

RAPPORT ANNUEL 2018-2019

Loi visant à lutter contre
la maltraitance envers
les aînés et toute autre
personne majeure en
situation de vulnérabilité
Chapitre II –
Politique de lutte
contre la maltraitance

30 MAI 2017 AU 31 MARS 2019

MINISTÈRE DE LA SANTÉ

ET DES SERVICES SOCIAUX



RAPPORT ANNUEL 2018-2019

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

Chapitre II –
Politique de lutte
contre la maltraitance

30 MAI 2017 AU 31 MARS 2019

MINISTÈRE DE LA SANTÉ

ET DES SERVICES SOCIAUX

Édition

La Direction des communications du ministère de la Santé et des Services sociaux

Le présent document est disponible uniquement en version électronique à l'adresse : www.msss.gouv.qc.ca section Publications.

Le genre masculin utilisé dans ce document désigne aussi bien les femmes que les hommes.

Dépôt légal

Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2019

Bibliothèque et Archives Canada, 2019

ISBN : 978-2-550-85049-6 (version imprimée)

ISBN : 978-2-550-85050-2 (version PDF)

Les photographies contenues dans cette publication ne servent qu'à illustrer les différents sujets abordés. Les personnes y apparaissant sont des figurants.

Tous droits réservés pour tous pays. La reproduction, par quelque procédé que ce soit, la traduction ou la diffusion de ce document, même partielles, sont interdites sans l'autorisation préalable des Publications du Québec. Cependant, la reproduction de ce document ou son utilisation à des fins personnelles, d'étude privée ou de recherche scientifique, mais non commerciales, sont permises à condition d'en mentionner la source.

© Gouvernement du Québec, 2019

Monsieur François Paradis
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement
1045, rue des Parlementaires
Québec (Québec) G1A 1A3

Monsieur le Président,

Conformément à l'article 15 de la Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité, nous vous présentons le Rapport annuel 2018-2019 sur la politique de lutte contre la maltraitance, lequel couvre la période allant du 30 mai 2017 au 31 mars 2019.

Le présent rapport donne les éléments inclus dans le chapitre II de cette loi, notamment : l'adoption et la mise en œuvre de la politique, la diffusion de celle-ci et les travaux de révision prévus à son sujet.

Veillez agréer, Monsieur le Président, l'expression de nos sentiments les meilleurs.

La ministre de la Santé
et des Services sociaux,

La ministre responsable des Aînés et
des Proches aidants,

(Original signé)

Danielle McCann

(Original signé)

Marguerite Blais

Table des matières

Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité	5
Politique de lutte contre la maltraitance	7
Le contexte	7
Quelques rappels.....	9
La population visée.....	9
Les objectifs poursuivis.....	9
Les contenus obligatoires.....	10
Section I - Adoption et mise en œuvre.....	12
Section II - Diffusion de la politique	13
Section III – Révision de la politique.....	14
Section IV – Application de la politique par d’autres intervenants.....	15
Section V – Confidentialité, protection contre des mesures de représailles et immunité de poursuite	15
Section VI – Adoption d’une politique par d’autres organismes ou ressources	16
Section VII - Reddition de comptes	17
Conclusion	18

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

Malgré tous les efforts qui ont été déployés au Québec au cours des dernières années, la maltraitance envers les aînés et les personnes majeures en situation de vulnérabilité demeure un enjeu de société dont il faut se préoccuper.

En 2010, le gouvernement du Québec adoptait le premier Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes aînées (PAM) 2010-2015 qui, par la suite, fut reconduit jusqu'en 2017. Un second plan d'action fut lancé, le 15 juin 2017, dans le but de maintenir les acquis des dernières années et d'avoir recours à des efforts supplémentaires par l'entremise d'actions visant tous les aînés dans chacun de leur milieu de vie.

Plusieurs instances sont également chargées d'assurer la protection des personnes majeures en situation de vulnérabilité, notamment contre la maltraitance, comme le Protecteur du citoyen, le Curateur public du Québec (CPQ), la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (CDPDJ) et l'Autorité des marchés financiers (AMF).

Adoptée et sanctionnée le 30 mai 2017, la Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité (ci-après nommée Loi) est venue s'ajouter aux différentes actions existantes et à plusieurs mesures législatives en vue de resserrer les mailles du filet de sécurité pour prévenir la maltraitance, repérer les personnes qui pourraient en être victimes et intervenir pour les protéger.

Le présent rapport est une disposition inscrite à l'article 15 de la Loi (RLRQ, c. L-6.3) :

« Le ministre de la Santé et des Services sociaux rend compte annuellement de l'application des dispositions du présent chapitre [chapitre II] dans un rapport qu'il dépose à l'Assemblée nationale dans les quatre mois de la fin de l'année financière ou, si l'Assemblée ne siège pas, dans les 15 jours de la reprise de ses travaux. Ce rapport est également publié sur le site Internet de son ministère. »

Il couvre la période allant du 30 mai 2017, date de l'entrée en vigueur de la Loi, au 31 mars 2019, date de la fin de l'année financière. En somme, il fait état des éléments compris dans le chapitre II de la Loi, notamment l'adoption et la mise

en œuvre de la politique de lutte contre la maltraitance décrite dans la Loi, la diffusion de celle-ci et les travaux de révision prévus à son sujet.

Politique de lutte contre la maltraitance

Le contexte

Le principe directeur ayant guidé les travaux d'élaboration de la Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité (Loi) est la recherche d'un équilibre entre autodétermination et protection. L'esprit de la Loi consiste également à faciliter et à encourager l'identification, le signalement et la prise en charge précoce de toutes les situations de maltraitance pour les faire cesser ou pour minimiser les conséquences néfastes de celles-ci.

Pour ce faire, de même que pour assurer la protection des personnes les plus vulnérables, la Loi prévoit, notamment, l'obligation d'adopter une politique de lutte contre la maltraitance pour les établissements 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.

Puisque certains établissements du réseau de la santé et des services sociaux (RSSS) s'étaient déjà donné, avant la sanction de la Loi, des politiques de lutte contre la maltraitance, les établissements ont interpellé le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) dans le but de s'assurer de la conformité de leur politique avec la Loi. Afin d'assurer un soutien aux établissements, le MSSS a entrepris des démarches pour l'élaboration d'une politique-cadre de lutte contre la maltraitance.

À l'automne 2017, le MSSS a confié au Centre de recherche et d'expertise en gérontologie sociale (CREGÉS) du Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux (CIUSSS) du Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal un mandat visant :

- l'élaboration d'une politique-cadre de lutte contre la maltraitance;
- la validation de son contenu par une consultation auprès des parties prenantes concernées par la politique-cadre;
- l'identification des meilleures stratégies de mise en œuvre de politiques en santé et services sociaux par une recension des écrits scientifiques;
- l'accompagnement auprès des établissements du réseau tout au long de la mise en place de cette politique;
- le développement d'une stratégie d'évaluation des politiques d'établissement.

Cette politique-cadre a été conçue, d'une part, dans le but de faciliter la compréhension et l'application de la Loi au sein des établissements du RSSS

et, d'autre part, dans le but d'aider les établissements à développer leur propre politique. Elle a également pour objectif de clarifier les rôles et les responsabilités des acteurs concernés dans la lutte contre la maltraitance. Elle tend à être un outil de travail dans lequel sont présentées des lignes directrices pour prévenir la maltraitance et pour gérer les situations de maltraitance présumées ou confirmées.

En plus de la politique-cadre, le CREGÉS a également mis au point un guide de développement et de mise en œuvre de la politique de lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité (guide de mise en œuvre) pour les établissements de santé et de services sociaux. Ce guide a pour objectif de soutenir les personnes responsables du développement et de la mise en œuvre de la politique dans leur établissement.

Quelques rappels

La population visée

Les populations ciblées par la Loi sont les personnes âgées et les personnes majeures en situation de vulnérabilité. La politique de lutte contre la maltraitance s'adresse, quant à elle, aux personnes âgées et aux personnes majeures en situation de vulnérabilité 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.

Bien que tous soient susceptibles de vivre de la maltraitance, et ce, sans égard à leur âge, certaines personnes sont plus à risque que d'autres d'être en situation de vulnérabilité. C'est le cas, notamment, de certaines personnes parmi les groupes suivants :

- les personnes âgées;
- celles présentant une grande perte d'autonomie;
- les personnes inaptes;
- celles présentant des problèmes de santé mentale;
- les personnes ayant un trouble du spectre de l'autisme;
- celles ayant un handicap physique;
- les personnes présentant une déficience intellectuelle.

Les établissements doivent donc s'assurer d'être vigilants pour détecter la maltraitance auprès de ces groupes de personnes qui reçoivent des services de santé et des services sociaux, tant dans une installation maintenue par un établissement qu'à domicile.

Les objectifs poursuivis

La politique de lutte contre la maltraitance a comme objectif principal de lutter contre la maltraitance en édictant les orientations, les stratégies et les mesures mises en place pour y parvenir. Plus précisément, la mise en œuvre de cette politique a pour buts :

- d'assurer la sécurité, le bien-être et la qualité de vie des usagers par la mise en place de mesures dont l'objectif est de contrer la maltraitance;
- de repérer les situations de maltraitance et de s'en charger rapidement et efficacement en visant la diminution des conséquences néfastes et des risques de récurrence;
- de soutenir l'amélioration continue des pratiques cliniques et organisationnelles, ainsi que la qualité des services;
- de promouvoir des environnements de soins et de travail respectueux, sécuritaires et bienveillants;

- de soutenir les personnes dans leurs démarches pour contrer la maltraitance, notamment lorsqu'il s'agit de signaler une situation ou de déposer une plainte auprès du Commissaire aux plaintes et à la qualité des services (CPQS);
- d'informer et d'outiller les personnes travaillant pour l'établissement et les prestataires de services quant à leurs obligations et à l'importance de signaler les cas de maltraitance;
- d'informer les prestataires de services, les bénévoles, les usagers et leurs proches de la politique et de son contenu;
- d'assurer la compréhension et le respect de la Loi.

Les contenus obligatoires

Conformément aux articles 3 et 4 de la Loi, les politiques de lutte à mettre en place dans les établissements doivent, obligatoirement, inclure les éléments suivants :

- la personne responsable de la mise en œuvre de la politique et les coordonnées pour la joindre;
- les mesures mises en place pour prévenir la maltraitance des personnes en situation de vulnérabilité qui reçoivent des services de santé et des services sociaux, telles des activités de sensibilisation, d'information ou de formation;
- les modalités applicables pour qu'une telle personne qui croit être victime de maltraitance puisse formuler une plainte au CPQS;
- les modalités applicables pour que toute autre personne, y compris une personne qui ne travaille pas pour l'établissement, puisse signaler au CPQS un cas de maltraitance dont serait victime une personne en situation de vulnérabilité qui reçoit des services de santé et des services sociaux;
- les mesures de soutien disponibles pour aider une personne à formuler une plainte ou à effectuer un signalement;
- les mesures mises en place par le CPQS pour assurer la confidentialité des renseignements à propos de toute personne qui effectue le signalement d'un cas de maltraitance;
- les sanctions, notamment les sanctions disciplinaires, qui pourraient, le cas échéant, être appliquées devant un constat de maltraitance;
- le suivi qui doit être donné à toute plainte ou à tout signalement ainsi que le délai dans lequel il doit être exécuté.

La Loi doit également prévoir les adaptations nécessaires, le cas échéant, à son application par :

- une ressource intermédiaire (RI), une ressource de type familial (RTF) et tout autre organisme, société ou personne auxquels l'établissement recourt pour la prestation de ses services, notamment par entente;
- une résidence privée pour aînés (RPA) du territoire en cause.

À ce sujet, la politique-cadre mise au point par le CREGÉS contient certaines suggestions d'adaptation à prendre en considération par les établissements au regard des RI, RTF et des RPA, notamment en matière de sensibilisation et de formation, de diffusion de la politique et de révision de celle-ci.

Section I - Adoption et mise en œuvre

Dès la sanction de la Loi en mai 2017, plusieurs communications ont été faites auprès des établissements, notamment :

- l'envoi d'une lettre aux présidents-directeurs généraux (PDG) des établissements annonçant l'entrée en vigueur de la Loi (mai 2017);
- l'envoi d'une lettre aux PDG des établissements publics, privés conventionnés et aux directeurs généraux (DG) des établissements privés les informant de l'élaboration de la politique-cadre par le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) et leur demandant de nommer une personne responsable de la mise en œuvre de celle-ci (octobre 2017);
- la transmission d'une demande de validation de la politique-cadre (avril 2018);
- la transmission de la politique-cadre (juin 2018);
- la transmission du guide de mise en œuvre (septembre 2018).

En plus des communications écrites et des présentations, un suivi régulier de l'élaboration des politiques de lutte à la maltraitance a été fait entre octobre 2017 et mai 2019, par l'entremise du regroupement des CPQS du Québec et par l'intermédiaire des tables nationales de coordination du MSSS, dont celles composées :

- des directeurs de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique;
- des directeurs du programme-services Soutien à l'autonomie des personnes âgées (SAPA);
- des directeurs des services multidisciplinaires;
- des directeurs du programme-services en déficience intellectuelle (DI), déficience physique (DP) et trouble du spectre de l'autisme (TSA).

Dans leur ensemble, les travaux d'élaboration et de mise en œuvre de la politique-cadre ont été exécutés sous la coordination de la Direction des orientations des services aux aînés en perte d'autonomie (DOSAPA) avec l'étroite collaboration de la Direction de l'éthique et de la qualité (DEQ), du Secrétariat aux aînés (SA) et des partenaires du CREGÉS du CIUSSS Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal.

Comme il a été mentionné précédemment, la politique-cadre et le guide de mise en œuvre préparés par le CREGÉS et transmis par le MSSS aux établissements avaient pour objectif de faciliter la démarche d'élaboration de la politique pour l'ensemble des établissements 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.

Pour assister les établissements dans leurs travaux d'élaboration de la politique de lutte contre la maltraitance, le guide de mise en œuvre proposait la démarche suivante :

- la mise sur pied d'un comité de travail;
- la recension des processus en place;
- le développement des procédures internes;
- la rédaction de la politique;
- l'adaptation pour les RPA et les RI-RTF.

Tel que le prévoit l'article 38 de la Loi, les politiques des établissements devaient être adoptées au plus tard le 30 novembre 2018. À ce propos, le MSSS a demandé aux établissements, en mars 2019, de lui faire parvenir la copie de leur politique ainsi que la résolution d'adoption par leur conseil d'administration.

Au 30 novembre 2018, selon l'information reçue au Ministère, 18 établissements publics sur une possibilité de 34 avaient adopté une politique. Ce nombre est passé à 26 établissements au 31 mars 2019 et à 30 établissements à ce jour (12 septembre 2019). Ce qui représente 88 % des établissements publics qui ont adopté une politique. Certains établissements des régions 17 et 18 pourront procéder au développement et à la mise en œuvre de leur politique lorsque la politique-cadre aura été traduite en anglais.

En ce qui a trait aux établissements privés, sur la base de l'information transmise au MSSS, 56 % des établissements en cause¹ ont adopté une politique à ce jour (12 septembre 2019). Le MSSS assurera un suivi particulier auprès des établissements qui n'ont pas encore adopté une telle politique.

Il importe de noter qu'une analyse des contenus des politiques sera produite par le CREGÉS dans le but de soutenir les établissements dans leur démarche de révision de leur politique.

Section II - Diffusion de la politique

La Loi prévoit que tous les établissements sont tenus d'afficher leur politique à la vue du public et de la publier dans leur site Internet. Ils doivent également, par les moyens qu'ils souhaitent, faire connaître cette politique aux usagers, y compris, notamment, ceux qui reçoivent des services à domicile.

1. Plusieurs établissements privés sont sous la responsabilité commune d'un seul administrateur et d'autres ne comptent aucune clientèle majeure ou aînée.

En vue de soutenir les établissements dans la mise en place de leur politique, le MSSS a élaboré, en mars 2019, des outils de diffusion et de promotion de la politique de lutte contre la maltraitance. Trois outils distincts ont été mis à la disposition des établissements en juin 2019, soit :

- une présentation pour soutenir les gestionnaires dans le but de transmettre aux équipes cliniques le contenu de la politique;
- un feuillet d'information s'adressant aux usagers et aux familles pour les informer de l'adoption d'une politique de lutte contre la maltraitance;
- une affiche permettant d'indiquer le nom de la personne responsable de la mise en œuvre et le lien Web pour accéder à la politique de l'établissement.

Par cette démarche, le MSSS souhaite que le RSSS dispose d'une signature visuelle uniforme et facilement reconnaissable en ce qui a trait à la lutte contre la maltraitance.

Ainsi, un feuillet et une affiche intitulés « Ici, la maltraitance c'est NON » sont accessibles dans le site Web du MSSS, à l'adresse suivante : [\[www.msss.gouv.qc.ca\]](http://www.msss.gouv.qc.ca) dans la section « Publications ».

Les établissements sont également responsables de faire connaître cette politique auprès des intervenants du RSSS dans le territoire qu'ils desservent. Pour contribuer à cette promotion, le déploiement d'une formation sur la maltraitance, y compris un volet sur la Loi, sera disponible sur l'environnement numérique d'apprentissage (ENA) du RSSS au cours de l'automne 2019.

Différentes présentations sur la maltraitance et la Loi ont également été faites au regroupement des CPQS. Une première rencontre a eu lieu à l'automne 2017, suivie d'une en mars 2018 et d'une troisième en mai 2019. Les coordonnateurs régionaux spécialisés en matière de lutte contre la maltraitance ont également été rencontrés lors de leur journée annuelle (mai 2019) non seulement dans le but d'assurer un suivi de l'avancement des travaux relatifs à la politique et à la diffusion de celle-ci, mais également en ce qui concerne le rôle du commissaire aux plaintes dans les signalements de situation de maltraitance.

Section III – Révision de la politique

La révision de la politique vise son amélioration continue et, par le fait même, les procédures et les pratiques qui en découlent. De ce fait, l'établissement contribue à prévenir les situations de maltraitance et à donner aux usagers, dans un contexte sécuritaire, des soins et des services de qualité.

Dans cette perspective, la Loi prévoit que :

- « *La première révision de la politique de lutte contre la maltraitance envers les personnes en situation de vulnérabilité qui reçoivent des services de santé et des services sociaux doit être réalisée au plus tard le 30 mai 2020* » (article 39).
- Par la suite, « *l'établissement doit réviser sa politique au plus tard tous les cinq ans* » (article 7).

Dans une perspective de soutien aux établissements pour la révision de la politique (articles 7 et 39 de la Loi), le MSSS a mandaté le CREGÉS pour qu'il entreprenne la première évaluation de la mise en œuvre des politiques d'établissement.

Cette évaluation portera, notamment, sur :

- le contenu des politiques adoptées par les établissements;
- les facteurs facilitants et les obstacles au développement et à la mise en œuvre des politiques d'établissement;
- les bénéfices perçus de la mise en œuvre des politiques d'établissement.

Section IV – Application de la politique par d'autres intervenants

Les articles 8 et 9 de la Loi stipulent que la politique de lutte contre la maltraitance adoptée par les établissements doit être appliquée par les RI-RTF qui accueillent des usagers majeurs. La responsabilité de faire connaître cette politique aux usagers visés, aux membres significatifs de la famille des usagers ainsi qu'aux personnes qui travaillent pour eux est également du ressort des RI-RTF. Ces modalités s'appliquent également à tout exploitant d'une RPA.

À la fois la politique-cadre et le guide de mise en œuvre produit par le CREGÉS relèvent l'importance de l'application de ces articles dans la politique de lutte contre la maltraitance de chaque établissement.

Section V – Confidentialité, protection contre des mesures de représailles et immunité de poursuite

Conformément aux articles 10, 11 et 12 de la Loi, des dispositions ont été prises pour garantir la confidentialité de la personne qui fait le signalement, la protection de celle-ci contre toutes formes de représailles (ex. : rétrogradation, suspension, congédiement, déplacement d'un usager ou d'un résident, rupture du bail, etc.) de même que son immunité de poursuite pour avoir fait, de bonne foi, un signalement ou collaboré à l'examen d'un signalement.

En plus de rappeler le contenu de ces trois articles, la politique-cadre transmise aux établissements fait état de différentes modalités à considérer dans leur politique en ce qui a trait aux déclarations et aux signalements, soit :

- que tout usager, ou son représentant, qui croit être victime de maltraitance puisse formuler sa plainte au CPQS, conformément à la procédure d'examen des plaintes déjà en vigueur dans les établissements;
- que toute autre personne, y compris une personne qui ne travaille pas pour l'établissement, puisse signaler au CPQS un cas de maltraitance d'un usager qui reçoit des services de l'établissement, que ce signalement soit obligatoire ou non.

Ces dispositions viennent aussi encourager les signalements, d'autant plus que certaines situations doivent faire l'objet d'un signalement obligatoire. L'obligation de signaler certains cas de maltraitance trouve sa source dans le chapitre IV de la Loi, indiquant que :

« Tout 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 doit signaler sans délai ce cas pour les personnes majeures suivantes :

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;

2° toute personne en tutelle ou en curatelle ou à l'égard de laquelle un mandat de protection a été homologué. » (Article 21)

Finalement, les signalements obligatoires sont effectués soit auprès du CPQS, si la personne présumée maltraitée reçoit des services de l'établissement, soit auprès d'un corps de police dans les autres cas.

Section VI – Adoption d'une politique par d'autres organismes ou ressources

À ce jour, le gouvernement ne s'est pas prévalu de cet article ayant pour objectif d'exiger l'adoption, par règlement, d'une politique de lutte contre la maltraitance pour tout organisme ou toute ressource qu'il désignerait. Une évaluation des politiques et du déploiement de celles-ci est nécessaire avant de prendre en

considération l'obligation, pour d'autres organismes ou ressources, d'adopter de telles politiques.

Section VII - Reddition de comptes

Le chapitre II de la Loi édicte deux mécanismes de reddition de comptes.

- Le premier concerne les plaintes et signalements reçus par le CPQS de chaque établissement.

En vue d'y répondre, le système d'information et de gestion des plaintes et de l'amélioration de la qualité (SIGPAQS) a été modifié au cours de l'automne 2018 pour que les CPQS soient en mesure de rendre compte des plaintes et des signalements reçus en vertu de la Loi. Cette modification au SIGPAQS permet au CPQS de rendre compte annuellement du nombre de plaintes et de signalements traités dans le contexte de la Loi.

- Le second consiste dans le présent rapport annuel déposé à l'Assemblée nationale qui doit également être publié dans le site Internet du MSSS.

Conclusion

Le présent rapport a permis de faire le point sur les différents travaux qui ont mené à l'adoption d'une politique de lutte contre la maltraitance dans chacun des établissements du réseau de la santé et des services sociaux.

À ce jour (12 septembre 2019), ce sont maintenant 88 % des établissements publics et 56 % des établissements privés qui ont adopté une politique de lutte contre la maltraitance, ce qui représente 66 % de l'ensemble des établissements touchés par la question. La prochaine année sera consacrée non seulement à l'évaluation des politiques adoptées, mais aussi à différentes démarches auprès des établissements qui ne disposent pas d'une politique de lutte contre la maltraitance. Des modalités d'accompagnement des établissements se poursuivront également au cours de la prochaine année.

Au-delà de l'obligation légale, ces politiques viennent surtout renforcer les mailles du filet de sécurité autour des aînés et des personnes majeures en situation de vulnérabilité. Elles contribuent à lutter activement contre la maltraitance, en affichant une politique de tolérance zéro, et soutiennent ces personnes dans toute démarche entreprise pour mettre fin à cette maltraitance.

Les travaux d'analyse et d'évaluation qui sont en cours jusqu'au printemps 2020 permettront également d'améliorer ces premières politiques adoptées par les établissements et de soutenir leur mise en œuvre.

