



## PROPOSITION DE CONTENU POUR LA POLITIQUE DE LUTTE CONTRE LA MALTRAITANCE

16 Janvier 2025

### IDENTIFICATION DE L'ÉTABLISSEMENT ET DE LA PERSONNE RESPONSABLE DE LA MISE EN ŒUVRE DE LA POLITIQUE (PRMOP)

**Nom de l'établissement** : Centre d'hébergement et de soins de longue durée Château-sur-le-Lac (CHSLD Château-sur-le-Lac)

**Titre de la Politique** : Politique de lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité

**Nom et coordonnées de la PRMOP :**

Directeur général de CHSLD Château sur le Lac : **Dr Beheram Kachra**

- o -Numéro de téléphone : (514) 442-4718
- o -Adresse courriel [beheramkachra@gmail.com](mailto:beheramkachra@gmail.com)

**Nom et coordonnées d'une autre personne-ressource (si applicable) :**

Commissaire de plainte de l'Ouest de l'île : **Emmanuel Morin**

- o -Numéro de téléphone : (1-844-630-5125)
- o -Adresse courriel : [commissariat.plaintes.comtl@ssss.gouv.qc.ca](mailto:commissariat.plaintes.comtl@ssss.gouv.qc.ca)

Directrice de soin infirmiers : **Janel Nicholas**

- o -Numéro de téléphone : (514) 620 - 9794 (ext:221)
- o -Adresse courriel : [janel.nicholas@chateausurlelac.com](mailto:janel.nicholas@chateausurlelac.com)

**Date d'adoption par le Conseil d'administration** : n/a

**Date de soumission au MSSS** : le 4 octobre 2024

**Date de la prochaine révision** : *\*\* Au plus tard tous les 5 ans \*\**

### CONTEXTE

La Politique de lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité découle de l'adoption de 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 de santé et des services sociaux (2022, Chapitre 6, ci-après la « Loi visant à renforcer la



lutte contre la maltraitance »). Cette Loi, sanctionnée le 6 avril 2022, modifie notamment la *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité* (L-6.3), de même que la *Loi sur les services de santé et les services sociaux* (RLRQ, chap. S-4.2).

Elle vise à faciliter et à encourager l'identification, le signalement et la prise en charge précoce de toutes les situations de maltraitance, afin de les prévenir, de les faire cesser ou de minimiser les conséquences néfastes de celles-ci.

**La directeur général Dr Beheram Kachra de CHSLD Château-sur-le-Lac s'engage à promouvoir une culture de bienveillance, de même qu'à déployer les moyens nécessaires afin de prévenir la maltraitance au sein de son établissement.**

## 1. DÉFINITIONS

**Maltraitance** : Un « geste singulier ou répétitif ou un défaut d'action appropriée qui se produit dans une relation où il devrait y avoir de la confiance et qui cause, intentionnellement ou non, du tort ou de la détresse à une personne ». Elle peut prendre différentes formes :

**Maltraitance psychologique** : Attitudes, paroles, gestes ou défaut d'actions appropriées, 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 – capacitâtes – sexistes, homophobes – biphobes ou transphobes, etc.
- **Négligence** : Rejet, isolement social, indifférence, désintéressement, insensibilité, etc.
- **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.
- **Attention** : La maltraitance psychologique est la plus fréquente et la moins visible : y accompagne souvent les autres types de maltraitance. Y peut avoir des conséquences tout aussi importantes que les autres types de maltraitance

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

- **Violence** : Bousculade, rudolement, coup, brûlure, alimentation forcée, administration inadéquate de la médication, utilisation inappropriée de contentions (physiques ou chimiques), etc.
- **Négligence** : Privation des conditions raisonnables de confort, de sécurité ou de logement, non-assistance à l'alimentation, à l'habillement, à l'hygiène ou à la médication lorsqu'on est responsable d'une personne en situation de dépendance, etc.
- **Indices** : Ecchymoses, blessures, perte de poids, détérioration de l'état de santé, manque d'hygiène, attente induite pour le changement de culotte d'aisance, affections cutanées, insalubrité de l'environnement de vie, atrophie musculaire, contention, mort précoce ou suspecte, etc.



- **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 sur le plan psychosocial.

**Maltraitance sexuelle** Attitudes, paroles, gestes ou défaut d'actions appropriées 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 aînée 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 aînées, 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 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.

**Maltraitance matérielle ou financière** Obtention ou utilisation frauduleuse, illégale, non autorisée ou malhonnête des biens ou des documents légaux de la personne, absence d'information ou mésinformation financière ou légale

- **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.
- **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.
- **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.
- **Attention** : Les personnes aînées 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 toucher la santé physique ou psychologique de la personne aînée en influençant sa capacité à assumer ses responsabilités ou à combler ses besoins.

**Maltraitance organisationnelle** Toute situation préjudiciable créée ou tolérée par les pratiques ou les procédures d'organisations (privées, publiques ou communautaires) responsables d'offrir des soins ou des services de tous types aux personnes aînées

- **Violence** : Conditions ou pratiques organisationnelles qui excluent les personnes aînées 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.



- **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.
- **Indices** : Réduction de la personne à un numéro, prestation de soins ou de services selon des horaires plus ou moins rigides, attente induite 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.
- **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
  
- **ÂGISME** Discrimination en raison de l'âge, par des attitudes hostiles ou négatives, des gestes préjudiciables ou de l'exclusion sociale
- **Violence** : Imposition de restrictions ou de normes sociales en raison de l'âge, réduction de l'accessibilité à certaines ressources ou à certains services, préjugés, infantilisation, mépris, etc.
- **Négligence** : Indifférence à l'égard des pratiques ou des propos âgistes lorsque l'on en est témoin, etc. **Indices** : Non-reconnaissance des droits, des compétences ou des connaissances, utilisation d'expressions réductrices ou infantilisantes, 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 « prêt-à-penser » fournissent des raccourcis erronés à propos de diverses réalités sociales qui peuvent mener à des comportements maltraitants

#### **Violation des droits** Toute atteinte aux droits et libertés individuels et sociaux

- **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.
- **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.
- **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.
- **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.

● [Plan d'action - Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées - Professionnels de la santé - MSSS](#)



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

**Personne 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'établissement.

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

**Représentant légal :** Le représentant légal d'une personne hébergée inapte assure sa sécurité et celle de ses biens, en plus de la représenter légalement. Il peut aussi :

- Exercer les droits civils de la personne hébergée protégée à des degrés divers, compte tenu de son inaptitude ou du contenu de son mandat ;
- Gérer ses biens ;
- Défendre ses intérêts et, si nécessaire, engager des procédures judiciaires en son nom ;
- Consentir à des soins à sa place, éventuellement.

Par ces faits, il joue un rôle important pour repérer toute situation potentielle de maltraitance et intervenir pour assurer la protection et pour contrer la maltraitance envers la personne hébergée qu'il représente.

## 2. POLITIQUE DE LUTTE CONTRE LA MALTRAITANCE

### Mise en œuvre, promotion et diffusion de la Politique

Le directeur général Dr Beheram Kachra de CHSLD Château-sur-le-Lac s'engage à promouvoir une culture de bientraitance, de même qu'à déployer les moyens nécessaires afin de prévenir la maltraitance au sein de son établissement. À cet effet, le Dr. Beheram Kachra, directeur général comme personne responsable de la mise en œuvre de la Politique (PRMOP).

Le CHSLD Château-sur-le-Lac affiche la Politique à la vue du public et la publie sur son site Internet. Il détermine les moyens pour faire connaître la Politique aux personnes hébergées et à leurs proches.



Le CHSLD Château-sur-le-Lac, par le biais de sa PRMOP, informe également les personnes œuvrant pour l'établissement de même que l'ensemble de ses partenaires du contenu de la Politique.

Pour la mise en œuvre des activités de diffusion relatives à la Politique, le CHSLD Château-sur-le-Lac s'inspire des outils de diffusion du MSSS basés sur les données probantes visant à faire connaître la Politique auprès de différents groupes de parties prenantes.

## Principes directeurs

### **A. Tolérance zéro**

Aucune forme de maltraitance n'est tolérée au CHSLD Château-sur-le-Lac.

### **B. Proactivité**

Le CHSLD Château-sur-le-Lac adopte une attitude proactive afin de prévenir et de contrer la maltraitance envers les personnes hébergées. L'établissement aborde le problème ouvertement, en toute franchise et avec transparence.

### **C. Respect des droits et des besoins des personnes hébergées**

Le CHSLD Château-sur-le-Lac est respectueux des droits des personnes hébergées tels que décrits dans la *Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS)* et la *Charte des droits et libertés de la personne*, et répond à leurs besoins, en leur offrant des soins et services de qualité.

### **D. Consentement aux soins et aux services**

Sauf exception prévue par la Loi et la Politique, le consentement de la personne hébergée doit être obtenu avant la prestation de tout soin ou service.

### **E. Environnement de soins et de travail sécuritaire**

Le CHSLD Château-sur-le-Lac a l'obligation de prendre les moyens raisonnables pour assurer à toute personne hébergée et toutes les personnes qui œuvrent pour l'établissement un environnement sécuritaire, empreint d'une culture de respect et de transparence.

### **F. Concertation et partenariat**

Afin d'assurer l'application, le respect et la pérennité de la Politique, la concertation et le partenariat sont essentiels. Les divers acteurs (les employés, la direction, les comités, etc.) sont appelés à collaborer afin de prévenir et contrer la maltraitance.

## Objectifs

La Politique a comme objectif principal de lutter contre la maltraitance en édictant les orientations, stratégies et mesures mises en place pour y parvenir. Plus précisément, la mise en œuvre de la Politique vise à :



- A. Assurer la sécurité, le bien-être et la qualité de vie des personnes hébergées par la mise en place de mesures visant à contrer la maltraitance ;
- B. Identifier et prendre en charge rapidement et efficacement les situations de maltraitance en visant la diminution des conséquences néfastes et des risques de récidence ;
- C. Soutenir l'amélioration continue des pratiques cliniques et organisationnelles et la qualité des soins et services ;
- D. Promouvoir un environnement sécuritaire fondé sur le respect et la bientraitance ;
- E. Soutenir les personnes œuvrant pour le CHSLD Château-sur-le-Lac et les personnes hébergées dans leurs démarches pour contrer la maltraitance ;
- F. Informer et outiller les personnes œuvrant pour le CHSLD Château-sur-le-Lac ainsi que les prestataires de services de santé et de services sociaux quant à leurs obligations et à l'importance de signaler les cas de maltraitance ;
- G. Informer les prestataires de services de santé et de services sociaux, les bénévoles, les personnes hébergées et leurs proches de la Politique et de son contenu ;
- H. Assurer la compréhension et le respect de la Loi.

### 3. PRÉVENTION, SENSIBILISATION ET FORMATION

Le CHSLD Château-sur-le-Lac offre des formations en matière de lutte contre la maltraitance à son plan de développement des ressources humaines et procède annuellement à sa mise à jour, qui comprend minimalement les éléments suivants :

- Le personnel à former en priorité au cours de l'année à venir (types d'emplois et secteurs priorités) ;
- Un sommaire du contenu des formations offertes, celles-ci devant inclure des éléments en lien avec la compréhension et l'application de la Politique ;
- Une description des rappels périodiques prévus pour le personnel visé par les formations.

Le contenu des formations et des activités de sensibilisation du CHSLD Château-sur-le-Lac est inspiré par les outils en matière de lutte contre la maltraitance développée par le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) du Québec – Secrétariat aux aînés.

Les activités de formation et de sensibilisation offertes aux personnes qui œuvrent au sein de l'établissement prennent en compte l'approche privilégiée auprès des aînés issus de communautés culturelles, relativement aux croyances, aux valeurs, à la culture et aux préjugés.

Au sein du CHSLD Château-sur-le-Lac, des mesures sont mises en place pour la prévention et la sensibilisation contre la maltraitance :



- Diffusion et affichage des affiches de sensibilisation\* ;
- Promotion des valeurs choisies par l'établissement;
- Diffusion du code d'éthique ;
- Organisation et soulignement de la journée mondiale de sensibilisation à la lutte contre la maltraitance
- Organisation de la semaine de la bientraitance ou autre sujet d'intérêt;
- Participation et soulignement de la semaine de la sécurité ou autre sujet d'intérêt;
- Discussion et collaboration avec le comité des usagers ;
- Diffusion d'outils disponibles\*;
- Discussion de cas avec la responsable du dossier Maltraitance.

Les outils de promotion et de diffusion de la politique de lutte contre la maltraitance :

[Ici, la maltraitance, c'est NON - feuillet](#)

[Ici, la maltraitance c'est NON \(affiche\)](#)

[La maltraitance envers les personnes âgées et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité. C'est tolérance zéro! N'hésitez pas à en parler et à agir \(dépliant\)](#)

[La maltraitance, ça nous concerne tous! \(dépliant\)](#)

[La maltraitance envers les personnes âgées et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité, c'est tolérance zéro! \(Affiche\)](#)

Plan de formation est sur la plateforme ENA [Se connecter sur le site | ENA hors reseau \(fcp-partenaires.ca\)](#) afin de suivre les formations suivantes :

- « Introduction à la lutte contre la maltraitance envers les aînés ou toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité (Id : 2255) »
- « Identification et signalement d'une situation de maltraitance envers un aîné ou toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité (Id : 2944) »
- « Intervention psychosociale dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées et toute personne adulte en situation de vulnérabilité (Id : 10030) »
- « Supervision et soutien cliniques dans la gestion des situations de maltraitance (Id :1059) »
- « Prévention et gestion de la maltraitance envers les résidents et résidentes en CHSLD (Id: 13076)

#### 4. GESTION DES PLAINTES ET DES SIGNALEMENTS

##### GÉNÉRALITÉS

Lorsqu'une situation de maltraitance survient, la trajectoire décisionnelle et de services recommandée pour toute personne œuvrant pour le CHSLD Château-sur-le-Lac est la suivante:



1. En tout temps, si la situation implique un risque sérieux de mort ou de blessures graves, contacter les services d'urgence (911) avant de procéder à d'autres actions.
2. Repérer les indices : quels sont les faits?
3. Valider les indices auprès de la personne aînée ou de l'adulte vulnérable, si possible.
4. Évaluer le risque : Une intervention est-elle nécessaire immédiatement, dans les jours à venir ou dans les semaines à venir?
5. Tout signalement qui répond aux conditions du signalement obligatoire doit être effectué directement et sans délai auprès du CPQS lorsque la personne est visée par l'application de la politique (elle reçoit des services). En cas de signalement obligatoire, le consentement de la personne visée est recherché, mais non obligatoire
6. Tous les signalements doivent donc être effectués directement auprès des instances mentionnées précédemment, et non auprès d'une personne de l'établissement en premier lieu (supérieur immédiat ou autre). Le signalant peut informer son supérieur immédiat qu'il a effectué un signalement auprès du CPQS s'il le souhaite, mais le partage de cette information demeure volontaire.
7. Si la personne hébergée présumée ou avérée maltraitée est protégée par un régime de protection (tutelle) ou un mandat de protection homologué, le Curateur public devra aussi être avisé de la situation de maltraitance, ainsi que le représentant légal de la personne hébergée.

#### 4.1 Conditions du signalement obligatoire

Le signalement est un processus formel qui peut être effectué par toute personne, y compris un tiers, contrairement à la plainte, qui doit être déposée par la personne hébergée ou son représentant.

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

- tout usager hébergé dans un centre d'hébergement et de soins de longue durée;
- un résident en situation de vulnérabilité en RPA ;
- un usager en RI ou en RTF;
- une personne inapte selon une évaluation médicale ;
- une personne en tutelle ou sous mandat de protection homologué.

Le signalement est effectué directement et sans délai auprès du commissaire aux plaintes et à la qualité des services (CPQS) lorsque la personne majeure concernée est visée par l'application de la politique de



lutte contre la maltraitance d'un établissement ou, dans les autres cas, à un intervenant désigné du PIC, notamment par le biais de la LAMAA.

### Consentement au signalement, confidentialité et secret professionnel

Le consentement de l'utilisateur est toujours recherché, mais il n'est pas requis dans le contexte d'un signalement obligatoire.

### 4.2 Modalités pour effectuer une plainte ou un signalement

Les plaintes et les signalements peuvent être effectués auprès du CPQS, par écrit ou verbalement.

Nom : Emmanuel Morin-Commissaire de plainte CIUSSS de l'Ouest de l'île de Montréal

Par téléphone : 1-844-630-5125

Par courriel : [commissariat.plaintes.comtl@ssss.gouv.qc.ca](mailto:commissariat.plaintes.comtl@ssss.gouv.qc.ca)

Adresse internet : <https://www.ciusss-ouestmtl.gouv.qc.ca/usagers-et-visiteurs/plaintes-et-satisfactions>

Toute plainte est traitée par le CPQS en conformité avec la procédure d'examen dans un délai maximal de 45 jours. Le délai de traitement des signalements est modulé selon la gravité de la situation.

#

### 4.3 Mesures de soutien pour effectuer une plainte ou un signalement

La personne hébergée et son représentant peut, dans le contexte de dépôt d'une plainte ou d'un signalement relativement à une situation de maltraitance, se faire accompagner en tout temps ou à toute étape du processus d'examen.

Le [centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes](#) (1 877 767-2227) peut répondre aux questions et aider une personne à formuler sa plainte ou son signalement.

- 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.

Le Comité des usagers :

- 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.

## La Ligne Aide Maltraitance Adultes Aînés (LAMAA)

### 4.4 Suivi à tout signalement et toute plainte

#### Suivis et délais

Une fois la plainte formulée ou la situation de maltraitance signalée au CPQS, la validation des indices doit être effectuée sans délai. Par la suite, il importe d'apprécier le risque et de juger si une intervention immédiate est nécessaire ou non. Dès que possible, la direction clinique devra être impliquée afin d'intervenir.

Le travail du CPQS s'inscrit dans une démarche d'amélioration continue de la qualité des services. Le traitement d'un signalement par le CPQS ne déresponsabilise pas les équipes cliniques et les autres acteurs du CHSLD Château-sur-le-Lac de leur rôle à l'égard de la gestion de la situation de maltraitance.

Le CPQS traite les plaintes dans un délai maximal de 45 jours en conformité avec la procédure d'examen des plaintes. Le délai de traitement des signalements est modulé selon la gravité de la situation.

#### Soutien

Afin de gérer ou résoudre les situations de maltraitance, le CHSLD Château-sur-le-Lac privilégie le soutien des personnes dans toute démarche entreprise afin de mettre fin à cette maltraitance, que celle-ci soit le fait d'une personne œuvrant pour le CHSLD Château-sur-le-Lac ou de toute autre personne, tel que le prescrit la Loi.

Une stratégie d'intervention devrait permettre d'offrir une protection et un soutien adéquats à la personne hébergée, de faire cesser rapidement les comportements abusifs et de tenter de mettre en place les éléments permettant de prévenir de futures situations de maltraitance.

Selon la situation, les proches de la personne hébergée peuvent être appelés à collaborer en appui à l'orientation vers les services requis, ou encore en aidant la personne hébergée à recevoir du soutien d'une personne significative.

Les intervenants ont un rôle prépondérant à jouer auprès de toute personne désirant formuler une plainte ou effectuer un signalement auprès du CPQS, notamment en offrant du soutien et de l'écoute à la personne hébergée ou à son représentant, en établissant une relation de confiance et en maintenant le contact. Il importera par la suite d'aider la personne hébergée à obtenir les services pertinents à sa situation en lui offrant davantage de soutien.

Les ressources et le type de soutien offert à la personne présumée maltraitée, aux proches et à l'employé maltraitant :



-Ligne Aide Maltraitance Adultes Aînés :

- Tél. : 1 888 489-2287
- 514 489-2287
- Site Web : <https://lignemaltraitance.ca/fr>
- Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP) (1 877 767-2227)
- Comité des usagers

Le CHSLD Château sur le Lac a installé des affiches sur la maltraitance des personnes âgées et des autres adultes en situation de vulnérabilité sur les trois étages du bâtiment.

### Recours

Si une personne hébergée, son représentant ou toute autre personne ayant procédé à un signalement d'une situation de maltraitance est insatisfait de la décision rendue par le commissaire aux plaintes et à la qualité des services de l'établissement, il est possible de s'adresser au Protecteur du citoyen,

Voici les coordonnées de ce dernier

:

#### **Protecteur du citoyen**

Bureau de Montréal : 514 873-2032

Sans frais : 1 800 463-5070

[protecteur@protecteurducitoyen.qc.ca](mailto:protecteur@protecteurducitoyen.qc.ca)

[www.protecteurducitoyen.qc.ca](http://www.protecteurducitoyen.qc.ca)

### 4.5 Mesures de confidentialité

La confidentialité est parfois vue comme un obstacle dans l'intervention. Le souci de confidentialité peut toucher autant la personne qui signale la situation que la personne hébergée. Toutefois, CPQS s'engage à prendre « toutes les mesures nécessaires afin de préserver la confidentialité des renseignements permettant d'identifier une personne qui fait une plainte ou un signalement, sauf avec le consentement de cette personne » (art. 22.1 de la Loi 6.3), et ce, malgré l'obligation de signaler qui s'applique aux personnes liées par le secret professionnel.

Le CPQS peut toutefois communiquer l'identité de la personne hébergée au corps de police concerné (art. 10, Loi). Dans toute autre situation, le CPQS préservera la confidentialité des acteurs, tel qu'effectué dans sa pratique actuelle.

### 4.6 Interdiction de représailles envers un signalant

Il est interdit d'exercer des mesures de représailles contre une personne qui, de bonne foi, formule une plainte, effectue un signalement ou collabore à l'examen d'une plainte ou au traitement d'un signalement. » (Réf. : Article 22.2 de la Loi visant à lutter contre la maltraitance)



Il est également interdit de menacer une personne de mesures de représailles pour qu'elle s'abstienne de formuler une plainte, d'effectuer un signalement ou de collaborer à l'examen d'une plainte ou au traitement d'un signalement. » (Réf. : Article 22.2 de la Loi visant à lutter contre la maltraitance)

Une personne ne peut être poursuivie en justice pour avoir, de bonne foi, formulé une plainte, effectué un signalement ou collaboré à l'examen d'une plainte ou au traitement d'un signalement, quelles que soient les conclusions rendues. » (Réf. : Article 22.3 de la Loi visant à lutter contre la maltraitance)

Sont présumées être des mesures de représailles la rétrogradation, la suspension, le congédiement ou le déplacement d'une personne œuvrant pour le CHSLD Château-sur-le-Lac, ainsi que toute sanction disciplinaire ou autre mesure portant atteinte à son emploi ou à ses conditions de travail. Sont également présumées être des mesures de représailles le déplacement d'une personne hébergée, de même que l'interdiction ou la restriction de visites.

La mise en place d'une série de mesures permettra de renforcer l'interdiction de représailles dans tout dépôt d'un signalement obligatoire d'une situation potentielle ou avérée de maltraitance, notamment :

- Aviser toutes les personnes œuvrant pour le CHSLD Château-sur-le-Lac que des sanctions seront appliquées s'il y a des représailles directes ou indirectes à l'endroit de la personne qui a signalé une situation de maltraitance ;
- Préserver l'anonymat de la personne œuvrant pour le CHSLD Château-sur-le-Lac qui effectue le signalement.

## 5. SANCTIONS.

Pour des employés (incluant des stagiaires) des mesures disciplinaires appropriées sont des avertissements, une lettre au dossier, une suspension ou un congédiement. Pour des gestionnaires des mesures disciplinaires appropriées sont le congédiement, le non-réengagement, la résiliation d'engagement, la suspension sans solde ou la rétrogradation. Un bénévole peut se voir résilier son contrat.

Un ordre professionnel peut notamment imposer à un de ses membres les sanctions suivantes: 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.

Des sanctions peuvent être imposées à l'établissement, par exemple, la nomination d'observateurs, des enquêtes, l'exigence de soumettre un plan d'action, l'administration provisoire de l'établissement, la suspension ou la révocation d'un permis.

Voici les quatre situations pouvant mener à des sanctions pénales :

- Quiconque manque à son obligation de signaler sans délai un cas de maltraitance commet une infraction.
- 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.
- 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 déposer une demande, le demandeur doit être témoin direct des faits, être un proche ou un représentant de la personne maltraitée.

### **Comment 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](#).

### **Comment joindre les responsables ou envoyer une demande par la poste?**

Tél. : 1 877 416-8222

Courriel : [maltraitance.die@msss.gouv.qc.ca](mailto: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.

Par ailleurs, toute personne œuvrant pour le CHSLD Château-sur-le-Lac qui se verrait reconnaître, au terme d'une démarche d'analyse ou d'enquête, coupable de maltraitance selon la Politique s'expose à des mesures administratives, disciplinaires ou les deux, pouvant aller jusqu'à la fin de son emploi ou la révocation de ses privilèges au sein de l'établissement.

## **6. PROCESSUS D'INTERVENTION CONCERTÉ CONCERNANT LA MALTRAITANCE (PIC)**

### **Qu'est-ce qu'un 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.

### **Qui coordonne le 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, notamment, par le biais La Ligne Aide Maltraitance Adultes Aînés.

### **À qui s'applique le 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.

### **Qui contacter pour plus d'information sur le PIC?**

La Ligne Aide Maltraitance Adultes Aînés.

Un PIC pourrait être déclenché par un intervenant désigné pour une personne hébergée quand la situation présumée de maltraitance est complexe et répond aux 3 critères suivants :

- 1) Motifs raisonnables de croire que la personne âgée en situation de vulnérabilité est victime de maltraitance au sens de la Loi ;
- 2) Situation de maltraitance nécessitant une 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.

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

La Ligne Aide Maltraitance Adultes Aînés (LAMAA) est une ligne provinciale d'écoute et de référence spécialisée en maltraitance envers les personnes âgées et toute personne visée par la Loi

Les fonctions de la LAMAA sont :

- 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 CPQS ou un intervenant désigné;
- Effectuer un suivi, avec le consentement de la personne, pour l'accompagner dans son cheminement ou dans ses démarches.

1-888-489-2287 ou 514-489-2287

<https://lignemaltraitance.ca/fr>

## **RÉFÉRENCES**

CIUSSS DE L'OUEST-DE-LILE-DE-MONTRÉAL, Politique de lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité, 2018



LE CENTRE D'EXPERTISE EN SANTÉ DE SHERBROOKE, *Guide de référence pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées*, Gouvernement du Québec, 2e édition, 2016, 612 pages.

GOUVERNEMENT DU QUÉBEC, *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité*, Éditeur officiel du Québec, mise à jour en juin 2018

MINISTÈRE DE LA FAMILLE ET MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX, *Politique-cadre de lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité*, Gouvernement du Québec, 2018, 43 pages.

MINISTÈRE DE LA FAMILLE – SECRÉTARIAT AUX AÎNÉS, *Guide d'implantation des processus d'intervention concertés pour lutter contre la maltraitance envers les personnes âgées*, Gouvernement du Québec, 2018, 48 pages.

MINISTÈRE DE LA FAMILLE – SECRÉTARIAT AUX AÎNÉS, *Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2017-2022*, Gouvernement du Québec, 2017, 85 pages.