

# AGIR EN CONCERTATION

RAPPORT ANNUEL 2022-2023

ENTENTE-CADRE NATIONALE ET DÉPLOIEMENT DES

PROCESSUS D'INTERVENTION CONCERTÉS POUR LUTTER

CONTRE LA MALTRAITANCE ENVERS LES ÂÎNÉS ET

TOUTE AUTRE PERSONNE MAJEURE EN SITUATION

DE VULNÉRABILITÉ

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 : 978-2-550-95335-7(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 20.6 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 : Agir en concertation – Entente-cadre nationale et déploiement des processus d'intervention concertés pour lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité, lequel couvre la période allant du 1<sup>er</sup> avril 2022 au 31 mars 2023.

Le présent rapport rend compte de l'application des dispositions du chapitre III de cette loi, notamment le déploiement des processus d'intervention concertés (PIC) dans chacune des régions, qui tient compte de leurs réalités particulières. Également, il expose les développements liés aux enquêtes pouvant mener à des sanctions pénales en vertu du chapitre IV. Un bilan des cinq dernières années présente aussi l'évolution de certaines données quantitatives du déploiement des PIC depuis leur mise en place.

Veillez agréer, Madame la Présidente, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

La ministre responsable des Aînés et ministre déléguée à la Santé

*Original signé*

Sonia Bélanger

## Liste des sigles et acronymes

AMF : Autorité des marchés financiers

Coordonnateurs régionaux : coordonnateurs régionaux spécialisés en matière de lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées

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

CPQ : Curateur public du Québec

CSSSPNQL : Commission de la santé et des services sociaux des Premières Nations du Québec et du Labrador

DPCP : Directeur des poursuites criminelles et pénales

Entente-cadre : Entente-cadre nationale pour lutter contre la maltraitance envers les âgés et les personnes en situation de vulnérabilité

HLM : Habitation à loyer modique

Loi : *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les âgés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité* (RLRQ, chapitre L-6.3)

MCQ : Mauricie–Centre-du-Québec

PIC : Processus d'intervention concerté concernant la maltraitance

PNI : Premières Nations et Inuits

RCAAQ : Regroupement des centres d'amitié autochtones du Québec

RI-RTF : Ressource intermédiaire ou ressource de type familial

RPA : Résidence privée pour âgés

RSSS : Réseau de la santé et des services sociaux

SA : Secrétariat aux âgés

SQ : Sûreté du Québec

# Table des matières

<b>Mise en contexte</b> .....	1
<b>L'Entente-cadre nationale pour lutter contre la maltraitance envers les aînés et les personnes en situation de vulnérabilité</b> .....	2
<b>Processus d'intervention concertés</b> .....	3
<b>Coordination des travaux</b> .....	6
<b>Déploiement des processus d'intervention concertés</b> .....	7
<b>État des soutiens-conseils et des interventions concertées réalisés en 2022-2023</b> ...	8
<b>Développements dans les enquêtes pouvant mener à des sanctions pénales (du 1<sup>er</sup> avril 2022 au 15 septembre 2023)</b> .....	22
<b>Bilan cinq ans des soutiens-conseils et des interventions concertées réalisés</b> .....	25
<b>Inclusion des Premières Nations et Inuits dans les processus d'intervention concertés</b> .....	32
<b>Principaux constats et enjeux</b> .....	33
<b>Conclusion</b> .....	35

## Mise en contexte

Le présent rapport est produit annuellement en vertu de l'article 20.6 de la *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité*, adoptée et sanctionnée le 30 mai 2017 (ci-après nommée la Loi). Cette loi 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 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.

L'article 20.6 de la Loi mentionne ce qui suit :

*« Le ministre responsable des Aînés rend compte annuellement de l'application des dispositions du présent chapitre [chapitre III] 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 son site Internet. »*

Le rapport couvre la période du 1<sup>er</sup> avril 2022 au 31 mars 2023 et fait état des dispositions du chapitre III de la Loi, notamment les travaux entourant l'application dans chaque région sociosanitaire d'un processus d'intervention concerté concernant la maltraitance qui tient compte des réalités particulières de la région.

## **L'Entente-cadre nationale pour lutter contre la maltraitance envers les aînés et les personnes en situation de vulnérabilité**

L'Entente-cadre<sup>1</sup> est une obligation légale prévue à l'article 20.4 de la Loi. Son but est d'établir un partenariat entre les ministères et les organismes gouvernementaux en vue d'assurer une meilleure protection et d'apporter l'aide nécessaire aux aînés et à toute personne majeure en situation de vulnérabilité (ci-après appelés « personnes ») qui sont victimes d'une situation de maltraitance qui pourrait constituer une infraction criminelle ou pénale. L'Entente-cadre favorise une concertation efficace entre les intervenants dans le but d'assurer la meilleure intervention pour mettre fin à ces situations de maltraitance.

Les principes directeurs qui ont guidé la mise en place des processus d'intervention concertés (PIC) y sont présentés.

De plus, l'Entente-cadre spécifie les personnes et les situations visées par les PIC et rend formels les engagements et les responsabilités des partenaires en vue d'établir une collaboration dans la mise en place de ces processus.

Elle a été signée le 7 février 2018 par :

- le ministre responsable des Aînés;
- le ministre de la Santé et des Services sociaux;
- le ministre de la Sécurité publique;
- le ministre de la Justice;
- le Directeur des poursuites criminelles et pénales;
- l'Autorité des marchés financiers;
- le Curateur public du Québec;
- la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse.

Un addenda à l'Entente-cadre a été signé en juillet 2021 et il vise l'élargissement du PIC à toute personne majeure en situation de vulnérabilité.

---

1. Vous trouverez plus d'informations sur l'Entente-cadre nationale et les PIC sur le site Web du MSSS : <https://www.msss.gouv.qc.ca/professionnels/aines/plan-action-gouvernemental-contre-maltraitance-aines/entente-cadre-nationale/>

## Processus d'intervention concertés

Les PIC constituent le chapitre III de la Loi. Ils permettent à tout aîné ou à toute personne en situation de vulnérabilité qui croit être victime de maltraitance ainsi qu'à toute personne qui a un motif raisonnable de croire qu'un aîné ou une personne en situation de vulnérabilité qui n'est pas visé par l'application de la politique de lutte contre la maltraitance d'un établissement de formuler une plainte ou d'effectuer un signalement aux intervenants désignés par les organismes suivants :

- les établissements ciblés du réseau de la santé et des services sociaux (les centres intégrés de santé et de services sociaux [CISSS], les centres intégrés universitaires de santé et de services sociaux [CIUSSS] et les établissements non fusionnés);
- les centres de santé et de services sociaux des communautés autochtones;
- la Sûreté du Québec, les corps de police municipaux ou les corps de police autochtones;
- le Curateur public du Québec (CPQ);
- la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (CDPDJ);
- l'Autorité des marchés financiers (AMF).

Pour sa part, le Directeur des poursuites criminelles et pénales (DPCP) nomme un intervenant désigné pour l'application du PIC.

L'Entente-cadre précise que les PIC s'appliquent au moment où les trois critères de déclenchement suivants sont réunis :

1. Un intervenant a des motifs raisonnables de croire qu'un aîné ou une personne majeure en situation de vulnérabilité est victime de maltraitance au sens de la Loi;
2. La situation de maltraitance nécessite la concertation entre les intervenants pour pouvoir y mettre fin efficacement;
3. L'intervenant a des motifs raisonnables de croire que la situation de maltraitance pourrait constituer une infraction criminelle ou pénale.

Lorsqu'un PIC est déclenché, les intervenants peuvent se consulter à propos d'une situation de maltraitance et échanger des renseignements personnels et confidentiels sur une personne avec son consentement, ou sans son consentement lorsqu'ils ont un motif raisonnable de croire qu'un risque sérieux de mort ou de blessures graves menace un aîné ou une personne en situation de vulnérabilité et que la nature de la menace inspire un sentiment d'urgence<sup>2</sup>. Ils peuvent ainsi évaluer ensemble une situation précise pour établir une stratégie de mesures concrètes qui respecte la

---

2. On entend par « blessures graves » toute blessure physique ou psychologique qui nuit d'une manière importante à l'intégrité physique, à la santé ou au bien-être d'une personne ou d'un groupe de personnes identifiables.



volonté de la personne concernée. Les intervenants peuvent également se concerter sous forme de soutien-conseil<sup>3</sup> sans échanger de renseignements personnels et confidentiels.

Le déclenchement d'un PIC peut découler de la réception d'une plainte ou d'un signalement d'un cas de maltraitance par un intervenant désigné ou de la transmission d'un cas de maltraitance à un tel intervenant par une personne œuvrant pour le même organisme que lui. Le PIC peut aussi découler de la réception d'une plainte ou d'un signalement par le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services lorsque ce dernier a transmis le cas à un intervenant désigné, avec le consentement de l'aîné ou de la personne en situation de vulnérabilité.

Un intervenant désigné peut procéder au déclenchement d'un PIC sans son consentement comme prévu à l'article 20.1 de la Loi, notamment en vue de prévenir un acte de violence, dont un suicide, lorsqu'il a un motif raisonnable de croire qu'un risque sérieux de mort ou de blessures graves menace l'aîné ou la personne en situation de vulnérabilité et que la nature de la menace inspire un sentiment d'urgence.

Plus concrètement, les différentes étapes du PIC sont les suivantes :

### **Concertation préliminaire**

- Étape 1 : Application de la procédure décisionnelle interne de son organisation
- Étape 2 : Détermination de la présence des critères de déclenchement de l'intervention concertée<sup>4</sup>
- Étape 3 : Concertation préliminaire pour le soutien-conseil (sans échange de renseignements personnels et confidentiels)
- Étape 4 : Obtention du consentement de la personne (ou de son représentant légal) à l'échange de renseignements personnels et confidentiels
- Étape 5 : Concertation préliminaire pour la recherche de consentement, si nécessaire (sans échange de renseignements personnels et confidentiels)

---

3. Un soutien-conseil est une brève description d'une situation de maltraitance dans laquelle aucun renseignement personnel n'est précisé ainsi qu'aucune information permettant d'identifier la personne. Les intervenants utilisent ce moyen de concertation pour solliciter l'expertise des autres partenaires en vue de trouver la meilleure solution pour mettre fin à la situation.

4. Les trois critères de déclenchement ont été présentés à la page précédente.

## Déclenchement de l'intervention concertée<sup>5</sup>

Étape 6 : Déclenchement de l'intervention concertée

Étape 6.1 : Liaison entre les intervenants pertinents

Étape 6.2 : Planification concertée de la stratégie d'intervention

Étape 6.3 : Évaluation ou enquête

Étape 6.4 : Prise de décision

Étape 6.5 : Actions et suivi des actions<sup>6</sup>

Étape 7 : Fermeture du PIC (lorsqu'il y a fin de la maltraitance)

---

5. Une intervention concertée consiste en une brève description d'une situation de maltraitance. Certains renseignements personnels et confidentiels, qui sont nécessaires aux autres intervenants pour intervenir, sont partagés. L'intervention concertée requiert, sauf exception, le consentement de la personne à l'échange de renseignements personnels et confidentiels.

6. L'aîné ou toute autre personne en situation de vulnérabilité (ou son représentant légal) doit également être consulté pour toute intervention réalisée ou qui sera réalisée pour mettre fin à la situation de maltraitance.

## Coordination des travaux

Les coordonnateurs régionaux spécialisés en matière de lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées (coordonnateurs régionaux) sont responsables de coordonner, en collaboration avec les membres du comité régional de leur région<sup>7</sup>, la mise en place du déploiement et de l'application des PIC de même que la réalisation de leur bilan annuel régional.

Le Secrétariat aux aînés (SA) coordonne, en collaboration avec les membres du Comité national aviseur<sup>8</sup>, les travaux à l'échelle nationale.

---

7. Un comité régional réunit les représentants désignés des organismes concernés par le PIC de la région sociosanitaire (établissements de santé, notamment les CISSS ou CIUSSS, les services de police, les bureaux régionaux du Directeur des poursuites criminelles et pénales et, selon leur disponibilité et leur capacité, les responsables régionaux de chacun des autres organismes concernés par le PIC [CDPDJ, CPQ, AMF]). Chaque comité régional a la responsabilité d'assurer l'implantation et la mise en application d'un PIC dans sa région.

8. Le Comité national aviseur est généralement constitué d'une dyade formée d'un gestionnaire et d'une autre personne pour chacun des partenaires nationaux représentant les signataires de l'Entente. Ce comité a pour mandat d'assurer la coordination de l'implantation, de la mise en application et du suivi d'un PIC dans chacune des régions sociosanitaires du Québec.

## Déploiement des processus d'intervention concertés

Le déploiement des PIC a débuté en mars 2018 et s'est effectué de façon progressive dans les régions sociosanitaires, à l'exception de la région pilote de la Mauricie–Centre-du-Québec<sup>9</sup>, où le PIC est implanté depuis mai 2014.

Régions dans lesquelles les PIC sont déployés :

- 01 – Bas-Saint-Laurent;
- 02 – Saguenay–Lac-Saint-Jean;
- 03 – Capitale-Nationale;
- 04 – Mauricie–Centre-du-Québec;
- 05 – Estrie;
- 06 – Montréal;
- 07 – Outaouais;
- 08 – Abitibi-Témiscamingue;
- 09 – Côte-Nord;
- 10 – Nord-du-Québec;
- 11 – Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine;
- 12 – Chaudière-Appalaches;
- 13 – Laval;
- 14 – Lanaudière;
- 15 – Laurentides;
- 16 – Montérégie.

Régions dans lesquelles les PIC sont en cours de déploiement :

- 17 – Nunavik;
- 18 – Terres-Cries-de-la-Baie-James.

---

9. La région de la Mauricie–Centre-du-Québec a été l'instigatrice du projet pilote qui s'est déroulé de 2014 à 2016.

## État des soutiens-conseils<sup>10</sup> et des interventions concertées<sup>11</sup> réalisés en 2022-2023

Les données présentées ici font état d'une compilation de statistiques faite par le SA à partir des données dépersonnalisées venant des soutiens-conseils et des interventions concertées, lesquelles sont issues de la plateforme Web SIMA<sup>12</sup>, ainsi que de celles inscrites dans les redditions de comptes fournies par les coordonnateurs régionaux en collaboration avec les membres de leur comité régional<sup>13</sup>.

Ainsi, du 1<sup>er</sup> avril 2022 au 31 mars 2023, quelque 603 dossiers ont été comptabilisés, soit 305 soutiens-conseils, 249 interventions concertées et 49 dossiers dont le type est inconnu (soutien-conseil, intervention concertée avec ou sans consentement).

De façon plus précise, des 249 interventions concertées, 174 interventions ont été réalisées avec le consentement de la personne et 75 interventions ont été réalisées en vue de prévenir un risque sérieux de mort ou de blessures graves qui menace un aîné ou une personne en situation de vulnérabilité et dont la nature de la menace inspire un sentiment d'urgence<sup>14</sup>.

Il est à noter que des interventions concertées peuvent débiter par des soutiens-conseils. Dans le graphique qui suit, ceux-ci sont comptabilisés à même les interventions concertées vers lesquelles ils ont mené.

---

10. Un soutien-conseil est une brève description d'une situation de maltraitance dans laquelle aucun renseignement personnel n'est précisé ainsi qu'aucune information permettant d'identifier la personne. Les intervenants utilisent ce moyen de concertation pour solliciter l'expertise des autres partenaires en vue de trouver la meilleure solution pour mettre fin à la situation.

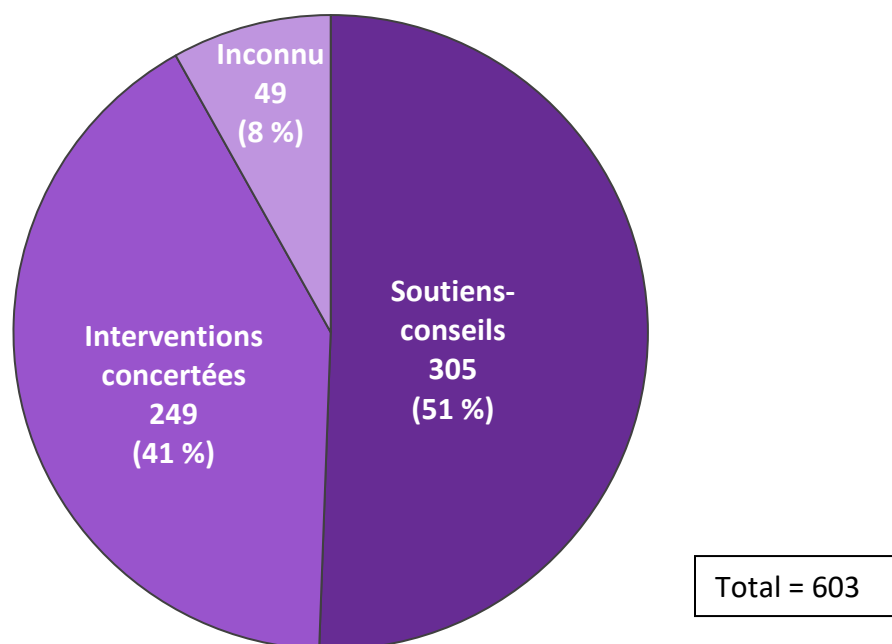
11. Une intervention concertée consiste en une brève description d'une situation de maltraitance. Certains renseignements personnels et confidentiels qui sont nécessaires aux autres intervenants pour intervenir sont présents. L'intervention concertée requiert, sauf exception, le consentement de la personne à l'échange de renseignements personnels et confidentiels.

12. SIMA, ou Suivi des interventions pour lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité, est une plateforme Web qui permet des échanges d'informations sécurisés entre les intervenants.

13. Pour l'ensemble des données présentées dans ce document, en raison de l'arrondissement, le total ne correspond pas nécessairement à la somme de chaque donnée présentée.

14. En vue de prévenir un acte de violence, l'intervenant peut déclencher une intervention concertée sans le consentement de la personne lorsqu'il a un motif raisonnable de croire qu'un risque sérieux de mort ou de blessures graves menace l'aîné ou la personne en situation de vulnérabilité et que la nature de la menace inspire un sentiment d'urgence.

## Nombre de dossiers selon le type d'intervention concertée



Le tableau suivant montre que, comparativement à l'année 2021-2022, une forte augmentation du nombre de soutiens-conseils est observée (+89 %). En ce qui concerne l'ensemble des interventions concertées, il y a une augmentation de 54 %. Au total, 340 dossiers avaient été répertoriés pour l'année 2021-2022 comparativement à 603 dossiers en 2022-2023, ce qui représente une hausse de 77 %. Cette augmentation peut s'expliquer par les modifications à la Loi qui sont entrées en vigueur le 6 avril 2022 et qui ont permis de renforcer l'obligation de recourir au PIC pour mettre fin à des situations complexes de maltraitance qui nécessitent la concertation de plusieurs acteurs.

### Comparaison des données de 2021-2022 avec celles de 2022-2023

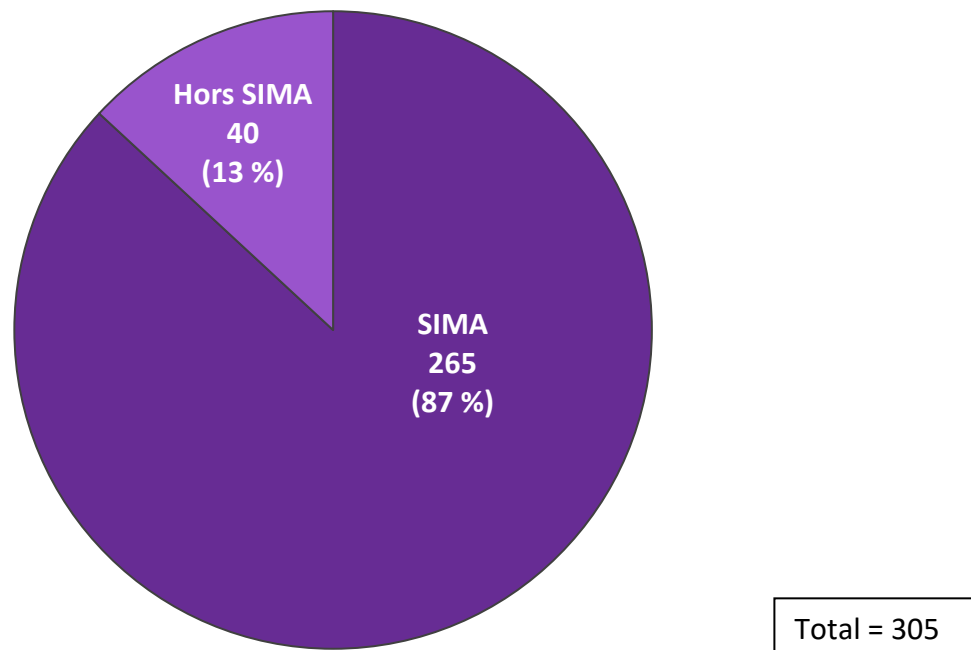
Type de dossier	2021-2022	2022-2023	Variation
Soutiens-conseils	161	305	+89 %
Interventions concertées (avec ou sans consentement)	161	249	+54 %
Interventions concertées avec consentement	110	174	+58 %
Interventions concertées sans consentement	51	75	+47 %
Total des dossiers (incluant les dossiers de type inconnu) <sup>15</sup>	340	603	+77 %

15. Les dossiers de type inconnu n'ont pas été identifiés. Ces dossiers peuvent être autant des soutiens-conseils que des interventions avec ou sans consentement. Il y avait 18 dossiers de type inconnu pour l'année 2021-2022 et 49 pour l'année 2022-2023.

## Soutiens-conseils

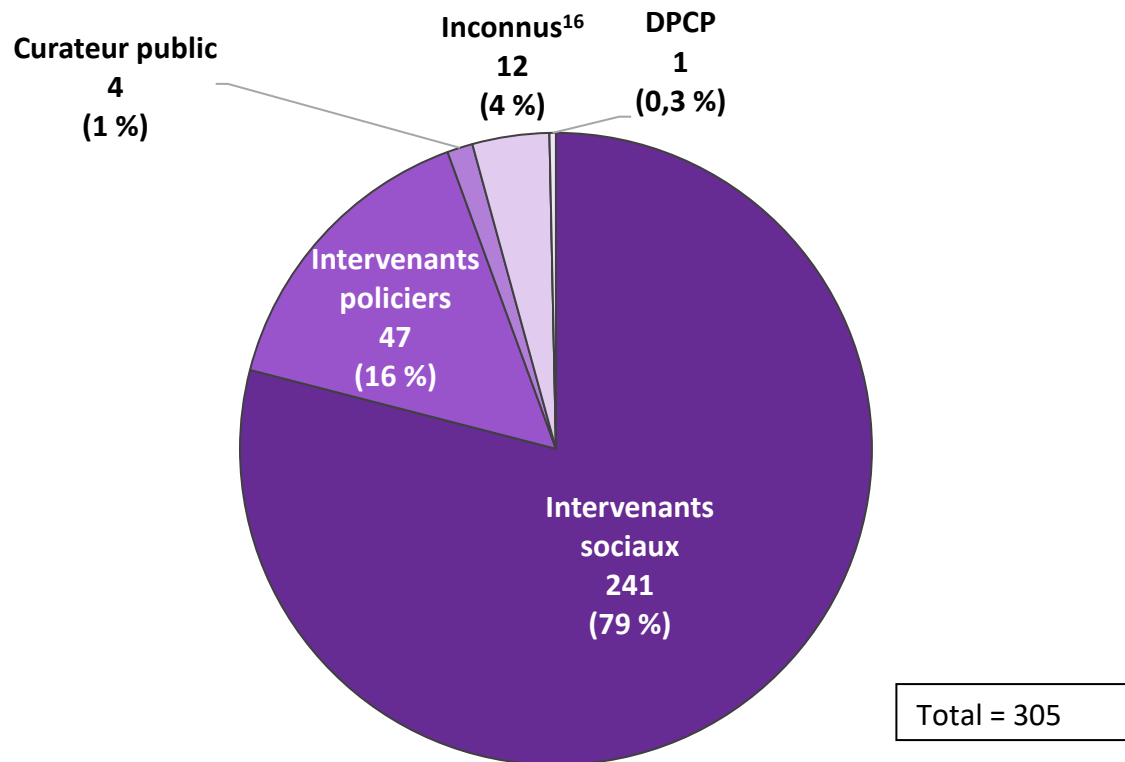
Pour les régions ayant implanté la plateforme Web SIMA, 265 soutiens-conseils sur 305 (87 %) ont été réalisés par son entremise. Les 40 autres soutiens-conseils répertoriés (13 %) ont été réalisés au moyen du téléphone, par courriel ou par vidéoconférence et ont été effectués en dehors de SIMA.

### Proportion des soutiens-conseils réalisés sur la plateforme Web SIMA et hors plateforme



Le graphique ci-après montre que les soutiens-conseils ont été entrepris principalement (79 %) par des intervenants en santé et en services sociaux (ci-après appelés intervenants sociaux). Pour leur part, les corps policiers ont entrepris les soutiens-conseils dans une proportion de 16 % (4 % pour les corps de police municipaux et 12 % pour les corps de police de la Sûreté du Québec (SQ)). Quatre soutiens-conseils (1 %) ont été entrepris par le Curateur public et un (0,3 %) par le Directeur des poursuites criminelles et pénales. Ces résultats sont semblables à ceux de l'année 2021-2022.

## Proportion des soutiens-conseils entrepris par les différents partenaires

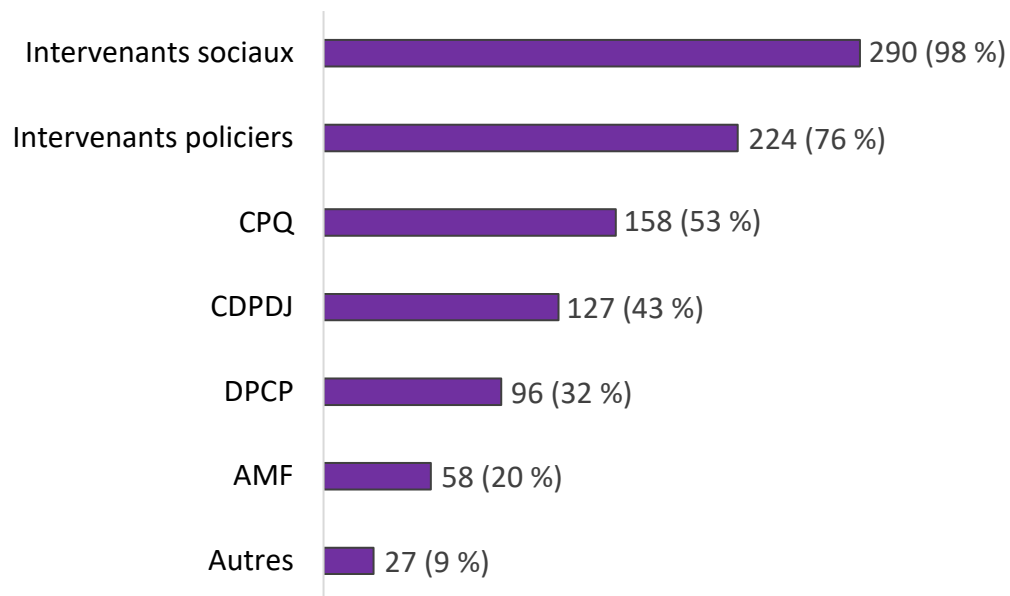


Le graphique suivant présente la participation des différents partenaires dans les soutiens-conseils pour lesquels cette information est disponible<sup>16</sup>. Les intervenants sociaux ont participé à 98 % des soutiens-conseils, tandis que les intervenants policiers ont participé à 76 % d'entre eux. Le CPQ a participé à 53 % des soutiens-conseils; il est suivi par la CDPDJ avec 43 % et par le DPCP, qui a participé à 32 % des soutiens-conseils. L'AMF a participé à 20 % d'entre eux. Étant donné que l'on peut trouver plus d'un partenaire dans une même situation, le total cumulé des partenaires illustré dans le graphique suivant excède 100 %. Ces résultats sont semblables à ceux de 2021-2022 sauf pour l'AMF où elle est davantage impliquée dans les soutiens-conseils en 2022-2023.

16. Pour 9 dossiers, l'information sur la participation des partenaires n'est pas disponible.



## Participation des partenaires aux soutiens-conseils

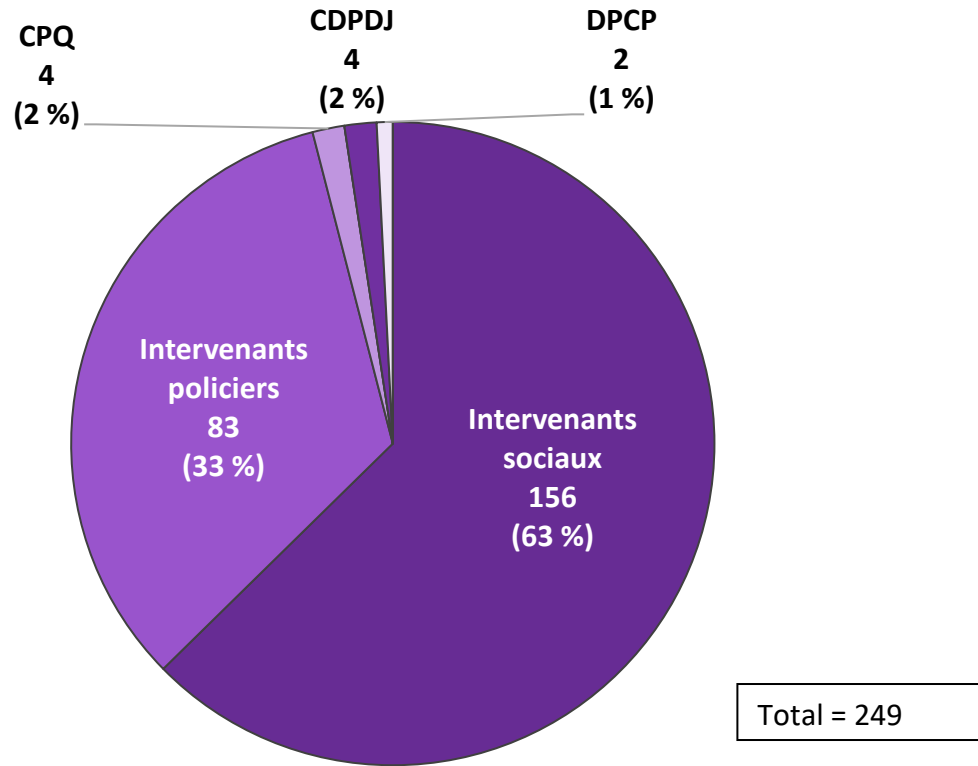


## Interventions concertées

Au total, 249 interventions concertées ont été réalisées telles que présentées au tableau de la page 9. Les intervenants ont déclenché des interventions concertées avec le consentement de la personne aînée ou d'une personne majeure en situation de vulnérabilité dans 70 % des cas (174 dossiers). Pour 30 % des autres situations (75 dossiers), les intervenants ont alors jugé qu'ils devaient se concerter pour échanger de l'information et déployer une intervention concertée en vue de prévenir un risque sérieux de mort ou de blessures graves qui menace la personne en situation de vulnérabilité et que la nature de la menace inspire un sentiment d'urgence. Comparativement à l'année dernière, sensiblement le même pourcentage d'interventions a été réalisé en vue de prévenir un risque sérieux de mort ou de blessures graves (32 % en 2021-2022 et 30 % en 2022-2023).

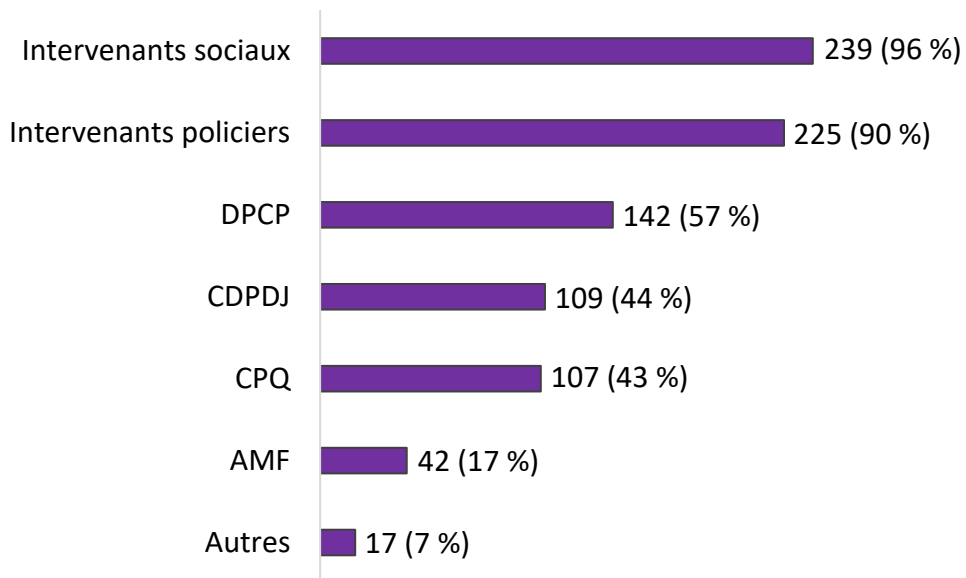
Comme c'est le cas pour les soutiens-conseils entrepris, ce sont les intervenants sociaux qui ont majoritairement déclenché les interventions concertées, soit dans 63 % des cas. Les corps policiers ont, pour leur part, déclenché 33 % des interventions concertées. Comparativement à 2021-2022, les intervenants sociaux ont entrepris à peu près le même pourcentage d'interventions concertées (63 % en 2022-2023 comparativement à 66 % en 2021-2022). Toutefois, la CDPDJ et le CPQ ont déclenché davantage d'interventions concertées.

**Proportion des interventions concertées déclenchées par les différents partenaires**



Pour ce qui est de la participation des partenaires aux interventions concertées, les intervenants sociaux y ont pris part à 96 % et les intervenants policiers, à 90 %. Le DPCP, quant à lui, y a participé dans une proportion de 57 %; la CDPDJ, dans une proportion de 44 %; le CPQ, de 43 %; et l'AMF, de 17 %. Comparativement à 2021-2022, la CDPDJ, l'AMF et les autres partenaires sont impliqués dans un plus grand nombre d'interventions concertées (pour la CDPDJ, c'est 44 % en 2022-2023 comparativement à 37 % en 2021-2022; pour l'AMF, 17 % en 2022-2023 comparativement à 11 %; et pour les autres partenaires, 7 % comparativement à 2 % l'année précédente). Étant donné que plus d'un partenaire peut être présent dans une même situation, le total cumulatif des partenaires illustré dans le graphique suivant excède 100 %.

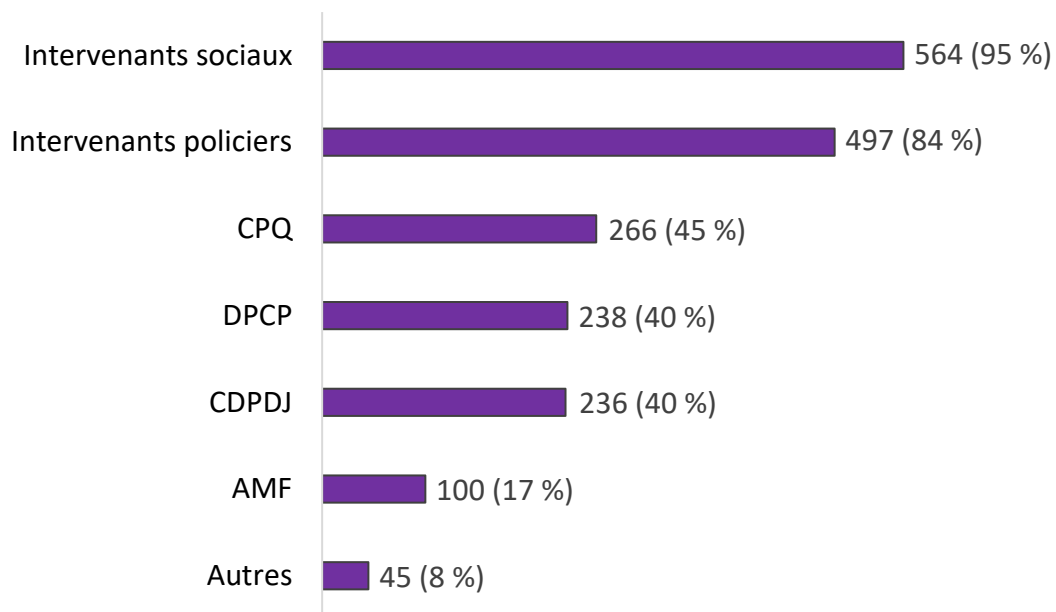
### Participation des partenaires aux interventions concertées



## Total cumulatif de la participation des partenaires

Le graphique suivant présente le total cumulatif de la participation des différents partenaires en matière de soutiens-conseils et d'interventions concertées<sup>17</sup>. Ces données incluent les 49 dossiers dont le type n'était pas connu. Il est possible d'observer que les intervenants sociaux et policiers participent à la grande majorité des cas. Les intervenants sociaux ont participé à 95 % des cas et les intervenants policiers, à 84 %. Le CPQ a participé à 45 % des cas. Le DPCP et la CDPDJ ont participé chacun à 40 % des cas, suivis de l'AMF à 17 %. Ce portrait de la situation en termes de pourcentages est comparable à celui de l'année précédente. Étant donné que plus d'un partenaire peut être présent dans une même situation, le total cumulatif des partenaires illustré dans le graphique suivant excède 100 %.

## Total cumulatif de la participation des partenaires aux soutiens-conseils et aux interventions concertées

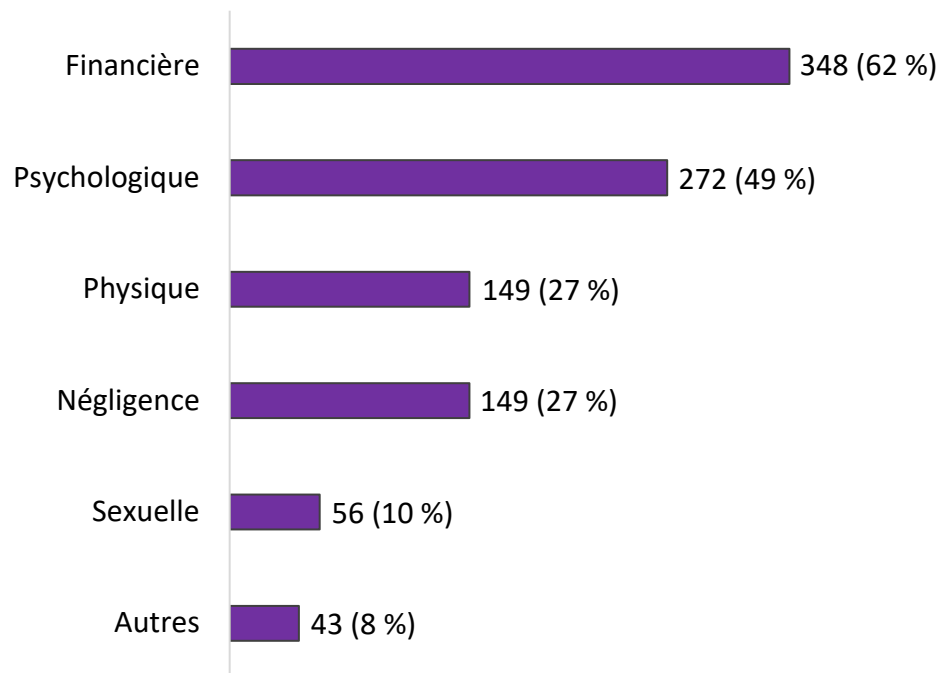


17. Pour 9 dossiers, aucune information n'est disponible sur la participation des partenaires.

## Types de maltraitance répertoriés dans les soutiens-conseils et les interventions concertées

Sur les 603 situations de maltraitance répertoriées, les données à propos des types de maltraitance sont disponibles pour 558 de ces situations. La maltraitance financière est celle qui est le plus fréquemment répertoriée, dans 62 % des cas. La maltraitance psychologique vient au deuxième rang, étant observée dans 49 % des cas. En ordre de proportion, les autres types de maltraitance les plus présents sont : la maltraitance physique et la négligence (27 % chacun), la maltraitance sexuelle (10 %), puis d'autres types de maltraitance (8 %). Étant donné que plus d'un type de maltraitance peut être présent dans une même situation, le total cumulatif des types de maltraitance illustré dans le graphique suivant excède 100 %. Comparativement à 2021-2022, la maltraitance financière est un peu moins répertoriée (67 % en 2021-2022). En ce qui concerne la maltraitance physique, elle est également moins répertoriée (32 % en 2021-2022). Quant à la négligence, elle a augmenté légèrement (24 % en 2021-2022).

### Proportion selon le type de maltraitance répertorié dans les soutiens-conseils et les interventions concertées



## Caractéristiques des personnes

Parmi les personnes présumées victimes de maltraitance pour lesquelles l'information est disponible<sup>18</sup>, 66 % sont des femmes, 34 % sont des hommes et 0,2 % sont identifiées comme autres<sup>19</sup>. Les femmes sont âgées en moyenne de 75 ans et les hommes, de 72 ans. L'âge médian est de 79 ans pour les femmes et de 77 ans pour les hommes. Les femmes habitent seules dans 33 % des cas, alors que les hommes habitent seuls dans 35 % des cas. Ces résultats sont semblables à ceux de l'année 2021-2022.

Un total de 61 % demeurent au domicile privé, 16 % en résidence privée pour aînés (RPA), 10 % en centre d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD), 5 % en ressource intermédiaire ou ressource de type familial (RI-RTF) et 8 % dans d'autres types de résidences (HLM, maisons de chambres et pensions, hôpital et autres types d'habitations). Comparativement à 2021-2022, un pourcentage légèrement plus faible de personnes présumées victimes demeurent à domicile (67 % en 2021-2022). Pour les autres lieux de résidence, les résultats sont semblables à ceux de l'année 2021-2022.

Le tableau suivant montre que 65 % des personnes présumées victimes de maltraitance n'étaient pas sous une mesure de protection<sup>20</sup> relative à l'inaptitude au moment du déclenchement du soutien-conseil ou de l'intervention concertée. Des démarches de protection relative à l'inaptitude étaient en cours pour 21 % de ces personnes. Il s'agit d'une augmentation de 4 % par rapport à 2021-2022.

Quelques caractéristiques des personnes présumées victimes de maltraitance		
Sexe (n <sup>21</sup> = 527)	Nombre	%
Femme	346	66
Homme	180	34
Autre	1	0,2

18. Il y a 527 personnes présumées victimes dans les 512 situations de maltraitance pour lesquelles le sexe est connu. Dans 15 dossiers, il y a 2 personnes présumées victimes dans la même situation de maltraitance. Dans 91 dossiers, aucune information sur le sexe n'est disponible.

19. Étant donné le peu de cas, les informations ne sont pas mentionnées pour la catégorie « autre ».

20. Une mesure de protection peut être mise en place lorsque la personne est considérée comme inapte à la suite d'une évaluation médicale et psychosociale.

21. Le « n » indique le nombre total de cas en lien avec la donnée présentée. Ce nombre varie en fonction des valeurs présentes ou manquantes dans l'échantillon. La présence de 2 personnes peut être indiquée dans une même situation de maltraitance.

Âge	Nombre		Âge moyen/médian		
<b>Âge moyen (n = 498)</b>			74		
<b>Âge médian (n = 498)</b>			77		
<b>Âge moyen selon le sexe (n = 497)</b>					
Femme	322		75		
Homme	175		72		
Autre <sup>22</sup>	1		–		
<b>Âge médian selon le sexe (n = 497)</b>					
Femme	322		79		
Homme	175		77		
Autre	0		–		
Lieu de résidence (n = 500)		Nombre	%		
Domicile privé		306	61		
Résidence privée pour personnes âgées		81	16		
Centre d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD)		49	10		
Ressource intermédiaire ou ressource de type familial (RI-RTF)		26	5		
Autre lieu de résidence		38	8		
Cohabitation (n = 482) <sup>23</sup>					
Seul(e)		166	34		
Membre de la famille <sup>24</sup>		168	35		
Avec une autre personne / colocation		90	19		
Autre type de cohabitation (ménage collectif)		62	13		
Mesures de protection (n = 477)		Homme (n = 163)	Femme (n = 286)	Total H + F + autre <sup>25</sup> + inconnu	%
Aucune mesure		107	183	309	65
Démarche en cours		34	59	99	21
Mandat de protection homologué		2	8	10	2
Régime de protection public		8	9	18	4
Régime de protection privé		4	6	11	2
Autre		8	21	30	6
<b>Total</b>		<b>163</b>	<b>286</b>	<b>477</b>	<b>100</b>

22. Étant donné le peu de cas, les informations ne sont pas mentionnées pour la catégorie « autre ».

23. Il peut y avoir plus d'un type de cohabitation.

24. Comprend un enfant, un conjoint, des petits-enfants, un ex-conjoint ou une fratrie.

25. Étant donné le peu de cas, les informations ne sont pas mentionnées pour la catégorie « autre ».

En ce qui a trait à la relation avec la personne présumée maltraitante, dans 61 % des cas, il s'agit d'un membre de la famille, dont 23 % où il s'agit de l'enfant de la personne présumée maltraitée, 6 % du conjoint et 24 % d'un membre de la famille inconnu<sup>26</sup>. Dans une proportion de 9 %, il s'agit d'une personne offrant des services<sup>27</sup>. Enfin, dans 24 % des cas, il s'agit d'une personne ayant une autre forme de relation avec la personne présumée maltraitée comme un voisin, un ami, un membre de la famille élargie, etc. En comparaison avec l'année précédente, davantage de personnes présumées maltraitantes sont des membres de la famille en 2022-2023 (48 % en 2021-2022).

En ce qui a trait au sexe des personnes présumées maltraitantes, ce sont des hommes dans une proportion de 64 %<sup>28</sup>. Cette proportion est comparable à celle de l'année précédente.

Relation avec la personne présumée maltraitante selon le sexe (n = 144) <sup>29</sup>					
	Lien avec la personne présumée maltraitante	Sexe des personnes présumées maltraitantes			
		Total H + F + inconnu		Homme	Femme
		n <sup>bre</sup>	%	n <sup>bre</sup>	n <sup>bre</sup>
Membre de la famille total		88	61	40	19
Enfant		33	23	10	7
Conjoint		9	6	5	0
Fratric		6	4	1	1
Ex-conjoint		0	0	0	0
Petits-enfants		5	3	0	1
Membre inconnu		35	24	24	10
Colocation		9	6	5	3
Personne offrant des services		13	9	4	4
Autres (voisin, famille élargie, résident, ami, etc.)		34	24	16	6
<b>Total</b>		<b>144</b>	<b>100</b>	<b>65</b>	<b>32</b>

26. Il n'est pas possible de connaître le détail du membre de la famille pour les interventions avec consentement.

27. Toute personne de n'importe quelle organisation publique ou privée offrant n'importe quel service auprès de la personne aînée ou de la personne majeure en situation de vulnérabilité (p. ex., de l'aide à domicile, de menus travaux et d'autres services).

28. Cette proportion est calculée à partir des données de SIMA seulement, soit pour 97 personnes présumées maltraitantes. Les données hors SIMA n'ont pas été incluses, car les données par rapport au sexe des personnes présumées maltraitantes étaient soit manquantes ou pas assez précises.

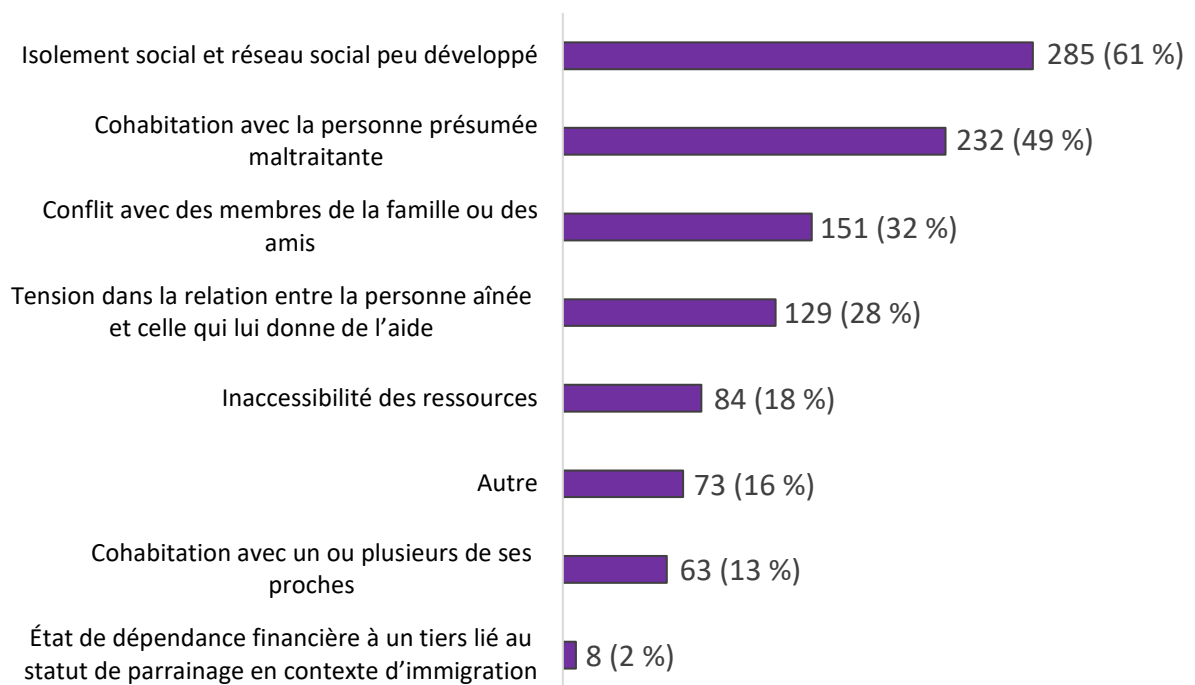
29. Deux personnes présumées maltraitantes peuvent être identifiées dans une même situation de maltraitance. Le sexe a été considéré comme inconnu pour les 47 personnes présumées maltraitantes en provenance des dossiers hors SIMA, car ces données étaient soit manquantes ou manquaient de précision.



## Facteurs de risque et de vulnérabilité

Parmi les facteurs de risque<sup>30</sup> les plus présents chez les personnes vivant de la maltraitance et pour lesquels il existe de l'information (n = 469)<sup>31</sup>, on trouve l'isolement social et un réseau social peu développé dans 61 % des cas. Dans 49 %<sup>32</sup> des cas, il y a cohabitation avec la personne présumée maltraitante. La présence d'un conflit avec des membres de la famille ou des amis est observée dans 32 % des cas, tandis qu'une tension dans la relation entre la personne majeure en situation de vulnérabilité et celle qui lui donne de l'aide est présente dans 28 % des cas. L'inaccessibilité des ressources est présente dans 18 % des cas, les facteurs inconnus, dans 16 % des cas et la cohabitation avec un ou plusieurs de ses proches, dans 13 % des cas. Enfin, l'état de dépendance financière à un tiers lié au statut de parrainage en contexte d'immigration est présent dans 2 % des cas. En termes de pourcentages, les facteurs de risque répertoriés en 2022-2023 sont comparables à ceux de 2021-2022.

### Proportion en pourcentage des différents facteurs de risque présents chez la personne présumée maltraitée



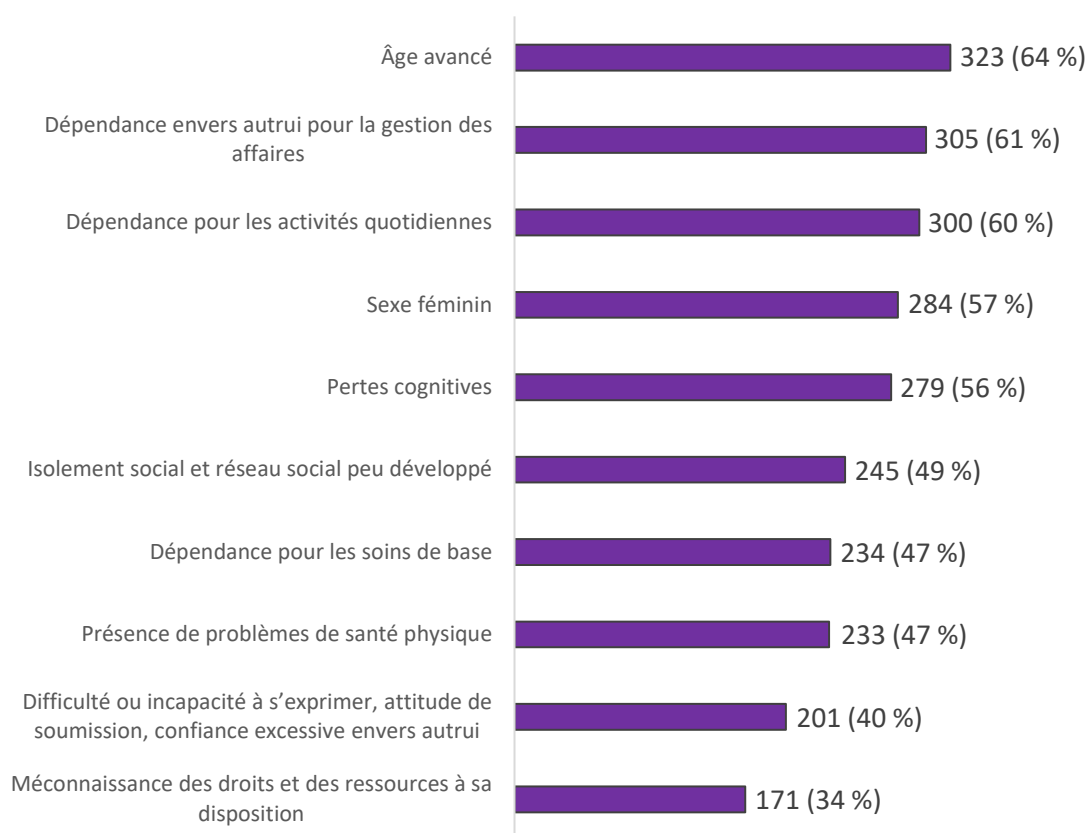
30. Caractéristiques liées à l'environnement de la personne qui la rendent plus à risque.

31. À noter que plus d'une personne peut être dans la même situation de maltraitance. Deux personnes ont été identifiées dans sept situations de maltraitance répertoriées.

32. Non précisé en ce qui concerne les interventions avec consentement.

Parmi les facteurs de vulnérabilité<sup>33</sup> les plus fréquents chez les personnes vivant de la maltraitance et pour lesquelles l'information est disponible, soit 501 personnes, on trouve l'âge avancé dans 64 % des cas, la dépendance pour la gestion des affaires (par exemple le budget) dans 61 % des cas, la dépendance pour accomplir les activités quotidiennes dans 60 % des cas, le fait d'être de sexe féminin dans 57 % des cas, la présence de pertes cognitives dans 56 % des cas, le fait d'être isolé socialement et d'avoir un réseau social peu développé dans 49 % des cas, la dépendance en ce qui a trait aux soins de base (alimentation, hygiène, etc.) dans 47 % des cas, la présence de problèmes de santé physique dans 47 % des cas, la difficulté ou l'incapacité à s'exprimer dans 40 % des cas et la méconnaissance des droits et des ressources à sa disposition dans 34 % des cas. Comparativement aux données de 2021-2022 où c'était le facteur de vulnérabilité « dépendance pour les activités quotidiennes » qui était en tête de liste, c'est le facteur de vulnérabilité « âge avancé » qui se situe en tête en 2022-2023.

### Proportion en pourcentage des différents facteurs de vulnérabilité



33. Caractéristiques de la personne qui peuvent la rendre plus vulnérable.

## **Développements dans les enquêtes pouvant mener à des sanctions pénales (du 1<sup>er</sup> avril 2022 au 15 septembre 2023)**

La loi bonifiée donne notamment, au ministre de la Santé, des pouvoirs d'enquête pour vérifier son application et introduit des sanctions pénales applicables à certains manquements en vertu du chapitre IV.

### **Sanctions pénales**

Article 21 – Manquer à son obligation de signaler un cas de maltraitance (personne physique : 2 500 \$ à 25 000 \$)

Article 21.1 – Commettre un acte de maltraitance envers une personne en CHSLD, en RPA, en RI ou en RTF sur ces lieux, en déplacement ou envers une personne à domicile qui reçoit des services pour le compte d'un établissement (personne 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 (personne physique : 2 000 \$ à 20 000 \$; autre : 10 000 \$ à 250 000 \$)

Article 22.8 – Entraver ou tenter d'entraver de quelque façon que ce soit l'exercice des fonctions d'un inspecteur ou d'un enquêteur (personne physique : 5 000 \$ à 50 000 \$; autre : 15 000 \$ à 150 000 \$)

### **Actions posées au regard de la mise en œuvre du processus d'enquête pouvant mener à des sanctions pénales**

En août 2022, le MSSS a procédé à la nomination des inspecteurs de la Direction des inspections et des enquêtes (DIE) afin de traiter le volet des demandes d'enquête pouvant mener à des sanctions pénales prévues à la Loi.

En décembre 2022 et en janvier 2023, des formations ont été élaborées et offertes au personnel de la DIE sur la maltraitance et le processus de traitement des demandes d'enquête pouvant mener à des sanctions pénales.

À l'hiver 2023, des informations sur la façon de déposer une demande d'enquête pouvant mener à des sanctions pénales, en lien avec la Loi, ont été diffusées sur le site Web Québec.ca, dans les sections Maltraitance et Coordonnées supplémentaires du MSSS.

Il est également possible de faire une demande par téléphone, par courriel ou avec un formulaire interactif.

Pour faire une demande par téléphone, il suffit de composer le 1 877 416-8222. Un agent de la DIE recevra la demande et répondra aux questions. Il est également possible de transmettre une demande par courrier à la DIE ou par courriel à [maltraitance.die@msss.gouv.qc.ca](mailto:maltraitance.die@msss.gouv.qc.ca).

Enfin, un formulaire téléchargeable et un autre interactif sont également disponibles sur le site Québec.ca : [https://cdn-contenu.quebec.ca/cdn-contenu/adm/min/sante-services-sociaux/documents-adm/coordonnees/demande-sanction-penale-maltraitance\\_mai-2023.pdf](https://cdn-contenu.quebec.ca/cdn-contenu/adm/min/sante-services-sociaux/documents-adm/coordonnees/demande-sanction-penale-maltraitance_mai-2023.pdf).

À l'hiver 2023, des rencontres se sont tenues avec différents partenaires afin de les informer sur l'existence des sanctions ainsi que sur la façon de déposer une demande d'enquête pouvant mener à des sanctions pénales.

Au printemps 2023, deux enquêteurs professionnels ont été embauchés pour le traitement des demandes d'enquête pouvant mener à des sanctions pénales. Le traitement de ces demandes est effectué en vertu des règles de preuves pénales applicables et de celles visant à lutter contre la maltraitance. Il ne vise pas à se substituer aux autres acteurs et processus, comme le Commissaire aux plaintes et à la qualité des services ou encore les corps policiers. Deux autres postes d'enquêteurs supplémentaires seront pourvus à l'automne 2023.

Au printemps-été 2023, un plan d'action interne au MSSS a été élaboré, dont les objectifs sont :

- l'opérationnalisation du processus de demandes d'enquête pouvant mener à des sanctions pénales;
- la mise en place d'une trajectoire idéale d'accompagnement des plaignants ou des personnes visées lors d'une demande d'enquête;
- la diffusion de l'information sur les demandes d'enquête pouvant mener à une sanction pénale.

## Données sur le nombre de demandes d'enquête pouvant mener à des sanctions pénales (1<sup>er</sup> janvier 2023 au 15 septembre 2023)



Au total, 38 dossiers de demande d'enquête pouvant mener à des sanctions pénales ont été ouverts par la DIE entre le 1<sup>er</sup> janvier 2023 et le 15 septembre 2023<sup>34</sup>. Vingt de ces dossiers n'étaient pas recevables, soit : 12 visaient des situations non assujetties à l'article 21.1 de la Loi, 4 ont été pris en charge par une autorité policière, 3 ne révélaient aucun potentiel de poursuite en vertu de la Loi selon l'examen ou la pré-enquête et le recours d'un an du dernier était prescrit. Ainsi, en date du 15 septembre 2023, 18 dossiers de demande d'enquête étaient recevables et en cours de traitement.

---

34. Bien que ce rapport se termine au 31 mars 2023, les dispositions législatives venaient d'entrer en vigueur et les données n'étaient pas encore disponibles. Les données du présent rapport annuel sont donc présentées en date du 15 septembre 2023.

## Bilan cinq ans des soutiens-conseils et des interventions concertées réalisés

Cette section est consacrée à la comparaison des statistiques des cinq dernières années, soit de l'année de la signature de l'Entente-cadre (2018-2019) à la présente année (2022-2023). Les données présentées permettent de constater l'évolution du nombre de soutiens-conseils et d'interventions concertées avec ou sans consentement, la collaboration des différents partenaires et quelques caractéristiques des personnes présumées victimes de maltraitance.

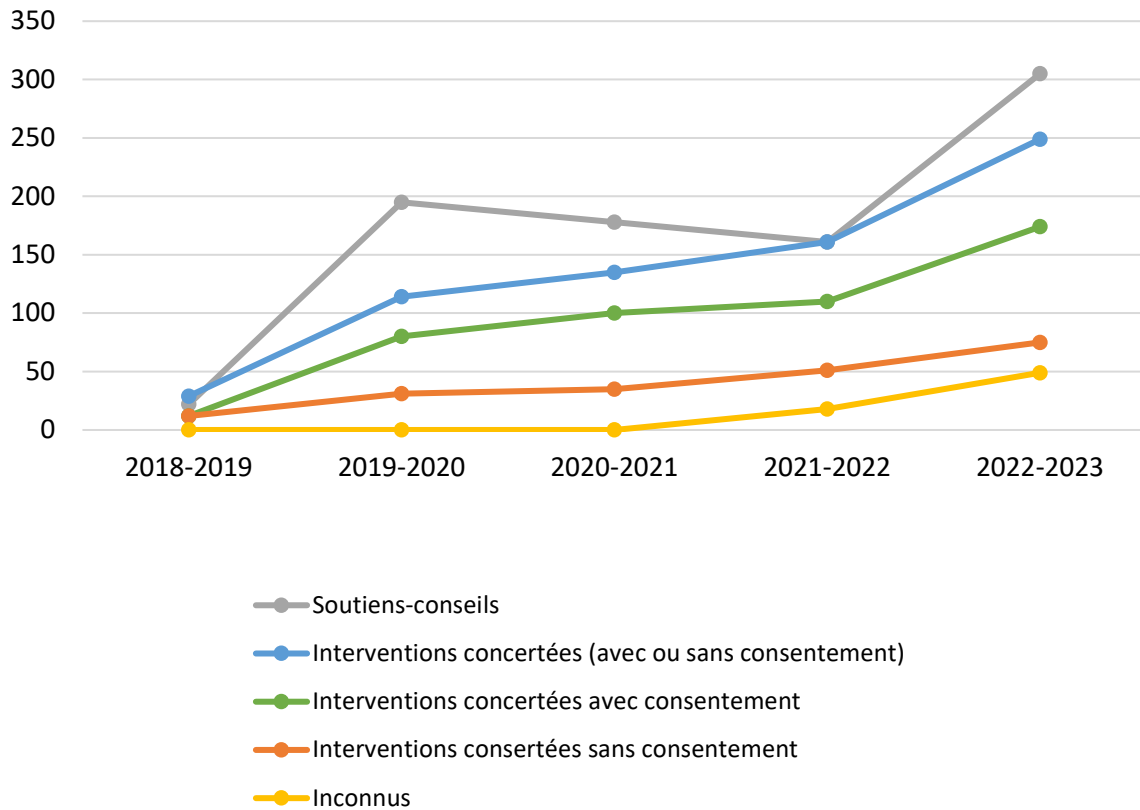
Le premier tableau révèle l'évolution constante du nombre de dossiers selon le type par année. Ainsi, pour tous types confondus, le nombre de dossiers passe d'un total de 56 en 2018-2019 à 603 en 2022-2023. Cela s'explique nécessairement par le fait que le déploiement du PIC s'est effectué par phase de 2018-2019 à 2020-2021. Il permet aussi de constater une très forte augmentation du nombre de dossiers pour 2022-2023, en raison des modifications concernant la Loi bonifiée en avril 2022. De façon plus détaillée, ce tableau montre une augmentation constante de la proportion d'interventions concertées avec consentement (de 21 % en 2018-2019 à environ 30 % en 2022-2023).

### Comparaison du nombre de dossiers selon le type, de 2018-2019 à 2022-2023

Type de dossier	2018-2019		2019-2020			2020-2021			2021-2022			2022-2023			Total	
	N <sup>bre</sup>	%	N <sup>bre</sup>	%	Δ %	N <sup>bre</sup>	%	Δ %	N <sup>bre</sup>	%	Δ %	N <sup>bre</sup>	%	Δ %	N <sup>bre</sup>	%
Soutiens-conseils	27	48 %	195	63 %	↑ 15 %	178	57 %	↓ 6 %	161	47 %	↓ 10 %	305	51 %	↑ 4 %	866	53 %
Interventions concertées (avec ou sans consentement)	29	52 %	114	37 %	↓ 15 %	135	43 %	↑ 6 %	161	47 %	↑ 4 %	249	41 %	↓ 6 %	688	42 %
Interventions concertées avec consentement	12	21 %	80	26 %	↑ 5 %	100	32 %	↑ 6 %	110	32 %	0 %	174	29 %	↓ 3 %	476	29 %
Interventions concertées sans consentement	13	23 %	31	10 %	↓ 13 %	35	11 %	↑ 1 %	51	15 %	↑ 4 %	75	12 %	↓ 3 %	205	13 %
Total <sup>34</sup>	56	100 %	309	100 %	100 %	313	100 %	100 %	340	100 %	100 %	603	100 %	100 %	1621	100 %

34. Ce total inclut les dossiers inconnus : 18 dossiers en 2021-2022 et 49 dossiers en 2022-2023.

## Évolution du nombre de dossiers selon le type d'intervention concertée, de 2018-2019 à 2022-2023



Le tableau suivant présente les données sur cinq ans des partenaires ayant entrepris les soutiens-conseils et les interventions concertées avec ou sans consentement réunis. L'évolution entre 2018-2019 et 2022-2023 montre que ce sont sensiblement les mêmes partenaires qui entreprennent les dossiers, soit les intervenants sociaux en premier et les intervenants policiers en deuxième.

## Total cumulatif des soutiens-conseils et interventions concertées entrepris par les différents partenaires, de 2018-2019 à 2022-2023

Participants	2018-2019		2019-2020				2020-2021				2021-2022				2022-2023			
	Nbre	%	Nbre	%	↑ ↓	%	Nbre	%	↑ ↓	%	Nbre	%	↑ ↓	%	Nbre	%	↑ ↓	%
Intervenants sociaux	34	68 %	213	69 %	↑	1 %	214	68 %	↓	1 %	227	72 %	↑	4 %	431	71 %	↓	1 %
Intervenants policiers	14	28 %	80	26 %	↓	2 %	94	30 %	↑	4 %	80	25 %	↓	5 %	144	24 %	↓	1 %
Curateur public	0	0 %	0	0 %	↓	0 %	2	1 %	↑	1 %	2	1 %	↓	0 %	9	1 %	↓	0 %
CDPDJ	0	0 %	0	0 %	↓	0 %	0	0 %	↓	0 %	1	1 %	↑	1 %	4	1 %	↓	0 %
DPCP	1	2 %	5	1 %	↓	1 %	0	0 %	↓	1 %	3	1 %	↑	1 %	3	1 %	↓	0 %
AMF	0	0 %	2	1 %	↑	1 %	0	0 %	↓	1 %	0	0 %	↓	0 %	0	0 %	↓	0 %
Autre/ inconnu	1	2 %	9	3 %	↑	1 %	3	1 %	↓	2 %	1	1 %	↓	0 %	12	2 %	↑	1 %
Total <sup>35</sup>	50	100 %	309	100 %	↑	100 %	313	100 %	↓	100 %	314	100 %	↑	100 %	594	100 %	↓	100 %

Pour ce qui est de la participation des partenaires dans les dossiers de soutiens-conseils et d'interventions concertées cumulés, le tableau suivant montre une augmentation de la participation du Curateur public, passant de 33 % à 45 %, ainsi que de l'AMF, passant de 8 % à 17 %. En ce qui concerne les autres partenaires, leur participation est semblable d'une année à l'autre. Étant donné que plus d'un partenaire peut être présent dans une même situation, le total cumulatif des partenaires illustré dans le tableau suivant excède 100 %.

35. Ce total n'inclut pas les dossiers dont l'information sur les partenaires ayant entrepris les soutiens-conseils ou les interventions concertées n'est pas connue : 6 dossiers en 2018-2019, 26 dossiers en 2021-2022 et 9 dossiers en 2022-2023.



## Total cumulatif de la participation des partenaires aux soutiens-conseils et aux interventions concertées, de 2018-2019 à 2022-2023

Participants	2018-2019		2019-2020			2020-2021			2021-2022			2022-2023		
	N <sup>bre</sup>	%	N <sup>bre</sup>	%	%	N <sup>bre</sup>	%	%	N <sup>bre</sup>	%	%	N <sup>bre</sup>	%	%
Intervenants sociaux	49	96 %	292	94 %	↓ 2 %	301	96 %	↑ 2 %	291	96 %	↓ 0 %	564	95 %	↓ 1 %
Intervenants policiers	45	88 %	262	85 %	↓ 3 %	278	89 %	↑ 4 %	268	88 %	↓ 1 %	497	84 %	↓ 4 %
CPQ	17	33 %	116	38 %	↑ 5 %	143	46 %	↑ 8 %	144	47 %	↑ 1 %	266	45 %	↓ 2 %
CDPDJ	10	20 %	132	43 %	↑ 23 %	143	46 %	↑ 3 %	131	43 %	↓ 3 %	236	40 %	↓ 3 %
DPCP	11	22 %	123	40 %	↑ 18 %	134	43 %	↑ 3 %	144	47 %	↑ 4 %	238	40 %	↓ 7 %
AMF	4	8 %	41	13 %	↑ 5 %	44	14 %	↑ 1 %	34	11 %	↓ 3 %	100	17 %	↑ 6 %
Autre	6	12 %	20	6 %	↓ 6 %	11	4 %	↓ 2 %	7	2 %	↓ 2 %	45	8 %	↑ 6 %
Total <sup>36</sup>	51	100 %	309	100 %	100 %	313	100 %	100 %	304	100 %	100 %	594	100 %	100 %

Pour ce qui est des types de maltraitance, le tableau suivant montre une diminution de la maltraitance financière de 2018-2019 à 2022-2023, passant de 78 % en 2018-2019 à 62 % en 2022-2023. Étant donné que plus d'un type de maltraitance peut être répertorié dans la même situation de maltraitance, le total cumulatif illustré dans le tableau suivant excède 100 %.

## Types de maltraitance répertoriés dans les soutiens-conseils et les interventions concertées, de 2018-2019 à 2022-2023

Type	2018-2019		2019-2020			2020-2021			2021-2022			2022-2023		
	N <sup>bre</sup>	%	N <sup>bre</sup>	%	%	N <sup>bre</sup>	%	%	N <sup>bre</sup>	%	%	N <sup>bre</sup>	%	%
Financière	35	78 %	206	72 %	↓ 6 %	202	73 %	↑ 1 %	192	67 %	↓ 6 %	348	62 %	↓ 5 %
Psychologique	22	49 %	120	42 %	↓ 7 %	142	52 %	↑ 10 %	138	48 %	↓ 4 %	272	49 %	↑ 1 %
Physique	15	33 %	65	23 %	↓ 10 %	81	29 %	↑ 6 %	91	32 %	↑ 6 %	149	27 %	↓ 5 %
Négligence	15	33 %	81	28 %	↓ 5 %	63	23 %	↓ 5 %	69	24 %	↑ 1 %	149	27 %	↑ 3 %
Sexuelle	4	9 %	21	7 %	↓ 2 %	30	11 %	↑ 4 %	25	9 %	↓ 2 %	56	10 %	↑ 1 %
Autres	3	7 %	26	9 %	↑ 2 %	30	11 %	↑ 2 %	31	11 %	0 %	43	8 %	↓ 3 %
Total <sup>37</sup>	45	100 %	285	100 %	100 %	275	100 %	100 %	285	100 %	100 %	558	100 %	100 %

36. Ce total n'inclut pas les dossiers dont l'information sur la participation aux soutiens-conseils ou aux interventions concertées n'est pas connue : 5 dossiers en 2018-2019, 37 dossiers en 2021-2022 et 9 dossiers en 2022-2023.

37. Ce total n'inclut pas les dossiers dont l'information sur le type de maltraitance n'est pas mentionnée : 11 dossiers en 2018-2019, 24 dossiers en 2019-2020, 38 dossiers en 2020-2021, 55 dossiers en 2021-2022 et 45 dossiers en 2022-2023.

En ce qui concerne les personnes présumées victimes de maltraitance pour lesquelles un soutien-conseil ou une intervention concertée a été entrepris dans les cinq dernières années et dont l'information est disponible, ce sont majoritairement des femmes dans une proportion d'environ les deux tiers.

### Sexe des personnes présumées victimes de maltraitance, de 2018-2019 à 2022-2023

Victime	2018-2019		2019-2020			2020-2021			2021-2022			2022-2023		
	Nbre	%	Nbre	%	%	Nbre	%	%	Nbre	%	%	Nbre	%	%
Femme	32	71 %	163	62 %	↓ 9 %	158	62 %	0 %	173	67 %	↑ 5 %	346	66 %	↑ 1 %
Homme	13	29 %	98	38 %	↑ 9 %	97	38 %	0 %	84	32 %	↓ 6 %	180	34 %	↑ 2 %
Autre	0	0 %	0	0 %	0 %	0	0 %	0 %	2	1 %	↑ 1 %	1	0 %	↓ 1 %

Le tableau suivant présente l'évolution du lieu de résidence des personnes présumées victimes de maltraitance de 2018-2019 à 2022-2023. Celui-ci montre une augmentation de la proportion de celles-ci vivant dans un domicile privé, qui est passée de 40 % en 2018-2019 à 61 % en 2022-2023, ainsi qu'une diminution de celle pour les personnes habitant en résidence privée pour aînés, soit de 29 % en 2018-2019 à 16 % en 2022-2023.

### Lieu de résidence des personnes présumées victimes de maltraitance, de 2018-2019 à 2022-2023

Type de dossier	2018-2019		2019-2020			2020-2021			2021-2022			2022-2023		
	Nbre	%	Nbre	%	%	Nbre	%	%	Nbre	%	%	Nbre	%	%
Domicile privé	18	40 %	146	58 %	↑ 18 %	149	61 %	↑ 3 %	163	67 %	↑ 6 %	306	61 %	↓ 6 %
Résidence privée pour personnes aînées	13	29 %	55	22 %	↓ 7 %	48	20 %	↓ 2 %	36	15 %	↓ 5 %	81	16 %	↑ 1 %
Centre d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD)	12	27 %	20	8 %	↓ 19 %	15	6 %	↓ 2 %	16	7 %	↑ 1 %	49	10 %	↑ 3 %
Ressource intermédiaire ou ressource de type familial	2	4 %	9	4 %	0 %	9	4 %	0 %	16	7 %	↑ 3 %	26	5 %	↓ 2 %
Autre type de cohabitation (ménage collectif)	0	0 %	23	9 %	↑ 9 %	24	10 %	↑ 1 %	13	5 %	↓ 5 %	38	8 %	↑ 3 %
Total	45	100 %	253	100 %	100 %	245	100 %	100 %	244	100 %	100 %	500	100 %	100 %

En ce qui concerne la relation de la personne présumée maltraitante avec la personne présumée maltraitée, le tableau suivant permet de constater que la proportion de personnes qui ont été présumées victimes de maltraitance par un membre de la famille a augmenté de 2018-2019 à 2022-2023, passant de 52 % à 61 %. Quant à elle, la proportion de personnes qui ont été présumées victimes de maltraitance par une personne offrant des services<sup>38</sup> a diminué de 18 % en 2018-2019 à 9 % en 2022-2023.

### Types de relations avec la personne présumée maltraitante, de 2018-2019 à 2022-2023

Type de dossier	2018-2019		2019-2020			2020-2021			2021-2022			2022-2023		
	Nbre	%	Nbre	%	%	Nbre	%	%	Nbre	%	%	Nbre	%	%
Membre de la famille	23	52 %	63	59 %	↑ 7 %	47	60 %	↑ 1 %	33	48 %	↓ 12 %	88	61 %	↑ 13 %
Enfant	15	34 %	35	33 %	↓ 1 %	17	22 %	↓ 11 %	11	16 %	↓ 6 %	33	23 %	↑ 7 %
Conjoint	7	16 %	10	9 %	↓ 7 %	6	8 %	↓ 1 %	9	9 %	↑ 1 %	9	6 %	↓ 3 %
Fratric	1	2 %	2	2 %	0 %	1	1 %	↓ 1 %	0	0 %	↓ 1 %	6	4 %	↑ 4 %
Ex-conjoint	0	0 %	1	1 %	↑ 1 %	0	0 %	↓ 1 %	0	0 %	0 %	0	0 %	0 %
Petits-enfants	0	0 %	1	1 %	↑ 1 %	4	5 %	↑ 4 %	2	3 %	↓ 1 %	5	3 %	0 %
Membre inconnu <sup>39</sup>	0	0 %	14	13 %	↑ 13 %	19	24 %	↑ 11 %	14	20 %	↓ 4 %	35	24 %	↑ 4 %
Colocation	2	5 %	8	8 %	↑ 3 %	5	6 %	↓ 2 %	3	4 %	↓ 2 %	9	6 %	↑ 2 %
Personne offrant des services <sup>38</sup>	8	18 %	16	15 %	↓ 3 %	13	17 %	↑ 2 %	4	6 %	↓ 11 %	13	9 %	↑ 3 %
Autres	11	25 %	19	18 %	↓ 7 %	13	17 %	↓ 1 %	29	42 %	↑ 25 %	34	24 %	↓ 18 %
Total	44	100 %	106	100 %	100 %	78	100 %	100 %	69	100 %		144	100 %	100 %

38. Toute personne de n'importe quelle organisation publique ou privée offrant n'importe quel service auprès de la personne âgée ou de la personne majeure en situation de vulnérabilité (p. ex., de l'aide à domicile, de menus travaux et d'autres services).

39. Il n'est pas possible de connaître le détail du membre de la famille pour les interventions avec consentement.

## **Élargissement des processus d'intervention concertés à toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité**

En juillet 2021, un addenda à l'Entente-cadre nationale visant à l'élargir aux personnes majeures en situation de vulnérabilité a été signé. Outre le fait de prévoir l'application de l'Entente-cadre à toute personne majeure en situation de vulnérabilité, cet addenda prévoit également la nomination d'une personne répondante dans les directions suivantes des établissements du réseau de la santé et des services sociaux : santé mentale, dépendance, déficience physique, déficience intellectuelle et trouble du spectre de l'autisme, afin de représenter chacune des clientèles. Ces personnes ont notamment comme responsabilités de soutenir cliniquement leurs pairs, de nommer les représentants désignés et de participer à la journée bilan de leur comité régional ainsi qu'à la formation sur les PIC.

Selon les informations obtenues par l'entremise des redditions de comptes effectuées par les membres des comités régionaux, à ce jour, sur 16 régions, 15 ont élargi les PIC aux personnes majeures en situation de vulnérabilité, en totalité ou en partie.

Voici des actions qui ont été réalisées au cours de l'année 2022-2023 pour s'assurer que les PIC répondent aux besoins des personnes en situation de vulnérabilité :

- présenter le PIC et son fonctionnement à chacune des directions concernées<sup>40</sup>;
- nommer des représentants et intervenants désignés dans les directions concernées;
- favoriser le pairage et le partage de ressources entre des intervenants désignés expérimentés du PIC avec des intervenants désignés attirés aux autres clientèles majeures en situation de vulnérabilité;
- inviter les nouveaux représentants et intervenants désignés des autres clientèles au comité régional ou lors d'une demi-journée bilan sur le PIC afin d'optimiser le réseautage;
- mettre à jour les formations sur la lutte contre la maltraitance pour intégrer les bonifications apportées par la Loi et tenir compte de l'élargissement à toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité. Ces travaux se poursuivent actuellement;
- mettre en place une structure de gouvernance au sein des établissements du réseau impliquant les divers acteurs des directions concernées.

---

40. Notamment santé mentale, dépendance, déficience physique, déficience intellectuelle et trouble du spectre de l'autisme.

## Inclusion des Premières Nations et Inuits dans les processus d'intervention concertés

Au cours de l'année 2022-2023, les actions visant la concertation se sont poursuivies entre la Direction des affaires autochtones du MSSS, le SA et la Commission de la santé et des services sociaux des Premières Nations du Québec et du Labrador (CSSSPNQL) ainsi que le Regroupement des centres d'amitié autochtones du Québec (RCAAQ).

Par ailleurs, il a été convenu avec la Régie régionale de la santé et des services sociaux du Nunavik et le Conseil cri de la santé et des services sociaux de la Baie James de poursuivre les travaux afin de mettre en place un mécanisme de concertation entre des organismes ou des acteurs concernés et ayant pour but de mettre fin à des situations complexes de maltraitance, que ce soit un PIC ou non, et ce, afin de tenir compte de leur réalité.

En ce qui concerne l'inclusion des communautés autochtones non conventionnées dans les PIC, en mars 2023, le Comité national aviseur a proposé d'accueillir les demandes proposées de façon volontaire par ces communautés, en tenant en compte du fait qu'elles n'ont pas d'obligation légale relativement au déploiement des PIC, contrairement aux régions conventionnées du Nunavik et des Terres-Cries-de-la-Baie-James.

Le Comité national aviseur a ainsi convenu de mettre en place des comités *ad hoc*, selon les projets et les acteurs concernés, qui pourraient inclure non seulement des représentants des partenaires nationaux, mais également d'autres partenaires locaux ou régionaux issus des Premières Nations et Inuits.

Voici quelques données sur l'état des lieux dans les régions où le PIC est déployé et dans lesquelles une ou plusieurs communautés autochtones non conventionnées sont présentes :

- 50 % des régions concernées ont effectué des contacts auprès des agents de liaison autochtones des CISSS/CIUSSS;
- 25 % des régions concernées ont effectué des contacts auprès des agents de liaison autochtones de la Sûreté du Québec;
- 33 % des régions concernées ont présenté les notions du PIC aux agents de liaison ou aux représentants des territoires autochtones.

## Principaux constats et enjeux

Le SA offre son soutien et veille au bon déroulement des PIC dans les régions du Québec par l'entremise de divers moyens, notamment par les ateliers d'appropriation du PIC, les ateliers d'accompagnement sur la plateforme Web SIMA<sup>41</sup>, les rencontres mensuelles avec les coordonnateurs régionaux et les rencontres avec les membres des comités représentant les partenaires nationaux.

C'est à partir de l'information obtenue annuellement par l'entremise des redditions de comptes effectuées par les membres des comités régionaux que le SA sonde la réalité vécue par les partenaires et répond à leurs besoins en mettant au point des outils d'intervention et de sensibilisation ou en mettant sur pied des formations.

La présente reddition de comptes 2022-2023 met en relief l'importance de :

- poursuivre la formation continue sur le PIC<sup>42</sup> et sur la Loi bonifiée le 6 avril 2022 auprès des partenaires et intervenants actuels et nouveaux œuvrant dans les directions des établissements du RSSS, particulièrement celles concernant toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité (déficience intellectuelle, déficience physique, trouble du spectre de l'autisme, santé mentale, etc.);
- sensibiliser les contentieux des établissements du RSSS, les ordres professionnels ainsi que les commissaires aux plaintes et à la qualité des services afin que tous aient les mêmes connaissances par rapport à la Loi visant à lutter contre la maltraitance et aux différentes lois en matière d'échange de renseignements confidentiels;
- poursuivre les actions auprès des intervenants du PIC afin d'améliorer leurs connaissances concernant l'échange de renseignements dans la pratique et le secret professionnel;
- maintenir les actions visant à faire connaître le PIC et ses outils, notamment auprès des intervenants terrain des organisations partenaires;
- continuer à mieux faire connaître, au sein de chacune des organisations régionales (corps de police, établissements du RSSS) et des partenaires nationaux (CDPDJ, DPCCP, CPQ et AMF), le PIC ainsi que leurs procédures décisionnelles internes pour intervenir en présence de situations de maltraitance autant en ce qui concerne les personnes âgées que les personnes majeures en situation de vulnérabilité;

---

41. Ces ateliers d'accompagnement sont offerts conjointement par le SA et la Direction générale des technologies de l'information du MSSS.

42. Sur son fonctionnement, sur les rôles et les responsabilités des partenaires, sur l'échange de renseignements personnels et confidentiels, sur la levée du secret professionnel, sur l'obtention du consentement de la personne présumée victime de maltraitance, sur l'intervention auprès de personnes en situation de vulnérabilité, dont certaines présentent des pertes cognitives, et sur la plateforme Web SIMA.

- consolider les efforts afin de mobiliser les intervenants désignés au sein des organisations partenaires et s'assurer d'une réponse dans des délais raisonnables;
- favoriser le réseautage, le partage d'expertise et l'amélioration des pratiques dans le cadre des PIC autant à l'échelle régionale que nationale, et ce, à la fois pour les intervenants et les représentants désignés de toutes les directions concernées;
- créer davantage d'outils pour aider les intervenants en ce qui a trait à l'obtention du consentement, plus particulièrement dans des situations délicates.

Le SA continuera d'adopter des stratégies en collaboration avec les partenaires afin de répondre à ces enjeux. De plus, certaines mesures du [Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2022-2027 – Reconnaître et agir ensemble](#) contribueront à répondre aux enjeux évoqués précédemment.

## Conclusion

Les éléments contenus dans le présent rapport démontrent la pertinence de l'Entente-cadre nationale pour lutter contre la maltraitance envers les aînés et les personnes en situation de vulnérabilité ainsi que de l'application des PIC. L'augmentation de 77 % du nombre de concertations par rapport à l'année 2021-2022 témoigne d'une plus grande utilisation et formalisation du PIC. La bonification de la Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité a assurément permis de renforcer l'obligation de recourir au PIC pour mettre fin à des situations complexes de maltraitance.

Le PIC, en plus d'être un mécanisme efficace pour faire cesser les situations de maltraitance depuis maintenant cinq ans, permet aux partenaires de partager à la fois leur expertise et la responsabilité de dénouer des situations complexes de maltraitance. Par une meilleure connaissance des rôles et des leviers d'intervention propres à chacun, l'intervention en vue de faire cesser la maltraitance devient plus efficace, et cela, dans le respect des compétences de chacun et des particularités des personnes en cause.

Le bilan cinq ans des soutiens-conseils et des interventions concertées réalisés témoigne d'une augmentation constante du nombre de dossiers, passant d'un total de 56 dossiers en 2018-2019 à 603 dossiers en 2022-2023. Au cours de ces années, la mobilisation et la participation constante des partenaires ont permis de mettre fin à plus de 1 600 situations complexes de maltraitance que vivent des personnes issues de différents environnements et milieux de vie.

Ces efforts doivent se maintenir notamment pour faire connaître davantage cette modalité d'intervention concertée au sein de chacune des organisations partenaires (corps de police, établissements du RSCS, DPCP, CPQ, CDPDJ, AMF) et pour faciliter l'appropriation du PIC ainsi que son efficacité dans un contexte de roulement de personnel. La mise à jour de l'Entente-cadre nationale, du Guide d'accompagnement et des autres outils du PIC sera l'occasion de faire connaître plus largement ce mécanisme de concertation.

La mise en œuvre de mesures portant spécifiquement sur les PIC présentées dans le cadre du [Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2022-2027 – Reconnaître et agir ensemble](#) permettra également d'appuyer les efforts des organisations partenaires dans la consolidation du PIC.



