

<b>Politique n° : POL-PRO-DG-117</b>	<b>Date d'émission : 2008-06-11</b>
<b>Titre : Traitement d'un signalement de comportement inacceptable à l'endroit des résidents, des aînés du Centre de jour et des locataires des Résidences Roch-Pinard (incluant leurs proches)</b>	<b>Date de révision : 2014-09-11</b>

**Source :** Direction générale

**Responsables de l'application :** Toutes les directions

**Destinataires :** Employés<sup>1</sup>, gestionnaires, médecins, stagiaires bénévoles et contractuels  
Résidents, aînés du Centre de jour et locataires des Résidences Roch-Pinard  
Proches de la clientèle

## 1. But

Cette politique permet à toute personne qui œuvre à la Résidence Berthiaume-Du Tremblay et aux Résidences Roch-Pinard ainsi qu'à un résident<sup>2</sup>, un aîné du Centre de jour et un locataire des Résidences Roch-Pinard qui sont témoins d'une situation de comportements inacceptables envers un résident, un aîné du Centre de jour et un locataire des Résidences Roch-Pinard de dénoncer cette situation.

## 2. Préambule

S'inspirant des documents législatifs et organisationnels suivants, les assises de cette politique sont :

- Les valeurs de l'organisation, dont le respect;
- Les codes d'éthique de la Résidence Berthiaume-Du Tremblay et des Résidences Roch-Pinard, plus précisément au chapitre du droit au respect;
- Procédure d'examen des plaintes (POL-PRO-DG-105);
- La procédure de traitement des plaintes aux Résidences Roch-Pinard (PRO-DG-RRP-183);

<sup>1</sup> Pour simplifier la lecture, le genre masculin est utilisé.

<sup>2</sup> Résident, inclut les proches du résident, le répondant et les autres visiteurs

- La Politique et procédure de déclaration et d'analyse des incidents et des accidents (POL-PRO-DG-GRQ-18);
- La politique contre le harcèlement au travail (POL-PRO-DRH-424);
- La Charte québécoise des droits et libertés de la personne et des droits de la jeunesse, ainsi que diverses lois québécoises et canadiennes.

### **3. Définition**

#### **COMPORTEMENT INACCEPTABLE**

Tout acte ou omission d'acte étant susceptible de causer des dommages, la contrainte ou la privation arbitraire de liberté. Il peut se traduire par l'intimidation, la menace, la violence, le harcèlement, l'agression ou la négligence. Ces comportements portent atteinte à la dignité et à l'intégrité d'une personne et peuvent compromettre l'exercice d'un droit ou entraîner des conditions de vie défavorables.

### **4. Engagement de la Résidence Berthiaume-Du Tremblay et des Résidences Roch-Pinard**

- Prendre toutes les mesures préventives et dissuasives nécessaires pour assurer un environnement respectueux des droits et libertés individuelles et prendre, le cas échéant, les mesures qui s'imposent;
- Ne tolérer aucune forme de comportement inacceptable;
- Ne tolérer l'exercice d'aucunes représailles de quelle que nature que ce soit à l'égard d'un employé, d'un résident, d'un aîné du Centre de jour ou d'un locataire des Résidences Roch-Pinard qui signale un comportement inacceptable;
- Soutenir la personne œuvrant dans l'établissement, le résident, l'aîné du Centre de jour ou le locataire des Résidences Roch-Pinard dans le processus de dénonciation;
- Préserver et assurer à l'auteur du signalement une totale confidentialité dans le traitement du dossier;
- Informer la personne œuvrant à la Résidence, le résident, l'aîné du Centre de jour ou le locataire des Résidences Roch-Pinard du suivi accordé, et ce, dans tous les cas signalés.

### **5. Objectifs**

Cette politique vise à :

- Favoriser une organisation de soins et services exempts de toute forme de comportement inacceptable sur la base du respect de l'intégrité psychologique et physique de tous les résidents, les aînés du Centre de jour et les locataires des Résidences Roch-Pinard;

- Voir à ce que les résidents, les aînés du Centre de jour et les locataires des Résidences Roch-Pinard n'aient pas à subir de gestes, de paroles, d'attitudes ou de comportements répréhensibles de la part d'une personne œuvrant auprès de la clientèle ou de la part d'un autre résident ou d'un aîné du Centre du jour ou d'un locataire des Résidences Roch-Pinard;
- Favoriser le signalement de tout comportement inacceptable à l'égard des résidents, des aînés du Centre de jour et des locataires des Résidences Roch-Pinard;
- Supporter la personne qui dénonce une situation de comportement inacceptable;
- Assurer un suivi approprié pour un signalement fondé;
- Inciter les personnes visées par cette politique à développer une responsabilité individuelle et collective;
- S'assurer que tout signalement d'un comportement inacceptable est étudié avec professionnalisme, diligence, équité et confidentialité.

## **6. Personnes concernées**

Cette politique s'applique à toute personne œuvrant dans l'établissement (employés, gestionnaires, médecins, stagiaires, bénévoles, contractuels), aux résidents, aux aînés du Centre de jour et aux locataires des Résidences Roch-Pinard qui sont témoins de comportements inacceptables envers des résidents, des aînés du Centre de jour et des locataires des Résidences Roch-Pinard.

## **7. Procédure de dénonciation en regard d'une situation de comportement inacceptable à l'égard d'un résident, d'un aîné du Centre de jour ou d'un locataire des Résidences Roch-Pinard**

Le traitement d'un signalement s'effectue dans les plus brefs délais pour intervenir rapidement et faire cesser la situation de comportement inacceptable à l'égard d'un résident, d'un aîné du Centre de jour ou d'un locataire des Résidences Roch-Pinard et éviter une aggravation de la situation.

### ***Étapes du cheminement de la dénonciation d'une situation***

- La personne qui œuvre à la Résidence Berthiaume-Du Tremblay et aux Résidences Roch-Pinard, témoin d'un comportement inacceptable ou celle qui reçoit une information provenant d'un résident, d'un aîné du Centre de jour ou d'un locataire des Résidences Roch-Pinard en avise le plus rapidement possible le gestionnaire concerné;
- Le gestionnaire avise rapidement la direction des services d'hébergement, la direction des ressources humaines, techniques et alimentaires et/ou la direction générale, selon le cas;
- Si le témoin est un résident, un aîné du Centre de jour ou un locataire des Résidences Roch-Pinard, celui-ci peut se prévaloir du Règlement sur la procédure

d'examen des plaintes et faire appel au commissaire aux plaintes et à la qualité des services;

- Le gestionnaire informe le résident, l'aîné du Centre de jour ou le locataire des Résidences Roch-Pinard victime d'un comportement inacceptable, de la possibilité de porter plainte auprès du commissaire aux plaintes et à la qualité des services;
- Le gestionnaire qui reçoit le signalement procède avec diligence à la vérification des faits, prend rapidement les mesures qui s'imposent et consigne le tout par écrit sur le formulaire de déclaration d'accident/incident (AH-223);
- La personne qui reçoit le signalement rassure la personne qui fait le signalement en ce qui concerne le traitement confidentiel de l'événement;
- Le gestionnaire avise son directeur du signalement et des mesures prises pour corriger la situation;
- Dans le cas où la personne présumée responsable d'un comportement inacceptable est une personne œuvrant à la Résidence Berthiaume-Du Tremblay, au Centre de jour ou aux Résidences Roch-Pinard, les renseignements sont consignés à son dossier lorsque l'enquête démontre que le signalement est fondé et les mesures appropriées sont prises (mesures disciplinaires, congédiement, fin de contrat, interdiction de se présenter à l'établissement, etc.);
- La direction générale est tenue au courant de l'évolution de la démarche;
- Un suivi est fait à la personne qui a signalé l'événement;
- Un suivi est également fait auprès du résident, de l'aîné du Centre de jour ou du locataire des Résidences Roch-Pinard afin de l'informer des mesures correctives mises en place.

## **8. Responsabilités**

### **8.1 Comité de direction**

- Adopte la présente politique;
- Assure le suivi des recommandations en lien avec les signalements de comportements inacceptables auprès des résidents, des aînés du Centre de jour et des locataires des Résidences Roch-Pinard.

### **8.2 Comité de vigilance et de la qualité**

- Analyse et émet ses recommandations au conseil d'administration en lien avec la qualité des soins et services à la clientèle et au commissaire aux plaintes et à la qualité des services.

### **8.3 Direction générale**

- Diffuse la présente politique à toute personne œuvrant à la Résidence Berthiaume-Du Tremblay, au Centre de jour et aux Résidences Roch-Pinard ainsi qu'aux résidents, aux aînés du Centre et aux locataires des Résidences Roch-Pinard;
- Reçoit toutes les recommandations en lien avec la qualité des soins et services à la clientèle;
- Dépose ces recommandations au comité de vigilance et de la qualité.

#### **8.4 Direction concernée**

- S'assure de l'application de la présente politique;
- S'assure que les gestionnaires sous sa responsabilité prennent toutes les mesures requises pour protéger la santé, la sécurité et l'intégrité physique et psychologique de la clientèle visée par la présente politique;
- Reçoit du gestionnaire, verbalement ou par écrit, le rapport de toute situation où une personne signale un traitement jugé inacceptable à l'égard d'un résident, d'un aîné du Centre de jour ou d'un locataire des Résidences Roch-Pinard ainsi que les mesures correctives et en avise la direction des services d'hébergement, la direction des ressources humaines, techniques et alimentaires et/ou la direction générale, selon le cas;
- Supporte le gestionnaire dans les démarches correctives, conjointement avec la direction des ressources humaines, techniques et alimentaires, s'il y a lieu;
- Avise le service de police dans les cas d'actes criminels (exemples : agression sexuelle, voies de fait, etc.) et en informe le chef des services techniques;
- Collabore à l'enquête concernant une plainte impliquant une personne œuvrant à la Résidence Berthiaume-Du Tremblay, au Centre de jour ou aux Résidences Roch-Pinard;
- Soutient les gestionnaires dans la recherche de moyens pour gérer une situation conflictuelle et applique les mesures disciplinaires ou correctives, le cas échéant.

#### **8.5 Direction des ressources humaines, techniques et alimentaires**

- Initie des activités de sensibilisation et de promotion de la présente politique auprès de l'ensemble des personnes œuvrant à la Résidence Berthiaume-Du Tremblay, au Centre de jour et aux Résidences Roch-Pinard;
- Tient à jour, distribue et fait la promotion du dépliant portant sur le « Cadre de référence pour le traitement d'un signalement de comportement inacceptable à l'endroit de la clientèle » (Annexe 1);
- S'assure que les activités d'accueil des nouveaux employés et d'appréciation de la contribution reposent sur les valeurs véhiculées par l'organisation;
- S'assure de la collaboration des instances syndicales;

- Collabore à l'enquête concernant une plainte impliquant une personne œuvrant à la Résidence Berthiaume-Du Tremblay, au Centre de jour et aux Résidences Roch-Pinard;
- Soutient les gestionnaires dans la recherche de moyens pour gérer une situation conflictuelle et applique les mesures disciplinaires ou correctives, le cas échéant.

## **8.6 Gestionnaire**

- Transmet l'information relativement à la présente politique au personnel sous sa responsabilité;
- Fait la promotion d'un environnement de travail sain et empreint des valeurs du code d'éthique;
- Intervient dès qu'il est informé ou témoin d'une situation de comportement inacceptable à l'égard d'un résident, d'un aîné du Centre de jour ou d'un locataire des Résidences Roch-Pinard afin d'y mettre fin rapidement :
  - Procède à la vérification des faits;
  - Avise la direction générale, la direction des services d'hébergement et/ou la direction des ressources humaines, techniques et alimentaires, selon le cas;
  - Prend, dans les plus brefs délais, les mesures correctives qui s'imposent et en informe son supérieur immédiat;
  - Informe l'auteur du signalement du suivi accordé;
  - Remplis le formulaire de déclaration d'accident/incident (AH-223);
  - Offre du support psychologique à la victime.
- Soutient la personne qui signale un comportement inacceptable à l'égard d'un résident, d'un aîné du Centre de jour ou d'un locataire des Résidences Roch-Pinard;
- Achemine la plainte à la directrice des ressources humaines, techniques et alimentaires si l'auteur du comportement inacceptable est un employé, afin qu'elle puisse en assurer le suivi;
- Informe le résident, l'aîné du Centre de jour ainsi que le locataire des Résidences Roch-Pinard qu'il peut porter plainte auprès du commissaire aux plaintes et à la qualité des services et qu'il peut être assisté pour le faire;
- Assure un suivi des mesures correctives mises en place;
- Peut consulter le PAE pour obtenir du support;
- Avise, le cas échéant, le service de police dans les cas d'actes criminels (exemples : agression sexuelle, voies de fait, etc.) et en informe le chef des services techniques.

## **8.7 Commissaire aux plaintes et à la qualité des services local ou régional**

- Prend connaissance de la présente politique et l'applique;
- Porte assistance et reçoit les signalements des résidents, des aînés du Centre de jour et des locataires des Résidences Roch-Pinard (commissaire régional) désireux de porter plainte.

## **8.8 Président du conseil des médecins, dentistes et pharmaciens (CMDP)**

- Collabore à l'enquête du médecin examinateur concernant le signalement d'un comportement inacceptable impliquant un médecin, un dentiste ou un pharmacien.

## **8.9 Syndicat**

- Informe et supporte ses membres relativement à l'application de cette politique;
- Incite ses membres à respecter cette politique;
- Collabore, s'il y a lieu, avec le gestionnaire au traitement d'une enquête relativement à un signalement de comportement inacceptable à l'égard d'un résident, d'un aîné du Centre de jour impliquant une personne salariée de son unité d'accréditation et facilite l'implantation de mesures correctives.

## **8.10 Personnes visées par la politique**

- Prennent connaissance de cette politique;
- Adoptent une conduite personnelle qui respecte les valeurs de la Résidence Berthiaume-Du Tremblay et des Résidences Roch-Pinard;
- Respectent cette politique et collaborent, le cas échéant, au traitement d'un signalement pour comportement inacceptable;
- S'engagent à respecter la confidentialité en regard de la situation de comportement inacceptable à l'égard d'un résident, d'un aîné du Centre de jour ou d'un locataire des Résidences Roch-Pinard.

# **9. Droits et responsabilités des personnes impliquées dans le signalement d'un comportement inacceptable**

## **9.1 Personne qui fait un signalement**

La personne qui dénonce une situation de comportement inacceptable a le droit de choisir la personne ou l'instance auprès de qui elle veut dénoncer un comportement inacceptable, soit auprès de son gestionnaire, de la direction des services d'hébergement, de la direction des ressources humaines, techniques et

alimentaires, de la direction des ressources financières et informationnelles, de la direction générale, du commissaire aux plaintes et à la qualité, de la Commission des droits de la personne ou encore auprès des tribunaux. Cette personne a le droit d'être informée du cheminement de son signalement.

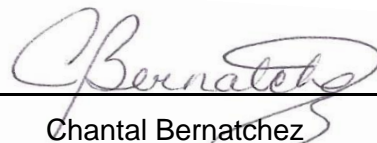
## 9.2 Personne visée par un signalement

Toute personne visée (personne œuvrant à la Résidence Berthiaume-Du Tremblay, au Centre de jour et aux Résidences Roch-Pinard, un résident, un aîné du Centre de jour ou un locataire des Résidences Roch-Pinard) par un signalement a le droit :

- D'être avisée qu'elle fait l'objet d'un signalement en regard d'un comportement inacceptable à l'égard d'un résident, d'un aîné du Centre de jour ou d'un locataire des Résidences Roch-Pinard;
- D'obtenir la possibilité de répondre aux allégations;
- D'informer son syndicat ou son association si elle souhaite être accompagnée par une personne de son choix lors des rencontres relatives au signalement, s'il s'agit d'une personne œuvrant à la Résidence Berthiaume-Du Tremblay;
- D'obtenir le soutien du gestionnaire et de la direction concernée;
- D'être informée de l'évolution du dossier en cours;
- De recevoir du support psychologique.

Signé le 11 septembre 2014  
Date

par



Chantal Bernatchez  
Directrice générale



## LA DÉMARCHE

- A) La personne qui œuvre à la Résidence Berthiaume-Du Tremblay, au Centre de jour et aux Résidences Roch-Pinard, témoin d'un comportement inacceptable ou celle qui reçoit une information provenant d'un résident ou d'un aîné du Centre de jour ou d'un locataire des Résidences Roch-Pinard en avise le plus rapidement possible le gestionnaire concerné;
- B) Le gestionnaire avise rapidement la direction des services à la clientèle, la direction des ressources humaines, techniques et alimentaires et/ou la direction générale, selon le cas;
- C) Si le témoin est un résident ou un aîné du Centre de jour ou un locataire des Résidences Roch-Pinard, celui-ci peut se prévaloir du Règlement sur la procédure d'examen des plaintes et faire appel au commissaire aux plaintes et à la qualité des services;
- D) Le gestionnaire informe le résident ou l'aîné du Centre de jour ou le locataire des Résidences Roch-Pinard, victime d'un comportement inacceptable de la possibilité de porter plainte auprès du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services;
- E) Le gestionnaire qui reçoit le signalement procède avec diligence à la vérification des faits, prend rapidement les mesures qui s'imposent et consigne le tout par écrit sur le formulaire de déclaration d'incident/accident (AH-223);

## LA DÉMARCHE

- F) La personne qui reçoit le signalement rassure la personne qui fait le signalement en ce qui concerne le traitement confidentiel de l'événement.
- G) Le gestionnaire avise son directeur du signalement et des mesures prises pour corriger la situation.
- H) Dans le cas où la personne présumée responsable d'un comportement inacceptable est une personne œuvrant à la Résidence Berthiaume-Du Tremblay, au Centre de jour ou aux Résidences Roch-Pinard, les renseignements sont consignés à son dossier lorsque l'enquête démontre que le signalement est fondé et les mesures appropriées sont prises (mesures disciplinaires, congédiement, fin de contrat, interdiction de se présenter à l'établissement, etc.)
- I) La direction générale est tenue au courant de l'évolution de la démarche;
- J) Un suivi est fait à la personne qui a signalé l'événement;
- K) Un suivi est aussi fait auprès du résident ou de l'aîné du Centre de jour ou du locataire des Résidences Roch-Pinard pour l'informer des mesures correctives mises en place.



DÉPLIANT-POL-PRO-DG-117

Source : Cadre de référence du MSSS (08/07/2004)



« POUR UN  
MILIEU DE VIE EXEMPT  
DE VIOLENCE »



*Traitement d'un  
signalement de  
comportement  
inacceptable à l'endroit  
de la clientèle  
(incluant leurs proches)*

Juillet 2005  
MAJ: Juin 2011  
MAJ: Septembre 2013

Dans le cadre de l'approche milieu de vie, les responsables et le personnel de la Résidence Berthiaume - Du Tremblay et des Résidences Roch-Pinard ont adhéré aux orientations de l'organisation et se sont engagés, par le fait même, à favoriser et à prôner le mieux-être de la clientèle.

Le bien-être de la clientèle est donc la préoccupation prévalant sur toutes les autres.

De plus, le renforcement de cet engagement se retrouve dans le code d'éthique dans lequel on reconnaît que :

*« Le résident, l'aîné du Centre de jour ou le locataire des Résidences Roch-Pinard a le droit d'être protégé contre toute forme de violence, d'abus, d'agression et de harcèlement physique, moral ou psychologique ».*

On y souligne également :

*L'engagement de l'intervenant :*

« Ne faire aucun reproche ou réprimande lié aux difficultés inhérentes à l'état de la clientèle. L'intervenant témoin d'une agression de toute nature envers le résident a l'obligation d'en informer une personne en autorité. L'intervenant s'interdit toute menace, brusquerie physique ou verbale et toute indécence à l'endroit de la clientèle »

*Ainsi que :*

*L'engagement du résident, de l'aîné du Centre de jour, du locataire des Résidences Roch-Pinard et de ses proches :*

« Doit faire part à une personne en responsabilité, de toute forme de violence, d'abus, d'agression et de harcèlement qu'il subit ou dont il est témoin »

Ces orientations rejoignent tout particulièrement celle du Ministre de la Santé et des Services sociaux qui rappelle :

« La nécessité que tout employé puisse exercer librement son droit, son devoir de signaler tout comportement inacceptable envers les personnes hébergées ».

## LES PRINCIPES

Afin que la personne puisse exercer ce devoir librement, de manière rigoureuse et responsable, l'organisation s'engage à respecter les principes suivants :

L'employé (cadre ou salarié) qui procède au signalement de comportements jugés inacceptables au sein de son milieu de travail :

- \* Aura l'assurance d'une totale confidentialité dans le traitement de son signalement;
- \* Ne fera pas, ni directement ni indirectement, l'objet de représailles et obtiendra le support de son employeur.

L'employé qui, de mauvaise foi, fait de fausses déclarations pourrait faire l'objet de mesures administratives et/ou disciplinaires.