



Lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité

Entrée en vigueur le : 29-04-2016

Dernière révision le : 26-06-2024

Prochaine révision : 26-06-2028

Adopté par la direction : 29-04-2016

05-08-2024

Nom : Alain Lavertu, Directeur général

Soumission au MSSS le : 12-08-2024

Élaboration / Révision / Responsable de la politique

Nom : Lyne Boutin

Titre : Directrice des soins infirmiers

Signature :

Coordonnées :

lyne_boutin@ssss.gouv.qc.ca

819-344-2940 extension 2

Destinataires : Ensemble des intervenants, des professionnels, du comité des usagers, des proches aidants, des bénévoles et des visiteurs du CHSLD Foyer Sts-Anges

Documents associés :

Politique «PO-04-002» Lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité, CIUSSMCQ.

TABLE DES MATIÈRES

ACRONYMES.....	2
PRÉAMBULE.....	3
1. DÉFINITIONS.....	3
2. POLITIQUE DE LUTTE CONTRE LA MALTRAITANCE.....	4
2.1 Objectifs généraux.....	4
2.2 Objectifs spécifiques	4
2.3 Accessibilité	4
2.4 Stratégies de promotion et de diffusion de la politique.....	5
3. PRÉVENTION, SENSIBILISATION ET FORMATION.....	5
3.1 Sensibilisation et prévention	5
3.2 Formation	6
4. GESTION DE LA MALTRAITANCE.....	6
4.1 Signalement OBLIGATOIRE.....	7
4.2 Plainte	8
4.3 Signalement non obligatoire.....	10
4.4 Délai de traitement des signalements obligatoires et non obligatoires	10
4.5 Soutien pour toute personne impliquée	11
4.6 Protection contre les représailles	12
5. SANCTIONS	12
5.1 Sanctions administratives ou disciplinaires.....	12
5.2 Sanctions pénales.....	13
5.3 Demande d'enquête pouvant mener à des sanctions pénales	13
6. PROCESSUS D'INTERVENTION CONCERTÉE (PIC)	14
7. CENTRE D'ENTRAIDE, D'ÉVALUATION ET DE RÉFÉRENCE EN MALTRAITANCE.....	15
8. RÔLES ET RESPONSABILITÉS	16
Annexe 1 Activités de prévention / promotion / formation.....	17
Annexe 2 Terminologie de la maltraitance	19
Annexe 3 Cheminement des signalement	21
Annexe 4 Schéma des étapes de gestion de situations de maltraitance (partenaires CIUSSS)	25

ACRONYMES

CAAP	Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes
CLPQS	Commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services
LAMAA	Ligne d'aide à la maltraitance Adultes Aînés
Loi	L-6.3 Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité
LSSSS	Loi sur les services de santé et les services sociaux, RLRQ, c.s – 4.2
PIC	Processus d'intervention concerté
PRMO	Personne responsable de la mise en œuvre de la politique contre la maltraitance envers les aînés et les personnes majeurs en situation de vulnérabilité
RSSS	Réseau de la santé et des services sociaux

PRÉAMBULE

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, « Loi visant à lutter contre la maltraitance ») a été sanctionnée en 2017. Elle facilite et encourage l'identification précoce, le signalement et la prise en charge sans délai de toutes les situations de maltraitance, afin de les faire cesser ou d'en minimiser les conséquences néfastes. En 2022, la Loi a été bonifiée afin de mieux les protéger.

1. DÉFINITIONS

Bienveillance

La bienveillance est une approche valorisant le respect de toute personne, ses besoins, ses demandes et ses choix, y compris ses refus. Elle s'exprime par des attentions et des attitudes, un savoir-être et un savoir-faire collaboratif, respectueux des valeurs, de la culture, des croyances, du parcours de vie et des droits et libertés des personnes. Elle 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. Elle se construit par des interactions et une recherche continue d'adaptation à l'autre et à son environnement¹.

Bienveillance

La bienveillance est l'expression de l'attention, de la gentillesse, de l'empathie, de la sollicitude et de l'indulgence repose sur le bien-être envers toute personne².

Établissement

CHSLD Foyer Sts-Anges de Ham-Nord.

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 personne³ ».

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 qui peut être d'ordre physique, cognitif ou psychologique tel une déficience physique ou intellectuelle ou un trouble du spectre de l'autisme⁴.

Personne œuvrant 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'Établissement⁵.

¹⁻² Plan d'action ministériel 2022-2027, p. 26.

³ L-6.3, art 2 (5).

⁴ L-6.3, art 2 (4).

⁵ L-6.3, art 2 (5).

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 (RPA), d'une ressource intermédiaire (RI) ou d'une ressource de type familial (RTF), incluant celle qui exerce des activités décrites aux articles 39.7 et 39.8 du *Code des professions*⁶ (chapitre C-26) ainsi que l'exploitant ou le responsable de la résidence ou de la ressource, le cas échéant⁷.

2. POLITIQUE DE LUTTE CONTRE LA MALTRAITANCE

2.1 Objectifs généraux

Par cette politique, le **directeur du Foyer Sts-Anges de Ham-Nord** s'engage à :

- Promouvoir une culture de bienveillance;
- Assurer l'identification, le signalement et la prise en charge de toutes les situations de maltraitance;
- Appliquer les procédures appropriées;
- Prendre les moyens nécessaires afin de prévenir et contrer toute forme de maltraitance;
- Mettre fin à tous les cas de maltraitance portés à sa connaissance.

2.2 Objectifs spécifiques

- Informer et outiller l'ensemble des acteurs concernés sur l'obligation de signaler certaines situations de maltraitance;
- S'assurer que des mesures appropriées à la situation soient déployées sans délai pour protéger la personne et faire cesser la maltraitance;
- S'assurer que les mesures appropriées soient prises envers toute personne qui adopte, ignore ou encourage des comportements menant à la maltraitance;
- Faciliter le signalement des cas de maltraitance et, lorsqu'indiqué, l'accès au processus d'intervention concerté (PIC).

2.3 Accessibilité

La politique de lutte contre la maltraitance du Foyer Saints-Anges de Ham-Nord est accessible au public, aux usagers du Foyer, à leurs proches et à toute personne œuvrant pour l'établissement.

La personne responsable de mettre en œuvre la politique (PRMOP) est responsable d'informer les personnes œuvrant pour l'établissement du contenu de la politique, des mesures de prévention et l'obligation de signaler les cas de maltraitance.

- La PRMOP pour le Foyer Sts-Anges de Ham-Nord est ***Lyne Boutin***, Directrice des soins.
(819) 344-2940 poste 2 ou la direction générale **(819) 344-2940 poste 4**.

⁶ [Code des professions](#), art. 39.7-39.8.

⁷ [L-6.3](#), art 2 (6).

2.4 Stratégies de promotion et de diffusion de la politique

Usagers et leurs proches

- Publication de la politique sur le site web du foyer Sts-Anges de Ham-Nord, <https://chsldstsanges.ca>
- Impression de copies papier disponibles pour consultation au babillard près de l'entrée principale;
- Disposition d'affichettes promotionnelles aux endroits stratégiques dans l'établissement;
- Disponibilité et distribution d'un feuillet d'information.

Personne œuvrant pour l'Établissement

- Diffusion courriel d'information concernant la politique;
- Séances d'information sur la politique, les 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 (CPQS) ;
- Disponibilité de la politique et de ses outils aux soins infirmiers.

3. PRÉVENTION, SENSIBILISATION ET FORMATION

Une approche bienveillante, à elle seule, n'enraie pas la maltraitance et ne signifie pas qu'il y ait absence de maltraitance.

La prévention de la maltraitance vise à réduire, voire à éliminer l'incidence de ce phénomène dans tous les milieux de vie et milieux de soins et services. Elle repose sur des activités qui vont de la sensibilisation à la formation.

La sensibilisation a pour objectif de comprendre ce qu'est la maltraitance et comment la reconnaître. La formation, quant-à-elle a pour but de développer les connaissances et compétences utiles à l'identification et à la gestion des situations de maltraitance.

3.1 Sensibilisation et prévention

Divers moyens sont prévus pour les usagers, leurs proches, les visiteurs, les bénévoles ainsi que les personnes œuvrant pour l'établissement.

Usagers et leurs proches

- Diffusion de capsules d'information /sensibilisation sur divers thèmes tels que :
La politique, la bienveillance, la maltraitance, les ressources disponibles, la procédure de signalement
- Disponibilité du feuillet d'information (remis à l'admission, présentoir);

Personne œuvrant pour l'Établissement

- Diffusion de capsules d'information /sensibilisation sur divers thèmes tels que :
La politique, la bienveillance, la maltraitance, la gestion des situations de maltraitance

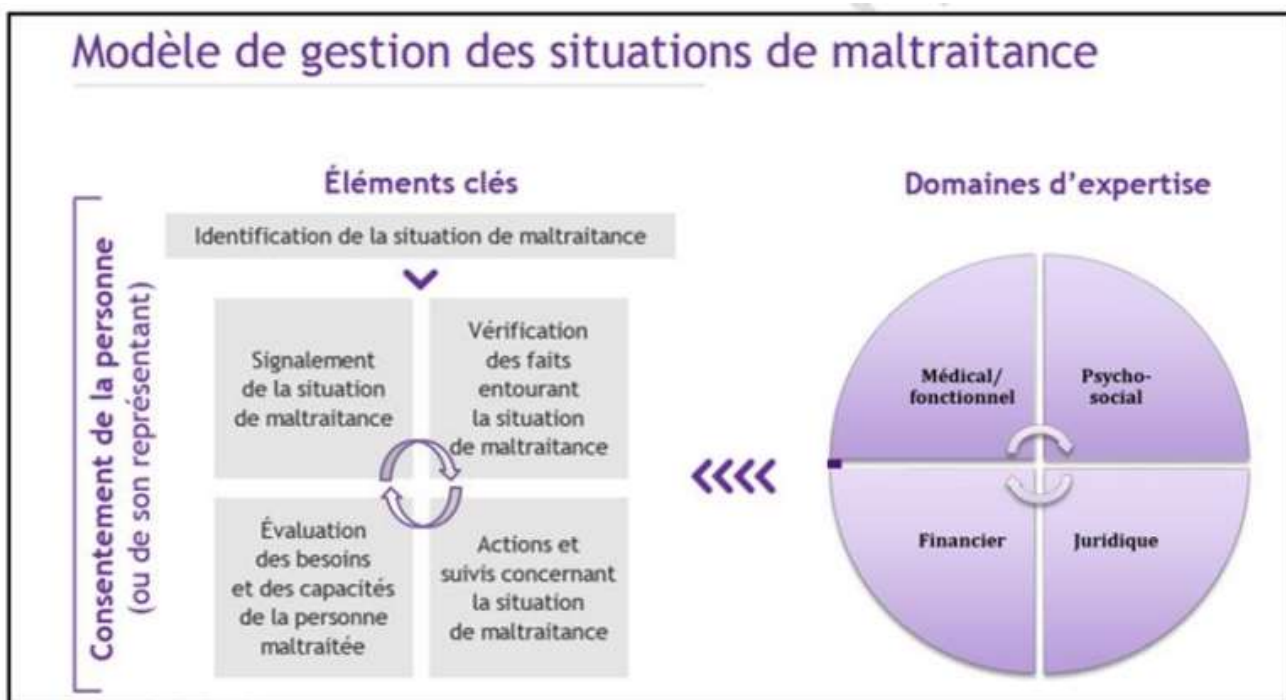
3.2 Formation

Un plan de formation est développé pour les personnes œuvrant dans notre établissement. Il inclue également diverses activités de prévention / sensibilisation, contribuant au développement des compétences liées à la lutte contre la maltraitance, voir l'annexe 1.

4. GESTION DE LA MALTRAITANCE

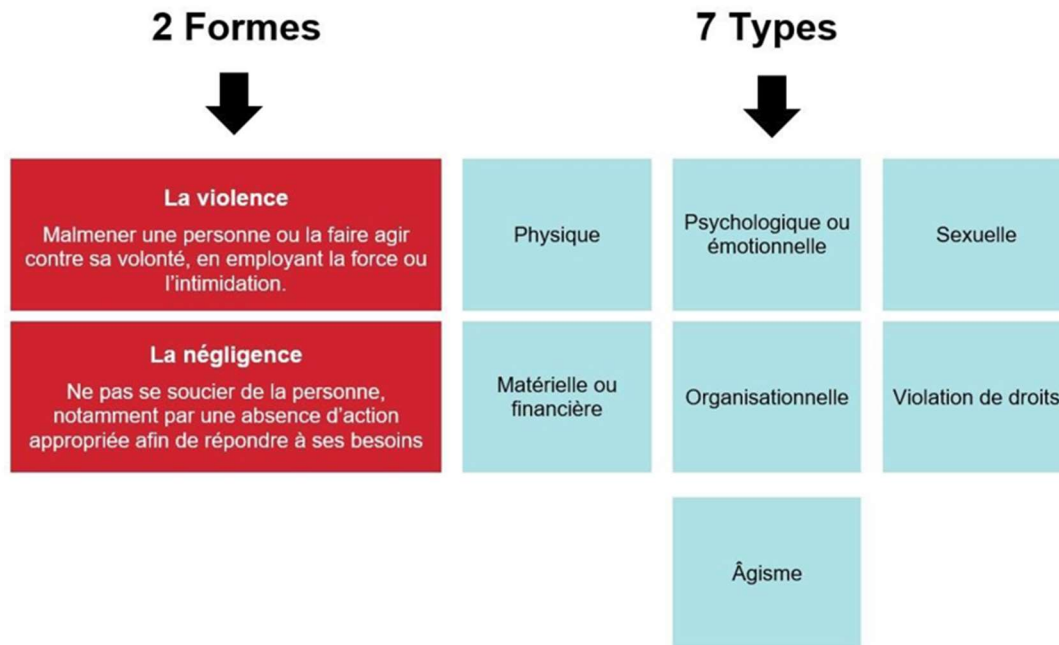
Une situation de maltraitance peut être complexe, multifactorielle et se manifester sur plusieurs plans à la fois. En outre, elle survient généralement dans un contexte où il y a une relation de confiance entre la personne maltraitée et la personne maltraitante. Les actions pour la contrer se doivent donc d'être variées, complémentaires et adaptées.

Pour y faire face, un processus d'actions et de stratégies relatives à l'identification, au signalement, aux interventions et au suivi est nécessaire et s'inscrivent dans le modèle de gestion ci-dessous :



Formes et types de maltraitance

La maltraitance se manifeste sous 2 formes et 7 types :



Pour plus de précisions, voir l'**annexe 2**.

Signalements et Plaintes

- Le signalement réfère à une situation dénoncée par un tiers, c'est-à-dire, une personne autre que celle qui subit la maltraitance. Par exemple, un témoin, une personne œuvrant dans l'Établissement, un bénévole ou un proche.
- La plainte se différencie du signalement par le fait que c'est la personne qui se dit victime, ou son représentant, qui va dénoncer l'infraction tandis que le signalement est fait par une tierce personne.

4.1 Le signalement OBLIGATOIRE

Bien que le signalement de toute situation de maltraitance soit encouragé, il est **obligatoire** dans certaines situations.

Le signalement est obligatoire⁸ et sans délai⁹ pour :

1. Tout usager majeur qui est hébergé dans une installation maintenue par un établissement qui exploite un centre d'hébergement de soins de longue durée (CHSLD);
2. Tout usager majeur qui est pris en charge par une ressource intermédiaire (RI) ou par une ressource de type familial (RTF);
3. Toute personne majeure sous tutelle ou dont un mandat de protection a été homologué;
4. Toute personne 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.

⁸ L-6.3, art. 21.

⁹ N'impose pas une action immédiate, mais demande une intervention prompte en tenant compte de l'état de la personne, des circonstances, de l'accessibilité des services et de l'urgence de la situation. Signifie que la personne qui signale n'a pas à vérifier elle-même les renseignements pour en assurer l'exactitude avant de les communiquer.

Tout prestataire de services de santé et de services sociaux ou tout professionnel (p. ex. : une infirmière, un médecin, un travailleur social) doit faire un signalement obligatoire sans délai et directement au CLPQS s'il a une raison de croire, dans l'exercice de ses fonctions, qu'une personne est victime de maltraitance.

L'obligation de signaler vise également toutes les personnes liées par le secret professionnel, sauf l'avocat et le notaire.

Consentement

Le consentement de la personne maltraitée (présumée ou confirmée) ou de son représentant devrait être recherché, mais non obligé dans le contexte d'un signalement obligatoire.

Signalement obligatoire au Commissaire aux plaintes et à la qualité des services (CPQS)
<p>Si la personne maltraitée reçoit des services de l'Établissement, le signalement obligatoire est effectué auprès du CPQS.</p> <p>Téléphone : 1-888-693-3606</p> <p>Courriel : Commissaires.plaintes04@ssss.gouv.qc.ca</p> <p>Formulaire en ligne : www.ciusssmcq.ca/plaintes</p> <p>Adresse postale : 1582, boulevard de Port-Royal, casier 60, Bécancour G9H 1X6</p>

4.2 Plainte

La plainte peut être faite par tout usager qui se dit victime de maltraitance, ou son représentant.

Pour les usagers qui reçoivent des services de l'établissement
<p>Tout usager, ou son représentant, recevant des services de l'Établissement qui croit être victime d'un acte de maltraitance, même lorsque la maltraitance est liée à ses soins et services, peut formuler une plainte au :</p> <p>Commissaire aux plaintes et à la qualité de services (CPQS).</p> <p>Téléphone : 1-888-693-3606</p> <p>Courriel : Commissaires.plaintes04@ssss.gouv.qc.ca</p> <p>Formulaire en ligne : www.ciusssmcq.ca/plaintes</p> <p>Adresse postale : 1582, boulevard de Port-Royal, casier 60, Bécancour G9H 1X6</p>

Mesures de soutien pour déposer une plainte

Voir la section « 4.5 Soutien pour toute personne impliquée ».

Mesures de confidentialité pour un signalement ou plainte au CPQS

Un commissaire aux plaintes et à la qualité des services ou un intervenant désigné 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 police¹⁰.

Lors d'un signalement à un intervenant désigné, ce dernier doit tenir compte de ses obligations éthiques, personnelles et professionnelles et, s'il fait partie d'un ordre professionnel, de ses obligations déontologiques.

L'Établissement prend toutes les mesures nécessaires afin de préserver la confidentialité des renseignements permettant d'identifier une personne qui fait un signalement à un intervenant désigné du PIC.

Délai de traitement d'une plainte

Le CLPQS traite les plaintes selon la procédure du [Régime d'examen des plaintes du réseau de la santé et des services sociaux](#) dans un délai maximal de 45 jours.

Recours suite aux conclusions du CLPQS

L'utilisateur ou son représentant peut déposer un deuxième recours auprès du Protecteur du citoyen si les conclusions du CLPQS ne le satisfont pas.

Protecteur du citoyen
Protecteur du citoyen
Tél. : Bureau de Québec : <u>418 643-2688</u>
Bureau de Montréal : <u>514 873-2032</u>
Sans frais : <u>1 800 463-5070</u>
Courriel : protecteur@protecteurducitoyen.qc.ca
Site Web : www.protecteurducitoyen.qc.ca

¹⁰ L-6.3, art. 22.1.

4.3 Signalement non obligatoire

Toute personne qui est témoin ou soupçonne une situation de maltraitance (p. ex. : un proche, un visiteur, un bénévole, une personne œuvrant pour l'établissement qui n'est pas soumise au signalement obligatoire, etc.) peut faire un signalement.

Consentement

Le consentement de la personne maltraitée (présumée ou confirmée) sera alors nécessaire pour effectuer le signalement.

Signalement qui concerne un usager

Tout signalement concernant un usager devrait être fait directement auprès du CLPQS avec son consentement ou celui de son représentant (coordonnées dans la section *Plaintes* ci-dessus).

Signalement qui ne concerne pas un usager

Tout signalement qui ne concerne pas un usager peut être fait auprès d'un intervenant désigné du processus d'intervention concerté (PIC) par le biais de la Ligne Aide Maltraitance Adultes Aînés (voir les sections PIC et Centre d'aide, d'évaluation et de référence en maltraitance pour plus de détails).

Mécanismes de soutien disponibles pour faire un signalement

Voir la section « 4.5 Soutien pour toute personne impliquée ».

Confidentialité

Voir la section 4.2, partie « Mesures de confidentialité pour un signalement ou plainte au CPQS ».

4.4 Délai de traitement des signalements obligatoires et non obligatoires

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.

Pour plus d'information concernant le délai de traitement des signalements, référez-vous à la politique de l'établissement public **CIUSSMCQ** auquel le CHSLD Foyer Sts-Anges de Ham-Nord est rattaché :

[politique-de-lutte-contre-la-maltraitance-envers-les-aines-et-toute-autre-person \(ciusssmcq.ca\)](http://politique-de-lutte-contre-la-maltraitance-envers-les-aines-et-toute-autre-person (ciusssmcq.ca))



Pour les précisions sur les signalements, voir l'**annexe 3** « Cheminement des signalements » et l'**annexe 4** « Schéma des étapes de gestion de situations de maltraitance pour les partenaires du CIUSSMCQ ».

4.5 Soutien pour toute personne impliquée

Toutes les personnes impliquées dans une situation de maltraitance (p. ex. : les personnes maltraitées, les proches, etc.) peuvent obtenir du soutien pour faire une plainte ou un signalement, et être accompagnées dans le processus.

Ressources disponibles

o Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP)

- Assister l'utilisateur dans toute démarche qu'il entreprend en vue de porter plainte auprès d'un établissement;
- Donner de l'information à l'utilisateur sur le fonctionnement du régime de plaintes;
- Aider l'utilisateur à clarifier l'objet de la plainte, la rédiger au besoin et l'assister et l'accompagner à chaque étape du recours si désiré;
- Faciliter la conciliation avec toute organisation concernée;
- Contribuer à la satisfaction de l'utilisateur et au respect de ses droits.

819-840-0451

1-877-767-2227(sans frais)

<http://www.caap-mcq.qc.ca/fr/accueil.asp>

o Comité des usagers du CHSLD Foyer Sts-Anges de Ham-Nord

- Renseigner sur les ressources et les mesures possibles pour dénoncer et faire cesser une situation de maltraitance (p. ex. : le dépôt d'une plainte au CLPQS);
- Informer, accompagner et assister un usager qui croit être victime de maltraitance (et/ou son représentant) dans une démarche de plainte.

819-464-2940

Ou inscrire vos coordonnées sur le feuillet du comité puis l'insérer dans la boîte adressée au comité à l'entrée principale

o Centre d'aide, d'évaluation et de référence en maltraitance

- Réfère à l'intervenant ou au représentant désigné du PIC le plus apte à venir en aide pour faire le signalement.

LAMAA (Ligne Aide Maltraitance Adultes Aînés)

1-888-489-2287

<https://www.aideabusaines.ca/>

Mesures de soutien spécifiques aux personnes œuvrant pour l'établissement

o Centre d'aide, d'évaluation et de référence en maltraitance

- Réfère à l'intervenant ou au représentant désigné du PIC le plus apte à venir en aide pour faire le signalement.

LAMAA (Ligne Aide Maltraitance Adultes Aînés)
1-888-489-2287
<https://www.aideabusaines.ca/>

- **Gestionnaires du milieu, CHSLD Foyer Sts-Anges de Ham-Nord**
819-344-2940 p.2 ou p.4
- **Infirmières assistantes du milieu, CHSLD Foyer Sts-Anges de Ham-Nord**
819-344-2940 p.1

4.6 Protection contre les représailles

Il est interdit d'exercer des mesures de représailles contre une personne qui, de bonne foi, fait une plainte ou un signalement ou collabore au traitement d'une plainte ou d'un signalement.

Il est interdit de menacer une personne de mesures de représailles pour qu'elle renonce à faire une plainte ou un signalement ou à collaborer au traitement d'une plainte ou d'un signalement.

Une mesure de représailles est, par exemple, la rétrogradation, la suspension, le congédiement, le déplacement d'une personne, ou toute sanction qui porte atteinte à son emploi ou à ses conditions de travail. Le déplacement d'un usager, la rupture de son bail et l'interdiction ou la restriction de visites sont aussi des exemples de mesures de représailles¹¹.

Finalement, il est interdit de poursuivre une personne en justice pour avoir, de bonne foi, fait une plainte ou un signalement ou collaboré au traitement d'une plainte ou d'un signalement, peu importe les conclusions rendues¹².

5. SANCTIONS

Des sanctions administratives, disciplinaires et pénales peuvent s'appliquer dans différentes situations.

5.1 Sanctions administratives ou disciplinaires

Sanctions administratives ou disciplinaires imposées par l'établissement

Lorsqu'il y a maltraitance, le **CHSLD Foyer Sts-Anges de Ham-Nord** peut imposer des sanctions administratives ou disciplinaires.

- **Exemples pour les employés**
Avertissement, lettre au dossier, suspension ou congédiement.
- **Exemples pour les gestionnaires**
Congédiement, non-renouvellement, résiliation d'engagement, suspension sans solde ou rétrogradation.

¹¹ L-6.3, art. 22.2.

¹² L-6.3, art. 22.3.

Sanctions administratives et disciplinaires imposées par d'autres instances

Les personnes et les établissements qui causent ou tolèrent la maltraitance peuvent subir d'autres sanctions.

○ **Exemples pour un membre d'un ordre professionnel**

Réprimandes, amendes, révocation de permis, révocation de certificat de spécialiste, une limitation ou une suspension du droit d'exercer des activités professionnelles, etc.

Sanctions possibles pour un établissement

Nomination d'observateurs, enquêtes, exigence de soumettre un plan d'action, administration provisoire de l'établissement, suspension ou la révocation d'un permis, etc.

Sanctions possibles pour toute personne

Toute personne peut être poursuivie devant le tribunal des droits de la personne ou subir des poursuites pénales ou criminelles.

5.2 Sanctions pénales

Situations d'application de sanctions pénales

- Quiconque manque à son obligation de signaler sans délai un cas de maltraitance commet une infraction¹³.
- Commet une infraction, quiconque commet un acte de maltraitance envers une personne en centre d'hébergement et de soins de longue durée, sur ces lieux ou en déplacement. 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 établissement¹⁴.
- 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 infraction¹⁵.
- Commet une infraction, quiconque entrave ou tente d'entraver de quelque façon que ce soit l'exercice des fonctions d'un inspecteur ou d'un enquêteur¹⁶.

5.3 Demande d'enquête pouvant mener à des sanctions pénales

Demande d'enquête pouvant mener à des sanctions pénales

Vous pouvez joindre les responsables par téléphone, transmettre un [formulaire](#) par courriel ou par la poste ou faire une [déclaration en ligne](#).

¹³ L-6.3, art. 21

¹⁴ L-6.3, art. 21.1.

¹⁵ L-6.3, art. 22.2.

¹⁶ L-6.3, art. 22.8.

Joindre les responsables ou envoyer une demande par la poste

Tél. : 1 877 416-8222

Courriel : maltraitance.die@msss.gouv.qc.ca

Direction de l'inspection et des enquêtes

Ministère de la Santé et des Services sociaux

3000, avenue Saint-Jean-Baptiste, 2e étage, local 200

Québec (Québec) G2E 6J5

Consultez [Québec.ca](http://Quebec.ca) pour plus d'informations sur les demandes de sanctions pénales.

6. PROCESSUS D'INTERVENTION CONCERTÉ (PIC)

PIC

Un PIC permet des actions rapides, concertées et complémentaires de la part d'intervenants des domaines de la santé et des services sociaux, de la justice, de la sécurité publique et de la protection des personnes.

Il vise à harmoniser la gestion des situations de maltraitance qui nécessitent de la collaboration entre des organisations comme le Curateur public, l'Autorité des marchés financiers, les corps policiers, la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, etc.

Coordination du PIC

Des coordonnateurs régionaux spécialisés établis dans les établissements publics du RSSS coordonnent les PIC en collaboration avec leur comité régional.

Les établissements privés n'ont pas d'intervenants désignés du PIC au sein de leur établissement. Ils peuvent se référer à un intervenant désigné du PIC par le biais du Centre d'aide, d'évaluation et de référence en maltraitance.

Application du PIC

Un PIC cible toutes les personnes âgées et toutes les personnes majeures en situation en vulnérabilité.

Un PIC couvre donc les personnes qui reçoivent déjà des services de santé et des services sociaux de la part d'un établissement du RSSS et celles qui ne sont pas suivies par le RSSS.

Pour plus d'information sur le PIC

Contactez le Centre d'aide, d'évaluation et de référence en maltraitance (voir la section suivante).

7. CENTRE D'AIDE, D'ÉVALUATION ET DE RÉFÉRENCE EN MALTRAITANCE

Le Centre d'aide d'évaluation et de référence en maltraitance est opéré par la Ligne Aide Maltraitance Adultes Aînés.

Fonctions du Centre d'aide d'évaluation et de référence en maltraitance

- Recevoir les appels pour obtenir des informations ou du soutien concernant la maltraitance;
- Offrir une écoute active;
- Évaluer une situation et son niveau de risque;
- Fournir de l'information sur les ressources disponibles et les recours possibles;
- Diriger une personne vers les intervenants appropriés, dont le CLPQS ou un intervenant désigné;
- Effectuer un suivi, avec le consentement de la personne, pour l'accompagner dans son cheminement ou dans ses démarches.

Coordonnées de la Ligne Aide Maltraitance Adultes Aînés

Ligne Aide Maltraitance Adultes Aînés

Tél. : 1 888 489-2287

514 489-2287

Site Web : <https://www.aideabusaines.ca>

8. RÔLES ET RESPONSABILITÉS

De façon transversale, il est de la responsabilité de tous de soutenir une culture de la bienveillance.

Personne responsable de la mise en œuvre de la politique (PRMOP)	<p>DÉVELOPPEMENT, ADOPTION ET RÉVISION DE LA POLITIQUE</p> <ul style="list-style-type: none">○ Faire adopter la politique ou les modifications apportées à la politique par le conseil d'administration.○ Soumettre la politique au MSSS dans les 30 jours suivant son adoption par le conseil d'administration.○ Réviser la politique de l'établissement aux cinq ans.○ Faire les modifications nécessaires pour remédier aux difficultés liées à la mise en œuvre et améliorer les procédures et les pratiques. <p>PRÉVENTION, SENSIBILISATION ET FORMATION</p> <ul style="list-style-type: none">○ Développer et appliquer un plan de sensibilisation et de formation à la maltraitance pour toute personne œuvrant pour l'établissement. <p>SIGNALEMENT</p> <ul style="list-style-type: none">○ S'assurer que les procédures pour les signalements soient claires et connues par toutes les personnes qui pourraient recevoir des signalements dans l'établissement.○ Établir et appliquer des stratégies pour assurer la confidentialité et la protection contre des mesures de représailles envers les personnes qui font un signalement. <p>DIFFUSION</p> <ul style="list-style-type: none">○ Développer et mettre en œuvre un plan de diffusion.○ Rendre la politique accessible pour tous en l'affichant à la vue du public et sur le site internet de l'établissement.○ Faire connaître la politique à tous les usagers et à leurs proches.
Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services (CLPQS)	<p>PLAINTES ET SIGNALEMENTS</p> <ul style="list-style-type: none">○ Examiner les plaintes des usagers.○ Traiter les signalements faits dans le cadre de la politique de lutte contre la maltraitance.

Références

Cette politique est étroitement liée à la PO-04-002 / Lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité du CIUSSS MCQ à titre de partenaires.

Cette réfère à la procédure de «Gestion des situations de maltraitance envers les aînés et tout autre personne majeure en situation de vulnérabilité», du CHSLD Foyer Sts-Anges.

Activités de prévention/sensibilisation/formation

Diverses activités pour tous seront offertes en continue durant l'année.

Stratégie	Activité	Personnes ciblées pour l'activité	Moyens	Précisions
Promotion et diffusion	Présentation de la nouvelle politique	Toute personne œuvrant pour le foyer, usagers et proches	Capsules d'annonce	
Promotion et diffusion	Publication de la politique sur le site web du foyer Sts-Anges	Toute personne œuvrant pour le foyer, usagers et proches	Dépôt sur le site	
Promotion et diffusion	Politique, affiches, dépliants et outils promotionnels	Toute personne œuvrant pour le foyer, usagers et proches	Format papier accessible	
Prévention et sensibilisation	Selon thématiques : bienveillance, maltraitance, ressources, signalement	Toute personne œuvrant pour le foyer, usagers et proches	Capsules de sensibilisation /information	A répéter aux années
Formation	Introduction à la lutte contre la maltraitance envers les aînés ou les personnes majeures en situation de vulnérabilité	Toute personne œuvrant pour le foyer	ENA partenaires	Formation de 1h30 Intégration au programme d'accueil des nouveaux employés
Formation	Identification et signalement d'une situation de maltraitance envers les aînés ou les personnes majeures en situation de vulnérabilité	Toute personne œuvrant pour le foyer	ENA partenaires	Formation de 0h40 Intégration au programme d'accueil des nouveaux employés

Version du 31 oct. 2022

Terminologie sur la maltraitance envers les personnes âgées

Définition de la maltraitance envers les personnes âgées

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

(Définition inspirée de celle de l'OMS (2002). *The Toronto Declaration on the Global Prevention of Elder Abuse* et de 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)

FORMES DE MALTRAITANCE

Violence : Maltraiter une personne âgée ou la faire agir contre sa volonté, en employant la force et/ou la menace. **Maltraitance intentionnelle** : La personne maltraitante veut causer du tort à la personne âgée.

Négligence : Ne pas se soucier de la personne âgée, notamment par une absence d'action appropriée afin de répondre à ses besoins. **Maltraitance non intentionnelle** : La personne maltraitante ne veut pas causer du tort ou ne comprend pas le tort qu'elle cause.

Attention :

- Une même situation de maltraitance peut inclure plusieurs types de maltraitance.
- L'âge est un enjeu individuel et social qui appelle à des actions sur ces deux plans.
- Il y a des enjeux de violation des droits dans tous les types de maltraitance.

LES SEPT TYPES DE MALTRAITANCE

Maltraitance psychologique

Attitudes, paroles, gestes ou défaut d'actions appropriés qui constituent une atteinte au bien-être ou à l'intégrité psychologique

Violence : Chantage affectif, manipulation, humiliation, insultes, infantilisation, dénigrement, menaces verbales et non verbales, privation de pouvoir, surveillance exagérée des activités, propos xénophobes, capacitistes, sexistes, homophobes, biphobes ou transphobes, etc.

Négligence : Rejet, isolement social, indifférence, désintéressement, insensibilité, etc.

Maltraitance physique

Attitudes, paroles, gestes ou défaut d'actions appropriés, qui portent atteinte au bien-être ou à l'intégrité physique

Violence : Bousculade, rudoirement, coup, brûlure, alimentation forcée, administration inadéquate de la médication, utilisation inappropriée de contenants (physiques ou chimiques), etc.

Négligence : Privation des conditions raisonnables de confort, de sécurité ou de logement, non-assistance à l'alimentation, l'habillement, l'hygiène ou la médication lorsqu'on est responsable d'une personne en situation de dépendance, etc.

Maltraitance sexuelle

Attitudes, paroles, gestes ou défaut d'actions appropriés à connotation sexuelle non consentis, qui portent atteinte au bien-être, à l'intégrité sexuelle

Violence : Propos ou attitudes suggestifs, blagues à caractère sexuel, promiscuité, comportements exhibitionnistes, agressions à caractère sexuel (attouchements non désirés, relation sexuelle imposée), etc.

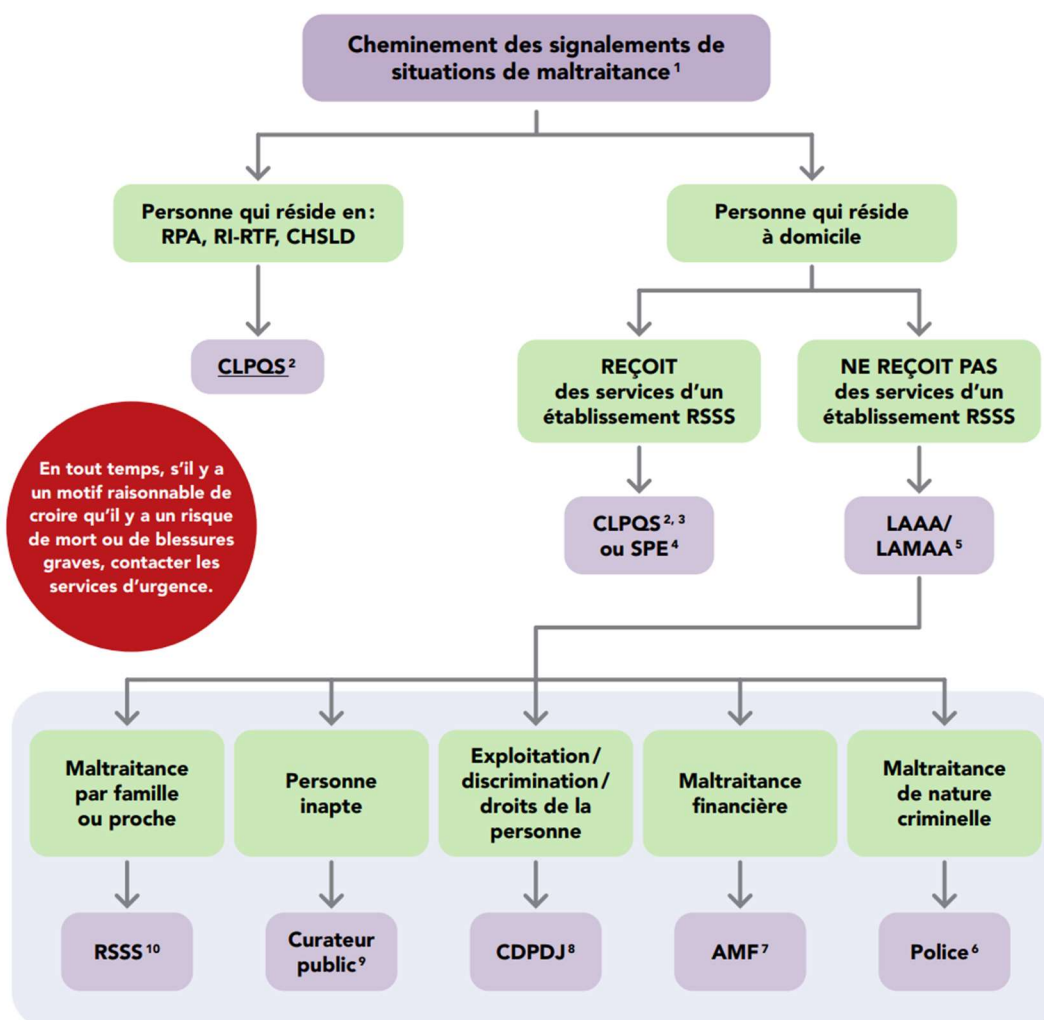
Négligence : Privation d'intimité, traiter la personne âgée comme un être asexuel et/ou l'empêcher d'exprimer sa sexualité, etc.

Indices : Infections, plaies génitales, angoisse au moment des examens ou des soins, méfiance, repli sur soi, dépression, désinhibition sexuelle, discours subitement très sexualisé, déni de la vie sexuelle des personnes âgées, etc.

Attention : L'agression à caractère sexuel est avant tout un acte de domination. Les troubles cognitifs peuvent entraîner une désinhibition se traduisant par des gestes sexuels inadéquats. Ne pas reconnaître, se moquer ou empêcher une personne âgée d'exprimer sa sexualité représente de la maltraitance et peut nuire au repérage et au signalement de celle-ci. L'attirance sexuelle pathologique envers les personnes âgées (gérontophilie) doit aussi être repérée.

Cheminement des signalements

Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité



1. Signalement obligatoire

Sont tenus de signaler obligatoirement :

Tout prestataire de services de santé et de services sociaux ou tout professionnel au sens du Code des professions (Chapitre C-26 de la *Loi*) 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 signalement est obligatoire pour :

- Un usager majeur dont l'inaptitude à prendre soin de lui-même ou à administrer ses biens a été constatée par une évaluation médicale;
- Une personne hébergée dans un centre d'hébergement et de soins de longue durée;
- Un résident en **situation de vulnérabilité** en RPA;
- Un usager en ressource intermédiaire ou en ressource de type familial;
- Une personne inapte en tutelle, en curatelle ou sous mandat de protection homologué.

2. Rôle du CLPQS (pour tout signalement)

Le CLPQS est responsable de l'examen des plaintes des usagers. Il est également responsable du traitement des signalements effectués dans le cadre de la politique de lutte contre la maltraitance.

3. Pour une personne qui réside à domicile et qui reçoit des services d'un établissement du RSSS, le signalement est obligatoire au CLPQS pour :

- Une personne inapte selon une évaluation médicale;
- Une personne en tutelle, en curatelle ou sous mandat de protection homologué.

4. Signalement non obligatoire

Tout signalement non obligatoire peut être fait au CLPQS ou suivre la politique d'établissement avec le consentement de la personne.

5. Rôles de la LAAA

1. Recevoir l'appel d'une personne qui demande de l'information ou du soutien;
2. Évaluer la situation;
3. Fournir de l'information sur les ressources disponibles et les recours possibles;
4. Diriger la personne vers l'instance la plus apte à lui venir en aide, incluant les intervenants désignés du PIC, lors d'un signalement;
5. Effectuer un suivi et accompagner la personne, au besoin.

6. Police

« Un corps de police, lorsque les faits au soutien de la plainte ou du signalement peuvent constituer une infraction criminelle ou pénale » (Réf. : Article 17, alinéa 2 de la Loi visant à lutter contre la maltraitance)

7. AMF

« 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 » (Réf. : Article 17, alinéa 5 de la Loi visant à lutter contre la maltraitance)

8. CDPDJ

« 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 » (Réf. : Article 17, alinéa 4 de la Loi visant à lutter contre la maltraitance)

9. Curateur public

« Le curateur public, lorsque la personne est sous tutelle ou curatelle 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 » (Réf. : Article 17, alinéa 3 de la Loi visant à lutter contre la maltraitance)

10. RSSS

« 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 » (Réf. : Article 17, alinéa 1 de la Loi visant à lutter contre la maltraitance)

Les portes d'entrée potentielles sont : l'accueil, le guichet, le service d'accueil, d'analyse, d'orientation et de référence ou toute autre instance indiquée dans la politique d'établissement.

11. Rôles des intervenants désignés du PIC

- a. Vérifier si la situation est une situation de maltraitance;
- b. Vérifier si la situation correspond aux critères du signalement obligatoire;
- c. Vérifier si la personne présumée maltraitée accepte ou non des services;
- d. Suivre le protocole de l'instance pour le suivi des demandes de soutien ou de services;
- e. *Compléter l'outil harmonisé de signalement (outil à développer).

Schéma des étapes de gestion de situations de maltraitance pour les partenaires et les organismes communautaires du CIUSSS MCQ

