

OBJET :	POLITIQUE DE LUTTE CONTRE LA MALTRAITANCE ENVERS LES AÎNÉS ET LES PERSONNES MAJEURES EN SITUATION DE VULNÉRABILITÉ	DG-PO-24-01
DESTINATAIRE :	Tout le personnel, les bénévoles, les médecins, usagers, leurs familles, leurs proches ou répondants, à l'ensemble du personnel de l'HRVM, aux stagiaires, à la main-d'œuvre indépendante et toute autre personne physique qui fournit directement des soins et des services à un usager pour le compte de l'HRVM	
ÉMISE PAR :	Direction Générale	
PERSONNE RESPONSABLE DE LA MISE EN ŒUVRE DE LA POLITIQUE :	Marie-Andrée Couture Directrice de la qualité, innovation, performance, évaluation, recherche et éthique	
COORDONNÉES :	514-288-8201 poste 4164	
APPROUVÉE PAR :	Conseil d'administration et MSSS	
DIRECTIONS CONCERNÉES :	Toutes les directions cliniques offrant des services à une population adulte	
Documents Associés :		
<ul style="list-style-type: none"> • Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité, RLRQ, chapitre L-6.3. En ligne : [http://legisquebec.gouv.qc.ca/fr/showdoc/cs/L-6.3] • Lois sur les services de santé et les services sociaux, RLRQ, S-4.2. En ligne : https://www.legisquebec.gouv.qc.ca/fr/document/lc/S-4.2 • Entente-cadre nationale pour lutter contre la maltraitance envers les personnes aînées. En ligne : [http://www.msss.gouv.qc.ca/professionnels/aines/plan-action-gouvernemental-contre-maltraitance-aines/entente-cadre-nationale/] • Politique-Cadre de lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité, Ministère de la santé et des services sociaux, Gouvernement du Québec, 2020. En ligne : https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/fichiers/2020/20-819-01W.pdf • Codes d'éthique • Règlements sur la procédure d'examen des plaintes du CIUSSS Centre-Sud, RE-1100-001. En ligne : https://ciusss-centresudmtl.gouv.qc.ca/sites/ciusscsmtl/files/media/document/ReglementExamenPlaintes.pdf 		

1. PRÉAMBULE

Par l'adoption de la présente politique et en respect des valeurs et principes qui guident ses actions, la présidente directrice général de l'établissement ou de la personne qu'elle désigne s'engage à prévenir et contrer toutes formes de maltraitance à l'endroit de toute personne aînée et toute personne majeure en situation de vulnérabilité. Également, il s'engage à promouvoir une culture de bienveillance, 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 connaissance¹. Il s'engage également à offrir le soutien nécessaire et en assurant la sécurité physique, émotionnelle, psychologique, sexuelle, matérielle et financière des personnes concernées, tout en garantissant leurs droits fondamentaux.

¹Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité, L-6.3, art.3, par. 1.1

DATE D'ADOPTION AU CODIR 2024-05-08	DATE D'ADOPTION PAR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION 2023-09-22	DATE D'ADOPTION DE LA POLITIQUE AU MSSS 2024-04-23	DATE DE RÉVISION N/A	DATE DE MISE À JOUR 2028-05-08	Page 1 sur 26
--	---	---	-------------------------	-----------------------------------	---------------

OBJET :	POLITIQUE DE LUTTE CONTRE LA MALTRAITANCE ENVERS LES USAGERS	DG-PO-24-01
----------------	---	-------------

De plus, l'Hôpital de réadaptation Villa Médica (HRVM) s'assure de maintenir une organisation de travail permettant le respect, les droits et la sécurité, afin d'éviter les situations préjudiciables aux usagers qu'il dessert. Dans cette optique, la personne responsable de la mise en œuvre de cette politique (PRMOP), Mme Marie-Andrée Couture, est désignée comme le point de contact principal en matière de protection et réparation des personnes en situation de vulnérabilité. Se référer à l'**Annexe 1** pour obtenir les coordonnées.

Cette politique vise à promouvoir l'autodétermination, la bienveillance, la collaboration et la dignité des usagers. Cette approche préventive témoigne du grand respect des installations de l'HRVM envers ses usagers et traduit la volonté d'agir en amont des problèmes, par la sensibilisation, la formation et l'action sur les cibles de prévention identifiées.

L'HRVM implique activement le **comité des usagers** dans les mesures de prévention de la maltraitance et dans la procédure de signalement. Il représente les intérêts des usagers de l'établissement, il est consulté et impliqué dans les actions visant à prévenir les situations de maltraitance et à signaler tout cas éventuel. Se référer à l'**Annexe 1** pour obtenir les coordonnées.

Dans le cadre d'application de la présente politique, l'utilisateur ou son représentant conserve toujours le droit fondamental de porter plainte.

2. CHAMP D'APPLICATION

Tel que proposé par la Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité, L-6.3, la présente politique s'adresse à tous les usagers, leurs familles, leurs proches ou répondants, à l'ensemble du personnel de l'HRVM, aux médecins, aux bénévoles, aux stagiaires, à la main-d'œuvre indépendante et toute autre personne physique qui fournit directement des soins et des services à un usager pour le compte de l'HRVM.

3. 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 environnement.»²

² Plan d'action gouvernementale pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2022-2027, Gouvernement du Québec, 2022, p.26.

DATE D'ADOPTION 2024-05-08	DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR 2024-05-08	NOUVELLE POLITIQUE Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	DATE DE RÉVISION N/A	DATE DE LA MISE À JOUR 2028-05-08	Page 2 sur 26
-------------------------------	---	--	-------------------------	--------------------------------------	---------------

OBJET :	POLITIQUE DE LUTTE CONTRE LA MALTRAITANCE ENVERS LES USAGERS	DG-PO-24-01
----------------	---	-------------

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](#)) »³.

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 »⁴.

Événement sentinelle

Englobe des événements qui ont ou auraient pu avoir des conséquences catastrophiques et ceux qui se produisent à une grande fréquence même s'ils ne sont pas à l'origine de conséquences graves. Tous les événements potentiels d'abus ou de mauvais traitements sont traités comme des événements sentinelles; ils doivent être déclarés et faire l'objet d'une analyse approfondie⁵.

Maltraitance⁶

« 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. »⁷.

Personne en situation de vulnérabilité

« Une personne majeure en situation de vulnérabilité 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. »⁸.

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

³ Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité, L-6.3, art.2, par.1

⁴ Ibid., art.2, par.2

⁵ Dans le contexte de la maltraitance, il est peu probable que chaque incident soit considéré comme un événement sentinelle, mais les cas graves et inhabituels pourraient certainement être examinés de cette manière.

⁶ Terminologie des types et formes de maltraitance, voir ANNEXE 3

⁷ Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité, L-6.3, art.2, par.3

⁸ Ibid., art.2, par.4

DATE D'ADOPTION 2024-05-08	DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR 2024-05-08	NOUVELLE POLITIQUE Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	DATE DE RÉVISION N/A	DATE DE LA MISE À JOUR 2028-05-08	Page 3 sur 26
-------------------------------	---	--	-------------------------	--------------------------------------	---------------

OBJET :	POLITIQUE DE LUTTE CONTRE LA MALTRAITANCE ENVERS LES USAGERS	DG-PO-24-01
----------------	--	-------------

directement des services à une personne pour le compte de l'établissement.»⁹.

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. »¹⁰.

Signalement : un signalement est la transmission, faite verbalement ou par écrit, des renseignements relatifs à la situation (présumée ou confirmée) de maltraitance aux personnes désignées (par ex. CLPQS).

Vulnérabilité : Situation d'une personne qui peut être facilement atteinte ou qui a du mal à se défendre¹¹.

4. PRÉVENTION, SENSIBILISATION ET FORMATION

Les mesures mises en place pour prévenir la maltraitance envers les aînées et les personnes en situation de vulnérabilité est une obligation de par la loi¹². L'objectif est d'établir une culture de bientraitance en informant le personnel et les groupes visés par la loi de leurs responsabilités et des actions à prendre en cas de maltraitance présumée.

4.1 Communication

L'HRVM s'engage à rendre sa politique **visible et accessible** aux usagers (incluant famille, proches, communauté) et les employés (incluant stagiaires, bénévoles, médecins, personnel de main d'œuvre indépendante et employés contractuels) en l'affichant, en la rendant **disponible** format papier dans ses installations et en la **publiant** sur son site internet.

De plus, l'établissement veillera à informer ces personnes concernés par la politique en utilisant les moyens appropriés déterminés.

La PRMOP au sein de l'HRVM doit veiller à informer l'ensemble du personnel de l'établissement du contenu de la politique, en mettant notamment l'accent sur les mesures préventives mises en place. Il est également important de les sensibiliser à la possibilité de signaler tout cas de

⁹ Ibid., art.2, par.5

¹⁰ Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité, L-6.3, art.2, par.6

¹¹ Guide de référence pour contrer la maltraitance envers les personnes aînées, 2^e édition, 2016. Site web : <https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/fichiers/ainee/13-830-10F.pdf>, p.596

¹² Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité, L-6.3., art.3, par.2

DATE D'ADOPTION 2024-05-08	DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR 2024-05-08	NOUVELLE POLITIQUE Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	DATE DE RÉVISION N/A	DATE DE LA MISE À JOUR 2028-05-08	Page 4 sur 26
-------------------------------	--	--	-------------------------	--------------------------------------	---------------

OBJET :	POLITIQUE DE LUTTE CONTRE LA MALTRAITANCE ENVERS LES USAGERS	DG-PO-24-01
----------------	---	-------------

maltraitance au commissaire local aux plaintes et à la qualité des services (CLPQS), qui est chargé de recevoir et de traiter ces signalements.

4.2 Sensibilisation et formation

L'HRVM s'engage à mettre en place des mesures concrètes visant à prévenir la maltraitance.

- Sensibilisation et Activités Thématiques** : L'organisation d'activités de sensibilisation régulières, telles que des séances d'information lors de la Journée pour Contrer la Maltraitance (15 juin), des présentations interactives, et des discussions ouvertes. Par exemple, l'initiative de l'Arbre de la Bientraitance et la distribution du symbole «ruban mauve» aux employés pour soutenir la lutte contre la maltraitance.
- Rencontres avec le CLPQS** : Nous offrons l'opportunité aux membres du personnel de rencontrer le CLPQS afin de comprendre le processus de signalement des cas de maltraitance, poser des questions et accéder à un soutien confidentiel. Ces rencontres sont une occasion de renforcer la confiance et l'accès à des mécanismes d'assistance.
- Outils de communication** : Fournir des affiches et des feuillets d'information contenant des conseils pratiques, des signes d'alerte et les étapes à suivre en cas de suspicion de maltraitance. Ces ressources sont accessibles à tous les membres du personnel pour une référence rapide. Référez-vous aux outils de diffusion fournis par le MSSS¹³.
- Formations spécifiques** : Formations obligatoires sur Environnement numérique d'apprentissage (ENA) provincial pour les partenaires de services hors réseau¹⁴ ou autres plateformes disponibles sur la loi pour contrer la maltraitance à l'ensemble du personnel en priorisant le personnel clinique. Ces formations visent à renforcer leur compréhension des protocoles et des procédures à suivre pour assurer la sécurité et le bien-être des usagers. Se référer à l'**Annexe 2** pour obtenir le contenu des formations ainsi que les rappels périodiques.
- Suivi et évaluation** : Suivre les indicateurs de bientraitance comme par exemple la satisfaction des patients et les plaintes.

En impliquant activement le personnel et les groupes visés par la loi dans ces activités de sensibilisation et de formation, nous visons à créer une culture de bientraitance et à garantir que tous les acteurs impliqués sont informés de leurs responsabilités et des mesures à prendre en cas de maltraitance présumée.

¹³ Outils de diffusion fournis par le MSSS. En ligne : <https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/document-002345/>

¹⁴ Environnement numérique d'apprentissage provincial pour les partenaires de services hors réseau. EN ligne : <https://fcp-partenaires.ca/login/index.php>

DATE D'ADOPTION 2024-05-08	DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR 2024-05-08	NOUVELLE POLITIQUE Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	DATE DE RÉVISION N/A	DATE DE LA MISE À JOUR 2028-05-08	Page 5 sur 26
-------------------------------	---	--	-------------------------	--------------------------------------	---------------

OBJET :	POLITIQUE DE LUTTE CONTRE LA MALTRAITANCE ENVERS LES USAGERS	DG-PO-24-01
----------------	---	-------------

Attention !

Pour obtenir du soutien et des références à propos de situations spécifiques de maltraitance envers les personnes âgées ou pour trouver de l'information, le public et les professionnels peuvent

consulter la Ligne Aide Maltraitance Abus Aînés (LAMAA) au 1 888 489-ABUS (2287)

ou le site de la LAMAA : <http://lignemaltraitance.ca>

5. GESTION DES PLAINTES ET DES SIGNALEMENTS

5.1 Consentement¹⁵:

Sauf exception prévue par la Loi, le consentement de l'utilisateur est **obligatoire tout au long du processus de gestion de la situation de maltraitance ou le cas échéant, son représentant ou son mandataire**¹⁶. Selon les circonstances, l'utilisateur ou son représentant devraient participer à chacune des étapes du processus de gestion de la situation de maltraitance. En cas de refus de la personne, il importe de l'informer de ses droits ainsi que des ressources disponibles¹⁷. Dans l'éventualité où des renseignements personnels à propos de l'utilisateur doivent être transmis à des tiers, les règles usuelles de confidentialité doivent être respectées.

5.2 Régime des plaintes :

- **Régime d'examen des plaintes** : Encadrer par la Loi sur les services de santé et des services sociaux¹⁸ (LSSSS), le recours au régime d'examen des plaintes¹⁹ prévoit que toute personne, qu'elle soit un usager, un employé, un bénévole, un stagiaire, un proche, un visiteur ou une personne extérieure au réseau de la santé et des services sociaux a le **droit de déposer une plainte ou un signalement** s'il croit être victime ou témoin de **maltraitance**.
- **CLPQS** : En vertu de la Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité, L-6.3, la **formulation de la plainte ou d'un signalement se fait auprès du CLPQS** (se référer Annexe 1 pour les coordonnées). Il donne les informations au signalant par rapport au délai et suivi.

¹⁵ Guide de référence pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées, p.484-485 ; en ligne : [<https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/document-000047/>].

¹⁶ Loi sur les services de santé et les services sociaux, RLRQ, S-4.2, art.9

¹⁷ Guide de référence pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées, p.105-106 ; en ligne : [<https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/document-000047/>].

¹⁸ Loi sur les services de santé et les services sociaux, RLRQ c S-4.2

¹⁹ Site web : [Régime d'examen des plaintes du réseau de la santé et des services sociaux | Gouvernement du Québec \(quebec.ca\)](https://www.quebec.ca/gouvernement/quebec/le-regime-d-examen-des-plaintes-du-reseau-de-la-sante-et-des-services-sociaux)

DATE D'ADOPTION 2024-05-08	DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR 2024-05-08	NOUVELLE POLITIQUE Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	DATE DE RÉVISION N/A	DATE DE LA MISE À JOUR 2028-05-08	Page 6 sur 26
-------------------------------	--	--	-------------------------	--------------------------------------	---------------

OBJET :	POLITIQUE DE LUTTE CONTRE LA MALTRAITANCE ENVERS LES USAGERS	DG-PO-24-01
----------------	---	-------------

Art. 3 al.3 il est mentionné que «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 services²⁰» ;

Art.3 al.4 il est mentionné que «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 sociaux²¹».

Dépôt d'une plainte ou d'un signalement : Le dépôt d'une plainte ou d'un signalement, peut se faire de façon **verbale, écrite ou électronique**. Préciser les informations nécessaires dans la plainte ou le signalement, comme les faits, les dates et les personnes impliquées (se référer à la procédure interne de prévention contre la maltraitance envers les aînés et les personnes majeures en situation de vulnérabilité, DG-PR-21-01).

5.3 Signalements obligatoires et non obligatoires :

Processus de signalement

Tout employé en vertu de la responsabilité éthique et professionnelle, tout bénévole, stagiaire, médecin, ainsi que tout autre personne physique qui fournit directement des services à une personne pour le compte de l'établissement, qui observe ou soupçonne une situation de maltraitance envers les aînés et les personnes majeures en situation de vulnérabilité²², a une responsabilité éthique et/ou professionnelle de signaler cette situation.

Ces personnes sont tenues de signaler directement et sans délai tout cas présumé pour lequel il y a un motif raisonnable de croire qu'une personne est victime de maltraitance²³, au Bureau du CLPQS²⁴ (voir coordonnées en Annexe 1) ou, dans les autres cas, lorsque la personne n'est pas visée par la politique, à un intervenant désigné du processus d'intervention concerté (PIC) ou par le biais de la ligne LAMAA (voir coordonnées en Annexe 1).

Les prestataires et les professionnels doivent signaler au CLPQS, sans l'intermédiaire d'un gestionnaire ou d'une tierce personne. Le prestataire ou le professionnel peut informer son gestionnaire après avoir effectué le signalement s'il le souhaite, mais il n'y a aucune obligation de la faire. Le signalement doit pouvoir se faire en toute confidentialité si c'est le souhait du signalant. Toutefois, on peut suggérer d'informer le gestionnaire pour favoriser l'intervention.

²⁰ Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité, L-6.3, art.3 al.3

²¹ Ibid., art.3 al.4

²² Déf. de Vulnérabilité : Situation d'une personne qui peut être facilement atteinte ou qui a du mal à se défendre .

²³ Un motif raisonnable de croire que la personne a subi un geste singulier ou répétitif ou un défaut d'action appropriée qui porte atteinte, de façon sérieuse, à son intégrité physique ou psychologique.

²⁴ Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité, L-6.3, art.21, par.2

DATE D'ADOPTION 2024-05-08	DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR 2024-05-08	NOUVELLE POLITIQUE Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	DATE DE RÉVISION N/A	DATE DE LA MISE À JOUR 2028-05-08	Page 7 sur 26
-------------------------------	--	--	-------------------------	--------------------------------------	---------------

OBJET :	POLITIQUE DE LUTTE CONTRE LA MALTRAITANCE ENVERS LES USAGERS	DG-PO-24-01
----------------	---	-------------

Le signalement qui vise un membre du CMP sera transmis au médecin examinateur aux fins d'enquête et de décision selon les règles de la procédure d'examen des plaintes des clients.

5.3.1 Signalements obligatoires

Pour quelles personnes le signalement est-il obligatoire?

- 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;
- tout usager majeur qui est pris en charge par une ressource intermédiaire ou par une ressource de type familial;
- toute personne majeure qui est en tutelle ou à l'égard de laquelle un mandat de protection a été homologué;
- 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;
- toute autre personne en situation de vulnérabilité qui réside dans une résidence privée pour aînés.

Qui doit faire un signalement obligatoire?

Les conditions pour le signalement obligatoire sont les suivantes :

- Tous les prestataires de services de santé ou de services sociaux.
- Tous les professionnels au sens du Code des professions (chapitre C-26).

L'obligation de signaler s'applique aux personnes soumises au secret professionnel, à l'exception des avocats et des notaires qui, dans l'exercice de leur profession, reçoivent des informations concernant un tel cas.

Le consentement de la personne maltraitée (présumée ou confirmée) est-il nécessaire pour faire un signalement obligatoire?

Le consentement de la personne maltraitée (présumée ou confirmée) ou de son représentant devrait être recherché, mais pas obligatoire.

Après de qui un signalement obligatoire doit-il être fait?

Le signalement obligatoire doit être fait sans délai et directement auprès du CLPQS concerné.

DATE D'ADOPTION 2024-05-08	DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR 2024-05-08	NOUVELLE POLITIQUE Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	DATE DE RÉVISION N/A	DATE DE LA MISE À JOUR 2028-05-08	Page 8 sur 26
-------------------------------	---	--	-------------------------	--------------------------------------	---------------

OBJET :	POLITIQUE DE LUTTE CONTRE LA MALTRAITANCE ENVERS LES USAGERS	DG-PO-24-01
----------------	---	-------------

Signalements non obligatoires :

Qui peut faire un 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.

Le consentement de la personne maltraitée (présumée ou confirmée) est-il nécessaire pour signaler?

Oui.

Auprès de qui signaler une situation concernant un usager si vous n'avez pas l'obligation de signaler?

Tout signalement concernant un usager devrait être fait directement auprès du CLPQS avec son consentement ou celui de son représentant.

Auprès de qui signaler une situation 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.

DATE D'ADOPTION 2024-05-08	DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR 2024-05-08	NOUVELLE POLITIQUE Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	DATE DE RÉVISION N/A	DATE DE LA MISE À JOUR 2028-05-08	Page 9 sur 26
-------------------------------	---	--	-------------------------	--------------------------------------	---------------

OBJET :	POLITIQUE DE LUTTE CONTRE LA MALTRAITANCE ENVERS LES USAGERS	DG-PO-24-01
----------------	---	-------------

Accompagnement et soutien

Les ressources disponibles pour aider une personne à formuler une plainte ou effectuer un signalement (se référer à l'**Annexe 1** pour les coordonnées) :

Ressources	Rôles et responsabilités	Coordonnées
Personne responsable de la mise en place de la politique (PRMOP) ou la personne substitut	<ul style="list-style-type: none"> • Informer les personnes œuvrant pour l'établissement du contenu de la politique • Informer des mesures de prévention • Aider à formuler un signalement en cas de maltraitance au CLPQS 	Se référer à l'Annexe 1
Commissaire aux plaintes et à la qualité des services (CLPQS)	<ul style="list-style-type: none"> • Répondre aux questions concernant les plaintes et les signalements (rôle conseil) • Évaluation et le traitement des plaintes et des signalements 	
Comité des usagers	<ul style="list-style-type: none"> • Répondre aux questions sur les droits des usagers • Accompagner dans les démarches de plainte • Recevoir les commentaires et propositions 	
Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes(CAAP)	<ul style="list-style-type: none"> • Assistance dans les démarches de plainte. • Clarification de l'objet de la plainte et aide à la rédaction. • Accompagnement pendant le recours, y compris envers le conseil des médecins, dentistes et pharmaciens. • Réponses aux questions sur le fonctionnement du régime d'examen des plaintes. 	
Centre d'aide, d'évaluation et de référence en maltraitance / Ligne aide maltraitance aîné adulte (LAMAA)	<ul style="list-style-type: none"> • Recevoir les appels et offrir une écoute active. • Évaluer la situation et le niveau de risque. • Fournir des informations sur les ressources et les recours disponibles. • Référer la personne aux intervenants appropriés. • Assurer un suivi pour accompagner la personne. • Obtenir du soutien et des références à propos de situations spécifiques de maltraitance envers les personnes aînées 	

Étapes d'une démarche à tout signalement et toute plainte

Le CLPQS s'engage à réagir promptement à tout signalement en évaluant les risques liés à la situation. Un traitement diligent sera appliqué dans la gestion de chaque signalement, en prenant en considération les risques inhérents à la situation.

DATE D'ADOPTION 2024-05-08	DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR 2024-05-08	NOUVELLE POLITIQUE Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	DATE DE RÉVISION N/A	DATE DE LA MISE À JOUR 2028-05-08	Page 10 sur 26
-------------------------------	--	--	-------------------------	--------------------------------------	----------------

OBJET :	POLITIQUE DE LUTTE CONTRE LA MALTRAITANCE ENVERS LES USAGERS	DG-PO-24-01
----------------	---	-------------

En cas de plainte, le CLPQS fera un suivi approprié, en veillant à ce que le processus d'examen ne dépasse pas 45 jours. Il est de sa responsabilité de fournir des mises à jour régulières sur l'évolution du processus d'évaluation²⁵.

1. Il reçoit votre demande et peut vous aider à formuler votre plainte ou votre signalement.
2. Il examine votre plainte ou signalement pour bien cerner le problème et tenter de le résoudre. À ce moment, il vous demandera votre version des faits.
3. Il recueille des renseignements auprès des personnes en cause.
4. Il vous informe des résultats dans un délai n'excédant pas 45 jours suivant la réception de votre plainte. Ses conclusions sont accompagnées des solutions pour résoudre le problème ou des mesures correctives qui sont recommandées à l'établissement. Les conclusions sont transmises verbalement si la plainte est verbale et par écrit si elle est écrite.
5. Le délai de traitement de tout signalement concernant un cas de maltraitance doit être modulé selon la gravité de la situation par le CLPQS. Pour plus d'information concernant le délai de traitement, référez-vous à la politique de l'établissement public du CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de Montréal.
6. Vous pouvez tenter un deuxième recours si vous êtes insatisfait des conclusions ou des recommandations rendues par le commissaire.

Recours possibles en cas d'insatisfaction par rapport à la réponse ou aux conclusions du CLPQS

Si vous êtes insatisfait de la réponse ou des conclusions du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services, vous devez vous adresser au **Protecteur du citoyen** :

Protecteur du citoyen

Téléphone : [514 873-2032](tel:5148732032)

Sans frais : [1 800 463-5070](tel:18004635070)

Par courriel : protecteur@protecteurducitoyen.qc.ca

Adresse e-mail : www.protecteurducitoyen.qc.ca

Le Protecteur du citoyen examinera votre plainte et y donnera suite dans un délai de 60 jours ouvrables après l'avoir reçue.

Vous pouvez formuler votre plainte en deuxième recours verbalement ou par écrit. Elle sera traitée en toute confidentialité.

²⁵ Site web : [Plainte, maltraitance, satisfaction et insatisfaction | CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal \(gouv.qc.ca\)](http://plainte.maltraitance.satisfactionetinsatisfaction.ciussstcmontreal.gouv.qc.ca)

DATE D'ADOPTION 2024-05-08	DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR 2024-05-08	NOUVELLE POLITIQUE Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	DATE DE RÉVISION N/A	DATE DE LA MISE À JOUR 2028-05-08	Page 11 sur 26
-------------------------------	--	--	-------------------------	--------------------------------------	----------------

OBJET :	POLITIQUE DE LUTTE CONTRE LA MALTRAITANCE ENVERS LES USAGERS	DG-PO-24-01
----------------	---	-------------

Mesures de soutien qui peuvent être offertes dans le cadre de situations de maltraitance

1. Soutien à la victime présumée : Cela inclut une écoute attentive et empathique, un accompagnement psychologique, l'orientation vers des ressources spécialisées, une assistance pour accéder à des soins de santé ou des services sociaux, ainsi que des informations sur les options disponibles.
2. Soutien aux proches : Les proches peuvent bénéficier d'informations sur les mesures prises, d'un soutien émotionnel, d'une orientation dans le processus de plainte ou de signalement, ainsi que de conseils juridiques si nécessaire.
3. Soutien à l'employé maltraitant (le cas échéant) : L'employé maltraitant peut recevoir un accompagnement visant à comprendre les conséquences de ses actions, une évaluation de ses besoins et, le cas échéant, des interventions telles que la formation, l'encadrement ou un suivi approprié.

Mesures de confidentialité

- CLPQS est responsable de la préservation de la confidentialité de la personne qui effectue un signalement, sauf avec son consentement ou dans les communications avec un corps de police concerné. Seules les personnes autorisées et directement impliquées dans le traitement du signalement ont accès aux informations confidentielles.
- PRMOP est responsable d'établir et d'appliquer des stratégies pour assurer la confidentialité de la personne qui effectue un signalement. Lors d'un signalement à un intervenant désigné, celui-ci doit tenir compte de ses obligations éthiques personnelles et professionnelles et, si elle fait partie d'un ordre professionnel, de ses obligations déontologiques. Dans l'éventualité où des renseignements personnels concernant un usager doivent être transmis à des tiers les règles usuelles de confidentialité font référence aux normes, aux lois et aux politiques en vigueur qui régissent la confidentialité des renseignements personnels.

Confidentialité et protection de l'identité

✚ Un CLPQS ou un intervenant désigné visé à l'article 17²⁶ 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 police²⁷.

- ❖ Accès restreint : Seules les personnes impliquées directement dans le traitement de la plainte ou du signalement doivent avoir accès aux informations confidentielles.

²⁶ Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité, L-6.3, art.22.1

²⁷ Ibid., art.22.1

DATE D'ADOPTION 2024-05-08	DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR 2024-05-08	NOUVELLE POLITIQUE Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	DATE DE RÉVISION N/A	DATE DE LA MISE À JOUR 2028-05-08	Page 12 sur 26
-------------------------------	---	--	-------------------------	--------------------------------------	----------------

OBJET :	POLITIQUE DE LUTTE CONTRE LA MALTRAITANCE ENVERS LES USAGERS	DG-PO-24-01
----------------	---	-------------

- ❖ Communication confidentielle : Les échanges doivent être confidentiels
- ❖ Protection des données : Les informations personnelles doivent être traitées conformément aux lois sur la protection des données.

Interdiction de représailles²⁸

Il est interdit de prendre des mesures de représailles contre une personne qui, de bonne foi et conformément à la politique établie dans le présent document, fait une plainte ou signalement ou collabore à l'examen d'un signalement ou d'une plainte. Il est également formellement interdit de menacer une personne de représailles afin de l'empêcher de faire un signalement ou de collaborer à l'examen d'un signalement ou d'une plainte couverte par la politique en vigueur.

Il est aussi 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.

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 rendues²⁹.

6. SANCTIONS

Des sanctions administratives, disciplinaires et pénales pourraient être appliquées dans différentes situations.

6.1 Sanctions disciplinaires³⁰

Les sanctions disciplinaires peuvent être appliquées à tout employé ou membre du personnel reconnu coupable de maltraitance ou de violations graves des politiques et protocoles. Les sanctions sont spécifiquement destinées à ceux qui ont commis des actes de maltraitance ou ont enfreint les règles établies pour garantir la sécurité et le bien-être des personnes concernées, telles que les usagers, les résidents ou les patients.

- Employés : Avertissement verbal ou écrit, l'inscription d'une lettre au dossier personnel, une suspension temporaire sans rémunération ou même un congédiement selon la gravité de la situation.

²⁸ Ibid., art.22.2

²⁹ Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité, L-6.3, art.22.2, par.4

³⁰ Ibid., art.3, al.7

DATE D'ADOPTION 2024-05-08	DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR 2024-05-08	NOUVELLE POLITIQUE Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	DATE DE RÉVISION N/A	DATE DE LA MISE À JOUR 2028-05-08	Page 13 sur 26
-------------------------------	---	--	-------------------------	--------------------------------------	----------------

OBJET :	POLITIQUE DE LUTTE CONTRE LA MALTRAITANCE ENVERS LES USAGERS	DG-PO-24-01
----------------	---	-------------

- Membres d'un ordre professionnel : Réprimande, radiation temporaire ou permanente du tableau, amendes, révocation du permis, révocation du certificat de spécialiste, limitation ou suspension du droit d'exercer des activités professionnelles
- Membres du Conseil des médecins, dentistes et pharmaciens (CMDP) : Réprimande officielle, un changement de statut, une privation de privilèges, une suspension du statut ou des privilèges pour une durée déterminée, voire la révocation du statut ou des privilèges peuvent être appliquées.
- Cadres intermédiaires, supérieurs et hors cadres : Congédiement, le non-renouvellement, la résiliation d'engagement, la suspension sans solde ou la rétrogradation peuvent être envisagées en fonction de la gravité des fautes commises.

6.2 Sanctions pénales

Le non-respect de l'obligation de signalement obligatoire pour tout usager majeur hébergé dans une installation maintenue par un établissement qui exploite un Centre d'hébergement et de soins de longue durée constitue une infraction passible d'une amende de 2 500 \$ à 25 000 \$. En cas de récidive, ces montants peuvent être doublés³¹.

- Quiconque manque à son obligation de signaler sans délai un cas de maltraitance 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 établissement.
- 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.
- Quiconque entrave ou tente d'entraver de quelque façon que ce soit l'exercice des fonctions d'un inspecteur ou d'un enquêteur.

Pour faire une 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](#).

³¹ Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité, L-6.3, art.21, al.1 et par. 4

DATE D'ADOPTION 2024-05-08	DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR 2024-05-08	NOUVELLE POLITIQUE Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	DATE DE RÉVISION N/A	DATE DE LA MISE À JOUR 2028-05-08	Page 14 sur 26
-------------------------------	---	--	-------------------------	--------------------------------------	----------------

OBJET :	POLITIQUE DE LUTTE CONTRE LA MALTRAITANCE ENVERS LES USAGERS	DG-PO-24-01
----------------	---	-------------

Pour 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.

7. PROCESSUS D'INTERVENTION CONCERTÉ CONCERNANT LA MALTRAITANCE (PIC)

Le ministre responsable des Aînés a prévu, à l'article 17, la mise en place d'un processus d'intervention concerté pour les individus **qui ne sont pas couverts par la politique de lutte contre la maltraitance d'un établissement.**

Le PIC est un moyen de déposer une plainte ou de faire un signalement aux intervenants désignés par les organismes suivants :

- Les centres intégrés de santé et de services sociaux, les instances locales et le Conseil cri de la santé et des services sociaux de la Baie James.
- Les corps de police, lorsque les faits relatés dans la plainte ou le signalement peuvent constituer une infraction criminelle ou pénale.
- Le curateur public, lorsque la personne est sous tutelle, qu'un mandat de protection a été homologué la concernant, ou lorsque son incapacité à prendre soin d'elle-même ou à gérer ses biens a été évaluée médicalement sans qu'elle bénéficie d'une mesure de protection.
- La Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, lorsque les faits relatés dans la plainte ou le signalement peuvent constituer un cas de discrimination, d'exploitation ou de harcèlement au sens de la Charte des droits et libertés de la personne.
- L'Autorité des marchés financiers, lorsqu'il s'agit d'un cas de maltraitance financière impliquant une personne relevant de sa compétence réglementaire.

DATE D'ADOPTION 2024-05-08	DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR 2024-05-08	NOUVELLE POLITIQUE Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	DATE DE RÉVISION N/A	DATE DE LA MISE À JOUR 2028-05-08	Page 15 sur 26
-------------------------------	---	--	-------------------------	--------------------------------------	----------------

OBJET :	POLITIQUE DE LUTTE CONTRE LA MALTRAITANCE ENVERS LES USAGERS	DG-PO-24-01
----------------	---	-------------

Précision qu'un PIC peut être déclenché par un intervenant désigné pour un usager du RSSS quand la situation présumée de maltraitance est complexe et répond aux 3 critères de déclenchement d'un PIC.

1. un intervenant a des motifs raisonnables de croire qu'une personne aînée ou une personne majeure en situation de vulnérabilité est victime de maltraitance au sens de la Loi
2. La situation de maltraitance nécessite la concertation entre les intervenants pour pouvoir y mettre fin efficacement
3. L'Intervenant a des motifs raisonnables de croire que la situation de maltraitance pourrait constituer une infraction criminelle ou pénale.

Consentement : Un intervenant désigné doit **obtenir le consentement** de l'aîné ou de la personne en situation de vulnérabilité au déclenchement d'un processus le concernant et qui sont nécessaires pour permettre l'intervention concertée visant à mettre fin au cas de maltraitance dont il est victime. Seulement deux situations où le consentement d'est pas obligatoire³² :

1. Consentement donné par le tuteur ou mandataire³³ ;
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 (inspiré d'un sentiment d'urgence³⁴.

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

Le ministre responsable des Aînés a institué un centre d'aide, d'évaluation et de référence en maltraitance³⁵.

Ce centre a notamment pour fonctions:

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

³² Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité, L-6.3, art.20.1, par.1

³³ Ibid, art.20.1, par.2 al.1

³⁴ Ibid, art.20.1, par.2 al.2

³⁵ Ibid, art.20.7

DATE D'ADOPTION 2024-05-08	DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR 2024-05-08	NOUVELLE POLITIQUE Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	DATE DE RÉVISION N/A	DATE DE LA MISE À JOUR 2028-05-08	Page 16 sur 26
-------------------------------	---	--	-------------------------	--------------------------------------	----------------

OBJET :	POLITIQUE DE LUTTE CONTRE LA MALTRAITANCE ENVERS LES USAGERS	DG-PO-24-01
----------------	---	-------------

Coordonnées du Centre d'aide, d'évaluation et de référence en maltraitance/LAMAA :
 Pour obtenir de l'aide en cas de maltraitance envers les adultes et les aînés, vous pouvez contacter la Ligne Aide Maltraitance Adultes Aînés (LAMAA) au 1-888-489-2287 ou au 514-489-2287.
 Vous pouvez également trouver des informations supplémentaires sur leur site web à l'adresse suivante : <https://lignemaltraitance.ca/>.

9. RESPONSABILITÉ D'APPLICATION

Conseil d'administration (CA)

- Reconnaît que le milieu de soins et de services a besoin d'un encadrement particulier et par conséquent, confirme son engagement à ne tolérer aucune forme de maltraitance envers les clients;
- Soutient la présente **politique** visant à prévenir les gestes de maltraitance (incluant les actes d'abus ou de violence à l'égard de la clientèle, etc.);

Direction générale (DG)

- Participe au développement de milieux de vie empreints de bienveillance et d'une prestation de soins et de services respectueuse des usagers en mettant l'accent sur le repérage des situations potentielles de maltraitance;

Direction de la qualité, innovation, évaluation, performance, éthique et recherche (DQIPÉRE)

- S'assure de la mise-en-œuvre de la politique de la maltraitance en assurant une vigie transversale de l'intégration de la politique dans l'ensemble des programmes et services de l'HRVM.

Direction des programmes-clientèles en réadaptation (DPCR)

- S'assure de l'application et du respect **de la politique notamment** en veillant à sa diffusion et son application.

Direction des ressources humaines, communications et affaires juridiques (DRHCAJ)

- S'assure d'un développement d'un plan de diffusion en collaboration avec les autres directions;

10. ENTRÉE EN VIGUEUR

DATE D'ADOPTION 2024-05-08	DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR 2024-05-08	NOUVELLE POLITIQUE Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	DATE DE RÉVISION N/A	DATE DE LA MISE À JOUR 2028-05-08	Page 17 sur 26
-------------------------------	--	--	-------------------------	--------------------------------------	----------------

OBJET :	POLITIQUE DE LUTTE CONTRE LA MALTRAITANCE ENVERS LES USAGERS	DG-PO-24-01
----------------	---	-------------

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

De plus, l'établissement doit réviser sa politique et la soumettre au ministre de la Santé et des Services sociaux au moins tous les cinq ans, avant une date précisée par le ministre. Le ministre, sur recommandation du ministre responsable des Aînés, approuve la politique révisée dans un délai de 90 jours à compter de sa réception, avec ou sans modification.

Ces démarches garantissent que la politique de l'établissement est régulièrement examinée et mise à jour pour assurer la protection et le bien-être des personnes concernées.

DATE D'ADOPTION 2024-05-08	DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR 2024-05-08	NOUVELLE POLITIQUE Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	DATE DE RÉVISION N/A	DATE DE LA MISE À JOUR 2028-05-08	Page 18 sur 26
-------------------------------	---	--	-------------------------	--------------------------------------	----------------

OBJET :	POLITIQUE DE LUTTE CONTRE LA MALTRAITANCE ENVERS LES USAGERS	DG-PO-24-01
----------------	--	-------------

11. RÉFÉRENCES

Lois

Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité (RLRQ, c. L-6.3)

Lois sur la santé et les services sociaux, RLRQ, S-4.2

Outils Ministériels

Développer et réviser sans souci, Présentation pour les établissements privés. Tous concernés : Outil de soutien au développement et à la révision des politiques de lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité, 21 mars 2023. Gouvernement du Québec. Centre de recherche et d'expertise en gérontologie sociale du CIUSSS du Centre-Ouest-de-l'île de Montréal, (2023).

Guide de référence pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées, 2^e édition, 2016. Site web : <https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/fichiers/aine/13-830-10F.pdf>,

Mieux protéger, Résumé des modifications apportées par la loi visant à renforcer la lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité ainsi que la surveillance de la qualité des services sociaux, Gouvernement du Québec, 2022, chapitre 6. Site web : <http://www.msss.gouv.qc.ca> (section Publications)

Politique-Cadre de lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre situation de vulnérabilité, Gouvernement du Québec, nov. 2020 En ligne : <http://www.msss.gouv.qc.ca> section Publications

Reconnaître et agir ensemble, plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2022-2027, Direction des communications du ministère de la santé et des services sociaux, 2022. Site web : <http://www.msss.gouv.qc.ca> (section Publications).

Tous concernés : outil de soutien au développement et à la révision des politiques de lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité, Gouvernement du Québec, MSSS au CIUSSS du Centre-Ouest de l'Île de Montréal, 2^e édition-2023, version incluant les adaptations pour les établissements privés, 20 mars 2023

Tous concernés - Rapport annuel 2021-2022 - Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité Chapitre II - Politique de lutte contre la maltraitance 1er avril 2021 au 31 mars 2022, Publications du ministère de la Santé et des Services sociaux,

DATE D'ADOPTION 2024-05-08	DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR 2024-05-08	NOUVELLE POLITIQUE Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	DATE DE RÉVISION N/A	DATE DE LA MISE À JOUR 2028-05-08	Page 19 sur 26
-------------------------------	--	--	-------------------------	--------------------------------------	----------------

OBJET :	POLITIQUE DE LUTTE CONTRE LA MALTRAITANCE ENVERS LES USAGERS	DG-PO-24-01
----------------	---	-------------

Site Web

[Plainte, maltraitance, satisfaction et insatisfaction | CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal \(gouv.qc.ca\)](#)

DATE D'ADOPTION 2024-05-08	DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR 2024-05-08	NOUVELLE POLITIQUE Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	DATE DE RÉVISION N/A	DATE DE LA MISE À JOUR 2028-05-08	Page 20 sur 26
-------------------------------	---	--	-------------------------	--------------------------------------	----------------

OBJET :	POLITIQUE DE LUTTE CONTRE LA MALTRAITANCE ENVERS LES USAGERS	DG-PO-24-01
----------------	---	-------------

ANNEXE 1

COORDONNÉES :

Personne responsable de la mise en œuvre de la politique (PRMOP)

Marie-Andrée Couture
Directrice de la qualité, innovation, performance, évaluation, recherche et éthique
marie-andree.couture.vmed@ssss.gouv.qc.ca
514-288-8201 poste 4164

Personne substitut ou ressource (PRMOP)

Mme Sara Auclair
Directrice des programmes clientèles de réadaptation et
Directrice des soins infirmiers
sara.auclair.vmed@ssss.gouv.qc.ca
514-288-8201 poste 4222

Direction de l'HRVM

Mme Anne Beauchamp
Présidente-Directrice Générale (PDG)
anne.beauchamp.vmed@ssss.gouv.qc.ca
514-288-8201 poste 4251

Commissaire aux plaintes et la qualité des services (CLPQS)

CIUSSS Centre-Sud de l'île de Montréal :
Bureau ou par la poste : 1311, rue Sherbrooke Est, Montréal (QC) H2L 1M3
Par courriel : commissaireauxplaintes.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca
Par téléphone : 514 593-3600
Par télécopieur : 514 593-2106

Comité des usagers (CU)

Courriel : cuvm.vmed@ssss.gouv.qc.ca
Téléphone : 514-288-8201 poste 4362

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

Courriel : <https://fcaap.ca/>
Téléphone : 1 877 767 2227

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

la constitution de ce centre a été confiée à la : **Ligne Aide Maltraitance Adultes Aînés (LAMAA)**

Téléphone sans frais : 1 888 489-ABUS (2287)

DATE D'ADOPTION 2024-05-08	DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR 2024-05-08	NOUVELLE POLITIQUE Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	DATE DE RÉVISION N/A	DATE DE LA MISE À JOUR 2028-05-08	Page 21 sur 26
-------------------------------	---	--	-------------------------	--------------------------------------	----------------

OBJET :	POLITIQUE DE LUTTE CONTRE LA MALTRAITANCE ENVERS LES USAGERS	DG-PO-24-01
----------------	---	-------------

Téléphone : 514-489-2287
Site web : <https://lignemaltraitance.ca>

Corps policier local
SPVM Quartier général
Téléphone : 514-280-2000

DATE D'ADOPTION 2024-05-08	DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR 2024-05-08	NOUVELLE POLITIQUE Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	DATE DE RÉVISION N/A	DATE DE LA MISE À JOUR 2028-05-08	Page 22 sur 26
-------------------------------	---	--	-------------------------	--------------------------------------	----------------

OBJET :	POLITIQUE DE LUTTE CONTRE LA MALTRAITANCE ENVERS LES USAGERS	DG-PO-24-01
----------------	---	-------------

Annexe 2

À qui s'adresse la formation / Rappels Périodiques	Plan de formation pour contrer la Maltraitance
Tous les nouveaux employés (période d'intégration), les employés incluant rappels périodiques une fois par an étant en contact avec la clientèle (85%)	<p>Formation 1 : Introduction à la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées (1 h 30)</p> <p>Objectifs :</p> <p>Situer la maltraitance dans le contexte du Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées et de la Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité.</p> <p>Distinguer les principaux termes associés à la maltraitance.</p> <p>Identifier des situations où peuvent se présenter des formes de maltraitance.</p> <p>Nommer les éléments clés du continuum de soins et de services pour contrer la maltraitance.</p> <p>Nommer les domaines d'expertise nécessaires pour contrer la maltraitance.</p> <p>Reconnaître les comportements bienveillants.</p> <p>Formation 2 : Identification et signalement d'une situation de maltraitance envers une personne âgée (40 min.)</p> <p>Objectifs :</p> <p>Reconnaître l'importance d'être attentif afin d'identifier la maltraitance qui est souvent cachée.</p> <p>Identifier certains facteurs de risque et de protection relatifs aux situations de maltraitance envers les personnes âgées.</p> <p>Distinguer les facteurs de risque, les indices et les indicateurs afin de ne pas tirer de conclusions hâtives.</p> <p>Distinguer les deux contextes de signalement.</p>

DATE D'ADOPTION 2024-05-08	DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR 2024-05-08	NOUVELLE POLITIQUE Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	DATE DE RÉVISION N/A	DATE DE LA MISE À JOUR 2028-05-08	Page 23 sur 26
-------------------------------	--	--	-------------------------	--------------------------------------	----------------

OBJET :	POLITIQUE DE LUTTE CONTRE LA MALTRAITANCE ENVERS LES USAGERS	DG-PO-24-01
----------------	---	-------------

<p>Intervenants sociaux incluant rappels périodiques une fois par an (100%)</p>	<p>Formation 3 : Intervention psychosociale à la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées et toute personne adulte en situation de vulnérabilité (1 h 45)</p> <p>Objectifs :</p> <p>Considérer les enjeux du consentement dans l'intervention psychosociale. Reconnaître les domaines d'expertise et l'importance du partenariat interdisciplinaire et intersectoriel. Procéder à la vérification des faits d'une situation potentielle de maltraitance. Évaluer les besoins de la personne âgée en situation de maltraitance. Identifier les interventions psychosociales à envisager en situation de maltraitance.</p>
<p>Personnel d'encadrement (hors-cadre, cadre supérieur, cadre médecin, cadre intermédiaire) œuvrant auprès de la clientèle incluant rappels périodiques une fois par an (100%)</p>	<p>Formation 4 : Supervision et soutien clinique dans la gestion des situations de maltraitance</p> <p>Objectifs :</p> <p>Reconnaître les moyens permettant de promouvoir l'identification de la maltraitance.</p> <p>Identifier les moyens permettant d'assurer la conformité des procédures de signalement.</p> <p>Reconnaître les moyens favorisant la compréhension du rôle des intervenants psychosociaux ainsi que les approches à prioriser.</p> <p>Identifier les stratégies et les ressources spécifiques, afin de soutenir la gestion des cas complexes.</p>

DATE D'ADOPTION 2024-05-08	DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR 2024-05-08	NOUVELLE POLITIQUE Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	DATE DE RÉVISION N/A	DATE DE LA MISE À JOUR 2028-05-08	Page 24 sur 26
-------------------------------	--	--	-------------------------	--------------------------------------	----------------

OBJET :	POLITIQUE DE LUTTE CONTRE LA MALTRAITANCE ENVERS LES USAGERS	DG-PO-24-01
----------------	--	-------------

ANNEXE 3

TERMINOLOGIE SUR LA MALTRAITANCE ENVERS LES PERSONNES AÎNÉES³⁶

FORMES DE MALTRAITANCE

Violence : Malmener une personne aînée ou la faire agir contre sa volonté, en employant la force et/ou l'intimidation.*

Maltraitance intentionnelle : La personne maltraitante veut causer du tort à la personne aînée.

Négligence : Ne pas se soucier de la personne aînée, 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'âgeisme 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.
- La maltraitance se manifeste dans un contexte devant être considéré par chacun des acteurs impliqués.
- Il faut toujours évaluer les indices et la situation pour ne pas tirer de conclusions hâtives ou attribuer des étiquettes.

LES SEPT TYPES DE MALTRAITANCE

<p style="text-align: center;">Maltraitance psychologique</p> <p><i>Attitudes, paroles, gestes ou défaut d'actions appropriées qui constituent une atteinte au bien-être ou à l'intégrité psychologique</i></p> <p>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.</p> <p>Négligence : Rejet, isolement social, indifférence, désintéressement, insensibilité, etc.</p>	<p>Indices : Peur, anxiété, dépression, repli sur soi, hésitation à parler ouvertement, méfiance, interaction craintive avec une ou plusieurs personnes, déclin rapide des capacités cognitives, idéations suicidaires, tentatives de suicide, suicide, etc.</p> <p>Attention : La maltraitance psychologique est la plus fréquente et la moins visible :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Accompagne souvent les autres types de maltraitance. ▪ Peut avoir des conséquences tout aussi importantes que les autres types de maltraitance.
<p style="text-align: center;">Maltraitance physique</p> <p><i>Attitudes, paroles, gestes ou défaut d'actions appropriées, qui portent atteinte au bien-être ou à l'intégrité physique</i></p> <p>Violence : Bousculade, rudolement, coup, brûlure, alimentation forcée, administration inadéquate de la médication, utilisation inappropriée de contentions (physiques ou chimiques), etc.</p> <p>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.</p>	<p>Indices : Echymoses, blessures, perte de poids, détérioration de l'état de santé, manque d'hygiène, attente indue pour le changement de culotte d'aisance, affections cutanées, insalubrité de l'environnement de vie, atrophie musculaire, contention, mort précoce ou suspecte, etc.</p> <p>Attention : Certains indices de maltraitance physique peuvent être confondus avec des symptômes découlant de certaines conditions de santé. Il est donc préférable de demander une évaluation de la santé physique et/ou au niveau psychosocial.</p>
<p style="text-align: center;">Maltraitance sexuelle</p> <p><i>Attitudes, paroles, gestes ou défaut d'actions appropriées à connotation sexuelle non consentis, qui portent atteinte au bien-être, à l'intégrité sexuelle</i></p> <p>Violence : Propos ou attitudes suggestifs, blagues à caractère sexuel, promiscuité, comportements exhibitionnistes, agressions à caractère sexuel (attouchements non désirés, relation sexuelle imposée), etc.</p> <p>Négligence : Privation d'intimité, traiter la personne aînée comme un être asexuel et/ou l'empêcher d'exprimer sa sexualité, etc.</p>	<p>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 aînées, etc.</p> <p>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 aînée 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 aînées (gérontophilie) doit aussi être repérée.</p>

36

Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes aînées, Centre de recherche et d'expertise en gérontologie sociale (CREGÉS) et la Ligne Aide Abus Aînés (LAAA) du CIUSSS Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal, Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, Coordonnateurs régionaux de la lutte contre la maltraitance envers les personnes aînées, Secrétariat aux aînés & Ministère de la santé et des services sociaux. (2022). Terminologie sur la maltraitance envers les personnes aînées 2022. Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes aînées, 2 p. Disponible en ligne : <https://www.creges.ca/publication/terminologie-sur-la-maltraitance-envers-les-personnes-ainees/>

DATE D'ADOPTION 2024-05-08	DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR 2024-05-08	NOUVELLE POLITIQUE Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	DATE DE RÉVISION N/A	DATE DE LA MISE À JOUR 2028-05-08	Page 25 sur 26
-------------------------------	--	--	-------------------------	--------------------------------------	----------------

OBJET :	POLITIQUE DE LUTTE CONTRE LA MALTRAITANCE ENVERS LES USAGERS	DG-PO-24-01
----------------	---	--------------------

Maltraitance matérielle ou financière	
<i>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</i>	Indices : Transactions bancaires inhabituelles, disparition d'objets de valeur, manque d'argent pour les dépenses courantes, accès limité à l'information sur la gestion des biens de la personne, etc.
Violence : Pression à modifier un testament, transaction bancaire sans consentement (utilisation d'une carte bancaire, transactions internet, etc.), détournement de fonds ou de biens, prix excessif demandé pour des services rendus, transaction contractuelle ou assurantielle forcée ou dissimulée, usurpation d'identité, signature de bail sous pression, etc.	Attention : Les personnes âgées qui présentent une forme de dépendance envers quelqu'un, qu'elle soit physique, émotive, sociale ou d'affaires, sont plus à risque de subir ce type de maltraitance. Au-delà de l'aspect financier ou matériel, ce type de maltraitance peut affecter la santé physique ou psychologique de la personne âgée en influençant sa capacité à assumer ses responsabilités ou à combler ses besoins.
Négligence : Ne pas gérer les biens dans l'intérêt de la personne ou ne pas fournir les biens nécessaires, ne pas s'interroger sur l'aptitude d'une personne, sa compréhension ou sa littératie financière, etc.	
Maltraitance organisationnelle	
<i>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.</i>	Indices : Réduction de la personne à un numéro, prestation de soins ou de services selon des horaires plus ou moins rigides, attente indue avant que la personne reçoive un soin ou un service, détérioration de l'état de santé physique - psychologique - social, plaintes ou signalements auprès de diverses instances, etc.
Violence : Conditions ou pratiques organisationnelles qui excluent les personnes âgées des prises de décisions qui les concernent, qui entraînent le non-respect de leurs choix ou qui limitent de façon injustifiée l'accès à des programmes d'aide, etc.	Attention : La maltraitance organisationnelle ne se limite pas seulement au réseau de la santé et des services sociaux. Nous devons donc demeurer attentifs à l'égard des lacunes des organisations de tout type qui peuvent brimer les droits individuels et collectifs des personnes âgées à tout moment. Ces lacunes peuvent également nuire au travail du personnel chargé d'offrir des soins ou des services aux personnes âgées.
Négligence : Offre de soins ou de services inadaptée aux besoins des personnes, directive absente ou mal comprise de la part du personnel, capacité organisationnelle réduite, procédure administrative complexe, formation inadéquate du personnel, personnel non mobilisé, etc.	
Âgisme	
<i>Discrimination en raison de l'âge, par des attitudes hostiles ou négatives, des gestes préjudiciables ou de l'exclusion sociale</i>	Indices : Non-reconnaissance des droits, des compétences ou des connaissances, utilisation d'expressions réductrices ou infantilissantes, etc.
Violence : Imposition de restrictions ou de normes sociales en raison de l'âge, réduction de l'accessibilité à certaines ressources ou services, préjugés, infantilisation, mépris, etc.	Attention : Nous sommes tous influencés, à divers degrés, par les stéréotypes négatifs et les discours qui sont véhiculés au sujet des personnes âgées. Ces « prêts-à-penser » fournissent des raccourcis erronés à propos de diverses réalités sociales qui peuvent mener à des comportements maltraitants.
Négligence : Indifférence à l'égard des pratiques ou des propos âgistes lorsque l'on en est témoin, etc.	
Violation des droits	
<i>Toute atteinte aux droits et libertés individuels et sociaux</i>	Indices : Entrave à la participation de la personne âgée dans les choix et les décisions qui la concernent, réponses données par un proche à des questions qui s'adressent à la personne âgée, restriction des visites ou d'accès à l'information, isolement, plaintes ou signalement auprès de diverses instances, etc.
Violence : Imposition d'un traitement médical, déni du droit de choisir, de voter, d'avoir son intimité, d'être informé, de prendre des décisions ou des risques, de recevoir des appels téléphoniques ou de la visite, d'exprimer son orientation sexuelle, romantique ou son identité de genre, de pratiquer sa religion ou sa spiritualité, etc.	Attention : Il y a des enjeux de violation des droits dans tous les types de maltraitance. Toute personne conserve pleinement ses droits, quel que soit son âge. Seul un juge peut déclarer une personne inapte et nommer un représentant légal. Par ailleurs, la personne inapte conserve tout de même des droits, qu'elle peut exercer dans la mesure de ses capacités.
Négligence : Non-information ou mésinformation sur ses droits, ne pas porter assistance dans l'exercice de ses droits, non-reconnaissance de ses capacités, refus d'offrir des soins ou des services, lorsque justifiés, etc.	

* « Il y a intimidation quand un geste ou une absence de geste (ou d'action) à caractère singulier ou répétitif et généralement délibéré se produit de façon directe ou indirecte dans un rapport de force, de pouvoir ou de contrôle entre individus, et que cela est fait dans l'intention de nuire ou de faire du mal à une ou à plusieurs personnes âgées. » (Voir Beaulieu, M., Bédard, M.-È. & Leboeuf, R. (2016). L'intimidation envers les personnes âgées : un problème social connexe à la maltraitance? *Revue Service social*. 62(1), 38-56.)

DATE D'ADOPTION 2024-05-08	DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR 2024-05-08	NOUVELLE POLITIQUE Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	DATE DE RÉVISION N/A	DATE DE LA MISE À JOUR 2028-05-08	Page 26 sur 26
-------------------------------	--	--	-------------------------	--------------------------------------	----------------