

TOUS CONCERNÉS

RAPPORT ANNUEL 2021-2022

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^{er} AVRIL 2021 AU 31 MARS 2022

TOUS CONCERNÉS

RAPPORT ANNUEL 2021-2022

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^{er} AVRIL 2021 AU 31 MARS 2022

Édition :

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

Le présent document n'est accessible qu'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.

Dépot légal

Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2022

ISBN : 978-2-550-93182-9 (version PDF)

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, 2022

Madame Nathalie Roy
Présidente de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement
1045, rue des Parlementaires
Québec (Québec) G1A 1A3

Madame la Présidente,

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 2021-2022 sur la politique de lutte contre la maltraitance, lequel couvre la période du 1^{er} avril 2021 au 31 mars 2022.

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, Madame la Présidente, l'expression de nos sentiments les meilleurs.

Le ministre de la Santé

La ministre déléguée à la Santé
et aux Aînés,

Original signé

Original signé

Christian Dubé

Sonia Bélanger

Liste des sigles et acronymes

AMF : Autorité des marchés financiers

CDPDJ : Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse

CHSLD : Centre d'hébergement et de soins de longue durée

CISSS : Centre intégré de santé et de services sociaux

CIUSSS : Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux

CLPQS : Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services

CREGÉS : Centre de recherche et d'expertise en gérontologie sociale

ENAP : École nationale d'administration publique

PIC : Processus d'intervention concerté

RPA : Résidence privée pour aînés

RSSS : Réseau de la santé et des services sociaux

RI-RTF : Ressource intermédiaire et de type familial

SA : Secrétariat aux aînés

SIGPAQS : Système d'information et de gestion des plaintes et de l'amélioration de la qualité

Table des matières

Mise en contexte	1
Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité	1
La politique de lutte contre la maltraitance	3
La population visée	4
Les objectifs poursuivis	4
Section I – Adoption et mise en œuvre	5
Section II – Diffusion de la politique	7
Section III – Révision de la politique	7
Section IV – Application de la politique par d’autres intervenants	10
Section V – Confidentialité, protection contre des mesures de représailles et immunité de poursuite	10
Section VI – Adoption d’une politique par d’autres organismes ou ressources	11
Section VII – Reddition de comptes	11
Conclusion	12

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* (RLRQ, c. L-6.3) (Loi) a été adoptée et sanctionnée le 30 mai 2017.

Elle a été bonifiée le 6 avril 2022, à la suite de la sanction de la *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* (L.Q. 2022, c. 6).

Cette loi modifiée permet de protéger davantage les personnes aînées ainsi que les autres personnes majeures en situation de vulnérabilité, peu importe si elles se trouvent au sein du réseau de la santé et des services sociaux (RSSS) ou non.

À cet effet, la définition de personne en situation de vulnérabilité a été modifiée, alors que celle de prestataire de services de santé et de services sociaux a été ajoutée pour plus de clarté et de précision dans l'application de la Loi.

Certains éléments ont été ajoutés à la Loi en ce qui concerne plus spécifiquement la politique de lutte contre la maltraitance, dont notamment le fait que :

- l'établissement doit adopter une politique de lutte contre la maltraitance envers les aînés et les personnes en situation de vulnérabilité qui reçoivent des services de santé et des services sociaux, que ces services soient rendus par l'établissement ou à domicile;
- le président-directeur général (PDG) ou le directeur général (DG) de l'établissement, selon le cas, ou la personne qu'il désigne, voit à la mise en œuvre et à l'application de la politique, à promouvoir une culture de bientraitance au sein de l'établissement et à prendre les moyens nécessaires afin de prévenir la maltraitance et de mettre fin à tout cas de maltraitance porté à sa connaissance;
- la politique de lutte contre la maltraitance doit contenir l'engagement du PDG ou du DG de l'établissement, ou la personne qu'il désigne, d'y promouvoir une culture de bientraitance, notamment dans le cadre de l'application de pratiques ou de procédures, et de prendre les moyens nécessaires afin de prévenir la maltraitance et de mettre fin à tout cas de maltraitance porté à sa connaissance;
- l'établissement doit soumettre sa politique, dans les 30 jours de son adoption, au ministre de la Santé et des Services sociaux qui, sur

- recommandation du ministre responsable des Aînés, l'approuve dans les 45 jours suivant sa réception, avec ou sans modification;
- l'établissement doit réviser sa politique et la soumettre au ministre de la Santé et des Services sociaux au plus tard tous les cinq ans, avant la date fixée par le ministre. Sur recommandation du ministre responsable des Aînés, le ministre approuve, dans les 90 jours suivant sa réception, la politique révisée, avec ou sans modification;
 - la politique de l'établissement doit être affichée à la vue du public dans les résidences privées pour aînés (RPA), les ressources intermédiaires (RI) et les ressources de type familial (RTF).

Le présent rapport correspond à une disposition inscrite à l'article 15 de la Loi :

« 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 du 1^{er} avril 2021 au 31 mars 2022.

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, son application par d'autres intervenants ainsi que la reddition de comptes du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services.

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 la détection, 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 le mandat 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 d'élaborer une politique-cadre de lutte contre la maltraitance et de procéder à l'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 RSSS 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 confirmées¹.

Le CREGÉS 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>

Il est prévu que le partenariat avec le CREGÉS se poursuive afin de s'assurer notamment que les différents outils créés pour accompagner les établissements sont mis à jour en fonction des modifications apportées à la Loi.

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 en suivant ce lien : <https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/document-002742/>

La population visée

La Loi cible l'ensemble des personnes âgées et des 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 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 âgées;
- 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.

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;
- détecter 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 local aux plaintes et à la qualité des services (CLPQS);

- 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.

Section I – Adoption et mise en œuvre

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 CLPQS;
- les modalités applicables pour que toute autre personne, y compris une personne qui n'œuvre pas pour l'établissement, puisse signaler au CLPQS 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 CLPQS pour assurer la confidentialité des renseignements permettant d'identifier 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.

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, des outils d'accompagnement disponibles et de 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 CREGÉS.

De plus, des précisions ont 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 CLPQS du Québec et de différentes tables nationales de coordination du MSSS.

Par ailleurs, un suivi mensuel est offert aux coordonnateurs régionaux spécialisés en matière de lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées, partenaires incontournables dans 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, 33 établissements publics² sur une possibilité de 34 sont dotés d'une politique, ce qui représente 97 % des établissements publics.

En ce qui a trait aux établissements privés conventionnés et non conventionnés, sur la base du nombre de politiques reçues, 47 des établissements concernés sur 78, soit 60 %³, se sont dotés d'une politique à ce jour. À noter que les données, étant issues des visites d'évaluation de la qualité des milieux de vie en CHSLD pour mesurer le nombre d'établissements qui ont adopté une politique, sont indisponibles depuis mars 2020 en raison de la pandémie de la COVID-19.

2. L'établissement manquant dessert une population autochtone. Des discussions avec les Premières Nations et Inuits sont en cours en ce qui a trait au déploiement des politiques.

3. Le pourcentage fluctue en raison des fermetures et des ouvertures des établissements.

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, le MSSS 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, 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. En outre, pour contribuer à cette promotion, la mise en place de plusieurs formations sur la maltraitance, incluant un volet sur la *Loi*, est accessible dans 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 CREGÉS permet 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 ce qui suit :

- « 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, soit jusqu'au 30 mai 2021.

En date du 31 mars 2022, 74 % des établissements publics (25 sur 34) et 19 %⁴ des établissements privés (15 sur 78) 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 CREGÉS pour procéder à l'évaluation de l'élaboration, de la conformité et de la mise en œuvre des politiques d'établissement⁵.

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.

Les principaux constats de l'évaluation sont les suivants⁶ :

- Plusieurs écarts ont été constatés entre les politiques des établissements et les exigences inscrites dans la Loi (non-respect des délais prescrits, contenus incomplets, notamment concernant les clientèles visées qui sont à la fois des personnes âgées et des adultes en situation de vulnérabilité);
- Les principaux facteurs ayant facilité l'élaboration des politiques des établissements sont la disponibilité de documents de soutien (dont la politique-cadre), malgré le fait qu'ils ont été rendus disponibles tardivement. De plus, l'implication de plusieurs parties prenantes (diversité des expertises) au sein des établissements a facilité la mobilisation autour de la lutte contre la maltraitance;

4. Le pourcentage fluctue en raison des fermetures et des ouvertures des établissements.

5. Accessible dans le lien suivant : <https://www.creges.ca/wp-content/uploads/2021/08/Couture-et-al-2020-Rapport-Synthese-evaluation-conformite-politiques-maltraitance.pdf>.

6. L'évaluation porte sur les 69 politiques qui avaient été adoptées sur une possibilité de 113, au moment de faire la collecte de données, dont 31 issues d'établissements publics et 38 issues d'établissements privés.

- La majorité des participants affirme que leur établissement a élaboré un plan de diffusion. Les efforts ayant surtout été axés pour informer les personnes œuvrant dans les établissements.

Au regard des constats obtenus par l'évaluation, des recommandations ont été formulées et des actions seront mises en place par différents travaux afin d'y répondre.

Les recommandations sont les suivantes :

1. Effectuer un suivi auprès des établissements afin de s'assurer de la compréhension du travail à faire, de la disponibilité des ressources et de l'identification d'obstacles à l'élaboration ou à la révision des politiques;
2. S'assurer que les personnes impliquées dans l'élaboration des politiques d'établissement ont effectué préalablement la formation en lutte contre la maltraitance dans l'environnement numérique d'apprentissage (ENA);
3. Développer un processus de vérification et d'approbation des politiques d'établissement par le MSSS avant la mise en œuvre;
4. Envoyer un rappel un an avant la date prévue de révision et fournir des outils standardisés clarifiant comment réviser les politiques d'établissement afin d'être conforme;
5. Fournir des documents de soutien à l'élaboration des politiques dès le début du processus;
6. Afin de soutenir le travail d'élaboration, assurer la disponibilité des ressources spécialisées et des différentes expertises dont le CLPQS et le comité des usagers;
7. Réitérer l'imputabilité du PDG et de la personne responsable de la mise en œuvre de la politique de lutte contre la maltraitance concernant le processus concerté d'élaboration de la politique d'établissement;
8. Fournir des documents de soutien à la mise en œuvre dès le début du processus;
9. Fournir un outil vulgarisé et standardisé expliquant le contenu essentiel de la politique pour les usagers et leur famille, le grand public et les intervenants du RSSS;
10. Développer et diffuser des procédures d'établissement en lien avec la gestion des situations de maltraitance en même temps que la politique;
11. S'assurer que les directions travaillant auprès d'adultes vulnérables sont impliquées dans le processus d'élaboration de la politique d'établissement afin que les spécificités de ces populations soient tenues en compte;
12. Mandater des instances spécialisées en lutte contre la maltraitance afin de soutenir les établissements dans l'élaboration de leur politique en tenant compte de leurs particularités.

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 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 CREGÉS 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

En date du 1^{er} avril 2022, 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 CLPQS, 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 CLPQS 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.

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 CLPQS de chaque établissement.

En vue d’y répondre, le Système d’information de gestion des plaintes et de l’amélioration de la qualité (SIGPAQS) a été modifié à l’automne 2018 pour que les CLPQS soient en mesure de rendre compte des plaintes et des signalements reçus en vertu de la Loi. Cette modification au SIGPAQS permet au CLPQS de rapporter annuellement le nombre de plaintes et de signalements traités dans le cadre de la Loi. Comme le prévoit l’article 14 de la Loi, le CLPQS 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 2021-2022 pour l’ensemble des établissements du RSSS⁷.

Nombre de plaintes	252
Nombre d’interventions	2 618
Total	2 870

Source : Rapport statutaire national 2021-2022 : 1-F-1 et 2-F, SIGPAQS (2022-08-22).

- 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.

7. À la suite de l’adoption de la *Loi* visant à renforcer le régime d’examen des plaintes du réseau de la santé et des services sociaux notamment pour les usagers qui reçoivent des services des établissements privés, les CLPQS des CISSS et des CIUSSS sont désormais responsables de la réception et du traitement des signalements de situations de maltraitance en vertu des politiques des établissements privés de leurs territoires respectifs. Les données relatives aux établissements privés du RSSS sont ainsi incluses dans le présent tableau depuis l’entrée en vigueur de cette loi le 1^{er} juin 2021.

Conclusion

Le présent exercice de reddition de comptes portant sur la période du 1^{er} avril 2021 au 31 mars 2022 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.

Un plan de suivi a été élaboré par le MSSS afin de répondre aux recommandations issues de l'évaluation réalisée par le CREGÉS. Des actions seront mises de l'avant, notamment dans le Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2022-2027⁸ et avec le projet de loi n° 101⁹ 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 afin d'actualiser ces recommandations.

Ainsi, toutes ces mesures permettront de protéger davantage les personnes âgées ainsi que les autres personnes majeures en situation de vulnérabilité, notamment grâce à de nouvelles dispositions législatives quant aux politiques de lutte contre la maltraitance qui doivent être adoptées par les établissements du RSSS.

8. Rendu public en juin 2022.

9. Sanctionné en avril 2022.

