

Politique n° : POL-PRO-DG-117	Date d'émission: 2008-06-11
Titre : Politique de lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute personne majeure en situation de vulnérabilité	Date de révision : 2025-06-11

Source : Direction générale

Responsables de l'application : Direction générale
Toutes les directions
Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services du CIUSSS du Nord-de-l'Île-de-Montréal
Agente à la bienveillance et à la qualité des services

Destinataires : Toutes les personnes œuvrant pour l'établissement¹ (employés², gestionnaires, médecins, stagiaires, bénévoles et professionnels sous contrat de la Résidence Berthiaume-Du Tremblay, du Centre de jour et des Résidences Le 1615 et Le 1625);
Usagers/aînés (Les résidents, les aînés du Centre de jour et les locataires des Résidences Le 1615 et Le 1625 ;
Proches (inclus les visiteurs qui côtoient les usagers).

1. Préambule

La présente politique s'applique à la Résidence Berthiaume-Du Tremblay (CHSLD).

L'entrée en vigueur le 30 mai 2017 de la Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité a demandé la révision de la présente politique en 2018. Cette loi oblige tous les établissements de santé et services sociaux à adopter une politique organisationnelle et à mettre en place un processus d'intervention. Une nouvelle loi (Loi visant à renforcer la lutte contre la maltraitance) sanctionnée le 6 avril 2022 a nécessité une deuxième révision de la présente politique en 2023.

¹ Le terme établissement englobe la Résidence Berthiaume-Du Tremblay, le Centre de jour et les Résidences Le 1615 et Le 1625.

² Pour simplifier la lecture, le genre masculin est utilisé.

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

La directrice générale est la personne responsable de s'assurer de la mise en œuvre de la présente politique (PRMOP). Elle s'engage également, dans le respect de la loi, à promouvoir une culture de bientraitance notamment dans le cadre de l'application de pratiques ou procédures, et de prendre les moyens nécessaires afin de prévenir la maltraitance et de mettre fin à tout cas de maltraitance porté à sa connaissance. (Article 3, paragraphe 1.1 de la Loi visant la lutte contre la maltraitance).

Chantal Bernatchez,
514-381-1841 poste 222
chantal.bernatchez.rbd@ssss.gouv.qc.ca

3. Mise en contexte particulier pour les Résidences Le 1615 et Le 1625 (RPA)

La Fondation Berthiaume-Du Tremblay, propriétaire des Résidences Le 1615 et Le 1625, a confié à la Résidence Berthiaume-Du Tremblay le mandat d'en assurer la gestion. Il s'agit de deux immeubles construits sur le même site que La Résidence et comportant 65 logements destinés à des aînés autonomes. Chacune des directions de l'établissement contribue, selon son secteur d'activités, à la gestion de ces résidences privées certifiées pour aînés.

4. But

Cette politique encadre le signalement obligatoire par les prestataires de service de l'établissement qui sont témoins d'une situation de maltraitance envers un usager. Cette politique permet également aux aînés et à leurs proches de signaler une situation de maltraitance.

Pour les Résidences Le 1615 et Le 1625, c'est la politique de lutte contre la maltraitance du CIUSSS du Nord-de-l'île-de-Montréal qui s'applique. Vous devez vous référer à la politique « PRO-DSC-RPA-283 Traitement des plaintes et signalement de la maltraitance » pour connaître les modalités spécifiques de ce milieu pour l'accès au commissaire local aux plaintes et à la qualité des services. Cette politique est complémentaire à la présente politique et prévoit également les adaptations nécessaires, le cas échéant à l'application dans une résidence privée pour aînés. (L-6.3, art.4) Cependant, tous les outils et la méthodologie d'enquête inclus dans la présente politique s'appliquent et sont utilisés seulement pour les enquêtes de signalement et le traitement de situations de maltraitance des Résidences Le 1615 et Le 1625.

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 (Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2022-2027, page 26)

Cette définition correspond parfaitement aux valeurs que prône l'établissement et est déjà bien ancrée dans nos actions quotidiennes, en partenariat avec l'ensemble du personnel, les aînés et leurs proches. Une charte de la bientraitance est élaborée et appliquée à la Résidence pour la soutenir dans ses actions. Le personnel, la clientèle et les proches s'engagent moralement à la respecter. (Annexe 15)

5. Objectifs

Cette politique vise à :

- Assurer la sécurité, le bien-être et la qualité de vie des aînés et des personnes majeures en situation de vulnérabilité par la mise en place de mesures visant à contrer la maltraitance ;
- Identifier et prendre en charge rapidement et efficacement les plaintes et situations de maltraitance en visant la diminution des conséquences néfastes et des risques de récurrences ;
- Soutenir l'amélioration continue des pratiques cliniques et organisationnelles et la qualité des services ;
- Promouvoir des environnements de soins et de travail respectueux, sécuritaires et bienveillants ;
- Soutenir les personnes dans leurs démarches pour contrer la maltraitance ;
- Informer et outiller les personnes œuvrant pour l'établissement, les prestataires de services de santé et des services sociaux quant à leurs obligations et à l'importance de signaler les cas de maltraitance ;
- Informer les prestataires de services de santé et des services sociaux, les bénévoles, les aînés et leurs proches de la politique et de son contenu ;
- Assurer la compréhension et le respect de la *Loi de lutte contre la maltraitance*.

6. Valeurs

Les valeurs suivantes se posent comme des cibles à promouvoir et à défendre afin de lutter contre la maltraitance. Par ailleurs, ces valeurs sont les mêmes que celles prônées par l'établissement.

Autodétermination :

Action de décider par soi-même, pour soi-même.

- Cette valeur reflète l'importance des droits des usagers dans le choix des soins et des services et le devoir d'obtenir leur consentement dans toutes les étapes de gestion de situations de maltraitance en dehors des situations remplissant les conditions de signalement obligatoire ou de divulgation d'information. Il est essentiel d'impliquer les aînés dans le processus de prévention et de résolution des situations de maltraitance afin de développer, supporter ou améliorer leur capacité à prendre des décisions.

Bienveillance :

La bienveillance « vise le bien-être, le respect de la dignité, l'épanouissement, l'estime de soi, l'inclusion et la sécurité de la personne. Elle s'exprime par des attentions, des attitudes, des actions et des pratiques respectueuses des valeurs, de la culture, des croyances, du parcours de vie, de la singularité et des droits et libertés de la personne aînée. »

- Les pratiques de bienveillance sont des outils de prévention et de sensibilisation essentiels contre la maltraitance.

La **bienveillance est** une approche valorisant le respect de toute personne, ses besoins, ses demandes et ses choix, y compris ses refus.

Elle **s'exprime par** des attentions et des attitudes, un savoir-être et un savoir-faire collaboratif, respectueux des valeurs, de la culture, des croyances, du parcours de vie et des droits et libertés des personnes.

Elle **s'exerce par** des individus, des organisations ou des collectivités qui, par leurs actions, placent le bien-être des personnes au cœur de leurs préoccupations.

Elle se **construit par** des interactions et une recherche continue d'adaptation à l'autre et à son environnement. (Tiré du Cadre de référence sur la bienveillance- Favoriser la bienveillance envers toute personne aînée, dans tous les milieux et tous les contextes, MSSS 2023).

Collaboration :

Action de travailler de concert, en commun avec quelqu'un d'autre et/ou de l'aider dans ses fonctions. Participer avec une ou plusieurs autres personnes à une œuvre commune. Approche valorisée pour la prise de décisions et l'atteinte de résultats optimaux.

- Pour faire face à la complexité des situations de maltraitance, un plan d'intervention optimal est généralement obtenu par la mise en commun des expertises à travers un processus de concertation avec les personnes œuvrant pour l'établissement ainsi que les personnes touchées et leurs proches, dans la mesure du possible sous réserve du consentement de l'utilisateur.

Dignité :

« La dignité d'une personne signifie qu'elle n'est pas un objet, mais un sujet à respecter tel qu'il est, avec ses croyances, sa couleur, son âge, son corps, son état civil, ses qualités et ses défauts, à être traité comme une fin en soi et non pas comme un instrument ».

- Cette valeur est un rappel qu'indépendamment de l'âge, de l'aptitude et de la situation de vie des personnes impliquées dans une situation de maltraitance, nous avons le devoir d'assurer que toute personne est traitée avec dignité et respect dans ses valeurs et ses choix dans la mesure de leurs capacités.

7. Engagement et obligations de l'établissement

- 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 maltraitance ;
- Ne tolérer l'exercice d'aucunes représailles de quelque nature que ce soit à l'égard d'une personne œuvrant pour l'établissement, d'un usager ou ses proches qui signale une situation de maltraitance ;
- Soutenir la personne œuvrant pour l'établissement, l'usager et ses proches, dans le processus de signalement ou de plainte ;
- Préserver et assurer à l'auteur du signalement une totale confidentialité, une immunité, sans mesures de représailles, dans le traitement du dossier ;
- Informer la personne œuvrant pour l'établissement, l'usager et ses proches, du suivi accordé, et ce, dans tous les cas signalés ;
- Prévoir des modalités d'utilisation des mécanismes de surveillance, tels des caméras ou tout autre moyen technologique installé par un aîné et son représentant. Se référer à la politique POL-PRO-DQPGRST-707 « Modalités encadrant l'utilisation d'un système de surveillance par caméras ou autres moyens technologiques », disponible sur le site Internet de l'établissement ;
- Nommer une agente à la bienveillance et à la qualité des services, intervenante dédiée soutenant et promouvant la culture de bienveillance dans l'établissement.

8. Cadre législatif

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

- La Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité ;
- 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 ;
- Les valeurs de l'organisation ;
- Les codes d'éthique de la Résidence Berthiaume-Du Tremblay et des Résidences Le 1615 et Le 1625 ;
- Le règlement sur la procédure d'examen des plaintes des usagers du CIUSSS du Nord- de- l'Île-de-Montréal ;
- La procédure de traitement des plaintes des Résidences Le 1615 et Le 1625 ;
- La politique et procédure de déclaration et d'analyse des incidents et des accidents ;
- La politique de prévention du harcèlement psychologique ou sexuel au travail et du traitement des plaintes ;
- Les normes d'Agrément Canada relatives aux soins de longue durée ;
- La Charte québécoise des droits et libertés de la personne et des droits de la jeunesse, ainsi que diverses autres lois québécoises et canadiennes ;
- La politique de gestion proactive des insatisfactions de la Résidence ;
- Le cadre de référence sur la bientraitance- Favoriser la bientraitance envers toute personne aînée, dans tous les milieux et tous les contextes, MSSS 2023.

9. Définitions

Maltraitance :

« Un geste singulier ou répétitif ou 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 » (L-6.3, art. 2, al. 3).

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 » (L-6.3, art. 2, al. 4).

Établissement :

Établissement au sens de la Loi sur les services de santé et les services sociaux, en l'occurrence dans la présente politique La Résidence Berthiaume-Du Tremblay, CHSLD privé conventionné. (L-6.3, art.2, al. 2). Dans la présente politique, le terme établissement inclut également les Résidences Le 1615 et Le 1625, RPA au sens de la Loi.

Résidence privée certifiée pour aînés (RPA) :

Une résidence privée pour aînés au sens de l'article 346.0.1 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux, en l'occurrence dans la présente politique les Résidences Le 1615 et Le 1625 (L-6.3, art.2, al. 7).

Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services (CLPQS) :

Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services du CIUSSS du Nord-de-l'île-de-Montréal nommé en vertu de l'article 30 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux, chapitre S-4.2 (L-6.3, art.2, al. 1).

Agente à la bientraitance et à la qualité des services :

Intervenant dédié à la Résidence Berthiaume-Du Tremblay, nommé par le conseil d'administration qui voit à l'application du processus de gestion proactive des insatisfactions des aînés et de leurs proches dans une optique d'amélioration continue des soins et des services offerts par l'établissement. Dans le respect de la Loi 52 et en complémentarité avec le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services du CIUSSS du Nord-de-l'Île-de-Montréal, elle fait la promotion du règlement sur la procédure d'examen des plaintes des usagers du CIUSSS du Nord- de- l'île- de- Montréal, du code d'éthique, de la culture de bientraitance, des valeurs organisationnelles et de leur diffusion auprès des aînés et de leurs proches. Elle voit également au respect des droits des usagers et en fait la promotion. Elle assure le suivi de la divulgation des actes répréhensibles dans le respect de la politique en vigueur dans l'établissement. Elle agit également comme personne-ressource pour répondre aux questions sur la politique de lutte contre la maltraitance.

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 (L-6.3, art.2, al. 5).

Prestataire de services de santé et de services sociaux

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

10. Formes et types de maltraitance

La maltraitance envers les aînés et toute personne majeure en situation de vulnérabilité peut prendre deux formes. La première peut être qualifiée de « violence », par exemple en « malmenant un usager ou en le faisant agir contre sa volonté en employant la force ou l'intimidation ». La seconde est qualifiée de « négligence ». Elle consiste, par exemple, à ne pas se soucier de l'usager, notamment par une absence d'action appropriée afin de répondre à ses besoins.

La maltraitance commise à l'égard d'un usager peut être intentionnelle ou non. Dans certaines situations, la personne maltraitante veut causer du tort à l'usager, alors que, dans d'autres, elle ne veut pas lui causer de tort ou ne comprend pas le tort qu'elle provoque. Dans les deux cas, l'usager maltraité subit un préjudice et cela nuit, à divers degrés, à sa qualité de vie.

La présence d'indices ne peut cependant confirmer à elle seule une situation de maltraitance avérée. Il importe alors d'analyser la situation plus en profondeur et sous différents angles, afin de s'assurer que ces indices sont bel et bien des indicateurs de maltraitance. Pour éviter les conclusions hâtives, des mises en garde sont émises dans les encadrés, sous la mention « Attention ».

Vous référer aux tableaux des pages suivantes pour la définition des types de maltraitance qui découlent du visuel du Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2022-2027.

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 – 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, etc.

Attention : La maltraitance psychologique est la plus fréquente et la moins visible :

- Accompagne souvent les autres types de maltraitance.
- 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 âgée comme un être asexuel et/ou l'empêcher d'exprimer sa sexualité, etc.

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

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

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 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 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

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 indue avant que la personne reçoive un soin ou un service, détérioration de l'état de santé physique – psychologique – social, plaintes ou signalements auprès de diverses instances, etc.

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 « prêts-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 aînée dans les choix et les décisions qui la concernent, réponses données par un proche à des questions qui s'adressent à la personne aînée, 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.

Lorsqu'un résident est nouvellement hébergé, le service psychosocial prend en charge le repérage, la détection et le dépistage de situation de maltraitance et en assure le suivi en équipe interdisciplinaire en partenariat avec l'usager et ses proches. Pour les aînés du Centre de jour et les locataires des Résidences Le 1615 et Le 1625, le repérage, la détection et le dépistage sont assurés par le service du CLSC. Toutefois, si les intervenants sont témoins ou recueillent des confidences de l'aîné ou du locataire, ils en assurent le suivi auprès de l'intervenant pivot du CLSC.

11. Centre d'aide, d'évaluation et de référence en maltraitance et Ligne Aide Maltraitance Adultes Aînés (LAMAA)

Au Québec, une ligne téléphonique est disponible afin de soutenir toute personne concernée par le phénomène de la maltraitance. Cette ligne est accessible 7 jours par semaine de 8h00 à 20h00.

Ligne Aide Maltraitance Adultes Aînés (LAMAA)

514-489-2287

1-888-489-2287

<https://www.aideabusaines.ca>

Les services suivants sont offerts par des travailleurs sociaux spécialisés en maltraitance qui ont pour fonctions de :

- Recevoir les appels pour obtenir des informations ou du soutien ;
- Offrir une écoute active ;

- Évaluer la situation décrite et son niveau de risque ;
- Fournir de l'information sur les ressources disponibles et les recours possibles ;
- Référer la personne vers les intervenants les plus aptes à lui venir en aide, dont le Commissaire aux plaintes et à la qualité des services ou un intervenant désigné ;
- Effectuer, avec le consentement de la personne, un suivi afin de l'accompagner dans son cheminement ou dans ses démarches.

12. Gestion des plaintes et des signalements

12.1 Quand signaler une situation de maltraitance

Quiconque est témoin d'une situation de maltraitance potentielle ou réelle doit le signaler dans les meilleurs délais.

L'usager qui vit lui-même de la maltraitance ou son représentant peut porter plainte.

12.2 Obligation de signaler une situation de maltraitance

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

- Un usager hébergé dans un CHSLD ;
- Un résident en situation de vulnérabilité en RPA ;
- Une personne inapte selon une évaluation médicale ;
- Une personne en tutelle ou en curatelle ou à l'égard de laquelle un mandat de protection a été homologué.

12.3 Modalités pour effectuer une plainte ou un signalement au commissaire aux plaintes et à la qualité des services (CLPQS)

Le signalement doit être effectué auprès du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services du CIUSSS du Nord-de-l'Île-de-Montréal. La personne qui signale est encouragée à informer son gestionnaire pour que celui-ci puisse agir rapidement sur la situation. Le gestionnaire en service s'assure que le signalement est effectué et offre du soutien au prestataire de service qui effectue un signalement. Il est de la responsabilité du gestionnaire de décider si un signalement à un corps policier est nécessaire. Le CLPQS demeure responsable de s'assurer que la situation de

maltraitance est correctement adressée. En conséquence, s'il y a un signalement au SPVM, le CLPQS doit aussi être informé.

Cette obligation de signaler s'adresse même aux personnes liées par le secret professionnel, sauf l'avocat ou le notaire, qui, dans l'exercice de leur profession, reçoivent des informations concernant de tels cas (L-6.3, chapitre IV, art. 21).

Une plainte ou signalement d'une situation de maltraitance peut être potentielle ou réelle. C'est la vérification des faits qui en déterminera la finalité.

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

Les professionnels ayant accès au dossier de l'utilisateur qui signalent sans enjeu de confidentialité une situation de maltraitance doivent y consigner les informations suivantes :

- Les éléments de la communication, dont la date et l'heure de la communication, le contenu de la communication, le mode de communication utilisé et l'identité de la personne à qui la communication a été faite.

Un professionnel qui a accès au dossier et qui souhaite signaler de façon confidentielle une situation de maltraitance peut le faire directement auprès de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services sans devoir rédiger une note au dossier.

12.4 Signalement ou plainte pour les personnes non hébergées à la Résidence Berthiaume- Du Tremblay

Tout aîné ou personne en situation de vulnérabilité qui croit être victime de maltraitance, même si elle n'est pas un usager de l'établissement, peut formuler une plainte à un intervenant désigné à l'article 17 de la loi de lutte contre la maltraitance.

La modification prévoit également que toute personne peut signaler à un intervenant désigné un cas de maltraitance dont serait victime un aîné ou un adulte en situation de vulnérabilité qui n'est pas un usager d'un établissement de santé ou de services sociaux.

Ces situations sont adressées à un intervenant désigné du processus d'intervention concerté (PIC).. Un intervenant de la Ligne Aide Maltraitance Adultes Aînés pourra référer à l'un des intervenants suivants:

- À l'intervenant désigné par le CIUSSS du Nord-de-l'Île-de-Montréal. Au CIUSSS, l'intervenant désigné est Nadia Riad, conseillère-cadre à la qualité intégrée à la direction de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique (DQEPE) du CIUSSS-du-Nord-de-l'Île-de-Montréal;

nadia.riiad.cnmtl@ssss.gouv.qc.ca

514-571-3042

- À un service de police si le signalement s'apparente à une infraction criminelle ou pénale ;
- Au curateur public ;
- À la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (CDPDJ) ;
- À l'Autorité des marchés financiers (AMF).

Dans le cas où une situation potentielle ou avérée concernant une personne en situation de vulnérabilité qui n'est pas usager de la Résidence Berthiaume-Du Tremblay est portée à l'attention d'un membre du personnel ou d'un bénévole, cette personne doit prendre l'une des actions suivantes :

- Dans l'incertitude, se référer à un gestionnaire ou au coordonnateur des mesures d'urgence en l'absence de gestionnaire ;
- Contacter la Ligne Aide Maltraitance Adultes Aînés
- Procurer à la personne concernée les coordonnées de l'intervenant désigné du CIUSSS du Nord-de-l'Île-de Montréal ou à l'intervenant désigné selon la situation et lui fournir de l'assistance et du soutien pour le cheminement de son signalement au besoin.
- Un algorithme général de cheminement du signalement d'une situation de maltraitance est retrouvé en annexe 1 pour ce genre de situation.

13. Procédure de plainte et de signalement en regard d'une situation (potentielle ou réelle) de maltraitance à l'égard d'un usager

13.1 Plainte de maltraitance

La plainte est faite par l'usager lui-même ou son représentant.

Toute personne (usager de la Résidence et du Centre de jour et locataires des Résidences Le 1615 et Le 1625, ou leur proche (voir leur politique) qui se croit victime de maltraitance peut formuler une plainte au commissaire local aux plaintes et à la qualité des services tel que prévu dans le Régime d'examen des plaintes du réseau de la santé et des services sociaux. Les coordonnées se retrouvent au point 12.3 de la présente politique.

13.2 Signalement de maltraitance

Le signalement est fait par une tierce personne qui est témoin d'une situation à l'endroit d'un usager.

Le traitement d'un signalement s'effectue dans les plus brefs délais afin d'intervenir rapidement et faire cesser la situation de maltraitance à l'égard d'un usager et éviter une aggravation de la situation. Le délai de traitement de toute plainte ou tout signalement concernant un cas de maltraitance doit être modulé selon la gravité de la situation. (L-6.3, art.3, par. 8°) Un algorithme est disponible à l'annexe 2 pour synthétiser le cheminement d'un signalement à la Résidence.

Étapes du cheminement d'une plainte ou du signalement d'une situation :

- La personne œuvrant pour l'établissement témoin d'une situation de maltraitance potentielle ou réelle, ou celle qui reçoit une information provenant d'un usager ou ses proches ou l'usager lui-même qui vit une situation de maltraitance, en avise le plus rapidement possible le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services du CIUSSS du Nord-de-l'Île-de-Montréal. La personne qui signale est encouragée à informer son gestionnaire pour que celui-ci puisse agir rapidement sur la situation. Le gestionnaire en service s'assure que le signalement est effectué et offre du soutien au prestataire de service qui effectue un signalement.

Afin de sécuriser rapidement la victime potentielle d'une situation de maltraitance, il est important d'aviser un gestionnaire en service dès que possible pour une intervention immédiate. Pour l'hébergement, si la situation se passe sur le quart de soir, de nuit, de fins de semaine ou les jours fériés, le chef d'activités débute les démarches. La prise en charge sera faite ensuite par le chef d'unité qui est responsable du suivi.

Tel que prévu dans la Loi, la CLPQS prend les moyens nécessaires pour protéger l'identité du déclarant si celui-ci le souhaite.

Lorsque le signalement concerne un médecin, un dentiste ou un pharmacien, le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services assure sans délai son transfert au médecin examinateur désigné.

Si le signalement implique aussi une infraction de nature criminelle, une action auprès du corps de police concerné devrait être considérée par le gestionnaire menant l'enquête.

**Pour la Résidence Berthiaume-Du Tremblay
et les
Résidences Le 1615 et Le 1625**

Commissariat aux plaintes et à la qualité des services
Hôpital Fleury
2180, rue Fleury Est, 5e étage
Montréal (Québec) H2B 1K3
Téléphone : 514-384-2000, poste 3316
Télécopieur : 514-383-5064
Courriel : commissaire.plaintes.cnmtl@ssss.gouv.qc.ca

Corps de police local
514-280-0127

- Le gestionnaire avise rapidement la direction des services à la clientèle, la direction des ressources humaines, alimentaires et de buanderie lingerie et/ou la direction générale (PRMOP), selon le cas. De plus, le responsable du service de bénévolat, le directeur de l'établissement d'enseignement ou l'employeur d'un professionnel sous contrat en seront aussi informés selon la personne présumée maltraitante en cause. Dans un souci de préserver la confidentialité, une attention particulière doit être portée afin d'informer uniquement les personnes concernées.
- La personne qui fait le signalement doit contacter le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services. La personne peut obtenir l'assistance de son gestionnaire pour faire le signalement et faire cesser immédiatement le comportement de maltraitance. Le formulaire de signalement d'une situation de maltraitance du CIUSSS du-Nord-de-l'Île-de-Montréal (Annexe 3) sera complété et acheminé au commissaire local aux plaintes et à la qualité des services pour témoigner des activités de vérification des faits suite au signalement.
- La CLPQS traite la plainte dans le respect de la LSSSS.
- Le gestionnaire utilise l'aide-mémoire retrouvé en annexe 4 pour orienter sa démarche d'enquête en lien avec la situation qui a été portée à son attention.
- Que ce soit l'utilisateur maltraité lui-même ou son représentant qui signale une situation de maltraitance, cette dernière sera examinée conformément au règlement sur la procédure d'examen des plaintes. L'utilisateur ou son représentant peut se prévaloir du règlement sur la procédure d'examen des plaintes et faire appel au commissaire local aux plaintes et à la qualité des services du CIUSSS du Nord-de-l'Île-de-Montréal.
- Si le témoin d'une situation de maltraitance n'œuvre pas dans l'établissement, il peut également signaler la situation au commissaire local aux plaintes et la qualité des services.
- Le gestionnaire informe l'utilisateur victime d'une situation de maltraitance ou son représentant de son droit de porter plainte auprès du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services et l'informe des modalités pour exercer ce recours comme prévu au régime d'examen des plaintes ;
- Le gestionnaire qui est informé d'une plainte ou d'un signalement:
 - ✓ Prend rapidement les mesures qui s'imposent pour faire cesser immédiatement la situation de maltraitance et assurer la sécurité de l'utilisateur présumé maltraité ;
 - ✓ Procède avec diligence à la vérification des faits. Un aide-mémoire en annexe 4 est mis à la disposition du gestionnaire pour en faciliter le suivi. Une fois complété, l'aide-mémoire est ensuite remis à la directrice des services à la clientèle ;
 - ✓ Rassure l'utilisateur et/ou son représentant sur le fait que la situation est prise en charge ;

- ✓ S'assure de mettre en place une stratégie de repérage de d'autres victimes présumées maltraitées potentielles ;
- ✓ Met en place des mesures de soutien pour aider une personne à formuler une plainte ou à effectuer un signalement si la situation le requiert (L-6.3, art.3, al. 5). Vous référer au point 14 de la présente politique.
- ✓ S'assure que l'état de santé et les comportements de l'usager soient observés et surveillés par les intervenants concernés et que toute réaction ou tout changement soit documenté au dossier de l'usager ;
- ✓ Prend une photo (appareil de la Résidence ou cellulaire) de la blessure ou de tout autre objet/matière impliqué dans l'événement (exemple : présence de sang sur le plancher) si cela s'avère pertinent pour l'enquête. Il inscrit au dos de la photo, un bref descriptif, la date et l'heure de la prise de la photo, ainsi que le nom de la personne qui a subi une blessure ;
- ✓ S'assure de conserver tout équipement ou matériel impliqué dans l'événement, pour des fins d'analyse ;
- ✓ S'assure que le tout est consigné par écrit sur le formulaire de déclaration d'accident/incident (AH-223-1) ;
- ✓ Réalise une divulgation préliminaire à l'usager ou son représentant selon les faits recueillis et la gravité de l'événement ;
- ✓ Avise la directrice à la qualité, la performance, la gestion des risques et des services techniques et l'agente à la bienveillance et à la qualité des services ;
- ✓ Avise la directrice des ressources humaines, alimentaires et de buanderie-lingerie ou son adjointe si un employé est impliqué ;
- ✓ Informe la personne qui fait le signalement du délai que peut prendre l'enquête. Le délai de traitement doit être modulé selon la gravité de la situation. Il rassure la personne en ce qui concerne le traitement confidentiel de l'événement, des renseignements relatifs à son identité, de la protection contre des mesures de représailles et l'informe qu'une immunité lui est accordée contre les poursuites, en cas de signalement de bonne foi.
- ✓ Procède à l'enquête, en collaboration avec les acteurs concernés, établit un plan d'intervention spécifique lorsque le signalement est fondé et le met en place ;
- ✓ Transmet la conclusion de l'enquête réalisée à la Résidence à la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services du CIUSSS du Nord-de-l'Île-de-Montréal;
- ✓ Collabore à l'analyse de la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services du CIUSSS du Nord-de-l'Île-de-Montréal;
- ✓ Offre du soutien ou de l'aide psychologique à l'usager maltraité et à ses proches ;

- ✓ Assure le suivi auprès de l'usager maltraité ou son représentant afin de l'informer des mesures correctives mises en place ;
- ✓ Évalue régulièrement l'efficacité du plan d'intervention spécifique et y apporte des modifications au besoin.

Des ressources professionnelles peuvent être impliquées lors de l'évaluation de la situation de maltraitance. Voici quelques exemples :

- ✓ Plan médical/fonctionnel : médecin, infirmier, spécialiste en réadaptation, etc. ;
- ✓ Plan psychosocial : travailleur social, psychologue, etc. ;
- ✓ Plan légal : avocat, notaire, curateur public, Commission des droits de la personne et de la jeunesse (CDPDJ), etc. ;
- ✓ Plan financier : Autorité des marchés financiers, institution bancaire, comptable, etc.

Dans le cas où la situation de maltraitance porte, à première vue, un préjudice sérieux et grave, le gestionnaire peut prendre une des décisions suivantes **immédiatement** pour fin d'enquête auprès de la personne présumée maltraitante :

- Suspendre de ses fonctions sans délai toute personne œuvrant dans l'établissement suspectée d'avoir posé des gestes de maltraitance à l'endroit d'un résident ou d'un usager, ou qui en a été complice ;
- Encadrer ou suspendre les droits de visite d'un proche suspecté d'avoir posé des gestes de maltraitance à l'endroit d'un résident ;
- Restreindre ou encadrer les contacts s'il s'agit d'un usager qui est suspecté d'avoir posé des gestes de maltraitance.

D'autres sanctions peuvent s'appliquer. Se référer à l'Annexe 5.

- **Dans le cas où la personne responsable d'une situation de maltraitance est une personne œuvrant pour l'établissement**, le gestionnaire concerné applique, dans les plus brefs délais, les mesures correctives ou disciplinaires nécessaires selon les résultats de l'enquête (mesures disciplinaires, congédiement, fin de contrat, interdiction de se présenter à l'établissement, etc.). Cette enquête est menée en collaboration avec la directrice des ressources humaines, alimentaires et de buanderie-lingerie ou son adjointe et le directeur du service touché. Les représentants désignés par la personne maltraitante peuvent l'accompagner au cours de l'enquête.

Les renseignements suivants sont consignés au dossier de l'employé lorsque le signalement est fondé :

- Les résultats de l'enquête ;
- Les intentions de l'employé ;

- La gravité des torts causés ;
- Les mesures appropriées prises.

Le résultat de l'enquête est transmis au commissaire local aux plaintes et à la qualité des services du CIUSSS du Nord-de-l'Île-de-Montréal.

La direction concernée avise, le cas échéant et selon la gravité des actes posés et des torts causés, l'ordre professionnel de la personne maltraitante.

- **Dans le cas où la personne responsable d'une situation de maltraitance est un bénévole, un stagiaire ou un professionnel sous contrat**, la même procédure s'applique. Le responsable des bénévoles, le moniteur de stage ainsi que l'école du stagiaire ou l'employeur du professionnel sous contrat, s'il y a lieu, en sont informés dans le respect des aspects confidentiels du dossier ;
- **Dans le cas où la personne responsable d'une situation de maltraitance est un usager**, un plan d'intervention spécifique est élaboré en tenant compte du degré d'aptitude de l'usager maltraitant, de la forme et du type de maltraitance et de l'intention ;

Le gestionnaire concerné s'assure que soient appliquées les mesures correctives nécessaires ou que soit adapté le milieu de vie et de soins afin de faire cesser la maltraitance dans les plus brefs délais. Il s'assure à la fois de la sécurité de l'usager maltraité et du respect de l'intégrité et des capacités de l'usager maltraitant.

Le gestionnaire concerné met en place des stratégies pour prévenir une récurrence de la situation.

- **Dans les cas où la personne responsable d'une situation de maltraitance est un membre de la famille, un proche ou un visiteur**, la possibilité de superviser, de restreindre ou d'interdire les visites, selon la gravité des actes posés et des torts causés, doit être envisagée. Dans ce cas, le chef de la sécurité en est informé. Se référer à la politique « POL- DG-108 Visite aux résidents hébergés ». En collaboration avec le service psychosocial ou lors d'une rencontre d'équipe interdisciplinaire spéciale, le gestionnaire établit des conditions ou une entente avec la personne maltraitante afin de corriger la situation, dans le but d'en prévenir la récurrence.

Le gestionnaire responsable informe la personne maltraitante des conséquences, si les conditions ne sont pas respectées.

14. Les mesures de soutien pour les plaintes et les situations de maltraitance

Les premières mesures à prévoir sont les soins et services particuliers que l'état de santé physique ou mental de l'usager requiert suite à la situation de maltraitance.

Le gestionnaire s'assure que ces soins et services sont fournis par son équipe ou par d'autres ressources internes ou externes selon ce qu'exige l'état de santé de l'utilisateur. Il s'assure également d'obtenir l'accès rapide à ces soins et services.

En tenant compte des ressources dont dispose l'établissement et après approbation de son directeur, le gestionnaire responsable du suivi de l'événement pourra, si approprié, offrir à l'utilisateur ou à ses proches, au personnel ou à toute autre personne qui effectue une plainte (bénévole, visiteur, stagiaire, personne hors réseau) ou effectue un signalement de situation de maltraitance, des mesures de soutien visant à atténuer les conséquences ou inconvénients de la situation de maltraitance.

Ces mesures peuvent se traduire selon le besoin par :

- Remise du dépliant sur la maltraitance avec les coordonnées de la Ligne Aide Maltraitance Adultes Aînés ;
- Soutien des gestionnaires ou de l'agente à la bienveillance et à la qualité des services aux personnes qui souhaitent signaler une situation de maltraitance ;
- Soutien par un gestionnaire, l'agente à la bienveillance et à la qualité des services ou un membre de l'équipe auprès d'un usager ou de ses proches qui sont témoins ou subissent une situation de maltraitance ;
- Soutien d'un usager ou ses proches par un membre du comité éthique, l'agente à la bienveillance et à la qualité des services, ou le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services du CIUSSS du Nord-de-l'Île-de-Montréal, pour les aider à signaler une situation de maltraitance ;
- Suivi psychosocial par des professionnels de l'interne ;
- Référence au Centre d'assistance et d'accompagnement à une plainte (CAAP) ;
 - ✓ 514-861-5998.
 - ✓ Courriel : info@caapidm.ca
- Référence comité des usagers :
 - ✓ 514 381-1841 poste 313
 - ✓ www.usagersrbd.org

Le directeur du service concerné s'assure également que des mesures de soutien sont offertes au personnel touché par l'événement. Il peut, le cas échéant, les référer au programme d'aide aux employés et à leur famille (PAEF).

15. Suivi des plaintes et des signalements par la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services (CLQPS)

Lorsque la plainte est faite par l'usager lui-même ou son représentant la situation est examinée conformément au règlement sur l'application de la procédure d'examen des plaintes du CIUSSS NIM.

Dans le cas d'une plainte, l'intervention du CLPQS sera réalisée à l'intérieur des délais prévus à la loi relativement au traitement des plaintes, soit 45 jours. Les gestionnaires qui sont en mesure d'intervenir sur la situation afin de protéger l'usager seront interpellés promptement par le CLPQS.

Tout signalement reçu par le CLPQS par rapport aux situations de maltraitance sera reçu, évalué et géré de façon diligente et confidentielle.

La priorisation des cas de signalement sera faite selon la gravité de la situation et laissée au jugement du CLPQS. La priorisation des cas et le délai d'intervention du CLPQS seront modulés selon la gravité de la situation. Un délai de 72 h est prévu pour aviser la direction concernée. La direction clinique doit répondre au CLPQS dans un délai de 7 jours.

Lorsque le signalement doit être traité par une autre instance, le CLPQS s'assure de diriger les personnes formulant ce signalement vers celle-ci (LSSSS, art. 19.0.1).

Si le signalement au CLPQS révèle aussi une infraction de nature criminelle, la communication de la situation au corps de police concerné sera envisagée en concertation avec la personne et en conformité avec la loi. Selon la situation, cette communication avec la police sera faite par le CLPQS ou le gestionnaire impliqué.

Si le signalement concerne les actions ou manque d'action d'un médecin, un dentiste, un pharmacien ou un résident, le signalement sera orienté vers le médecin examinateur par le CLPQS.

Si des éléments du signalement soulèvent des questions d'ordre disciplinaire, le CLPQS s'assurera que soit saisie la direction concernée ou le service des ressources humaines pour une étude approfondie.

Le CLPQS prendra toutes les mesures nécessaires afin d'assurer que soit préservée la confidentialité des renseignements permettant d'identifier une personne qui fait un signalement, sauf avec le consentement de cette personne. Le CLPQS pourra toutefois communiquer l'identité de cette personne au corps de police concerné.

Le fait de donner une rétroaction ou non à la personne qui signale une situation, demeure à la discrétion du CLPQS, car il n'y a aucune obligation à cet égard.

Lorsque la situation le requiert, le CLPQS recommande des mesures correctives au conseil d'administration, à la plus haute autorité de l'établissement concerné et à la direction concernée.

Si le signalant ou le plaignant est insatisfait de la réponse du CLPQS, il peut s'adresser en 2^{ième} instance au Protecteur du citoyen.

Les gestionnaires de la Résidence doivent collaborer avec la CLPQS.

Des mesures de soutien sont offertes selon la situation. Vous référer au point 14 de la présente politique.

En cas d'insatisfaction par rapport à la réponse ou aux conclusions du CLPQS, l'utilisateur ou son représentant peut s'adresser à :

Protecteur du citoyen

Bureau de Montréal : 514 873-2032

Sans frais : 1 800 463-5070

protecteur@protecteurducitoyen.qc.ca

www.protecteurducitoyen.qc.ca

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

16. Confidentialité

Tel que mentionné au point 15, le commissaire aux plaintes et à la qualité des services prendra toutes les mesures nécessaires afin d'assurer que soit préservée la confidentialité des renseignements permettant d'identifier une personne qui fait un signalement, sauf avec le consentement de cette personne. Le CLPQS pourra toutefois communiquer l'identité de cette personne au corps de police concerné.

De plus, un commissaire local aux plaintes et à la qualité des services ou un intervenant désigné visé à l'article 17 doit prendre toutes les mesures nécessaires afin de s'assurer que soit préservée la confidentialité des renseignements permettant d'identifier une personne qui formule une plainte ou qui effectue un signalement, sauf avec le consentement de cette personne. Toutefois, un tel commissaire ou un tel intervenant peut communiquer l'identité de cette personne à un corps de police (Réf. : Article 22.1 de la Loi visant à lutter contre la maltraitance).

Ces mesures sont retrouvées dans la politique de lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute personne majeure en situation de maltraitance du CIUSSS du Nord-de-l'Île-de-Montréal au lien suivant :

<https://www.ciusssnordmtl.ca/soins-et-services/adultes-et-personnes-agees/maltraitance-envers-les-personnes-vulnerables/>

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

La personne responsable de la mise en œuvre de la politique (PRMOP) est responsable d'établir et d'appliquer des stratégies pour assurer la confidentialité de la personne qui effectue un signalement.

L'établissement doit également prendre toutes les mesures nécessaires afin d'assurer de préserver la confidentialité des renseignements permettant d'identifier une personne qui fait un signalement ou une plainte à un intervenant désigné du processus d'intervention concerté (PIC).

Vous référer aux règles usuelles de confidentialité de la politique « POL-DG-107 Protection des renseignements personnels » dans l'éventualité où des renseignements personnels concernant un usager doivent être transmis à des tiers.

17. Sanctions

17.1 Sanctions administratives et disciplinaires

L'établissement peut appliquer des mesures administratives et disciplinaires devant un constat de maltraitance. Des exemples de mesures par catégorie de personnes sont retrouvés en annexe 5.

17.2 Sanctions pénales

La Loi, telle que sanctionnée le 6 avril 2022, prévoit des amendes pour les personnes reconnues coupables de l'une des situations suivantes :

- Quiconque omet de déclarer une situation potentielle ou avérée de maltraitance. Une personne reconnue d'une telle infraction s'expose à une amende de 2 500\$ à 25 000\$, et cette amende pourrait être doublée en cas de récidive (L-6.3, art. 21) ;
- Quiconque commet un acte de maltraitance envers un usager majeur qui est hébergé dans un établissement de la santé ou qui reçoit des services d'un établissement de santé et de services sociaux. Une personne reconnue coupable d'une telle infraction s'expose à une amende de 5 000\$ à 125 000\$, et cette amende pourrait être doublée en cas de récidive (L-6.3, art. 21.1) ;
- Quiconque menace ou intimide une personne ou tente d'exercer des représailles contre elle au motif qu'elle se conforme à la présente Loi. Une personne reconnue coupable d'une telle infraction s'expose à une amende de 2000\$ à 20 000\$, et cette amende pourrait être doublée en cas de récidive (L-6.3, art. 22.2).
- Quiconque entrave ou tente d'entraver de quelque façon que ce soit l'exercice des fonctions d'un inspecteur ou d'un enquêteur, notamment en le trompant par réticence ou par fausse

déclaration ou, dans le cas d'un inspecteur, en refusant de lui fournir un document ou un fichier qu'il peut exiger en vertu de la présente loi, commet une infraction et est passible d'une amende de 5 000 \$ à 50 000 \$, dans le cas d'une personne physique, ou d'une amende de 15 000 \$ à 150 000 \$, dans les autres cas. En cas de récidive, ces montants sont portés au double. (L-6.3, art. 22.8).

- Si une personne souhaite que des sanctions soient appliquées, une demande d'application de sanctions pénales doit être adressée à la Direction des inspections et des enquêtes (DIE) du MSSS. Voir point 17.2.1 pour les modalités.

17.2.1 Demande de sanctions pénales

Plusieurs situations peuvent vous amener à déposer une demande pour que des sanctions pénales en lien avec la lutte contre la maltraitance soient imposées à quelqu'un. Par exemple :

- Vous estimez être une personne maltraitée ;
- Vous estimez qu'une personne majeure qui reçoit des services de santé ou des soins est maltraitée ;
- Vous croyez qu'une personne qui offre des soins de santé ou des services sociaux n'a pas fait un signalement obligatoire en lien avec la maltraitance ;
- Vous vivez des menaces ou de l'intimidation par rapport à une situation de maltraitance que vous avez dénoncée, que vous souhaitez dénoncer ou dont vous avez été témoin.

Notez qu'une demande n'entraînera pas systématiquement des sanctions pénales si la preuve est insuffisante ou si les éléments ne peuvent être documentés hors de tout doute raisonnable.

Pour déposer une demande, le demandeur doit être témoin direct des faits, être un proche ou un représentant de la personne maltraitée.

La situation présumée de maltraitance ou de représailles doit être à l'égard :

- D'un usager majeur hébergé dans un centre d'hébergement et de soins de longue durée ;
D'un usager majeur pris en charge par une ressource intermédiaire (RI) ;
- D'un usager majeur pris en charge par une ressource de type familial (RTF) ;
- D'un résident d'une résidence privée pour aînés (RPA) ;
- D'une personne majeure qui reçoit des services de santé ou des services sociaux à domicile pour le compte d'un établissement.

Le lieu visé par la plainte doit être bien identifié et se trouver au Québec.

Enfin, la demande doit concerner un acte de maltraitance ou un prestataire de services de santé ou de services sociaux ou un membre d'un ordre professionnel qui, dans l'exercice de ses fonctions, a omis de signaler au Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services compétents qu'une personne est victime de maltraitance.

Pour déposer une demande d'application de sanctions pénales en lien avec la Loi visant à *lutter contre la maltraitance*, vous pouvez joindre les responsables par téléphone ou transmettre le formulaire téléchargeable sur le site ci-bas indiqué par courriel ou par la poste.

<https://www.quebec.ca/gouvernement/ministere/sante-services-sociaux/coordonnees/coordonnees-supplementaires-du-ministere-de-la-sante-et-des-services-sociaux#c196959>

Joindre les responsables par téléphone ou envoyer une demande par la poste

 Du lundi au vendredi

 De 8 h 30 à 16 h 30

 Une personne peut vous aider à formuler votre demande : 1 877 416-8222

 maltraitance.die@msss.gouv.qc.ca

 **Directions de l'inspection et des enquêtes**
Ministère de la Santé et des Services sociaux
3000, avenue Saint-Jean-Baptiste, 2^e étage, local 200
Québec (Québec) G2E 6J5

18. Processus d'intervention concerté (PIC) concernant la maltraitance

Qu'est-ce qu'un PIC ?

Un PIC favorise des actions rapides, concertées et complémentaires de la part d'intervenants issus d'organisations représentées par les ministères et organismes gouvernementaux dans le domaine de la santé et des services sociaux, de la justice et de la sécurité publique et de la protection des personnes.

Il vise à harmoniser la gestion des situations de maltraitance nécessitant de la concertation et des partenariats officiels avec les organisations exerçant un rôle de premier plan dans la lutte contre la maltraitance (le Curateur public, l'Autorité des marchés financiers, les corps policiers, etc., notamment dans les cas où la maltraitance est de nature criminelle ou pénale).

Qui est visé par le PIC ?

Le PIC s'applique tant aux personnes qui reçoivent des services de santé et des services sociaux qu'aux personnes non connues du réseau de la santé et des services sociaux (RSSS).

L'article 17 de la Loi sert à couvrir les situations non ciblées par la politique de lutte contre la maltraitance sans pour autant exclure les personnes suivies par le RSSS.

Qui coordonne le PIC ?

Les coordonnateurs régionaux spécialisés en matière de lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées, qui sont établis dans les établissements publics du RSSS, coordonnent, en collaboration avec leur comité régional, le déploiement, l'application et le bilan des PIC.

Quand recourir au PIC ?

Lorsque les critères suivants sont respectés :

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

Vers qui se référer ?

La Résidence comme établissement privé doit se référer à la Ligne Aide Maltraitance Adultes Aînés (LAMAA) pour avoir accès au PIC. Voir les coordonnées au point 11 de la présente politique.

Un intervenant désigné peut recevoir une plainte ou un signalement sans que cela mène au déclenchement d'un PIC. En effet, si ces trois critères ne sont pas réunis, l'intervenant peut référer la personne vers les ressources appropriées (locales ou régionales) :

- ✓ À l'intervenant désigné par le CIUSSS du Nord-de-l'Île-de-Montréal. Au CIUSSS, l'intervenant désigné est Nadia Riiad, conseillère-cadre à la qualité intégrée à la direction de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique (DQEPE) du CIUSSS-du-Nord-de-l'Île-de-Montréal;

nadia.riiad.cnmtl@ssss.gouv.qc.ca
514-571-3042

19. Responsabilités

19.1 Conseil d'administration

- Désigne la directrice générale responsable de la mise en œuvre et de l'application de cette présente politique ;
- Nomme l'agente à la bienveillance et à la qualité des services ;
- Adopte la présente politique et ses versions révisées ;
- Reçoit les bilans périodiques et annuels de la CLPQS faisant état des signalements de situations de maltraitance portées à son attention, et s'assure que les suivis nécessaires ont été faits.

19.2 Comité de vigilance et de la qualité (CVQ)

- Assure le suivi des recommandations émises par la CLPQS s'il y a lieu ;
- Analyse les mesures mises en place et émet ses recommandations au conseil d'administration en lien avec la qualité des soins et services à la clientèle.

19.3 Direction générale (PRMOP)

- S'assure que l'établissement met en place une politique et les moyens pour prévenir la maltraitance et s'assure de mettre fin à toute situation de maltraitance portée à sa connaissance ;
- S'assure de la promotion d'une culture de bienveillance ;
- Diffuse la présente politique à toute personne œuvrant pour l'établissement ainsi qu'aux aînés et leurs proches ;
- Assure le développement et la mise en œuvre du plan de diffusion de la politique ;
- Révise sa politique minimalement au moins tous les cinq ans et la soumet au ministre de la santé et des services sociaux après son adoption ;
- 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.

19.4 Comité de direction

- Adopte la présente politique ;
- Assure le suivi des recommandations en lien avec les plaintes et les signalements de situations de maltraitance auprès des aînés ;
- Plus précisément, la directrice des services à la clientèle reçoit l'aide-mémoire complété par le gestionnaire et le dépose au commun informatique, dans un dossier d'accès restreint :
 - Les dossiers sont classés selon le numéro d'enquête attribué par le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services ;
 - L'accès au dossier est autorisé pour les personnes suivantes :
 - Directrice générale
 - Membres du comité de direction
 - Directrice-adjointe des services à la clientèle
 - Directrice de la qualité, la performance, la gestion des risques et des services techniques

19.5 Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services du CIUSSS du Nord-de-l'Île-de-Montréal

La LSSS confie au commissaire local aux plaintes et à la qualité des services du CIUSSS-du-Nord-de-l'Île-de-Montréal la responsabilité de traiter les plaintes et les signalements effectués dans le cadre de la politique de lutte contre la maltraitance envers les personnes en situation de vulnérabilité.

- Fait la promotion de la bientraitance ;
- Reçoit les signalements et plaintes de maltraitance et en assure les suivis appropriés ;
- Met en place des mesures pour assurer la confidentialité des renseignements permettant d'identifier toute personne qui effectue le signalement d'un cas de maltraitance, sauf avec le consentement de cette personne. Le commissaire peut toutefois communiquer l'identité de cette personne au corps de police concerné (L-6.3, art. 22.1 et Loi sur l'accès à l'information) ;
- Intervient sur toute situation où des représailles envers un plaignant ou un signalant sont rapportées ;

- Informe, dans un délai de 45 jours, les personnes concernées par une plainte ou un signalement de maltraitance des conclusions de son enquête, des solutions envisagées pour résoudre le problème ou des mesures correctives recommandées ;
- Présente au comité vigilance et de la qualité le registre des plaintes et des signalements de maltraitance ;
- Dresse un bilan des activités adressé au comité de vigilance et de la qualité tout en prévoyant une section traitant spécifiquement des plaintes et des signalements qu'il a reçus concernant des cas de maltraitance, sans compromettre la confidentialité des dossiers de signalement, dont l'identité des personnes concernées par une plainte ou un signalement (L-6.3, art. 14) ;
- Effectue la saisie de données dans le logiciel SIGPAQS ;
- Effectue la reddition de compte et transmet les informations à l'établissement pour son rapport annuel.

19.6 Agente à la bientraitance et à la qualité des services

- Personne nommée par le conseil d'administration et qui agit comme personne-ressource pour répondre aux questions concernant la politique ;
 - Mme Hélène Fortin
 - 514-381-1841 poste 297
- Contribue à l'application de la présente politique ;
- Fait la promotion de la bientraitance ;
- Prête assistance ou s'assure qu'une assistance soit portée à l'utilisateur ou à ses proches qui requiert de l'aide pour formuler une plainte ;
- Offre du soutien aux gestionnaires lorsqu'une situation (potentielle ou réelle) de maltraitance à l'égard d'un usager est portée à son attention ;
- Signale au commissaire local aux plaintes et à la qualité des services du CIUSSS du Nord-de-l'Île-de-Montréal toute situation potentielle ou avérée de maltraitance à l'égard d'un usager ;
- Collabore avec le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services du CIUSSS du Nord-de-l'Île-de-Montréal, à sa demande, aux enquêtes, lorsqu'indiqué.

19.7 Directeur concerné

- 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 des aînés ;
- Reçoit du gestionnaire, verbalement ou par écrit, le rapport de toute situation où une personne signale une situation de maltraitance à l'égard d'un usager ainsi que les mesures correctives prises et en avise la directrice des services à la clientèle, la directrice des ressources humaines, alimentaires et de buanderie-lingerie et/ou la direction générale, selon le cas ;
- Soutient le gestionnaire dans les démarches correctives, conjointement avec la directrice 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, voie de fait, etc.) et en informe le chef de la sécurité ;
- Collabore à l'enquête concernant un signalement impliquant une personne œuvrant pour l'établissement ;
- Soutient les gestionnaires dans la recherche de moyens pour gérer une situation conflictuelle et applique les mesures disciplinaires ou correctives, le cas échéant.

19.8 Direction des ressources humaines, alimentaires et de buanderie-lingerie

- Initie des activités de sensibilisation et de promotion de la présente politique auprès de l'ensemble des personnes œuvrant pour l'établissement et planifie des activités de formation au plan de développement des ressources humaines (PDRH) ;
- Tient à jour, distribue et fait la promotion du dépliant portant sur « La lutte contre la maltraitance des aînés et de toute personne majeure en situation de vulnérabilité » (Annexe 6) ;
- 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 ;
- S'assure que le plan de formation du Ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) en matière de maltraitance soit dispensé à tous les nouveaux employés et aux personnels précisés dans le plan ;
- Collabore à l'enquête concernant une plainte ou un signalement impliquant une personne œuvrant pour l'établissement ;
- Soutient les gestionnaires dans la recherche de moyens pour gérer une situation conflictuelle et applique les mesures disciplinaires ou correctives, le cas échéant ;

- Fait la vérification des antécédents judiciaires de toute personne œuvrant dans l'établissement ;
- Réfère le personnel au programme d'aide aux employés et à leur famille au besoin.

19.9 Gestionnaire

- Transmet l'information relative à la présente politique au personnel sous sa responsabilité ;
- Fait la promotion d'un milieu de vie sécuritaire, d'un environnement de travail sain, empreint des valeurs du code d'éthique ainsi que de la philosophie d'intervention de l'organisation ;
- Intervient dès qu'il est informé ou témoin d'une situation de maltraitance à l'égard d'un usager afin d'y mettre fin rapidement, en appliquant les étapes du cheminement du signalement qui lui revient (point 13 de cette présente politique) ;
- Soutient la personne qui signale une situation de maltraitance à l'égard d'un usager ;
- Informe l'usager ou son représentant qu'il peut porter plainte auprès du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services du CIUSSS du Nord-de-l'île-de-Montréal et qu'il peut être assisté pour le faire ;
- Consulte au besoin, le programme d'aide aux employés et à leur famille pour obtenir du soutien ;
- En l'absence de son directeur, avise, le cas échéant, le service de police dans les cas d'actes criminels (exemples : agression sexuelle, voie de fait, etc.) et en informe le chef de la sécurité (chef des installations matérielles).

19.10 Médecin examinateur

- Le médecin examinateur est celui du CIUSSS du Nord-de-l'île-de-Montréal;
- Applique le règlement sur la procédure d'examen des plaintes des usagers du CIUSSS du Nord-de-l'île-de-Montréal ;

19.11 Président du conseil des médecins, dentistes et pharmaciens (CMDP)

- Collabore à l'intervention du CLPQS ou à l'examen de la plainte par le médecin examinateur concernant le signalement d'une situation de maltraitance impliquant un médecin, un dentiste ou un pharmacien.

19.12 Comité des usagers

- Collabore aux activités de promotion liées aux droits des usagers, notamment au droit de faire des plaintes ;
- Contribue à faire connaître cette politique auprès des aînés et toute personne en situation de vulnérabilité ;
- Renseigne sur les ressources et les mesures qui peuvent être prises pour dénoncer et faire cesser une situation de maltraitance, notamment la possibilité de présenter une plainte au CLPQS ;
- Informe, accompagne et assiste un usager qui croit être victime de maltraitance (et/ou son représentant) dans une démarche de plainte à ce sujet.

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

- Assiste l'utilisateur dans toute démarche qu'il entreprend en vue de porter plainte auprès d'un établissement ;
 - Donne de l'information à l'utilisateur sur le fonctionnement du régime de plaintes ;
- Aide l'utilisateur à clarifier l'objet de la plainte, rédige celle-ci au besoin, l'assiste et l'accompagne, sur demande, à chaque étape du recours ;
- Facilite la conciliation avec toute instance concernée.

19.14 Syndicat

- Informe et soutien ses membres relativement à l'application de cette politique ;
- S'assure du respect de la politique par ses membres ;
- Collabore avec le gestionnaire, s'il y a lieu, au traitement d'une enquête relativement à un signalement de maltraitance à l'égard d'un usager impliquant une personne salariée de son unité d'accréditation et facilite l'implantation de mesures correctives.

19.15 Personnes visées par la politique

- Prennent connaissance de cette politique ;
- Adoptent une conduite personnelle qui respecte les valeurs de l'établissement ;
- Ont des comportements de bienveillance envers les aînés ;

- Sont attentifs à toute forme de maltraitance ;
- Informent leur gestionnaire ou toute personne en autorité de toute situation de maltraitance potentielle ou réelle mettant en cause un ou plusieurs aînés, leurs proches ou toutes personnes œuvrant pour l'établissement ;
- Respectent cette politique et collaborent, le cas échéant, au traitement d'un signalement d'une situation de maltraitance et de l'enquête qui en découle ;
- Respectent la confidentialité en regard de la situation de maltraitance envers un usager.

20. Droits et responsabilités des personnes visées dans une plainte ou le signalement d'une situation de maltraitance

Toute personne visée par un signalement a le droit selon son statut :

- D'être avisée qu'elle fait l'objet d'une plainte ou d'un signalement en regard d'une situation de maltraitance envers un usager ;
- 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 pour l'établissement ;
- D'obtenir le soutien du gestionnaire et de la direction concernée ;
- D'être informée de l'évolution du dossier en cours ;
- De recevoir de l'aide psychologique ;
- De consulter le programme d'aide aux employés et à leur famille, si la personne est un employé de l'établissement.

21. Mesures de représailles et immunité de poursuite

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.

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

Sont présumées être des mesures de représailles la rétrogradation, la suspension, le congédiement ou le déplacement d'une personne œuvrant pour l'établissement 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 usager ou d'un résident, la rupture de son bail de même que l'interdiction ou la restriction de visites à l'usager ou au résident (L-6.3, art. 22.2).

Une personne ne peut être poursuivie en justice pour avoir, de bonne foi, formulé une plainte, fait un signalement ou collaboré à l'examen d'une plainte ou au traitement d'un signalement, quelles que soient les conclusions rendues (L-6.3, art. 22.3).

22. Mesures pour prévenir la maltraitance des aînés ou de toute personne en situation de vulnérabilité

L'établissement promeut une culture de bienveillance à travers sa culture de sécurité, ses valeurs, ses soins et services de qualité, ses relations avec toutes les parties prenantes, dont l'usager et ses proches. Il actualise, en amélioration continue, des activités de promotion et de sensibilisation, d'information et de formation. Une liste des activités se retrouve en Annexe 7.

Le plan de formation dédié à la diffusion et à l'application de cette politique se retrouve au point 26 de la présente politique et en Annexe 7.

23. Utilisation des outils de promotion, prévention et de sensibilisation

La personne responsable de la mise en œuvre de la politique doit informer ou s'assurer que soient informées les personnes œuvrant pour la Résidence du contenu de la présente politique et, plus particulièrement des mesures de prévention mises en place et de l'obligation de signaler un cas de maltraitance au commissaire aux plaintes et à la qualité des services et aux intervenants du RSSS de son territoire.

➤ Pour la clientèle

Plusieurs dépliants internes et du MSSS résumant les éléments essentiels de cette politique se retrouvent dans la pochette d'accueil (Annexe 6) de tout nouvel usager ainsi que dans les présentoirs de l'établissement (Annexes 6, 8, 9 et 11). Les dépliants se retrouvent également sur le site internet de la Résidence.

L'affiche de sensibilisation du MSSS est également installée à l'entrée principale de la Résidence Berthiaume-Du Tremblay, du Centre de jour et des Résidences Le 1615 et Le 1625 avec les coordonnées de la commissaire local aux plaintes et à la qualité des services (Annexe 10).

➤ **Pour les personnes œuvrant dans l'établissement**

Le dépliant de sensibilisation interne (Annexe 6, 11 et 13) se retrouve dans la pochette d'accueil du nouveau personnel, bénévole et du personnel sous contrat.

Les dépliants se retrouvent également sur le site internet de la Résidence.

L'affiche de sensibilisation du MSSS est installée dans les salles dédiées aux employés (Annexe 14).

De plus, les gestionnaires reçoivent et utilisent au besoin l'outil de repérage du MSSS (Annexe 12).

24. Diffusion de la politique

L'établissement doit afficher la politique dans l'installation à la vue du public. À cet effet, des cartables avec la politique complète se retrouvent au grand salon, à l'escalier, à la salle polyvalente au salon du 9^e et 10^e étage et au Centre de jour. Elle est également remise à tous les nouveaux résidents par l'intermédiaire de la pochette d'accueil.

La politique se retrouve également sur le site Internet de l'établissement. Elle est aussi accessible à l'ensemble du personnel sur les postes informatiques.

La Résidence doit faire connaître par les moyens qu'elle détermine cette politique aux aînés, aux membres significatifs de la famille ou les proches de ces aînés et aux personnes œuvrant à la Résidence Berthiaume-Du Tremblay incluant le Centre de jour et aux Résidences Le 1615 et Le 1625 (RPA) (L-6.3, art.5 et 6).

Un exemplaire en version papier ou électronique est remis à tout nouvel employé, médecin et bénévole.

Elle est aussi acheminée par courriel à l'ensemble des responsables de stages, aux propriétaires d'agence de placement et aux professionnels sous contrat.

En ce qui concerne les Résidences Le 1615 et Le 1625, tout exploitant d'une résidence privée pour aînés doit appliquer la politique de lutte contre la maltraitance du centre intégré de santé et de services sociaux ou de l'instance locale, selon le cas, du territoire où se situe la résidence (L- 6.3, art. 6).

25. Amélioration continue de la démarche

Les gestionnaires impliqués dans le traitement d'une situation de maltraitance confirmée pourront être, selon le cas, accompagnés dans le cadre d'une démarche réflexive, en collaboration avec le directeur concerné ou, dans des situations exceptionnelles, par un expert du programme d'aide aux employés et à leur famille. Un retour sur la démarche entreprise sera fait avec l'équipe pour :

- Revenir sur ce qui a été fait, comment cela a été vécu par l'usager et ses proches, comment les membres de l'équipe ont vécu la situation et ce qui peut être mis en place pour éviter une répétition de la situation ;
- Poser un regard sur les pratiques collaboratives et identifier les forces et les opportunités d'amélioration ;
- Déterminer les apprentissages, faire émerger de nouveaux savoirs ;
- Définir les mesures à mettre en place pour détecter rapidement les indices associés aux types de maltraitance et intervenir en priorité et sans délai.

26. Formation

En lien avec les efforts de la Résidence pour la promotion de la bientraitance et la lutte contre la maltraitance envers les aînés et toutes personnes en situation de vulnérabilité, un souci particulier est porté à la formation des membres du personnel. Ainsi, et conformément aux attentes ministérielles que soient formés 85% des acteurs en première ligne auprès des aînés, les formations du tableau suivant sont dispensées à l'ensemble des employés, bénévoles et personnel sous contrat et sont incluses dans le processus d'accueil des nouveaux employés.

Plan de formations de la Plateforme ENA partenaires pour la Résidence

Nom de la Formation	S'adresse à :	Durée
Introduction à la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées ou toute personne en situation de maltraitance	Tout le personnel, bénévoles et personnel sous contrat	1h30
Identification et signalement d'une situation de maltraitance envers une personne âgée ou toute personne en situation de maltraitance	Tout le personnel, bénévoles et personnel sous contrat	40 minutes
Prévention et gestion de la maltraitance envers les résidents en CHSLD	Gestionnaires	1h00
Supervision et soutien clinique dans la gestion des situations de maltraitance	Gestionnaires	55 minutes

27. Indicateur au tableau de bord de l'établissement

Le nombre de signalements ou de plaintes de maltraitance reçus est indiqué au tableau de bord de l'établissement chaque année, sans toutefois révéler aucune information de nature confidentielle.

Un indicateur portant sur le taux d'employés qui a complété les formations au sujet de la maltraitance envers les aînés sur la plateforme ENA est également suivi au tableau de bord de gestion.

Ces indicateurs sont suivis pour s'assurer de la bonne gestion des situations signalées, ainsi que pour mesurer les efforts déployés pour la prévention par l'intermédiaire des formations.

28. Reddition de compte

Le CLPQS a l'obligation d'effectuer une reddition de compte à l'établissement. Ce rapport est adressé au comité de vigilance et de la qualité tout en prévoyant une section traitant spécifiquement des plaintes et des signalements qu'il a reçus concernant des cas de maltraitance, sans compromettre la confidentialité des dossiers de signalement, dont l'identité des personnes concernées par une plainte ou un signalement (L-6.3, art. 14).

Le bilan annuel des activités du commissaire local doit faire état notamment des éléments suivants :

1. Le nombre de plaintes et de signalements concernant des cas de maltraitance qui sont en cours d'examen ou de traitement au début et à la fin de l'exercice financier ainsi que le nombre de plaintes et de signalements reçus pour de tels cas au cours de l'exercice financier, par type de maltraitance ;
2. Le nombre d'interventions effectuées de sa propre initiative concernant des cas de maltraitance qui sont en cours de réalisation au début et à la fin de l'exercice financier, ainsi que le nombre d'interventions effectuées de sa propre initiative pour de tels cas au cours de l'exercice financier, par type de maltraitance ;
3. 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 ;
4. La nature des principales recommandations qu'il a formulées concernant des cas de maltraitance au conseil d'administration de l'établissement de même qu'à la direction ou au responsable des services en cause, ainsi qu'à la plus haute autorité, soit la direction générale, par type de maltraitance.

29. Adoption et révision de la politique

La première révision de cette politique, mise en vigueur en mars 2018 à la suite de la mise en vigueur de la Loi 115, a été effectuée avant le 30 mai 2020 tel que spécifié dans la loi.

Suite à la dernière révision de la Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité et son entrée en vigueur le 6 avril 2022, et conformément à son article 7, la présente politique a été révisée en septembre 2023.

Subséquentement, la révision sera effectuée tous les quatre ans, selon les règles en vigueur dans l'établissement soit en septembre 2027.

Par contre, à chacune de ses révisions, la politique devra être acheminée au ministre de la Santé et des Services sociaux, avec ou sans modifications, et ce minimalement tous les 5 ans.

30. Références

Politique-cadre de lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité, 15 juin 2018.

Loi sur la santé et les services sociaux (chapitre S-4.2).

Loi visant à renforcer le régime d'examen des plaintes du réseau de la santé et des services sociaux notamment pour les usagers qui reçoivent des services des établissements privés.

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

Loi visant à renforcer la lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute personne majeure en situation de vulnérabilité, 6 avril 2022 (Chapitre L-6.3).

Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes aînées 2017-2022. Procédure pour contrer la maltraitance envers les résidents en centre d'hébergement, CIUSSS du Nord-de-l'Île-de Montréal, mars 2017.

Chronique déonto, OIIQ, publié le 19 septembre 2017.

Loi sur l'accès à l'information.

Politique de lutte contre la maltraitance envers les personnes aînées et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité du CIUSSS du Nord-de-l'Île-de-Montréal.

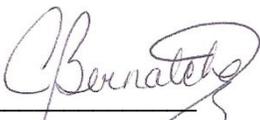
Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes aînées 2022-2027.

Cadre de référence sur la bientraitance- Favoriser la bientraitance envers toute personne aînée, dans tous les milieux et tous les contextes, MSSS 2023.

Développer et réviser sans soucis, outil de soutien au développement et à la révision des politiques de lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute personne majeure en situation de vulnérabilité, 21 mars 2023.

Tous concernés : Outils de soutien, outil de soutien au développement et à la révision des politiques de lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute personne majeure en situation de vulnérabilité, 2^e édition, mars 2023.

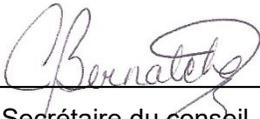
Signé le 11 juin 2025 par _____
Date


Chantal Bernatchez
Directrice générale

Adopté par le conseil d'administration _____
Date

17 juin 2025

par _____


Secrétaire du conseil
d'administration

N° de résolution : CA.25.68

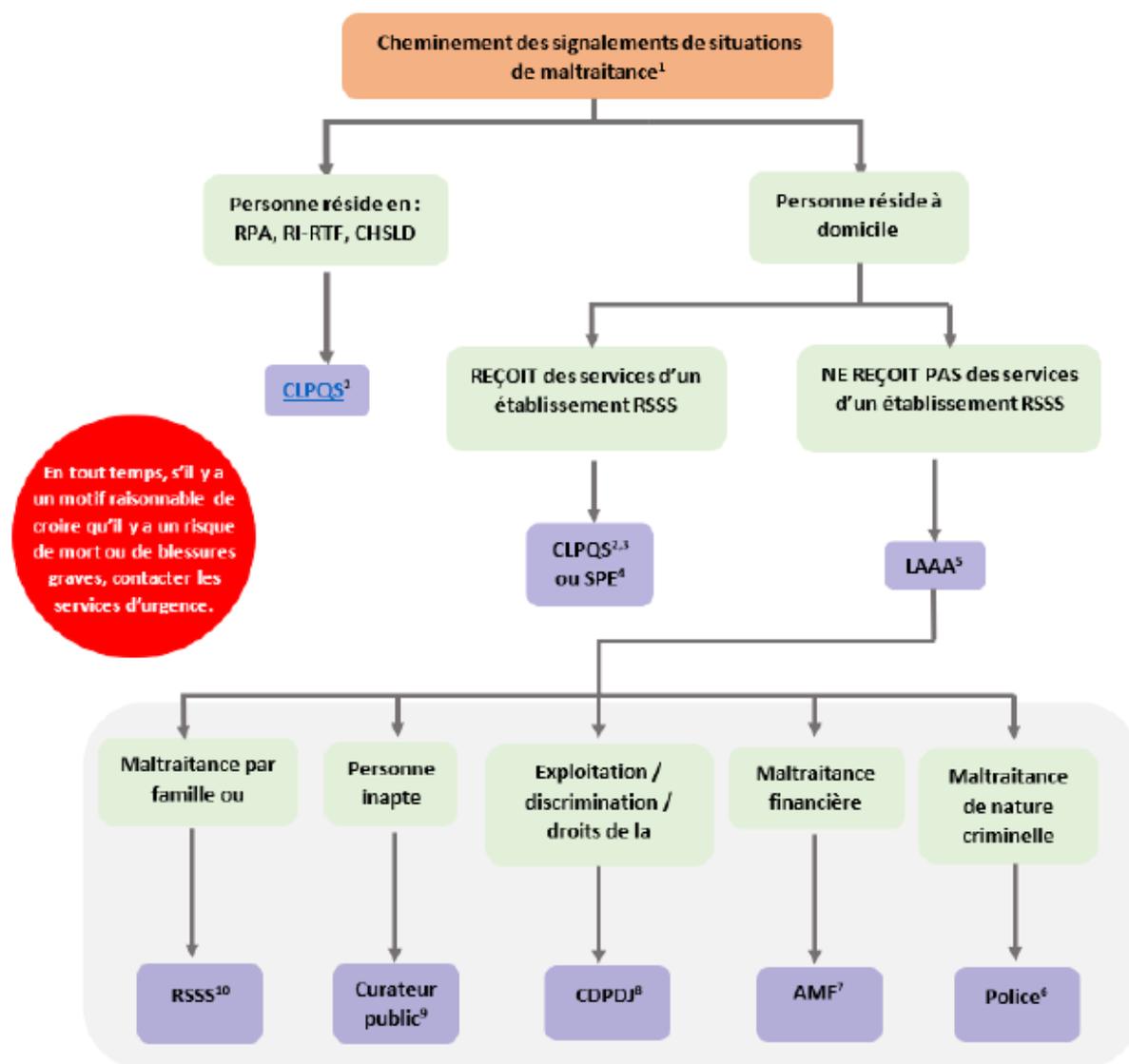
Politique acheminée au MSSS le 25 septembre 2023 et commentaires reçus du MSSS le 25 mars 2024.

Politique réacheminée au MSSS le 10 avril 2024 pour approbation finale.

Politique adoptée par le MSSS le 16 avril 2024.

ANNEXE I- CHEMINEMENT ET SIGNALEMENT

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



1. Signalement obligatoire

Sont tenus de signaler obligatoirement :

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

Le signalement est obligatoire pour :

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

2. Rôle du CLPQS (pour tout signalement)

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

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

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

4. Signalement non obligatoire

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

5. Rôles de la LAAA / LAMAA

1. reçoit l'appel d'une personne qui demande de l'information ou du soutien ;
2. évalue la situation ;
3. fournit de l'information sur les ressources disponibles et les recours possibles ;
4. *dirige la personne vers l'instance la plus apte à lui venir en aide, incluant les intervenants désignés du PIC, lors d'un signalement ;*
5. effectue un suivi et accompagne la personne, au besoin.

6. Police

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

7. AMF

« L'Autorité des marchés financiers, lorsqu'il s'agit d'un cas de maltraitance financière qui est le fait d'une personne assujettie à son encadrement. » (Réf. : Article 17, alinéa 5 de la Loi visant à lutter contre la maltraitance)

8. CDPDJ

« La commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, lorsque les faits au soutien de la plainte ou du signalement peuvent constituer un cas de discrimination, d'exploitation ou de harcèlement au sens de la Charte des droits et libertés de la personne. » (Réf. : Article 17, alinéa 4 de la Loi visant à lutter contre la maltraitance)

9. Curateur public

« Le curateur public, lorsque la personne est sous tutelle ou curatelle ou qu'un mandat de protection la concernant a été homologué, ou encore lorsque son inaptitude à prendre soin d'elle-même ou à administrer ses biens a été constatée par une évaluation médicale, mais qu'elle ne bénéficie pas d'une mesure de protection. » (Réf. : Article 17, alinéa 3 de la Loi visant à lutter contre la maltraitance)

10. RSSS

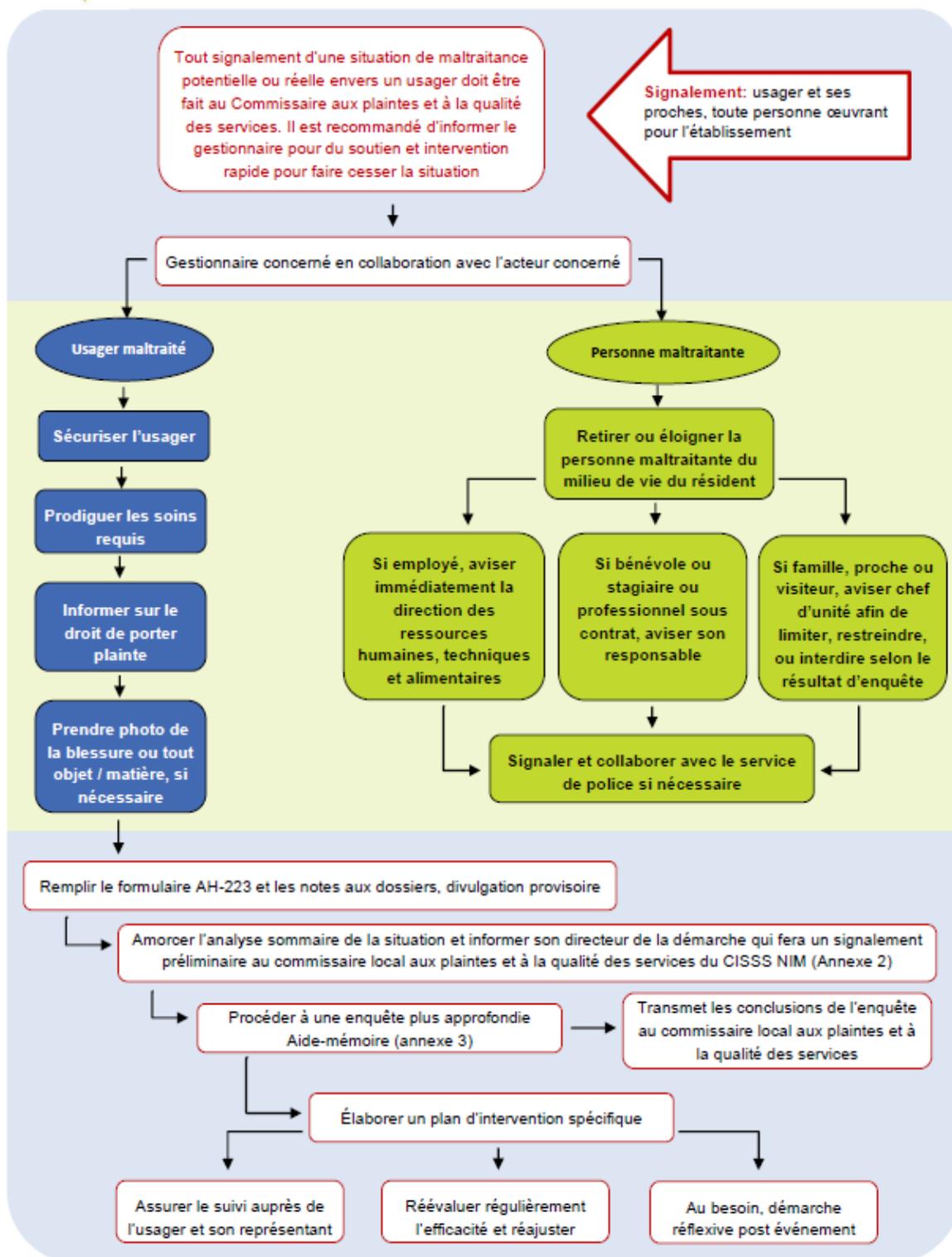
« un centre intégré de santé et de services sociaux, une instance locale et le Conseil cri de la santé et des services sociaux de la Baie James » (Réf. : Article 17, alinéa 1 de la Loi visant à lutter contre la maltraitance)

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

11. Rôles des intervenants désignés du PIC

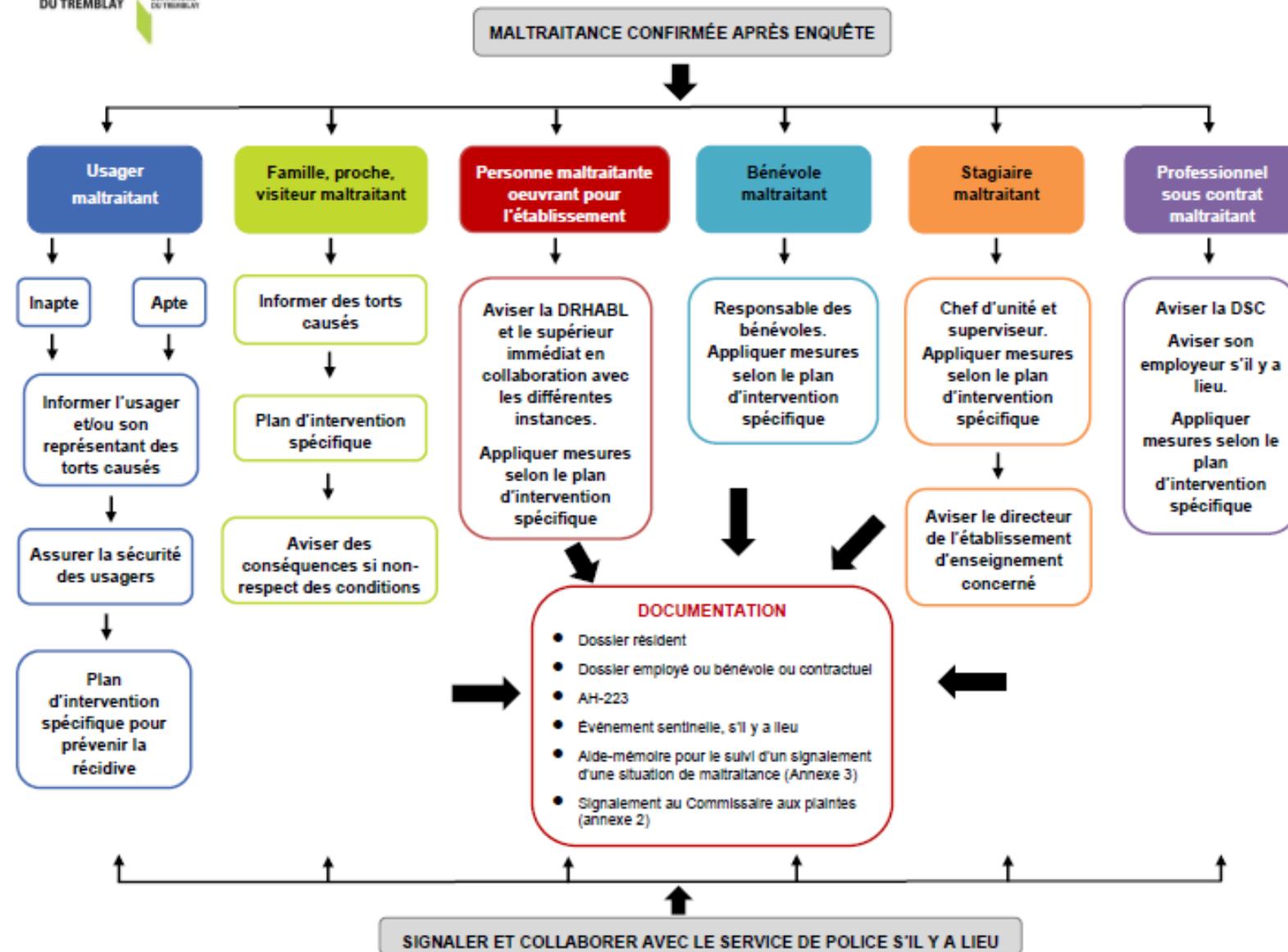
- a. Vérifier si la situation est une situation de maltraitance ;
- b. Vérifier si la situation correspond aux critères du signalement obligatoire ;
- c. Vérifier si la personne présumée maltraitée accepte ou non des services ;
- d. Suivre le protocole de l'instance pour le suivi des demandes de soutien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

Signalement d'une situation de maltraitance potentielle ou réelle



Cet algorithme ne remplace pas toutes les étapes bien détaillées dans la politique de lutte contre la maltraitance POL-PRO-DG-117

Intervention auprès de la personne maltraitante



SIGNALEMENT AU COMMISSARIAT AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES

Situation de maltraitance ou d'agression entre usagers



Veillez prendre connaissance de l'aide à la décision en annexe pour vous assurer que la situation DOIT ou PEUT faire l'objet d'un signalement. (Document est à l'usage exclusif des gestionnaires et ne doit pas être versé au dossier de l'utilisateur)

1. IDENTIFICATION

Signalant :

Prénom et Nom		Date du signalement	
---------------	--	---------------------	--

Personne vulnérable :

Prénom		Nom	
Date de naissance		Numéro de dossier	
Installation / Résidence		Secteur d'activité	

Personne potentiellement maltraitante :

Prénom et nom		Lien avec l'utilisateur	
Titre d'emploi (si employé)		Matricule (si employé)	

Gestionnaire responsable du suivi :

Prénom et Nom		Titre d'emploi	
---------------	--	----------------	--

A. DESCRIPTION de la maltraitance potentielle :

	Type de maltraitance	Forme de maltraitance
1-		
2-		
3-		
4-		
5-		

B. SYNTHÈSE : éléments liés à la maltraitance seulement

Si la vérification des faits n'a pas encore été complétée, transmettez au commissariat le formulaire avec les sections A et B complétées. Les sections suivantes devront être transmises une fois la vérification des faits et les actions appropriées entreprises.

1

2. SUIVI DU DOSSIER DE MALTRAITANCE OU D'AGRESSION ENTRE USAGERS SIGNALÉ AU CPQS

Numéro du dossier d'intervention du commissariat (si connu) :

2A. OBJECTIFS visés par les actions réalisées / planifiées par l'équipe :

- Faire cesser la maltraitance
- Mettre en place un filet de sécurité¹ (ex. : augmenter présence du personnel dans le milieu, démarche d'ouverture d'un régime de protection, information à l'utilisateur sur les ressources d'aide, etc.)
- Offrir à l'utilisateur les soins et services requis suite à la maltraitance subie
- Vérifier si d'autres usagers sont ou ont été victimes de maltraitance (si tel est le cas, fournir des précisions à la section « 2B »)
- Autre objectif (précisez ici) :

2B. ACTIONS réalisées/planifiées visant à mettre fin à la maltraitance :

Remis le :

Gestionnaire qui a complété le formulaire :

¹ Requis lorsque la personne ne consent pas aux soins/services ou est susceptible d'être, de nouveau, victime de maltraitance

ANNEXE - AIDE À LA DÉCISION

SIGNALEMENT D'UNE SITUATION DE MALTRAITANCE OU D'UNE AGRESSION ENTRE USAGERS AU COMMISSARIAT AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES

En tout temps, si la situation présente un risque sérieux de mort ou de blessures graves physiques ou psychologiques qui inspire un sentiment d'urgence, le signalant doit prioritairement contacter les services d'urgence (911).

S'agit-il d'une situation de maltraitance ?	OUI	NON
La personne présumée maltraitée est une personne âgée OU majeure en <u>situation de vulnérabilité</u> .	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Le geste ou le défaut d'action (singulier ou répétitif, intentionnel ou non), cause du <u>tort</u> ou de la <u>détresse</u> à la personne.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Le geste ou le défaut d'action se produit dans une <u>relation</u> où il devrait y avoir de la <u>confiance</u> .	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
* Si vous répondez OUI à ces trois questions, vous êtes devant une situation de maltraitance telle que définie dans la loi¹.		

La situation est-elle soumise à une obligation de signalement ?	OUI	NON
La personne vit en CHSLD, RI, RTF ou est en <u>situation de vulnérabilité</u> en RPA .	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La personne est sous tutelle, curatelle ou mandat de protection homologué.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Une évaluation médicale confirme l'incapacité.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
* Si vous répondez OUI à l'une de ces questions, vous êtes dans l'obligation de faire un signalement.		

Si la situation ne correspond pas aux critères pour un signalement obligatoire, est-ce qu'un signalement <u>volontaire</u> peut être fait ?	OUI	NON
La personne consent à ce que vous transmettiez des informations confidentielles sur la situation qu'elle vit.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vous jugez utile de porter la situation à l'attention du Commissariat aux plaintes ou du représentant désigné PIC du CIUSSS NIM.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
* Si vous répondez OUI à ces deux questions, vous pouvez faire un signalement.		

Est-ce au Commissariat aux plaintes que le signalement doit être fait ?	OUI	NON
Il s'agit d'un signalement obligatoire (voir section précédente pour les deux types de signalement).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Il s'agit d'un signalement volontaire et l'utilisateur utilise les services du CIUSSS NIM ou vit en RPA.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
* Si vous répondez OUI à l'une de ces questions, vous devez effectuer le signalement au Commissariat aux plaintes. * Si vous répondez NON, le signalement doit être fait auprès du représentant désigné PIC du CIUSSS NIM.		

Signalement d'une agression entre usagers	OUI	NON
L'utilisateur correspond aux critères de signalement obligatoire.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L'utilisateur agressé a subi une blessure de niveau de gravité E1 ou +.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
* Si vous répondez OUI à ces deux questions, les lignes directrices ministérielles sur la déclaration des incidents et accidents indiquent que vous devez en faire le signalement au Commissariat aux plaintes.		

¹ Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité



Aide-mémoire – Signalement maltraitance

Identification de la situation : Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.
 Date de signalement : Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.
 Résident : Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.
 Chambre : Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.
 Date de l'événement signalé : Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.
 Personne qui a fait le signalement : Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.
 Lien avec l'usager ou titre d'emploi : Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.
 Brève description de la situation signalée : Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.
 Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.
 Numéro d'avis du dossier de signalement du CIUSSS : Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.

	Fait	Date
La personne présumée maltraitée est en sécurité et/ou a reçu les soins nécessaires le cas échéant, les mesures de soutien	<input type="checkbox"/>	
Prise de photo et documentation des préjudices subis par la personne présumée maltraitée (AH-223, note au dossier)	<input type="checkbox"/>	
DSC/DASC avisée		
Courriel	<input type="checkbox"/>	
Verbalement	<input type="checkbox"/>	
Vérification sommaire des faits rapportés	<input type="checkbox"/>	
Rencontre avec la personne présumée maltraitante	<input type="checkbox"/>	
Débuter la complétion du formulaire de signalement d'une situation possible de maltraitance du CIUSSS NIM		
• Soumettre le formulaire à la DSC / DASC	<input type="checkbox"/>	
• Formulaire envoyé par la DSC à la CLPQS, DG, DQPGRST	<input type="checkbox"/>	
AH-223 complété N°	<input type="checkbox"/>	
Si la situation concerne		
• Un employé : consultation auprès de la DRHTA ou ADRH	<input type="checkbox"/>	
• Un bénévole : consultation auprès de la responsable des bénévoles	<input type="checkbox"/>	
• Un répondant, un proche : consultation auprès de la travailleuse sociale	<input type="checkbox"/>	
Divulgaration à l'usager ou son répondant		
• Note au dossier	<input type="checkbox"/>	
• Rapport de divulgation complété N° Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.	<input type="checkbox"/>	

	Fait	Date
Enquête :		
• Rencontre avec déclarant pour valider les faits	<input type="checkbox"/>	
• Rencontre avec l'utilisateur	<input type="checkbox"/>	
• Rencontre avec les témoins	<input type="checkbox"/>	
Nom du ou des témoin(s) :		
1.		
2.		
3.		
4.		
5.		
6.		
7.		
• Rencontre avec la personne présumée maltraitante	<input type="checkbox"/>	
• Informe le service de la police si requis # événement :	<input type="checkbox"/>	
Décision / Conclusion :		
• Signalement non fondé	<input type="checkbox"/>	
• Signalement fondé	<input type="checkbox"/>	
• Autre :	<input type="checkbox"/>	
Mesures correctives et interventions		
• Éducation / mentorat / formation pour employés	<input type="checkbox"/>	
• Mesure disciplinaire pour l'employé	<input type="checkbox"/>	
• Révision du plan d'intervention pour l'utilisateur	<input type="checkbox"/>	
• Mesure de soutien pour l'utilisateur et ses proches	<input type="checkbox"/>	
• Mesure de soutien pour la personne qui a fait le signalement	<input type="checkbox"/>	
• Transmission des conclusions à l'ordre professionnel pour un membre d'un ordre professionnel	<input type="checkbox"/>	
• Autre :	<input type="checkbox"/>	
Formulaire de signalement du CIUSSS complété		
• Formulaire envoyé par la DSC à la CLPQS, DG, directrice de la qualité, la performance, la gestion des risques et des services techniques	<input type="checkbox"/>	
Divulgarion de fermeture de dossier à l'utilisateur ou son répondant		
• Note au dossier	<input type="checkbox"/>	

EXEMPLES DE SANCTIONS POUVANT ÊTRE APPLIQUÉES PAR L'ÉTABLISSEMENT DEVANT UN CONSTAT DE MALTRAITANCE	
Employés, bénévoles, personnel sous contrat	Mesures disciplinaires : avertissement, lettre au dossier, suspension ou congédiement.
Membres du Conseil des médecins, dentistes et pharmaciens (CMDP)	Mesures disciplinaires : réprimande, changement de statut, privation de privilèges, suspension du statut ou des privilèges pour une période déterminée ou révocation du statut ou des privilèges.
Cadres intermédiaires, supérieurs et hors cadres	Mesures disciplinaires : congédiement, non-réengagement, résiliation d'engagement, suspension sans solde ou rétrogradation.
RPA	Révocation de l'attestation temporaire de conformité, refus de délivrer, révocation ou refus de renouveler le certificat de conformité.
EXEMPLES D'AUTRES SANCTIONS POSSIBLES À L'ÉGARD DES PERSONNES ET DES ÉTABLISSEMENTS QUI SONT À L'ORIGINE OU QUI TOLÈRENT UNE SITUATION DE MALTRAITANCE	
Membres d'un ordre professionnel	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.
Établissements	Le MSSS peut notamment imposer les mesures suivantes à l'égard des établissements : nomination d'observateurs, enquêter, exiger la soumission d'un plan d'action, assumer l'administration provisoire (établissements publics et privés conventionnés), suspendre ou révoquer le permis.
Toutes personnes	À la suite d'une enquête de la CDPDJ, poursuite devant le tribunal des droits de la personne qui peut rendre toutes les décisions et ordonnances de procédure et de pratique nécessaires à l'exercice de ses fonctions notamment en lien avec le droit de toute personne âgée ou toute personne handicapée d'être protégée contre toute forme d'exploitation. Poursuite pénales ou criminelles. À titre d'exemple, peut être reconnu coupable de négligence criminelle quiconque, soit en faisant quelque chose, soit en omettant de faire quelque chose qu'il est de son devoir d'accomplir, montre une insouciance déréglée ou téméraire à l'égard de la vie ou de la sécurité d'autrui ¹⁷

¹⁷ Article 210, Code criminel, L.R.C. (1985), ch. C-46.

À RETENIR

Agente à la bientraitance et à la qualité des services de la Résidence :

Mme Hélène Fortin
514 381.1841 poste 297
helene.fortin.rbd@ssss.gouv.qc.ca

Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services du CIUSSS du Nord-de-l'Île-de-Montréal :

514 384.2000 poste 3316
commissaire.plaintes.cnm@ssss.gouv.qc.ca

Au Québec, **une ligne téléphonique** est disponible afin de soutenir toute personne concernée par le phénomène de la maltraitance

Ligne Aide Maltraitance Adultes Aînés (LAMAA)
1 888 489-2287

Résidence
**BERTHIAUME-
DU TREMBLAY**

Fondation
**BERTHIAUME-
DU TREMBLAY**

Résidences
**Le 1615
Le 1625**

**CENTRE
DE
JOUR**



POUR UN MILIEU EXEMPT DE VIOLENCE



Traitement d'une situation de maltraitance



Mars 2024

Dans le cadre de l'approche milieu de vie ...

Toutes les personnes œuvrant pour l'établissement, c'est-à-dire employés, gestionnaires, médecins, stagiaires, bénévoles et professionnels sous contrat de la Résidence Berthiaume-Du Tremblay, du Centre de jour et des Résidences Le 1615 et Le 1625, ont adhéré aux orientations de l'organisation et se sont engagées, par le fait même, à favoriser et à prôner le mieux-être de la clientèle dans une culture de bientraitance.



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'ainé du Centre de jour ou le locataire des Résidences Le 1615 et Le 1625 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. »

L'ENGAGEMENT DU RÉSIDENT, DE L'AÎNÉ DU CENTRE DE JOUR, DU LOCATAIRE DES RÉSIDENCES LE 1615 ET LE 1625 ET DE SES PROCHES

« Doit faire part à toute 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 la Loi visant à renforcer la lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité.

« Quiconque est témoin d'une situation de maltraitance potentielle ou réelle doit le signaler. L'usager qui vit lui-même de la maltraitance peut porter plainte. »

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 :

- ⋮ 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 du gestionnaire concerné ou du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services du CIUSSS du Nord-de-l'Île-de-Montréal.



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

LA DÉMARCHE

- 1 Le signalement doit être effectué auprès du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services du CIUSSS du Nord-de l'Île-de-Montréal dès que possible.
- 2 La personne qui signale est encouragée à informer son gestionnaire pour agir rapidement sur la situation. Le gestionnaire s'assure aussi que le signalement a bien été fait au commissaire aux plaintes et à la qualité des services.
- 3 Si le témoin est un usager, celui-ci peut se prévaloir de la politique sur l'examen des plaintes et faire appel au commissaire local aux plaintes et à la qualité des services du CIUSSS du Nord-de-l'Île-de-Montréal.
- 4 Le gestionnaire informe l'usager, victime d'une situation de maltraitance de la possibilité de porter plainte auprès du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services du CIUSSS du Nord-de-l'Île-de-Montréal.
- 5 Dans le cas où la situation de maltraitance porte, à première vue, un préjudice sérieux et grave, le gestionnaire peut prendre une des décisions suivantes immédiatement pour fin d'enquête auprès de la personne présumée maltraitante :
 - ⋮ Suspendre sans délai toute personne œuvrant dans l'établissement;
 - ⋮ Suspendre les droits de visite d'un proche;
 - ⋮ Restreindre ou encadrer les contacts s'il s'agit d'un usager.
- 6 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-223-1).
- 7 Le gestionnaire avise son directeur du signalement et des mesures prises pour corriger la situation.
- 8 Dans le cas où la personne responsable d'une situation de maltraitance est une personne œuvrant pour l'établissement, 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.). Si la personne présumée responsable est un usager, un membre de la famille, un proche ou un visiteur, des mesures selon la gravité des actes posés et des torts causés seront envisagés.
- 9 La direction générale est tenue au courant de l'évolution de la démarche.
- 10 Un suivi est fait à la personne qui a signalé l'événement.
- 11 Un suivi est aussi fait auprès de l'usager ou son représentant légal pour l'informer des mesures correctives mises en place.

Liste des activités de prévention, de promotion, de sensibilisation, d'information et de formation pour lutter contre la maltraitance

La prévention est un excellent moyen de contrer la maltraitance. La sensibilisation et les activités de formation visent à développer les connaissances et les compétences nécessaires à la détection, à l'identification et à la prise en charge des situations maltraitantes.

LORS DE L'ADOPTION DE LA POLITIQUE

Formation dispensée par le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services :

- Atelier participatif aux gestionnaires de l'établissement;
- Atelier participatif aux professionnels de l'hébergement et du Centre de jour;
- Formation au comité des usagers;
- Micro formation aux membres du CMDP;
- Micro formation en assemblée du personnel.

Kiosque :

- Kiosque de sensibilisation pour tout le personnel, les usagers, les proches, les bénévoles et toute personne œuvrant dans l'établissement.

Conférence par le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services :

- Usagers et proches;
- Bénévoles;
- Personnel.

À L'EMBAUCHE

Processus de recrutement du personnel :

- Question d'entrevue sur la maltraitance;
- Vérifications de tous les antécédents judiciaires des personnes œuvrant pour l'établissement.

Processus d'accueil et de probation :

- Remise de la politique sur la lutte contre la maltraitance pour tous les employés;
- Sujet traité en période d'orientation;
- Sensibilisation sur l'approche optimale pour tous les employés ;
- Dispensation de la formation du MSSS en matière de maltraitance selon le titre d'emploi- voir point 26 de la présente politique

ANNUELLEMENT

Processus de vérification des ressources humaines :

- Vérification annuelle des infractions criminelles pour tous les professionnels appartenant à un ordre professionnel.

Kiosque :

- Kiosque de sensibilisation divers pour toute personne habitant ou œuvrant dans l'établissement.

Formations complémentaires :

- Formation de coaches pour l'approche optimale pour les personnes sélectionnées;
- Formation sur l'approche optimale pour tous les employés;
- Application du plan de développement des ressources humaines annuel.

Liste des activités de prévention, de promotion, de sensibilisation, d'information et de formation pour lutter contre la maltraitance

Soulignement de journées ou de semaines thématiques :

- Journée mondiale de lutte contre la maltraitance;
- Journée internationale des aînés;
- Semaine sur les droits des aînés;
- Semaine de la sécurité.

PONCTUELLEMENT

Autres activités :

- Activités du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services (conférences, présentation, assemblée générale, etc.);
- Activités du comité des usagers;
- Conférences aux usagers, proches et bénévoles (assemblée générale).

EN CONTINU

Application des politiques, procédures et programmes :

- Politique sur la lutte contre la maltraitance ;
- Politique de gestion proactive des insatisfactions;
- Cadre conceptuel en matière d'éthique;
- Code d'éthique;
- Dépliants divers;
- Guide d'accueil des nouveaux bénévoles;
- Guide d'accueil des nouveaux employés;
- Guide d'accueil des résidents, aînés du Centre de jour ou locataires;
- Politique sur l'application, la réduction et la cessation des mesures de contrôle;
- Politique sur la gestion des symptômes comportementaux et psychologiques de la démence (SCPD);
- Programme d'accompagnement fin de vie;
- Programme d'appréciation et de contrôle de la qualité des soins et des services;
- Programme de gestion de la douleur;
- Programme intégré de l'approche optimale;
- Élaboration des histoires de vie des résidents;
- Programme PAB-accompagnateur.

Participation aux comités et rencontres :

- Participation à la table de concertation et d'actions des aînés d'Ahuntsic;
- Participation au comité aînés sans abus d'Ahuntsic et Montréal-Nord;
- Rencontre interdisciplinaire et révision des plans d'interventions individualisée;
- Rencontre statutaire avec les moniteurs de stage;
- Rencontres d'équipe régulières avec le personnel.

Autres ressources et programmes d'aide :

- Ligne Aide Maltraitance Adulte Aînés;
- Programme d'aide aux employés et à leur famille (PAEF);
- Autres formations en ligne du MSSS sur plate-forme ENA.

Ici, LA MALTRAITANCE, C'EST **NON**

COMMENT RECONNAÎTRE LA MALTRAITANCE?

- > On me parle brusquement.
- > On me réduit à un numéro.
- > Quelqu'un de mon entourage me fait peur.
- > J'observe des gestes inappropriés envers une personne.
- > J'observe des blessures chez un proche.
- > Il y a des transactions inhabituelles dans le compte bancaire d'un proche.

Votre
gouvernement

Québec



À QUI J'EN PARLE?

- > À une personne digne de confiance.
- > À mes proches.
- > À un intervenant.
- > À l'équipe de soins.
- > Au comité des usagers ou de résidents.
- > À la Ligne Aide Maltraitance Adultes Aînés au 1 888 489-2287.
- > Au commissaire local aux plaintes et à la qualité des services.
- > Au gestionnaire.

Santé
et Services sociaux

Québec

LA
MALTRAITANCE
 ça nous concerne tous!



Qui peut vous aider?

LIGNE AIDE MALTRAITANCE
 ADULTES AÎNÉS
1 888 489-2287

COMMISSION DES DROITS DE
 LA PERSONNE ET DES DROITS
 DE LA JEUNESSE
1 800 361-6477

CURATEUR PUBLIC
1 844 532-8728

URGENCE - POLICE
911

INFO-SOCIAL
811

AUTRES RESSOURCES :

ALLIANCE DES COMMUNAUTÉS
 CULTURELLES POUR L'ÉGALITÉ DANS
 LA SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX
514 287-1106

Votre
 gouvernement

Québec

Québec

23-09-16F

Ça vous dit quelque chose?

- Une personne de votre entourage vous cause du tort ou de la détresse? Cela est arrivé une fois? Plusieurs fois?
- On ne répond pas à plusieurs de vos besoins tels que : votre sécurité, votre liberté, votre confort, votre état de santé, votre alimentation et même votre dignité?
- On vous demande de faire des choses qui vous mettent mal à l'aise?
- On vous manque de respect lorsqu'on s'adresse à vous?

Voici quelques exemples de maltraitance

- On vous oblige à faire les repas, le ménage et à garder vos petits-enfants. On vous menace même de ne plus les voir si vous répondez « non ».
- On vous frappe ou on vous bouscule parce que vous ne marchez pas assez vite.
- On vous prend votre argent ou votre carte de guichet sans votre consentement.

- On vous oblige à signer un nouveau testament contre votre gré.
- On vous interdit de pratiquer votre religion ou on vous impose des pratiques religieuses.
- On vous force à manger même si vous n'avez pas faim.
- On touche vos parties intimes sans votre consentement.
- On néglige de vous amener chez le médecin lorsque vous le désirez.

Si vous répondez « oui » à l'un ou l'autre de ces exemples et que ces situations entraînent de la détresse, de l'inconfort ou toute autre conséquence néfaste, vous pourriez être une personne aînée en situation de maltraitance.

Au verso, vous verrez des numéros de téléphone vous permettant d'obtenir du soutien.

Exemples présentés par le Comité provincial de sensibilisation à la maltraitance envers les aînés des communautés culturelles

LA MALTRAITANCE

envers les personnes âgées et toute autre
personne majeure en situation de vulnérabilité

c'est tolérance zéro!



Ligne AIDE MALTRAITANCE ADULTES ÂÎNÉS

1 888 489-2287

lignemaltraitance.ca

2018-2019 - Gouvernement du Québec

Votre
gouvernement

Québec

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

Votre
gouvernement

Québec

La ligne AIDE MALTRAITANCE ADULTES ÂÎNÉS

Vous croyez être en situation de maltraitance ou craignez qu'une personne près de vous le soit? N'hésitez pas. Téléphonnez à la ligne d'écoute et de référence AIDE MALTRAITANCE ADULTES ÂÎNÉS.

La ligne AIDE MALTRAITANCE ADULTES ÂÎNÉS est un service confidentiel, bilingue et gratuit, accessible tous les jours de 8 h à 20 h.

Que vous soyez une personne vivant de la maltraitance, un proche, une amie, un voisin ou encore un intervenant, vous pouvez utiliser ce service.

Notre personnel expérimenté est là pour vous écouter, vous informer et vous diriger vers les ressources les plus appropriées pour répondre à vos besoins.

APPELEZ-NOUS!
1 888 489-2287
lignemaltraitance.ca

Québec

Qu'est-ce que la maltraitance?

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

Elle est souvent commise par un proche, mais peut aussi l'être par des personnes offrant des services ou des soins. Parfois, la personne maltraitante n'a pas de mauvaise intention.

La maltraitance ne s'accompagne pas toujours de violence. La négligence, quant à elle, peut causer autant de torts.

Les conséquences de la maltraitance

Les personnes vivant de la maltraitance sont les premières à en percevoir les effets sur le plan physique, psychologique, social ou matériel et financier.

La maltraitance a des conséquences et des effets négatifs sur la qualité de vie des personnes qui la vivent. Ces dernières peuvent se replier sur elles-mêmes, ressentir de la peur, de l'insécurité, de l'anxiété. Cela peut mener à la dépression, favoriser l'augmentation des maladies et compromettre les besoins de base de la personne. Les conséquences peuvent apparaître rapidement ou se développer bien après l'événement.

Il faut donc agir dès le premier signe.



Si vous vivez l'une de ces situations, il peut s'agir de maltraitance :

- On vous force à faire des choses qui vous mettent mal à l'aise.
- On vous manque de respect lorsqu'on s'adresse à vous.
- On vous humilie ou l'on vous infantilise.
- On vous bouscule ou l'on vous brusque.
- On vous prive d'intimité dans votre milieu de vie.
- On néglige de vous amener chez le médecin ou de vous donner vos médicaments.
- On vous interdit de rendre visite ou de parler à vos amis ou à votre famille.
- On vous fait des attouchements ou l'on vous force à avoir des contacts sexuels.
- On utilise votre carte de guichet sans votre permission.
- On vous menace pour obtenir de l'argent ou des biens.
- On fait des transactions financières sans votre permission.
- On néglige votre hygiène ou votre alimentation.

Vous avez des droits

Peu importe votre âge, votre sexe, votre origine ou votre orientation sexuelle, vous avez le droit :

- à la sécurité physique et psychologique ;
- de prendre vos propres décisions ;
- au respect ;
- de disposer de votre argent et de vos biens selon votre volonté ;
- de recevoir les soins et les services dont vous avez besoin ;
- d'aller chercher de l'aide si l'on ne vous traite pas adéquatement ;
- de recevoir des services de santé et des services sociaux adéquats sur les plans à la fois scientifique, humain et social, avec continuité et de façon personnalisée et sécuritaire.

Pour en savoir davantage sur la maltraitance et pour mieux la repérer, consultez le site suivant :

[Québec.ca/MaltraitanceAînés](http://Quebec.ca/MaltraitanceAînés)



Outil de repérage
des situations de
maltraitance envers
les personnes âgées

Votre
gouvernement

Québec

JE DÉNONCE

la maltraitance envers les aînés
et les personnes majeures
en situation de vulnérabilité



Saviez-vous qu'il est possible de déposer une demande d'enquête pouvant mener à une sanction pénale à la suite d'un comportement répréhensible au sens de la Loi?

Votre
gouvernement

Québec

- Commettre un acte de maltraitance.
- Omettre de signaler une situation de maltraitance.
- Exercer des mesures de représailles envers une personne qui souhaite formuler une plainte, qui en a formulé une ou qui a effectué un signalement.

Ces comportements peuvent être passibles de sanctions pénales au sens de la *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité*.

Qui peut déposer une demande?

Quiconque, tels un proche, une personne vivant de la maltraitance, un employé ou un administrateur, peut déposer une demande d'enquête pouvant mener à une sanction pénale.

Pour plus d'informations

[Québec.ca/MaltraitanceAinés](https://quebec.ca/MaltraitanceAinés)

Pour déposer une demande

Formulaires : [Québec.ca/EnquêteMaltraitance](https://quebec.ca/EnquêteMaltraitance)

Ligne téléphonique : 1-877-416-8222

Adresse courriel : maltraitance.die@msss.gouv.qc.ca

**Santé
et Services sociaux**

Québec 



SOYONS VIGILANTS :

- > Je m'informe;
- > J'écoute et j'observe;
- > Je consulte la Politique de lutte contre la maltraitance de l'établissement à l'adresse internet suivante:

PASSONS À L'ACTION :

- > J'en parle à un intervenant ou à un gestionnaire;
- > Je consulte la Ligne Aide Maltraitance Adultes Aînés au **1 888 489-2287**;
- > J'appelle les services d'urgence, si nécessaire;
- > Pour toutes plaintes ou signalement, je contacte le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services de l'établissement.

Québec.ca/MaltraitanceAînés

Votre
gouvernement

Québec

23-019527 © Gouvernement du Québec, 2023

CHARTRE DE BIEN-TRAITANCE : UN ENGAGEMENT COLLECTIF

La bientraitance est un principe fondamental visant à assurer le respect, la dignité et le bien-être des personnes en situation de vulnérabilité ou de handicap, quels que soient leur âge, leur statut ou leur condition. Elle s'applique à l'ensemble des relations humaines en favorisant des interactions fondées sur la bienveillance, l'écoute et la compréhension. Être bientraitant, c'est adopter une attitude, une communication et un comportement empreints d'attention envers autrui, en répondant à ses besoins et en respectant ses choix.

Principes fondamentaux de bientraitance

- 1 **RESPECT DE LA DIGNITÉ** : Protéger et honorer chaque personne comme un individu libre et unique, digne de respect.
- 2 **ÉCOUTE ACTIVE** : Favoriser une communication authentique et sans jugement pour comprendre les besoins et les attentes.
- 3 **AUTONOMIE** : Encourager l'indépendance en permettant à chacun de prendre des décisions éclairées concernant sa propre vie.
- 4 **PROTECTION** : Veiller à garantir la sécurité physique et émotionnelle de la personne en évitant toute forme de maltraitance ou de négligence.
- 5 **INCLUSIVITÉ** : Accueillir et valoriser la diversité en œuvrant pour une participation équitable de tous au sein de la société.

Cette charte est un engagement organisationnel visant à instaurer une culture de bientraitance dans toutes les interactions impliquant l'ensemble des acteurs (membres du personnel, proches aidants, visiteurs et usagers, médecins et contractuels) afin de contribuer activement à un environnement où chaque personne se sent en sécurité, valorisée et respectée.

Articles de la Charte de bientraitance

ARTICLE 1 : RESPECT DE LA DIGNITÉ

Tout usager est en droit de bénéficier de relations empreintes de bienveillance et de considération dans le respect de son intimité et de sa pudeur.

ARTICLE 2 : ÉCOUTE ET COMMUNICATION

Chaque personne doit être libre de s'exprimer et d'être entendu, dans un esprit de courtoisie et de professionnalisme.

ARTICLE 3 : PARTICIPATION ET AUTONOMIE

L'usager est encouragé à participer activement aux décisions les concernant. Son autonomie est valorisée et son droit de refus est pleinement respecté.

ARTICLE 4 : ACCÈS À L'INFORMATION ET CONFIDENTIALITÉ

L'usager ainsi que les personnes qu'il désigne doivent disposer d'une information claire et exhaustive afin de prendre des décisions éclairées. La confidentialité des données personnelles est garantie dans toutes les circonstances.

ARTICLE 5 : PROTECTION ET SÉCURITÉ

L'organisation s'engage à protéger chaque usager contre toute forme de maltraitance, de négligence ou d'atteinte à son intégrité. Tout acte contraire sera signalé aux autorités compétentes.

ARTICLE 6 : RESPECT DE LA DIVERSITÉ

Chaque personne sera traitée avec respect et équité, sans distinction de sa culture, son origine, ses croyances, son genre ou ses capacités.

ARTICLE 7 : FORMATION ET SENSIBILISATION

Les équipes professionnelles bénéficient de formations régulières pour garantir une pratique conforme aux principes de bientraitance et promouvoir un cadre de vie inclusif.

ARTICLE 8 : ÉVALUATION ET AMÉLIORATION CONTINUE

Des mécanismes d'évaluation réguliers sont mis en place afin de mesurer les progrès en matière de bientraitance et assurer une amélioration continue des pratiques.



JUIN 2025