

PAR COURRIEL

Québec, le 25 juin 2024

AUX PHARMACIENNES ET AUX PHARMACIENS

Objet : Obligation pour les pharmaciennes et les pharmaciens de signaler les cas de maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité

Mesdames,
Messieurs,

Depuis le 6 avril 2022, la [Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité](#) (RLRQ, chapitre L-6.3) a été bonifiée afin d'assurer leur bien-être et le respect de leurs droits fondamentaux. La présente vise à rappeler aux pharmaciennes et aux pharmaciens leurs obligations en vertu de cette loi.

Par leur lien privilégié avec une clientèle pouvant se composer de personnes aînées et de personnes majeures en situation de vulnérabilité, les pharmaciennes et les pharmaciens sont des acteurs importants pouvant contribuer au repérage d'indices de maltraitance (exemples : comportement inapproprié d'un proche, fonds insuffisants – de manière inhabituelle - pour payer sa médication, blessure inexpiquée). Il importe de les valider avec la personne qui en est victime, si possible, et de signaler la situation, s'il y a lieu. Il est donc impératif pour les pharmaciennes et les pharmaciens de demeurer alertes face aux situations de maltraitance qui pourraient malheureusement survenir.

À cet effet, l'article 21 de la *Loi* prévoit que :

« 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 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 ».

Bien comprendre la définition de la maltraitance est essentiel afin de la prévenir, de la repérer, de la signaler et d'agir pour y mettre fin. Selon la *Loi*, on parle de maltraitance lorsqu'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 ».

Il existe sept types de maltraitance reconnus au Québec : la maltraitance psychologique, physique, sexuelle, matérielle et financière, organisationnelle, l'âgisme et la violation des droits. Elle peut se présenter sous deux formes : la violence et la négligence. Pour en apprendre davantage sur la terminologie en vigueur au Québec, consultez le [Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2022-2027](#).

Plusieurs personnes vivant de la maltraitance se montrent hésitantes à faire une demande d'aide. Les professionnels tels que les pharmaciennes et les pharmaciens peuvent faciliter celle-ci, étant donné leur service de proximité et la confiance que leur accorde leur clientèle. En rendant leurs services accessibles et en offrant un accompagnement confidentiel et respectueux, les pharmaciennes et les pharmaciens peuvent faciliter le dévoilement de la maltraitance chez leur clientèle âgée ou majeure en situation de vulnérabilité et ainsi signaler la situation ou orienter la personne pour qu'elle soit prise en charge.

Pour bon nombre de raisons, les professionnels peuvent se trouver hésitants, voire résistants, à investiguer les situations de maltraitance. Il importe de se rappeler que malgré ces craintes, l'obligation de signaler demeure. Ainsi, au sens de l'article 21 de la *Loi* citée précédemment, même les personnes liées par le secret professionnel (à l'exception des notaires et des avocats) sont tenues de faire un signalement s'ils ont un motif raisonnable de croire, dans l'exercice de leurs fonctions, qu'une personne est victime de maltraitance. Le signalement doit être effectué, directement et sans délai, au commissaire local aux plaintes et à la qualité des services (CLPQS) concerné. Pour connaître les coordonnées du ou des commissaire(s) de votre région, vous pouvez consulter la [liste des CLPQS](#). Un professionnel qui ne remplit pas son devoir de signalement est passible d'une amende de 2 500 \$ à 25 000 \$, qui peut être doublée en cas de récidive. Par souci de transparence, le professionnel est encouragé à informer la personne visée par le signalement des démarches entreprises par ce dernier.

Toutefois, le consentement de la personne maltraitée n'est pas obligatoire pour les personnes visées à l'article 21.

Il importe de rappeler qu'une personne qui, de bonne foi, fait un signalement ou participe à l'examen d'un signalement ou d'une plainte, est protégée contre les mesures de représailles telles que la rétrogradation, le congédiement ou la sanction disciplinaire ainsi que les poursuites judiciaires, et ce, quelles que soient les conclusions rendues.

La Ligne Aide Maltraitance Adultes Aînés (LAMAA), ligne d'écoute, d'évaluation et de référence, est en service dans toutes les régions du Québec. Ce service s'adresse à toute personne (intervenant ou professionnel) qui, dans le cadre de son travail, fait face à une situation de maltraitance envers une personne aînée ou une personne majeure en situation de vulnérabilité, potentielle ou avérée. En consultant ce service, la personne se sentira mieux outillée pour intervenir auprès de la clientèle visée et comprendre ses responsabilités professionnelles. Elle accompagne également les personnes aînées et majeures en situation de vulnérabilité ou leurs proches qui sont victimes, témoins ou qui se questionnent au sujet de la maltraitance. Les pharmaciennes et les pharmaciens peuvent donc référer leur clientèle à ce service, en cas de besoin.

La LAMAA est accessible tous les jours de la semaine, de 8 h à 20 h. Les services sont offerts en composant le 1-888-489-2287 ou en visitant le site web lignemaltraitance.ca où il est possible de prendre rendez-vous.

Finalement, vous trouverez, en annexe, une liste d'outils de communication pour les pharmaciennes et les pharmaciens ainsi que leurs collègues visant à informer leur clientèle.

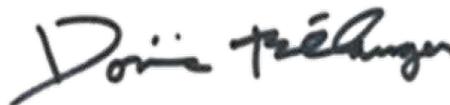
Veuillez agréer, Mesdames, Messieurs, l'expression de nos sentiments les meilleurs.

La Directrice adjointe de la bienveillance ,
et de la lutte contre la maltraitance



Marie-France Hallé

Le Directeur des affaires
pharmaceutiques et du médicament



Dominic Bélanger

Annexe 1
Boîte à outils

Outils pour les pharmaciennes, les pharmaciens et les autres membres du personnel	
<p>Affiche : <i>La maltraitance envers les personnes âgées et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité, c'est tolérance zéro!</i></p>	<p>La maltraitance envers les personnes âgées et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité, c'est tolérance zéro! (Affiche) - Publications du ministère de la Santé et des Services sociaux (gouv.qc.ca)</p>
<p>Brochure : <i>Outil de repérage des situations de maltraitance envers les personnes âgées</i></p> <p>* Disponible en version anglaise</p>	<p>Outil de repérage des situations de maltraitance envers les personnes âgées - Publications du ministère de la Santé et des Services sociaux (gouv.qc.ca)</p>
<p>Carte professionnelle : Carte Ligne Aide Maltraitance Adultes Aînés</p> <p>* Disponible en version anglaise</p>	<p>Carte Ligne Aide Maltraitance Adultes Aînés - Publications du ministère de la Santé et des Services sociaux (gouv.qc.ca)</p>
Outils s'adressant à la clientèle de la pharmacie	
<p>Dépliant : <i>La maltraitance envers les personnes âgées et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité. C'est tolérance zéro! N'hésitez pas à en parler et à agir.</i></p> <p>* Disponible en version anglaise</p>	<p>La maltraitance envers les personnes âgées et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité. C'est tolérance zéro! N'hésitez pas à en parler et à agir. - Publications du ministère de la Santé et des Services sociaux (gouv.qc.ca)</p>
<p>Dépliant : <i>La maltraitance, ça nous concerne tous!</i></p> <p>* Disponible en plusieurs langues (peut s'avérer utile dans les grands centres comme Montréal)</p>	<p>La maltraitance, ça nous concerne tous! - Publications du ministère de la Santé et des Services sociaux (gouv.qc.ca)</p>