

POLITIQUES ET PROCÉDURES

Politique visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité	
Responsable: Directeur Générale	Rubrique: Milieu de vie
Approuvé par: Direction d'Excelsoins	Numéro: 3.61
En Vigueur: Septembre 2018	
Fréquence de révision: 3 ans	Révisé le: Janvier 2019 Avril 2022 Juin 2024 Novembre 2024 Décembre 2024 Avril 2025

INTRODUCTION

La maltraitance envers les personnes aînées engendre des conséquences très importantes qui détériorent significativement leur qualité de vie. C'est pourquoi, en vertu de la loi, notre établissement s'est doté d'une politique de lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité.

La loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité (Loi 6.3)¹ a été adoptée et sanctionnée le 30 mai 2017. Cette loi oblige donc tous établissements de Santé et de Services sociaux à adopter une politique organisationnelle et à mettre en place un processus d'intervention. Cette obligation découle de la bonification de la loi en 2022.

Cette dernière a été depuis bonifiée le 6 avril 2022, à la suite de la sanction 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 (Projet de loi 101, chapitre 6).

Cette loi modifiée permet ainsi de protéger davantage les personnes aînées et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité, peu importe si elles se trouvent au sein du réseau des services de santé et des services sociaux (RSSS) ou non.

Notre politique permet d'établir les procédures et les responsabilités en matière de lutte contre la maltraitance et s'appuie sur les principes suivants :

- Tout résident a droit un environnement sain, accueillant et sécuritaire ;
- Tout résident a droit au respect de sa personne, de son intimité et de son intégrité.
- Informer les personnes hébergées et leurs proches, le personnel et les bénévoles du contenu de la politique et de l'importance de signaler les cas de maltraitance ;

OBJECTIF GÉNÉRAL

La résidence s'engage à promouvoir et à fournir un milieu de vie exempt de maltraitance et adopte une politique de tolérance zéro en la matière. En ce, la résidence offre une assurance supplémentaire que le résident bénéficie d'un environnement de qualité à l'abri de toutes les formes diverses de maltraitance.

Cette politique est un outil de référence ainsi qu'un engagement clair qui donne les orientations à toutes les personnes qui entourent les résidents et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité. Ainsi il est important de faire connaître et reconnaître le phénomène de la maltraitance par les personnes âgées elles-mêmes, par leurs proches, par le personnel et les bénévoles.

En améliorant les connaissances des intervenants, ceux-ci deviendront de meilleurs porte-paroles pour défendre les droits des personnes hébergées afin de signaler toute situation de maltraitance.

Cette politique vise aussi à lutter contre la maltraitance en véhiculant une culture de bientraitance à travers ses actions de promotion, de sensibilisation, d'information et de formation.

La bientraitance 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. Cette définition correspond parfaitement aux valeurs prônées par les résidences du groupe Excelsoins.

OBJECTIFS SPÉCIFIQUES

- Assurer la compréhension et le respect de la Loi de lutte contre la maltraitance.
- Encourager une culture de sécurité, bien-être et de qualité de vie des résidents par la mise en place de mesures visant à contrer la maltraitance ;
- Identifier et prendre en charge rapidement et efficacement les situations de maltraitance ;
- Promouvoir des environnements de soins et de travail respectueux, sécuritaires et bienveillants ;

PRINCIPES DIRECTEURS

Les principes directeurs de notre politique de lutte contre la maltraitance s'appuient sur plusieurs valeurs donc la tolérance zéro, la proactivité, le respect des droits et le consentement, l'environnement de soins et de travail sécuritaire.

Excelsoins s'engage à promouvoir une culture de bientraitance, notamment dans le cadre de l'application de pratiques ou de procédures, et d'entreprendre les moyens nécessaires afin de prévenir la maltraitance et de mettre fin à tout cas de maltraitance porté à sa connaissance (Loi 6.3, Article 3, paragraphe 1.1)

Tout signalement ou toute situation dont nous prenons connaissance fera l'objet d'une enquête et les procédures de recours appropriées seront expliquées et appliquées. L'assistance requise sera également offerte au résident et/ou à sa famille.

CHAMP D'APPLICATION

La présente politique s'applique à toute personne œuvrant ou visitant les résidences appartenant au groupe Excelsoins soit les médecins, dentistes, membre du personnel, stagiaires, bénévoles professionnels sous contrat, les personnes hébergées, les proches et les visiteurs qui côtoient les personnes hébergées dans l'établissement. En annexe1 se trouve la liste de résidences appartenant au groupe ainsi que les informations nécessaires pour faciliter un signalement. Nous rendons notre politique accessible au public, à nos résidents et à leurs proches. Notre direction générale en

collaboration avec ses gestionnaires est responsable d'informer les personnes œuvrant pour l'établissement du contenu de notre politique, de nos mesures de prévention et de l'obligation de signaler les cas de maltraitance.

DÉFINITIONS

Personne œuvrant pour Excelsoins	Un médecin, un dentiste, une sage-femme, un employé, 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. (Article 2, paragraphe 5 de la Loi)
Loi 6.3	Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité.
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) » (Réf. : Article 2, paragraphe 1 de la Loi 6.3)
Résident	Personne qui reçoit des soins ou des services de la part de l'établissement ou d'une personne qui fournit directement des services à une personne pour le compte de l'établissement.
Maltraitance	Tel que mentionné lors de la révision précédente, la définition juste de la « 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 (Réf. : Article 2, paragraphe 3 de la Loi 6.3) Deux grandes formes de maltraitance sont couramment observées : - La violence : malmener une personne aînée ou la faire agir contre sa volonté, en employant la force ou l'intimidation ; - La négligence : ne pas se soucier de la personne aînée, notamment par une absence d'action appropriée afin de répondre à ses besoins.
Personne en situation de vulnérabilité	« Une personne majeure dont la capacité de demander ou d'obtenir de l'aide est limitée temporairement ou de façon permanente, en raison notamment d'une contrainte, d'une maladie, d'une blessure ou d'un handicap, lesquels peuvent être d'ordre physique, cognitif ou psychologique, tels une déficience physique ou intellectuelle ou un trouble du spectre de l'autisme. » (Réf. : Article 2, paragraphe 4 de la Loi 6.3)
Bientraitance	La bientraitance 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. (Gouvernement du Québec, 2023).
Personne maltraitante ou personne présumée maltraitante	Personne qui commet les gestes de maltraitance (abus, négligence, violence). L'intention de la personne maltraitante est un facteur important à considérer : - Maltraitance intentionnelle : la personne maltraitante veut causer du tort à la personne âgée ; - Maltraitance non intentionnelle : la personne maltraitante ne veut pas causer du tort ou ne comprend pas le tort qu'elle cause.
Plainte	La plainte est une dénonciation d'une infraction par une personne qui affirme en être la victime. Les personnes qui peuvent entreprendre une démarche de plainte sont soit le résident lui-même ou une personne qui le représente ou l'héritier ou le représentant légal d'un résident décédé.
Signalement non obligatoire	Transmission faite verbalement ou par écrit des renseignements relatifs à la situation présumée ou confirmée de maltraitance aux personnes désignées (ex. : CLPQS).
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 âgés, 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. ¹ »
Signalant	Personne qui effectue le signalement d'une situation présumée ou confirmée de maltraitance. Cette personne peut être un prestataire de soins ou services, une personne maltraitée, le proche d'une personne maltraitée ou un tiers sans lien avec la personne maltraitée.

Liste des acronymes :

CHSLD	Centre d'hébergement et de soins de longue durée
CAAP	Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes
CLPQS	Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services
LAMAA	Ligne Aide Maltraitance Adultes Âgés
Loi	L—6.3 Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les âgés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité (RLRQ, chapitre L-6.3)
MSSS	Ministère de la Santé et des Services sociaux
PIC	Processus d'intervention concerté
PRMOP	Personne responsable de la mise en œuvre de la politique visant à lutter contre la maltraitance envers les âgés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité
RSSS	Réseau de la santé et des services sociaux

¹ Article 2, paragraphe 6 de la Loi visant à lutter contre la maltraitance

PRÉVENIR LA MALTRAITANCE : Prévention, sensibilisation et formation

Prévention:

La prévention inclut des activités qui vont de la sensibilisation à la formation. La sensibilisation a pour objectif de comprendre ce qu'est la maltraitance et comment la reconnaître. La formation a pour but de développer des connaissances et des compétences utiles à l'identification et à la prise en charge des situations de maltraitance.

Les conséquences de la maltraitance chez les personnes âgées peuvent être multiples. Il est donc primordial de déployer tous les efforts possibles pour prévenir la maltraitance envers les personnes âgées.

Types de conséquences

Types de conséquences	
Conséquences physiques	séquelles physiques temporaires ou permanentes, détérioration de l'état de santé, augmentation de la morbidité et de la mortalité, insomnie, augmentation du recours à l'urgence.
Conséquences psychologiques	sentiment croissant d'insécurité, repli sur soi-même, diminution de l'estime de soi, développement d'anxiété, de confusion, de dépression, tristesse, honte, culpabilité, méfiance, perte de jouissance de la vie, comportements suicidaires ou destructeurs.
Conséquences financières	perte de biens ou d'objets, privation de biens essentiels, perte des épargnes prévues pour assurer son bien-être, précarité, dette, insolvabilité, faillite.
Conséquences sociales	isolement, solitude, perte de contact avec des personnes de l'entourage, accroissement de la dépendance, un sentiment d'inutilité sociale.

La résidence entend donc adopter une approche qui inclut la prévention de la maltraitance par la promotion de la bientraitance afin de prévenir les diverses conséquences. Nous avons développé des moyens de sensibilisation et de prévention de la maltraitance pour nos résidents, leurs proches, les visiteurs, les personnes œuvrant dans nos résidences et nos bénévoles.

Sensibilisation :

La promotion et la sensibilisation de la bientraitance s'articule autour des moyens suivants :

- 1) Diffusion de la politique pour contrer la maltraitance : copie de la politique remise au personnel, aux résidents/familles, sur notre site web et rappels réguliers dans notre journal interne ;
- 2) Affichage de la politique : disponible sur le babillard des étages CHSLD.
- 3) Diffusion du code d'éthique et de la politique sur les droits des résidents aux résidents/familles et au personnel ;
- 4) Développement et diffusion d'une charte de la bientraitance ;
- 5) Formation du personnel de tous les services en commençant avec les gestionnaires, l'équipe de soins, l'équipe d'hygiène et salubrité, l'équipe du service alimentaire et par la suite l'équipe administrative sur les enjeux de la maltraitance et la promotion de la bientraitance ;
- 6) Faire des rappels périodiques ;
- 7) Faire au minimum 2 activités de promotion par année ;
- 8) Respect de la personne, de son histoire et de sa dignité, approche personnalisée pour répondre aux besoins et demandes des résidents, respect des droits des résidents, identification et signalement des cas de maltraitance ;
- 9) Remise d'outils de prévention de la maltraitance aux résidents/familles ;
- 10) Souligner la journée mondiale de lutte contre la maltraitance des personnes âgées.
- 11) Utilisation de la présentation Power point du gouvernement du Québec : " Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité : rôles et responsabilités des résidences privées pour aînés" pour des sessions de formation avec les employés.
- 12) Rendre disponible les politiques pour contrer la maltraitance des différents CIUSSS ou CISSS selon les territoires

Formation :

La formation est une façon de sensibiliser et prévenir les situations de maltraitance potentielles. Nous avons développé un plan de formation pour que les personnes œuvrant dans nos résidences développent des connaissances et des compétences liées à la lutte contre la maltraitance.

Voici ci-dessous la liste des formations présentement disponibles chez Excelsoins :

- Formation de 1h30 sur la plateforme en ligne ENA (Environnement Numérique d'Apprentissage)
- Formations ministérielles ;

- Capsules d'informations en continuant offertes la PAB coach en lien avec la bientraitance et la prestation des soins selon les meilleures pratiques.

Tous les nouveaux employés recevront aussi de l'information sur la lutte contre la maltraitance.

Des rappels sur les éléments clés de la lutte contre la maltraitance sont aussi offerts à toutes les personnes œuvrant dans nos résidences.

Signalement obligatoire d'une situation de maltraitance

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

- 1- Tout résident majeur qui est hébergé dans une installation maintenue par un établissement qui exploite un centre d'hébergement et de soins de longue durée ;
- 2- Tout résident majeur qui est pris en charge par une ressource intermédiaire ou par une ressource de type familial ;
- 3- Toute personne majeure qui est en tutelle ou à l'égard de laquelle un mandat de protection a été homologué ;
- 4- Toute personne majeure dont l'incapacité à prendre soin d'elle-même ou à administrer ses biens a été constatée par une évaluation médicale, mais qui ne bénéficie pas d'une mesure de protection ;
- 5- Toute autre personne en situation de vulnérabilité qui réside dans une résidence privée pour aînés.

Le signalement obligatoire est effectué directement et sans délai auprès du CLPQS concerné.

L'obligation de signaler s'applique également aux personnes liées par le secret professionnel, sauf à l'avocat et au notaire qui, dans l'exercice de leur profession, reçoivent des informations concernant un tel cas (Loi, art.21)

Dans le cadre d'un signalement obligatoire, le consentement de la personne majeure concernée ou de son représentant n'est pas requis, mais il est toujours recherché.

Plaintes

Tout résident ou son représentant peut faire une plainte s'il croit être victime de maltraitance.

Plusieurs ressources sont disponibles afin de discuter de situation de maltraitance. Dans un premier temps, le directeur général de l'établissement ainsi que le commissaire aux plaintes peuvent vous accueillir. Toute plainte peut être faite auprès du Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services (CLPQS) concerné. Le CLPQS traite les plaintes selon la procédure du Régime d'examen des plaintes du réseau de la santé et des services sociaux dans un délai maximal de 45 jours.

D'autres ressources sont également disponibles :

Intervenant	Coordonnées
Ligne Aide Maltraitance Adultes Aînés (LAMAA)	1-888-439-2287 https://lignemaltraitance.ca/fr
Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP)	1 877 767 2227 https://fcaap.ca/les-caap/
Curateur Public	1 (800) 363-9020 https://www.curateur.gouv.qc.ca/cura/fr/index.html
Info-Social	811 https://www.quebec.ca/en/health/finding-aresource/info-sante-811
Corps de police local	911

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

- Assister le résident dans toute démarche qu'il entreprend en vue de porter plainte auprès d'un établissement ;
- Communiquer de l'information au résident sur le fonctionnement du régime de plaintes ;
- Aider le résident 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 du résident et au respect de ses droits.

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 résident qui croit être victime de maltraitance (et/ou

son représentant) dans une démarche de plainte.

Ligne Aide Maltraitance Adultes Aînés offre plusieurs services tels que :

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

Vous pouvez les joindre aux coordonnées suivantes :

Tél. : 1-888-489-2287 ou 514 489-2287

Site internet : <https://lignemaltraitance.ca/fr>

Dans l'optique où les conclusions tirées à la suite de l'enquête en premier recours ne sont pas satisfaisantes pour la personne ayant effectué le signalement ou la plainte, il existe une démarche de deuxième recours. Les requêtes faites dans un deuxième recours sont traitées par le Protecteur du citoyen. Celui-ci effectuera une nouvelle enquête et fera un suivi dans un délai de 60 jours ouvrable après avoir reçu le signalement ou la plainte.

Protecteur du citoyen

Bureau de Québec : 418 643-2688

Bureau de Montréal : 514 873-2032

Sans frais : 1 800 463-5070

protecteur@protecteurducitoyen.qc.ca

www.protecteurducitoyen.qc.ca

Signalements non obligatoires

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 volontaire. En dehors des conditions de signalement obligatoire, il est encouragé de procéder au signalement volontaire d'une situation de maltraitance en respectant les règles de confidentialité qui s'appliquent et en demandant le consentement du majeur concerné.

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

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

Dès l'annonce d'un signalement, le résident ou son représentant doivent faire partie du processus de la gestion de la situation de maltraitance et donner leur accord pour chacune des étapes. Pour assurer l'anonymat, des mesures sont mises en place afin de taire l'identité du signaleur, sauf si cette personne en donne son consentement. Par exemple, les rencontres peuvent se faire dans un bureau fermé non identifiable, dans un autre endroit à l'extérieur de l'établissement, dans des heures sans grand achalandage, etc. Il est important de respecter les besoins et les désirs du signaleur pour le rendre confortable davantage. Toutefois, il faut savoir que le commissaire aux plaintes peut, selon le cas, communiquer l'identité de cette personne au corps de police concerné (Loi 115, article. 10 et Loi sur l'accès à l'information A-2.1 : <https://www.legisquebec.gouv.qc.ca/fr/document/lc/A-2.1>) Les mesures de confidentialité sont les mêmes pour un signalement obligatoire ou un signalement non obligatoire.

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

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

Interdiction aux représailles

Selon l'article 22.2 (Loi 6.3, article 22.2) de la loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité : « Il est interdit d'exercer des mesures de représailles contre une personne qui, de bonne foi, formule une plainte, effectuée un

signalement ou collabore à l'examen d'une plainte ou au traitement d'un signalement.

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

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

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

Cette loi protège la personne qui fait la plainte ou le signalement. Aucune poursuite judiciaire ne sera acceptée également contre une personne qui effectue de bonne foi un signalement ou porte plainte pour une situation de maltraitance d'un aîné. Cette personne possède donc une immunité de poursuite. (Loi, art.22.3)

Sanctions

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

Les mesures disciplinaires seront déterminées selon chaque situation. Elles peuvent prendre différentes avenues tels que ;

- Avertissement (verbal et/ou écrit) ;
- Retirer l'employé de l'étage et la relocaliser ;
- Note au dossier de l'employé ;

- Suspension d'un jour ou plus ;
- Congédiement ;
- Résiliation d'engagement (pour les travailleurs contractuels) ;
- Exiger un plan d'action de la part de l'employé ;
- Rétrogradation ;
- Dénoncer à un ordre professionnel (selon titre d'emploi)

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

Un ordre professionnel peut imposer des sanctions à ses membres, par exemple : des réprimandes, des amendes, une révocation de permis, une révocation de certificat de spécialiste, une limitation ou une suspension du droit d'exercer des activités professionnelles, etc.

Des sanctions peuvent être imposées à des établissements, 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, etc.

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

Sanctions pénales

Sanctions possibles :

La Loi stipule que les établissements doivent :

« [...] soutenir les personnes dans toute démarche entreprise afin de mettre fin à cette maltraitance, que celle-ci soit le fait d'une personne œuvrant pour l'établissement ou de toute autre personne »;

Des sanctions pénales peuvent être appliquées lors de certaines situations, tel que :

- Quiconque manque à son obligation de signaler sans délai un cas de maltraitance commet une infraction. ²

² Article 21 de la Loi visant à lutter contre la 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.³
- 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.⁴
- 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.⁵

Pour faire une demande d'enquête pouvant mener à des sanctions pénales :

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

Consultez Quebec.ca pour plus d'informations sur les demandes de sanctions pénales.

Processus d'intervention concerté (PIC) (deviendra applicable au conventionnement de nos CHSLD)

Qu'est-ce qu'un PIC?

Le PIC est une modalité pour faciliter l'entente des différents acteurs et le travail de collaboration afin de faire cesser les situations de maltraitance.

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.

³ Article 21.1 de la Loi visant à lutter contre la maltraitance.

⁴ Article 22.2 de la Loi visant à lutter contre la maltraitance.

⁵ Article 22.8 de la Loi visant à lutter contre la maltraitance.

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.

3 critères nécessaires pour déclenchement d'un PIC :

1. les motifs raisonnables de croire qu'une personne âgée est victime de maltraitance au sens de la loi,
2. que la situation de maltraitance nécessite la concertation et qu'elle pourrait constituer une infraction criminelle ou pénale.

Qui coordonne le PIC?

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

Les établissements privés n'ont pas d'intervenants désignés du PIC au sein de leur établissement. Ils peuvent se référer à un intervenant désigné du PIC par le biais de la Ligne Aide Maltraitance Adultes Aînés (LAMAA).

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 (LAMAA). (Coordonnées à la section suivante).

PROCÉDURE

Étapes de gestion de situation de maltraitance :

1. Identifier la situation (voir annexe 2 pour plus de détails sur l'identification d'une situation)
2. Signalement : Accueillir le signalant et créer un lien de confiance : commencer l'intervention auprès du résident en faisant preuve d'ouverture, d'écoute et de souplesse. L'informer du rôle de l'intervenant et de ses mandats, tout en respectant le rythme de la personne afin de favoriser son

adhésion au suivi. Même s'il s'agit de la première étape du processus d'intervention, celle-ci doit se poursuivre tout au long de la démarche afin que le lien de confiance soit maintenu ;

3. Vérification des faits et documentation de l'évènement : Effectuer une première exploration ou évaluation de la situation, recueillir l'information nécessaire pour comprendre la situation de maltraitance dans son ensemble ;
4. Évaluation des besoins et des capacités de la personne : Estimer la dangerosité de la situation et planifier les interventions possibles, estimer le niveau de danger auquel est exposée le résident maltraité afin d'adapter l'intensité des interventions à venir ;
5. Action et suivi de la situation : Élaborer et mettre en œuvre un plan d'intervention : en collaboration avec le résident ou son représentant légal, définir les objectifs qui seront privilégiés dans le suivi ainsi que les moyens qui en permettront l'atteinte. Mettre en œuvre le plan d'intervention établi. En tout temps, accompagner et soutenir le résident et sa famille dans une réflexion sur sa situation et le plan d'intervention.

Plusieurs intervenant sont disponibles afin de discuter de situation de maltraitance. Dans un premier temps, le directeur général de l'établissement ainsi que le commissaire aux plaintes peuvent vous accueillir.

Voici d'autres ressources disponibles :

Intervenant	Coordonnées
Ligne Aide Maltraitance Adultes Aînés (LAMAA)	1-888-439-2287 https://lignemaltraitance.ca/fr
Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP)	1 877 767 2227 https://fcaap.ca/les-caap/
Curateur Public	1 (800) 363-9020 https://www.curateur.gouv.qc.ca/cura/fr/index.html
Info-Social	811 https://www.quebec.ca/en/health/finding-aresource/info-sante-811
Corps de police local	911

RÔLES ET RESPONSABILITÉS

Toute personne intervenant auprès du résident et/ou de sa famille doit signaler sans délai à son supérieur immédiat ou à un membre de l'équipe de direction de la résidence toute attitude ou

comportement à l'égard d'un résident dont elle est témoin ou qui a été porté à son attention et qu'elle juge inacceptable. En annexe 1, le formulaire de signalement à compléter.

Dans tous les cas, le supérieur immédiat ou le membre de l'équipe de direction qui reçoit le signalement doit sans délai en informer le directeur général de la résidence.

Dans tous les cas le directeur général doit informer sans délai la directrice des soins et la vice-présidente exécutive du groupe Excelsoins de la situation. Dans le cas où le signalement concernerait un membre du personnel, le directeur général doit également en informer sans délai la directrice des ressources humaines du groupe Excelsoins.

Dans le cas où le signalement concernerait le directeur général de la résidence ou un membre de la haute direction de Excelsoins, la personne recevant le signalement doit l'acheminer sans délai au président du groupe Excelsoins. Les mêmes procédures d'intervention et délais, tels que décrits dans la présente politique, sont alors applicables au président du groupe Excelsoins.

Le signalement de suspicion de maltraitance sera déclaré au commissaire aux plaintes du territoire et la documentation dûment complétée.

Pour donner suite à un signalement, le directeur général de la résidence initie immédiatement le processus d'enquête et d'intervention de la situation. Le directeur général doit documenter par écrit toutes les informations et les étapes suivies du signalement à la conclusion de l'évaluation et des mesures prises.

Le traitement de tout signalement doit être complété dans les plus brefs délais et au maximum dans les 15 jours du signalement. En tout temps le directeur général doit prendre les mesures requises pour protéger le résident ou son patrimoine.

Directeur général CHSLD (PRMOP) :

- Faire adopter la politique ou les modifications apportées à la politique par le conseil d'administration.
- Soumettre la politique au MSSS dans les 30 jours suivant son adoption par le conseil

d'administration.

- Réviser la politique de l'établissement aux trois ans.
- Faire les modifications nécessaires pour remédier aux difficultés liées à la mise en œuvre et améliorer les procédures et les pratiques.
- S'assurer de la mise en œuvre et l'application de la politique ;
- Diffuse la politique et transmet aux gestionnaires les nouvelles directives ministérielles la concernant (s'il y a lieu) ;
- S'engage à promouvoir une culture de bientraitance
- Reçoit des recommandations en lien avec la qualité des soins et des services et les dépose au comité de vigilance et de la qualité.
- Effectue un suivi auprès des résidents sur les recommandations en lien avec les signalements et plaintes ;
- Organise des activités de sensibilisation auprès du personnel ;
- Informe de l'existence de la présente politique auprès des nouvelles familles et lors des séances du comité milieu de vie ;
- Tient à jour, distribue et fait la promotion du dépliant sur la lutte contre la maltraitance ;
- S'assure que des formulaires pour porter plainte ou faire un signalement sont disponibles dans les présentoirs ainsi que la pochette d'accueil pour les nouvelles personnes hébergées ;
- Réponds aux questions des familles et/ou des proches relatives à la présente politique ;
- Informer le commissaire aux plaintes ;
- Planifie un plan de formation pour les employés ;
- S'assure que les employés ont pris connaissance de la présente politique dès l'embauche ;
- Vérifie les antécédents judiciaires de tous les employés ;
- Met en place les activités d'accueil aux nouveaux employés et d'appréciation de la contribution pour faire véhiculer les valeurs de l'entreprise ;
- Soutient les gestionnaires dans la recherche de moyens pour gérer une situation conflictuelle et applique les mesures disciplinaires si nécessaire ;
- Dirige le personnel vers le programme d'aide aux employés et à leur famille si besoin ;
- S'assure de la bonne collaboration avec les instances syndicales.

Gestionnaires des divers services :

- Donne les informations en lien avec la présente politique au personnel sous sa responsabilité ;
- Inculque une culture de bientraitance au sein de son département et il intervient aussitôt qu'il est témoin ou est informé d'une situation de maltraitance afin d'y mettre fin le plus rapidement ;
- Supporte la personne qui signale une situation de maltraitance envers un résident et la redirige vers le service des ressources humaines pour le service d'aide aux employées au besoin ;
- Informe le résident ou son représentant qu'il est dans son droit de porter plainte au commissaire local aux plaintes et à la qualité des services.

Comité vigilance et qualité :

- Analyse les mesures mises en place et émet ses recommandations au comité de direction en lien avec la qualité des soins et services à la clientèle ;
- Effectue un suivi avec le commissaire local aux plaintes pour connaître les recommandations et les moyens de préventions suggérés à la suite des interventions passées.

Comité de direction :

- Adopte la politique sur la maltraitance ;
- Établit des stratégies et plan d'action pour lutter contre la maltraitance ;

Commissaire aux plaintes et à la qualité des services :

- Agit à titre d'ambassadeur pour la prévention et la lutte contre les situations de maltraitance ;
- Traite et examine les plaintes et les signalements. Que le CLPQS traite les plaintes selon la procédure du Régime d'examen des plaintes du réseau de la santé et des services sociaux dans un délai maximal de 45 jours. Et que le délai de traitement d'un signalement est modulé selon le niveau de gravité, mais généralement, le délai est de 72 heures ;
- Le commissaire s'assure de garder l'identité de la victime et du signalant confidentielle à moins qu'il soit nécessaire de la communiquer au corps de police concerné (Loi-6.3, article. 10) ;
- Effectue des suivis avec la direction de l'établissement et la personne ayant émis le

signalement. Un rapport d'enquête est habituellement communiqué aux personnes concernées dans les 45 jours suivant le signalement lequel comprend des recommandations pour corriger la situation ;

- Enregistre et répertorie le signalement dans la base de données à cet effet afin de conserver les démarches en archive.

Comité des usagers :

- Fait la promotion des droits des résident en matière de dénonciation ;
- Communique l'information aux résidents et à leurs proches pour faire connaître la présente politique ;
- Supporte les résident et/ou leur répondant dans leur démarche pour porter plainte.

Syndicat :

- Fait respecter la présente politique par ses membres ;
- Aide aux processus du traitement d'une enquête en lien avec un signalement de maltraitance qui implique un employé en collaborant avec le comité de direction ou les gestionnaires ;
- Supporte et informe ses membres dans la mise en œuvre de cette politique.

REDDITION DE COMPTES ET BILAN ANNUEL

Toute documentation écrite ou électronique relative au signalement d'une maltraitance et à son traitement doit être conservé. Le directeur général de la résidence doit conserver un registre des signalements.

Le bilan annuel du CLPQS est partagé avec les résidences et contient le nombre de plaintes et de signalement, le nombre d'interventions effectuées, le nombre de plaintes et de signalements concernant des cas de maltraitance reçus, examinés ou traités, rejetés sur examen sommaire, refusés ou abandonnés, par type de maltraitance, la nature des principales recommandations qu'il a formulées et tout autre élément déterminé par le ministre de la Santé et des Services sociaux.

CADRE LEGISLATIF ET REGLEMENTAIRE

La présente politique s'inscrit en cohérence avec :

- La Politique-cadre de lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité (MSSS, 2018) ;
- Le Guide de développement et de mise en œuvre de la politique de lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité pour les établissements de santé et de services sociaux (MSSS, 2018) ;
- Le Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2022-2027 « Reconnaître et agir ensemble » (MSSS, 2022) ;
- Les orientations ministérielles « Un milieu de vie de qualité pour les personnes hébergées en CHSLD » (MSSS, 2003) ;
- Le Plan d'action régional de lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées 2022-2027 (Santé Montréal, 2023).

Références

- 1- <https://www.legisquebec.gouv.qc.ca/fr/document/lc/l-6.3> 2
- 2- <https://www.canlii.org/fr/qc/legis/loisa/lq-2022-c-6/derniere/lq-2022-c-6.html> 3
- 3- <https://www.legisquebec.gouv.qc.ca/fr/document/lc/c-26> 4
- 4- <https://www.legisquebec.gouv.qc.ca/fr/document/lc/S-4.2?&cible=> 5
- 5- <https://www.quebec.ca/sante/systeme-et-services-de-sante/droits-recours-et-plaintes/regime-d-examen-des-plaintes> 6 <https://www.legisquebec.gouv.qc.ca/fr/document/lc/A-2.1> 7
- 6- <https://www.quebec.ca/famille-et-soutien-aux-personnes/violences/maltraitance-aînés-personnes-vulnérables/loi>
- 7- Règlement concernant les modalités d'utilisation de mécanismes de surveillance par un usager hébergé dans une installation maintenue par un établissement qui exploite un centre d'hébergement et de soins de longue durée (RLRQ, chapitre S-4.2, r. 16.1)
- 8- [\[http://www.legisquebec.gouv.qc.ca/fr/showdoc/cr/S-4.2,%20r.%2016.1\]](http://www.legisquebec.gouv.qc.ca/fr/showdoc/cr/S-4.2,%20r.%2016.1) ; et voir aussi :
- 9- [\[http://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/document-002136/\]](http://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/document-002136/)
- 10- Entente-cadre nationale pour lutter contre la maltraitance envers les personnes âgées ; en ligne : [http://www.msss.gouv.qc.ca/professionnels/aînés/plan-action-gouvernemental-contre-maltraitance-aînés/entente-cadre-nationale/]
- 11- Guide de référence pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées ; en ligne : [publications.msss.gouv.qc.ca/msss/document-000047/]
- 12- Politique-type pour contrer la maltraitance envers les résidents en milieu d'hébergement et de soins de longue durée ; en ligne : [https://www.creges.ca/programmes-guides-et-outils#maltraitance]

RÉVISION DE LA POLITIQUE

La présente politique doit faire l'objet d'une révision au minimum tous les 3 ans ou au besoin.

Annexe 1 : Liste des résidences Excelsoins et commissaire aux plaintes et à la qualité des services

Nom de la résidence	Adresse	Établissement	Commissaire aux plaintes et à la qualité des services
Les Écluses Saint-Lambert – CHSLD Argyle	33 Av. Argyle, Saint-Lambert, QC J4P 3P5	CISSSMC	Commissariat aux plaintes et à la qualité des services CISSS de la Montérégie-Centre 3120, boulevard Taschereau Greenfield Park (Québec) J4V 2H1 Téléphone : 450 466-5434 ou sans frais au 1 866 967-4825, poste 8884
Le Bellagio – CHSLD Argyle	1205 Ch. du Tremblay, Longueuil, QC J4N 1R4	CISSSME	Commissariat aux plaintes et à la qualité des services CISSS de la Montérégie-Est 1215, chemin du Tremblay, bureau 220, local 2270 Longueuil (Québec) J4N 1R4 Téléphone : 450 468-8447 Numéro sans frais : 1 844 302-8447
Le Vivalis – CHSLD Argyle	300 Av Stillview, Pointe-Claire, QC H9R 0A1	CIUSSS-ODIM	1 844 630-5125 (numéro sans frais) commissariat.plaintes.comtl@ssss.gouv.qc.ca
Résidence Ville-Marie	2150 Av. Papineau, Montréal, QC H2K 4J4	CIUSSS centre-sud	155, boulevard Saint-Joseph, Montréal (Québec) H2T 1H4 Téléphone : 514 593-3600 Télécopieur : 514 593-2106 Courriel : commissaireauxplaintes.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca
Marie-Luce Labossière	16650 Av. Bourdages S, Saint-Hyacinthe, QC J2T 4J9	CISSSME	Commissariat aux plaintes et à la qualité des services CISSS de la Montérégie-Est 1215, chemin du Tremblay, bureau 220, local 2270 Longueuil (Québec) J4N 1R4 Téléphone : 450 468-8447 Numéro sans frais : 1 844 302-8447
Excelsoins Sainte-Geneviève	16375 Boul Gouin O, Sainte-Geneviève, QC H9H 5L3	CIUSSS-ODIM	1 844 630-5125 (numéro sans frais) commissariat.plaintes.comtl@ssss.gouv.qc.ca
Résidence Principale Cowansville	339 Rue Principale, Cowansville, QC J2K 1J4	CIUSSS de l'Estrie	Commissaire aux plaintes et à la qualité des services Édifice Murray 500, rue Murray, C. P. 2 Sherbrooke (Québec) J1G 2K6 plaintes.ciussse-chus@ssss.gouv.qc.ca

Annexe 2 : IDENTIFICATION DES SITUATIONS DE MALTRAITANCE

Identifier la maltraitance et les facteurs de risque

Le repérage consiste à repérer les indices qui seront validés durant l'intervention et qui deviendront parfois des indicateurs de maltraitance. Les indices sont des faits observables qui nécessitent une évaluation pour savoir s'il y a une situation de maltraitance. Le repérage peut reposer sur la recherche systématique d'indices de maltraitance ou sur les observations des intervenants. Tous peuvent faire du repérage.

Outils de repérage : [Outil de repérage des situations de maltraitance envers les personnes âgées - Publications du ministère de la Santé et des Services sociaux](#)

La détection est la démarche effectuée par un professionnel, bien souvent à l'aide d'outils qui facilitent l'identification de facteurs de risque et/ou d'indices de maltraitance.

Le dépistage s'agit d'une démarche systématique d'identification appliquée à une population (par exemple à tous les résidents âgés d'un CHSLD), effectuée par un intervenant à l'aide d'outils qui facilitent l'identification de facteurs de risque et/ou d'indices de maltraitance.

Plusieurs types de maltraitance existent⁶ :

Maltraitance psychologique	
Description	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 – capacitistes – 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, culpabilité excessive, faible estime de soi, nervosité apparente en présence de la personne maltraitante, etc.
Attention	La maltraitance psychologique est sans doute la plus fréquente et la moins visible : - Accompagne souvent les autres types de maltraitance. - Peut entraîner des conséquences tout aussi importantes que les autres types de maltraitance.

⁶ La terminologie sur la maltraitance envers les personnes âgées (2017) [3] a été modifiée dans le cadre d'un travail collaboratif entre le gouvernement du Québec, la Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées de l'Université de Sherbrooke, le Centre de recherche et d'expertise en gérontologie sociale (CREGÉS), la ligne Aide Abus Aînés et la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse.

Maltraitance physique	
Description	Attitudes, paroles, gestes ou défaut d'actions appropriées, qui constituent une 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 indue 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	
Description	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 âgée comme un être asexuel et/ou l'empêcher d'exprimer sa sexualité, etc.
Indices	Infections, plaies génitales, angoisse au moment des examens ou des soins, méfiance, repli sur soi, dépression, désinhibition sexuelle, discours subitement très sexualisé, déni de la vie sexuelle des personnes âgées, changement de comportement, sentiment de honte, agressivité au moment des soins d'hygiène etc.
Attention	L'agression à caractère sexuel est avant tout un acte de domination. Les troubles cognitifs peuvent entraîner une désinhibition se traduisant par des gestes sexuels inadéquats. Ne pas reconnaître, se moquer ou empêcher une personne âgée d'exprimer sa sexualité représente de la maltraitance et peut nuire au repérage et au signalement de celle-ci. L'attirance sexuelle pathologique envers les personnes âgées (gérontophilie) doit aussi être repérée.

Maltraitance matérielle ou financière	
Description	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, perte de contrôle sur les finances, disparition de documents liés aux avoirs de la personne, niveau de vie ou services inappropriés malgré des revenus suffisants, 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. Au-delà de l'aspect financier ou matériel, ce type de maltraitance peut toucher la santé physique ou psychologique de la personne âgée en influençant sa capacité à assumer ses responsabilités ou à combler ses besoins.

Maltraitance organisationnelle	
Description	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.
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.
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. Il faut 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	
Description	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	
Description	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, 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, Insécurité, privation de relation sociale, renvoi des amis venus visiter la personne, langage infantilisant envers la personne âgée, 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.

Confidentiel**Annexe 3 : Formulaire de signalement de la maltraitance****Pour usage administratif seulement**

Date : _____

No.de dossier : _____

Fermeture : _____

Formulaire de signalement de la maltraitance**Identification - Coordonnées de la personne qui fait le signalement**

Nom : _____ Prénom : _____ Adresse
: _____ # tél : (____) ____ - _____ Lien
avec le résident : _____

Déclaration- description de la situation

Exposé des faits et démarches faites au moment de la constatation :

Date

Heure

Signature

Actions prises par la ressource

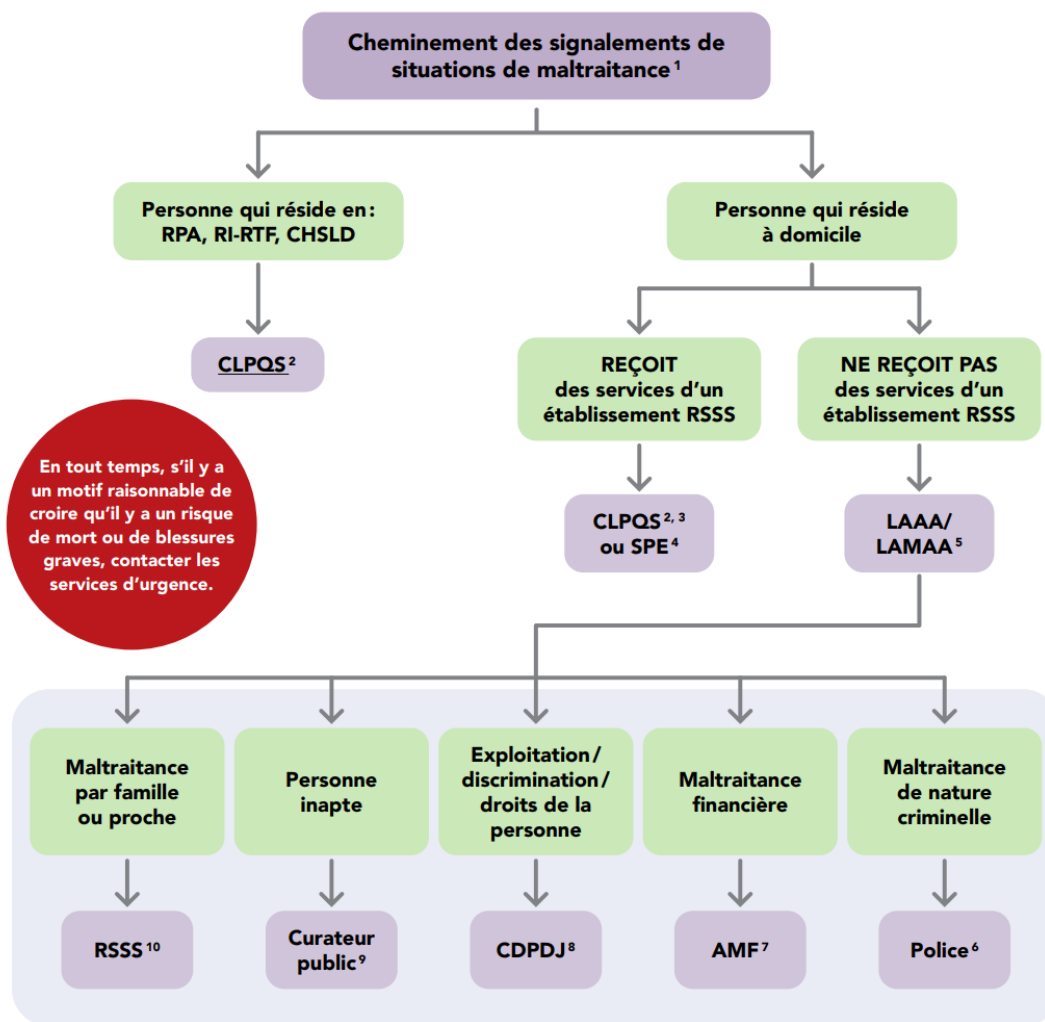
Date

Titre

Nom / Signature

Annexe 4 : Cheminement des signalements

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



7

⁷ Israel, S., Dubé, A.-S., Couture, M. Berintan, M., (2023). Tous concernés : outil de soutien au développement et à la révision des politiques de lutte contre la maltraitance vers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité — 2^e édition. Centre de recherche et d'expertise en gérontologie sociale du CIUSSS du Centre-Ouest-de- l'Île-de-Montréal