

# MIEUX PROTÉGER

RÉSUMÉ DES MODIFICATIONS APPORTÉES  
PAR 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  
(2022, CHAPITRE 6)

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](http://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 : 978-2-550-92995-6 (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

# DÉVELOPPEMENT DU DOCUMENT

---

## ÉQUIPE DE RÉDACTION

**Centre de recherche et d'expertise en gérontologie sociale (CREGÉS) Direction des affaires académiques (DAA), CIUSSS du Centre-Ouest-de-l'Île de Montréal**

**Sarita Israel**, Coordinatrice du Domaine d'expertise pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité

**Mélanie Couture**, Chercheure d'établissement

**Monika Berintan**, Agente de planification, programmation et recherche (APPR) pour le Domaine d'expertise pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité

**Alexie Giguère-Groulx**, APPR pour le Domaine d'expertise pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité

## ÉQUIPE DE VALIDATION

**Ministère de la Santé et des Services sociaux**

**Fabienne Thibault**, Conseillère experte en matière de lutte contre la maltraitance envers les aînés, Direction adjointe de la bienveillance et de la lutte contre la maltraitance, Secrétariat aux aînés, Direction générale des aînés et des proches aidants, Ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS)

**Jovan Guénette**, Conseiller en matière de lutte contre la maltraitance envers les aînés, Direction adjointe de la bienveillance et de la lutte contre la maltraitance Secrétariat aux aînés, Direction générale des aînés et des proches aidants, MSSS

**Marie-France Hallé**, Directrice adjointe, Direction adjointe de la bienveillance et de la lutte contre la maltraitance, Secrétariat des aînés, Direction générale des aînés et des proches aidants, MSSS

## LISTE DES ABRÉVIATIONS

---

<b>CHSLD</b>	Centre d'hébergement et de soins de longue durée
<b>CIUSSS</b>	Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux
<b>CLPQS</b>	Commissaires locales aux plaintes et à la qualité des services
<b>L-6.3</b>	Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité (RLRQ, chapitre L-6.3)
<b>LSSSS</b>	Loi sur les services de santé et les services sociaux
<b>MSSS</b>	Ministère de la Santé et des Services sociaux
<b>PIC</b>	Processus d'intervention concertés
<b>PRMOP</b>	Personnes désignées comme responsables de la mise en œuvre de la politique de lutte contre la maltraitance envers les personnes majeures en situation de vulnérabilité, tel que le prévoit la Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité (RLRQ, chapitre L-6.3)
<b>RI</b>	Ressources intermédiaires
<b>RPA</b>	Résidences privées pour aînés
<b>RSSS</b>	Réseau de la santé et de services sociaux
<b>RTF</b>	Ressources de type familial

# TABLES DES MATIERES

---

DÉVELOPPEMENT DU DOCUMENT .....	i
LISTE DES ABRÉVIATIONS .....	ii
MISE EN CONTEXTE.....	1
STRUCTURE DU DOCUMENT.....	2
1. Définitions .....	3
Article 2 .....	3
2. Politiques de lutte contre la maltraitance.....	4
Article 3 .....	4
Article 4.2 .....	4
Article 7 .....	5
Articles 8 et 9 .....	5
3. Processus d'intervention concertés concernant la maltraitance (PIC) .....	6
Article 16 .....	6
Article 17 .....	6
Articles 19 à 20.3 .....	6
Article 20.4 .....	6
4. Centre d'aide, d'évaluation et de référence en maltraitance.....	7
Article 20.7 .....	7
5. Signalement obligatoire .....	8
Article 21 .....	8
6. Interdiction de mesures de représailles et de poursuites .....	9
Article 22.2 .....	9
Article 22.3 .....	9
7. Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services (CLPQS).....	10
Article 14 .....	10
Article 33.1 (LSSSS).....	10
8. Sanctions pénales.....	11
Article 21 .....	11
Article 21.1 .....	11
Article 22.2 .....	11

Article 22.8 .....	11
<b>9. Surveillance .....</b>	<b>12</b>
Articles 22.4 à 22.6 .....	12
Articles 346.0.11 et 446 (LSSSS).....	12

## MISE EN CONTEXTE

---

Ce document résume les modifications apportées par 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 \(2022, Chapitre 6, ci-après la « Loi visant à renforcer la lutte contre la maltraitance »\)](#). Cette Loi, sanctionnée le 6 avril 2022, modifie notamment la [Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité](#) (L-6.3) et la LSSSS.

Ce document a été développé afin de faciliter la compréhension des modifications et des ajouts apportés par la Loi. Il est un complément incontournable à la [Politique-cadre de lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité](#) du ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS), 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 et aux formations portant sur la lutte contre la maltraitance, disponibles sur la plateforme [Environnement numérique d'apprentissage \(ENA\)](#).

## STRUCTURE DU DOCUMENT

---

Ce document est composé de 9 sections :

1. Définitions
2. Politique de lutte contre la maltraitance
3. Processus d'intervention concerté concernant la maltraitance (PIC)
4. Centre d'aide, d'évaluation et de référence en maltraitance
5. Signalement obligatoire
6. Interdiction de mesures de représailles et de poursuites
7. Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services
8. Sanctions pénales
9. Mesures de surveillance

Chaque section présente les différents articles de loi devant être modifiés ou à ajouter aux politiques d'établissement en vertu de la Loi visant à renforcer la lutte contre la maltraitance.

Chaque article est suivi d'une section présentant la raison d'être des modifications apportées.

Notez que les modifications apportées à la L-6.3 par la Loi visant à renforcer la lutte contre la maltraitance sont présentées en *bleu et en italique*. Celles apportées à la LSSSS sont en **rouge**.



# 1. Définitions

## Article 2

### Personne en situation de vulnérabilité :

Une personne majeure dont la capacité de demander ou d'obtenir de l'aide est limitée temporairement ou de façon permanente, en raison notamment d'une contrainte, d'une maladie, d'une blessure ou d'un handicap, lesquels peuvent être d'ordre physique, cognitif ou psychologique, *tels une déficience physique ou intellectuelle ou un trouble du spectre de l'autisme.*

### Prestataire de services de santé et de services sociaux :

*Toute personne qui, dans l'exercice de ses fonctions, fournit directement des services de santé ou des services sociaux à une personne, pour le compte d'un établissement, d'une résidence privée pour aînés, d'une ressource intermédiaire ou d'une ressource de type familial, incluant celle qui exerce des activités décrites aux articles 39.7 et 39.8 du Code des professions (chapitre C-26) ainsi que l'exploitant ou le responsable de la résidence ou de la ressource, le cas échéant.*

### Raisons d'être des modifications à l'article 2 :

- Améliorer la compréhension des définitions et des termes utilisés dans la L-6.3.
- Illustrer des populations visées dans la définition de personne en situation de vulnérabilité.
- Ajouter une définition officielle de « prestataire de services de santé et de services sociaux » dans le contexte de la L-6.3 en précisant les critères d'inclusion (seulement les personnes qui fournissent directement des services de santé et de services sociaux pour le compte de l'établissement) et/ou les autres instances qui doivent appliquer la politique d'un l'établissement.

## 2. Politiques de lutte contre la maltraitance

### Article 3

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.

*La politique doit contenir : l'engagement du président-directeur général ou du directeur général de l'établissement, selon le cas, ou de 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. (Article 3, paragraphe 1.1)*

#### Raisons d'être des modifications à l'article 3 :

- Préciser que la L-6.3 vise toute personne aînée et non seulement les personnes aînées en situation de vulnérabilité.
- Ajouter la responsabilité du président-directeur général (PDG) ou directeur général (DG) de son obligation de promouvoir une culture de bientraitance<sup>1</sup> au sein de son établissement.
- Ajouter l'engagement du PDG ou DG de prévenir et de mettre fin à toute situation de maltraitance portée à sa connaissance.

### Article 4.2

*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.*

---

<sup>1</sup> « La bientraitance est une approche valorisant le respect de toute personne, ses besoins, ses demandes et ses choix, y compris ses refus. Elle s'exprime par des attentions et des attitudes, un savoir-être et un savoir-faire collaboratif, respectueux des valeurs, de la culture, des croyances, du parcours de vie et des droits et libertés des personnes. Elle s'exerce par des individus, des organisations ou des collectivités qui, par leurs actions, placent le bien-être des personnes au cœur de leurs préoccupations. Elle se construit par des interactions et une recherche continue d'adaptation à l'autre et à son environnement. » (Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes aînées 2022-2027)

## Article 7

*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 suivants sa réception, la politique révisée, avec ou sans modification.*

### Raisons d'être des modifications aux articles 4.2 et 7:

- Assurer la conformité des politiques d'établissements à la L-6.3.
- Ajouter l'approbation par le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) de la politique révisée par l'établissement avec ou sans modification, dans les délais prescrits.
- Ajouter une date butoir pour le dépôt au MSSS des politiques révisées pour se conformer à la L-6.3 : le 6 octobre 2023.

## Articles 8 et 9

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). Ces ressources doivent faire connaître cette politique aux usagers visés par la politique, aux membres significatifs de la famille de ces usagers et aux personnes qui œuvrent dans ces milieux de vie.

### Raisons d'être des modifications aux articles 8 et 9 :

- Assurer l'affichage des politiques d'établissements dans les RPA, RI et RTF
- S'assurer que la politique et les informations qu'elle contient soient connues de toute personne (usager, proche ou membre du personnel) qui fréquente les milieux de vie visés.

## 3. Processus d'intervention concertés concernant la maltraitance (PIC)

### Article 16

*Un PIC concernant la maltraitance doit être mis en place dans chaque région socio sanitaire.*

### Article 17

*Le PIC doit permettre à tout aîné ou à toute personne en situation de vulnérabilité qui ne reçoit pas de services du réseau de la santé et des services sociaux qui croit être victime de maltraitance ainsi qu'à toute personne qui a un motif raisonnable de croire qu'une telle personne est victime de maltraitance de formuler une plainte ou d'effectuer un signalement aux intervenants désignés par un Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS), un corps de police, le curateur public, la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (CDPDJ) et l'Autorité des marchés financiers (AMF).*

### Articles 19 à 20.3

*Modalités d'application du PIC.*

### Article 20.4

*Modalités liées à la conclusion d'une entente-cadre nationale pour lutter contre la maltraitance envers les aînés et les personnes en situation de vulnérabilité entre le ministre responsable des Aînés, le ministre de la Santé et des Services sociaux, le ministre de la Sécurité publique, le directeur des poursuites criminelles et pénales (DPCP), le curateur public, la CDPDJ et l'AMF.*

### Raisons d'être des modifications aux articles concernant le PIC:

- Spécifier les modalités [d'application du PIC](#) et les modalités liées à [l'entente-cadre nationale](#).
- Nommer et préciser les rôles des intervenants désignés - partenaires du PIC.

- Préciser que toute plainte ou signalement de personnes en situation de vulnérabilité hors réseau de la santé et des services sociaux (RSSS) doit être effectué auprès des intervenants désignés du PIC (CISSS, un corps de police, le curateur public, la CDPDJ et l'AMF) en fonction de la situation.
- Les parties visées à l'article 17 et le directeur des poursuites criminelles et pénales ont l'obligation d'exercer les fonctions suivantes :
  - Élaborer une procédure interne relative aux modalités liées au déclenchement d'un PIC;
  - Assurer l'actualisation de cette procédure interne au besoin.

## 4. Centre d'aide, d'évaluation et de référence en maltraitance

### Article 20.7

*Le ministre responsable des Aînés institue un centre d'aide, d'évaluation et de référence en maltraitance.*

*Il aura pour fonctions de :*

- *recevoir les appels pour obtenir des informations ou du soutien*
- *offrir une écoute active*
- *évaluer la situation décrite et son niveau de risque*
- *fournir de l'information sur les ressources disponibles et les recours possibles*
- *référer la personne vers les intervenants les plus aptes à lui venir en aide, dont le Commissaire aux plaintes et à la qualité des services ou un intervenant désigné*
- *d'effectuer, avec le consentement de la personne, un suivi afin de l'accompagner dans son cheminement ou dans ses démarches*

### **Raisons d'être des modifications de l'article 20.7 :**

- Créer et spécifier les fonctions d'un Centre d'aide constituant un guichet unique pour l'évaluation, la référence et le suivi des situations de maltraitance envers les aînés et

**toute autre personne en situation de vulnérabilité. Cette fonction sera assumée par la Ligne Aide Abus Aînés (LAAA) dont le mandat sera bonifié et la clientèle élargit aux personnes majeures en situation de vulnérabilité.**

## 5. Signalement obligatoire

### Article 21

*Tout prestataire de services de santé et de services sociaux ou tout professionnel au sens du Code des professions qui, dans l'exercice de ses fonctions ou de sa profession, a un motif raisonnable de croire qu'une personne est victime de maltraitance doit signaler sans délai le cas pour les personnes suivantes :*

- un usager hébergé dans un centre d'hébergement et de soins de longue durée
- *un résident en situation de vulnérabilité en RPA*
- *un usager en ressource intermédiaire ou en ressource de type familial*
- *une personne inapte selon une évaluation médicale*
- une personne en tutelle, en curatelle ou sous mandat de protection homologué

Le signalement est effectué auprès du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services (CLPQS) lorsque la personne majeure concernée est visée par l'application de la politique de lutte contre la maltraitance d'un établissement *ou, dans les autres cas, à un intervenant désigné visé par le PIC.*

L'obligation de signaler s'applique même aux personnes liées par le secret professionnel, sauf à l'avocat ou au notaire qui, dans l'exercice de leur profession, reçoivent des informations concernant un tel cas.

### Raisons d'être des modifications à l'article 21 :

- **Étendre l'obligation de signaler toute situation de maltraitance. L'obligation de signaler s'applique lorsqu'une personne est victime de maltraitance au sens de la loi. La situation à dénoncer ne doit plus être de nature à porter atteinte de façon sérieuse à l'intégrité physique ou psychologique de la personne.**
- **Ajouter des populations visées par le signalement obligatoire, notamment les résidents en situation de**

**vulnérabilité en RPA, les usagers en RI ou en RTF et les personnes inaptes selon une évaluation médicale.**

- **Obliger les prestataires de services de santé et de services sociaux ou tout professionnel au sens du Code des professions de signaler, sans délai, toute situation de maltraitance lorsqu'elle est observée lors de l'exercice de leurs fonctions ou de leur profession.**

## 6. Interdiction de mesures de représailles et de poursuites

### Article 22.2

Interdiction d'exercer des mesures de représailles contre une personne qui formule une plainte, effectue un signalement ou collabore à son examen ou à son traitement.

Interdiction de menacer de mesures de représailles pour qu'une personne s'abstienne de formuler une plainte, d'effectuer un signalement ou de collaborer à son examen ou à son traitement.

### Article 22.3

Interdiction de poursuivre en justice une personne pour avoir, de bonne foi, formulé une plainte, effectué un signalement ou collaboré à son examen ou à son traitement.

### **Raisons d'être des modifications aux articles 22.2 et 22.3 :**

- **Détailler dans deux articles distincts les mesures de représailles et de poursuite dans le Chapitre IV.1 de la L-6.3 : Confidentialité, protection contre les mesures de représailles et immunité de poursuite**

## 7. Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services (CLPQS)

### Article 14

*Amélioration du contenu du bilan annuel des activités du CLPQS concernant les cas de maltraitance.*

### Article 33.1 (LSSSS)

Le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services qui, dans l'exercice de ses fonctions, a des motifs raisonnables de croire à l'existence d'une situation susceptible de compromettre la santé ou le bien-être d'un usager ou d'un groupe d'usagers, incluant une telle situation qui découlerait de l'application de pratiques ou de procédures, doit transmettre au directeur général de l'établissement concerné ainsi qu'au ministre une copie des conclusions motivées auxquelles il en est arrivé accompagnées, le cas échéant, de ses recommandations au conseil d'administration concerné.

#### Raisons d'être des modifications aux articles 14 et 33.1 :

- Permettre de dresser un portrait global de la maltraitance vécue dans l'établissement duquel relève le commissaire ainsi que dans les établissements privés, dans les RI, dans les RTF et dans les RPA sous son autorité.
- Permettre de dresser un portrait national de la maltraitance vécue dans l'ensemble du RSSS par la mise en commun des bilans annuels des commissaires.
- Préciser les situations pour lesquelles le CLPQS doit transmettre à la plus haute autorité d'un établissement concerné ainsi qu'au ministre une copie de ses conclusions et recommandations faites au conseil d'administration.



## 8. Sanctions pénales

### Article 21

*Manquer à son obligation de signaler un cas de maltraitance (pers. physique : 2 500 \$ à 25 000 \$).*

### Article 21.1

*Commettre un acte de maltraitance envers une personne en centre d'hébergement de soins de longue durée, en résidence privée pour aînés, en ressource intermédiaire ou en ressource de type familial sur ces lieux ou en déplacement ou envers une personne à domicile (pers. physique : 5 000 \$ à 125 000 \$ / autre : 10 000 \$ à 250 000 \$).*

*Une personne qui, dans l'exercice de ses fonctions, commet un acte de maltraitance envers un usager majeur à qui elle fournit directement des services de santé ou des services sociaux à domicile pour le compte d'un établissement (pers. physique : 5 000 \$ à 125 000 \$ / autre : 10 000 \$ à 250 000 \$).*

### Article 22.2

*Menacer ou intimider une personne ou tenter d'exercer ou exercer des représailles contre une personne (pers. physique : 2 000 \$ à 20 000 \$ / autre : 10 000 \$ à 250 000 \$).*

### Article 22.8

*Entrave ou tente d'entraver de quelque façon que ce soit l'exercice des fonctions d'un inspecteur ou d'un enquêteur (pers. physique 5 000 \$ à 50 000 \$ / autre 15 000 \$ à 150 000 \$).*

### Raisons d'être des modifications des articles 14, 21.1, 22.2 et 22.8 :

- Renforcer l'importance donnée au respect de la L-6.3, en ajoutant des sanctions pénales.
- Décourager les actes de maltraitance à l'encontre des personnes majeures en situation de vulnérabilité.

## 9. Surveillance

### Articles 22.4 à 22.6

*Pouvoirs d'inspection et d'enquête du ministre de la Santé et des Services sociaux quant à l'application de la L-6.3 (enquête pénale).*

### Articles 346.0.11 et 446 (LSSSS)

Pouvoir des CISSS/CIUSSS de révoquer l'attestation temporaire de conformité ou le certificat de conformité de l'exploitant d'une RPA et pouvoir du ministre de la Santé et des Services sociaux sur le permis d'établissement d'un titulaire dans le cas où ils ne prennent pas les moyens nécessaires afin de mettre fin à un cas de maltraitance porté à leur connaissance.

### Raisons d'être des modifications des articles 22.4 à 22.6 et 346.0.11 et 446

- Veiller à l'application de la L-6.3
- Assurer la vérification des faits à la suite d'un signalement afin de mettre fin à la situation de maltraitance
- Permettre une meilleure surveillance de la qualité des services et un renforcement de la lutte contre la maltraitance.

<sup>†</sup> Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité

<sup>‡</sup> Loi sur les services de santé et les services sociaux

