant la loyauté et la confidentialité et sévir pour faire taire la critique
- Loyauté et confidentialité : débat juridique et question éthique
- La mission du bulletin

# La petite histoire d'un long engagement politique et éditorial

Depuis sa création au début des années 1980, le Regroupement de parents de personnes ayant une déficience intellectuelle de Montréal a créé et produit trois bulletins qui ont profondément marqué les étapes de son évolution.

Le premier bulletin du Regroupement de parents de personnes ayant une déficience intellectuelle de Montréal s'appelait **Attitudes**. Il insistait alors sur la normalisation des personnes qui présentaient une déficience intellectuelle et sur leur capacité à intégrer la société. La naissance de l'OPHQ et le renforcement des associations de personnes handicapées soutenaient et guidaient ce large mouvement d'intégration sociale.

Moins analytique, plus informatif et davantage centré sur la vie associative de notre organisme, **Parents-Défi** a succédé à **Attitudes** au début des années 1990 jusqu'à son remplacement en 1996 par **Option Intégration**. De 1996 à 2009, notre association a produit et diffusé plus de trente numéros de ce bulletin que l'on peut d'ailleurs retrouver sur notre site web à l'adresse suivante : [www.rppadim.com](http://www.rppadim.com)

Si ces trois séries de publications ont marqué la vie de notre organisme, elles ont aussi exprimé les besoins des personnes qui présentaient une déficience intellectuelle et ceux de leur famille. Les enjeux qui caractérisaient l'intégration sociale des personnes que l'on appelle aujourd'hui « différentes » n'ont pas manqué d'être analysés de même que les lacunes dans l'offre des services disponibles à l'époque.

Depuis, les restrictions budgétaires et les règles de gestion néolibérales imposées aux établissements ont fragilisé davantage les services publics, au point que les services privés à buts lucratif et non lucratif sont maintenant considérés comme des solutions acceptables à la dérive des services publics. C'est à l'analyse de cette double dérive que **DÉFI SERVICES PUBLICS** consacrera ses pages.

## POUR COMMUNIQUER AVEC NOUS

### RPPADIM

911, Jean-Talon Est, local 227 A, Montréal, Québec H2R 1V5

Tél. : (514) 255-3064, Téléc. : (514) 255-3635

[www.rppadim.com](http://www.rppadim.com)

[marcelfaulkner@rppadim.com](mailto:marcelfaulkner@rppadim.com)



## DÉFI SERVICES PUBLICS

est produit et diffusé par le Regroupement de parents de personnes ayant une déficience intellectuelle de Montréal (RPPADIM)

RESPONSABLE DE LA RÉDACTION  
Marcel Faulkner

RÉVISION DES TEXTES  
Ginette Déziel

MISE EN PAGE  
Élise Daviault

# LA FUSION DES ÉTABLISSEMENTS ET LA CENTRALISATION DU POUVOIR

## IL FUT UN TEMPS

Il fut un temps où les parents parvenaient assez facilement à communiquer leurs attentes, soit directement auprès de l'éducateur qui les desservait ou des professionnels qu'ils rencontraient. Souvent une rencontre avec un membre de la direction pouvait être obtenue dans un délai raisonnable. Au sein même des établissements, les comités d'usagers avaient un accès relativement facile auprès des directions en plus des réunions statutaires qui étaient prévues entre eux. Sur le plan régional, les établissements convenaient de rencontrer les associations de parents et autres regroupements pertinents dans un esprit de collaboration. Bref, les voies de communication étaient ouvertes et les échanges possibles autant pour les familles que pour les associations qui les représentaient.

## LA NOUVELLE ORGANISATION DES SERVICES

### LE REGROUPEMENT ET LA FUSION DES ÉTABLISSEMENTS

C'était avant les regroupements des établissements et leur intégration à l'intérieur des CISSS et des CIUSSS. Nous le savons tous, la Loi 10 a reconfiguré la gouvernance du réseau de la santé et des services sociaux et la centralisation du pouvoir qu'elle a instaurée a fait taire l'expression des besoins de la population et a supprimé sa participation à la gestion des établissements. En fusionnant les établissements, le ministère de la Santé et des services sociaux a aussi fait disparaître plusieurs associations de cadres et de dirigeants impliqués dans la gestion des services. Plusieurs centres de recherches et d'analyses ont aussi été mis à mal, quand ils n'ont pas dû fermer leur porte à la suite du non renouvellement de leur subvention. En abolissant les instances de participation citoyenne et en faisant taire la critique, le réseau se trouve maintenant isolé, fermé sur lui-même et sans contact direct avec la population.

*« Les agences régionales de santé et de services sociaux ont été abolies. Les CSSS ont été regroupés sous la bannière des CISSS et CIUSSS. Des services comme la prévention, les soins physiques, la santé mentale, la toxicomanie ou encore les services sociaux sont désormais gérés par une seule administration. De 182 entités administratives, le réseau n'en compte plus que 34, et plus de 1300 cadres ont perdu leur emploi dans l'exercice. »*

Annabelle Caillou, « La loi 10 du ministre Barrette est entrée en vigueur le 1er avril 2015 ». Journal Le Devoir, 8 février 2020.

## LA CENTRALISATION DU POUVOIR

La centralisation du pouvoir au sommet du Ministère a son corollaire au plan local dans une gestion du type « top-down » où la hiérarchie se met à l'abri de toute critique éventuelle en multipliant les procédures et les normes. Quitte ensuite à ce que les intervenants sur le terrain se débrouillent avec la réalité des problématiques à traiter. De plus, en commandant des données quantifiables, la reddition de compte que le Ministère impose détourne les intervenants de leur mission première et contribue à la pénurie des ressources par le temps de travail qu'elle requiert.

Ce système où la gestion et la centralisation des décisions font la loi n'arrive plus à saisir les besoins sociaux, et les problématiques sociales ne sont prises en compte que quand elles se transforment en drames humains ou lorsqu'elles sont médiatisées. Pour les intervenants, se plaindre est mal vu, même quand les tensions sont palpables, ou est considéré comme un manque de motivation, voire de professionnalisme.

*« Le pouvoir décisionnel est concentré entre les mains des gestionnaires intermédiaires et de haut niveau et très peu entre les mains des gens qui doivent prendre des décisions au jour le jour.... Le personnel soignant subit de façon plus crue des décisions qui ont été prises par des gens éloignés du plancher, qui eux en apprennent les conséquences seulement par personne interposée, ou à travers un tableau de chiffres ou de statistiques. S'ajoute une culture du blâme et des représailles envers les employés de la santé. Et une responsabilisation répartie de manière inéquitable : fortement concentrée sur la base de la pyramide — on répète que les infirmières sont responsables des patients, et qu'elles ne peuvent déontologiquement les abandonner — et zéro responsabilisation aux niveaux supérieurs de la hiérarchie. »*

Amélie Perron, codirectrice de l'Observatoire infirmier des Universités d'Ottawa et de Victoria, citée dans un article du journal Le Devoir paru le 26 avril 2021.

### VOUS VOULEZ EXPRIMER UNE IDÉE, PARTAGER UNE OPINION ? C'EST PEUT-ÊTRE LE BON ENDROIT !

Ce bulletin se veut un lieu d'échange autour d'une revendication centrale : obtenir de meilleurs services publics pour les personnes qui vivent avec une déficience intellectuelle. Ses pages vous sont ouvertes. N'hésitez pas à nous adresser vos commentaires.

POUR TOUTE COMMUNICATION  
DÉFI SERVICES PUBLICS :  
[marcelfaulkner@rppadim.com](mailto:marcelfaulkner@rppadim.com)

# CONTRE LA DÉNONCIATION EN INVOQUANT LA LOYAUTÉ ET LA CONFIDENTIALITÉ ET SÉVIR POUR FAIRE TAIRE LA CRITIQUE

## Lanceurs d'alerte

C'est dans ce contexte quelque peu délétère qu'une aide de service à l'emploi du CHSLD de Saint-Laurent a été congédiée au mois d'avril de l'an passé après avoir dénoncé dans le journal Le Devoir les mauvaises conditions de vie des résidents. La direction a argué que les photos et vidéos transmises à la journaliste justifiaient son licenciement.

Pour justifier le congédiement de la lanceuse d'alerte du CHSLD de Saint-Laurent, la direction a invoqué un manquement à la confidentialité des renseignements personnels auquel l'employée était tenue en vertu de son contrat de travail. Et c'est le devoir de loyauté envers l'établissement qui est invoqué pour justifier la rétention de l'information à l'encontre des comités des usagers. Dans un cas comme dans l'autre, la loyauté et la confidentialité servent d'argument à l'imposition de la loi du silence, et cela en dépit des invitations lancées par deux ministres de la santé à dénoncer les situations qui paraissent aux intervenants préjudiciables aux bénéficiaires.



Le contrôle de l'information est aussi une arme que les directions n'hésitent pas à utiliser pour cacher aux groupes, associations et comités des usagers des situations susceptibles de causer des préjudices aux patients ou aux usagers. Il y a même des directions qui refusent de rencontrer leur comité des usagers sous le prétexte qu'il est trop vigilant et qu'il leur manque de loyauté. Elles semblent oublier que le premier devoir de ces comités n'est pas de les soutenir inconditionnellement, mais de représenter les usagers auxquels ils sont redevables et qu'ils sont des instances indépendantes en vertu de la loi qui les constitue.

D'autres moyens sont aussi utilisés par les directions pour faire taire la critique au sein de leur établissement. Dans un article du journal Le Devoir paru le 26 avril 2021, Amélie Perron, codirectrice de l'Observatoire infirmier des Universités d'Ottawa et de Victoria qui se spécialise dans l'étude de ces questions, en énumère toute une série. Nous nous permettons de la citer : « Convocations de confrontation par les supérieurs, avis disciplinaires, démarches d'intimidation, évaluations de performance plus nombreuses, surveillance accrue, changements de quart ou de rôles vers des heures et des tâches plus ardues, suspension sans paie sont des réponses habituelles aux infirmières qui nomment des problèmes... Parfois, cela va jusqu'au licenciement. »

## QUAND LA PAIX DES GESTIONNAIRES S'OPPOSE AU BIEN-ÊTRE DES USAGERS

Quand des efforts sont déployés pour faire taire les lanceurs d'alerte, plutôt que d'essayer de régler les problèmes, c'est toute la dynamique des soins et des services qui est fragilisée. En même temps, le message qui est envoyé est de ne pas faire de vagues et surtout de ne pas dénoncer ce qui ne fonctionne pas. Dans le cas contraire, les dirigeants et chefs de service tenteront de se protéger en accusant les intervenants ou les soignants de mal faire leur travail, d'être insuffisamment attentifs, de manquer de motivation et de loyauté. C'est donc dans cette dynamique contre-productive que se trouve la racine de l'omerta dans les établissements où la loi du silence conforte et sert l'autorité.



Ainsi, du terrain jusqu'au sommet de la hiérarchie des établissements et sur toute la longueur de la chaîne de commandement du Ministère jusqu'aux directions locales, la même obéissance doit régner sous le diktat de la reddition de compte et de la centralisation du pouvoir. L'employé valorisé est celui qui se tait et la direction performante est celle dont on n'entend pas parler dans les médias. C'est de cette façon que les technocrates du Ministère et les gestionnaires du réseau de la santé et des services sociaux se retrouvent isolés, enfermés sur eux-mêmes, et coincés par une reddition de compte aveugle aux vicissitudes des établissements et aux problématiques sociales que vivent les populations qu'ils sont censés servir.



## LOYAUTÉ ET CONFIDENTIALITÉ : DÉBAT JURIDIQUE ET QUESTION ÉTHIQUE



Les paragraphes de cette page et de la suivante sont des extraits tirés de trois articles parus dans le journal LE DEVOIR les 26 et 28 avril 2021. Ils ont le mérite de situer le devoir de loyauté et la confidentialité des renseignements personnels dans leurs cadres juridique et éthique.

### DÉBAT JURIDIQUE SUR LA LOI ET SON USAGE

**Stéphanie Vallet, *Une lanceuse d'alerte congédiée par le CHSLD de Saint-Laurent.***

Selon Éric Lallier, avocat spécialisé en droit du travail chez Norton Rose Fulbright, le devoir de loyauté des employés envers l'employeur est inscrit au Code civil du Québec et y contrevenir est bel et bien un motif de congédiement. Ce devoir comprend évidemment la confidentialité des renseignements qu'un employé obtient dans le cadre de son travail.

Il existe toutefois une jurisprudence qui reconnaît la légitimité du partage d'informations dans certains contextes. « Un employé qui transmet des informations confidentielles mais dans un but légitime, après avoir soumis des problèmes à son employeur sans que ce dernier l'ait écouté et qu'il y a des questions qui dépassent ses propres intérêts, qui ont un impact public, alors là, il y a quand même de la jurisprudence qui reconnaît que, dans un tel contexte, un employé peut transmettre de l'information confidentielle, mais dans un cadre très précis », ajoute Éric Lallier.

Selon Karine Cabana, conseillère syndicale et coordonnatrice du secteur des affaires sociales [santé et services sociaux] du Syndicat canadien de la fonction publique au Québec, « la loi dit que tu dois dénoncer soit à une instance de ton organisation qui a été nommée ou directement au Protecteur du citoyen. Mais ça ne permet aucun autre type de dénonciation, sauf s'il y a un danger grave immédiat », explique M<sup>me</sup> Cabana. La conseillère syndicale invoque la liberté d'expression afin de protéger les lanceurs d'alerte qui dénonceraient anonymement des situations anormales.

Selon Amélie Perron, professeure à l'École des sciences infirmières de l'Université d'Ottawa, les organisations qui sévissent contre les lanceurs d'alerte n'invoquent pas toujours la question de la dénonciation, mais la manière dont la personne s'y est prise pour dénoncer. « Ce sont ces technicalités qui vont souvent justifier des démotions, des suspensions ou des licenciements. C'est extrêmement fréquent, et c'est difficile de départager », explique M<sup>me</sup> Perron.



## LOYAUTÉ ET CONFIDENTIALITÉ : DÉBAT JURIDIQUE ET QUESTION ÉTHIQUE



### DÉBAT ÉTHIQUE SUR LA LOI ET SON USAGE

**Jean Bottari, ancien préposé aux bénéficiaires, Saint-Lin–Laurentides :**  
***Qui dirige le réseau de la santé?***

« Et moi qui ai toujours cru qu'étant un employé du réseau de santé public, mon devoir de loyauté était envers mon patient, qui paie indirectement mon salaire. Il ne faut jamais sous-estimer les rois et roitelets qui... feront tout en leur pouvoir pour sauver la face. »

**Robert Dutrisac, éditorialiste au journal LE DEVOIR**  
***Protéger les lanceurs d'alerte***

« Les gestionnaires peuvent maintenir impunément l'omerta qui a cours dans le réseau de la santé en s'appuyant sur l'obligation de loyauté prévue au Code civil. Or, si les entreprises privées ont des informations de nature commerciale à protéger, ce n'est pas le cas des administrations publiques. Le réseau de la santé fournit des services publics et il appartient à la population. En principe, ses gestionnaires doivent rendre des comptes et se montrer « transparents », ce qui est incompatible avec la lutte qu'ils livrent aux lanceurs d'alerte légitimes et au silence qu'ils imposent à leurs employés. Il faut que ça change. »

Si vous croyez que votre entourage pourrait profiter de la lecture de ce bulletin, n'hésitez pas à le diffuser auprès de vos membres et au sein de vos réseaux.



POUR TOUTE COMMUNICATION  
[marcelfaulkner@rppadim.com](mailto:marcelfaulkner@rppadim.com)



# LA MISSION DU BULLETIN DU REGROUPEMENT DE PARENTS DE PERSONNES AYANT UNE DÉFICIENCE INTELLECTUELLE DE MONTRÉAL



## REPRENDRE L'INITIATIVE ET REVENDIQUER

En dépit de toutes les difficultés, des tâches qui s'accumulent, des besoins qui augmentent, nous croyons que le milieu associatif est capable de reprendre l'initiative, malgré la conjoncture défavorable et un certain pessimisme ambiant. Il nous appartient de revenir à l'essentiel, c'est-à-dire aux besoins que les familles expriment et qu'elles désespèrent de voir satisfaits.

Délaissions la position d'attente dans laquelle nous sommes enfermés et choisissons le terrain de nos revendications. Si nous devons sensibiliser d'autres milieux, faisons-le. S'il faut construire des alliances, mettons-y nos énergies. Surtout, nous devons interpeler les décideurs et revenir à la charge sans relâche.

Revendiquer et agir sont les seuls moyens à notre disposition, et la solidarité notre seule arme. Il nous appartient de la construire si nous voulons mettre fin à la détérioration des services destinés aux personnes ayant une DI et à leurs proches<sup>1</sup>.

## VOUS POUVEZ AUSSI ADHÉRER À SOS DI SERVICES PUBLICS



### SOS DI SERVICES PUBLICS

POUR TOUTE COMMUNICATION  
SOS DI SERVICES PUBLICS  
911 Jean-Talon, Est, local 227A  
Montréal, QC H2R 1V5  
Tél.: 514-255-3064

[marcelfaulkner@rppadim.com](mailto:marcelfaulkner@rppadim.com)

<https://sosdiservicespublics.jimdosite.com>

<sup>1</sup> Ces paragraphes sont tirés de : Marcel Faulkner, Claude Béliveau, Gilles Roy, *Un réseau en perte de mission. Les services aux personnes ayant une déficience intellectuelle*, Regroupement de parents de personnes ayant une déficience intellectuelle de Montréal, 2018.