

<p><b>POL-03-329</b></p> <p>Ancien numéro : POL_2018-133.D</p>	<p><b>Lutte contre la maltraitance envers une personne âgée et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité</b></p>	
<p><b>Direction responsable :</b> Direction générale adjointe aux programmes sociaux et de réadaptation</p>	<p><b>En vigueur le :</b> 24 octobre 2018</p>	
<p><b>Adoptée par :</b> Comité de direction Conseil d'administration</p>	<p><b>Révisée le :</b> 20 mars 2024</p>	
<p><b>Référence(s) :</b> Voir : <a href="#">Références</a></p>		

## TABLE DES MATIÈRES

1.	Contexte et définition.....	3
1.1.	Contexte.....	3
1.2.	Définition.....	3
2.	Principes.....	5
2.1.	Principes directeurs du CISSS de Chaudière-Appalaches en matière de maltraitance.....	5
2.2.	Valeurs du CISSS de Chaudière-Appalaches.....	5
3.	Objectifs.....	6
4.	Personnes visées.....	7
5.	Prévention.....	7
5.1.	Sensibilisation et information.....	7
5.2.	Formation.....	9
6.	Gestion des signalements et des plaintes de maltraitance.....	9
6.1.	La notion de consentement.....	10
6.2.	Éléments clés (5) du continuum de gestion des situations de maltraitance.....	10
6.2.1.	Identification des situations de maltraitance.....	10
6.2.2.	Plainte et signalement.....	11
6.2.3.	Vérification des faits entourant les situations de maltraitance.....	16

6.2.4. Évaluation des besoins et des capacités de la personne ayant subi de la maltraitance ..	17
6.2.5. Actions et suivis de la situation de maltraitance .....	18
7. Application de la politique aux ressources intermédiaires, aux ressources de type familial, aux résidences privées pour aînés et à tout autre prestataire de soins de santé et de services sociaux ....	22
8. Rôles et responsabilités .....	23
9. Promotion et diffusion .....	30
10. Évaluation et révision .....	30
Annexe I : Trajectoires de signalement obligatoire et volontaire des situations de maltraitance .....	32
Annexe II : Aide-mémoire pour la vérification des faits.....	34
Annexe III : Rôles des signataires de l'Entente-cadre du PIC .....	35
Annexe IV : Rôles et responsabilités des représentants désignés et des intervenants désignés du PIC ...	37
Annexe V : Algorithme décisionnel du commissaire aux plaintes et à la qualité des services (CPQS) pour tout signalement de situations de maltraitance envers un usager .....	38
Annexe VI : Personnes responsables de la mise en œuvre de la politique de lutte contre la maltraitance envers une personne aînée et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité .....	39
Références.....	40

# 1. Contexte et définition

## 1.1. Contexte

La *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité* (ci-après « Loi 6.3 ») a été adoptée le 30 mai 2017 puis modifiée en 2020 et 2022. Elle a comme objectif de prévenir et de lutter contre la maltraitance et de renforcer la surveillance de la qualité des services de santé et services sociaux. Elle impose à tout établissement l'obligation de se doter d'une politique et de mettre en œuvre celle-ci, en facilitant l'identification, le signalement ainsi que la prise en charge précoce de toutes les situations de maltraitance dans le but de les faire cesser ou d'en minimiser les conséquences. La politique se doit aussi de prévoir la mise en place d'un processus d'intervention concernant la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité.

Reconnaissant la maltraitance comme inacceptable, le président-directeur général et l'ensemble du comité de direction du Centre intégré de santé et de services sociaux de Chaudière-Appalaches (ci-après nommé « CISSS de Chaudière-Appalaches » ou « CISSS-CA ») s'engagent à prévenir et à lutter rigoureusement contre la maltraitance et à faire la promotion d'une culture de bientraitance au sein de l'organisation. En plus de faciliter la compréhension et l'application de la Loi 6.3, la présente politique vise à confirmer et à définir la nature de cet engagement. Pour ce faire, la politique propose :

- Les lignes directrices en matière de prévention de la maltraitance et de gestion des situations de maltraitance présumées ou confirmées;
- La responsabilité des acteurs concernés dans la prévention et la lutte à la maltraitance;
- Les pratiques, procédures et moyens nécessaires pour soutenir la gestion des situations de maltraitance présumées ou confirmées, lesquels sont cohérents avec la promotion d'une culture bientraitante.

## 1.2. Définition

Essentielles à la compréhension et à l'implantation de la présente politique, rappelons les principales définitions issues de la Loi 6.3 :

**Blessures graves** : toute blessure physique ou psychologique qui nuit d'une manière importante à l'intégrité physique, à la santé ou au bien-être d'une personne ou d'un groupe de personnes identifiable<sup>1</sup>. Par exemple, l'endettement ou la difficulté à subvenir aux besoins de base peuvent être des conséquences liées à la maltraitance financière et générer beaucoup de détresse pour la personne. Ainsi, elles peuvent être considérées comme des blessures psychologiques graves.

**Établissement** : un établissement au sens de la Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS), soit l'entité juridique qui est titulaire d'un permis délivré par le ministre de la Santé et des Services sociaux et qui exerce des activités propres à la mission de l'un ou de plusieurs des centres suivants : centre d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD), maison des aînés et alternatives (MDAA), centre local de services communautaires (CLSC), centre de protection de l'enfance et de la jeunesse (CPEJ), centre de réadaptation (CR) et centre hospitalier (CH)<sup>2</sup>.

---

<sup>1</sup> Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité, L.Q. 2023, c. III, art. 20.1.

<sup>2</sup> Gouvernement du Québec (2017). Glossaire – Définition de termes relatifs au réseau de la santé et des services sociaux.

**Enjeu éthique** : situation qui compromet le respect de valeurs comme l'autonomie, la bienveillance, la dignité, l'égalité, l'équité et la justice<sup>3</sup>.

**Maltraitance** : un geste singulier ou répétitif, ou un défaut d'action appropriée, qui se produit dans une relation où il devrait y avoir de la confiance et qui cause, intentionnellement ou non, du tort ou de la détresse à une personne<sup>4</sup>. La maltraitance peut prendre deux formes : la violence ou la négligence. Les types de maltraitance incluent : maltraitance physique, âgisme, maltraitance psychologique, maltraitance matérielle ou financière, violation des droits, maltraitance sexuelle et maltraitance organisationnelle<sup>5</sup>.

**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<sup>6</sup>.

Même si elle est légalement apte à défendre ses droits et à protéger ses intérêts, une personne vulnérable n'est pas toujours en mesure de le faire. Le contexte, les liens affectifs et l'environnement social sont à considérer dans l'évaluation de la vulnérabilité.

**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 du CISSS de Chaudière-Appalaches<sup>7</sup>.

**Personnel administratif et de soutien œuvrant pour l'établissement** : toute personne physique qui est employée par le CISSS de Chaudière-Appalaches et qui fournit des services indirects à une personne pour le compte du CISSS de Chaudière-Appalaches, à titre d'exemple, un préposé à l'entretien ménager, un technicien informatique ou un agent de gestion du personnel.

**Prestataire de soins 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<sup>8</sup>, 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<sup>9-10</sup>.

**Signalement** : action de transmettre verbalement ou par écrit des renseignements relatifs à la situation (présumée ou confirmée) de maltraitance aux personnes désignées, par exemple le commissaire aux plaintes et à la qualité des services (CPQS)<sup>11</sup>.

**Usager** : personne qui reçoit des soins ou des services du CISSS de Chaudière-Appalaches ou d'une personne qui fournit directement des soins ou des services à une personne pour le compte du CISSS de Chaudière-Appalaches<sup>12</sup>.

<sup>3</sup> Drolet, M.-J., Duguay, I., Pinard, C., Cadieux Genesse, J., Gueret, O., et Lord, M.-M. (2022). Guide de réflexion éthique pour contrer la maltraitance organisationnelle dans les ressources d'hébergement publiques et privées du Québec. Réseau FADOQ et UQTR

<sup>4</sup> Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité, L.Q. 2023, c. I, art. 2.

<sup>5</sup> Gouvernement du Québec (2022). Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2022-2027, p. 9 à 12.

<sup>6</sup> Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité, L.Q. 2023, c. I, art. 2.

<sup>7</sup> Ibid.

<sup>8</sup> Noter les organismes communautaires qui sont financés par le Programme de soutien aux organismes communautaires (PSOC) ne sont pas considérés comme offrant des services pour le compte de l'établissement et ne répondent donc pas à la définition de prestataires de services de santé et de services sociaux au sens de la Loi 6.3.

<sup>9</sup> Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité, L.Q. 2023, c. I, art. 2.

<sup>10</sup> Cela inclut tout organisme visé par une entente avec un établissement ayant pour objet la dispensation, pour le compte de cet établissement, de certains services de santé ou services sociaux requis par un ou plusieurs usagers de cet établissement.

<sup>11</sup> Gouvernement du Québec (2020). Politique-cadre de lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité, p.12.

Pour une terminologie complète en matière de maltraitance, consulter l'[aide-mémoire produit par le Centre d'expertise et de recherche en gérontologie sociale \(CREGÉS\), en collaboration avec la Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées, du ministère de la Famille, du Secrétariat aux Aînés et du Gouvernement du Québec.](#)

## 2. Principes

### 2.1. Principes directeurs du CISSS de Chaudière-Appalaches en matière de maltraitance

- **Respect des droits et des besoins des usagers** : respecter les droits des usagers tels qu'ils sont décrits dans la LSSSS ainsi que les droits et libertés protégés par la *Charte des droits et libertés de la personne* et satisfaire leurs besoins par des soins et des services de qualité et sécuritaires, conformément aux valeurs organisationnelles.
- **Proactivité** : adopter une attitude de vigilance à l'égard des facteurs de risque et des indices de maltraitance et aborder le problème ouvertement, en toute franchise et avec transparence. On peut aussi considérer la proactivité sous l'angle de l'approche d'amélioration continue. L'amélioration continue peut avoir un grand potentiel pour prévenir la maltraitance, notamment organisationnelle. Par des réflexions en amont et en aval, il est possible de repérer des opportunités d'amélioration dans un ensemble de causes structurelles<sup>13</sup>.
- **Diligence** : signaler ou divulguer tout indice ou indicateur de maltraitance dans un court délai tout en étant adapté à la situation et appliquer efficacement les mesures permettant d'assurer le respect de la présente politique.
- **Mesures de soutien à l'utilisateur et à ses proches** : prioriser la mise en place de mesures de soutien auprès de l'utilisateur et de ses proches, comme prévu au *Règlement portant sur la divulgation de l'information nécessaire à un usager à la suite d'un accident et mesure de soutien*.
- **Confidentialité** : s'assurer que toute personne impliquée dans le processus de signalement et de gestion d'une situation présumée ou confirmée de maltraitance s'engage à la confidentialité des renseignements permettant d'identifier une personne qui effectue un signalement, sauf dans le cas d'une exception prévue à la Loi 6.3, et qu'elle s'engage à la confidentialité des renseignements personnels de l'utilisateur, en suivant les règles usuelles de confidentialité<sup>14</sup>.
- **Responsabilité** : demander la vigilance de l'ensemble des acteurs concernés par la présente politique afin que chacun contribue selon son rôle ou son expertise, à la prévention et à la gestion des situations de maltraitance, en vue de les faire cesser et développer la compétence éthique face à autrui et la capacité de répondre de la « justesse » de ses décisions dans les circonstances<sup>15</sup>.

### 2.2. Valeurs du CISSS de Chaudière-Appalaches

- **Humanisme** : L'unicité de chaque personne est reconnue, ainsi que sa dignité et son intégrité. Pour cette raison, l'ouverture à l'autre et l'écoute représentent la base du comportement bienveillant, tout en favorisant l'autodétermination de chaque individu et en encourageant le pouvoir d'agir en faisant preuve de :

---

<sup>12</sup> *Ibid.*, p.4.

<sup>13</sup> Drolet, M.-J., Duguay, I., Pinard, C., Cadieux Genesse, J., Gueret, O., et Lord, M.-M. (2022). Guide de réflexion éthique pour contrer la maltraitance organisationnelle dans les ressources d'hébergement publiques et privées du Québec. Réseau FADOQ et UQTR.

<sup>14</sup> Direction des ressources informationnelles et de la gestion de l'information (2017). Politique de sécurité de l'information du CISSS de Chaudière-Appalaches, Centre intégré de santé et de services sociaux de Chaudière-Appalaches.

<sup>15</sup> Legault, G. A. (1999). Professionnalisme et délibération éthique. Québec, Presses de l'Université de Québec, 290 p.

- **Dignité** : reconnaître la personne comme un sujet à respecter tel qu'il est, avec ses croyances, son origine ethnoculturelle, son âge, son état physique et mental, son orientation sexuelle, son identité de genre, sa condition sociale, son état civil et ses caractéristiques personnelles. Ainsi, indépendamment de ses valeurs, ses choix, son âge, de son aptitude à gérer ses biens ou à prendre soin de sa personne ou de sa situation de vie, la personne touchée par une situation de maltraitance est traitée avec respect.
- **Bienveillance** : 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 environnement<sup>16</sup>.
- **Autodétermination** : impliquer, sauf dans le cas d'une exception prévue par la Loi 6.3, la personne touchée par une situation de maltraitance dans le processus de gestion et de résolution afin de maintenir, développer ou améliorer sa capacité à prendre des décisions. Son consentement doit être avant la prestation de tout soin ou de tout service, mais aussi dans toutes les étapes du processus, conformément à la reconnaissance de ses droits.
- **Collaboration** : La collaboration appelle à travailler ensemble avec les usagers et les partenaires en complémentarité, au-delà des différences, en priorisant la cohésion et la coresponsabilité des parties.

En cohérence avec la notion de travail concerté, le principe de délibération comme l'action de discuter, d'écouter, d'examiner dans le respect les idées proposées, de réfléchir ensemble, de chercher à comprendre à plusieurs et d'identifier des pistes de solution à un problème et des réponses à des questions est aussi à valoriser.

- **Équité** : L'équité est l'adaptation et la distribution juste des ressources, avec souplesse et en cohérence avec les besoins individuels et collectifs par différents mécanismes de prévention et de gestion des situations de maltraitance.

### 3. Objectifs

La politique a comme objectif principal de prévenir et de lutter contre la maltraitance en prescrivant les orientations, les stratégies et les mesures mises en place pour y parvenir. Elle prend son assise dans la Loi 6.3 et elle est rédigée selon les attendus de la Direction adjointe de la bienveillance et de la lutte contre la maltraitance du ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS).

Plus précisément, elle vise à :

- Assurer la sécurité, le bien-être et la qualité de vie des usagers par la promotion d'environnements de soins et de travail respectueux, sécuritaires et bienveillants;
- Informer et outiller les personnes œuvrant pour l'établissement quant aux principes, valeurs et normes légales devant être considérées au cas par cas dans les situations de maltraitance, incluant les obligations et l'importance de signaler les situations de maltraitance;

<sup>16</sup> Gouvernement du Québec (2023). Favoriser la bienveillance envers toute personne aînée, dans tous les milieux et tous les contextes – Cadre de référence.

- Permettre l'identification et la prise en charge rapide<sup>17</sup> et efficace des situations de maltraitance pour une diminution des conséquences néfastes et des risques de récidives;
- Soutenir le signalement, la déclaration et la divulgation des situations (en tant que témoin, de personne œuvrant pour l'établissement, de bénévole ou de proche, par exemple) ainsi que le dépôt de plaintes (usager ou son représentant en vertu de l'art. 12 de la LSSSS) auprès du commissaire aux plaintes et à la qualité des services (CPQS);
- Développer la capacité du personnel à repérer un enjeu éthique, à analyser la situation et à poser les actions appropriées (compétence éthique) et soutenir la création d'espaces de dialogue permettant la délibération collective et la concertation.

## 4. Personnes visées

La présente politique s'applique à :

- Toute personne œuvrant pour le CISSS de Chaudière-Appalaches, incluant le personnel administratif et de soutien, et tout prestataire de soins de santé et de services sociaux (ce qui inclut les ressources intermédiaires, les ressources de type familial, les résidences privées pour aînés, ainsi que les organismes communautaires, les entreprises d'économie sociale et tout autre organisme, société ou personne auxquelles l'établissement recourt pour la prestation de ses services, notamment par entente visée à l'article 108 ou 108.1 de la LSSSS).

Et vise les clientèles visées suivantes :

- Toute personne aînée qu'elle soit en situation de vulnérabilité ou non, qui répond ou non à la définition d'usager du CISSS de Chaudière-Appalaches.
- Toute personne majeure en situation de vulnérabilité qui répond ou non à la définition d'usager du CISSS de Chaudière-Appalaches.

## 5. Prévention

La prévention en matière de maltraitance est un ensemble de mesures visant à créer dans les installations du CISSS de Chaudière-Appalaches et les milieux de vie de son territoire, un climat où les personnes concernées se sentiront plus à l'aise de briser le silence et de poser les gestes nécessaires afin que cessent les situations de maltraitance<sup>18</sup>. L'acquisition d'attitudes et de comportements respectueux et bienveillants est incontournable en matière de prévention. La bienveillance fait la promotion d'attitudes et de comportements positifs et respectueux des choix et des préférences de la personne aînée ou de la personne majeure en situation de vulnérabilité. Elle représente donc un levier complémentaire dans la lutte contre la maltraitance et peut prévenir son apparition.

### 5.1. Sensibilisation et information

La sensibilisation en matière de maltraitance vise par diverses stratégies à démystifier et à renseigner sur le phénomène, sur l'existence de ressources, de recours et de soutien pour prévenir, gérer la maltraitance et y mettre fin (voir le [Tableau 1](#)). Elle vise également à promouvoir la bienveillance.

Pour obtenir du soutien et des références à propos de situations spécifiques de maltraitance envers les aînés et toutes autres personnes majeures en situation de vulnérabilité ou pour trouver de l'information, la

<sup>17</sup> Sans prescrire de délai fixe, la rapidité attendue doit être modulée en fonction de la gravité de la situation.

<sup>18</sup> Gouvernement du Québec (2022). Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes aînées 2022-2027.

population, les professionnels et les gestionnaires peuvent consulter la Ligne Aide Maltraitance Adultes Aînés (LAMAA) au **1 888 489-ABUS (2287)** ou sur le site [www.aideabusaines.ca](http://www.aideabusaines.ca) pour :

- Obtenir des informations ou du soutien;
- Bénéficier d'une écoute active;
- Être accompagné dans l'évaluation de la situation décrite et de son niveau de risque;
- Connaître les ressources disponibles et les recours possibles;
- Être dirigé vers les intervenants les plus aptes à leur venir en aide, dont le CPQS ou un intervenant désigné (voir Processus d'intervention concertés (PIC) à la section 7.2.5);
- Recevoir sous réserve du consentement, un suivi dans son cheminement ou ses démarches.

La LAMAA offre un service de consultation destiné spécifiquement aux intervenants et professionnels dans le but de leur offrir un soutien optimal dans l'intervention auprès de la personne qui vit ou semble vivre une situation de maltraitance, ou de son entourage.

**Tableau 1 : Exemples non exhaustifs d'activités de sensibilisation et d'information mises en place pour prévenir la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité**

Usagers résidents en CHSLD, MDAA, RI, RTF et RPA, ainsi que les proches et visiteurs	Personnes œuvrant pour le CISSS-CA et partenaires	Population
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Transmission d'information générale lors des processus d'accueil</li> <li>• Remise d'un guide (pochette d'accueil) pour démystifier la maltraitance, informer sur les ressources et les recours</li> <li>• Remise d'un dépliant sur l'utilisation des mécanismes de surveillance en CHSLD<sup>19</sup></li> <li>• Tenues d'activités thématiques et de sensibilisation (ex. semaine des droits des usagers, journée mondiale de lutte contre la maltraitance des personnes aînées – 15 juin)</li> <li>• Publication d'articles de sensibilisation dans les journaux et revues internes               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Disponibilité et affichage de matériel</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formation obligatoire de base à l'embauche</li> <li>• Promotion de la politique, ainsi que de toute autre documentation complémentaire jugée pertinente lors de l'orientation du personnel</li> <li>• Obligation pour les RI, RTF et RPA de s'approprier et d'appliquer la présente politique</li> <li>• Offre de sessions de sensibilisation et de conférences</li> <li>• Publication d'articles de sensibilisation dans les journaux internes et les réseaux sociaux</li> <li>• Disponibilité et affichage de matériel promotionnel</li> <li>• Mise à jour régulière des informations disponibles sur l'intranet des employés</li> <li>• Campagne promotionnelle sur le signalement obligatoire</li> <li>• Possibilité de participer à des délibérations avec ou sans le soutien du Bureau de l'éthique ou à des comités réflexifs suite aux accidents liés à la sécurité des</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Promotion d'activités thématiques (ex. semaine des droits des usagers, journée mondiale de lutte contre la maltraitance des personnes aînées – 15 juin)</li> <li>• Collaboration avec le communautaire dans la promotion et la mise en place d'activités de sensibilisation et d'information</li> <li>• Implication dans les activités de concertation locales en matière de maltraitance</li> <li>• Promotion du régime d'examen des plaintes par le CPQS</li> <li>• Publication d'articles de sensibilisation dans les journaux, les revues, les réseaux sociaux</li> <li>• Mise à jour régulière des informations</li> </ul>

<sup>19</sup> Un mécanisme de surveillance est tout mécanisme, dispositif ou moyen technologique permettant de capter des images ou des sons et utilisé à des fins de surveillance, notamment une caméra de surveillance (art. 2 du *Règlement concernant les modalités d'utilisation de mécanismes de surveillance par un usager hébergé dans une installation maintenue par un établissement qui exploite un centre d'hébergement et de soins de longue durée*).

promotionnel	usagers	disponibles sur le site internet du CISSS-CA
--------------	---------	--

## 5.2. Formation

La formation vise à développer les connaissances et les compétences nécessaires à l'identification et à la gestion de situations de maltraitance par les personnes œuvrant pour le CISSS de Chaudière-Appalaches. De façon plus spécifique, le plan de formation précise pour les principaux titres d'emploi, les activités de formation attendues, selon les différents niveaux d'expertise requis.

Le plan de formation des employés du CISSS de Chaudière-Appalaches, conçu en concertation avec des représentants des différents titres d'emploi pour une réelle adéquation avec les besoins, sera rendu disponible dans sa version officielle au [cisssca.com/maltraitance](https://cisssca.com/maltraitance) (section Formation) et mis à jour annuellement.

Les formations proposées sont celles reconnues par le ministère de la Santé et des Services sociaux et disponibles sur la plateforme Environnement numérique d'apprentissage (ENA) :

- Introduction à la lutte contre la maltraitance envers les aînés et toutes autres personnes majeures en situation de vulnérabilité (#2255 ENA);
- Identification et signalement d'une situation de maltraitance envers les personnes aînées ou toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité (#2944 ENA);
- Intervention psychosociale à la lutte contre la maltraitance envers les personnes aînées (#10030 ENA);
- Supervision clinique dans la gestion des situations de maltraitance (#10659 ENA);
- Prévention et gestion de la maltraitance envers les résidents et résidentes en CHSLD (#13076 ENA).

Depuis mai 2023 au CISSS de Chaudière-Appalaches, la formation *Introduction à la lutte contre la maltraitance envers les aînés et toutes autres personnes majeures en situation de vulnérabilité* (#2255 ENA) est obligatoire dans les trois (3) mois suivant l'embauche. Celle-ci est accessible par le portail d'accueil organisationnel et les gestionnaires assurent le suivi de sa complétion.

La plateforme ENA partenaires propose les mêmes contenus de formation aux responsables et les employés des ressources intermédiaires (RI), ressources de type familial (RTF) et résidences privées pour aînés (RPA). Le CISSS de Chaudière-Appalaches collabore également avec des associations et organismes représentatifs en vue de proposer des contenus adaptés aux besoins (par exemple : formation sur le consentement aux soins et service par le Bureau de l'éthique).

## 6. Gestion des signalements et des plaintes de maltraitance

La politique tient compte de trois (3) aspects incontournables dans la gestion des situations présumées ou confirmées de maltraitance :

### 1. La notion de consentement

### 2. Les éléments clés (5) du continuum de gestion des situations de maltraitance

- Identification des situations de maltraitance
- Plainte et signalement
- Vérification des faits entourant les situations de maltraitance

- Évaluation des besoins et des capacités de la personne ayant subi de la maltraitance
- Actions et suivis de la situation de maltraitance

### 3. Les différents domaines d'expertise potentiellement requis

#### 6.1. La notion de consentement

Selon les circonstances, l'usager ou son représentant légal doivent participer à chacune des étapes du continuum de gestion de la situation de maltraitance, notamment par un accès à l'information appropriée concernant sa situation. Une valeur qui justifie cette pratique est de favoriser l'autodétermination de la personne.

De plus, si dans la situation de maltraitance, des soins ou des services sont requis par l'usager, les règles usuellement applicables en matière de consentement aux soins et aux services doivent être respectées. Notamment, le consentement doit être donné par une personne apte à consentir, être libre, éclairé, spécifique, manifeste, être donné avant l'intervention ou la démarche et doit permettre en continu de poser des questions ou d'être retiré ou donné plus tard (processus continu)<sup>20</sup>. De même, dans l'éventualité où des renseignements personnels concernant l'usager doivent être transmis à des tiers, les règles usuelles liées au consentement et à la confidentialité des renseignements doivent être respectées<sup>21</sup>.

#### 6.2. Éléments clés (5) du continuum de gestion des situations de maltraitance

La gestion des situations de maltraitance doit suivre un processus complémentaire aux soins et aux services déjà existants. La politique s'inspire des cinq (5) éléments clés pour assurer la gestion des situations de maltraitance issues du Modèle de gestion des situations de maltraitance envers les personnes âgées développé par le Centre de recherche et d'expertise en gérontologie sociale (CREGÉS) disponible dans sa version intégrale au [cisssca.com/maltraitance](http://cisssca.com/maltraitance) (section Intervention en contexte de maltraitance):

1. Identification des situations de maltraitance
  - Plainte et signalement
  - Signalement obligatoire
2. Signalement volontaire
3. Vérification des faits entourant les situations de maltraitance
4. Évaluation des besoins et des capacités de la personne ayant subi de la maltraitance
5. Actions et suivis de la situation de maltraitance

##### 6.2.1. Identification des situations de maltraitance

L'identification des situations potentielles de maltraitance est la responsabilité de tous et elle implique de documenter et d'analyser les indicateurs, indices ou facteurs de risque de maltraitance en utilisant son jugement clinique ou des instruments de détection.

**Repérage :** le repérage est l'action qui consiste à porter attention aux indices de maltraitance dans le but de les identifier. Tous peuvent faire du repérage.

**Détection :** la détection est la démarche effectuée par un professionnel, bien souvent à l'aide d'outils qui facilitent

<sup>20</sup> Direction de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique (2018). Guide de consentement, Centre intégré de santé et de services sociaux de Chaudière-Appalaches et Direction de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique (2018). Politique sur le consentement aux soins, aux services et à la recherche, Centre intégré de santé et de services sociaux de Chaudière-Appalaches.

<sup>21</sup> Direction des ressources informationnelles et de la gestion de l'information (2017). *Politique de sécurité de l'information du CISSS de Chaudière-Appalaches*, Centre intégré de santé et de services sociaux de Chaudière-Appalaches.

l'identification de facteurs de risque ou d'indices de maltraitance.

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

L'*aide-mémoire sur la terminologie sur la maltraitance envers les personnes âgées*<sup>22</sup> est un incontournable afin de bien connaître les indices et les indicateurs de maltraitance et être en mesure de repérer les situations potentielles de maltraitance. De plus, plusieurs outils de détection et d'évaluation sont disponibles et peuvent être utilisés pour orienter la pratique. Par exemple, l'*aide-mémoire sur les facteurs de risque et de protection concernant la maltraitance envers les personnes âgées*<sup>23</sup> permet d'avoir un résumé visuel des facteurs de risque et de protection dans le but de faciliter l'identification des besoins d'évaluation et des mesures à mettre en place. Il tient compte des caractéristiques de la personne âgée, de la ou des personnes ayant des comportements maltraitants ainsi que du contexte relationnel et environnemental.

### 6.2.2. Plainte et signalement

Une plainte est un processus formel engagé verbalement (1 877 986-3587) ou par écrit ([commissaire.cisss-ca@sss.gouv.qc.ca](mailto:commissaire.cisss-ca@sss.gouv.qc.ca)) auprès du CPQS, par l'usager maltraité lui-même ou par son représentant en vertu de l'art. 12 de la LSSSS, en vue de déclarer un cas de maltraitance. Le traitement d'une plainte se fait dans un délai de 45 jours en vertu du régime d'examen des plaintes de la LSSSS.

Dans certaines situations, un usager ou son représentant en vertu de l'art. 12 de la LSSSS, pourrait être dirigé par la LAMAA (1 888 489-ABUS (2287)) vers la personne identifiée comme représentante du processus d'intervention concerté (voir processus d'intervention concertés (PIC) à la section 7.2.5) de notre établissement, pour formuler verbalement ou par écrit, une plainte. Une trajectoire entre la LAMAA et la personne identifiée est en place.

Un **signalement** quant à lui, est un processus formel qui peut être effectué par toute personne, y compris un tiers (ex. : témoin oculaire ou auditif de la situation de maltraitance, proche d'un usager, prestataire de soins de santé et de services, etc.) en vue de porter à la connaissance des autorités compétentes des faits nécessitant des mesures appropriées dans le seul but de protéger une personne majeure en situation de vulnérabilité qui n'est pas en mesure de se protéger.

Afin d'accompagner toute personne qui souhaite ou doit faire le signalement d'une situation de maltraitance, des trajectoires formelles ont été rédigées et diffusées relativement aux modalités applicables pour les signalements obligatoires selon la Loi 6.3 et pour les signalements volontaires. Ces trajectoires sont disponibles à [l'annexe I](#) de la présente politique.

Au-delà du respect des trajectoires, le CISSS de Chaudière-Appalaches encourage la délibération pour permettre de repérer, analyser et agir face aux malaises ou aux dilemmes éthiques qui peuvent être liés au signalement. Rappelons que les dilemmes éthiques sont présents dans les situations où une personne est confrontée à un choix déchirant parce que les options qui s'offrent à elle se fondent au final sur des valeurs irréconciliables ou difficilement conciliables entre elles (ex. autonomie versus sécurité)<sup>24</sup>.

- **Signalement obligatoire :** conformément à l'article 21 de la Loi 6.3, « *tout prestataire de services de santé et de services sociaux ou tout professionnel au sens du Code des professions qui, dans*

<sup>22</sup> Le contenu de l'outil, bien que conçu pour les âgés, est tout à fait transférable aux autres clientèles adultes en situation de vulnérabilité.

<sup>23</sup> *Ibid.*

<sup>24</sup> Drolet, M.-J., Duguay, I., Pinard, C., Cadieux Genesse, J., Gueret, O., et Lord, M.-M. (2022). Guide de réflexion éthique pour contrer la maltraitance organisationnelle dans les ressources d'hébergement publiques et privées du Québec. Réseau FADOQ et UQTR.

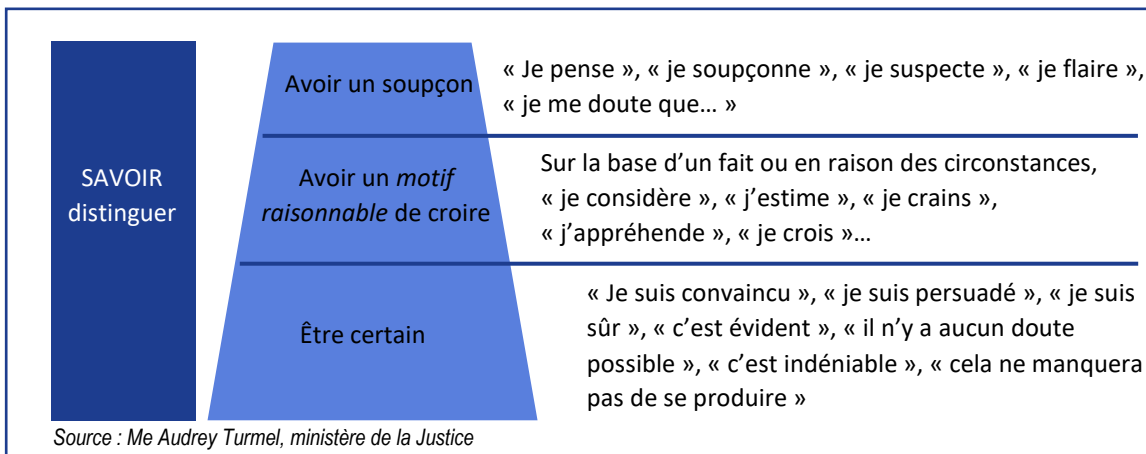
*l'exercice de ses fonctions ou de sa profession, a un motif raisonnable de croire qu'une personne est victime de maltraitance doit signaler sans délai le cas pour les personnes suivantes :*

- 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;*
- 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 à l'égard de laquelle un mandat de protection a été homologué<sup>25</sup>;*
- 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. »*

L'obligation de signaler s'applique même aux personnes liées par le secret professionnel, à l'exception de l'avocat et du notaire. Le consentement de la personne aînée ou de la personne majeure en situation de vulnérabilité est souhaitable, mais non requis. Si la personne a un représentant légal, celui-ci devrait être informé du signalement à moins que cela ne soit pas cliniquement conseillé, notamment si selon le signalement, la personne présumée maltraitante est le représentant légal.

Il est question de « motif raisonnable » lorsqu'on est en mesure d'appréhender ou de craindre un risque sur la base d'un fait observable ou d'une circonstance. Face à un motif raisonnable, il peut demeurer une part de doute, mais qui va au-delà de la simple impression ou intuition (**Figure 1**).

**Figure 1 : Que signifie avoir un « motif raisonnable de croire » ?**



Le signalement obligatoire est effectué auprès du CPQS<sup>26</sup> si la personne maltraitée reçoit des services du CISSS de Chaudière-Appalaches, sinon, auprès de la LAMAA qui pourra alors cibler l'intervenant désigné du processus d'intervention concerté (voir processus d'intervention concertés (PIC) à la section 7.2.5) pouvant recevoir le signalement.

<sup>25</sup> L'entrée en vigueur de la Loi visant à mieux protéger les personnes en situation de vulnérabilité a apporté certains changements au niveau des termes utilisés pour les mesures de protection. La Loi 6.3 réfère aux termes antérieurement utilisés.

<sup>26</sup> Le fait de donner une rétroaction ou non à la personne qui signale une situation demeure à la discrétion du CPQS, car il n'y a aucune obligation à cet égard.

Si le signalement concerne les actions ou un manque d'action d'un médecin, d'un résident en médecine, d'un dentiste ou d'un pharmacien, ce dernier sera orienté vers le médecin examinateur par le CPQS.

- **Signalement volontaire** : même si la Loi 6.3 rend obligatoire le signalement des cas de maltraitance en certaines circonstances, elle encourage en tout temps le signalement volontaire des situations de maltraitance en respectant les règles de confidentialité qui s'appliquent et en demandant le consentement de l'usager. Toutefois, le consentement de la personne aînée ou de la personne majeure en situation de vulnérabilité est requis. Toute personne œuvrant pour le CISSS de Chaudière-Appalaches qui a un motif raisonnable de croire qu'une personne subit de la maltraitance a une responsabilité éthique ou déontologique de divulguer ou signaler la situation, de manière appropriée aux circonstances en déployant sa compétence éthique.

Quand la victime de maltraitance reçoit des services du réseau de la santé et des services sociaux, le signalement se fait auprès du CPQS, lequel est en mesure d'apprécier et d'orienter le signalement selon les balises que lui confrère la Loi.

Le témoin d'un acte de maltraitance posé envers une personne aînée ou toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité ne recevant pas de services d'un établissement du réseau de la santé et des services sociaux peut volontairement faire un signalement auprès de la LAMAA qui pourra analyser la situation et référer à l'un des partenaires de l'*Entente-cadre nationale pour lutter contre la maltraitance envers les personnes aînées*, soit :

- Un corps de police;
- Le Curateur public;
- La Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (CDPDJ);
- L'Autorité des marchés financiers (AMF);
- Le CISSS de Chaudière-Appalaches.

La Loi 6.3 facilite le signalement de situations de maltraitance par les témoins d'actes posés contre une personne majeure en situation de vulnérabilité par les dispositions suivantes :

- **La levée du secret professionnel ou de la confidentialité** : une personne témoin de maltraitance et tenue par son métier au secret professionnel ou à la confidentialité peut faire un signalement ou participer à l'examen d'un signalement dans certains cas. La levée du secret professionnel ou de la confidentialité sera possible lorsqu'il y a risque sérieux de mort ou de blessures graves. Une blessure grave se définit comme une « *blessure physique ou psychologique qui nuit d'une manière importante à l'intégrité physique, à la santé ou au bien-être d'une personne ou d'un groupe de personnes identifiables* »;
- **La protection contre les mesures de représailles** : une personne qui fait un signalement ou participe à l'examen d'un signalement ou d'une plainte, de bonne foi, ne peut faire l'objet de mesures de représailles telles que rétrogradation, congédiement, sanction disciplinaire, déplacement injustifié d'un usager ou rupture du bail;
- **L'immunité de poursuite** : une personne qui, de bonne foi, fait un signalement ou participe à l'examen d'un signalement ne peut pas être poursuivie en justice.

Un professionnel régit par le *Code des professions* qui estime que les informations dont il dispose ne satisfont pas les critères de la levée du secret professionnel, et en l'absence de consentement de l'usager à signaler la situation de maltraitance, doit informer son supérieur immédiat afin d'évaluer la pertinence d'interventions cliniques à réaliser (ex. demander le déclenchement d'un soutien-conseil par l'entremise du processus d'intervention concerté (PIC) – voir point 7.2.5).

En plus des règles relatives au signalement, toute personne œuvrant pour le CISSS de Chaudière-Appalaches, incluant le personnel administratif et de soutien, doit déclarer au Service de la gestion des risques de la Direction de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique les accidents et incidents liés à la maltraitance par l'entremise d'un formulaire [AH-223](#), conformément à l'article 233.1 de la LSSSS.

### Soutien pour faire une plainte ou un signalement

Un usager ou son représentant en vertu de l'art. 12 de la LSSSS peut recevoir du soutien pour formuler une plainte en contactant ces différentes ressources :

Ressources	Coordonnées
<p><b>Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes – Chaudière-Appalaches</b></p> <p>Organisme pouvant assister l'utilisateur dans toutes les étapes de la démarche qu'il entreprend en vue de porter plainte auprès d'un établissement : donner de l'information, aider l'utilisateur à clarifier l'objet de sa plainte, à rédiger sa plainte et l'assister et l'accompagner dans sa démarche.</p> <p>L'organisme peut aussi faciliter la conciliation entre les instances.</p>	<p>Téléphone : 1 888 841-8414</p> <p>Courriel : <a href="mailto:info@caapca.ca">info@caapca.ca</a></p>
<p><b>Comité des usagers du CISSS de Chaudière-Appalaches</b></p> <p>Instance pouvant notamment renseigner les usagers sur les ressources et les mesures qui peuvent être prises pour dénoncer et faire cesser une situation de maltraitance et sur la possibilité de présenter une plainte au CPQS. Le comité peut informer, accompagner et assister un usager (et/ou son représentant en vertu de l'art. 12 de la LSSSS) dans la démarche de plainte.</p>	<p>Téléphone : 418 386-3363, poste 43549</p> <p>Site web : <a href="https://www.ciassca.com/ciass/droits-des-usagers/comites-des-usagers/">https://www.ciassca.com/ciass/droits-des-usagers/comites-des-usagers/</a></p>
<p><b>Commissaire aux plaintes et à la qualité des services (CPQS)</b></p>	<p>Téléphone : 1 877 986-3587</p> <p>Courriel : <a href="mailto:commissaire.ciass-ca@ssss.gouv.qc.ca">commissaire.ciass-ca@ssss.gouv.qc.ca</a></p>
<p><b>Ligne Aide Maltraitance Adultes Aînés (LAMAA)</b></p> <p>Instance pouvant fournir de l'information sur les types de maltraitance et leurs conséquences, sur les ressources et recours possibles.</p> <p>La LAMAA peut aussi référer une personne au CISSS de Chaudière-Appalaches en fonction de trois (3) trajectoires préétablies :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vers le CPQS (plainte et signalement)</li> <li>• Vers la personne-ressource pour les déclenchements des processus d'intervention concertés (PIC) au sein de l'organisation</li> <li>• Vers les accueils psychosociaux (demande de services)</li> </ul>	<p>Téléphone : 1 888 489-ABUS (2287)</p> <p>Site web : <a href="http://www.aideabusaines.ca">www.aideabusaines.ca</a></p>

Noter qu'une personne insatisfaite de la réponse ou des conclusions d'une démarche de plainte en premier recours auprès d'un commissaire aux plaintes et à la qualité des services peut s'adresser au [Protecteur du citoyen](#) au 1 800 463-5070 ou par courriel [protecteur@protecteurducitoyen.qc.ca](mailto:protecteur@protecteurducitoyen.qc.ca).

### Confidentialité dans le processus de plainte et de signalement

Le CPQS est responsable de préserver la confidentialité de la personne qui effectue un signalement ou une plainte, sauf si le signalant refuse cette confidentialité. La confidentialité est alors assurée par l'application

du Régime d'examen des plaintes du réseau de la santé et des services sociaux et du *Cadre de référence : Le pouvoir de l'intervention du commissaire aux plaintes et à la qualité des services*<sup>27</sup>. Toutefois, si la situation implique aussi une infraction de nature criminelle, le CPQS effectue le signalement à un corps de police (Loi 6.3, art.22.1.). Un intervenant désigné du processus d'intervention concerté (voir Processus d'intervention concertés (PIC) à la section 7.2.5) peut aussi communiquer l'identité de la personne qui signale ou fait une plainte à un corps de police lorsque nécessaire (Loi 6.3, art.17 et 22.1.). Tout comme le CPQS, l'intervenant désigné du processus d'intervention concerté (PIC) doit en dehors de ces circonstances, prendre toutes les mesures nécessaires pour s'assurer que soit préservée la confidentialité des renseignements permettant d'identifier la personne qui formule une plainte ou qui effectue un signalement, sauf avec le consentement de cette personne.

Dans le cadre de ses actions et ses interventions administratives et cliniques, le CISSS de Chaudière-Appalaches prend lui aussi les mesures nécessaires afin de préserver la confidentialité des renseignements permettant d'identifier une personne qui fait un signalement ou une plainte, sauf avec le consentement de cette personne. Par exemple, dans le cas d'une **plainte**, on rappelle que :

- La communication verbale ou écrite de renseignements et la transmission de documents au CPQS ne doivent en aucun cas être consignées de quelque manière que ce soit au dossier de l'utilisateur, puisqu'il en résulterait une occasion permanente de bris de confidentialité. En vertu de la LSSSS, l'utilisateur a le droit de faire une plainte en toute confidentialité;
- Au moment de l'examen, les personnes interpellées par le CPQS ne doivent traiter la demande qu'avec les personnes concernées. Toutefois, s'il leur apparaît pertinent que le sujet soit rapporté en équipe, il est possible de le faire, mais en assurant, le cas échéant, que ni le nom des employés visés ni celui du plaignant ne soient divulgués s'il y a lieu;
- Il est interdit de reproduire les documents reçus du CPQS, d'en donner copie à qui que ce soit;
- Il est aussi interdit de faire mention d'une **plainte**, antérieure ou en traitement, à d'autres personnes que l'utilisateur concerné ou son représentant en vertu de l'art. 12 de la LSSSS. Ainsi, lors d'une rencontre où vous êtes en présence de l'utilisateur, un proche, un intervenant ou partenaire, vous n'êtes pas autorisé à divulguer cette information, même si vous pensez que les autres personnes sont au courant.

En matière de **signalement et d'intervention**, les mêmes mesures visant à respecter la confidentialité doivent être assurées.

### Tenue de dossier

Dans le respect des meilleures pratiques de tenue de dossier, lorsqu'un indice de maltraitance est observé ou est rapporté à un professionnel ou prestataire de services de santé et services sociaux, une note au dossier de l'utilisateur doit être consignée. La note vise alors au respect de l'obligation de tenir un dossier complet et à jour, en regard de la pertinence clinique et permettant d'offrir les soins et les services requis par la condition physique et psychologique de l'utilisateur.

L'indice de maltraitance observé ou rapporté, qu'il soit le fait d'un proche, d'un tiers ou d'un prestataire de services, se doit d'être consigné au dossier afin d'assurer un suivi adéquat des conséquences sur la santé, la sécurité et le bien-être de l'utilisateur. Le degré de détails que doit contenir la note repose sur le jugement clinique de l'intervenant. Toutefois, lorsque les faits, observés ou rapportés, concernent un tiers en l'absence de l'utilisateur ou de son représentant en vertu de l'art. 12 de la LSSSS, le professionnel ou le

---

<sup>27</sup> Gouvernement du Québec (2008). *Cadre de référence – Le pouvoir de l'intervention du commissaire aux plaintes et à la qualité des services*.

prestataire de services doit consigner les informations en mentionnant que celles-ci sont communiquées par un tiers (note de tiers).

Conformément à la LSSSS (article 19.0.1) et à la Loi 6.3 (article 20.1), une communication de renseignements peut être réalisée en vue de prévenir un acte de violence, lorsqu'il existe un motif raisonnable de croire qu'un risque sérieux de mort ou de blessures graves<sup>28</sup> menace l'aîné ou la personne majeure en situation de vulnérabilité et que la nature de la menace inspire un sentiment d'urgence. Les renseignements peuvent alors être communiqués à la ou les personnes exposées à ce danger, à leur représentant en vertu de l'art. 12 de la LSSSS ou à toute personne susceptible de leur porter secours. Le plus tôt possible après la communication des renseignements, en cohérence avec les normes d'ordres professionnels, l'intervenant doit obligatoirement consigner au dossier de l'utilisateur les informations suivantes :

- Un court énoncé indiquant la nature du danger que l'on cherche à prévenir;
- L'identité de la ou des personnes menacées;
- L'identité de la personne qui a signalé le danger;
- Le mode de communication utilisé;
- Les renseignements qui ont été communiqués;
- La date et l'heure de la communication;
- Tout autre élément jugé pertinent.

### 6.2.3. Vérification des faits entourant les situations de maltraitance

À la suite d'une déclaration (signalement ou plainte) d'une situation potentielle de maltraitance, l'ensemble des vérifications et des enquêtes s'actualise à l'intérieur d'un délai raisonnable, modulé selon la gravité de la situation. Le délai de traitement d'un signalement est modulé selon le niveau de gravité, mais se situe généralement autour de 72 heures.

La vérification des faits est un processus d'enquête qui permet de :

- Évaluer et analyser l'ensemble des indices et des indicateurs pour confirmer si les conséquences négatives vécues par la personne sont reliées à la maltraitance;
- Documenter en profondeur la situation, questionner les personnes impliquées et recueillir des documents de différentes sources;
- Confirmer s'il y a bel et bien eu maltraitance et entamer les actions et le suivi nécessaires.

Un aide-mémoire ([annexe II](#)) présente les étapes incontournables à suivre durant la vérification des faits. Il ne s'agit toutefois pas d'une liste exhaustive. Les directions cliniques sont responsables d'assurer la cohérence avec les spécificités et les besoins associés à leur réalité.

Sur demande du CPQS, la vérification des faits, la validation des besoins et des capacités de la personne maltraitée doivent être faites par la direction concernée ou toute autre personne détenant l'expertise requise, le cas échéant.

L'objectif principal de la vérification des faits est de déterminer s'il y a eu maltraitance et si les faits signalés sont fondés ou non.

Lorsqu'un signalement de maltraitance ne correspond pas aux critères légaux d'un signalement obligatoire et que l'utilisateur concerné ne consent pas à ce qu'un signalement soit fait auprès du CPQS, la direction

<sup>28</sup> Se référer à la section 2 Définitions pour clarifier la notion de blessures graves.

clinique concernée ou l'intervenant désigné du PIC doit assurer la gestion et le suivi de la situation de maltraitance, le tout selon le cadre légal applicable et les termes de la présente politique. Suite à la réception d'une plainte ou d'un signalement, les directions concernées ou l'intervenant désigné du PIC assurent les suivis cliniques à effectuer par l'intervenant ou l'équipe traitante, dans un délai raisonnable selon les circonstances afin d'assurer la sécurité et le bien-être de la personne. L'intervenant ou l'équipe traitante doit procéder aux étapes de la vérification des faits telles que décrites dans la présente politique.

**Signalement mettant en cause une personne œuvrant pour le CISSS de Chaudière-Appalaches, incluant un membre du personnel administratif et de soutien, ou un usager.**

Si la personne présumée maltraitante est une personne œuvrant pour le CISSS de Chaudière-Appalaches, incluant un membre du personnel administratif et de soutien, ou un usager :

- Le CPQS examine la situation en vertu de la procédure d'examen des plaintes ou en vertu de son pouvoir d'intervention<sup>29</sup>;
- Lorsque requis, le CPQS informe le supérieur immédiat de l'employé mis en cause ou le gestionnaire responsable du milieu de vie de l'usager. Dans le cas de stagiaire, l'établissement d'enseignement se doit d'être impliqué dans la procédure;
- Le supérieur ou le gestionnaire de l'employé informe son agent de la gestion du personnel aux relations de travail (AGP-RLT);
- Dans les contextes applicables, le supérieur immédiat ou le gestionnaire responsable du milieu de vie de l'usager envoie le formulaire AH-223 en s'assurant que la divulgation initiale a été réalisée.

La *Procédure de concertation interne lors d'une déclaration de maltraitance envers une personne aînée et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité mettant en cause une personne œuvrant au sein du CISSS de Chaudière-Appalaches ou un membre du personnel administratif et de soutien œuvrant pour le CISSS de Chaudière-Appalaches*<sup>30</sup> est alors appliquée afin d'assurer un partage d'information complet à l'égard de la situation, faciliter le traitement de la situation signalée et la prise de décision. Toutefois, en cohérence avec les nouvelles dispositions de la Loi 6.3 et avec la présente politique, la version de 2018 se devra d'être mise à jour et rendue disponible par la Direction générale à l'intérieur d'un délai maximum de six (6) mois.

**Signalement mettant en cause un membre de la communauté, un membre d'une famille/proche d'un usager, un visiteur, un fournisseur externe, etc.**

Si la personne présumée maltraitante n'est pas une personne œuvrant pour le CISSS de Chaudière-Appalaches, ni un membre du personnel administratif et de soutien, ni un autre usager :

- Le CPQS informe la direction concernée des événements;
- Le suivi et la vérification des faits sont assurés par la direction concernée qui a l'expertise requise;
- Toutes les parties impliquées dans la situation de maltraitance sont informées des mécanismes de recours et de soutien pour les appuyer pendant le processus de vérifications des faits.

**6.2.4. Évaluation des besoins et des capacités de la personne ayant subi de la maltraitance**

<sup>29</sup> Gouvernement du Québec (2008). Cadre de référence – Le pouvoir de l'intervention du commissaire aux plaintes et à la qualité des services.

<sup>30</sup> Direction générale (2018). *Procédure de concertation interne lors d'une déclaration de maltraitance envers une personne aînée et tout autre personne majeure en situation de vulnérabilité mettant en cause une personne œuvrant au sein du CISSS de Chaudière-Appalaches ou un membre du personnel administratif et de soutien œuvrant pour le CISSS de Chaudière-Appalaches, Centre intégré de santé et de services sociaux de Chaudière-Appalaches.*

L'évaluation des besoins et des capacités de la personne permet la planification et la priorisation des interventions selon les préférences et les valeurs de la personne ayant subi de la maltraitance, et ce, avec son consentement. Elle vise également à déterminer les expertises internes et externes qui devront être interpellées pour répondre aux besoins.

#### **6.2.5. Actions et suivis de la situation de maltraitance**

Toute personne touchée ou impliquée par une situation de maltraitance (y compris les proches de la personne) se doit d'être accueillie, soutenue et accompagnée dès les premiers soupçons de maltraitance jusqu'au terme de l'enquête, s'il y a lieu.

La coordination des actions et des suivis doit se réaliser de façon concertée avec toutes les instances internes et externes impliquées. Il est primordial, par une bonne planification, de préserver l'identité de la présumée victime et de lui éviter de devoir revivre l'évènement déclaré en répétant à de multiples reprises son histoire.

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 dans la mesure du possible et sous réserve du consentement de l'usager.

#### **Bonnes pratiques en matière d'intervention**

La présente politique adhère aux bonnes pratiques cliniques en ce qui concerne la responsabilité des intervenants de procéder à l'évaluation de la situation, des besoins et des capacités de l'usager concerné. Cela concerne aussi l'estimation du niveau de dangerosité, la rédaction ou la révision d'un plan d'intervention, ainsi que son application.

La maltraitance survient souvent au sein de relations impliquant des membres de la famille ou d'autres proches, parents, amis, proches aidants, etc. Le lien étroit avec la personne maltraitante ne permet pas toujours de mettre fin à la maltraitance. Une attention particulière doit être portée à ces situations en tenant compte du risque d'escalade.

Il est possible que la personne ayant subi de la maltraitance ne reconnaisse pas la situation de maltraitance ou ne désire pas que des interventions soient mises en place pour diverses raisons. Il est important d'ouvrir le dialogue avec la personne pour comprendre ses besoins et intervenir en cohérence.

Les intervenants sont encouragés à se référer aux pratiques en matière d'intervention proposées par le *Guide de référence pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées* du Gouvernement du Québec ou à compléter la formation *Intervention psychosociale à la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées* (10030), disponible sur la plateforme ENA.

#### **Processus d'intervention concertés (PIC)**

Les processus d'intervention concertés (PIC) impliquent des intervenants issus d'organisations représentées par les ministères et les organismes gouvernementaux dans le domaine de la santé et des services sociaux, de la justice et de la sécurité publique, signataires de l'Entente-cadre nationale pour lutter contre la maltraitance envers les personnes âgées et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité.<sup>31</sup>

Un PIC vise à harmoniser la gestion des situations de maltraitance nécessitant de la concertation et des partenariats formels avec les organisations jouant un rôle de premier plan dans la lutte à la maltraitance (le

<sup>31</sup> Gouvernement du Québec (2016). *Guide de référence pour contrer la maltraitance*.

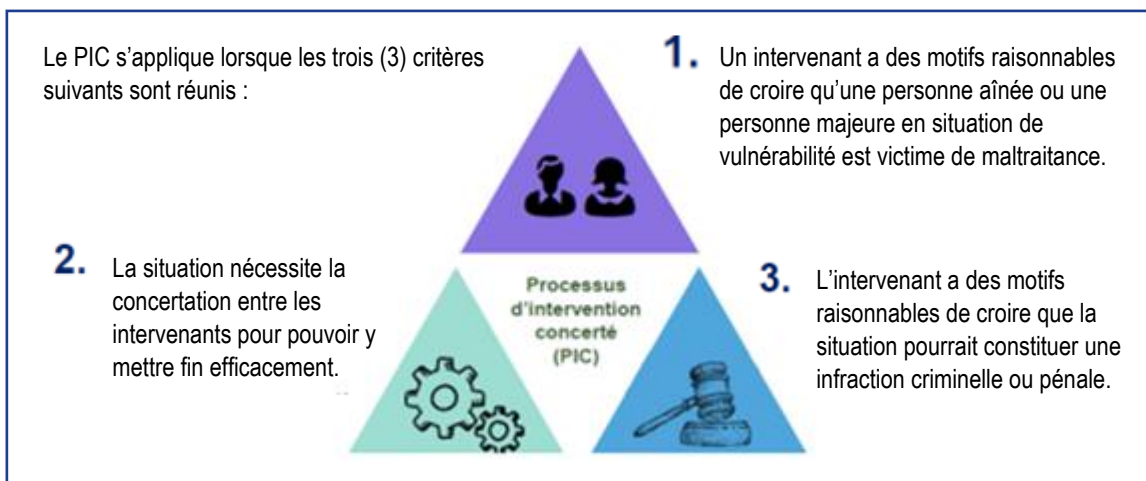
CISSS, le Curateur public, l'Autorité des marchés financiers (AMF), les corps policiers, etc. – voir [l'annexe III](#) pour le mandat de chaque instance), notamment dans les cas où la maltraitance est de nature criminelle ou pénale. Le PIC aide à établir une concertation efficace entre les intervenants dans le but de mettre fin aux situations de maltraitance, tout en mettant à profit et en respectant les expertises et les compétences de chacun.

Chaque partenaire visé par le PIC identifie un représentant, que l'on appelle « représentant désigné », lequel a la responsabilité stratégique d'identifier et de soutenir un ou des intervenants de son organisation. Ces intervenants, que l'on appelle, « intervenants désignés » sont responsables quant à eux de déclencher le PIC, de recevoir les déclenchements et d'en assurer le suivi opérationnel (pour plus de détails sur les rôles et responsabilité, voir [l'annexe IV](#)).

Le processus d'intervention concerté est implanté en Chaudière-Appalaches et permet aux intervenants d'aller chercher du soutien dans les situations complexes. Il s'applique tant aux personnes qui reçoivent des services de santé et des services sociaux qu'aux personnes non connues du réseau de santé et des services sociaux. Trois (3) critères doivent être réunis pour déclencher un PIC (figure 2 – page suivante). Toutefois, s'il y a incertitude face à l'un des critères, le processus peut être enclenché sous la forme d'un soutien-conseil afin que les intervenants se concertent et vérifient la présence ou non des éléments pour effectuer un déclenchement officiel et d'échanger sur les actions/interventions possibles en lien avec la situation (sans échanger des renseignements personnels et confidentiels).

Pour les acteurs internes du CISSS de Chaudière-Appalaches, il est possible d'en savoir plus sur le fonctionnement d'un PIC, sur comment y avoir accès et à qui se référer en cas de besoin ainsi que sur les rôles et responsabilités des acteurs impliqués, dans la section *Quoi faire face à une situation de maltraitance?* Accessible sur [l'intranet](#) de l'organisation.

**Figure 2 : Les situations visées lors de processus d'intervention concertés<sup>32</sup>**



Pour les partenaires ou encore les usagers ou les proches, le recours à un PIC n'est possible que par l'intermédiaire d'une direction clinique ou de la LAMAA. De l'information complémentaire est toutefois disponible au [cissca.com/maltraitance](http://cissca.com/maltraitance) (section Interventions en contexte de maltraitance).

## Sanctions

<sup>32</sup> Gouvernement du Québec (2018). Entente-cadre nationale pour lutter contre la maltraitance envers les personnes âgées, section 4.

Si les actions ou manques d'action de la personne maltraitante ou du CISSS de Chaudière-Appalaches contreviennent à des lois ou des règlements, des sanctions appropriées seront appliquées. Il est à noter que les sanctions peuvent être de nature administrative ou judiciaire. Les sanctions possibles et non exhaustives pouvant être appliquées en réponse à un constat de maltraitance sont les suivantes :

Personnes maltraitantes	Sanctions possibles
Employés (incluant les stagiaires)	Mesures disciplinaires : avertissement verbal, avis écrit, réaffectation de secteur, suspension ou congédiement
Membres du Conseil des médecins, dentistes et pharmaciens (CMDP) (incluant les résidents et stagiaires)	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 (incluant les stagiaires)	Mesures disciplinaires : réprimande, modification ou privation de l'un ou de plusieurs des droits prévus au contrat ou résiliation de ce contrat
Cadres intermédiaires, supérieurs et hors cadres	Mesures disciplinaires : congédiement, non-réengagement, résiliation d'engagement, suspension sans solde ou rétrogradation
Entreprise d'économie sociale, organismes communautaires, etc.	Révocation du contrat ou résiliation d'ententes spécifiques
RI-RTF	Non-renouvellement ou résiliation de l'entente spécifique ou particulière
Résidences privées pour aînés (RPA)	Révocation de l'attestation temporaire, refus de délivrer, révocation ou refus de renouveler le certificat de conformité, ordonnance de correctif, enquête administrative
Bénévoles	Résiliation du contrat

D'autres sanctions sont possibles à l'égard des personnes et des établissements qui sont à l'origine ou qui tolèrent une situation de maltraitance<sup>33</sup> :

<b>Membres d'un ordre professionnel</b>	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.
<b>Établissements</b>	Le MSSS peut notamment imposer les mesures suivantes à l'égard des établissements : sélectionner des observateurs, enquêter, exiger la soumission d'un plan d'action, assumer l'administration provisoire (établissements publics et privés conventionnés), suspendre ou révoquer un permis.

<sup>33</sup> Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité, L.Q. 2023, c. III.1, art. 21 et 21.1.

<p><b>Toute personne</b></p>	<p>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 les 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.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Peut être reconnu coupable de négligence criminelle quiconque fait quelque chose, omet 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.</li> <li>• Commets une infraction, quiconque entrave ou tente d'entraver de quelque façon que ce soit l'exercice des fonctions d'un inspecteur ou d'un enquêteur<sup>34</sup>.</li> </ul>
------------------------------	---

En vertu de la Loi 6.3, il est maintenant possible de déposer une demande pour l'application de sanctions pénales en lien avec la lutte contre la maltraitance dans les situations suivantes :

- Omission de signaler par un prestataire de soins et de services sociaux ou un professionnel au sens du Code des professions;
- Menacer, intimider, tenter d'exercer ou exercer des représailles contre une personne par rapport à une situation de maltraitance qui a été signalée ou dont la personne a été témoin;
- Commettre un acte de maltraitance envers une personne aînée ou majeure en situation de vulnérabilité qui reçoit des soins de santé ou des services sociaux;
- Menacer une personne de mesures de représailles pour qu'elle s'abstienne de formuler une plainte, d'effectuer un signalement ou de collaborer à l'examen d'une plainte ou au traitement d'un signalement.

La situation présumée de maltraitance ou de représailles doit être à l'égard d'un(e)<sup>35</sup>:

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

Toute personne qui est un témoin direct des faits, un proche ou un représentant de la personne maltraitée peut déposer une demande auprès de la [Direction de l'inspection et des enquêtes](#) du MSSS.

Le dépôt d'une demande n'entraîne pas systématiquement des sanctions pénales si la preuve est insuffisante ou si les éléments ne peuvent être documentés hors de tout doute raisonnable.

### **Différents domaines d'expertises potentiellement requis**

Les situations de maltraitance sont souvent complexes et requièrent fréquemment la participation de personnes ayant différents types d'expertise. Le CISSS de Chaudière-Appalaches développe des partenariats avec des organismes qui possèdent de telles expertises afin notamment de partager les

<sup>34</sup> *Ibid.*, L.Q. 2023, c. IV.2, art. 22.8.

<sup>35</sup> Gouvernement du Québec. Demande d'application de sanctions pénales avec la Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité. Consulté le 11 septembre 2023 <https://www.quebec.ca/gouvernement/ministere/sante-services-sociaux/coordonnees/coordonnees-supplementaires-du-ministere-de-la-sante-et-des-services-sociaux#c196959>

responsabilités et mettre en commun les ressources. De nouveau, il est possible de référer au [Modèle de gestion des situations de maltraitance envers les personnes âgées](#)<sup>36</sup>.

## **7. Application de la politique aux ressources intermédiaires, aux ressources de type familial, aux résidences privées pour aînés et à tout autre prestataire de soins de santé et de services sociaux**

Toutes les ressources intermédiaires (RI) et ressources de type familial (RTF) où résident des personnes aînées ou des personnes majeures en situation de vulnérabilité, tous les exploitants d'une résidence privée pour aînés (RPA) et tous les organismes visés par une entente avec le CISSS de Chaudière-Appalaches ayant pour objet la dispensation pour son compte, de certains services de santé ou services sociaux requis par un ou plusieurs de ses usagers, doivent appliquer la présente politique et s'assurer que les personnes qu'ils s'adjoignent pour offrir des services l'appliquent également.

Les milieux de vie et les organismes prestataires de soins et de services sont tenus d'afficher à la vue du public<sup>37</sup>, de faire connaître la présente politique aux usagers, aux aînés et personnes majeures en situation de vulnérabilité ainsi qu'aux membres significatifs de la famille de ces personnes<sup>38</sup>.

Toute personne œuvrant en RI, en RTF ou en RPA ou tout autre prestataire de soins de santé et de services sociaux, doit être à l'affût des indices de maltraitance, repérer les situations potentielles de maltraitance et connaître ses responsabilités en matière de signalement.

Conformément aux trajectoires de signalement obligatoire et volontaire ([annexe I](#)), toute personne qui a un motif raisonnable de croire qu'un aîné ou toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité qui réside dans une RI, une RTF ou une RPA serait victime de maltraitance<sup>39</sup>, doit signaler toute situation de maltraitance, qu'elle soit perpétrée par un usager/résident, un proche ou un employé, au commissaire aux plaintes et à la qualité des services (CPQS) du CISSS de Chaudière-Appalaches.

L'application de la présente politique n'empêche pas la tenue d'une enquête spécifique ou la conduite de tout autre processus visant à évaluer la qualité du milieu de vie de la ressource d'hébergement (ex. enquête administrative du Service de la gestion RI-RTF, certification RPA, suivis des visites ministérielles en CHSLD-MDAA de la Direction de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique).

### **Précisions pour les ressources intermédiaires (RI) et les ressources de type familial (RTF)**

Aux fins de la présente politique, les RI et les RTF sont considérées comme des prestataires de soins de santé et de services sociaux, leurs résidents répondant aussi à la définition d'usagers du CISSS de Chaudière-Appalaches. Le signataire de l'entente d'une ressource est donc responsable de respecter les politiques, directives et procédures du CISSS de Chaudière-Appalaches applicables au regard de sa prestation de service.

### **Précisions pour les résidences privées pour aînés (RPA)**

<sup>36</sup> Le contenu de l'outil, bien que conçu pour les aînés, est tout à fait transférable aux autres clientèles adultes en situation de vulnérabilité.

<sup>37</sup> L'affichage demandé doit énoncer l'application de la politique par le milieu et indiquer à quel endroit il est possible de la consulter. Une impression de la politique se doit d'être disponible pour consultation immédiate.

<sup>38</sup> *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité*, L.Q. 2023, c. II, art. 4, 8 et 9.

<sup>39</sup> Que la maltraitance soit physique, psychologique, sexuelle, matérielle ou financière, organisationnelle, ou qu'il soit question d'âgisme ou de violation de droits.

Les personnes qui résident dans une RPA, même si elles ne reçoivent pas de services de soutien à domicile à même la résidence, sont considérées comme des usagers du CISSS de Chaudière-Appalaches.

En vertu de la LSSSS (art. 346.0.11), la RPA ne doit pas s'adonner à des pratiques ou tolérer une situation susceptible de compromettre la santé ou la sécurité des personnes à qui elle fournit des services, ce qui inclut les situations de maltraitance.

Toute personne en situation de vulnérabilité qui réside dans une RPA et pour laquelle nous avons un motif raisonnable de croire qu'elle subit de la maltraitance, doit être signalée au commissaire aux plaintes et à la qualité des services (CPQS) du CISSS de Chaudière-Appalaches<sup>40</sup>.

### **Sensibilisation, formation et mécanismes de rétroaction pour les RI, RTF et RPA**

Le CISSS de Chaudière-Appalaches favorise la participation des représentants des RI, RTF et RPA et d'autres prestataires de services aux formations disponibles concernant la prévention de la maltraitance et s'assure que les outils de diffusion de la présente politique soient partagés avec ces ressources.

De plus, leur participation dans l'amélioration de la présente politique est recherchée, notamment au moyen de mécanismes de rétroaction.

## **8. Rôles et responsabilités**

Plusieurs acteurs ont un rôle à jouer en matière de lutte contre la maltraitance. Chacun doit contribuer selon son rôle ou son expertise et une vigilance accrue est attendue afin que tous agissent lorsqu'une situation de maltraitance est soupçonnée ou confirmée.

Responsabilités communes
<ul style="list-style-type: none"><li>• Toute personne œuvrant pour le CISSS de Chaudière-Appalaches, incluant le personnel administratif et de soutien, médecin, gestionnaire, bénévole et tout prestataire de soins de santé et de services sociaux.</li><li>• Responsables des RI, RTF et RPA et de tout autre organisme auquel recourt le CISSS de Chaudière-Appalaches pour la prestation de soins et de services, ainsi que leurs employés.</li></ul>
<p>Toute personne qui reçoit la confiance d'un usager joue un rôle important en matière de lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées et toutes autres personnes majeures en situation de vulnérabilité.</p> <p><b>Prévention, sensibilisation et formation</b></p> <p>Participer aux activités de développement des compétences obligatoires ou non.</p> <p>Identification (repérage – détection – dépistage)</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Être à l'affût des indices de vulnérabilité et de maltraitance, et repérer les situations potentielles de maltraitance.</li><li>• Favoriser l'expression de la personne âgée et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité afin de permettre une première appréciation de la situation. Il est fortement recommandé de noter le verbatim des propos reçus.</li><li>• Accueillir l'information, en prenant soin de ne pas commencer d'enquête exhaustive afin de ne pas nuire à cette dernière.</li></ul> <p><b>Signalement</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Déclarer toute situation, présumée ou confirmée de maltraitance, dès qu'elle est repérée ou détectée conformément à la section 6 de la présente politique.</li></ul>

<sup>40</sup> Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité, L.Q. 2023, c. IV.1, art. 21.

- Remplir le formulaire AH-223, lorsque requis et applicable, selon la Politique de déclaration des incidents et des accidents (POL\_DQEPE\_2016-102.A).

#### **Vérification des faits**

Collaborer à la vérification des faits à la suite d'un signalement ou d'une plainte en lien avec une situation de maltraitance, lorsque requis.

#### **Action et suivi**

Tout prestataire des soins et de services qui a un lien direct avec l'utilisateur peut être appelé à contribuer à l'évaluation afin de proposer un plan d'intervention pour assurer la sécurité de l'utilisateur et gérer la situation de maltraitance.

### Aux gestionnaires

#### **Diffusion**

Faire appliquer et respecter cette politique dans leur direction notamment en veillant à sa diffusion, son implantation et son adhésion par l'ensemble de son personnel.

#### **Prévention, sensibilisation et formation**

Promouvoir le plan de développement des compétences et faciliter la participation du personnel aux activités de développement des compétences visant à contrer la maltraitance.

#### **Gestion des situations de maltraitance**

Assurer la gestion adéquate des situations de maltraitance dans leur direction.

#### **Identification (repérage – détection – dépistage)**

- Assurer une vigilance soutenue afin d'identifier toute situation potentielle de maltraitance envers un usager.
- Déterminer et appliquer des stratégies pour favoriser le repérage, la détection ou le dépistage de la maltraitance.

#### **Signalement**

- Favoriser le signalement en optant pour des mesures permettant de minimiser les risques de représailles envers les personnes qui signalent.
- S'assurer que toutes les situations de maltraitance sont signalées au CPQS.
- Informer toutes les personnes concernées des trajectoires de signalement.
- Aviser la DRHCAJ de toute situation impliquant un employé maltraitant.
- Aviser la DQEPE de toute situation touchant les personnes résidant en RI-RTF ou en RPA.
- Aviser les ordres professionnels s'il y a lieu (se référer à la Procédure en cas de non-conformité de la pratique des professionnels membres du conseil multidisciplinaire – PRO\_DSM\_2019-237) ou se référer à sa conseillère-cadre en soins infirmiers à la pratique professionnelle et au développement clinique.

#### **Vérifications des faits**

Collaborer au processus d'enquête (évaluation et analyse) du CPQS.

#### **Action et suivi**

- Mettre en place des mécanismes pour s'assurer que les actions et les suivis planifiés sont effectués.
- Appliquer des mesures disciplinaires et correctives appropriées à la situation et effectuer le suivi de la situation, lorsque requis.

## Responsabilité respectives

### Personne responsable de la mise en œuvre de la politique (PRMOP)

#### **Diffusion de la présente politique de lutte contre la maltraitance**

- Développer un plan de diffusion conforme aux mesures établies (affichage au public, mise en ligne de la politique, diffusion auprès des RI, RTF et RPA et des usagers et leurs familles).
- Informer les personnes œuvrant pour l'établissement du contenu de la politique, des mesures de prévention mises en place et de la possibilité de signaler un cas de maltraitance au commissaire aux plaintes et à la

qualité des services.

#### Révision de la politique

- Assurer la révision dans les échéanciers prévus.
- Aborder en continu les difficultés reliées à sa mise en œuvre et voir à l'amélioration des procédures et trajectoires si nécessaire.

#### Prévention, sensibilisation et formation

Développer et appliquer un plan de formation en lien avec la maltraitance.

#### Signalement

- S'assurer que les procédures associées au signalement sont claires et connues par tous ceux qui seront susceptibles de recevoir les signalements.
- Établir et appliquer des stratégies pour assurer la confidentialité et la protection contre des mesures de représailles envers les personnes qui effectuent un signalement.

### Commissaire aux plaintes et à la qualité des services

#### Signalement

- Recevoir et traiter, qu'ils soient obligatoires ou non, tous les signalements ou plaintes reçues par rapport aux situations de maltraitance en fonction de l'algorithme décisionnel du CPQS ([annexe V](#)).
- Assurer la confidentialité des informations permettant d'identifier une personne qui procède à la déclaration (signalement ou plainte) d'une situation de maltraitance à moins d'avoir obtenu le consentement de cette personne.
- Intervenir si la personne qui procède à la déclaration (signalement ou plainte) subit des mesures de représailles pour qu'elle s'abstienne de faire une déclaration ou de collaborer à l'examen du signalement ou de la plainte.

#### Vérification des faits

- Analyser la recevabilité.
- Assurer l'examen du signalement et appliquer la procédure selon qui est l'auteur de la maltraitance.
- Analyser les dossiers de maltraitance et interpellier le personnel ou les directions concernées, s'il y a lieu.
- Déterminer l'orientation du signalement.
- S'assurer que la situation signalée soit traitée de façon efficiente et optimale par tous les acteurs concernés dans l'organisation.

#### Action et suivi

- Bien qu'exerçant ses fonctions de façon exclusive, le CPQS peut donner son avis sur toute question de sa compétence que lui soumet, le cas échéant, le conseil d'administration, tout conseil ou comité créé par lui en application de l'article 181 ou 181.0.1 ainsi que tout autre conseil ou comité de l'établissement, y compris le comité des usagers (LSSSS, art. 33, par. 8).
- Effectuer la saisie des données dans le système intégré de gestion des plaintes et amélioration de la qualité des services (SIGPAQS).
- Dresser un bilan des activités concernant les situations de maltraitance (plainte et signalement) dans le rapport annuel du CISSS de Chaudière-Appalaches (obligation liée à la Loi 6.3).
- Émettre des recommandations quant à l'amélioration de l'organisation des soins et des services afin d'assurer une gestion des risques optimale en matière de maltraitance envers les aînés et toute personne majeure en situation de vulnérabilité.

### Médecin examinateur

#### Vérification des faits

- Appliquer la procédure d'examen des plaintes à propos d'un médecin, d'un dentiste, d'un pharmacien, de même que d'un résident en médecine exerçant sa profession au CISSS de Chaudière-Appalaches.
- Bien qu'exerçant ses fonctions de façon exclusive, le médecin examinateur doit collaborer à la recherche de solutions aux problèmes administratifs ou organisationnels soulevés par une plainte.

- Référer le cas directement au collège des médecins du Québec, s'il le juge nécessaire.

#### Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques (DRHCAJ)

##### **Prévention, sensibilisation et formation**

- S'assurer que tout employé du CISSS de Chaudière-Appalaches est sensibilisé à la maltraitance dès l'embauche.
- Soutenir la planification de formations concernant l'identification et la gestion des situations de maltraitance en collaboration avec les directions responsables de l'offre de services.

##### **Vérifications des faits**

- Appliquer la procédure d'enquête des situations de maltraitance à l'égard d'une personne aînée et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité (en collaboration avec le CPQS et les directeurs des directions cliniques).
- Assurer un traitement prioritaire de la situation lorsque l'enquête confirme qu'une personne œuvrant au CISSS de Chaudière-Appalaches a causé un tort à un usager.

##### **Action et suivi**

- Participer au repérage des situations de maltraitance.
- Participer à l'application des recommandations ou sanctions.

##### **Service des affaires juridiques**

- Apporter un soutien juridique à l'ensemble des directions de l'établissement (conseils, accompagnement, avis juridiques ou autres);
- Exercer tout autre mandat connexe de nature juridique pour lequel les membres du service possèdent l'expertise et les ressources nécessaires.

#### Direction de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique (DQEPE)

##### **Diffusion**

- S'assurer que la PRMOP est en mesure d'accomplir son mandat en assurant un suivi dans l'ensemble des programmes, de l'adaptation jusqu'à la révision.
- S'assurer en collaboration avec les directions cliniques, de la diffusion et de l'application de la politique dans les ressources d'hébergement RI, RTF et RPA.

##### **Service de l'éthique**

- Offrir un soutien éthique clinique et organisationnel aux équipes qui vivent un malaise ou un inconfort en lien avec une situation présumée ou confirmée de maltraitance, qu'il y ait ou non un signalement.
- Offrir des activités de formation et d'information qui visent à développer la compétence éthique ainsi que la culture éthique.

##### **Service de la coordination de la qualité dans les milieux de vie**

- Collaborer avec les directions cliniques et la DRHCAJ afin que des activités de développement des compétences soient offertes aux personnes responsables des RI et RTF et aux exploitants des RPA.
- Repérer des situations présumées de maltraitance qui apparaissent au formulaire de la vigie qualité et assurer l'envoi d'une notification au gestionnaire concerné pour une prise en charge immédiate.
- Vérifier qu'il y a prise en charge des situations présumées de maltraitance identifiées dans le processus de vigie-qualité.
- Collaborer si nécessaire avec le CPQS et les partenaires dans le suivi des situations de maltraitance en RI, RTF et RPA.

##### **Service de gestion des risques**

- Assurer le suivi et la vigie des déclarations AH-223 en matière de maltraitance afin de voir à une prise en charge optimale par les instances concernées.
- Collaborer à l'identification de pistes d'amélioration quant aux événements liés à la maltraitance.
- Proposer des mesures de soutien selon le Règlement portant sur la divulgation de l'information nécessaire à un usager à la suite d'un accident et mesure de soutien (REG-DQEPE-2016-009).

- S'assurer qu'une divulgation initiale ou subséquente soit réalisée si applicable.

#### Directions cliniques responsables des clientèles cibles

##### **Diffusion**

S'assurer à la signature ou au renouvellement d'une entente avec un partenaire offrant des soins et des services directs aux usagers d'ajouter une clause l'obligeant à faire connaître la présente politique auprès de son personnel et à la faire respecter.

##### **Gestion des situations de maltraitance**

- S'assurer que tous les éléments clés liés à la gestion des situations de maltraitance sont connus et considérés.
- Offrir à leurs équipes les outils et le soutien nécessaires pour répondre aux besoins spécifiques de leurs clientèles dans toutes les étapes de gestion des situations de maltraitance.
- Informer toutes les parties impliquées dans la situation de maltraitance des mécanismes de recours et de soutien pour les appuyer pendant le processus.

##### **Identification (repérage – détection – dépistage)**

Préciser les stratégies de documentation et de saisies de données en rapport avec les situations de maltraitance envers un usager.

##### **Vérifications des faits**

Concevoir et appliquer un processus de vérification des faits à la suite d'un signalement. Dans les situations où la personne maltraitante est un employé, ce processus se réalise en collaboration avec l'agent de gestion du personnel désigné par la DRHCAJ et les ressources des volets pratiques professionnelles de la DSI, DSM et DSP.

##### **Action et suivi**

- Assurer un soutien à l'usager concerné ainsi qu'à sa famille et ses proches tout au long du processus.
- Assurer un leadership dans la coordination du processus de concertation (PIC) et participer aux rencontres afin de prendre part aux mesures spécifiques qui les concernent dans le traitement des signalements et les interventions.

Directions cliniques avec un volet lié aux pratiques professionnelles : Direction des soins infirmiers [DSI], Direction des services multidisciplinaires [DSM], Direction des services professionnels [DSP]

##### **Vérifications des faits**

Procéder à l'analyse des pratiques de la personne présumée maltraitante.

##### **Action et suivi**

Procéder au dépôt de plaintes aux ordres professionnels des personnes concernées, si pertinent.

Direction des services professionnels [DSP] – Volet des services médicaux

##### **Prévention, sensibilisation et formation**

Faciliter la participation des médecins aux activités de développement des compétences visant à contrer la maltraitance.

##### **Gestion des situations de maltraitance**

- Collaborer à tous les dossiers de maltraitance envers un usager, impliquant un médecin maltraitant et y assurer un traitement prioritaire.
- Conseiller et soutenir les chefs de départements et de services médicaux lors de telles situations.

##### **Vérification des faits**

Collaborer avec les médecins examinateurs lors du traitement de plainte pour maltraitance qui concerne un médecin.

##### **Action et suivi**

- S'assurer de l'application des sanctions convenues à la suite d'un processus disciplinaire impliquant un médecin.
- S'assurer des liens avec le Collège des médecins du Québec, lorsque requis.

Direction de la recherche et de l'enseignement universitaire (DREU)

### **Diffusion**

S'assurer que tous les établissements d'enseignement et tous les superviseurs de stages, employés ou non, prennent connaissance de la présente politique et voient à son application.

### **Professionnels œuvrant pour l'établissement et impliqués dans le suivi clinique d'usagers**

#### **Gestion des situations de maltraitance**

Contribuer, d'un commun accord avec l'intervenant spécialisé en maltraitance (intervenant désigné du PIC), aux éléments clés du continuum de gestion de la maltraitance en procédant, si requis à :

- L'identification;
- La déclaration;
- La vérification des faits;
- L'évaluation des besoins et des capacités de la personne;
- L'accomplissement des actions et des suivis requis.

#### **Identification (repérage – détection – dépistage)**

Documenter toute information relative à la détection ou au dépistage, selon la procédure prévue.

#### **Évaluation des besoins et des capacités**

- Contribuer à l'évaluation afin de proposer un plan d'intervention pour assurer la sécurité de l'usager et gérer la situation de maltraitance.
- Tenir compte du fait qu'il pourrait y avoir plus d'un usager impliqué dans la situation de maltraitance (ex. : d'autres résidents) et que tous les usagers et autres personnes impliquées dans la situation doivent être évalués dans la mesure du possible.
- Documenter l'évaluation à partir des procédures établies.

#### **Action et suivi**

- Faire le suivi du plan d'intervention et instaurer des échéanciers permettant de réévaluer l'adéquation entre les besoins et le plan.
- Soutenir l'usager, son représentant en vertu de l'art. 12 de la LSSSS ou ses proches pour mettre fin à la maltraitance.
- Accompagner l'usager, son représentant légal ou ses proches, selon ses besoins, dans les différentes démarches, les rencontres, etc. (ex. : l'accompagner dans une démarche de plainte).
- S'assurer que les interventions sont réalisées de concert avec le CPQS.

Interpeller l'intervenant désigné du PIC de votre direction lorsque la situation nécessite le déclenchement.

### **Comités des usagers et des comités de résidents**

#### **Signalement**

Collaborer avec les autres partenaires du RSSS, notamment dans les situations où des cas de maltraitance auprès des usagers et des résidents du RSSS leur sont signalés.

#### **Prévention, sensibilisation et formation**

Contribuer à faire connaître, auprès des usagers et des résidents, la politique de l'établissement à propos de la lutte contre la maltraitance.

### **Comité stratégique de la lutte contre la maltraitance**

Le comité est composé de représentants des différentes directions cliniques, d'un représentant de la DQEPE, de la DRHCAJ, d'un représentant du comité des usagers, de la commissaire aux plaintes et la qualité des services et de la coordonnatrice régionale spécialisée en matière de lutte contre la maltraitance.

#### **Diffusion**

- S'assurer que la PRMOP est en mesure d'accomplir son mandat en assurant un suivi dans l'ensemble des programmes de l'établissement de l'adaptation jusqu'à la révision.

- Soutenir la PRMOP dans la mise en œuvre de la politique et auprès des partenaires concernés.

#### Révision de la politique

Soutenir l'actualisation de la politique en continu, les modifications visant à répondre aux difficultés reliées à sa mise en œuvre et à améliorer les procédures et les pratiques.

#### Prévention, sensibilisation et formation

- Soutenir le développement et l'application d'un plan de formation en lien avec la maltraitance.
- S'assurer que le programme de développement des compétences est aussi adapté aux partenaires (RI-RTF, RPA, entreprise d'économie sociale en aide à domicile (EÉSAD), organismes, etc.).

#### Signalement

S'assurer que les procédures pour la cueillette d'information des déclarations et de références aux instances concernées sont claires et connues par tous ceux qui seront susceptibles de recevoir les signalements.

### Coordonnatrice régionale spécialisée en matière de lutte contre la maltraitance

#### Révision de la politique

- Collaborer à la révision de la présente politique.
- Transmettre au PRMOP, de façon continue, toute information pertinente en matière de maltraitance afin d'identifier les difficultés reliées à la mise en œuvre de la politique et à améliorer les procédures et les pratiques associées.

#### Prévention, sensibilisation et formation

- Collaborer à la réalisation d'activités régionales de sensibilisation et de promotion en lien avec la lutte contre la maltraitance.
- Communiquer les programmes et actions de sensibilisation et de formation disponibles dans la région.

#### Action et suivi

- Coordonner en collaboration avec les différentes instances, le déploiement, la coordination, l'application et le bilan des processus d'intervention concertés.
- Générer et soutenir la concertation locale et régionale entre tous les partenaires impliqués.
- Apporter du soutien clinique dans les situations complexes.

### Représentants syndicaux

#### Vérification des faits et Action et suivi

- Offrir de l'information, du soutien et de l'accompagnement lorsqu'un de leur membre est soupçonné de maltraitance ou lorsqu'il en est l'auteur confirmé.

### Associations et organismes représentatifs de ressources intermédiaires et de type familial (RI-RTF)

#### Prévention, sensibilisation et formation

Contribuer, dans la mesure du possible, à faciliter l'accès aux formations en prévention de la maltraitance, qu'elles soient obligatoires ou non.

#### Vérification des faits

Intervenir auprès des RI et RTF soupçonnées d'avoir causé un tort à un usager, et ce, selon les moyens prévus aux ententes collectives et nationales, selon le cas, et dans la Loi sur la représentation des ressources de type familial et de certaines ressources intermédiaires, et sur le régime de négociation d'une entente collective les concernant.

### Usager et personnes proches aidantes

#### Identification (repérage – détection – dépistage)

Être à l'affût des indices de vulnérabilité et de maltraitance, et déclarer les situations potentielles de maltraitance vécues dans leur entourage.

#### Signalement

Déclarer toutes situations de maltraitance vécues ou observées.

**Action et suivi**

- Participer aux différentes démarches selon la situation et selon le rôle de la personne.

## 9. Promotion et diffusion

Le CISSS de Chaudière-Appalaches doit<sup>41</sup> dans les installations qu'il détient et au moyen d'un plan de diffusion :

- Afficher la présente politique à la vue du public<sup>42</sup>;
- Publier la présente politique sur son site internet;
- Promouvoir la présente politique auprès des usagers visés, y compris ceux qui reçoivent des services à domicile ou qui sont hébergés dans un milieu non institutionnel, et aux membres significatifs de leur famille;
- Faire connaître la présente politique auprès des intervenants du réseau de la santé et des services sociaux agissant dans la région de Chaudière-Appalaches, soit les groupes de professionnels, les organismes communautaires<sup>43</sup>, les entreprises d'économie sociale, les ressources privées, ainsi qu'auprès des intervenants des autres secteurs d'activité ayant un impact sur les services de santé et les services sociaux<sup>44</sup>;

Toutes les RI, RTF et RPA ou tous les autres organismes, sociétés ou personnes auxquels le CISSS de Chaudière-Appalaches recourt pour la prestation de services doivent faire connaître dans leurs installations la présente politique, ou toutes informations liées à la prévention et la gestion des situations de maltraitance aux usagers et aux personnes visées par la présente politique, aux membres significatifs de la famille de ces usagers ou résidents, et aux personnes qui œuvrent pour eux.

## 10. Évaluation et révision

La présente politique sera révisée lors de changement significatif à la législation ou aux trajectoires associées ou à l'intérieur d'un délai maximum de cinq (5) ans.

Cette politique doit être révisée et soumise par le CISSS de Chaudière-Appalaches au MSSS au plus tard tous les cinq ans, avant la date fixée par le ministre. Sur recommandation du ministre responsable des aînés, le ministre approuve la politique révisée, avec ou sans modification, dans les 90 jours suivant sa réception<sup>45</sup>.

HISTORIQUE DES VERSIONS (du plus ancien au plus récent)		
Numéro et titre		Date de révision
POL_DG_2018-133.A	Politique de lutte contre la maltraitance envers une personne aînée et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité	9 mai 2019
POL_DG_2018-133.B	Politique de lutte contre la maltraitance envers une personne aînée et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité	28 mai 2021
POL_DG_2018-133.C	Politique de lutte contre la maltraitance envers une personne aînée et toute	20 septembre 2023

<sup>41</sup> Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité, L.Q. 2023, c. II, art. 5.

<sup>42</sup> L'affichage demandé dans les installations doit énoncer l'application de la politique par l'établissement et indiquer à quel endroit il est possible de la consulter. Une impression de la politique se doit d'être disponible pour consultation immédiate.

<sup>43</sup> Au sens de la Loi sur les services de santé et les services sociaux, L.Q. 2023, c. IV, art. 334.

<sup>44</sup> Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité, L.Q. 2023, c. II, art. 6.

<sup>45</sup> Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité, L.Q. 2023, c. I, art. 7.

	autre personne majeure en situation de vulnérabilité	
POL_DG_2018-133.D	Politique de lutte contre la maltraitance envers une personne aînée et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité	20 mars 2024

## Annexe I : Trajectoires de signalement obligatoire et volontaire des situations de maltraitance

### Population visée

- Un usager résidant en centre d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD) ou en maison des aînés ou alternative (MDAA);
- Un usager en **situation de vulnérabilité** résidant en résidence privée pour aînés (RPA);
- Un usager majeur résidant dans une ressource intermédiaire (RI) ou une ressource de type familial (RTF);
- Une personne inapte selon une évaluation médicale;
- Une personne inapte protégée, **peu importe son lieu de résidence**, qui bénéficie d'une mesure de représentation. L'article 21 de la *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité* (Loi 6.3) y réfère comme étant la personne sous tutelle, sous curatelle ou pour laquelle un mandat de protection a été homologué.

### Conditions requises

Il y a un motif raisonnable de croire que la personne est victime d'un « geste singulier ou répétitif ou un défaut d'action approprié 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 la personne » (définition de maltraitance).

### Qui doit effectuer un signalement obligatoire

- Tout prestataire qui fournit directement des services de santé et de services sociaux à une personne;
- Tout professionnel au sens du [Code des professions \(chapitre C-26\)](#).

**Attention!** Le consentement de l'usager n'est pas requis (mais toujours souhaitable) pour procéder à un signalement obligatoire, et ce, **même pour les personnes liées par le secret professionnel** (sauf les notaires et les avocats qui doivent obtenir explicitement le consentement de l'usager pour faire le signalement).

En cas de risque sérieux de mort ou de blessures graves inspirant un sentiment d'urgence, avant d'entreprendre d'autres actions, composez le 9-1-1 ou le 418 310-4141.

LA PERSONNE REÇOIT-ELLE DES SERVICES DE SANTÉ OU DE SERVICES SOCIAUX DE LA PART DU CISS DE CHAUDIÈRE-APPALACHES?

OUI

### Signalement obligatoire au Commissaire aux plaintes et à la qualité des services (CPQS)

Téléphone : 1 877 986-3587

Courriel : [commissaire.ciass-ca@ssss.gouv.qc.ca](mailto:commissaire.ciass-ca@ssss.gouv.qc.ca)

\*Le représentant légal (s'il y a lieu) doit également être informé du signalement.

NON OU  
NE SAIT PAS

Contacter la Ligne Aide Maltraitance Adultes Aînés (LAMAA) au 1 888 489-2287 ou <https://aideabusaines.ca>

Après analyse, la personne pourra être référée par les professionnels de LAMAA à l'instance pertinente selon les trajectoires en vigueur (service de police, CDPDJ, Curateur public, CISSS, etc.)

### Compléments d'information

- Le signalement obligatoire doit être effectué sans délais.
- Le signalement est requis même si l'on soupçonne qu'un signalement a déjà été fait ET même si la situation est déjà prise en charge par l'équipe clinique, qu'une intervention a été effectuée ou que des correctifs ont été apportés.
- Selon les processus et modalités en vigueur, l'évènement à l'origine du signalement doit être déclaré, si applicable, au moyen du Rapport de déclaration d'incident et d'accident (AH-223).
- Les situations repérées et observées en RPS, RI et RTF doivent aussi être déclarées dans la plateforme de Vigie Qualité selon le processus en place.
- Un processus d'intervention concerté (PIC) peut être nécessaire en amont, en aval ou en parallèle d'un signalement. Pour en savoir plus, visitez le [cisssca.com/maltraitance](http://cisssca.com/maltraitance).

En dehors des conditions d'application du signalement obligatoire prescrites par la *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité* (Loi 6.3), toute personne peut ou doit signaler une situation en tenant compte de ses obligations éthiques, de ses obligations déontologiques et de son appartenance à un ordre professionnel.

#### Population visée

- Tout aîné ou personne majeure en situation de vulnérabilité ne répondant pas aux critères du signalement obligatoire.

#### Conditions requises

Il y a un motif raisonnable de croire que la personne est victime d'un « geste singulier ou répétitif ou un défaut d'action approprié 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 la personne » (définition de maltraitance).

#### Qui peut effectuer un signalement volontaire

- Tout prestataire qui fournit directement des services de santé et de services sociaux;
- Tout employé qui travaille en santé et services sociaux même s'il n'offre pas de services directs;
- Tout professionnel au sens du [Code des professions \(chapitre C-26\)](#);
- Toute autre personne.

**Attention!** Le consentement de l'utilisateur ou de son représentant légal est **toujours requis** avant d'intervenir pour contrer une situation de maltraitance sauf pour les situations visées par le signalement obligatoire ou lorsqu'il y 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.

La notion de « **blessures graves** » réfère à toute blessure physique ou psychologique qui nuit d'une manière importante à l'intégrité physique, à la santé ou au bien-être d'une personne ou d'un groupe de personnes identifiable.

En cas de risque sérieux de mort ou de blessures graves inspirant un sentiment d'urgence, avant d'entreprendre d'autres actions, composez le 9-1-1 ou le 418 310-4141.

LA MALTRAITANCE EST-ELLE CAUSÉE PAR UN PRESTATAIRE DE SERVICES OU UN EMPLOYÉ DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX?

OUI ▼

NON OU  
NE SAIT PAS ▼

#### Signalement au Commissaire aux plaintes et à la qualité des services (CPQS)

Téléphone : 1 877 986-3587

Courriel : [commissaire.cisss-ca@sss.gouv.qc.ca](mailto:commissaire.cisss-ca@sss.gouv.qc.ca)

Contactez la Ligne Aide Maltraitance Adultes Aînés (LAMAA) au 1 888 489-2287 ou <https://aideabusaines.ca>

Après analyse, la personne pourra être référée par les professionnels de LAMAA à l'instance pertinente selon les trajectoires en vigueur (service de police, CDPDJ, Curateur public, CISSS, etc.)

#### Compléments d'information

- Le signalement est requis même si l'on soupçonne qu'un signalement a déjà été fait ET même si la situation est déjà prise en charge par l'équipe clinique, qu'une intervention a été effectuée ou que des correctifs ont été apportés.
- Selon les processus et modalités en vigueur, l'évènement à l'origine du signalement doit être déclaré, si applicable, au moyen du Rapport de déclaration d'incident et d'accident (AH-223).
- Les situations repérées et observées en RPS, RI et RTF doivent aussi être déclarées dans la plateforme de Vigie Qualité selon le processus en place.
- Un processus d'intervention concerté (PIC) peut être nécessaire en amont, en aval ou en parallèle d'un signalement. Pour en savoir plus, visitez le [cisssca.com/maltraitance](http://cisssca.com/maltraitance).

## Annexe II : Aide-mémoire pour la vérification des faits

Cet outil non exhaustif est proposé pour aider les directions à effectuer la vérification des faits. Il peut être utilisé pour la planification des démarches à prévoir, ainsi que pour guider la documentation au dossier de la situation de maltraitance présumée ou confirmée.

1	Assurer la sécurité et le bien-être physique et psychologique immédiat la personne présumée victime de maltraitance et de tout autre personne concernée, incluant tout autre usager, résident, proche, témoin, intervenant, etc. (ex. retirer ou éloigner la personne maltraitante de la victime présumée pour la période de vérification des faits.).	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> N/A
2	Informier immédiatement le service des ressources humaines si la personne présumée maltraitante est un employé du CISSS ou d'une agence : une suspension temporaire ou permanente doit être envisagée selon la gravité de la situation.	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> N/A
3	Informier le service de sécurité, s'il y a lieu, et travailler en collaboration avec eux si des mesures doivent être prises pour assurer la sécurité des usagers impliqués.	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> N/A
4	Rencontrer la personne présumée victime de maltraitance pour établir sa perception des faits et identifier ses besoins.	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> N/A
5	Rencontrer dans le respect des règles de confidentialité applicables, toute autre personne impliquée dans la situation (ex. témoin, personne présumée maltraitante si possible, intervenant, autre usager, etc.) pour établir sa perception des faits et évaluer ses besoins.	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> N/A
6	S'assurer que toutes les personnes impliquées dans la situation de maltraitance sont questionnées sans biais. Pour ce faire, laisser la personne décrire la situation et fournir tout renseignement qu'elle considère pertinent, privilégier des questions ouvertes pour obtenir plus de détails et veiller à être en mesure de répondre aux questions : qui, quoi, quand, où, pourquoi et comment.	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> N/A
7	Informier toutes les personnes impliquées dans la situation de maltraitance, des recours et des mécanismes de soutien disponibles (ex. LAMAA, intervenant, possibilités de signalement ou plainte au CPQS, corps policier, etc.) durant le processus de vérification des faits.	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> N/A
8	Aviser et impliquer l'équipe interdisciplinaire pour établir le plan d'intervention, de services ou de traitement, selon le cas.	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> N/A
9	Veiller à ce que toutes les interventions biopsychosociales requises pour confirmer ou infirmer la présence de maltraitance (prélèvement, examen physique, évaluation par une autre expertise interne ou externe) soient effectuées selon les délais prescrits.	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> N/A
10	Documenter rigoureusement la situation et toutes les interventions et suivis effectués, les résultats de ces derniers, ainsi que les évaluations, les interventions et les actions planifiées.	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> N/A
11	Solliciter le service des archives au besoin, pour valider avec eux les mesures qui doivent être prises pour protéger la confidentialité des dossiers des usagers.	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> N/A
12	Consulter un intervenant désigné pour déclencher un processus d'intervention concerté (PIC) ou un soutien-conseil, selon le besoin.	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> N/A
13	Contactier le service des affaires juridiques lors d'enjeux légaux et l'équipe du service des communications lors de risques médiatiques.	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> N/A
14	Compléter le rapport de déclaration d'incident ou d'accident (AH-223) lorsque la situation de maltraitance a compromis ou aurait pu compromettre la sécurité de l'usager et le transmettre dans les meilleurs délais au service de gestion des risques.	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> N/A

Source : Inspiré de l'Aide-mémoire : procédure à suivre pour la vérification des faits, tiré de la Politique de lutte contre la maltraitance envers les aînés et les personnes majeures en situation de vulnérabilité du CIUSSS du Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal, 2023.

## Annexe III : Rôles des signataires de l'Entente-cadre du PIC

### Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS)

Le CISSS intervient lorsque la situation nécessite une évaluation psychosociale ou médicale ou lorsque la personne concernée a besoin de soutien et d'accompagnement dans la démarche.

Les actions possibles du CISSS :

- Suivi psychosocial (incluant accompagnement dans les démarches et filet de sécurité);
- Ouverture de régime de protection;
- Changement de milieu de vie;
- Intervenir en situation de crise et voir à l'application de mesures d'urgence, si besoin.

### Services policiers

Un corps de police peut intervenir lorsque les faits constituent une infraction criminelle ou pénale.

Les actions possibles des corps policiers :

- Déterminer s'il y a suffisamment d'éléments pour porter plainte;
- Procéder à l'enquête, recueillir les témoignages et les éléments de preuve;
- Demander d'intenter des poursuites criminelles ou pénales;
- Assurer la sécurité de la personne aînée ou de la personne majeure en situation de vulnérabilité et demander des ordonnances préventives (s'il y a lieu);
- Appliquer les mesures transitoires et d'urgence (libération sous conditions, etc.).

Pour connaître les formes de maltraitance pouvant constituer une infraction criminelle, se référer à la *Grille des formes de maltraitance pouvant constituer une infraction criminelle* disponible au [cisssca.com/maltraitance](https://www.ciasssca.com/maltraitance) (section Intervention en contexte de maltraitance).

### Directeur des poursuites criminelles et pénales (DPCP)

Le DPCP analyse les dossiers, porte des accusations en matière criminelle et, ultimement, agit dans le cadre des procédures judiciaires. Dans le cadre des situations de maltraitance, les procureurs peuvent être appelés à agir relativement à des infractions telles que la fraude, les voies de fait et les crimes à l'égard de la personne, par exemple.

Les actions possibles du DPCP :

- Assurer un rôle-conseil auprès de policiers et des partenaires sur les aspects d'une enquête ou d'une poursuite en matière criminelle ou pénale;
- Autoriser une poursuite;
- Porter une affaire en appel;
- Prendre les mesures nécessaires pour assurer la prise en compte des intérêts légitimes des victimes d'actes criminels et le respect et la protection des témoins;
- Obtenir une ordonnance préventive (engagement de ne pas troubler l'ordre public, etc.).

### Autorité des marchés financiers (AMF)

L'Autorité des marchés financiers encadre les activités qui concernent :

- Les assureurs;
- Les représentants et cabinets en assurance de personne, en assurance de dommages, en expertise, en règlement de sinistres et en planification financière;
- Les conseillers et courtiers en valeurs mobilières;
- Les institutions de dépôt, dont le Mouvement Desjardins (sauf les banques).

Dans le cadre d'une situation de maltraitance (incluant les fraudes), l'Autorité n'a juridiction que si un membre de l'une de ces industries y est impliqué. Ils peuvent toutefois intervenir s'il s'agit d'une pratique illégale des activités encadrées par l'Autorité (personne non autorisée à exercer).

Les actions possibles de l'Autorité :

- Mettre en place des mesures de sauvegarde (blocage, interdiction d'opération sur valeurs);
- Appliquer un retrait, une suspension ou une restriction des droits de pratique;
- Imposer des pénalités administratives ou des sanctions pénales.

Pour connaître les formes de maltraitance matérielle et financière pouvant constituer une infraction pénale, se référer à la *Grille des formes de maltraitance matérielle ou financière pouvant constituer une infraction pénale* disponible au [cisssca.com/maltraitance](http://cisssca.com/maltraitance) (section Intervention en contexte de maltraitance).

#### Curateur public du Québec (CPQ)

Le Curateur public du Québec peut intervenir lorsque :

- La personne ne bénéficie pas encore d'une mesure de protection légale, mais que son inaptitude a été constatée à la suite d'une évaluation médicale de l'inaptitude ou lorsque la personne est sous une mesure de représentation temporaire (le consentement de la personne concernée est alors requis);
- La personne est sous tutelle privée ou sous mandat de protection homologué et la personne sur laquelle pèsent des motifs sérieux de maltraitance est le tuteur;
- La personne est sous tutelle publique;
- La personne bénéficie d'une mesure d'assistance. Le consentement de la personne assistée est nécessaire.

Les actions possibles du Curateur public du Québec :

- S'assurer que la personne représentée obtient les soins de santé et les services sociaux dont elle a besoin;
- Demander au tribunal l'administration provisoire pour la personne et/ou la gestion des biens d'une personne, lorsque l'ouverture d'une mesure de représentation est imminente et qu'il y a risque d'un préjudice sérieux;
- Surveiller l'administration des tuteurs privés et s'assurer que les décisions sont prises dans l'intérêt de la personne inapte;
- Enquêter lorsque la situation le justifie;
- Demander un recouvrement lorsque des appropriations de biens ou de sommes d'argent ont été commises par un représentant légal privé ou avant l'ouverture d'un régime de protection alors que la personne était inapte de fait;
- Intenter des recours pour destituer un représentant légal fautif;
- Mettre fin à la reconnaissance de l'assistant si un élément laisse craindre un préjudice sérieux pour la personne assistée.

#### Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (CDPDJ)

La CDPDJ est responsable de l'application de la *Charte des droits et libertés de la personne*. Elle peut intervenir en cas d'exploitation, de violation des droits ou de discrimination au sens de l'article 48 de la Charte des droits et libertés.

Les actions possibles de la CDPDJ :

- Enquêter sur les éléments relevant de sa compétence (interroger des témoins, obtenir des documents pertinents, etc.);
- Établir un filet de sécurité autour de la victime en intervenant rapidement en collaboration avec les différents partenaires;
- Favoriser un règlement entre les deux parties (médiation);
- S'adresser au Tribunal des droits de la personne pour réclamer des dommages (matériels, moraux et punitif le cas échéant);
- S'adresser, de façon exceptionnelle, à un tribunal lorsqu'elle a raison de croire que la vie, la santé ou la sécurité d'une personne victime d'exploitation est menacée ou qu'il y a un risque de perte d'un élément de preuve.

## Annexe IV : Rôles et responsabilités des représentants désignés et des intervenants désignés du PIC

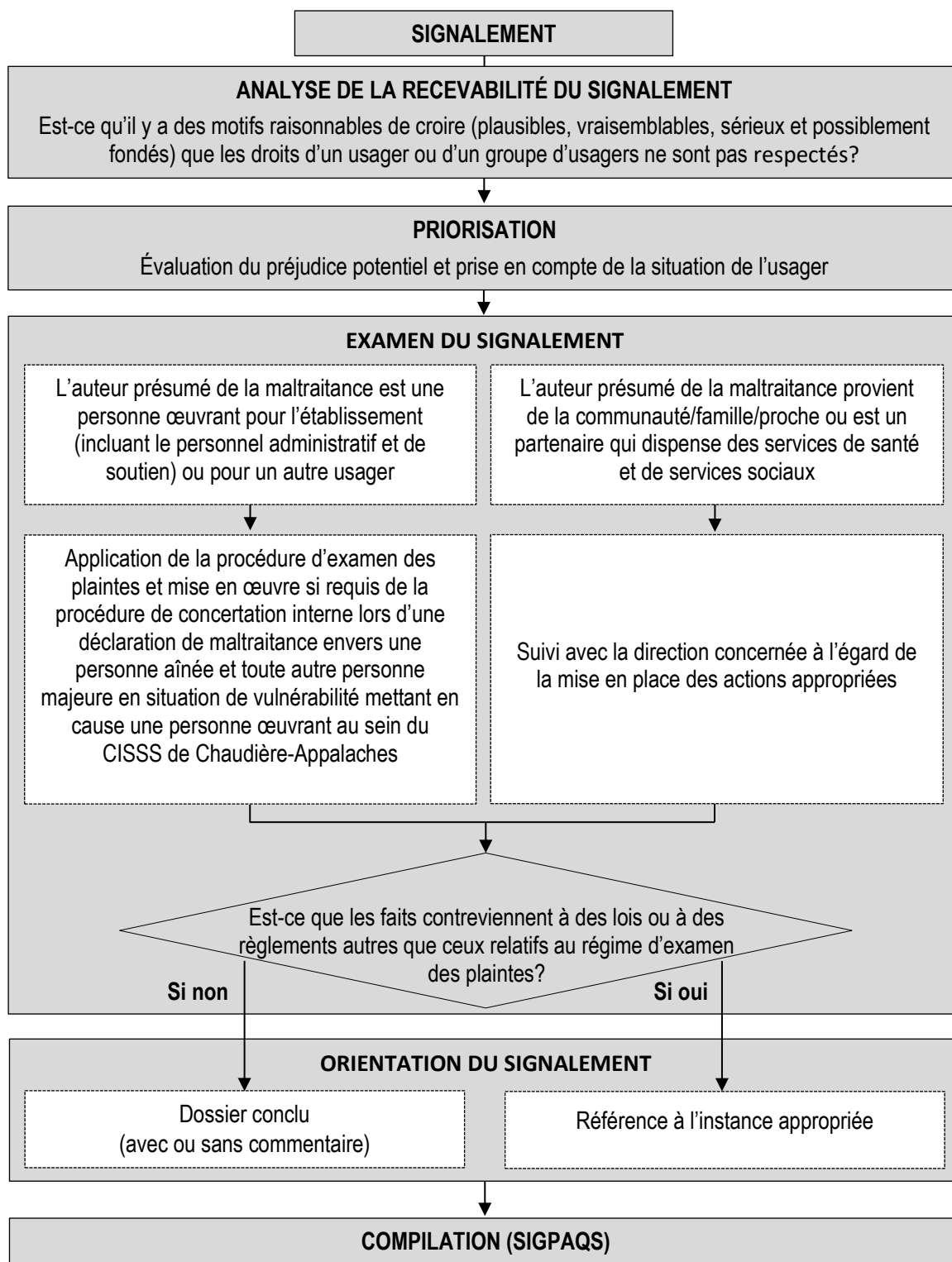
### Représentant désigné du PIC

- Participer aux rencontres du comité régional des représentants du PIC;
- Assurer la nomination d'intervenants désignés du PIC pour les directions concernées;
- Assurer l'accès aux formations requises (formations ciblées par le plan de formation du CISSS, atelier d'appropriation sur la plateforme de Suivi des interventions en maltraitance des aînés (SIMA) et session d'information sur le processus d'intervention concerné) pour les intervenants désignés du PIC;
- Informer la coordonnatrice régionale de tout changement au niveau des intervenants désignés du PIC de leur équipe/organisation et transmettre leurs coordonnées afin de tenir à jour la liste des intervenants désignés;
- Collaborer, avec la coordonnatrice régionale, à la réalisation des activités d'appropriation visant l'implantation du PIC;
- Collaborer étroitement avec la coordonnatrice régionale afin d'aborder les difficultés rencontrées et adapter (au besoin) la procédure décisionnelle interne pour déterminer la marche à suivre lorsqu'un intervenant observe une situation de maltraitance.

### Intervenant désigné du PIC

- Les intervenants désignés du PIC sont des intervenants pivots qui ont la responsabilité et l'habileté de traiter des dossiers de maltraitance;
- Vérifier si la situation est une situation de maltraitance;
- Vérifier si la situation correspond aux critères du signalement obligatoire;
- Vérifier si la personne présumée maltraitée accepte ou non des services;
- Déclencher ou recevoir les déclenchements de PIC et assurer le suivi en conformité avec la procédure interne;
- Contacter des intervenants des autres organisations pour discuter des situations de maltraitance complexes en respectant les règles de consentement applicables;
- Faire le lien avec les acteurs concernés qui leur apportent l'information cruciale à la documentation de la situation de maltraitance (organismes communautaires, autres intervenants, etc.);
- Se référer, au besoin, au représentant désigné ou à la coordonnatrice régionale spécialisée à la lutte contre la maltraitance;
- Participer aux rencontres annuelles des intervenants désignés.

## Annexe V : Algorithme décisionnel du commissaire aux plaintes et à la qualité des services (CPQS) pour tout signalement de situations de maltraitance envers un usager



**Annexe VI : Personnes responsables de la mise en œuvre de la politique de lutte contre la maltraitance envers une personne aînée et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité**

Noms	Coordonnées téléphoniques
<b>Monsieur Patrick Simard</b> Président-directeur général du Centre intégré de santé et de services sociaux de Chaudière-Appalaches	418 386-3363, poste 43520
<b>Monsieur Guy Roy</b> Adjoint à la directrice générale adjointe - Programmes sociaux et réadaptation	418 241-6959

## Références

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

*Entente-cadre nationale pour lutter contre la maltraitance envers les personnes aînées*

*Guide de référence pour contrer la maltraitance envers les personnes aînées*

*Cadre de référence : Le pouvoir de l'intervention du commissaire aux plaintes et à la qualité des services*

*Guide de réflexion éthique pour contrer la maltraitance organisationnelle dans les ressources d'hébergement publiques et privées du Québec. Réseau FADOQ et UQTR*

*Politique sur le consentement aux soins, aux services et à la recherche*

*Politique de sécurité de l'information du CISSS de Chaudière-Appalaches*

*Règlement sur la procédure d'examen des plaintes*

*Politique de déclaration des incidents et des accidents du CISSS de Chaudière-Appalaches*

*Procédure en cas de non-conformité de la pratique des professionnels membres du conseil multidisciplinaire*

*Règlement portant sur la divulgation de l'information nécessaire à un usager à la suite d'un accident et mesure de soutien*

*Modèle de gestion des situations de maltraitance envers les personnes aînées*

*Guide des valeurs du CISSS de Chaudière-Appalaches*