

# TOUS CONCERNÉS

RAPPORT ANNUEL 2022-2023

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 2022 AU 31 MARS 2023

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, 2023

ISBN : 978-2-550-95581-8 (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, 2023

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 2022-2023 sur la politique de lutte contre la maltraitance, lequel couvre la période du 1<sup>er</sup> avril 2022 au 31 mars 2023.

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 responsable des Aînés et ministre  
déléguée à la Santé

*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 aux plaintes et à la qualité des services

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

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

PIC : Processus d'intervention concerté

PRMOP : Personne responsable de la mise en œuvre de la politique de lutte contre la maltraitance

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.....	5
Les objectifs poursuivis.....	6
Section I – Adoption et mise en œuvre .....	7
Section II – Diffusion de la politique.....	9
Section III – Révision de la politique.....	9
Section IV – Application de la politique par d’autres intervenants.....	10
Section V – Confidentialité, protection contre des mesures de représailles et immunité de poursuite .....	11
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) a été adoptée et sanctionnée le 30 mai 2017.

Elle a été modifiée par 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), le 6 avril 2022.

Cette loi bonifiée permet de protéger encore davantage les personnes aînées ainsi que les autres personnes majeures en situation de vulnérabilité, qu'elles reçoivent des soins ou des services 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.

Des obligations ont été ajoutées à la Loi en ce qui concerne plus spécifiquement la politique de lutte contre la maltraitance, 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 annuel est produit en vertu de 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 comprise entre le 1<sup>er</sup> avril 2022 et le 31 mars 2023.

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 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 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 confirmées<sup>1</sup>.

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 la première édition de 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*.

Ce partenariat avec le CREGÉS a été renouvelé dans le cadre de la mise en œuvre du Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2022-2027 – Reconnaître et agir ensemble (PAM 2022-2027). Il se concrétise notamment dans les mesures suivantes :

- Mesure 17- Développer des outils et du contenu de formation pour contrer la maltraitance, adaptés à différents milieux de vie;

---

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



- Mesure 39- Soutenir les établissements du réseau de la santé et des services sociaux dans l'adoption, la révision, la promotion et la mise en œuvre des politiques de lutte contre la maltraitance.

Ces mesures permettent de concrétiser les modifications apportées à la Loi. En ce sens, différents travaux ont été réalisés au cours de l'année 2022-2023 et d'autres se poursuivent avec le CREGÉS afin de mettre à jour les outils pour accompagner les établissements :

- Développement et mise en ligne en octobre 2022 de l'outil *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)<sup>2</sup>;
- Travaux de mise à jour de l'outil *Tous concernés : 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*<sup>3</sup>;
- 3 webinaires qui ont rejoint environ 220 personnes du RSSS et établissements privés en février et mars 2023 sur le développement et la révision des politiques de lutte contre la maltraitance;
- Développement avec le CREGÉS d'un processus d'évaluation des politiques de lutte contre la maltraitance pour le compte du ministère afin d'être en mesure de procéder à l'analyse et à l'évaluation des politiques soumises par les établissements en vue de leur dépôt au plus tard le 6 octobre 2023 pour approbation par le ministre de la Santé et des Services sociaux (article 7 de la Loi).

De plus, suivant la sanction de la Loi bonifiée en avril 2022, des communications de la part du MSSS ont également été réalisées auprès des établissements du RSSS, notamment pour les informer des principales modifications apportées à la Loi, dont l'obligation de réviser leur politique de lutte contre la maltraitance envers les aînés et de la transmettre au MSSS au plus tard le 6 octobre 2023.

---

2. <https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/document-003485/>

3. Ce document a été mis en ligne en juillet 2023 : [https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/document-003606/?&txt=maltraitance&msss\\_valpub&date=DESC](https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/document-003606/?&txt=maltraitance&msss_valpub&date=DESC)

### *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.

La Loi définit « personne majeure en situation de vulnérabilité » comme suit (article 2) :

« 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. »

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.

Les établissements doivent donc user de vigilance pour détecter la maltraitance auprès des personnes qui reçoivent des services de santé et des services sociaux. Aussi, le processus d'intervention concerté<sup>4</sup> concernant la maltraitance (PIC) (article 17) doit permettre à toute personne en situation de vulnérabilité hors réseau 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 à des 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).

Il est toutefois important de préciser que les PIC peuvent être déclenchés pour les personnes visées par l'application de la politique de lutte contre la maltraitance d'un établissement de santé et de services sociaux et pour les personnes non visées par cette dernière, c'est-à-dire les personnes qui ne reçoivent pas de services ou de soins du RSSS.

---

4. <https://www.msss.gouv.qc.ca/professionnels/aines/plan-action-gouvernemental-contre-maltraitance-aines/processus-d-intervention-concertes/>

### *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 par les établissements 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, bienveillants 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 (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.

Il est à noter que les personnes ayant l'obligation de signaler un cas de maltraitance doivent répondre à la définition de « prestataire de services de santé et de services sociaux » précisée à l'article 2 de la Loi :

« 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. »

## Section I – Adoption et mise en œuvre

Conformément à l'article 3 de la Loi, la politique de lutte contre la maltraitance doit obligatoirement inclure ces éléments :

- la personne responsable de sa mise en œuvre et les coordonnées pour la joindre;
- l'engagement du PDG ou du DG 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;
- les mesures mises en place pour prévenir la maltraitance envers les aînés et les 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'un aîné ou une personne en situation de vulnérabilité 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, dont une personne proche aidante, puisse signaler au CLPQS un cas de maltraitance dont serait victime un aîné ou 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 auprès du CLPQS;
- 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<sup>5</sup>;

---

5. La Loi comporte maintenant des sanctions pénales. Elles s'appliquent pour les motifs suivants :

- Dans le cas où une personne visée par l'obligation de signaler contrevient à sa responsabilité;
- Dans le cas où une personne commet un acte de maltraitance envers une personne en CHSLD, en RPA, en RI ou en RTF sur ces lieux ou en déplacement ou envers une personne qui reçoit des services de santé ou des services sociaux à domicile;
- Dans la situation où une personne menace ou intimide une autre personne ou tente d'exercer ou exerce des représailles en lien avec le signalement d'une situation de maltraitance;
- Lorsqu'une personne entrave de quelque façon que ce soit l'exercice des fonctions d'un inspecteur ou d'un enquêteur responsable de l'application de la Loi.

- le suivi qui doit être donné à toute plainte ou à tout signalement, en favorisant l'implication de la personne victime de maltraitance à chacune des étapes, ainsi que le délai dans lequel il doit être réalisé.

Les politiques déposées au MSSS devront également indiquer les éléments suivants :

- le fait que tout aîné ou toute personne en situation de vulnérabilité qui croit être victime de maltraitance et qui n'est pas visé par l'application de la politique d'un établissement puisse formuler une plainte à un intervenant désigné conformément à l'article 17 qui concerne les PIC;
- le fait que toute autre personne puisse signaler à un tel intervenant désigné un cas de maltraitance dont serait victime un aîné ou une personne en situation de vulnérabilité qui n'est pas visé par l'application de la politique d'un établissement.

De plus, il est mentionné à l'article 4 de la Loi que la politique doit prévoir les adaptations nécessaires à son application pour une RI, une RTF ou une RPA, lorsque cela s'applique.

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

En date du 31 mars 2023, 33<sup>6</sup> établissements publics sur 34 sont dotés d'une politique.

En ce qui a trait aux établissements privés conventionnés et non conventionnés, sur la base du nombre de politiques reçues, 63 % des établissements concernés se sont dotés d'une politique à ce jour (48/76<sup>7</sup>).

Afin d'inciter les établissements à se conformer à la Loi, des communications, incluant des rappels, ont été réalisées pour les informer, notamment de l'obligation d'adopter une politique, de la réviser, de diffuser la formation portant sur la lutte contre la maltraitance et des outils d'accompagnement disponibles.

Plus précisément, la Loi prévoit à l'article 4.2 que les établissements doivent soumettre leur politique, dans les 30 jours de son adoption, au ministre de la Santé et des Services sociaux qui, sur recommandation du ministre responsable

---

6. L'établissement manquant dessert une population autochtone. Des discussions sont en cours afin qu'une politique soit déposée au cours de l'année 2023-2024.

7. Ce nombre varie d'une année à l'autre en raison des fermetures et des ouvertures des établissements.

des Aînés, l'approuve dans les 45 jours suivant sa réception, avec ou sans modification.

C'est pour cette raison qu'au cours de l'année 2022-2023, plusieurs travaux ont été réalisés par le MSSS et le CREGÉS pour soutenir les établissements du RSSS dans l'adoption, la révision, la promotion et la mise en œuvre des politiques de lutte contre la maltraitance (voir la section intitulée *La politique de lutte contre la maltraitance*).

## 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 et mis à jour au cours de 2022-2023 en concordance avec la Loi bonifiée.

Ainsi, un feuillet et une affiche intitulés  *Ici, la maltraitance, c'est NON*  sont accessibles dans le site Internet 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. De plus, pour contribuer à cette promotion, plusieurs formations sur la maltraitance, incluant un volet sur la Loi, ont été conçues et sont accessibles 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>.

## 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, l'article 7 de la Loi prévoit ce qui suit :

- 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.

En date du 31 mars 2023, 76 % des établissements publics (26/34) et 33 %<sup>8</sup> des établissements privés conventionnés et non conventionnés (25/76) 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'établissement. Le rapport d'évaluation a été produit en mai 2021<sup>9</sup>.

Les recommandations issues de cette évaluation ont été prises en compte afin d'améliorer la conformité, l'élaboration et la mise en œuvre des politiques d'établissement dans le cadre de la Loi bonifiée ainsi que dans l'élaboration du troisième Plan d'action pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2022-2027 – Reconnaître et agir ensemble, publié en juin 2022.

Cela s'est traduit notamment par le développement et la mise à jour d'outils et de formations ainsi que par le soutien apporté aux établissements du RSSS dans l'adoption, la révision, la promotion et la mise en œuvre des politiques de lutte contre la maltraitance (voir la section intitulée *La politique de lutte contre la maltraitance*).

#### 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 d'afficher à la vue du public et de faire connaître cette politique aux usagers visés, aux membres significatifs de la famille de ces usagers ainsi qu'aux personnes qui travaillent pour eux est

---

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

9. <https://www.creges.ca/wp-content/uploads/2021/08/Couture-et-al-2020-Rapport-Synthese-evaluation-conformite-politiques-maltraitance.pdf>

également du ressort des RI-RTF. Ces modalités s'appliquent également à tout exploitant d'une RPA.

La promotion de certaines dispositions de la Loi, notamment en ce qui a trait au signalement des situations de maltraitance, a été faite dans le cadre du *Bulletin d'information RI-RTF* de novembre 2022<sup>10</sup>.

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

Le présent rapport ne fait pas état de résultat quant à la section V de la Loi, car celle-ci a été abrogée avec la sanction de la Loi bonifiée en avril 2022.

#### 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.

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 de signalements qui ont donné lieu à l'ouverture d'un dossier d'intervention par les CLPQS en lien avec des situations de maltraitance probable en 2022-2023 pour l'ensemble des établissements publics et privés de santé et de services sociaux du Québec<sup>11</sup>.

Nombre de plaintes	389
Nombre d'interventions	5 367
<b>Total</b>	<b>5 756</b>

Source : Rapport statutaire national 2022-2023 : 1-F-1 et 2 F, SIGPAQS (14 juillet 2023).

10. [https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/fichiers/bulletinRirtf/22-801-01W\\_Bulletin\\_information\\_RI-RTF\\_vol3\\_no10.pdf](https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/fichiers/bulletinRirtf/22-801-01W_Bulletin_information_RI-RTF_vol3_no10.pdf)

11. Bien que l'utilisation du SIGPAQS ne soit pas encore obligatoire, la majorité des CLPQS et des médecins examinateurs des établissements publics y colligent l'information concernant les dossiers traités. Les données relatives aux établissements privés y sont incluses.



Le nombre de signalements de cas présumés ou avérés de maltraitance reçus par les CLPQS, depuis la production du Rapport annuel 2021-2022 sur la politique de lutte contre la maltraitance, est passé de 2 618 en 2021-2022 à 5 756 en 2022-2023, ce qui représente une hausse de 120 %. Cela pourrait s'expliquer par l'élargissement des mesures de protection particulières pour les personnes vulnérables suivantes :

- les personnes prises en charge par une ressource intermédiaire ou par une ressource de type familial;
- les personnes dont l'inaptitude a été constatée par une évaluation médicale;
- les personnes vulnérables qui résident dans une résidence privée pour aînés.

Il y a également le fait que les prestataires de soins et de services ont une meilleure connaissance de leur rôle et responsabilité grâce aux nombreuses formations offertes dans le RSSS, afin de protéger toute personne majeure en situation de vulnérabilité.

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

## Conclusion

Le présent exercice de reddition de comptes portant sur la période du 1<sup>er</sup> avril 2022 au 31 mars 2023 expose les différents travaux qui ont mené à l'adoption, à la mise en œuvre, à la diffusion et à la révision de la politique de lutte contre la maltraitance dans chacun des établissements du RSSS. Il fait également état de l'application de la politique par d'autres intervenants ainsi que de la reddition de comptes du CLPQS.

Par les changements apportés dans la Loi et les mesures inscrites au PAM 2022-2027, l'amélioration de la conformité des politiques, l'accompagnement des établissements, le transfert de connaissances et la sensibilisation sont les axes qui ont été priorisés en 2022-2023.

Au cours de la prochaine année, les démarches du MSSS et du CREGÉS se poursuivront afin d'accompagner et de soutenir les établissements pour qu'ils respectent leurs obligations, particulièrement concernant l'adoption ou la révision d'une politique de lutte contre la maltraitance conforme à la Loi, ainsi que sa mise en œuvre.

