

# RAPPORT ANNUEL 2020-2021

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

1<sup>er</sup> AVRIL 2020 AU 31 MARS 2021

**MINISTÈRE DE LA SANTÉ  
ET DES SERVICES SOCIAUX**





# RAPPORT ANNUEL 2020-2021

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

1<sup>er</sup> AVRIL 2020 AU 31 MARS 2021

**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](http://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, 2021

Bibliothèque et Archives Canada, 2021

ISBN : 978-2-550-89999-0 (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, 2021

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 avons l'honneur de vous présenter le Rapport annuel 2020-2021 sur la politique de lutte contre la maltraitance, lequel couvre la période du 1<sup>er</sup> avril 2020 au 31 mars 2021.

Le présent rapport rend compte des dispositions du 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.

Le ministre de la Santé  
et des Services sociaux,

La ministre responsable des Aînés et  
des Proches aidants,

*Original signé*

*Original signé*

Christian Dubé

Marguerite Blais

## Table des matières

|  |    |
|--|----|
| Mise en contexte .....   | 1  |
| Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure<br>en situation de vulnérabilité ..... | 1  |
| La politique de lutte contre la maltraitance .....   | 2  |
| La population visée .....  | 3  |
| Les objectifs poursuivis .....   | 3  |
| Les contenus obligatoires .....  | 4  |
| Section I – Adoption et mise en œuvre .....  | 5  |
| Section II – Diffusion de la politique .....   | 7  |
| Section III – Révision de la politique .....   | 8  |
| Section IV – Application de la politique par d’autres intervenants .....   | 10 |
| Section V – Confidentialité, protection contre des mesures de représailles et immunité<br>de poursuite .....                       | 10 |
| Section VI – Adoption d’une politique par d’autres organismes ou ressources .....  | 11 |
| Section VII – Reddition de comptes .....   | 11 |
| Conclusion .....   | 13 |

## Mise en contexte

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

La *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité* (la Loi), adoptée et sanctionnée le 30 mai 2017, 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 correspond à 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 comprise entre le 1<sup>er</sup> avril 2020 et le 31 mars 2021.

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, sa diffusion, les travaux de révision prévus pour celle-ci ainsi que la reddition de comptes du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services.

Par ailleurs, le projet de loi n° 101, intitulé *Loi visant à renforcer la lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité* ainsi que la surveillance de la qualité des services de santé et des services sociaux, a été déposé le 9 juin 2021 à l'Assemblée nationale du Québec par la ministre responsable des Aînés et des Proches aidants. Ce projet de loi comporte différentes mesures dont certaines auront une incidence sur les politiques de lutte contre la maltraitance que les établissements doivent adopter.

## La politique de lutte contre la maltraitance

Le principe directeur qui a guidé les travaux d'élaboration de la Loi est la recherche d'un équilibre entre *autodétermination* et *protection*. L'esprit de la Loi est également de faciliter et d'encourager l'identification, le signalement et la prise en charge précoce de toutes les situations de maltraitance pour les faire cesser ou pour en minimiser les conséquences néfastes.

Parmi ces mesures, 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*.

En vue de soutenir les établissements, le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS), à l'automne 2017, a confié un mandat au Centre de recherche et d'expertise en gérontologie sociale (CREGES) du Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux (CIUSSS) du Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal, dont les objectifs étaient :

- d'élaborer une politique-cadre de lutte contre la maltraitance;
- de valider son contenu par une consultation auprès des parties prenantes concernées par la politique-cadre;
- de déterminer les meilleures stratégies de mise en œuvre de politiques en santé et en services sociaux par une recension des écrits scientifiques;
- d'accompagner les établissements du réseau de la santé et des services sociaux (RSSS) tout au long de l'implantation de cette politique;
- de mettre en place une stratégie d'évaluation des politiques d'établissement.

La politique-cadre a été conçue pour faciliter la compréhension et l'application de la Loi au sein des établissements du réseau de la santé et des services sociaux et pour les aider à mettre en place leur propre politique. Elle présente les lignes directrices destinées à prévenir la maltraitance et à gérer les situations de maltraitance présumées ou confirmées<sup>1</sup>.

---

1. La Politique-cadre de lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité a été déposée sur le site Internet du MSSS en accessibilité Web en novembre 2020; elle est accessible sur le lien suivant : <https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/document-002742/>



Le CREGES a également conçu d'autres outils pour accompagner les établissements, soit le *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* ainsi que l'*Outil de soutien à la révision des politiques de lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité*.

Ces outils sont accessibles à l'adresse suivante :

<https://www.creges.ca/programmes-guides-et-outils/#maltraitance>

### *La population visée*

La Loi cible les personnes aînées et les personnes majeures en situation de vulnérabilité. La politique de lutte contre la maltraitance s'adresse, quant à elle, aux personnes aînées 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 toutes les personnes soient susceptibles de vivre de la maltraitance, et ce, sans égard à leur âge, certaines sont plus à risque de se retrouver en situation de vulnérabilité. C'est le cas notamment de certaines personnes parmi les groupes suivants :

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

Les établissements doivent donc user de vigilance pour détecter la maltraitance auprès de ces groupes de personnes qui reçoivent des services de santé et des services sociaux. La présente pandémie a notamment mis en lumière l'importance d'intervenir auprès de ces personnes.

### *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 pour y parvenir. Plus précisément, la mise en œuvre de cette politique vise à :

- assurer la sécurité, le bien-être et la qualité de vie des usagers par des mesures destinées à contrer la maltraitance;

- identifier et prendre en charge rapidement et efficacement les situations de maltraitance en visant la diminution des conséquences néfastes et des risques de récurrence;
- soutenir l'amélioration continue des pratiques cliniques et organisationnelles ainsi que la qualité des services;
- promouvoir des environnements de soins et de travail respectueux, sécuritaires et bienveillants;
- soutenir les personnes dans leurs démarches pour contrer la maltraitance, notamment pour signaler une situation ou pour déposer une plainte auprès du Commissaire aux plaintes et à la qualité des services (CPQS);
- informer et outiller les personnes qui travaillent au sein de l'établissement et les prestataires de services quant à leurs obligations et à l'importance de signaler les cas de maltraitance;
- informer les prestataires de services, les bénévoles, les usagers et leurs proches de la politique et de son contenu;
- assurer la compréhension et le respect de la Loi.

#### *Les contenus obligatoires*

Conformément aux articles 3 et 4 de la Loi, la politique de lutte contre la maltraitance doit obligatoirement inclure ces éléments :

- 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 au sein de 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 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 réalisé;
- les adaptations nécessaires, le cas échéant, à son application par une ressource intermédiaire (RI), une ressource de type familial (RTF), une résidence privée pour aînés (RPA) du territoire concerné et tout autre organisme, ou toute autre société ou personne qui offre ses services, notamment par entente;

Cela vise à étendre l'application de la politique de lutte contre la maltraitance adoptée par un établissement aux ressources qui y sont rattachées, puisqu'elles sont régulièrement en contact avec des personnes qui peuvent se retrouver en situation de vulnérabilité.

Des suggestions d'adaptation, notamment en matière de sensibilisation et de formation, de diffusion de la politique et de révision de celle-ci, sont proposées dans la politique-cadre.

## Section I – Adoption et mise en œuvre

Depuis la sanction de la Loi en mai 2017, plusieurs communications ont été réalisées auprès des établissements pour les informer, notamment, de :

- l'entrée en vigueur de la Loi (mai 2017);
- l'élaboration de la politique-cadre par le MSSS et la nécessité de nommer une personne responsable de la mise en œuvre (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);
- l'obligation de réviser la politique et la transmission d'outils d'accompagnement<sup>2</sup> (courriel transmis à l'ensemble des personnes responsables de la mise en œuvre de la politique en juin 2020);
- l'obligation d'adopter une politique (rappel), de la réviser, de diffuser la formation portant sur la lutte contre la maltraitance ainsi que la participation attendue des établissements en lien avec l'évaluation du CREGES (août 2020).

---

2. Fait référence au 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 pour les établissements de santé et de services sociaux et à l'Outil de soutien à la révision des politiques de lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité. <https://www.creges.ca/programmes-guides-et-outils/#maltraitance>

De plus, un suivi périodique de l'élaboration des politiques de lutte contre la maltraitance a été fait depuis octobre 2017. Des précisions ont d'ailleurs été apportées à l'égard des rôles et des responsabilités pour la mise en œuvre de la politique de lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité, et ce, notamment par l'entremise :

- du regroupement des CPQS du Québec;
- 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 (présentations en février et en octobre 2020);
  - directeurs du programme-services Soutien à l'autonomie des personnes âgées (SAPA) (présentations en septembre et en décembre 2019);
  - directeurs du programme-services en déficience intellectuelle (DI), en déficience physique (DP) et en trouble du spectre de l'autisme (TSA) (mars 2019);
  - services en santé mentale et en psychiatrie légale (mars 2019).

Par ailleurs, un suivi mensuel est offert aux coordonnateurs régionaux spécialisés en matière de lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées, acteurs incontournables dans l'élaboration et la mise en œuvre des politiques de lutte contre la maltraitance.

Comme le prévoit l'article 38 de la Loi, les politiques des établissements devaient être adoptées au plus tard le 30 novembre 2018.

À ce jour, 31<sup>3</sup> établissements publics sur une possibilité de 34 sont dotés d'une politique, ce qui représente 91 % des établissements publics.

En ce qui a trait aux établissements privés, sur la base du nombre de politiques reçues, 56 % des établissements concernés se sont dotés d'une politique à ce jour. En raison de la pandémie de la COVID-19, soit depuis mars 2020, les visites d'évaluation de la qualité du milieu de vie en CHSLD ont été temporairement suspendues. Les données issues des visites d'évaluation pour mesurer le nombre d'établissements qui ont adopté une politique sont ainsi indisponibles.

---

3. Les trois établissements manquants desservent une population autochtone anglophone et la traduction des documents nationaux est en cours.

En ce qui a trait à la mise en œuvre des politiques dans les établissements privés et publics des communautés des Premières Nations et Inuits, considérant les enjeux linguistiques, une stratégie est en voie d'être établie conjointement entre le Secrétariat aux aînés et la Direction des affaires autochtones du MSSS une fois les documents nationaux traduits, ce qui est prévu pour l'année 2021-2022.

## 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 sur 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.

Pour soutenir les établissements dans l'implantation de leur politique et assurer une signature visuelle uniforme et facilement reconnaissable du RSSS en ce qui a trait à la lutte contre la maltraitance, ce dernier a créé des outils de diffusion et de promotion de la politique de lutte contre la maltraitance qui ont été mis à la disposition des établissements en juin 2019.

Ainsi, un feuillet et une affiche intitulés *Ici, la maltraitance, c'est NON* sont accessibles et mis à jour 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 ont aussi la responsabilité de faire connaître cette politique auprès des intervenants du RSSS dans le territoire qu'ils desservent. Différents outils de vulgarisation de la politique ont été créés par les établissements tels que des présentations PowerPoint, des dépliants d'information concernant les ressources à contacter pour signaler une situation de maltraitance et des capsules vidéo. Aussi, pour contribuer à cette promotion, la mise en place d'une formation sur la maltraitance, incluant un volet sur la Loi, est accessible sur l'environnement numérique d'apprentissage (ENA) du RSSS, et à l'intention des partenaires hors réseau, à l'adresse suivante : <https://fcp-partenaires.ca>.

L'évaluation de l'élaboration, de la conformité et de la mise en œuvre des politiques d'établissement pour lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité réalisée par le CREGES permettra de déterminer quels moyens de diffusion ont été mis en place par les établissements et auprès de quels publics cibles.

### 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 des soins et des services de qualité aux usagers dans un contexte sécuritaire.

À cet effet, 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 le contexte de la pandémie actuelle, un délai pour la révision des politiques a été accordé au 30 mai 2021.

En date du 31 mars 2021, cinq établissements<sup>4</sup> avaient procédé à la révision de leur politique de lutte contre la maltraitance.

Dans une perspective de soutien aux établissements, le MSSS a mandaté le CREGES pour procéder à l'évaluation de l'élaboration, de la conformité et de la mise en œuvre des politiques d'établissement.

Cette évaluation porte 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.

Le rapport d'évaluation est en cours de rédaction et son dépôt est prévu en décembre 2021.

Les données préliminaires obtenues font ressortir notamment :

- l'importance d'accentuer l'accompagnement auprès des établissements dans l'élaboration, la mise en œuvre et la révision de leur politique pour éviter des lacunes, notamment sur le plan de la conformité des politiques;
- la pertinence des outils d'accompagnement, l'importance de les adapter aux personnes majeures en situation de vulnérabilité et de s'assurer qu'ils soient simples d'utilisation;

---

4. En date du 23 juillet 2021, dix-huit (18) établissements avaient révisé leur politique.

- l'importance de faire en sorte que la politique de l'établissement soit connue;
- la contribution de la politique à la création d'un environnement de soins et de travail respectueux, sécuritaire et bienveillant, à l'amélioration de la qualité des services, au soutien des personnes dans leurs démarches envers la lutte contre la maltraitance ainsi qu'à l'établissement de pratiques cliniques et organisationnelles;
- l'apport du processus d'évaluation pour sensibiliser les établissements quant à leur obligation d'adopter une politique de lutte contre la maltraitance et quant à la pertinence de le faire et l'appui qu'ils peuvent trouver auprès du CREGES et du MSSS.

Des recommandations seront issues de cette évaluation en vue d'améliorer la conformité, l'élaboration et la mise en œuvre des politiques d'établissement.

Pour assurer le suivi des travaux d'évaluation et formuler des recommandations sur certaines étapes de la démarche, notamment en ce qui concerne le cadre d'évaluation, les constats préliminaires issus de l'évaluation et le rapport final, un comité a été mis sur pied par le MSSS à l'automne 2019. Les membres proviennent du CREGES, du MSSS, du RSSS et de l'ENAP.

Le comité de suivi s'est réuni à trois reprises. Ses travaux ont permis notamment de valider le *Cadre d'évaluation de l'élaboration, de la conformité et de la mise en œuvre des politiques d'établissement pour lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité* rédigé par le CREGES. Ce document, qui sert de base à l'évaluation des politiques du RSSS, a été entériné par le Comité de direction du MSSS en octobre 2019 et a reçu l'aval du Secrétariat du Conseil du trésor en décembre 2019.

Dans le cadre de ses travaux, le comité de suivi a appuyé le CREGES dans la création d'outils de révision. À ce titre, un webinaire, intitulé *Révision des politiques d'établissement pour lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité*, a eu lieu le 25 février 2021. Les personnes responsables de la mise en œuvre des politiques de l'ensemble des établissements visés du RSSS y ont été conviées en plus des coordonnateurs régionaux spécialisés en matière de lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées et les commissaires aux plaintes et à la qualité des services. En tout, 160 personnes ont participé à cette activité, ce qui démontre l'intérêt marqué pour l'accompagnement offert aux établissements.

Par ailleurs, l'*Outil de soutien à la révision des politiques de lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité 2020* a été publié sur le site du CREGES en juin 2020, et une communication du MSSS destinée à l'ensemble des personnes responsables de la mise en œuvre des politiques les en a avisées. Un soutien personnalisé est également disponible à la demande des établissements.

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

Les articles 8 et 9 de la Loi prévoient 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 influents 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.

La promotion de ces dispositions a aussi été faite auprès des associations et des organismes représentatifs de ces ressources au printemps 2021 pour les sensibiliser aux intentions ministérielles à l'égard de la protection des personnes en situation de vulnérabilité.

À la fois la politique-cadre et le guide de mise en œuvre produits par le CREGES relèvent leur importance dans la lutte contre la maltraitance au sein 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 en vue de 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) de même que son immunité de poursuite pour avoir fait, de bonne foi, un signalement ou collaboré à l'examen d'un signalement.

La politique-cadre transmise aux établissements, en plus de rappeler le contenu de ces trois articles, fait état de différentes modalités à prendre en considération 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 naissance dans le chapitre IV (article 21) de la Loi, qui indique 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 (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. »

Finalement, les signalements obligatoires sont effectués soit auprès du CPQS, si la personne présumée maltraitée reçoit des services de l'établissement, ou 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 visant à exiger l'adoption, par règlement, d'une politique de lutte contre la maltraitance pour tout organisme ou toute ressource qu'il désignerait.

#### Section VII – Reddition de comptes

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

- Le premier concerne les plaintes et les 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 à 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 rapporter annuellement du nombre de plaintes et de signalements traités dans le cadre de la Loi. Comme le prévoit l'article 14 de la Loi, le CPQS doit inclure, dans le bilan des activités qu'il adresse à l'établissement, une section qui traite spécifiquement des plaintes et des signalements qu'il a reçus concernant des cas de maltraitance envers les personnes en situation de vulnérabilité.

Le tableau suivant précise le nombre de plaintes et d'interventions relatives au signalement de situations liées à la maltraitance en 2020-2021 pour l'ensemble des établissements du réseau public de santé et de services sociaux du Québec<sup>5</sup>.

|                        |              |
|------------------------|--------------|
| Nombre de plaintes     | 210          |
| Nombre d'interventions | 1 696        |
| <b>Total</b>           | <b>1 906</b> |

Source : Rapport statutaire-national 2020-2021 : 1-F-1 et 2 F, SIGPAQS (2021-07-28).

- Le second se manifeste par le présent rapport annuel déposé à l'Assemblée nationale, qui doit également être publié sur le site Internet du MSSS.

---

5. Bien que l'utilisation du SIGPAQS ne soit pas encore obligatoire, la majorité des CPQS et des Médecins examinateurs des établissements publics y colligent l'information concernant les dossiers traités. Pour que soit assurée une qualité appréciable des données, seules les données relatives aux établissements publics qui ont été saisies dans le SIGPAQS ont été retenues.

## Conclusion

Le présent exercice de reddition expose les différents travaux qui ont mené à l'adoption, à la mise en œuvre et à l'exercice d'évaluation et de révision des politiques de lutte contre la maltraitance dans chacun des établissements du RSSS.

Les recommandations issues de l'évaluation réalisée par le CREGES seront considérées par le MSSS pour améliorer les politiques et apporter un soutien aux établissements aussi bien dans la mise en œuvre que dans le processus de révision de celles-ci.

L'amélioration de la conformité des politiques, l'accompagnement des établissements, le transfert de connaissance et la sensibilisation sont des axes à prioriser pour la prochaine année.



