

**Politique de lutte contre la maltraitance
envers les personnes âgées et toute autre
personne majeure en situation de
vulnérabilité**

En vigueur le 18 mars 2024

Étapes de validation

Rédaction/Révision :	<ul style="list-style-type: none">➤ Marie-Eve Ricard, coordonnatrice régionale spécialisée en matière de lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées➤ Maryse Bérubé, APPR à la DQEPE
Personnes ou instances consultées :	<ul style="list-style-type: none">➤ Comité consultatif de déploiement de la politique de lutte contre la maltraitance et des procédures de gestion des situations de maltraitance➤ Sophie Ouellet, directrice de la DQEPE➤ Stéphane Mercier, directeur de la DQEPE (au moment de la rédaction)➤ Steve Grenon, CLPQS➤ Norman Gugg, directeur adjoint de la DSM-D
Révision éditoriale (langue, format, etc.) :	Comité de lecture : Maryse Bérubé, APPR à la DQEPE, et Pascale Lamy, directrice de la DCRP
Révision légale :	Dominic Jobin-Cotnoir et Camille Melançon, avocats
Comité de direction :	Le 19 septembre 2023
Approbation par le MSSS :	Le 21 décembre 2023
Comité de gouvernance et d'éthique :	Le 22 janvier 2024 et le 12 février 2024

Ce document remplace la politique du même nom adoptée le 17 décembre 2018.

Politique de lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité

Adopté par : Conseil d'administration	Date : Le 18 mars 2024
Direction émettrice : Direction de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique (DQEPE)	
Responsable de son application : Direction générale en collaboration avec la DQEPE	
Destinataires : Membres du personnel du Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) de Lanaudière, ressources intermédiaires (RI), ressources de type familial (RTF), résidences privées pour âgés (RPA), CHSLD privés ainsi que tout autre organisme ou personne auxquels l'établissement a recours pour la prestation de services de santé et de services sociaux	
Lieux d'application : Tous les lieux où sont dispensés des services de santé et des services sociaux aux usagers du CISSS de Lanaudière	
Documents associés : <ul style="list-style-type: none">• <i>Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les âgés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité</i> (RLRQ, c. L-6.3)• <i>Politique-cadre de lutte contre la maltraitance envers les âgés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité</i> (MSSS)• <i>Entente-cadre nationale pour lutter contre la maltraitance envers les personnes âgées</i> (ministère de la Famille et des Aînés)• <i>Code d'éthique</i> du CISSS de Lanaudière• <i>Procédure sur la gestion des situations de maltraitance envers les personnes âgées et toute autre personne en situation de vulnérabilité, incluant le processus d'intervention concertée</i> (CISSS de Lanaudière)• <i>Règlement sur la procédure d'examen des plaintes des usagers</i> (CISSS de Lanaudière)• <i>Protocole lors d'une enquête administrative dans une ressource intermédiaire (RI) ou une ressource de type familial (RTF)</i> (CISSS de Lanaudière)	

Table des matières

Liste des acronymes	5
1. Raison d'être	6
2. Principes directeurs	6
Valeurs	6
Tolérance zéro.....	6
Éléments clés de la gestion des situations de maltraitance	6
Signalement obligatoire	7
Consentement aux soins et aux services	7
Levée du secret professionnel.....	8
Interdiction de représailles et de poursuite en justice à la suite d'un signalement.....	8
Proactivité	9
Respect des droits des usagers.....	9
Environnement de soins et de travail sécuritaire	9
Concertation et partenariat	9
Prévention	9
Sensibilisation	9
Formation	10
Confidentialité des renseignements.....	11
3. Objectifs	11
4. Champ d'application	11
5. Définitions	12
6. Rôles et responsabilités	15
7. Séquence et description des activités	20
7.1 Modalité pour effectuer un signalement ou formuler une plainte de situation de maltraitance envers une personne aînée et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité	20
7.2 Mesures de soutien disponibles pour aider une personne à formuler une plainte ou à effectuer un signalement.....	21
7.3 Suivi donné à toute plainte de maltraitance.....	22
7.4 Suivi donné à tout signalement de maltraitance.....	23
7.5 Insatisfaction par rapport à l'enquête ou aux mesures correctives appliquées.....	23
8. Révision	23
9. Sanctions	23
10. Dénonciation d'une situation de maltraitance ou infraction à la Loi	24
11. Références	25
Annexe 1 - Cheminement des signalements de situations de maltraitance.....	26
Annexe 2 - Modèle de gestion des situations de maltraitance envers les personnes aînées.....	27
Annexe 3 - Terminologie sur la maltraitance	28
Annexe 4 - Exemples de sanctions	30
Annexe 5 - Rôles et responsabilités des intervenants désignés partenaires au processus d'intervention concertée	30
Annexe 6 - Exemple d'indices de présence de maltraitance chez la personne aînée ou en situation de vulnérabilité	32

Liste des acronymes

AMF :	Autorité des marchés financiers
APPR :	Agent de planification, de programmation et de recherche
CAAP :	Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes
CDPDJ :	Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse
CHSLD :	Centre d'hébergement et de soins de longue durée
CISSS :	Centre intégré de santé et de services sociaux
CIUSSS :	Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux
CLPQS :	Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services
CMDP :	Conseil des médecins, dentistes et pharmaciens
DCRP :	Direction des communications et des relations publiques
DIE :	Direction des inspections et des enquêtes
DPCP :	Directeur des poursuites criminelles et pénales
DQEPE :	Direction de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique
DRHAJ :	Direction des ressources humaines et des affaires juridiques
DSM-D :	Direction des programmes santé mentale et dépendance
ENA :	Environnement numérique d'apprentissage
LAMAA :	Ligne Aide Maltraitance Adultes Aînés
LPJ :	Loi sur la protection de la jeunesse
LSSSS :	Loi sur les services de santé et les services sociaux
MDA-MA :	Maison des aînés - maison alternative
MSSS :	Ministère de la Santé et des Services sociaux
PIC :	Processus d'intervention concerté
PRMOP :	Personne responsable de la mise en œuvre de la politique
RAC :	Ressource à assistance continue
RI :	Ressource intermédiaire
RLRQ :	Recueil des lois et des règlements du Québec
RPA :	Résidence privée pour aînés
RSSS :	Réseau de la santé et des services sociaux
RTF :	Ressource de type familial

1. Raison d'être

Le 30 mai 2017, l'Assemblée nationale du Québec a adopté et sanctionné la *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité*. Le principe directeur ayant guidé les travaux d'élaboration de cette loi est la recherche d'un équilibre entre l'autodétermination et la protection de l'utilisateur. Son esprit est avant tout de faciliter et d'encourager l'identification, le signalement et la prise en charge de toutes les situations de maltraitance afin de les faire cesser.

Celle-ci a été bonifiée le 6 avril 2022. La loi modifiée permet de protéger davantage les personnes âgées ainsi que les autres personnes majeures en situation de vulnérabilité, peu importe si elles se trouvent ou non au sein du réseau de la santé et des services sociaux (RSSS).

De plus, cette loi prévoit des conditions spécifiques pour le signalement obligatoire des situations de maltraitance impliquant les personnes les plus vulnérables et impose aussi « à tout établissement l'obligation d'adopter et de mettre en œuvre une politique de lutte contre la maltraitance ».

Dans le cadre de la prévention de la maltraitance, l'établissement et les intervenants doivent reconnaître la primauté de la personne et agir selon les conditions favorisant la bientraitance. La présente politique vise ainsi à prévenir, contrer et faire cesser la maltraitance envers les personnes âgées et les personnes majeures en situation de vulnérabilité afin d'assurer leur respect et leur intégrité.

2. Principes directeurs¹

- **Valeurs**

Les valeurs qui guident cette politique sont celles adoptées par le CISSS de Lanaudière, soit respect et bienveillance, rigueur et imputabilité, collaboration et solidarité ainsi qu'équité et transparence. À celles-ci s'ajoutent l'autodétermination, la bientraitance et la dignité, des valeurs à promouvoir, à atteindre et à défendre pour lutter contre la maltraitance.

- **Tolérance zéro**

Aucune forme de maltraitance n'est tolérée dans et par l'établissement. Toutes les personnes œuvrant pour l'établissement ont une responsabilité éthique et une obligation professionnelle de signaler toute situation de maltraitance à l'endroit d'un usager.

- **Éléments clés de la gestion des situations de maltraitance**

L'établissement met en place un modèle de gestion des situations de maltraitance (voir Annexe 2) s'appliquant à toute personne âgée ainsi qu'à toute personne majeure en situation de vulnérabilité². Ce modèle repose sur les cinq éléments clés suivants :

¹ À l'exception de ceux extraits de la *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité*, les principes directeurs énoncés dans cette section sont tirés de la *Politique-cadre de lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité*, p. 5, 6 et 7.

² Couture, M., Alarie, M., & Israel, S. (2019). Montréal, Centre de recherche et d'expertise en gérontologie sociale (CREGÉS), CIUSSS du Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal.

1. Identification des situations;
2. Signalement;
3. Vérification des faits;
4. Évaluation des besoins et des capacités de la personne;
5. Action et suivi de la situation de maltraitance.

Il favorise l'implication de la personne victime de maltraitance à chacune de ces étapes.

- **Signalement obligatoire**

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

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

Le signalement est effectué auprès du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services compétent lorsque la personne majeure concernée est visée par l'application de la politique de lutte contre la maltraitance d'un établissement ou, dans les autres cas, à un intervenant désigné [...].³ »

Le signalement obligatoire s'applique même aux personnes liées par le secret professionnel, sauf à l'avocat et au notaire, qui, dans l'exercice de leur profession, reçoivent des informations concernant un tel cas.

Toute personne visée par ce qui précède et qui contrevient à ces dispositions commet une infraction et est passible d'une sanction et d'une amende⁴.

- **Consentement aux soins et aux services**

Sauf exception prévue par la loi, le consentement de l'utilisateur doit être obtenu avant la prestation de tout soin, service ou intervention. Ainsi, le modèle de gestion des situations de maltraitance met de l'avant la recherche du consentement à toutes les étapes du processus (sauf dans les situations de risque sérieux de mort ou de blessures graves).

³Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité, article 21.

⁴ Pour connaître les montants de l'amende associée à l'infraction, se référer à la Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité, article 21.

Si l'utilisateur est inapte à consentir, son représentant, tuteur ou mandataire peut le remplacer. Si une personne inapte à consentir refuse catégoriquement un soin ou un service, même si la personne pouvant consentir de façon substituée y consent, l'autorisation du tribunal est requise, à moins qu'il ne s'agisse de soins d'hygiène ou d'un cas d'urgence.

- **Levée du secret professionnel**

Une personne témoin de maltraitance est tenue, par son métier, au secret professionnel et/ou à la confidentialité et peut faire un signalement ou participer à l'examen d'un signalement dans certains cas. Cette personne doit obtenir le consentement de la personne aînée ou de la personne en situation de vulnérabilité afin de pouvoir communiquer des renseignements personnels relevant du secret professionnel et/ou de la confidentialité, mis à part devant un cas répondant aux critères de signalement obligatoire (voir page 7).

« Un intervenant désigné peut procéder au déclenchement d'un processus d'intervention concerté et communiquer à d'autres intervenants désignés des renseignements personnels concernant un aîné ou une personne en situation de vulnérabilité, sans son consentement :

1. lorsque [le] consentement doit être donné par le tuteur, le curateur ou le mandataire de cet aîné ou de cette personne en situation de vulnérabilité et que celui-ci est, selon la plainte ou le signalement, la personne maltraitante;

2. en vue de prévenir un acte de violence, dont un suicide, lorsqu'il a un motif raisonnable de croire qu'un risque sérieux de mort ou de blessures graves menace l'aîné ou la personne en situation de vulnérabilité et que la nature de la menace inspire un sentiment d'urgence »⁵ ;

« Les personnes ainsi autorisées ne peuvent communiquer que les renseignements nécessaires aux fins poursuivies par la communication⁶. »

- **Interdiction de représailles et de poursuite en justice à la suite d'un signalement**

« 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 formuler une plainte, d'effectuer un signalement ou de collaborer à l'examen d'une plainte ou au traitement d'un signalement⁷ » visés par la présente politique.

De plus, « une personne ne peut être poursuivie en justice pour avoir, de bonne foi, formulé une plainte, effectué un signalement ou collaboré à l'examen d'une plainte ou au traitement d'un signalement, quelles que soient les conclusions rendues⁸ ».

⁵ *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité*, article 20.1

⁶ Article 19.0.1 de la LSSSS.

⁷ *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité*, article 22.2.

⁸ *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité*, article 22.3.

Toute personne visée par ce qui précède et qui contrevient à ces dispositions commet une infraction et est passible d'une sanction et d'une amende⁹.

- **Proactivité**

L'établissement et les personnes qui œuvrent pour lui adoptent une attitude proactive afin de prévenir, contrer et faire cesser la maltraitance. Toute situation de maltraitance est traitée avec ouverture, franchise et transparence.

- **Respect des droits des usagers**

L'établissement reconnaît et respecte les droits des usagers énoncés dans la LSSSS et la Charte des droits et libertés de la personne. Il s'engage ainsi à répondre à leurs besoins, en leur offrant des soins et des services de qualité, et à favoriser leur participation dans leur parcours de soins et de services, tout en s'assurant du respect de leur intégrité physique ou psychologique, de leur capacité d'autodétermination et de leur droit à la vie privée et au secret professionnel.

- **Environnement de soins et de travail sécuritaire**

L'établissement a l'obligation de prendre les moyens raisonnables pour assurer un environnement sécuritaire et empreint d'une culture de respect et de transparence, à tous les usagers et à toutes les personnes œuvrant pour lui.

- **Concertation et partenariat**

Afin d'assurer l'application, le respect et la pérennité de la présente politique, la concertation et le partenariat sont essentiels entre les divers acteurs, notamment les intervenants, les directions, les exploitants des établissements privés et privés conventionnés, les secteurs d'activités, les associations et les organismes représentatifs des RI et des RTF, les RPA, les comités des usagers ou de résidents, les partenaires communautaires et les syndicats.

- **Prévention**

L'établissement s'assure que toutes les personnes œuvrant pour l'établissement ainsi que les usagers, les proches et les visiteurs soient conscientisés par rapport aux divers aspects de la maltraitance, aux droits des usagers et aux recours disponibles en cas de maltraitance. Ainsi, l'établissement vise à réduire, voire à éliminer, l'incidence de ce phénomène dans tous les milieux de vie des personnes âgées et des personnes majeures en situation de vulnérabilité de la région. Pour ce faire, l'établissement actualise des activités de sensibilisation et de formation.

- **Sensibilisation**

La sensibilisation à la maltraitance envers les personnes âgées et les personnes majeures en situation de vulnérabilité revêt une importance cruciale pour l'établissement. Elle vise à démystifier la maltraitance, y compris les différents types et formes sous lesquels celle-ci peut se présenter. La sensibilisation vise également à promouvoir différentes stratégies de prévention, à informer de l'existence de ressources, à faire connaître les mécanismes de recours et de soutien ainsi qu'à promouvoir la bientraitance.

⁹ Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité, article 22.2.

- **Stratégies de sensibilisation destinées aux usagers hébergés en CHSLD, en RTF, en RI ou en RPA ainsi qu'à leurs proches et à leurs familles :**
 - o Information sur la *Politique de lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées et majeure en situation de vulnérabilité* fournie à toutes les personnes âgées et les clientèles vulnérables lors de leur processus d'accueil;
 - o Pochette d'accueil remise à chaque usager hébergé et à leur famille, incluant de l'information sur la maltraitance, sur le droit des usagers et les divers recours, par ex. : les coordonnées du CPQS, du Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP), du comité des usagers et du comité de résidents, etc., ainsi que les coordonnées de la Ligne Aide Maltraitance Adultes Aînés (LAMAA);
 - o Dépliant sur l'utilisation des mécanismes de surveillance en CHSLD (caméra) remis aux usagers admis en CHSLD.
- **Stratégies de sensibilisation et d'information destinées aux personnes œuvrant pour l'établissement et à tout prestataire de services de santé et de services sociaux ainsi qu'à la population du territoire de Lanaudière :**
 - o Sessions de sensibilisation offertes sporadiquement à l'égard de tous les types de clientèles vulnérables en partenariat avec le CLPQS, le coordonnateur régional spécialisé en matière de lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées et les autres partenaires pertinents;
 - o Promotion des activités thématiques connexes, par ex. : Journée mondiale de lutte contre la maltraitance des personnes âgées (15 juin), Semaine des droits des usagers, etc.;
 - o Promotion de la LAMAA;
 - o Promotion du Régime d'examen des plaintes par le CLPQS;
 - o Page informative sur le site Internet du Centre intégré de santé et services sociaux de Lanaudière;
 - o Campagne d'affichage dans les espaces publics;
 - o Distribution et accessibilité de documentation sous forme de dépliants et autres.

- **Formation**

L'établissement met en œuvre un plan¹⁰ de formation continue afin que toutes les personnes œuvrant pour l'établissement et les prestataires de services de santé et de services sociaux reçoivent la formation requise pour lutter contre la maltraitance. Ce plan vise la compréhension et l'application de la présente politique, des outils d'identification, des facteurs de risques et du processus de signalement. Il comprend différentes formations en fonction des rôles et des responsabilités. Il permet l'acquisition des connaissances sur les types, les formes et les indices de maltraitance ainsi que le développement des compétences nécessaires pour

¹⁰ Le plan de formation de l'établissement identifie les personnes à former, la nature des formations et le calendrier de déploiement. Les formations sont disponibles sur la plateforme Environnement numérique d'apprentissage (ENA) du RSSS, accessible via le site intranet du CISSS de Lanaudière. Les partenaires qui souhaitent accéder à cette formation doivent s'adresser à la Direction de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique du CISSS de Lanaudière.

repérer, détecter, dépister, identifier et gérer adéquatement les situations de maltraitance, incluant le processus d'intervention concertée.

- **Confidentialité des renseignements**

Le « commissaire local aux plaintes et à la qualité des services ou un intervenant désigné [...] 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 police¹¹. »

3. Objectifs

- 3.1 Énoncer les orientations, les stratégies et les mesures de l'établissement pour prévenir, contrer et faire cesser la maltraitance et promouvoir la bientraitance.
- 3.2 Assurer la sécurité, le bien-être et la qualité de vie des usagers.
- 3.3 Outiller les personnes œuvrant pour l'établissement et les prestataires de services de santé et de services sociaux afin qu'ils puissent remplir leurs obligations en ce qui a trait à la prévention et au signalement des situations de maltraitance.
- 3.4 Spécifier les modalités permettant le signalement des situations de maltraitance, les mesures de soutien mises en place pour ce faire ainsi que les mesures pour assurer la confidentialité du signalant, et ce, que la personne qui effectue le signalement soit la présumée victime de maltraitance, une proche, un usager, un visiteur, une personne qui œuvre pour l'établissement ou tout prestataire de services de santé et de services sociaux.
- 3.5 Stipuler les sanctions, notamment les sanctions disciplinaires, qui pourraient être appliquées par l'établissement devant un constat de maltraitance (voir Annexe 4).
- 3.6 Indiquer le suivi donné à toute plainte ou à tout signalement ainsi que le délai dans lequel il doit être réalisé.

4. Champ d'application

Cette politique :

- S'applique à toute personne œuvrant pour l'établissement, aux professionnels au sens du Code des professions ainsi qu'aux prestataires de services auxquels recourt l'établissement pour dispenser des services de santé et des services sociaux.
- Concerne toutes les situations de maltraitance présumées ou confirmées pouvant survenir dans les installations du CISSS de Lanaudière et dans les différents milieux de vie de la région tels que le domicile, les CHSLD, les maisons des aînés (MDA), les maisons alternatives (MA), les RI, les RTF et les RPA, les ressources à assistance continue (RAC), que la maltraitance soit faite par une personne œuvrant pour l'établissement, un professionnel, un prestataire de

¹¹ *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité*, article 22.1.

services de santé et de services sociaux ou toute autre personne (ex. : usager, famille ou proche).

- Cible les usagers suivants : les personnes âgées et les personnes majeures en situation de vulnérabilité (voir définition à la page 8).
- Cible les résidents des CHSLD privés et privés conventionnés en ce qui a trait aux signalements obligatoires et aux déclenchements de PIC¹².
- Exclut les usagers mineurs considérant les dispositions de la *Loi sur la protection de la jeunesse* (LPJ) qui s'applique à cette clientèle.

5. Définitions

- **Bienveillance**

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

Elle s'exprime par des attentions et des attitudes, un savoir-être et un savoir-faire collaboratifs, 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 environnement¹³. »

- **Maltraitance**

« Un geste singulier ou répétitif ou un défaut d'action appropriée qui se produit dans une relation où il devrait y avoir de la confiance et qui cause, intentionnellement ou non, du tort ou de la détresse à une personne¹⁴ » (voir Annexe 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'autisme¹⁵ ».

- **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.¹⁶ »

¹² Les CHSLD privés doivent toutefois appliquer leur propre politique concernant les cas de maltraitance.

¹³ *Favoriser la bienveillance envers toute personne âgée, dans tous les milieux et tous les contextes – Cadre de référence*, MSSS.

¹⁴ *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les âgés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité*, article 2, paragraphe 3.

¹⁵ *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les âgés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité*, article 2, paragraphe 4.

¹⁶ *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les âgés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité*, article 2.

- **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 échéant¹⁷. » « Les bénévoles ne sont pas des prestataires de services¹⁸. »

Dans la présente politique et les procédures qui en découlent, tout autre établissement, organisme ou personne ayant une entente telle que celles visées à l'article 108 ou 108.1 de la LSSSS sont inclus dans cette appellation.

- **Processus d'intervention concerté (PIC)¹⁹**

Processus d'intervention, déployé dans Lanaudière conformément à la *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité*, qui implique « des intervenants issus d'organisations représentées par les ministères et les organismes gouvernementaux signataires [de l'entente-cadre nationale pour lutter contre la maltraitance envers les personnes aînées] dans le domaine de la santé et des services sociaux, de la justice et de la sécurité publique et qui interviennent auprès des personnes aînées [et de toute autre personne majeure] en situation de vulnérabilité²⁰ » dans les cas de maltraitance criminelle ou pénale. Sont inclus le Curateur public du Québec, le ministère de la Sécurité publique, le ministère de la Famille et des Aînés, le ministère de la Santé et des Services sociaux, le ministère de la Justice, la Direction des poursuites criminelles et pénales, la Commission des droits de la personne et de la jeunesse, l'Autorité des marchés financiers²¹.

Le PIC permet à toute personne aînée ou toute personne en situation de vulnérabilité, qui ne reçoit pas de services du RSSS et qui croit être victime de maltraitance, ainsi qu'à toute personne qui a un motif raisonnable de croire qu'une telle personne est victime de maltraitance, de formuler une plainte ou d'effectuer un signalement aux intervenants désignés du PIC par un centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS), un corps de police, le curateur public,

la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (CDPDJ) et l'Autorité des marchés financiers (AMF)²².

¹⁷ *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité*, article 2, paragraphe 6.

¹⁸ *Politique-cadre de lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité*, p. 4.

¹⁹ Pour plus d'information sur le PIC, voir l'[Entente-cadre nationale pour lutter contre la maltraitance envers les personnes aînées et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité](#).

²⁰ <https://www.msss.gouv.qc.ca/professionnels/aines/plan-action-gouvernemental-contre-maltraitance-aines/processus-d-intervention-concertes/> (page consultée le 10 janvier 2022)

²¹ Voir annexe 5 pour en apprendre davantage sur les rôles et les responsabilités des organisations partenaires.

²² *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité*, article 17.

- **Repérage**

Conduite qui consiste à porter attention à la présence d'indices de maltraitance (voir Annexe 6)²³.

- **Plainte**

« Toute insatisfaction exprimée verbalement ou par écrit par l'utilisateur ou son représentant au CLPQS, sur les services qu'il a reçus, aurait dû recevoir, reçoit ou requiert de l'établissement, d'une ressource intermédiaire ou d'une ressource de type familial ou de tout autres ressource, organisme, société ou personne auquel l'établissement recourt, notamment par entente visée aux articles 108, 108.1, 108.2 (services de télésanté), 108.3 (organisme communautaire) de la LSSSS, d'un organisme communautaire au sens des articles 334 et 454 de la LSSSS, d'une résidence pour aînés certifiée au sens de l'article 346.0.1 de la LSSSS, d'une ressource d'hébergement en dépendance et jeu pathologique certifiée et d'un établissement privé en vertu des dispositions de la LSSSS. Sont également visées les plaintes effectuées dans le cadre de la politique de lutte contre la maltraitance²⁴[de l'établissement]. » Une plainte peut également être reçue par l'entremise d'un intervenant désigné lorsque la situation rapportée n'est pas visée par la présente politique.

- **Signalement**

« Processus formel de transmission d'informations concernant une situation de maltraitance par toute personne, y compris un tiers, un témoin ou toute personne contribuant à la réalisation de la mission de l'Établissement, auprès d'une autorité telle que le CLPQS [ou à l'intervenant désigné quand la situation rapportée n'est pas visée par la politique de lutte contre la maltraitance de l'établissement]. Plus précisément, il consiste à transmettre la déclaration à l'une des autorités énoncées précédemment lorsqu'il existe un motif raisonnable de croire en la présence de maltraitance ou lorsque la maltraitance est réelle²⁵. »

- **Usager**

Toute personne visée par un programme déployé par le CISSS de Lanaudière ou qui reçoit des services ou des soins offerts par le CISSS de Lanaudière ou par l'un de ses partenaires (via une entente avec le CISSS) dans le cadre de sa mission. Il n'y a aucune restriction quant à la nature, à la fréquence ou à la continuité du service reçu par l'utilisateur, incluant ses proches. Ce terme inclut toute autre appellation similaire et d'usage courant, tel que le jeune et sa famille, le patient, le client, le résident, la personne hébergée, le bénéficiaire, etc.

²³ Se référer également au *Guide de référence pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées* (2013) du ministère de la Santé et des Services sociaux, p. 83 et 84.

²⁴ Règlement sur la procédure d'examen des plaintes, CISSS Lanaudière, p.7 et 8.

²⁵ Règlement sur la procédure d'examen des plaintes, CISSS Lanaudière, p. 9.

6. Rôles et responsabilités²⁶

- **Conseil d'administration**
 - Adopter la présente politique.
 - Assurer une vigie des situations de maltraitance.
- **Président-directeur général**
 - S'engager à promouvoir une culture de bientraitance, notamment dans le cadre de l'application de pratiques ou de procédures, et de prendre les moyens nécessaires afin de prévenir la maltraitance et de mettre fin à tout cas de maltraitance porté à sa connaissance²⁷.
 - S'assurer de la mise en œuvre, de l'application et du respect de la présente politique ainsi que des procédures qui en découlent ou déléguer une personne qui sera alors désignée comme personne responsable de la mise en œuvre de la politique (PRMOP).
 - S'assurer de l'implantation et de l'application du PIC avec les partenaires impliqués.
- **Comité de vigilance et de la qualité**
 - S'assurer, auprès du conseil d'administration, du suivi des recommandations du CLPQS ou du Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux relativement aux plaintes et aux signalements de situations de maltraitance qui ont été formulés et aux interventions qui ont été effectuées.
- **Directeur de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique (DQEPE)**
 - Assumer le rôle de PRMOP.
 - S'assurer de la révision de la présente politique selon le calendrier établi, en collaboration avec les directions et tout autre partenaire requis.
 - Voir à l'application et au respect de la présente politique ainsi que des procédures qui en découlent.
 - Collaborer avec le CLPQS à établir et à appliquer des stratégies pour assurer la confidentialité des personnes qui effectuent un signalement ainsi que pour assurer la protection contre des mesures de représailles envers elles.
 - Collaborer avec l'ensemble des directions au développement et à l'application d'outils et de mesures visant la mise en place de la présente politique.
 - Assurer la coordination du comité stratégique de lutte contre la maltraitance.
 - Assurer, en collaboration avec la Direction des ressources humaines et des affaires juridiques (DRHAJ) et la Direction des communications et des relations publiques (DCRP), l'élaboration et la mise en œuvre du plan de diffusion de la présente politique et des procédures qui en découlent auprès des différents destinataires ainsi qu'auprès des usagers, y compris ceux qui reçoivent des services à domicile, et de leurs proches.

²⁶ Tirés principalement de la *Politique-cadre de lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité* et de l'Entente d'aide financière dans le cadre de la lutte pour contrer la maltraitance envers les personnes aînées.

²⁷ *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité*, article 3, paragraphe 1.1.

- Faire connaître la présente politique aux entreprises d'économie sociale, aux organismes communautaires ainsi qu'aux ressources privées offrant des services de santé et des services sociaux dans la région.
 - Élaborer et mettre en œuvre, en collaboration avec la DRHAJ et la DCRP, un plan de sensibilisation et de formation sur la lutte contre la maltraitance s'adressant à toute personne œuvrant pour l'établissement, incluant les bénévoles, ainsi qu'à tout prestataire de services de santé et de services sociaux.
 - S'assurer de l'affichage de la présente politique à la vue du public dans toutes les installations du CISSS de Lanaudière.
 - S'assurer de la publication de la présente politique sur le site Internet du Centre intégré de santé et services sociaux de Lanaudière.
 - S'assurer que les RI, les RTF et les RPA appliquent la présente politique et les procédures qui en découlent, et leur offre du soutien.
 - S'assurer du partage des outils pertinents auprès des RI, des RTF et des RPA.
 - Rendre disponible, aux usagers et à la population de Lanaudière, les étapes à suivre et les personnes à aviser pour signaler une situation de maltraitance, entre autres par l'affichage de la présente politique à la vue du public et par sa publication sur le site Internet de l'établissement.
- **Coordonnateur régional spécialisé en matière de lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées**
 - Générer et soutenir la concertation locale et régionale entre tous les partenaires impliqués dans la lutte contre la maltraitance.
 - Faire de la sensibilisation et de la formation sur le phénomène de la maltraitance.
 - Soutenir l'élaboration d'un plan d'action régional répondant aux besoins et aux enjeux régionaux en matière de maltraitance envers les personnes âgées et le mettre en œuvre.
 - Promouvoir, soutenir ou proposer la mise en place de trajectoires de services sur tout le territoire permettant la prise en charge rapide et adéquate des situations de maltraitance, en concertation étroite avec toute direction concernée au sein des installations du CISSS de Lanaudière.
 - Assurer, en collaboration avec les différents partenaires concernés, la coordination du déploiement et de l'application des PIC découlant de *l'Entente-cadre nationale pour lutter contre la maltraitance envers les aînés* dans Lanaudière.
 - Générer et soutenir des initiatives de bientraitance envers les aînés sur le territoire de Lanaudière.
 - Participer aux rencontres de perfectionnement des intervenants désignés du PIC du CISSS de Lanaudière coordonnées par le responsable du processus d'intervention concertée du CISSS de Lanaudière.
 - **Comité stratégique de lutte contre la maltraitance**
 - Assurer la concertation entre plusieurs secteurs ou directions concernés par la lutte contre la maltraitance afin d'améliorer la gestion des situations de maltraitance.
 - Développer, promouvoir et mettre en œuvre des pratiques favorisant la bientraitance.

- **Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services (CLPQS)**
 - Appliquer le *Règlement sur la procédure d'examen des plaintes* dans le respect des droits des usagers et s'assurer du traitement diligent de leurs plaintes concernant toutes situations de maltraitance.
 - Traiter les signalements effectués dans le cadre de la présente politique adoptée en vertu de la *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité* (chapitre L-6.3) et, lorsque le signalement doit être traité par une autre instance, diriger les personnes formulant ce signalement vers celle-ci.
 - Lorsque requis, recommander au conseil d'administration, à la plus haute autorité de l'établissement concerné et à la direction concernée toutes mesures susceptibles d'améliorer la qualité des services.
 - « Prévoir [dans le bilan de ses activités] une section traitant spécifiquement des plaintes et des signalements qu'il a reçus concernant des cas de maltraitance envers les aînés et les personnes en situation de vulnérabilité, sans compromettre la confidentialité des dossiers de signalement, dont l'identité des personnes concernées par une plainte ou un signalement²⁸ .»
- **Médecin examinateur**
 - Appliquer la procédure d'examen des plaintes qui concerne un médecin, un dentiste, un pharmacien de même qu'un résident.
 - Procéder au traitement de toute situation impliquant les actions ou l'absence d'action d'un médecin, d'un dentiste, d'un pharmacien ou d'un résident, dans le cadre de la présente politique adoptée en vertu de la *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité*.
- **Direction des communications et des relations publiques (DCRP)**
 - Collaborer, avec la DQEPE, à l'élaboration et à la mise en œuvre du plan de diffusion de la présente politique et des procédures qui en découlent.
 - Collaborer avec la DQEPE et la DRHAJ, à l'élaboration et à la mise en œuvre d'un plan de sensibilisation et de formation sur la lutte contre la maltraitance s'adressant à toute personne œuvrant pour l'établissement, incluant les bénévoles, ainsi qu'à tout prestataire de services de santé et de services sociaux.
- **Direction des ressources humaines et des affaires juridiques (DRHAJ)**
 - Élaborer et mettre en œuvre, en collaboration avec la DQEPE et la DCRP, un plan de sensibilisation et de formation sur la lutte contre la maltraitance s'adressant à toute personne œuvrant pour l'établissement, incluant les bénévoles, ainsi qu'à tout prestataire de services de santé et de services sociaux.
 - Assurer la planification des formations en collaboration avec les directions responsables de l'offre de services.
 - Participer à l'identification et à l'application des recommandations et des sanctions disciplinaires dans le cas de situations de maltraitance (voir Annexe 4).

²⁸ *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité*, article 14.

- Élaborer et mettre en œuvre, en collaboration avec la DQEPE et la DCRP, un plan de diffusion de la présente politique et des procédures qui en découlent auprès des différents destinataires ainsi qu'auprès des usagers, y compris ceux qui reçoivent des services à domicile, et de leurs proches.
- **Directions cliniques** (à l'exception de la Direction du programme jeunesse et de la Direction de la protection de la jeunesse)
 - Assurer la gestion adéquate et la documentation par la saisie de données des situations de maltraitance dans leur direction.
 - En collaboration avec la DRHAJ, s'assurer que toute personne œuvrant pour l'établissement et tout prestataire de services de santé et de services sociaux aient été sensibilisés à la lutte contre la maltraitance.
 - Diffuser la présente politique à leurs équipes et planifier la formation nécessaire aux personnes en contact direct avec les personnes âgées et les personnes majeures en situation de vulnérabilité.
 - Mettre en place les mesures de soutien pour les personnes en situation de maltraitance.
- **Direction des ressources financières/Service des revenus et des comptes à recevoir**
 - Prévenir la maltraitance financière et matérielle en communiquant aux équipes cliniques les informations relatives aux non-paiements des frais d'hébergement.
- **Gestionnaires**
 - Faire la promotion et favoriser l'intégration d'une culture de bientraitance.
 - Collaborer avec la DRHAJ afin de s'assurer que tous les membres du personnel œuvrant sous leur responsabilité aient été sensibilisés à la lutte contre la maltraitance.
 - S'assurer de l'application de la présente politique et des procédures qui en découlent dans l'ensemble des services sous leur responsabilité.
 - Collaborer aux enquêtes et à la vérification des faits pouvant découler de situations de maltraitance détectées.
 - Assurer, s'il y a lieu, l'application des mesures disciplinaires ou correctives qui s'imposent en collaboration avec la DRHAJ.
 - Assurer la sécurité, le bien-être et la qualité de vie des usagers par la mise en œuvre de mesures visant à prévenir, contrer et faire cesser la maltraitance.
 - Promouvoir des environnements de soins et de travail respectueux, sécuritaires et dans la bientraitance.
 - Soutenir les membres du personnel dans leurs démarches pour prévenir, contrer et faire cesser la maltraitance, notamment pour effectuer le signalement d'une situation de maltraitance auprès du CLPQS.
 - Offrir le soutien requis aux personnes œuvrant pour l'établissement appelées à intervenir auprès de la personne maltraitée et/ou de la personne maltraitante.

- **Personnes œuvrant pour l'établissement et autres prestataires de services de santé et de services sociaux**

- Appliquer et respecter la présente politique et les procédures qui en découlent.
- Favoriser, par leurs propres attitudes et comportements, le développement d'une culture de bienveillance au sein de l'établissement.
- Repérer les indices et les situations potentielles de maltraitance (voir Annexe 6)²⁹.
- Signaler toute situation présumée ou confirmée de maltraitance dès qu'elle est repérée, détectée ou dépistée, selon la procédure de l'établissement.
- Documenter toute information relative à la détection et au dépistage de maltraitance ainsi qu'à toute situation de maltraitance présumée ou confirmée, selon la procédure de l'établissement.
- Participer au processus de vérification des faits, à l'évaluation des besoins et des capacités de la personne maltraitée ainsi qu'à l'élaboration et au suivi du plan d'intervention liés à la situation de maltraitance, le cas échéant.
- Participer, lorsque requis, aux PIC, soit dans les cas de maltraitance criminelle ou pénale.

Il est aussi suggéré que ces personnes avisent leur supérieur immédiat de toute situation de maltraitance.

- **Responsable du processus d'intervention concerté du CISSS de Lanaudière**

- Contribuer à faire connaître la procédure interne et les modalités liées au déclenchement des PIC au sein de l'établissement.
- Coordonner les PIC à l'intérieur de son établissement.
- Agir à titre de représentant désigné du PIC de l'établissement.
- Coordonner et animer des rencontres de perfectionnement des intervenants désignés du PIC du CISSS de Lanaudière.

- **Intervenants désignés du processus d'intervention concerté du CISSS de Lanaudière**

- Recevoir et traiter toute plainte et tout signalement des personnes non visées par l'application de la politique de l'établissement.
- Participer aux rencontres de perfectionnement coordonnées par le responsable du processus d'intervention concertée du CISSS de Lanaudière.
- Déclencher des interventions concertées, en recevoir le déclenchement ou en assurer le suivi principal.
- Déclencher ou recevoir le déclenchement d'un soutien-conseil (voir *Procédure sur la gestion des situations de maltraitance envers les personnes âgées et toute autre personne en situation de vulnérabilité, incluant le processus d'intervention concertée* du CISSS de Lanaudière).
- Faire le lien avec les acteurs concernés qui leur apportent l'information cruciale à la documentation de la situation de maltraitance.

²⁹ Se référer également au *Guide de référence pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées* du ministère de la Santé et des Services sociaux.

- **Comités des usagers et comités des résidents**
 - Collaborer aux activités de promotion de la politique auprès des usagers et des résidents.
 - Renseigner, accompagner ou assister les usagers ou les adultes en situation de vulnérabilité sur les ressources et les mesures qui peuvent être prises pour dénoncer et faire cesser une situation de maltraitance, notamment sur la possibilité d'effectuer une plainte ou un signalement au CLPQS.
 - Collaborer avec les membres du personnel du CISSS de Lanaudière dans la mise en place de mesures visant à prévenir, contrer et faire cesser la maltraitance.
- **Ressources intermédiaires (RI), ressources de type familial (RTF) et résidences privées pour aînés (RPA)**
 - Appliquer la présente politique et les procédures qui en découlent dans leur établissement.
 - Afficher la présente politique à la vue du public dans leur établissement.
 - Faire connaître la présente politique et les procédures qui en découlent aux usagers visés par la politique, aux membres significatifs de la famille de ces usagers et aux personnes qui œuvrent pour eux.
 - Collaborer avec les membres du personnel du CISSS de Lanaudière dans la mise en place de mesures visant à prévenir, contrer et faire cesser la maltraitance.
- **CHSLD privés et privés conventionnés**
 - Formuler toute plainte ou tout signalement concernant un cas de maltraitance dans leur établissement auprès du CLPQS du CISSS de Lanaudière³⁰.

7. Séquence et description des activités

Coordonnées de la personne responsable de la mise en œuvre de la politique (PRMOP) et du représentant désigné du PIC du CISSS pour les situations nécessitant un processus d'intervention concerté (PIC)

S'adresser au directeur de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique :

Par courriel : luttemaltraitance.cissslan@ssss.gouv.qc.ca

7.1 Modalité pour effectuer un signalement ou formuler une plainte de situation de maltraitance envers une personne aînée et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité

- **En situation d'urgence (risque sérieux de mort ou de blessures graves physiques et/ou psychologiques)**

La personne qui effectue le signalement doit contacter, sans délai, le service de police en composant le 911.

³⁰ Les CHSLD privés doivent toutefois appliquer leur propre politique concernant les cas de maltraitance.

S'il s'agit d'un cas de maltraitance criminelle ou pénale, un processus d'intervention concerté (PIC) ou un soutien-conseil (dans le cas où le consentement n'est pas obtenu) est déclenché.

- **Si la personne victime de maltraitance ne reçoit pas de services de santé ou sociaux**

La personne qui effectue le signalement ou qui souhaite formuler une plainte peut contacter :

- *La Ligne Aide Maltraitance Adultes Aînés* (1 888-489-2287 / 514 489-2287 ou <https://www.aideabusaines.ca/>);
- Un corps policier si la situation de maltraitance implique une infraction criminelle ou pénale;
- Un intervenant désigné du PIC en écrivant au représentant désigné du PIC de l'établissement à l'adresse : luttemaltraitance.cissslان@ssss.gouv.qc.ca.

- **Si la personne victime de maltraitance reçoit des services de santé et des services sociaux**

La personne qui effectue un signalement obligatoire³¹/volontaire ou qui formule une plainte doit transmettre les renseignements concernant la situation au commissaire local aux plaintes et à la qualité des services (CLPQS) par l'un des moyens suivants :

- Par écrit : en remplissant le *Formulaire de signalement d'une situation de maltraitance envers un aîné ou toute personne majeure en situation de vulnérabilité* sur la page du CLPQS, accessible sur le site Internet du CISSS de Lanaudière à l'adresse <https://www.cisss-lanaudiere.gouv.qc.ca/votre-cisss/commissaire-aux-plaintes-et-a-la-qualite-des-services/>;
- Par courriel : plaintes.cissslان@ssss.gouv.qc.ca;
- Par téléphone : 450 759-5333, poste 2133, ou le 1 800 229-1152, poste 2133.

Toutefois, avant d'effectuer un signalement volontaire, le prestataire de services de santé et de services sociaux ainsi que toute autre personne œuvrant pour l'établissement doit obtenir le consentement de la personne victime de maltraitance.

7.2 Mesures de soutien disponibles pour aider une personne à formuler une plainte ou à effectuer un signalement

Toute personne qui souhaite faire un signalement ou formuler une plainte peut obtenir de l'information sur les mécanismes ainsi que du soutien dans ses démarches auprès des personnes ou des instances suivantes :

- Un gestionnaire, le représentant désigné du processus d'intervention concerté du CISSS de Lanaudière, une personne en autorité ou toute personne œuvrant pour le CISSS de Lanaudière;

³¹ Les signalements obligatoires doivent être déposés auprès du CLPQS.

- Les comités des usagers du CISSS de Lanaudière :
 - Par téléphone : 1 833 649-5733;
 - Par courriel : voir le site Internet du CISSS de Lanaudière à l'adresse <https://www.ciass-lanaudiere.gouv.qc.ca/votre-ciass/comites-des-usagers/> pour obtenir les coordonnées de chacun.
- Le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP) de Lanaudière :
 - Par téléphone : 450 759-7700 ou 1 800 882-5622;
 - Par courriel : caaplanaudiere@qc.aira.com.

Cet organisme peut également aider à cerner l'objet de la plainte, à rédiger la plainte et à assurer un suivi des démarches, au besoin.

- Le Centre d'aide, d'évaluation et de référence en maltraitance nommé la *Ligne Aide Maltraitance Adultes Aînés* (LAMAA) (1 888-489-2287 / 514 489-2287 ou <https://www.aideabusaines.ca/>) qui a pour fonction 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 CLPQS ou un intervenant désigné PIC;
 - Effectuer, avec le consentement de la personne, un suivi afin de l'accompagner dans son cheminement ou dans ses démarches » (article 20.7 de la *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité*).

Cet organisme offre un service confidentiel et gratuit, partout au Québec, 7 jours sur 7, de 8 h à 20 h.

7.3 Suivi donné à toute plainte de maltraitance

Le CLPQS :

- Examine la plainte selon le *Règlement sur la procédure d'examen des plaintes du CISSS de Lanaudière* et transmet ses conclusions, incluant ses recommandations le cas échéant, dans un délai maximal de 45 jours suivant la réception de la plainte.
- Informe l'utilisateur ou son représentant de son droit de recours au Protecteur du citoyen et, si les motifs sont de nature pénale, de la possibilité d'adresser une demande d'application de sanctions pénales à la Direction des inspections et des enquêtes (DIE) du MSSS.

L'intervenant désigné du processus d'intervention concerté du CISSS de Lanaudière:

- Avise le responsable du processus d'intervention concerté du CISSS de Lanaudière de la réception d'une plainte le plus rapidement possible dans un délai n'excédant pas 48 heures.

Le responsable du processus d'intervention concerté du CISSS de Lanaudière :

- Avise la direction concernée de la réception d'une plainte dans un délai maximal de 72 heures.
- Applique la procédure interne en lien avec le processus d'intervention concertée. Se référer au point 7.6 de la *Procédure sur la gestion des situations de maltraitance envers les personnes âgées et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité, incluant le processus d'intervention concertée.*

7.4 Suivi donné à tout signalement de maltraitance

Se référer à la *Procédure sur la gestion des situations de maltraitance envers les personnes âgées et toute personne majeure en situation de vulnérabilité, incluant le processus d'intervention concertée.*

7.5 Insatisfaction par rapport à l'enquête ou aux mesures correctives appliquées

La personne insatisfaite peut déposer une plainte et tout employé, un grief, selon les dispositions prévues par la loi, les conventions collectives ou les procédures du CISSS de Lanaudière.

8. Révision

« L'établissement doit réviser sa politique et la soumettre au ministre de la Santé et des Services sociaux au plus tard tous les cinq ans, avant la date fixée par le ministre³². »

9. Sanctions³³

Devant un constat de maltraitance, des sanctions disciplinaires, administratives (voir annexe 4) et/ou pénales peuvent s'appliquer.

Commets une infraction et est passible d'une amende :

- Quiconque manque à son obligation de signaler un cas de maltraitance;
- Quiconque menace ou intimide une personne ou tente d'exercer ou exerce des représailles contre elle au motif qu'elle se conforme à la *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité*, qu'elle exerce un droit qui y est prévu ou qu'elle dénonce un comportement y contrevenant;
- Quiconque commet un acte de maltraitance envers un usager majeur qui est hébergé dans une installation maintenue par un établissement qui exploite un centre d'hébergement et de soins de longue durée³⁴, un usager majeur qui est pris en charge par une ressource intermédiaire ou par une ressource de type

³² *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité*, article 7.

³³ Les sanctions pénales sont tirées de *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité*, articles 21, 21.1, 22.2, 22.8.

³⁴ Y compris les CHSLD privés et privés conventionnés.

familial ou le résident d'une résidence privée pour aînés, sur les lieux d'une telle installation, ressource ou résidence;

- Un établissement, le responsable ou l'exploitant d'une ressource ou d'une résidence ou le membre de leur personnel qui commet un acte de maltraitance envers un usager ou un résident visé au paragraphe 1, alors que cet usager ou ce résident se trouve, sous la responsabilité de l'établissement, du responsable ou l'exploitant, selon le cas, à l'extérieur des lieux visés au paragraphe 1;
- Une personne qui, dans l'exercice de ses fonctions, commet un acte de maltraitance envers un usager majeur à qui elle fournit directement des services de santé ou des services sociaux à domicile pour le compte d'un établissement;
- Quiconque entre ou tente d'entraver de quelque façon que ce soit l'exercice des fonctions d'un inspecteur ou d'un enquêteur.

10. Dénonciation d'une situation de maltraitance ou infraction à la Loi

Il est possible de déposer une demande d'application de sanctions pénales en lien avec la *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité* pour une personne qui :

- estime être une personne maltraitée;
- estime qu'une personne majeure qui reçoit des services de santé ou des soins est maltraitée;
- croit 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;
- vit ou est témoin de menaces ou d'intimidation par rapport à la dénonciation d'une situation de maltraitance.

Pour ce faire, 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 CHSLD³⁵;
- d'un usager majeur pris en charge par une RI;
- d'un usager majeur pris en charge par une RTF;
- d'un résident d'une RPA;
- d'une personne majeure qui reçoit des services de santé ou des services sociaux à domicile pour le compte d'un établissement.

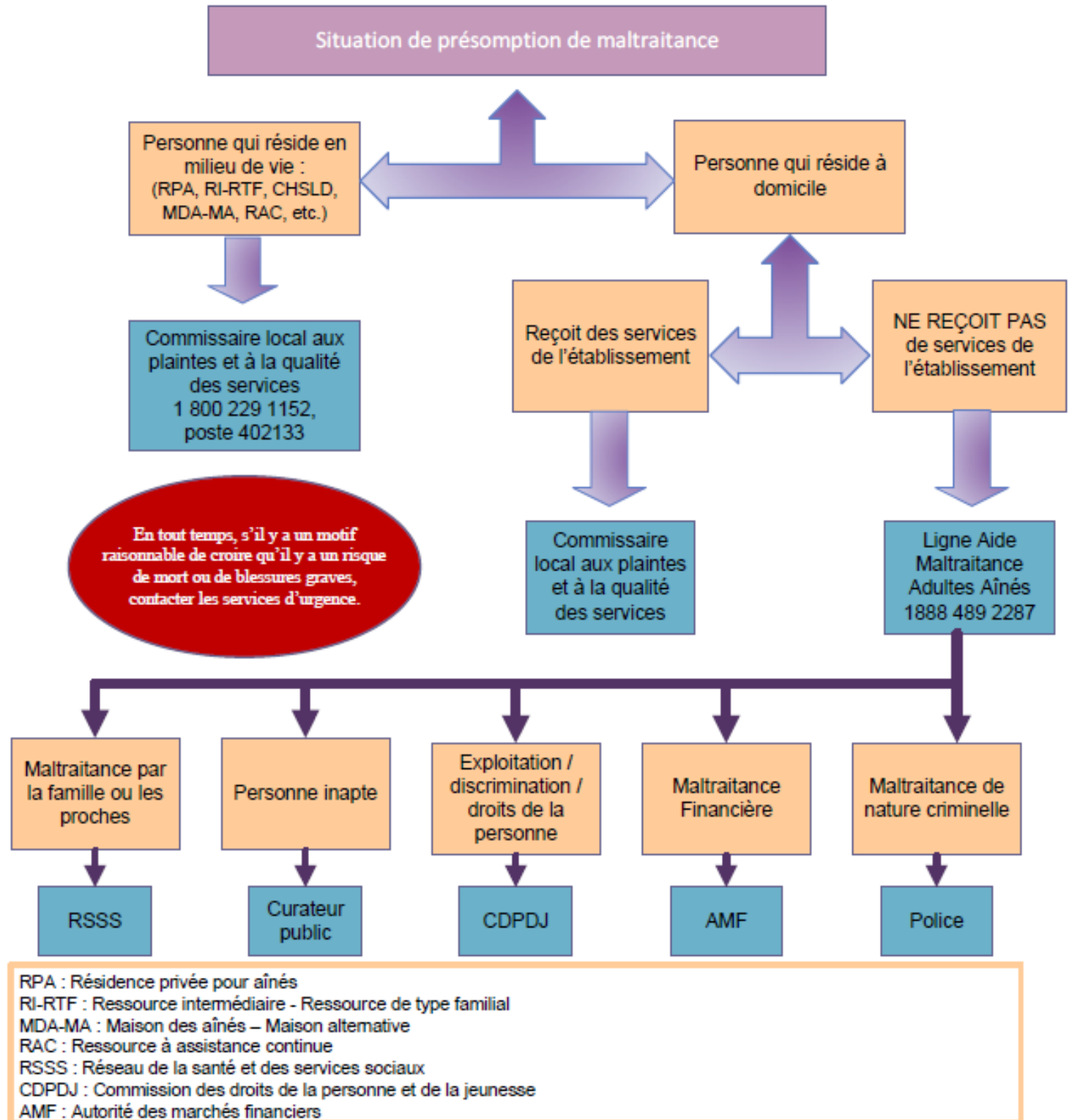
Pour déposer une demande, le demandeur doit suivre la procédure de la section *Demande d'application de sanctions pénales en lien avec la Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute personne majeure en situation de vulnérabilité* à l'adresse : <https://www.quebec.ca/gouvernement/ministere/sante-services-sociaux/coordonnees/coordonnees-supplementaires-du-ministere-de-la-sante-et-des-services-sociaux#c196959>.

³⁵ Y compris les CHSLD privés et privés conventionnés.

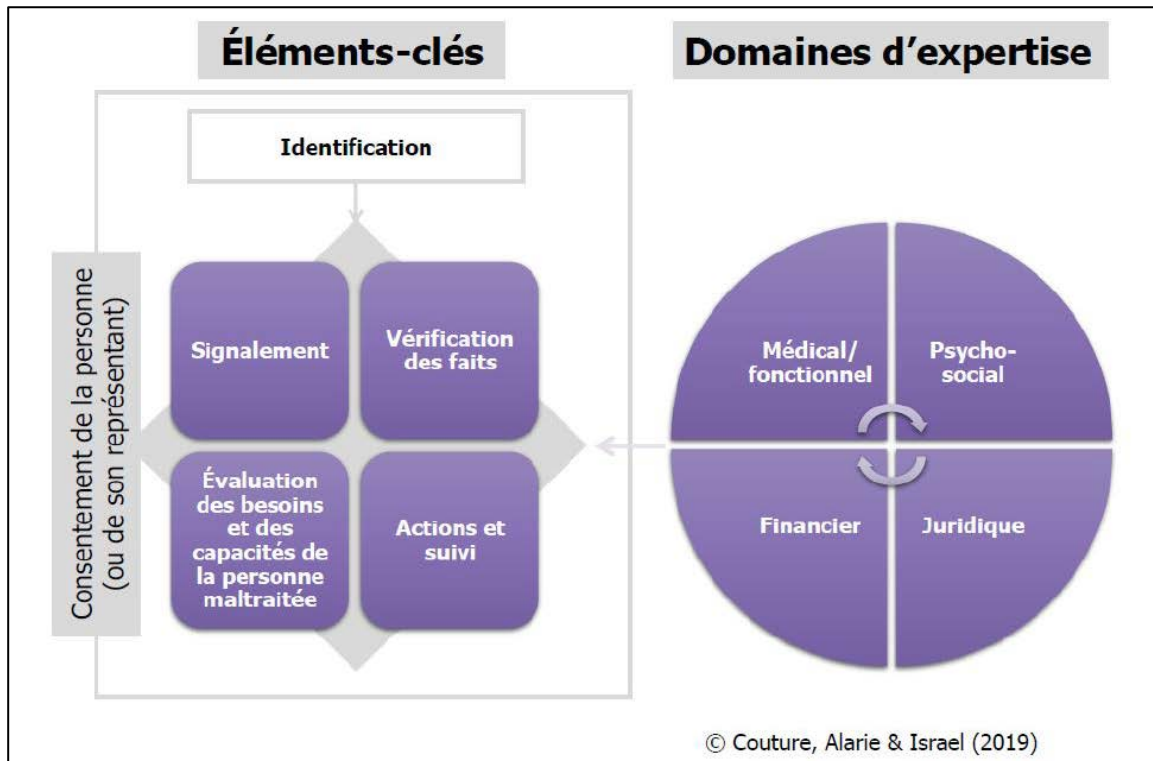
11. Références

- *Loi sur les services de santé et les services sociaux*, RLRQ, chapitre S-4.2.
- *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité*, RLRQ, chapitre L-6.3.
- MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX (2020). *Politique-cadre de lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité*.
[<https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/document-002742/>]
- MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX (2023). *Favoriser la bientraitance envers toute personne aînée, dans tous les milieux et tous les contextes – Cadre de référence*
[<https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/document-003548/>]
- MINISTÈRE DE LA FAMILLE - SECRÉTARIAT AUX AÎNÉS (2017). *Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes aînées. 2017-2022*.
[<https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/fichiers/ainee/F-5212-MSSS-17.pdf>]
- QUÉBEC (2016). *Guide de référence pour contrer la maltraitance envers les personnes aînées*. 2^e édition.
[<https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/fichiers/ainee/13-830-10F.pdf>]
- QUÉBEC (2018). *Entente-cadre nationale pour lutter contre la maltraitance envers les personnes aînées*.
[<https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/fichiers/ainee/entente-cadre-nationale.pdf>]
- *Code des professions*, RLRQ, chapitre C-26.

Cheminement des signalements de situations de maltraitance



Modèle de gestion des situations de maltraitance envers les personnes âgées^{36, 37}



³⁶ Couture, M., Alarie, M., & Israel, S. (2019). Modèle de gestion des situations de maltraitance envers les personnes âgées (3^e édition). Montréal, Centre de recherche et d'expertise en gérontologie sociale (CREGÉS), CIUSSS du Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal, 2 p.

[https://www.creges.ca/wp-content/uploads/2020/06/Modele-gestion-situations-maltraitance-personnes-ainees_3e-edition_2019.pdf]

³⁷ Cet outil, qui vise la protection des personnes âgées vulnérables, peut être appliqué plus largement à toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité.

Terminologie sur la maltraitance³⁸

Définition de la maltraitance envers les personnes âgées

« Il y a maltraitance quand un geste singulier ou répétitif, ou une absence d'action appropriée, intentionnel ou non, se produit dans une relation où il devrait y avoir de la confiance, et que cela cause du tort ou de la détresse chez une personne âgée. »

(Définition inspirée de celle de l'OMS (2002) *The Toronto Declaration on the Global Prevention of Elder Abuse*, cité dans MF (2017) *Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2017-2022*, p. 15; la notion d'intention a été ajoutée)

FORMES DE MALTRAITANCE (manifestations)

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

Négligence : Ne pas se soucier de la personne âgée, notamment par une absence d'action appropriée afin de répondre à ses besoins.

L'intention de la personne maltraitante

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

Maltraitance non intentionnelle : La personne maltraitante ne veut pas causer du tort ou ne comprend pas le tort qu'elle cause.

Attention : Il faut toujours évaluer les indices et la situation pour ne pas tirer de conclusions hâtives ou attribuer des étiquettes.

TYPES DE MALTRAITANCE (catégories)

Maltraitance psychologique

Gestes, paroles ou attitudes 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, etc.

Négligence : Rejet, indifférence, isolement social, etc.

Indices : Peur, anxiété, dépression, repli sur soi, hésitation à parler ouvertement, méfiance, interaction craintive avec une ou plusieurs personnes, idées suicidaires, déclin rapide des capacités cognitives, suicide, etc.

Attention : La maltraitance psychologique est sans doute 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

Gestes ou actions inappropriés, ou absence d'action appropriée, 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 ou de sécurité, non-assistance à l'alimentation, l'habillement, l'hygiène ou la médication lorsqu'on est responsable d'une personne en situation de dépendance, etc.

Indices : Ecchymoses, blessures, perte de poids, détérioration de l'état de santé, manque d'hygiène, attente indue pour le changement de culotte d'aisance, affections cutanées, insalubrité de l'environnement de vie, atrophie, 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 au niveau psychosocial.

Maltraitance sexuelle

Gestes, actions, paroles ou attitudes à connotation sexuelle non consentis, qui portent atteinte au bien-être, à l'intégrité sexuelle, à l'orientation sexuelle ou à l'identité de genre.

Violence : Propos ou attitudes suggestifs, blagues ou insultes à connotation sexuelle, propos homophobes, biphobes ou transphobes, 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, non-respect de l'orientation sexuelle ou de l'identité de genre, 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.

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

³⁸ Tiré de la *Politique-cadre de lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité*, p. 36 et 37 [<https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/document-002742/>]
© Pratique de pointe pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées du CIUSSS du Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal; Ligne Aide Abus Aînés; Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées; ministère de la Famille, Secrétariat aux Aînés, gouvernement du Québec, 2017.

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, usurpation d'identité, etc.

Négligence : Ne pas gérer les biens dans l'intérêt de la personne ou ne pas fournir les biens nécessaires lorsqu'on en a la responsabilité; 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 affecter la santé physique ou psychologique de la personne âgée en influençant sa capacité à assumer ses responsabilités ou à combler ses besoins.

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, de prendre des risques, de recevoir des appels téléphoniques ou de la visite, de pratiquer sa religion, de vivre son orientation sexuelle, etc.

Négligence : Non-information ou mésinformation sur ses droits, ne pas porter assistance dans l'exercice de ses droits, non reconnaissance de ses capacités, etc.

Indices : Entrave à la participation de la personne âgée dans les choix et les décisions qui la concernent, non-respect des décisions prises par la personne âgée, réponses données par un proche à des questions qui s'adressent à la personne âgée, restriction des visites ou d'accès à l'information, isolement, plaintes, 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. La personne inapte conserve tout de même des droits, qu'elle peut exercer dans la mesure de ses capacités.

Maltraitance organisationnelle

Toute situation préjudiciable créée ou tolérée par les procédures d'organisations (privées, publiques ou communautaires) responsables d'offrir des soins ou des services de tous types, qui compromet l'exercice des droits et libertés des personnes.

Violence : Conditions ou pratiques organisationnelles qui entraînent le non-respect des choix ou des droits des personnes (services offerts de façon brusque, etc.), etc.

Négligence : Offre 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 induue avant que la personne reçoive un service*, détérioration de l'état de santé (plaies, dépression, anxiété, etc.), plaintes, etc.

Attention : Nous devons demeurer attentifs à l'égard des lacunes des organisations qui peuvent brimer les droits des personnes qui reçoivent des soins ou des services ou entraîner des conditions qui nuisent au travail du personnel chargé de prodiguer ces soins ou ces services.

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 normes sociales en raison de l'âge, réduction de l'accessibilité à certaines ressources, préjugés, infantilisation, mépris, etc.

Négligence : Indifférence à l'égard des pratiques ou des propos âgistes lorsque nous en sommes témoin, etc.

Indices : Non-reconnaissance des droits, des compétences ou des connaissances, utilisation d'expressions réductrices ou infantilisantes, etc.

Attention : Nous sommes tous influencés, à divers degrés, par les stéréotypes négatifs et les discours qui sont véhiculés au sujet des personnes âgées. Ces « prêt-à-penser » fournissent des raccourcis erronés à propos de diverses réalités sociales qui peuvent mener à des comportements maltraitants.

Annexe 4

Exemples de sanctions

Exemples de sanctions pouvant être appliquées par l'établissement devant un constat de maltraitance³⁹ :

Employés	Mesures disciplinaires : avertissement, lettre au dossier, suspension ou congédiement.
Membres du 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.
Sages-femmes	Mesures disciplinaires : réprimande, modification ou privation de l'un ou de plusieurs des droits prévus au contrat ou résiliation de ce contrat.
Cadres intermédiaires, cadres supérieurs et hors cadres	Mesures disciplinaires : congédiement, non-réengagement, résiliation d'engagement, suspension sans solde ou rétrogradation.
RI/RTF	Non-renouvellement ou résiliation de l'entente spécifique ou particulière.
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 l'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 : nommer des 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, il peut y avoir poursuite devant le tribunal des droits de la personne qui peut rendre toutes les décisions et les ordonnances de procédures et de pratiques 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. Des poursuites pénales ou criminelles peuvent également être engagées. À titre d'exemple, peut être reconnu « coupable de négligence criminelle quiconque : a) soit en faisant quelque chose; b) 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 ⁴⁰ . »

Annexe 5

³⁹ Source : *Outil de soutien à la révision des politiques de lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne en situation de vulnérabilité*. 2020. CIUSSS du Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal. p. 46 et 47. Se référer également aux sanctions prévues par la *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité*.

⁴⁰ Code criminel (L.R.C. (1985), ch. C-46), article 219.

Rôles et responsabilités des intervenants désignés partenaires au processus d'intervention concerté⁴¹ (à titre d'exemple et non prescriptifs)

Le policier peut :

- Procéder à la réception de la plainte et à la création d'un dossier opérationnel.
- Assurer la sécurité de la personne aînée (ou majeure en situation de vulnérabilité) et demander des ordonnances préventives, s'il y a lieu.
- Transmettre le dossier à un autre intervenant ou à un autre organisme.
- Procéder à l'enquête, recueillir les témoignages et les éléments de preuve.
- Appliquer les mesures transitoires et d'urgence (libération sous conditions, etc.).
- Rencontrer la victime, avec un intervenant s'il y a lieu, pour obtenir une déposition écrite ou vidéo, pour préciser les circonstances de la situation de maltraitance qui constitue un délit criminel ou pénal ainsi que pour s'assurer de sa sécurité et la référer aux organismes d'aide et de soutien selon le besoin.
- Rencontrer des témoins et recueillir leur déposition.
- Procéder à la collecte et à la conservation des éléments de preuve en utilisant divers outils d'enquêtes.
- Soumettre la preuve au directeur des poursuites criminelles et pénales (DPCP) ou demander d'intenter des poursuites criminelles, pénales ou des conditions de remise en liberté, s'il y a lieu.
- Maintenir un lien avec la victime jusqu'à la fin des procédures judiciaires, s'il y a lieu.

L'intervenant social peut :

- Intervenir en situation de crise et voir à l'application de mesures d'urgence, au besoin et sur demande.
- Effectuer une première exploration ou évaluation de la situation.
- Évaluer le fonctionnement social de la personne aînée.
- Évaluer le profil de la personne maltraitante.
- Évaluer la relation entre la personne aînée et la personne maltraitante.
- Estimer la dangerosité de la situation et adapter l'intensité des interventions selon les facteurs de vulnérabilité de la personne maltraitée, les facteurs de risque chez la personne maltraitante et les facteurs environnementaux.
- En tout temps, si l'estimation de la dangerosité révèle un danger grave et imminent, appliquer des mesures d'urgence.

Le procureur aux poursuites criminelles et pénales peut :

- Si la situation l'exige, obtenir des ordonnances préventives (engagement de ne pas troubler l'ordre public, etc.).
- Conseiller les policiers et les personnes responsables de l'application des lois relativement à tous les aspects d'une enquête ou d'une poursuite en matière criminelle ou pénale.

La Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse peut :

⁴¹ Source : MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX (2019). *Guide d'implantation des processus d'intervention concertés pour lutter contre la maltraitance envers les personnes aînées.*

- Selon le contexte, établir un filet de sécurité autour de la victime en intervenant rapidement dès qu'une dénonciation ou une plainte est reçue et en exerçant le recours prévu à l'article 81 xxv de la Charte des droits et libertés de la personne (RLRQ, chapitre C-12), notamment lorsqu'elle a des raisons de croire que la vie, la santé ou la sécurité d'une personne visée par un cas d'exploitation est menacée.
- Signaler au Curateur public du Québec tout besoin de protection que la Commission estime être de la compétence de celui-ci, dès qu'elle en a connaissance dans l'exercice de ses fonctions.
- Valider si la situation peut constituer un cas de violation du droit à la protection contre l'exploitation des personnes âgées ou handicapées au sens de l'article 48 de la Charte des droits et libertés de la personne.

Le Curateur public du Québec peut :

- Recevoir les signalements d'une tierce personne concernant une situation de maltraitance d'une personne inapte (de fait) sous régime de protection, dont le mandat de protection a été homologué ou dont l'inaptitude a été constatée à la suite d'une évaluation médicale.
- Demander au RSSS d'évaluer l'inaptitude et le besoin de protection d'une personne.
- S'assurer que la personne représentée obtient les soins de santé et les services sociaux dont elle a besoin.
- Enquêter, de sa propre initiative ou sur demande, lorsqu'il reçoit un signalement concernant une situation de maltraitance d'une personne inapte sous régime de protection ou dont le mandat de protection a été homologué.

L'Autorité des marchés financiers peut :

- Intervenir lorsque la maltraitance financière est commise par un acteur du secteur financier soumis à son encadrement. Il peut entreprendre les procédures nécessaires à l'imposition de mesures de sauvegarde urgentes comme une interdiction d'opération sur valeurs, au blocage des fonds de manière préventive, à l'administration provisoire, à l'imposition du retrait, de la suspension ou de la restriction des droits de pratique, etc.
- Rencontrer des investisseurs victimes afin de recueillir les faits ayant donné lieu à l'institution d'une enquête.
- Assurer la conservation des documents papier et électroniques obtenus en cours d'enquête.
- Rédiger des rapports d'enquête en exposant les points importants, en présentant et en analysant des documents pertinents et identifier les infractions pénales qui peuvent avoir été commises.
- Amorcer les recommandations concernant l'interdiction d'opérations sur valeurs, la signature d'ordonnance de blocage, la prise de procédures en injonction et le dépôt de plaintes en matière pénale, dans le but d'intervenir rapidement pour protéger les intérêts des investisseurs.
- Maintenir un contact avec les victimes.

Annexe 6

Exemple d'indices de présence de maltraitance chez la personne

aînée ou toute personne en situation de vulnérabilité⁴²

Type de maltraitance	Indices observables
Maltraitance physique	Blessures inexplicables, manque de correspondance entre les blessures et les explications (réponses évasives ou défensives), ecchymoses, grand nombre d'incidents et d'accidents, peur, tremblement, isolement, réticence à recevoir des soins, difficulté à voir la personne aînée seule, absence ou bris de lunettes et prothèses dentaires, sur-médication ou sous-médication, manque d'hygiène, malnutrition, déshydratation, perte de poids inexplicable, apparence physique négligée (ongles longs, cheveux mal entretenus, etc.), vêtements souillés ou inappropriés pour la saison, maladie physique mal contrôlée, anxiété et angoisse en présence de la personne maltraitante, symptômes dépressifs, agitation, etc.
Maltraitance sexuelle	Sentiment de honte, repli sur soi, peur, changement de comportement, angoisse ou agressivité au moment des soins d'hygiène ou du changement de vêtements, infections ou plaies aux organes génitaux, douleurs abdominales, désinhibition sexuelle, insomnie, anxiété, symptômes dépressifs, agitation, questionnement de la personne aînée maltraitée sur les pratiques sexuelles de son conjoint ou de sa conjointe, etc.
Maltraitance psychologique	Peur, culpabilité, repli sur soi, faible estime de soi, nervosité apparente en présence de la personne maltraitante, symptômes dépressifs, confusion ou symptômes d'atteintes cognitives non diagnostiquées, hyperactivité ou hypoactivité, manque d'attention et d'interaction sociale, sécurité insuffisante, milieu de vie non adapté à la condition de la personne, apathie, culpabilité excessive, troubles du sommeil, troubles de la mémoire, changement de comportement, etc.

Type de maltraitance	Indices observables
----------------------	---------------------

⁴² Source : MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX (2016). *Guide de référence - Pour contrer la maltraitance envers les personnes aînées*

<p>Maltraitance matérielle ou financière</p>	<p>Fonds insuffisants pour payer les factures, perte de contrôle sur les finances, disparition de documents liés aux avoirs de la personne, niveau de vie ou services inappropriés malgré des revenus suffisants, disparition d'objets, anxiété lorsqu'on questionne la personne relativement à la gestion de ses avoirs, prêts à des tiers, transactions inhabituelles dans les comptes bancaires, signatures suspectes sur les chèques ou d'autres documents, changement d'institution financière, endettement inexplicé, changement dans les placements (transactions inhabituelles, rachats massifs ou multiplication des transactions), visite régulière d'un proche à l'occasion de la réception des revenus mensuels, changement soudain de la procuration ou du testament, changement de bénéficiaire dans une police d'assurance-vie, vente de biens, biens personnels ou argent qui ont disparu, etc.</p>
<p>Violation des droits</p>	<p>Insécurité, difficulté à prendre une décision, privation de relation sociale, refus de fréquenter une ressource, nonaccès aux documents légaux, aliénation familiale et sociale, isolement, dénigrement, difficulté pour la personne aînée à rester seule en présence de tiers sans la présence de la personne maltraitante qui tente de contrôler la situation (répond à la place de la personne aînée et ne permet pas de vie privée), contrôle des fréquentations (répond au téléphone à sa place en affirmant que la personne dort, renvoi des amis venus visiter la personne...), etc.</p>
<p>Maltraitance organisationnelle</p>	<p>Réduction de la personne à un numéro, prestation de soins ou de services selon des horaires plus ou moins rigides, attente indue pour recevoir un service, détérioration de l'état de santé (plaies, dépression, anxiété, etc.), plaintes, etc.</p>
<p>Âgisme</p>	<p>Langage infantilisant envers la personne aînée, non-reconnaissance des savoirs ou des compétences, exclusion sociale, rejet des idées et du point de vue, honte, culpabilité de ne pas être « à la hauteur », faible estime de soi, insécurité, etc.</p>

**Centre intégré
de santé
et de services sociaux
de Lanaudière**

Québec 