



Bulletin d'information

RI-RTF

Décembre 2023 / Numéro spécial

Pour tout savoir sur l'actualité
concernant les RI-RTF

LOI VISANT À LUTTER CONTRE LA MALTRAITANCE

Mise en contexte

Loi bonifiée

Depuis le 6 avril 2022, la [Loi visant à lutter contre la maltraitance](#) a été bonifiée pour renforcer la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité. Le présent bulletin vise à informer les acteurs impliqués des mises à jour qui visent les ressources intermédiaires (RI) et les ressources de type familial (RTF).

Parmi les principaux éléments de la Loi bonifiée, on retrouve :

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



Pour en apprendre davantage sur la Loi bonifiée :

- [Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les personnes âgées et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité | Gouvernement du Québec \(quebec.ca\)](#)
- Document résumé de la Loi : [Mieux protéger – Résumé des modifications apportées par la Loi visant à renforcer la lutte contre la maltraitance envers les âgés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité ainsi que la surveillance de la qualité des services de santé et des services sociaux \(2022, chapitre 6\) – Publications du ministère de la Santé et des Services sociaux \(gouv.qc.ca\)](#)



Plan d'action gouvernemental

Lancé le 12 juin 2022, le troisième [Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2022-2027 – Reconnaître et agir ensemble](#) comprend des actions concrètes portées par 12 ministères et organismes gouvernementaux. Il inclut 56 mesures, cinq orientations et un investissement de 68 M\$. Il vise à sensibiliser la population, à développer des pratiques favorisant la bientraitance, à former différents acteurs quant à ce phénomène, à améliorer la gestion des situations de maltraitance et, finalement, à développer des connaissances liées à la maltraitance.

Définition de la maltraitance

Bien comprendre la définition est essentiel afin de lutter contre la maltraitance envers les personnes âgées et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité. Cela permet, entre autres, de repérer la maltraitance, de la signaler, de la prévenir et d'agir pour y mettre fin.

Il y a présence de maltraitance lorsqu'une attitude, une parole, un geste ou un défaut d'action appropriée, singulier ou répétitif, se produit dans une relation avec une personne, une collectivité, ou une organisation où il devrait y avoir un lien de confiance, et que cela cause, intentionnellement ou non, du tort ou de la détresse chez une personne adulte.

Il existe sept types de maltraitance reconnus au Québec :

- **Psychologique** : Attitudes, paroles, gestes ou défaut d'actions appropriées, qui constituent une atteinte au bien-être ou à l'intégrité psychologique (chantage affectif, manipulation, humiliation, insultes, etc.)
- **Physique** : Attitudes, paroles, gestes ou défaut d'actions appropriées qui portent atteinte au bien-être ou à l'intégrité physique (bousculade, coup, alimentation forcée, etc.)
- **Sexuelle** : Attitudes, paroles, gestes ou défaut d'actions appropriées à connotation sexuelle non consentis, qui portent atteinte au bien-être, à l'intégrité sexuelle (blague à caractère sexuel, privation d'intimité, etc.)

- **Matérielle et financière** : Obtention ou utilisation frauduleuse, illégale, non autorisée ou malhonnête des biens ou des documents légaux de la personne, absence d'information ou mésinformation financière ou légale (transaction bancaire sans consentement, pression pour modifier un testament, etc.)
- **Organisationnelle** : Toute situation préjudiciable créée ou tolérée par les pratiques ou les procédures d'organisations (privées, publiques ou communautaires) responsables d'offrir des soins ou des services de tous types aux personnes âgées (offre de soins ou de services inadaptée aux besoins des personnes, formation inadéquate du personnel, etc.)
- **Âgisme** : Discrimination en raison de l'âge, par des attitudes hostiles ou négatives, des gestes préjudiciables ou de l'exclusion sociale (préjugés, infantilisation ou mépris en raison de l'âge, etc.)
- **Violation des droits** : Toute atteinte aux droits et libertés individuels et sociaux (Imposition d'un traitement médical, déni du droit de choisir, etc.)

Pour en apprendre davantage sur la terminologie en vigueur au Québec : [Terminologie – Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées \(maltraitementsaines.com\)](https://maltraitementsaines.com)



La bientraitance, un facteur de protection contre la maltraitance

La bientraitance est une approche valorisant le respect de toute personne et de ses besoins, ses demandes et ses choix, y compris ses refus. Ce n'est pas le contraire ou l'absence de maltraitance, mais plutôt un levier complémentaire dans la lutte contre la maltraitance. La bientraitance peut contribuer à prévenir l'apparition de la maltraitance.

La bientraitance :

- S'exprime par des attentions et des attitudes, un savoir-faire et un savoir être collaboratifs, respectueux des valeurs, de la culture, des croyances, du parcours de vie et des droits et libertés des personnes ;
- S'exerce par des individus, des organisations ou des collectivités qui, par leurs actions, placent le bien-être des personnes au cœur de leurs préoccupations ;
- Se construit par des interactions et une recherche continue d'adaptation à l'autre et à son environnement.

Pour en apprendre davantage sur la bientraitance et le cadre de référence : [Favoriser la bientraitance envers toute personne âgée, dans tous les milieux et tous les contextes](#)

Politique de lutte contre la maltraitance et obligations pour les RI-RTF

Selon l'article 8 de la Loi bonifiée, la politique de l'établissement doit être affichée à la vue du public notamment, dans les RI et les RTF. Ces ressources doivent faire connaître cette politique aux usagers visés par la politique, aux membres significatifs de la famille de ces usagers et aux personnes qui œuvrent dans ces milieux de vie.

Pour en apprendre davantage sur la politique de lutte contre la maltraitance :

[Politique-cadre de lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité – Publications du ministère de la Santé et des Services sociaux \(gouv.qc.ca\)](#)



Le signalement obligatoire

La Loi bonifiée encourage en tout temps le signalement volontaire des situations de maltraitance. Aussi, cette même Loi bonifiée oblige tout prestataire de services de santé et de services sociaux ou tout professionnel exerçant ses fonctions ou sa profession en vertu d'un Code de professions à signaler sans délai, s'il a un motif raisonnable de croire qu'une personne aînée ou toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité est victime de maltraitance, ce qui inclut les RI-RTF.

En effet, de nombreux usagers hébergés dans les RI ou les RTF se retrouvent en situation de vulnérabilité. Il est donc impératif de demeurer alerte face aux situations de maltraitance qui pourraient malheureusement survenir. Pour ces usagers confiés en RI-RTF, le signalement obligatoire est effectué directement et sans délai auprès du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services (CLPQS) de l'établissement affilié à la ressource. Il est à noter que l'obligation de signaler s'applique également aux professionnels liés par le secret professionnel, à l'exception des avocats et des notaires.

Interdiction de mesures de représailles et de poursuite

Une personne qui, de bonne foi, fait un signalement ou participe à l'examen d'un signalement ou d'une plainte, ne peut faire l'objet de mesures de représailles telles que la rétrogradation, le congédiement, la sanction disciplinaire, le déplacement injustifié d'un usager ou la rupture d'un bail. Il est également interdit de la poursuivre en justice.

Saviez-vous que la Loi bonifiée prévoit également des sanctions pénales?

La Loi bonifiée prévoit la possibilité que, dans certaines circonstances bien précises, des enquêtes pouvant mener à des sanctions pénales soient tenues.

En savoir plus sur la formulation d'une [demande d'enquête pouvant mener à une sanction pénale](#).



Ligne Aide Maltraitance Adultes Aînés (LAMAA)

L'un des ajouts apportés par la Loi bonifiée est la constitution d'un Centre d'aide, d'évaluation et de référence comme porte d'entrée unique pour toute personne, aînée ou adulte, en situation de vulnérabilité et concernée par une situation de maltraitance.

Le mandat de constituer le Centre, qui prend la forme d'une ligne téléphonique d'aide, d'évaluation et de référence spécialisée en maltraitance, a été confié au CIUSSS du Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal.

La Ligne Aide Maltraitance Adultes Aînés (LAMAA), ligne d'écoute, d'évaluation et de référence, est maintenant en service dans toutes les régions du Québec.

En vertu de l'article 20.7 de la Loi bonifiée, la LAMAA a pour fonctions principales de :

1. recevoir l'appel d'une personne qui demande de l'information ou du soutien concernant la maltraitance et d'offrir une écoute active à cette personne ;
2. évaluer la situation décrite par la personne ainsi que son niveau de risque, notamment afin de déterminer s'il s'agit d'un cas de maltraitance ;
3. fournir de l'information sur les ressources disponibles et les recours possibles pour mettre fin à un cas de maltraitance ;
4. diriger la personne vers les intervenants les plus aptes à lui venir en aide, notamment le CLPQS ou tout autre intervenant désigné visé à l'article 17 ;
5. effectuer, avec le consentement de la personne, un suivi afin de l'accompagner dans son cheminement ou dans ses démarches.

Enfin, la LAMAA soutient les intervenants du réseau de la santé et des services sociaux, d'organismes communautaires et des milieux légaux et financiers, notamment par un service téléphonique de consultation professionnelle. Les services de la LAMAA sont offerts par téléphone uniquement, sept jours sur sept, de 8 heures à 20 heures, au 1-888-489-2287.

Pour en savoir plus, consultez le site lignemaltraitance.ca.



**Ligne Aide
Maltraitance
Adultes Aînés**

Pour en apprendre davantage

Pour de plus amples informations sur la maltraitance envers les aînés et les personnes majeures en situation de vulnérabilité, nous vous invitons à consulter les liens suivants :

- [À propos – Maltraitance envers les personnes aînées | Gouvernement du Québec \(quebec.ca\)](#)

Outils de sensibilisation disponibles sur le site des publications du MSSS :

- [La maltraitance envers les personnes aînées, c'est inacceptable ! N'hésitez pas à en parler – Publications du ministère de la Santé et des Services sociaux \(gouv.qc.ca\)](#)
- [La maltraitance, ça nous concerne tous ! – Publications du ministère de la Santé et des Services sociaux \(gouv.qc.ca\)](#)
- [La maltraitance envers les personnes aînées c'est inacceptable ! N'hésitez pas à en parler \(affiche\) – Publications du ministère de la Santé et des Services sociaux \(gouv.qc.ca\)](#)
- [Outil de repérage des situations de maltraitance envers les personnes aînées – Publications du ministère de la Santé et des Services sociaux \(gouv.qc.ca\)](#)
- [Ici, la maltraitance c'est NON \(affiche\) – Publications du ministère de la Santé et des Services sociaux \(gouv.qc.ca\)](#)
- [Ici, la maltraitance, c'est NON \(feuillet\) – Publications du ministère de la Santé et des Services sociaux \(gouv.qc.ca\)](#)

En guise de conclusion, la Loi bonifiée et le [Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes aînées 2022-2027 – Reconnaître et agir ensemble](#) visent à mieux protéger les aînés et les personnes majeures en situation de vulnérabilité, lorsqu'elles sont victimes d'une situation de maltraitance. Pour être en mesure de reconnaître d'éventuelles situations de maltraitance, il importe de bien en comprendre la définition. Les diverses références incluses dans ce bulletin permettront aux lecteurs de parfaire leurs connaissances en plus de s'outiller davantage afin de favoriser la bientraitance et d'agir convenablement dans l'éventualité où des usagers de ressources intermédiaires et de type familial pourraient subir de la maltraitance.

Pour toute question ou tout commentaire sur ce bulletin, communiquez à l'adresse suivante : guichetrirtf@msss.gouv.qc.ca

