

chapitre L-6.3

**LOI VISANT À LUTTER CONTRE LA MALTRAITANCE ENVERS LES AÎNÉS ET TOUTE AUTRE PERSONNE MAJEURE EN SITUATION DE VULNÉRABILITÉ**

CONSIDÉRANT que le bien-être des personnes et le respect de leurs droits fondamentaux sont des préoccupations de la société québécoise;

CONSIDÉRANT que, malgré les mesures législatives et administratives existantes visant à lutter contre la maltraitance, des personnes en sont encore victimes, notamment des personnes en situation de vulnérabilité;

CONSIDÉRANT que le Québec est l'une des sociétés où le vieillissement de la population est le plus marqué dans le monde et que certains aînés sont des personnes en situation de vulnérabilité;

CONSIDÉRANT que la maltraitance est inacceptable et que l'État estime qu'il est essentiel d'intervenir pour renforcer les mesures existantes afin de lutter contre la maltraitance envers ces personnes, dans le respect de leur intérêt et de leur autonomie;

LE PARLEMENT DU QUÉBEC DÉCRÈTE CE QUI SUIT :

**TABLE DES MATIÈRES**

**CHAPITRE I**  
OBJETS ET DÉFINITIONS..... 1

**CHAPITRE II**  
POLITIQUE DE LUTTE CONTRE LA MALTRAITANCE

**SECTION I**  
ADOPTION ET MISE EN OEUVRE DE LA POLITIQUE..... 3

**SECTION II**  
DIFFUSION DE LA POLITIQUE..... 5

**SECTION III**  
RÉVISION DE LA POLITIQUE..... 7

**SECTION IV**  
APPLICATION DE LA POLITIQUE PAR D'AUTRES INTERVENANTS.... 8

**SECTION V** *Abrogée, 2022, c. 6, a. 8.*

**SECTION VI**  
ADOPTION D'UNE POLITIQUE PAR D'AUTRES ORGANISMES OU RESSOURCES..... 13

**SECTION VII**  
REDDITION DE COMPTES..... 14

**CHAPITRE III**  
PROCESSUS D'INTERVENTION CONCERTÉ CONCERNANT LA MALTRAITANCE

<b>SECTION I</b>	
DISPOSITION GÉNÉRALE.....	16
<b>SECTION II</b>	
INTERVENANTS DÉSIGNÉS.....	17
<b>SECTION III</b>	
CADRE D'APPLICATION D'UN PROCESSUS D'INTERVENTION CONCERTÉ.....	19
<b>SECTION IV</b>	
ENTENTE-CADRE NATIONALE POUR LUTTER CONTRE LA MALTRAITANCE.....	20.4
<b>SECTION V</b>	
REDDITION DE COMPTES.....	20.6
<b>CHAPITRE III.1</b>	
CENTRE D'AIDE, D'ÉVALUATION ET DE RÉFÉRENCE EN MALTRAITANCE.....	20.7
<b>CHAPITRE IV</b>	
MESURES DE PROTECTION PARTICULIÈRES À CERTAINS CAS DE MALTRAITANCE.....	21
<b>CHAPITRE IV.1</b>	
CONFIDENTIALITÉ, PROTECTION CONTRE DES MESURES DE REPRÉSAILLES ET IMMUNITÉ DE POURSUITE.....	22.1
<b>CHAPITRE IV.2</b>	
INSPECTION ET ENQUÊTE.....	22.4
<b>CHAPITRE V</b>	
DISPOSITIONS MODIFICATIVES.....	23
LOI SUR L'ACCÈS AUX DOCUMENTS DES ORGANISMES PUBLICS ET SUR LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS.....	23
LOI SUR L'ADMINISTRATION FISCALE.....	24
LOI SUR LE BARREAU.....	25
CODE DES PROFESSIONS.....	26
LOI SUR LES NORMES DU TRAVAIL.....	27
LOI SUR LE NOTARIAT.....	29
LOI CONCERNANT LE PARTAGE DE CERTAINS RENSEIGNEMENTS DE SANTÉ.....	30
LOI SUR LA PROTECTION DE LA JEUNESSE.....	31
LOI SUR LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS DANS LE SECTEUR PRIVÉ.....	32
LOI SUR LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX.....	33
LOI SUR LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX POUR LES AUTOCHTONES CRIS.....	36
<b>CHAPITRE VI</b>	
DISPOSITIONS DIVERSES, TRANSITOIRES ET FINALES.....	38

## CHAPITRE I

### OBJETS ET DÉFINITIONS

2017, c. 10, c. 1.

**1.** La présente loi prévoit des mesures visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité, notamment en imposant à tout établissement l'obligation d'adopter et de mettre en oeuvre une politique de lutte contre la maltraitance envers ces personnes, en facilitant le signalement des cas de maltraitance ainsi qu'en mettant en place un processus d'intervention concernant la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité.

2017, c. 10, a. 1.

**2.** Pour l'application de la présente loi, on entend par:

«commissaire local aux plaintes et à la qualité des services» : un commissaire local aux plaintes et à la qualité des services nommé en vertu de l'article 30 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux (chapitre S-4.2) ou la personne désignée par le Conseil cri de la santé et des services sociaux de la Baie James institué en vertu de la Loi sur les services de santé et les services sociaux pour les autochtones cris (chapitre S-5);

«établissement» : un établissement au sens de la Loi sur les services de santé et les services sociaux et le Conseil cri de la santé et des services sociaux de la Baie James;

«maltraitance» : un geste singulier ou répétitif ou un défaut d'action appropriée qui se produit dans une relation où il devrait y avoir de la confiance et qui cause, intentionnellement ou non, du tort ou de la détresse à une personne;

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

«personne oeuvrant pour l'établissement» : un médecin, un dentiste, une sage-femme, un membre du personnel, un résident en médecine, un stagiaire, un bénévole ainsi que toute autre personne physique qui fournit directement des services à une personne pour le compte de l'établissement;

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

«résidence privée pour aînés» : une résidence privée pour aînés au sens de l'article 346.0.1 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux.

2017, c. 10, a. 2; 2022, c. 6, a. 1.

## CHAPITRE II

### POLITIQUE DE LUTTE CONTRE LA MALTRAITANCE

2017, c. 10, c. II.

#### SECTION I

##### ADOPTION ET MISE EN OEUVRE DE LA POLITIQUE

2017, c. 10, sec. I.

**3.** L'établissement doit adopter une politique de lutte contre la maltraitance envers les aînés et les personnes en situation de vulnérabilité qui reçoivent des services de santé et des services sociaux, que ces services soient rendus dans une installation maintenue par l'établissement ou à domicile.

Cette politique a notamment pour objet d'établir des mesures visant à prévenir la maltraitance envers ces personnes, à lutter contre celle-ci et à soutenir les personnes dans toute démarche entreprise afin de mettre fin à cette maltraitance, que celle-ci soit le fait d'une personne oeuvrant pour l'établissement ou de toute autre personne.

Le président-directeur général ou le directeur général de l'établissement, selon le cas, ou la personne qu'il désigne voit à la mise en oeuvre et à l'application de la politique, à promouvoir une culture de bientraitance au sein de l'établissement et à prendre les moyens nécessaires afin de prévenir la maltraitance et de mettre fin à tout cas de maltraitance porté à sa connaissance.

La politique doit notamment indiquer les éléments suivants:

1° la personne responsable de sa mise en oeuvre et les coordonnées pour la joindre;

1.1° l'engagement du président-directeur général ou du directeur général de l'établissement, selon le cas, ou de la personne qu'il désigne d'y promouvoir une culture de bientraitance, notamment dans le cadre de l'application de pratiques ou de procédures, et de prendre les moyens nécessaires afin de prévenir la maltraitance et de mettre fin à tout cas de maltraitance porté à sa connaissance;

2° les mesures mises en place pour prévenir la maltraitance envers les aînés et les personnes en situation de vulnérabilité qui reçoivent des services de santé et des services sociaux, telles des activités de sensibilisation, d'information ou de formation;

3° 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 commissaire local aux plaintes et à la qualité des services;

4° les modalités applicables pour que toute autre personne, y compris une personne qui n'oeuvre pas pour l'établissement, dont une personne proche aidante, puisse signaler au commissaire local aux plaintes et à la qualité des services 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;

5° les mesures de soutien disponibles pour aider une personne à formuler une plainte ou à effectuer un signalement;

6° les mesures mises en place par le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services pour assurer la confidentialité des renseignements permettant d'identifier toute personne qui effectue le signalement d'un cas de maltraitance;

7° les sanctions, notamment les sanctions disciplinaires, qui pourraient, le cas échéant, être appliquées devant un constat de maltraitance;

8° le suivi qui doit être donné à toute plainte ou à tout signalement, en favorisant l'implication de la personne victime de maltraitance à chacune des étapes, ainsi que le délai dans lequel il doit être réalisé.

Le délai de traitement de toute plainte ou de tout signalement concernant un cas de maltraitance doit être modulé selon la gravité de la situation.

Lorsque l'établissement est un établissement privé, la formulation d'une plainte ou le signalement concernant un cas de maltraitance doit s'effectuer auprès du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services du centre intégré de santé et de services sociaux qui a compétence, conformément à l'article 50.1 de la Loi modifiant l'organisation et la gouvernance du réseau de la santé et des services sociaux notamment par l'abolition des agences régionales (chapitre O-7.2). En ce cas, les mesures visées au paragraphe 6° et les modalités de suivi visées au paragraphe 8° du quatrième alinéa du présent article sont celles indiquées dans la politique du centre intégré.

2017, c. 10, a. 3; 2020, c. 24, a. 6; 2022, c. 6, a. 2.

**4.** La politique doit prévoir les adaptations nécessaires, le cas échéant, à son application par:

1° une ressource intermédiaire et une ressource de type familial visées par la Loi sur les services de santé et les services sociaux (chapitre S-4.2) et tout autre organisme, société ou personne auquel l'établissement recourt pour la prestation de ses services, notamment par entente visée à l'article 108 ou 108.1 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux ou à l'article 124 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux pour les autochtones cris (chapitre S-5);

2° une résidence privée pour aînés.

2017, c. 10, a. 4.

**4.1.** En outre de ceux prévus au quatrième alinéa de l'article 3, la politique doit indiquer les éléments suivants:

1° 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;

2° 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.

2022, c. 6, a. 3.

**4.2.** L'établissement doit soumettre sa politique, dans les 30 jours de son adoption, au ministre de la Santé et des Services sociaux qui, sur recommandation du ministre responsable des Aînés, l'approuve dans les 45 jours suivant sa réception, avec ou sans modification.

2022, c. 6, a. 3.

## SECTION II

### DIFFUSION DE LA POLITIQUE

2017, c. 10, sec. II.

**5.** L'établissement doit, dans les installations qu'il maintient, afficher sa politique à la vue du public et la publier sur son site Internet. Il doit également, par tout autre moyen qu'il détermine, faire connaître sa

politique aux usagers visés par la politique, y compris ceux qui reçoivent des services à domicile, à leurs personnes proches aidantes et aux membres significatifs de leur famille.

2017, c. 10, a. 5; 2022, c. 6, a. 4.

**6.** La personne responsable de la mise en oeuvre de la politique doit informer les personnes oeuvrant pour l'établissement du contenu de la politique et, plus particulièrement, des mesures de prévention mises en place et de la possibilité de signaler un cas de maltraitance au commissaire local aux plaintes et à la qualité des services.

Un centre intégré de santé et de services sociaux institué par la Loi modifiant l'organisation et la gouvernance du réseau de la santé et des services sociaux notamment par l'abolition des agences régionales (chapitre O-7.2) et une instance locale au sens de la Loi sur les services de santé et les services sociaux (chapitre S-4.2) doivent également faire connaître leur politique auprès des intervenants du réseau de la santé et des services sociaux agissant dans le territoire qu'ils desservent, soit les groupes de professionnels, les organismes communautaires au sens de l'article 334 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux, les entreprises d'économie sociale et les ressources privées, ainsi qu'auprès des intervenants des autres secteurs d'activité ayant un impact sur les services de santé et les services sociaux.

2017, c. 10, a. 6.

### SECTION III

#### RÉVISION DE LA POLITIQUE

2017, c. 10, sec. III.

**7.** L'établissement doit réviser sa politique et la soumettre au ministre de la Santé et des Services sociaux au plus tard tous les cinq ans, avant la date fixée par le ministre. Sur recommandation du ministre responsable des Aînés, le ministre approuve, dans les 90 jours suivant sa réception, la politique révisée, avec ou sans modification.

2017, c. 10, a. 7; 2022, c. 6, a. 5.

### SECTION IV

#### APPLICATION DE LA POLITIQUE PAR D'AUTRES INTERVENANTS

2017, c. 10, sec. IV.

**8.** Toute ressource intermédiaire ou ressource de type familial qui accueille des usagers majeurs doit appliquer la politique de lutte contre la maltraitance de l'établissement qui recourt aux services de cette ressource. Il en est de même de tout autre organisme, société ou personne auquel l'établissement recourt pour la prestation de services.

Ces ressources, organismes, sociétés et personnes sont tenus d'afficher à la vue du public et de faire connaître cette politique aux usagers visés par la politique, aux membres significatifs de la famille de ces usagers et aux personnes qui oeuvrent pour eux.

2017, c. 10, a. 8; 2022, c. 6, a. 6.

**9.** Tout exploitant d'une résidence privée pour aînés doit appliquer la politique de lutte contre la maltraitance du centre intégré de santé et de services sociaux ou de l'instance locale, selon le cas, du territoire où est située la résidence.

Il est tenu d'afficher à la vue du public et de faire connaître cette politique aux résidents, aux membres significatifs de la famille de ces résidents et aux personnes oeuvrant pour la résidence.

2017, c. 10, a. 9; 2022, c. 6, a. 7.

## SECTION V

*Abrogée, 2022, c. 6, a. 8.*

2017, c. 10, sec. V; 2022, c. 6, a. 8.

### **10.** *(Abrogé).*

2017, c. 10, a. 10; 2022, c. 6, a. 8.

### **11.** *(Abrogé).*

2017, c. 10, a. 11; 2022, c. 6, a. 8.

### **12.** *(Abrogé).*

2017, c. 10, a. 12; 2022, c. 6, a. 8.

## SECTION VI

### ADOPTION D'UNE POLITIQUE PAR D'AUTRES ORGANISMES OU RESSOURCES

2017, c. 10, sec. VI.

**13.** Le gouvernement peut, par règlement, exiger l'adoption d'une politique de lutte contre la maltraitance envers les aînés et les personnes en situation de vulnérabilité de tout organisme, de toute ressource ou de toute catégorie d'organismes ou de ressources qu'il désigne et prévoir, dans un tel cas, les adaptations nécessaires.

2017, c. 10, a. 13; 2022, c. 6, a. 9.

## SECTION VII

### REDDITION DE COMPTES

2017, c. 10, sec. VII.

**14.** Le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services doit, dans le bilan de ses activités, prévoir une section traitant spécifiquement des plaintes et des signalements qu'il a reçus concernant des cas de maltraitance envers les aînés et les personnes en situation de vulnérabilité, sans compromettre la confidentialité des dossiers de signalement, dont l'identité des personnes concernées par une plainte ou un signalement.

Le bilan annuel des activités du commissaire local doit faire état notamment des éléments suivants:

1° le nombre de plaintes et de signalements concernant des cas de maltraitance qui sont en cours d'examen ou de traitement au début et à la fin de l'exercice financier ainsi que le nombre de plaintes et de signalements reçus pour de tels cas au cours de l'exercice financier, par milieu de vie et par type de maltraitance;

2° le nombre d'interventions effectuées de sa propre initiative concernant des cas de maltraitance qui sont en cours de réalisation au début et à la fin de l'exercice financier ainsi que le nombre d'interventions

effectuées de sa propre initiative pour de tels cas au cours de l'exercice financier, par milieu de vie et par type de maltraitance;

3° le nombre de plaintes et de signalements concernant des cas de maltraitance reçus, examinés ou traités, rejetés sur examen sommaire, refusés ou abandonnés, par type de maltraitance;

4° la nature des principales recommandations qu'il a formulées concernant des cas de maltraitance au conseil d'administration de l'établissement concerné de même qu'à la direction ou au responsable des services en cause d'un tel établissement ainsi que, s'il y a lieu, à la plus haute autorité de la ressource, de l'organisme ou de la société ou encore à la personne détenant la plus haute autorité de qui relèvent les services ayant fait l'objet de plaintes ou de signalements concernant des cas de maltraitance, par type de maltraitance;

5° tout autre élément déterminé par le ministre de la Santé et des Services sociaux.

S'il s'agit du commissaire local d'un centre intégré de santé et de services sociaux, les informations contenues dans le bilan de ses activités doivent être présentées de façon à distinguer celles qui concernent le centre intégré de celles qui concernent les installations des établissements privés situées sur son territoire.

---

2017, c. 10, a. 14; 2020, c. 24, a. 7; 2022, c. 6, a. 10.

**15.** Le ministre de la Santé et des Services sociaux rend compte annuellement de l'application des dispositions du présent chapitre 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.

---

2017, c. 10, a. 15.

### **CHAPITRE III**

#### **PROCESSUS D'INTERVENTION CONCERTÉ CONCERNANT LA MALTRAITANCE**

---

2017, c. 10, c. III; 2022, c. 6, a. 11.

#### **SECTION I**

##### **DISPOSITION GÉNÉRALE**

---

2022, c. 6, a. 11.

**16.** Le ministre responsable des Aînés assume la responsabilité de lutter contre la maltraitance envers les aînés et les personnes en situation de vulnérabilité en favorisant la complémentarité et l'efficacité des mesures qui sont prises par les intervenants des milieux concernés et qui sont destinées à prévenir, à repérer et à lutter contre la maltraitance.

À cette fin, il coordonne la mise en place dans chaque région sociosanitaire d'un processus d'intervention concerté concernant la maltraitance qui tient compte des réalités spécifiques de la région, notamment par la conclusion de l'entente-cadre nationale visée à l'article 20.4.

---

2017, c. 10, a. 16; 2022, c. 6, a. 11.



## SECTION II

### INTERVENANTS DÉSIGNÉS

---

2022, c. 6, a. 11.

**17.** Dans le cadre de son application, le processus d'intervention concerté doit permettre à tout aîné ou à toute personne en situation de vulnérabilité qui croit être victime de maltraitance et qui n'est pas visé par l'application de la politique de lutte contre la maltraitance d'un établissement 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 une telle politique est victime de maltraitance de formuler une plainte ou d'effectuer un signalement aux intervenants désignés par les organismes suivants:

1° un centre intégré de santé et de services sociaux, une instance locale et le Conseil cri de la santé et des services sociaux de la Baie James;

2° un corps de police, lorsque les faits au soutien de la plainte ou du signalement peuvent constituer une infraction criminelle ou pénale;

3° le curateur public, lorsque la personne est sous tutelle ou qu'un mandat de protection la concernant a été homologué, ou encore lorsque son inaptitude à prendre soin d'elle-même ou à administrer ses biens a été constatée par une évaluation médicale, mais qu'elle ne bénéficie pas d'une mesure de protection;

4° la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, lorsque les faits au soutien de la plainte ou du signalement peuvent constituer un cas de discrimination, d'exploitation ou de harcèlement au sens de la Charte des droits et libertés de la personne (chapitre C-12);

5° l'Autorité des marchés financiers, lorsqu'il s'agit d'un cas de maltraitance financière qui est le fait d'une personne assujettie à son encadrement.

Le ministre peut désigner toute autre personne ou tout autre organisme aux fins de recevoir une plainte ou un signalement conformément au présent article.

---

2017, c. 10, a. 17; 2022, c. 6, a. 11; 2020, c. 11, a. 254.

**18.** Le directeur des poursuites criminelles et pénales désigne un intervenant pour l'application de la section III du présent chapitre.

---

2017, c. 10, a. 18; 2022, c. 6, a. 11.

## SECTION III

### CADRE D'APPLICATION D'UN PROCESSUS D'INTERVENTION CONCERTÉ

---

2022, c. 6, a. 11.

**19.** Un processus d'intervention concerté a pour objectif la mise en œuvre de l'une des mesures suivantes:

1° la concertation d'au moins deux intervenants désignés pour évaluer rapidement et avec justesse un cas de maltraitance afin d'y mettre fin, notamment par la mise en commun de leur expertise et la communication de renseignements qu'ils détiendraient en lien avec le cas;

2° la coordination des actions, des enquêtes ou des autres procédures d'au moins deux intervenants désignés pour assurer l'efficacité d'une intervention visant à mettre fin à un cas de maltraitance et pour minimiser l'impact négatif de cette intervention sur l'aîné ou la personne en situation de vulnérabilité qui est victime de maltraitance;

3° une intervention du système judiciaire pour protéger adéquatement l'aîné ou la personne en situation de vulnérabilité qui est victime de maltraitance, notamment au moyen d'une ordonnance de protection visée à l'article 509 du Code de procédure civile (chapitre C-25.01).

Le déclenchement d'un processus d'intervention concerté 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 celui-ci. Il 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. L'obtention d'un tel consentement n'est toutefois pas nécessaire lorsqu'il doit être donné par le tuteur ou le mandataire de cet aîné ou de cette personne en situation de vulnérabilité et que celui-ci est, selon la plainte ou le signalement, la personne maltraitante.

2017, c. 10, a. 19; 2022, c. 6, a. 11; 2020, c. 11, a. 254.

**20.** Lorsqu'un intervenant désigné estime que le déclenchement d'un processus d'intervention concerté favoriserait la possibilité de mettre fin à un cas de maltraitance, il doit fournir à l'aîné ou à la personne en situation de vulnérabilité des informations en lien avec la portée des actions qui pourraient être entreprises, l'appui dont il pourrait bénéficier et les suites à entrevoir. S'il le juge opportun, l'intervenant désigné peut également lui fournir des informations sur les services de santé ou les services sociaux dont pourrait bénéficier la personne maltraitante.

2017, c. 10, a. 20; 2022, c. 6, a. 11.

**20.1.** Un intervenant désigné doit obtenir le consentement de l'aîné ou de la personne en situation de vulnérabilité au déclenchement d'un processus d'intervention concerté et à la communication à d'autres intervenants désignés des renseignements personnels le concernant et qui sont nécessaires pour permettre l'intervention concertée visant à mettre fin au cas de maltraitance dont il est victime.

Malgré le premier alinéa, un intervenant désigné peut procéder au déclenchement d'un processus d'intervention concerté et communiquer à d'autres intervenants désignés des renseignements personnels concernant un aîné ou une personne en situation de vulnérabilité, sans son consentement:

1° lorsque ce consentement doit être donné par le tuteur ou le mandataire de cet aîné ou de cette personne en situation de vulnérabilité et que celui-ci est, selon la plainte ou le signalement, la personne maltraitante;

2° 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.

Pour l'application du paragraphe 2° du deuxième alinéa, 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 identifiable.

2022, c. 6, a. 11; 2020, c. 11, a. 254.

**20.2.** Un intervenant désigné ayant procédé au déclenchement d'un processus d'intervention concerté doit, lorsque celui-ci a pris fin, informer tout autre intervenant désigné y ayant été impliqué de la nature de la prise en charge de la situation de maltraitance effectuée.

2022, c. 6, a. 11.

**20.3.** Lorsque la plainte ou le signalement reçu par un intervenant désigné ne donne pas lieu au déclenchement d'un processus d'intervention concerté, il peut obtenir un soutien ou des conseils d'un autre

intervenant désigné quant aux orientations à prendre et aux actions à poser afin de mettre fin au cas de maltraitance. Il demeure alors responsable d'assurer le suivi de la plainte ou du signalement.

2022, c. 6, a. 11.

## SECTION IV

### ENTENTE-CADRE NATIONALE POUR LUTTER CONTRE LA MALTRAITANCE

2022, c. 6, a. 11.

**20.4.** Le ministre responsable des Aînés conclut une entente-cadre nationale pour lutter contre la maltraitance envers les aînés et les personnes en situation de vulnérabilité avec le ministre de la Sécurité publique, le ministre de la Justice, le ministre de la Santé et des Services sociaux, le directeur des poursuites criminelles et pénales, l'Autorité des marchés financiers, la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, le curateur public et tout autre ministère ou organisme jugé utile.

Cette entente-cadre doit notamment prévoir les éléments suivants:

1° les principes directeurs qui soutiennent son application et les modalités relatives à l'implication des intervenants désignés dans le cadre du processus d'intervention concerté;

2° la mise en place des comités suivants:

a) un comité national directeur qui est responsable de développer une vision d'ensemble aux fins de l'application et du suivi de l'entente-cadre ainsi que du processus d'intervention concerté;

b) un comité national aviseur qui est responsable d'assurer la coordination de l'application et du suivi de l'entente-cadre ainsi que du processus d'intervention concerté dans l'ensemble des régions sociosanitaires;

c) pour chaque région sociosanitaire, un comité régional d'implantation qui est responsable d'assurer la coordination de l'application et du suivi de l'entente-cadre ainsi que de l'implantation du processus d'intervention concerté;

3° l'obligation conjointe des parties à l'entente-cadre d'élaborer des outils de soutien à l'intervention et de voir à leur actualisation;

4° l'obligation des parties visées à l'article 17 et du directeur des poursuites criminelles et pénales d'exercer les fonctions suivantes:

a) élaborer une procédure interne relative aux modalités liées au déclenchement d'un processus d'intervention concerté et, le cas échéant, voir à son actualisation;

b) désigner un représentant ayant notamment pour fonction d'offrir son soutien aux fins de toute décision relative au déclenchement d'un processus d'intervention concerté;

c) diffuser, selon le mode établi dans l'entente-cadre, le nom et les coordonnées des intervenants désignés visés à l'article 17.

2022, c. 6, a. 11.

**20.5.** Un centre intégré de santé et de services sociaux ainsi qu'un corps de police visés à l'article 17 doivent collaborer à la mise en œuvre de l'entente-cadre nationale en exerçant les fonctions prévues au paragraphe 4° du deuxième alinéa de l'article 20.4.

2022, c. 6, a. 11.

## SECTION V

### REDDITION DE COMPTES

2022, c. 6, a. 11.

**20.6.** Le ministre responsable des Aînés rend compte annuellement de l'application des dispositions du présent chapitre 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.

2022, c. 6, a. 11.

## CHAPITRE III.1

### CENTRE D'AIDE, D'ÉVALUATION ET DE RÉFÉRENCE EN MALTRAITANCE

2022, c. 6, a. 11.

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

Ce centre a notamment pour fonctions:

1° de 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° d'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° de fournir de l'information sur les ressources disponibles et les recours possibles pour mettre fin à un cas de maltraitance;

4° de référer la personne vers les intervenants les plus aptes à lui venir en aide, notamment le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services compétent ou tout autre intervenant désigné visé à l'article 17;

5° d'effectuer, avec le consentement de la personne, un suivi afin de l'accompagner dans son cheminement ou dans ses démarches.

2022, c. 6, a. 11.

**20.8.** Le ministre peut confier, par entente, l'organisation et l'administration du centre d'aide, d'évaluation et de référence en maltraitance à un établissement ou à tout autre organisme.

2022, c. 6, a. 11.

## CHAPITRE IV

### MESURES DE PROTECTION PARTICULIÈRES À CERTAINS CAS DE MALTRAITANCE

2017, c. 10, c. IV; 2022, c. 6, a. 12.

**21.** Tout prestataire de services de santé et de services sociaux ou tout professionnel au sens du Code des professions (chapitre C-26) qui, dans l'exercice de ses fonctions ou de sa profession, a un motif raisonnable de croire qu'une personne est victime de maltraitance doit signaler sans délai le cas pour les personnes suivantes:

1° tout usager majeur qui est hébergé dans une installation maintenue par un établissement qui exploite un centre d'hébergement et de soins de longue durée;

2° tout usager majeur qui est pris en charge par une ressource intermédiaire ou par une ressource de type familial;

3° toute personne majeure qui est en tutelle ou à l'égard de laquelle un mandat de protection a été homologué;

4° toute personne majeure dont l'inaptitude à prendre soin d'elle-même ou à administrer ses biens a été constatée par une évaluation médicale, mais qui ne bénéficie pas d'une mesure de protection;

5° toute autre personne en situation de vulnérabilité qui réside dans une résidence privée pour aînés.

Le signalement est effectué auprès du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services compétent lorsque la personne majeure concernée est visée par l'application de la politique de lutte contre la maltraitance d'un établissement ou, dans les autres cas, à un intervenant désigné visé à l'article 17, pour qu'il soit traité conformément aux chapitres II ou III, selon le cas.

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

Quiconque contrevient aux dispositions du premier alinéa commet une infraction et est passible d'une amende de 2 500 \$ à 25 000 \$. En cas de récidive, ces montants sont portés au double.

2017, c. 10, a. 21; 2020, c. 24, a. 8; 2022, c. 6, a. 13; 2020, c. 11, a. 254.

**21.1.** Commet une infraction et est passible d'une amende de 5 000 \$ à 125 000 \$, dans le cas d'une personne physique, ou d'une amende de 10 000 \$ à 250 000 \$, dans les autres cas:

1° quiconque commet un acte de maltraitance envers un usager majeur qui est hébergé dans une installation maintenue par un établissement qui exploite un centre d'hébergement et de soins de longue durée, un usager majeur qui est pris en charge par une ressource intermédiaire ou par une ressource de type familial ou le résident d'une résidence privée pour aînés, sur les lieux d'une telle installation, ressource ou résidence;

2° un établissement, le responsable ou l'exploitant d'une ressource ou d'une résidence ou le membre de leur personnel qui commet un acte de maltraitance envers un usager ou un résident visé au paragraphe 1°, alors que cet usager ou ce résident se trouve, sous la responsabilité de l'établissement, du responsable ou de l'exploitant, selon le cas, à l'extérieur des lieux visés au paragraphe 1°;

3° une personne qui, dans l'exercice de ses fonctions, commet un acte de maltraitance envers un usager majeur à qui elle fournit directement des services de santé ou des services sociaux à domicile pour le compte d'un établissement.

En cas de récidive, les montants des amendes sont portés au double.

Pour l'application du présent article, sont visés le résident d'une résidence privée pour aînés et la personne qui reçoit des services de santé et des services sociaux à domicile qui sont des personnes en situation de vulnérabilité au sens de l'article 2.

2022, c. 6, a. 14.

**22.** Le gouvernement peut, par règlement, déterminer que l'obligation de signalement prévu à l'article 21 s'applique à l'égard d'autres personnes recevant des services de santé et des services sociaux.

2017, c. 10, a. 22.

## CHAPITRE IV.1

### CONFIDENTIALITÉ, PROTECTION CONTRE DES MESURES DE REPRÉSAILLES ET IMMUNITÉ DE POURSUITE

2022, c. 6, a. 15.

**22.1.** Un commissaire local aux plaintes et à la qualité des services ou un intervenant désigné visé à l'article 17 doit prendre toutes les mesures nécessaires afin de s'assurer que soit préservée la confidentialité des renseignements permettant d'identifier une personne qui formule une plainte ou qui effectue un signalement, sauf avec le consentement de cette personne. Toutefois, un tel commissaire ou un tel intervenant peut communiquer l'identité de cette personne à un corps de police.

2022, c. 6, a. 15.

**22.2.** Il est interdit d'exercer des mesures de représailles contre une personne qui, de bonne foi, formule une plainte, effectue un signalement ou collabore à l'examen d'une plainte ou au traitement d'un signalement.

Il est également interdit de menacer une personne de mesures de représailles pour qu'elle s'abstienne de formuler une plainte, d'effectuer un signalement ou de collaborer à l'examen d'une plainte ou au traitement d'un signalement.

Sont présumés être des mesures de représailles la rétrogradation, la suspension, le congédiement ou le déplacement d'une personne ainsi que toute sanction disciplinaire ou autre mesure portant atteinte à son emploi ou à ses conditions de travail. Sont également présumés être des mesures de représailles le déplacement d'un usager ou d'un résident, la rupture de son bail de même que l'interdiction ou la restriction de visites à l'usager ou au résident.

Quiconque menace ou intimide une personne ou tente d'exercer ou exerce des représailles contre elle au motif qu'elle se conforme à la présente loi, qu'elle exerce un droit qui y est prévu ou qu'elle dénonce un comportement y contrevenant commet une infraction et est passible d'une amende de 2 000 \$ à 20 000 \$, dans le cas d'une personne physique, et de 10 000 \$ à 250 000 \$, dans les autres cas. En cas de récidive, ces montants sont portés au double.

2022, c. 6, a. 15.

**22.3.** Une personne ne peut être poursuivie en justice pour avoir, de bonne foi, formulé une plainte, effectué un signalement ou collaboré à l'examen d'une plainte ou au traitement d'un signalement, quelles que soient les conclusions rendues.

2022, c. 6, a. 15.

## CHAPITRE IV.2

### INSPECTION ET ENQUÊTE

2022, c. 6, a. 15.

**22.4.** Le ministre peut autoriser toute personne à agir comme inspecteur pour vérifier l'application de la présente loi.

Un inspecteur peut, dans l'exercice de ses fonctions:

1° pénétrer, à toute heure raisonnable, dans tout lieu où une politique de lutte contre la maltraitance est appliquée;

2° prendre des photographies ou faire des enregistrements des lieux et des biens qui s'y trouvent;

3° exiger la communication pour examen ou reproduction de tout document ou fichier, si elle a des motifs raisonnables de croire qu'ils contiennent des renseignements relatifs à l'application de la présente loi ou d'un règlement pris pour son application.

Lorsque le lieu visé au paragraphe 1° du premier alinéa est assimilable à une demeure pour l'occupant, l'inspecteur doit obtenir son consentement avant de procéder à la visite.

2022, c. 6, a. 15.

**22.5.** Un inspecteur peut, par une demande qu'il transmet par poste recommandée ou par signification à personne, exiger de toute personne, dans le délai raisonnable qu'il fixe, qu'elle lui communique par poste recommandée ou par signification à personne tout renseignement ou document relatif à l'application de la présente loi ou d'un règlement pris pour son application.

2022, c. 6, a. 15.

**22.6.** Le ministre peut désigner toute personne pour enquêter sur toute matière relative à l'application de la présente loi ou d'un règlement pris pour son application.

2022, c. 6, a. 15.

**22.7.** Un inspecteur ou un enquêteur doit, sur demande, se nommer et exhiber le certificat attestant sa qualité.

2022, c. 6, a. 15.

**22.8.** Quiconque entrave ou tente d'entraver de quelque façon que ce soit l'exercice des fonctions d'un inspecteur ou d'un enquêteur, notamment en le trompant par réticence ou par fausse déclaration ou, dans le cas d'un inspecteur, en refusant de lui fournir un document ou un fichier qu'il peut exiger en vertu de la présente loi, commet une infraction et est passible d'une amende de 5 000 \$ à 50 000 \$, dans le cas d'une personne physique, ou d'une amende de 15 000 \$ à 150 000 \$, dans les autres cas. En cas de récidive, ces montants sont portés au double.

2022, c. 6, a. 15.

**22.9.** Un inspecteur ou un enquêteur ne peut être poursuivi en justice pour une omission ou un acte accompli de bonne foi dans l'exercice de ses fonctions.

2022, c. 6, a. 15.

## CHAPITRE V

### DISPOSITIONS MODIFICATIVES

2017, c. 10, c. V.

### LOI SUR L'ACCÈS AUX DOCUMENTS DES ORGANISMES PUBLICS ET SUR LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

**23.** *(Modification intégrée au c. A-2.1, a. 59.1).*

2017, c. 10, a. 23.

### LOI SUR L'ADMINISTRATION FISCALE

**24.** *(Modification intégrée au c. A-6.002, a. 69.0.0.11).*

2017, c. 10, a. 24.

LOI SUR LE BARREAU

**25.** *(Modification intégrée au c. B-1, a. 131).*

2017, c. 10, a. 25.

CODE DES PROFESSIONS

**26.** *(Modification intégrée au c. C-26, a. 60.4).*

2017, c. 10, a. 26.

LOI SUR LES NORMES DU TRAVAIL

**27.** *(Modification intégrée au c. N-1.1, a. 3.1).*

2017, c. 10, a. 27.

**28.** *(Modification intégrée au c. N-1.1, a. 122).*

2017, c. 10, a. 28.

LOI SUR LE NOTARIAT

**29.** *(Modification intégrée au c. N-3, a. 14.1).*

2017, c. 10, a. 29.

LOI CONCERNANT LE PARTAGE DE CERTAINS RENSEIGNEMENTS DE SANTÉ

**30.** *(Modification intégrée au c. P-9.0001, a. 102).*

2017, c. 10, a. 30.

LOI SUR LA PROTECTION DE LA JEUNESSE

**31.** *(Modification intégrée au c. P-34.1, a. 72.8).*

2017, c. 10, a. 31.

LOI SUR LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS DANS LE SECTEUR PRIVÉ

**32.** *(Modification intégrée au c. P-39.1, a. 18.1).*

2017, c. 10, a. 32.

LOI SUR LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX

**33.** *(Modification intégrée au c. S-4.2, a. 19.0.1).*

2017, c. 10, a. 33.

**34.** *(Modification intégrée au c. S-4.2, a. 33).*

2017, c. 10, a. 34.



**35.** *(Modification intégrée au c. S-4.2, a. 505).*

2017, c. 10, a. 35.

## LOI SUR LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX POUR LES AUTOCHTONES CRIS

**36.** *(Modification intégrée au c. S-5, a. 7).*

2017, c. 10, a. 36.

**37.** *(Modification intégrée au c. S-5, a. 18).*

2017, c. 10, a. 37.

## CHAPITRE VI

### DISPOSITIONS DIVERSES, TRANSITOIRES ET FINALES

2017, c. 10, c. VI.

**38.** Chaque établissement doit adopter sa politique de lutte contre la maltraitance visée à l'article 3 au plus tard le 30 novembre 2018.

2017, c. 10, a. 38.

**39.** *(Abrogé).*

2017, c. 10, a. 39; 2022, c. 6, a. 16.

**40.** Le ministre responsable des Aînés est responsable de l'application de la présente loi, à l'exception des chapitres II, IV.1 et IV.2 dont l'application relève du ministre de la Santé et des Services sociaux.

2017, c. 10, a. 40; 2022, c. 6, a. 17.



*La ministre responsable des Aînés exerce les fonctions et les responsabilités prévues par la loi. Décret 785-2023 du 10 mai 2023, (2023) 155 G.O. 2, 1955.*

**41.** *(Omis).*

2017, c. 10, a. 41.

