

TOUS CONCERNÉS

RAPPORT ANNUEL 2024-2025

LOI VISANT À LUTTER CONTRE LA MALTRAITANCE

ENVERS LES ÂÎNÉS ET TOUTE AUTRE PERSONNE MAJEURE

EN SITUATION DE VULNÉRABILITÉ

CHAPITRE II – POLITIQUE DE LUTTE CONTRE LA MALTRAITANCE

1^{er} AVRIL 2024 AU 31 MARS 2025

Édition :

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

Le présent document n'est accessible qu'en version électronique à l'adresse :

www.msss.gouv.qc.ca, section **Publications**

Le genre masculin est utilisé sans aucune discrimination et dans le seul but d'alléger le texte.

Dépot légal

Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2025

ISBN : 978-2-555-01541-8 (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, 2025

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 2024-2025 sur la politique de lutte contre la maltraitance, lequel couvre la période du 1^{er} avril 2024 au 31 mars 2025.

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, la révision et la reddition de comptes.

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

Le ministre de la Santé

La ministre responsable des
Aînés, ministre déléguée à la
Santé et ministre responsable de
la Condition féminine

Original signé

Original signé

Christian Dubé

Caroline Proulx

Liste des sigles et acronymes

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

CISSS : Centre intégré de santé et de services sociaux

CIUSSS : Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux

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

CPQS : Commissaire aux plaintes et à la qualité des services

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

DG : directeur/trice général/e – ou – Direction générale

ENA : Environnement numérique d'apprentissage

LGSSSS : Loi sur la gouvernance du système de santé et de services sociaux

MSSS : ministère de la Santé et des Services sociaux

PAM : Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées

PDG : Président(e)-directeur/trice général(e)

PIC : Processus d'intervention concerté

RI : Ressource intermédiaire

RPA : Résidence privée pour aînés

RI-RTF : Ressource intermédiaire et de type familial

RSSS : Réseau de la santé et des services sociaux

RTF : Ressource de type familial

SA : Secrétariat aux aînés

SIGPAQS : Système intégré de gestion des plaintes et amélioration de la qualité des services

Table des matières

Liste des sigles et acronymes.....	2
Mise en contexte.....	2
Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité	2
La politique de lutte contre la maltraitance	3
La population visée.....	4
Les objectifs poursuivis.....	5
Section I – Adoption et mise en œuvre	5
Section II – Diffusion de la politique.....	7
Section III – Révision de la politique	8
Section IV – Application de la politique par d’autres intervenants	9
Section V – Confidentialité, protection contre des mesures de représailles et immunité de poursuite.....	10
Section VI – Adoption d’une politique par d’autres organismes ou ressources.....	10
Section VII – Reddition de comptes.....	10
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 vulnérabilité¹ (ci-après 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.

La Loi bonifiée renforce la protection des personnes aînées ainsi que les autres personnes majeures en situation de vulnérabilité, qu'elles reçoivent ou non des soins ou des services du réseau de la santé et des services sociaux (RSSS).

La Loi sur la gouvernance du système de santé et de services sociaux² (LGSSSS), sanctionnée le 13 décembre 2023, vise à transformer et à améliorer l'organisation des soins et des services, notamment par la création de Santé Québec, officiellement formée le 1^{er} décembre 2024. La LGSSSS modifie également certains éléments de la Loi, notamment en ce qui concerne les politiques de lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité. Dorénavant, il revient à Santé Québec de soutenir les établissements sous sa gouverne dans la mise en œuvre de leur politique de lutte contre la maltraitance.

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^{er} avril 2024 et le 31 mars 2025 et fait état des dispositions du chapitre II de la Loi, notamment l'adoption et la mise en œuvre de la politique, la révision et la reddition de comptes.

¹ [L-6.3 – Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité](#)

² [Loi sur la gouvernance du système de santé et de services sociaux](#), RLRQ c. G-1.021, <https://www.legisquebec.gouv.qc.ca/fr/document/lc/G-1.021> (consulté le 5 août 2025)

Ce rapport présente également des données recueillies dans le cadre d'une reddition de comptes effectuée auprès des établissements publics³ et privés concernant la diffusion de la politique, les stratégies de communication mises en œuvre, ainsi que les actions structurantes visant à en faciliter l'application et, plus largement, à lutter contre la maltraitance. Ces informations contribueront également à appuyer le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) dans la formulation d'orientations à Santé Québec, permettant l'ajustement d'actions en cours ou à venir.

La politique de lutte contre la maltraitance

La Loi a été élaborée en s'appuyant sur un principe directeur fondamental, soit l'équilibre entre autodétermination et protection. Elle a pour objectifs d'encourager et de faciliter la détection, le signalement, ainsi que la prise en charge précoce des situations de maltraitance, dans le but d'y mettre fin ou d'en atténuer les conséquences négatives sur les personnes qui en sont victimes.

À ce sujet, la Loi prévoit, notamment, l'obligation pour tout établissement⁴ d'adopter une politique de lutte contre la maltraitance. Depuis la bonification de la Loi en 2022, cette politique doit être approuvée avec ou sans modification par le ministre de la Santé et des Services sociaux, sur recommandation du ministre responsable des Aînés.

Les modifications apportées à la Loi en 2022 ont aussi entraîné la réalisation de plusieurs travaux en partenariat avec le 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, dans le but de soutenir les établissements du RSSS dans la révision ou l'adoption, le cas échéant, de leur politique de lutte contre la maltraitance.

Ces travaux s'inscrivent également dans le cadre de la mesure 39 du Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2022-2027 – *Reconnaître et agir ensemble* (PAM 2022-2027) qui vise à « 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 ».

³ Le terme « établissements publics » regroupe les établissements publics territoriaux et autres que territoriaux de Santé Québec, ainsi que les établissements desservant une population nordique et autochtone qui ne sont pas intégrés à Santé Québec. L'utilisation du terme « établissements » réfère à la fois aux établissements publics et privés.

⁴ L'article 2 de la Loi définit « établissement » par : « un établissement au sens de la Loi sur la gouvernance du système de santé et de services sociaux ou de la Loi sur les services de santé et les services sociaux pour les Inuit et les Naskapis et le Conseil cri de la santé et des services sociaux de la Baie-James; » [L-6.3 – Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité](#)

Au cours de l'année 2023-2024, les établissements publics et privés ont été soutenus dans l'élaboration de leur politique par la tenue de webinaires et la mise à disposition de divers outils visant à les accompagner.

En 2024-2025, les efforts ont principalement porté sur la poursuite de l'analyse et de l'approbation des politiques. Un accompagnement personnalisé a été offert à certains établissements.

D'autres mesures prévues au PAM 2022-2027 sont réalisées en partenariat avec le CREGÉS et contribuent à la mise en œuvre des politiques de lutte contre la maltraitance des établissements. La mesure 17, qui vise à « Développer des outils et du contenu de formation pour contrer la maltraitance, adaptés à différents milieux de vie », en est un exemple probant. À ce sujet, une [grille d'analyse d'une situation de maltraitance dans le contexte de la Loi](#) a été conçue au cours de l'année 2024-2025. Plus précisément, cet outil vise à structurer et à soutenir l'analyse de la situation de maltraitance en prenant en considération les responsabilités et obligations légales des intervenants en matière de signalement.

La population visée

La Loi cible les personnes âgées ainsi que les autres personnes majeures en situation de vulnérabilité⁵. La politique de lutte contre la maltraitance s'adresse pour sa part aux personnes âgées et aux autres personnes majeures en situation de vulnérabilité qui reçoivent des services de santé et des services sociaux, que ce soit au sein d'une installation exploitée par l'établissement ou à domicile.

Bien que toute personne puisse subir à un moment de sa vie une situation de maltraitance, et ce, sans égard à son âge, certaines sont plus à risque de se retrouver en contexte de vulnérabilité. Les établissements doivent donc faire preuve de toute la vigilance nécessaire pour détecter la maltraitance auprès des personnes qui reçoivent des services de santé et des services sociaux.

Les établissements doivent également prendre les moyens nécessaires pour faire connaître leur politique aux personnes œuvrant pour l'établissement, ainsi qu'aux usagers, à leurs personnes proches aidantes et aux membres significatifs de leur famille.

⁵ L'article 2 de la Loi définit « personne majeure en situation de vulnérabilité » comme suit : « 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. » [L-6.3 – Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité](#)

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 à prendre en charge rapidement et efficacement les situations de maltraitance en visant la diminution des effets négatifs 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 bientraitants;
- soutenir les personnes dans leurs démarches pour contrer la maltraitance, notamment pour signaler une situation ou pour déposer une plainte auprès du commissaire aux plaintes et à la qualité des services (CPQS);
- appuyer les personnes pour signaler une situation auprès d'un intervenant désigné, conformément à l'article 17 de la Loi, lorsque les personnes qui croient être victimes de maltraitance ne sont pas visées par l'application de la politique d'un établissement;
- informer et à 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 ainsi que leurs personnes proches aidantes et les membres significatifs de leur famille des mesures mises en place pour lutter contre la maltraitance;
- assurer la compréhension et le respect de la Loi.

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 à promouvoir une culture de bientraitance, notamment par l'application de pratiques ou de procédures, ainsi qu'à

prendre les moyens nécessaires pour prévenir la maltraitance et 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 que 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 CPQS.
- 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 CPQS 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 CPQS.
- Les mesures mises en place par le CPQS pour assurer la confidentialité des renseignements permettant d'identifier toute personne qui effectue le signalement d'un cas de maltraitance.
- Les sanctions⁶, notamment les sanctions disciplinaires, qui pourraient, le cas échéant, être appliquées devant un constat de maltraitance.
- Le suivi qui doit être effectué pour toute plainte ou 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.

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

Depuis la bonification de 2022, la Loi exige que la politique comprenne également les éléments suivants selon l'article 4.1 :

⁶ La Loi comporte des sanctions pénales qui 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, que ce soit sur place 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 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 de la Loi.
- 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.

En date du 31 mars 2025, les 35 établissements publics, répartis dans les 18 régions sociosanitaires du Québec, ont une politique révisée et en vigueur qui a reçu l'approbation ministérielle. Du côté des établissements privés, à la même date, 56 des 58⁷ établissements ont reçu l'approbation formelle de leur politique. Le processus d'approbation est toujours en cours pour 2 établissements privés en raison de circonstances particulières.

Section II – Diffusion de la politique

La Loi prévoit aux articles 5 et 6 que tous les établissements doivent afficher leur politique à la vue du public et la publier sur leur site Internet. Ils doivent également, par les moyens qu'ils jugent appropriés, faire connaître cette politique aux personnes qui travaillent pour l'établissement, ainsi qu'aux usagers, y compris ceux qui reçoivent des services à domicile, à leurs personnes proches aidantes et aux membres significatifs de leur famille. Les établissements publics doivent également faire connaître leur politique aux intervenants du RSSS de leur territoire.

Pour soutenir les établissements dans l'implantation de leur politique et assurer une signature visuelle uniforme et facilement reconnaissable en ce qui a trait à la lutte contre la maltraitance dans le RSSS, un feuillet et une affiche intitulés *Ici, la maltraitance, c'est NON* peuvent être commandés au www.msss.gouv.qc.ca, dans la section « Publications ».

Selon les informations transmises dans le cadre de la reddition de comptes demandée aux établissements pour l'année 2024-2025⁸, au 31 mars 2025, les établissements publics mentionnent avoir affiché leur politique dans 85 % de leurs

⁷ Ce nombre varie d'une année à l'autre en raison des fermetures et des ouvertures des établissements. De plus, les consortiums peuvent adopter une politique qui s'applique à l'ensemble de leurs installations.

⁸ Tous les établissements publics ont complété leur reddition de comptes. Du côté des établissements privés, 6 n'ont pas transmis leur reddition de comptes complétée au MSSH. Les deux établissements privés dont la politique n'a pas encore été approuvée par le MSSH ne sont pas comptabilisés.

installations. Du côté des établissements privés ayant complété leur reddition de comptes, 98 % soutiennent avoir affiché leur politique dans un lieu accessible.

De plus, 97 % des établissements publics mentionnent avoir publié leur politique de lutte contre la maltraitance sur leur site Internet. C'est le cas de 91 % des établissements privés.

De plus, au cours de l'année 2024-2025, les établissements publics ont mis en place diverses mesures pour faire connaître et mettre en œuvre leur politique. Des outils de communication (dépliants, infolettres, capsules vidéo), ainsi que des activités interactives (webinaires, pièce de théâtre, rencontres thématiques) ont été déployés pour informer les usagers, leurs personnes proches aidantes, les membres significatifs de leur famille, les bénévoles et les employés des établissements.

Selon les données transmises par les établissements publics, au 31 mars 2025, 73 % des installations ont mis en place des actions pour faire connaître la politique de l'établissement aux usagers, aux personnes proches aidantes et aux membres significatifs de leur famille, et 79 % l'ont fait auprès des personnes œuvrant pour l'établissement.

Enfin, les établissements publics sont également tenus de faire connaître leur politique aux intervenants du RSSS œuvrant sur leur territoire. Pour appuyer cette démarche de sensibilisation, plusieurs formations abordant la maltraitance, incluant un volet relatif à la Loi bonifiée, sont offertes dans l'environnement numérique d'apprentissage (ENA) et mises à la disposition des partenaires externes à l'adresse suivante : <https://fcp-partenaires.ca>.

En ce qui concerne les établissements privés, au 31 mars 2025, 80 % ont partagé ou donné accès à des outils de sensibilisation et d'information à la lutte contre la maltraitance (dépliant, pochette d'accueil, journal interne, affiche).

Un peu de plus de la moitié (54 %) des établissements privés a souligné la journée mondiale de la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées (15 juin) ou a réalisé d'autres activités thématiques de sensibilisation sur la maltraitance ou la bientraitance.

Près de 76 % des établissements privés mentionnent avoir recours à diverses formations pour leurs employés dans le cadre de la lutte contre la maltraitance.

Section III – Révision de la politique

La révision de la politique vise son amélioration continue et, par le fait même, celle des procédures et des pratiques qui en découlent.

À cet effet, l'article 7 de la Loi prévoit que :

« Santé Québec, pour chacun de ses établissements, ou le conseil d'administration de l'établissement, selon le cas, 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 prochaine révision est prévue en 2028.

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

Les articles 8 et 9 de la Loi prévoient que la politique de lutte contre la maltraitance adoptée par les établissements doit être appliquée par les RI-RTF qui accueillent des usagers majeurs. La responsabilité de l'afficher à la vue du public et de la faire connaître aux usagers visés, aux personnes proches aidantes, aux membres significatifs de la famille de ces usagers ainsi qu'aux employés, appartient aux RI-RTF. Ces modalités s'appliquent également à tout exploitant d'une RPA.

Pour renforcer l'application de la politique de lutte contre la maltraitance, les établissements publics ont mobilisé une diversité de moyens afin de rappeler leur responsabilité aux RI, RTF et RPA, dont des infolettres, des notes de service et des capsules vidéo.

Au 31 mars 2025 :

- 91 % des établissements publics ont informé les RI qui accueillent des usagers majeurs de leur responsabilité d'afficher et de faire connaître la politique aux usagers, aux membres significatifs de la famille de ces usagers et à leurs employés;
- 83 % ont informé les RTF qui accueillent des usagers majeurs de leur responsabilité d'afficher et de faire connaître la politique aux usagers, aux membres significatifs de la famille de ces usagers et à leurs employés;
- 79 % des établissements publics ont informé les RPA de leur responsabilité d'afficher et de faire connaître la politique aux usagers, aux membres significatifs de la famille de ces usagers et à leurs employés.

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 mécanisme concerne les plaintes et les signalements reçus par le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services (CLPQS)⁹ de chaque établissement.

Comme le prévoit l'article 14 de la Loi, le CPQS doit inclure, dans le bilan des activités qu'il adresse à l'établissement, une section qui traite spécifiquement des plaintes et des signalements reçus concernant des cas de maltraitance envers les personnes majeures en situation de vulnérabilité.

Le tableau suivant précise le nombre de motifs de plaintes et d'interventions ayant donné lieu à la conclusion, par les CPQS, d'un dossier en lien avec une situation de maltraitance en 2024-2025 pour l'ensemble des établissements publics et privés du RSSS. Les dossiers de plaintes et d'interventions liés à la maltraitance peuvent comporter plusieurs motifs distincts afin d'en préciser le type (maltraitance matérielle ou financière, physique, psychologique, sexuelle, etc.). On dénombre ainsi systématiquement un nombre plus élevé de motifs que de dossiers, ce qui peut en biaiser l'interprétation dans le temps. Afin d'assurer une meilleure représentativité du nombre réel de cas de maltraitance, les données liées au nombre de dossiers sont ici ajoutées.

⁹ Avec l'entrée en vigueur de la LGSSSS, le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services est maintenant identifié comme étant le commissaire aux plaintes et à la qualité des services.

Volumétrie des plaintes et interventions (2024-2025)		
	Nombre de dossiers	Nombre de motifs
Plaintes	668	1 066
Interventions ¹⁰		
• Sur constat	1 091	1 455
• Sur signalement	10 684	12 864
Total	12 443	15 385

Source : Données non publiées SIGPAQS, Tableau de bord – Plaintes et autres insatisfactions (9 juillet 2025)

En 2024-2025, le nombre de dossiers de plaintes et d'interventions est de 12 443, ce qui correspond à une augmentation de près de 51 % par rapport à 2023-2024 (452 dossiers de plaintes et 7 796 dossiers d'interventions, pour un total de 8 248 dossiers).

En 2024-2025, le nombre total de motifs de plaintes et d'interventions s'élève quant à lui à 15 385, comparativement à 9 471 motifs de plaintes et d'interventions en 2023-2024, ce qui représente une hausse de 62 %. Plus spécifiquement, le nombre de motifs de signalements liés à des situations de maltraitance traitées par les CPQS est passé de 8 420 en 2023-2024 à 12 864 en 2024-2025, soit une augmentation de 53 %.

- les personnes dont l'inaptitude a été constatée par une évaluation médicale; Ces hausses pourraient s'expliquer cette année encore par l'élargissement des mesures de protection particulières pour les personnes majeures en situation de vulnérabilité suivantes, dont l'obligation de signalement : les personnes qui sont prises en charge par une ressource intermédiaire ou par une ressource de type familial;
- les personnes en situation de vulnérabilité 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 leurs rôles et responsabilités grâce aux nombreuses formations offertes dans le RSSS, afin de protéger toute personne majeure en situation de vulnérabilité.

¹⁰ Les CPQS peuvent intervenir de leur propre initiative (sur constat), ou lorsque des faits sont portés à leur attention (à la suite d'un signalement) (art. 673 et 698 de la LGSSSS).

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

Conclusion

Le présent exercice de reddition de comptes, portant sur la période allant du 1^{er} avril 2024 au 31 mars 2025, traite des dispositions du chapitre II de la Loi, notamment l'adoption et la mise en œuvre de la politique, la diffusion de celle-ci, la révision et la reddition de comptes. Il fait également état des efforts déployés par les établissements publics et privés pour faire connaître et mettre en œuvre leur politique de lutte contre la maltraitance.

En date du 31 mars 2025, tous les établissements publics et 56 des 58¹¹ établissements privés possèdent une politique de lutte contre la maltraitance révisée et formellement approuvée par le MSSS. Par différents moyens, ces établissements ont diffusé, fait connaître et débuté la mise en œuvre de leur politique.

Avec l'entrée en vigueur de la LGSSSS, Santé Québec, officiellement formée le 1^{er} décembre 2024, assume désormais la responsabilité de l'application de la politique de lutte contre la maltraitance, garantissant ainsi une mise en œuvre adaptée aux réalités du terrain. De son côté, le MSSS continue de définir les grandes orientations stratégiques permettant d'assurer une meilleure protection des personnes en situation de vulnérabilité. Bien que Santé Québec et le MSSS ont des rôles et responsabilités distincts, ils partagent un objectif commun, soit de lutter contre la maltraitance. À cet effet, le MSSS réitère son engagement à soutenir les milieux concernés et Santé Québec dans la mise en œuvre des obligations prévues par la Loi. Une documentation et un suivi rigoureux des actions mises en place pour lutter contre la maltraitance, de même que de l'évolution du nombre de plaintes et de signalements, sont déterminants et doivent agir comme moteurs pour la poursuite du travail de l'ensemble des acteurs concernés.

¹¹ Ce nombre varie d'une année à l'autre en raison des fermetures et des ouvertures des établissements. De plus, les consortiums peuvent adopter une politique qui s'applique à l'ensemble de leurs installations.

