

Titre :	Procédure pour le traitement des plaintes et des signalements en cas de maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité	
Codification :	PROC-DQEPE-2024-OM0004	Version : 1

Unité administrative :	Direction de la qualité, évaluation, performance et éthique (DQÉPÉ)
Rédaction :	Comité opérationnel – Lutte contre la maltraitance CIUSSS ODIM
Validation :	Comité de direction
Approbation :	Comité de direction

Date d’approbation initiale:	Date d’entrée en vigueur : 2024-05-31
Date de soumission de la politique au MSSS :	
Date de la prochaine révision prévue :	

TABLE DES MATIÈRES

1.	INTRODUCTION	3
2.	CHAMP D'APPLICATION	3
3.	DÉFINITIONS ET SIGLES.....	3
4.	MODALITÉS DE FONCTIONNEMENT - PLAINTÉ.....	3
A.	Plainte au CPQS.....	3
B.	Plainte aux intervenants désignés	4
C.	Confidentialité et interdiction de représailles.....	5
5.	MODALITÉS DE FONCTIONNEMENT - SIGNALEMENT.....	6
A.	Généralités	6
B.	Identification de la situation de maltraitance	6
C.	Type de signalements.....	7
D.	Signalement à la police, en cas d'urgence.....	7
E.	Signalement au CPQS	7
F.	Signalement aux intervenants désignés.....	9
G.	Confidentialité et interdiction de représailles.....	10
H.	Vérification des faits	11
I.	Intervention	12
J.	Suivi	12
K.	Sanctions	13
6.	DÉCLARATION ET DIVULGATION OBLIGATOIRES	14
7.	PROCESSUS D'INTERVENTION CONCERTÉ (PIC)	16
8.	RESSOURCES DISPONIBLES	17
9.	RÔLES ET RESPONSABILITÉS	19
10.	RÉFÉRENCES	22
11.	PROCESSUS D'ÉLABORATION	23

1. INTRODUCTION

La présente procédure met en œuvre l'application de la *Politique de lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité* du CIUSSS ODIM, conformément à la *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité* (ci-après, la « Loi sur la maltraitance »).

Cette procédure vise également à clarifier les rôles et les responsabilités des intervenants du CIUSSS ODIM lorsqu'en présence d'une situation de maltraitance.

2. CHAMP D'APPLICATION

Cette procédure s'applique à tout aîné, toute personne en situation de vulnérabilité, toute personne faisant l'objet d'une situation potentielle de maltraitance (ci-après, « la personne présumée maltraitée ») et toute personne qui n'œuvre pas pour le CIUSSS ODIM, incluant notamment mais non limitativement, le conjoint, le proche parent, le proche aidant, l'ami, le visiteur.

Cette procédure s'applique également à toute personne œuvrant pour le CIUSSS ODIM, à savoir à tout employé, bénévole, personne qui y exerce sa profession, stagiaire, résident, ou toute personne qui, en vertu d'un contrat de service, dispense pour le compte de l'établissement des services, ainsi qu'à tout prestataire de soins de santé et de services sociaux.

3. DÉFINITIONS ET SIGLES

Se référer à la *Politique de lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité*.

4. MODALITÉS DE FONCTIONNEMENT - PLAINTES

A. Plainte au CPQS

Tout aîné, toute personne en situation de vulnérabilité ou son représentant toute autre personne visée par la politique (personne qui reçoivent des services), qui reçoit des soins de santé ou des services sociaux du CIUSSS ODIM, peut, en tout temps, déposer une plainte concernant les soins de santé ou les services sociaux qu'il a reçus, ou s'il croit être victime de maltraitance, au Commissariat aux plaintes et à la qualité de services (CPQS) du CIUSSS ODIM¹.

¹ Art. 3 al. 4 (3^e) *Loi sur la maltraitance*.

Le CPQS se réfère alors au *Règlement sur la procédure d'examen des plaintes des usagers* du CIUSSS ODIM.

Il est possible de déposer une plainte au CPQS du CIUSSS ODIM en remplissant le formulaire en ligne, le formulaire en format papier, ou encore en communiquant par téléphone ou par courriel avec le CPQS :

- [Formulaire en ligne](#)
- [Formulaire Word](#)
- [Formulaire PDF](#)
- Téléphone : [1 844 630-5125](tel:18446305125)
- Courriel : commissariat.plaintes.comtl@ssss.gouv.qc.ca

Toute personne peut obtenir le soutien nécessaire pour déposer une plainte en s'adressant directement à la direction concernée. Il peut aussi être accompagné dans les démarches par le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP) ou même par le Comité des usagers du CIUSSS ODIM (*se référer à la section 8 – RESSOURCES DISPONIBLES pour les coordonnées.*).

- CAAP : Assister l'utilisateur dans toute démarche qu'il entreprend en vue de porter plainte auprès d'un établissement. Donner de l'information à l'utilisateur sur le fonctionnement du régime d'examen des plaintes du réseau de la santé et des services sociaux. Aider l'utilisateur à clarifier l'objet de la plainte, rédiger celle-ci au besoin, l'assister et l'accompagner, sur demande, à chaque étape du recours. Faciliter la conciliation avec toute instance concernée.
- Comité des usagers : Renseigner sur les ressources et les mesures qui peuvent être prises pour dénoncer et faire cesser une situation de maltraitance, notamment la possibilité de présenter une plainte ou un signalement au CLPQS.

L'utilisateur ou son représentant peut déposer un deuxième recours auprès du Protecteur du citoyen si les conclusions du CLPQS ne le satisfont pas.

Protecteur du citoyen

Tél. : Bureau de Québec : 418 643-2688

Bureau de Montréal : 514 873-2032

Sans frais: 1 800 463-5070

Courriel: protecteur@protecteurducitoyen.qc.ca

Site Web : www.protecteurducitoyen.qc.ca

B. Plainte aux intervenants désignés

De plus, tout aîné, toute personne en situation de vulnérabilité ou son représentant, qui ne reçoit pas des soins de santé ou des services sociaux du CIUSSS ODIM, peut également, en tout

temps, déposer une plainte aux intervenants désignés ci-après listés², s'il croit être victime de maltraitance.

- Ligne aide maltraitance adultes âgés (LAMAA) afin d'orienter la plainte vers le bon intervenant désigné
- Corps de police, lorsqu'en présence d'une infraction criminelle ou pénale (ex : voies de faits, fraude, etc.)
- Curateur public du Québec, lorsqu'une personne est sous tutelle ou qu'un mandat de protection la concernant a été homologué, ou encore lorsque son inaptitude à prendre soin d'elle-même ou à administrer ses biens a été constatée par une évaluation médicale, mais qu'elle ne bénéficie pas d'une mesure de protection
- Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, lorsqu'en présence d'un cas de discrimination³, d'exploitation⁴ ou de harcèlement⁵
- Autorité des marchés financiers, lorsqu'en présence d'un cas de maltraitance financière qui est le fait d'une personne assujettie à son encadrement

(se référer à la section 8 – RESSOURCES DISPONIBLES pour les coordonnées).

C. Confidentialité et interdiction de représailles

Le CPQS ou les intervenants désignés, ci-haut listés, doivent prendre toutes les mesures nécessaires afin de s'assurer que soit préservée la confidentialité des renseignements permettant d'identifier une personne qui effectue un signalement. Il demeure que le CPQS et les intervenants désignés sont autorisés à communiquer le nom de cette même personne à un corps de police⁶.

Il est interdit d'exercer des mesures de représailles contre une personne qui, de bonne foi, effectue un signalement ou collabore au traitement d'un signalement. Il est également interdit de menacer une personne de mesures de représailles pour qu'elle s'abstienne

² Art. 4.1 (1°) et 17 *Loi sur la maltraitance*.

³ Art. 10 *Charte québécoise des droits et libertés de la personne* : Toute personne a droit à la reconnaissance et à l'exercice, en pleine égalité, des droits et libertés de la personne, sans distinction, exclusion ou préférence fondée sur la race, la couleur, le sexe, l'identité ou l'expression de genre, la grossesse, l'orientation sexuelle, l'état civil, l'âge sauf dans la mesure prévue par la loi, la religion, les convictions politiques, la langue, l'origine ethnique ou nationale, la condition sociale, le handicap ou l'utilisation d'un moyen pour pallier ce handicap. Il y a discrimination lorsqu'une telle distinction, exclusion ou préférence a pour effet de détruire ou de compromettre ce droit.

⁴ Art. 10.1 *Charte québécoise des droits et libertés de la personne* : Nul ne doit harceler une personne en raison de l'un des motifs visés dans l'article 10.

⁵ Art. 48 *Charte québécoise des droits et libertés de la personne* : Toute personne âgée ou toute personne handicapée a droit d'être protégée contre toute forme d'exploitation. Toute personne a aussi droit à la protection et à la sécurité que doivent lui apporter sa famille ou les personnes qui en tiennent lieu.

⁶ Art. 22.1 *Loi sur la maltraitance*.

d'effectuer un signalement ou de collaborer au traitement d'un signalement. Agir autrement constituerait une infraction passible d'une sanction pénale, au sens de la Loi⁷.

Une personne ne peut être poursuivie en justice pour avoir, de bonne foi, effectué un signalement ou collaboré au traitement d'un signalement, quelles que soient les conclusions rendues⁸.

5. MODALITÉS DE FONCTIONNEMENT - SIGNALEMENT

A. Généralités

Dans la mesure du possible, l'aîné, la personne en situation de vulnérabilité ou son représentant doit être impliqué à chacune des étapes du processus de signalement d'une situation de maltraitance.

B. Identification de la situation de maltraitance

L'identification d'une situation potentielle de maltraitance est la responsabilité de tous.

Cette étape consiste à repérer, à détecter et à dépister une situation potentielle de maltraitance. Pour ce faire, toute personne peut se référer aux outils connus et disponibles au Québec (se référer aux annexes 1 et 2).

Par repérage, on entend le fait d'être attentif aux indices de maltraitance afin de les identifier.

Par détection, on entend toute démarche effectuée par un professionnel, bien souvent à l'aide de démarches d'évaluation ou d'outils qui facilitent l'identification de facteurs de risque et/ou d'indices de maltraitance.

Par dépistage, on entend toute démarche systématique d'identification appliquée à une population donnée, effectuée par un intervenant, à l'aide d'outils qui facilitent l'identification de facteurs de risque et/ou d'indices de maltraitance.

Il importe à cette étape de consigner par écrit toute collecte d'information (date, heure, faits, noms des personnes impliquées) qui a trait à la situation potentielle de maltraitance.

Lorsqu'une situation potentielle de maltraitance est identifiée, se référer au document Annexe 1 –Cheminement des signalements dans l'outil de soutien au développement et à la

⁷ Art. 22.2 al. 4 *Loi sur la maltraitance*.

⁸ Art. 22.3 *Loi sur la maltraitance*.

révision des politiques de lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité en Annexe 3.

C. Type de signalements

i. **Signalement obligatoire**

Tout prestataire de soins de santé et de services sociaux et tout professionnel en vertu du *Code des professions* qui a un motif raisonnable de croire à une situation de maltraitance, concernant l'une des personnes suivantes, est tenu de faire un signalement, sans délai :

- *Tout usager majeur qui est hébergé en centre d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD)*
- *Tout usager majeur qui est pris en charge par une ressource intermédiaire (RI) ou par une ressource de type familial (RTF)*
- *Toute personne majeure sous tutelle*
- *Toute personne majeure à l'égard de laquelle un mandat de protection a été homologué*
- *Toute personne majeure dont l'incapacité à prendre soin d'elle-même ou à administrer ses biens a été constatée par une évaluation médicale, mais qui ne bénéficie pas d'une mesure de protection*
- *Toute personne en situation de vulnérabilité qui réside dans une résidence privée pour aînés (RPA)⁹*

ii. **Signalement volontaire**

Toute personne qui a un motif raisonnable de croire à une situation de maltraitance peut faire un signalement, sous réserve des modalités ci-après détaillées.

D. Signalement à la police, en cas d'urgence

Lorsqu'il existe un motif raisonnable de croire qu'un risque sérieux de mort ou de blessures graves menace la personne présumée maltraitée et que la nature de la menace inspire un sentiment d'urgence, la personne œuvrant pour le CIUSSS ODIM doit contacter la police. Seuls les renseignements nécessaires aux fins poursuivies par la communication peuvent être communiqués¹⁰.

E. Signalement au CPQS

Lorsque les conditions du signalement obligatoire sont réunies et que la personne (présumé ou confirmée) maltraitée reçoit des soins de santé ou des services sociaux du CIUSSS ODIM, le prestataire de soins de santé et de services sociaux ou le professionnel **n'a pas à obtenir le**

¹⁰ Art. 19.0.1 LSSSS.

consentement de la personne (présumée ou confirmée) maltraitée, bien qu’il soit toujours recherché. Il doit signaler la situation au CPQS¹¹, sans délai, et ce, même s’il est lié par les règles du secret professionnel ou de la confidentialité (exception faite de l’avocat et du notaire). Si la personne (présumée ou confirmée) maltraitée est inapte, son représentant doit également être informé du signalement, sauf exception (à moins que le représentant ne soit soupçonné d’être le maltraitant).

Lorsque les conditions du signalement obligatoire ne sont pas réunies, toute personne œuvrant pour le CIUSSS ODIM ne pourra faire un signalement au CPQS **que si elle obtient le consentement de la personne (présumée ou confirmée) maltraitée ou de son représentant. Il s’agit d’une personne présumée apte jusqu’à preuve du contraire et les règles de confidentialité des renseignements personnel s’appliquent.**

En cas de refus de la personne (présumée ou confirmée) maltraitée ou de son représentant, toute personne œuvrant pour le CIUSSS ODIM n’aura d’autre choix que de respecter ce refus. Elle pourra alors lui offrir du soutien, la conseiller et l’informer de ses droits et recours, ainsi que des ressources disponibles (*se référer à la section 8 – RESSOURCES DISPONIBLES pour les coordonnées*).

Il est possible de signaler une situation de maltraitance au CPQS du CIUSSS ODIM en remplissant le formulaire en ligne, le formulaire en format papier, ou encore en communiquant par téléphone ou par courriel avec le CPQS :

- [Formulaire en ligne](#)
- [Formulaire Word](#)
- [Formulaire PDF](#)
- Téléphone : [1 844 630-5125](tel:18446305125)
- Courriel : commissariat.plaintes.comtl@ssss.gouv.qc.ca

Toute personne peut obtenir le soutien nécessaire pour effectuer un signalement en s’adressant directement à la direction concernée. Il peut aussi être accompagné dans les démarches par le Centre d’assistance et d’accompagnement aux plaintes (CAAP) ou même par le Comité des usagers du CIUSSS ODIM (*se référer à la section 8 – RESSOURCES DISPONIBLES pour les coordonnées*).

- CAAP : Assister l’usager dans toute démarche qu’il entreprend en vue de porter plainte auprès d’un établissement. Donner de l’information à l’usager sur le fonctionnement du régime d’examen des plaintes du réseau de la santé et des services sociaux. Aider l’usager à clarifier l’objet de la plainte, rédiger celle-ci au besoin, l’assister et l’accompagner, sur demande, à chaque étape du recours. Faciliter la conciliation avec toute instance concernée.

¹¹ Art. 21 al. 2 *Loi sur la maltraitance*.

- Comité des usagers : Renseigner sur les ressources et les mesures qui peuvent être prises pour dénoncer et faire cesser une situation de maltraitance, notamment la possibilité de présenter une plainte ou un signalement au CLPQS.

L'utilisateur ou son représentant peut déposer un deuxième recours auprès du Protecteur du citoyen si les conclusions du CLPQS ne le satisfont pas.

Protecteur du citoyen

Tél. : Bureau de Québec : 418 643-2688

Bureau de Montréal : 514 873-2032

Sans frais: 1 800 463-5070

Courriel: protecteur@protecteurducitoyen.qc.ca

Site Web : www.protecteurducitoyen.qc.ca

F. Signalement aux intervenants désignés

Lorsque les conditions du signalement obligatoire sont réunies et que la personne (présupposé ou confirmée) maltraitée ne reçoit pas des soins de santé ou des services sociaux du CIUSSS ODIM, le prestataire de soins de santé et de services sociaux ou le professionnel **n'a pas à obtenir le consentement de la personne (présupposée ou confirmée) maltraitée, bien qu'il soit toujours recherché**. Il doit signaler la situation aux intervenants désignés ci-après listés¹², sans délai, si applicable, et ce, même s'il est lié par les règles du secret professionnel ou de la confidentialité (exception faite de l'avocat et du notaire) :

- Ligne aide maltraitance adultes aînés (LAMAA) afin d'orienter le signalement vers le bon intervenant désigné
- Corps de police, lorsqu'en présence d'une infraction criminelle ou pénale (ex : voies de faits, fraude, etc.)
- Curateur public du Québec, lorsqu'une personne est sous tutelle ou qu'un mandat de protection la concernant a été homologué, ou encore lorsque son inaptitude à prendre soin d'elle-même ou à administrer ses biens a été constatée par une évaluation médicale, mais qu'elle ne bénéficie pas d'une mesure de protection

¹² Art. 4.1 (2°), 17 et 21 al. 2 Loi sur la maltraitance.

- Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, lorsqu'en présence d'un cas de discrimination¹³, d'exploitation¹⁴ ou de harcèlement¹⁵
- Autorité des marchés financiers, lorsqu'en présence d'un cas de maltraitance financière qui est le fait d'une personne assujettie à son encadrement

(se référer à la section 8 – RESSOURCES DISPONIBLES pour les coordonnées.)

Si la personne (présumée ou confirmée) maltraitée est inapte, son représentant doit également être informé du signalement, sauf exception¹⁶.

Lorsque les conditions du signalement obligatoire ne sont pas réunies, la personne œuvrant pour le CIUSSS ODIM ne peut faire un signalement aux intervenants ci-haut mentionnés **que si elle obtient le consentement de la personne (présumée ou confirmée) maltraitée ou de son représentant.**

En cas de refus de la personne (présumée ou confirmée) maltraitée ou de son représentant, toute personne œuvrant pour le CIUSSS ODIM n'aura d'autre choix que de respecter ce refus. Elle pourra alors lui offrir du soutien, la conseiller et l'informer de ses droits et recours, ainsi que des ressources disponibles *(se référer à la section 8 – RESSOURCES DISPONIBLES pour les coordonnées)*.

G. Confidentialité et interdiction de représailles

Le CPQS ou les intervenants désignés, ci-haut listés, doivent prendre toutes les mesures nécessaires afin de s'assurer que soit préservée la confidentialité des renseignements permettant d'identifier une personne qui effectue un signalement. Il demeure que le CPQS et les intervenants désignés sont autorisés à communiquer le nom de cette même personne à un corps de police¹⁷.

Il est interdit d'exercer des mesures de représailles contre une personne qui, de bonne foi, effectue un signalement ou collabore au traitement d'un signalement. Il est également interdit de menacer une personne de mesures de représailles pour qu'elle s'abstienne

¹³ Art. 10 *Charte québécoise des droits et libertés de la personne* : Toute personne a droit à la reconnaissance et à l'exercice, en pleine égalité, des droits et libertés de la personne, sans distinction, exclusion ou préférence fondée sur la race, la couleur, le sexe, l'identité ou l'expression de genre, la grossesse, l'orientation sexuelle, l'état civil, l'âge sauf dans la mesure prévue par la loi, la religion, les convictions politiques, la langue, l'origine ethnique ou nationale, la condition sociale, le handicap ou l'utilisation d'un moyen pour pallier ce handicap. Il y a discrimination lorsqu'une telle distinction, exclusion ou préférence a pour effet de détruire ou de compromettre ce droit.

¹⁴ Art. 10.1 *Charte québécoise des droits et libertés de la personne* : Nul ne doit harceler une personne en raison de l'un des motifs visés dans l'article 10.

¹⁵ Art. 48 *Charte québécoise des droits et libertés de la personne* : Toute personne âgée ou toute personne handicapée a droit d'être protégée contre toute forme d'exploitation. Telle personne a aussi droit à la protection et à la sécurité que doivent lui apporter sa famille ou les personnes qui en tiennent lieu.

¹⁶ À titre d'exemple, si le représentant est la personne maltraitante.

¹⁷ Art. 22.1 *Loi sur la maltraitance*.

d'effectuer un signalement ou de collaborer au traitement d'un signalement. Agir autrement constituerait une infraction passible d'une sanction pénale, au sens de la Loi¹⁸.

Une personne ne peut être poursuivie en justice pour avoir, de bonne foi, effectué un signalement ou collaboré au traitement d'un signalement, quelles que soient les conclusions rendues¹⁹.

H. Vérification des faits

Cette étape consiste à documenter en profondeur la situation de maltraitance, questionner les personnes impliquées et témoins, incluant la personne présumée maltraitée, et recueillir des documents de différentes sources. La vérification permet ensuite d'évaluer les informations obtenues pour déterminer si le signalement est fondé.

- 1) Le CPQS transmet à la direction concernée tout nouveau signalement et ce, dans un délai maximal de **soixante-douze (72) heures**, modulé selon la gravité de la situation, à compter de la réception dudit signalement par le CPQS.

Exceptionnellement, lorsque la direction concernée est susceptible d'être en conflit d'intérêts, le CPQS transmettra le signalement à la personne appropriée sous réserve de concertations avec la DQÉPÉ.

- 2) La direction concernée ou, exceptionnellement, la personne appropriée désignée par le CPQS, procède à la vérification des faits, notamment :
 - Rencontrer la personne présumée maltraitée
 - Rencontrer toute personne susceptible de fournir de l'information collatérale pertinente
 - Rencontrer la personne présumée maltraitante
 - Procéder aux évaluations médicales et psychosociales requises pour confirmer ou infirmer la présence d'une situation de maltraitance
 - Si la collecte d'informations implique d'autres entités (ex : un autre établissement de santé et de services sociaux), obtenir le consentement de la personne présumée maltraitée ou de son représentant pour assurer le partage d'informations autrement confidentielles
 - Établir un plan de soins

¹⁸ Art. 22.2 al. 4 *Loi sur la maltraitance*.

¹⁹ Art. 22.3 *Loi sur la maltraitance*.

- 3) Durant le processus de la vérification des faits, la direction concernée doit vérifier si des interventions et suivis s'imposent pour assurer la sécurité et le bien-être immédiat de la personne présumée maltraitée (se référer à l'Annexe 4).
- 4) Dans un délai maximal de **sept (7) jours** à compter de la réception dudit signalement par la direction concernée, celle-ci doit informer le CPQS si le signalement est fondé ou non, en fournissant des explications précises.

I. Intervention

Cette étape consiste à planifier et à déployer toute action permettant de diminuer les risques de maltraitance ou encore de résoudre une situation de maltraitance identifiée.

Si, à la suite de la vérification des faits, le signalement s'avère fondé, la direction concernée doit identifier les actions à entreprendre pour diminuer les risques de maltraitance, résoudre une situation de maltraitance identifiée et informer le CPQS des mesures prises. Advenant le cas où les actions sont insatisfaisantes, le CPQS peut user de son pouvoir de recommandation afin de cibler les actions requises à mettre en place.

La direction concernée doit ensuite prendre action dans un délai modulé selon la gravité de la situation, à compter de la réception dudit signalement par la direction concernée (se référer à l'Annexe 5).

J. Suivi

Le CPQS et la direction concernée doivent veiller à ce que les actions précédemment identifiées pour diminuer les risques de maltraitance ou encore résoudre une situation de maltraitance aient bel et bien été mises en place selon l'échéancier établi par la Direction. Le suivi sera fait dans un délai maximal de 45 jours conformément au Règlement sur la procédure d'examen des plaintes. Contrairement à la plainte, le suivi au signalant est à la discrétion du CPQS. S'il décide de le faire ce sera en respect des règles de confidentialité entourant les informations confidentielles de l'utilisateur concerné par le cas de maltraitance.

Lorsque le signalement est fait à un intervenant désigné, le suivi ou la rétroaction à la personne qui signale une situation demeure à la discrétion de celui-ci. L'intervenant désigné tiendra compte notamment de la confidentialité des informations recueillies pour justifier sa décision, puisqu'il n'y a aucune obligation à cet égard.

À noter que le Comité de vigilance et de la qualité²⁰ est responsable principalement d'assurer, auprès du conseil d'administration du CIUSSS ODIM, le suivi des recommandations du CPQS en matière de santé et de services sociaux relativement aux plaintes qui ont été formulées ou aux interventions qui ont été effectuées conformément aux dispositions de la LSSSS.

²⁰ Art. 181.0.1 LSSSS.

K. Sanctions

Devant un constat de maltraitance, des sanctions²¹ peuvent être appliquées :

- Amendes

Toute personne ayant été témoin ou ayant été informée d'une situation potentielle de maltraitance ou de l'omission d'un prestataire de soins de santé et de services sociaux ou d'un professionnel au sens du *Code des professions* de signaler une telle situation peut déposer une demande d'enquête pouvant mener à des sanctions pénales ou encore une demande d'application de sanctions pénales à la *Direction de l'inspection et des enquêtes* du ministère de la Santé et des Services sociaux.

Pour ce faire, il doit remplir le formulaire prévu à l'Annexe 6 et le transmettre soit par courriel ou par la poste, ou encore déposer une déclaration en ligne (*se référer à la section 8 – RESSOURCES DISPONIBLES pour les coordonnées*).

Les sanctions pénales possibles sont les suivantes :

- Amende de 2 500 \$ à 25 000 \$, si un prestataire de services de santé et de services sociaux ou un professionnel au sens du *Code des professions* refuse ou omet de procéder au signalement obligatoire. En cas de récidive, ces montants sont portés au double²².
- Amende de 5 000 \$ à 125 000 \$, dans le cas d'une personne physique, ou d'une amende de 10 000 \$ à 250 000 \$, dans les autres cas :
 - 1° quiconque commet un acte de maltraitance envers un usager majeur qui est hébergé dans un CHSLD, une RI-RTF, ou le résident d'une RPA, sur les lieux d'une telle installation, ressource ou résidence;
 - 2° un établissement, le responsable ou l'exploitant d'une ressource ou d'une résidence ou le membre de leur personnel qui commet un acte de maltraitance envers un usager ou un résident visé au paragraphe 1°, alors que cet usager ou ce résident se trouve, sous la responsabilité de l'établissement, du responsable ou de l'exploitant, selon le cas, à l'extérieur des lieux visés au paragraphe 1°;

²¹ Art. 3 al. 4 (7°) *Loi sur la maltraitance*.

²² Art. 21 al. 4 *Loi sur la maltraitance*.

- 3° une personne qui, dans l'exercice de ses fonctions, commet un acte de maltraitance envers un usager majeur à qui elle fournit directement des soins de santé ou des services sociaux à domicile pour le compte d'un établissement.

En cas de récidive, les montants des amendes sont portés au double²³.

- Amende de 2 000 \$ à 20 000 \$, dans le cas d'une personne physique, et de 10 000 \$ à 250 000 \$, dans les autres cas, à quiconque menace ou intimide une personne ou tente d'exercer ou exerce des représailles contre elle au motif qu'elle se conforme à la *Loi sur la maltraitance*, qu'elle exerce un droit qui y est prévu ou qu'elle dénonce un comportement y contrevenant. En cas de récidive, ces montants sont portés au double²⁴.
 - Amende de 5 000 \$ à 50 000 \$, dans le cas d'une personne physique, ou d'une amende de 15 000 \$ à 150 000 \$, dans les autres cas, à quiconque entrave ou tente d'entraver de quelque façon que ce soit l'exercice des fonctions d'un inspecteur ou d'un enquêteur, notamment en le trompant par réticence ou par fausse déclaration ou, dans le cas d'un inspecteur, en refusant de lui fournir un document ou un fichier qu'il peut exiger en vertu de la *Loi sur la maltraitance*. En cas de récidive, ces montants sont portés au double²⁵.
- Mesures administratives émises par la Direction des ressources humaines du CIUSSS ODIM
 - Mesures disciplinaires émises par la Direction des ressources humaines du CIUSSS ODIM (excuse formelle, avertissement, suspension sans solde, rétrogradation, congédiement, etc.)
 - Mesures disciplinaires émises par un ordre professionnel (réprimande, radiation temporaire ou permanente, amende, révocation de permis d'exercice, révocation du certificat de spécialiste, limitation du droit d'exercice)
 - Poursuite judiciaire civile
 - Poursuite judiciaire pénale ou criminelle (ex. art. 219 (1) C.cr.)
 - Enquête administrative dans le cadre des RI-RTF

Pour déposer une demande d'application de sanctions pénales en lien avec la Loi visant à lutter contre la maltraitance, vous pouvez joindre les responsables par téléphone, transmettre un

²³ Art. 21.1 *Loi sur la maltraitance*.

²⁴ Art. 22.2 al 4 de la *Loi sur la maltraitance*

²⁵ Art. 22.8 de la *Loi sur la maltraitance*

formulaire par courriel ou par la poste, ou déposer une déclaration en ligne :

Directions de l'inspection et des enquêtes
Ministère de la Santé et des Services sociaux
3000, avenue Saint-Jean-Baptiste, 2e étage, local 200
Québec (Québec) G2E 6J5
maltraitance.die@msss.gouv.qc.ca
1 877 416-8222

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

Le demandeur peut être témoin ou avoir été informé des faits. Il peut être un proche ou un représentant de la personne maltraitée.

6. DÉCLARATION ET DIVULGATION OBLIGATOIRES

Lorsqu'en présence d'une situation potentielle de maltraitance **ayant compromis ou pouvant compromettre** la sécurité de la personne présumée maltraitée, toute personne œuvrant pour le CIUSSS ODIM doit, le plus tôt possible après cette constatation :

- Déclarer la situation dans un *Rapport de déclaration d'incident ou d'accident (AH-223-1)*²⁶ et l'acheminer sans délai au service de qualité et gestion des risques du CIUSSS ODIM afin que ledit rapport soit consigné au *Registre local des incidents et des accidents*. À noter que si la déclaration s'effectue sur un support informatique, la déclaration est automatiquement enregistrée au *Registre local des incidents et des accidents* du CIUSSS ODIM.

Lorsqu'en présence d'une situation potentielle de maltraitance **ayant compromis** la sécurité de la personne présumée maltraitée, toute personne œuvrant pour le CIUSSS ODIM doit :

- Divulguer la situation à la personne présumée maltraitée, à son représentant ou, en cas de décès de la personne présumée maltraitée, aux personnes identifiées à l'article 23 al. 1 de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux*²⁷.
- Communiquer cette information avec la DQÉPÉ, par courriel, afin qu'une déclaration d'accident soit transmise à l'assureur du CIUSSS ODIM.

Courriel : reclamations.assurances.comtl@msss.gouv.qc.ca

²⁶ Art. 233.1 LSSSS.

²⁷ Art. 235.1 LSSSS.

7. PROCESSUS D'INTERVENTION CONCERTÉ (PIC)

Le processus d'intervention concerté (PIC) vise à établir une collaboration entre différents partenaires, tel que décrit dans l'entente-cadre, afin d'assurer une meilleure protection et apporter l'aide nécessaire aux personnes âgées et à toute personne majeure en situation de vulnérabilité qui sont victimes de maltraitance qui pourrait constituer une infraction criminelle ou pénale, en favorisant une concertation efficace entre les intervenants dans le but d'assurer la meilleure intervention permettant de mettre fin à ces situations de maltraitance.

À titre d'exemple, sont des partenaires :

- Corps de police, lorsque les faits au soutien de la plainte ou du signalement peuvent constituer une infraction criminelle ou pénale » (Article 17, alinéa 2 de la Loi) Curateur public du Québec, lorsque la personne est sous tutelle ou curatelle ou qu'un mandat de protection la concernant a été homologué, ou encore lorsque son inaptitude à prendre soin d'elle-même ou à administrer ses biens a été constatée par une évaluation médicale, mais qu'elle ne bénéficie pas d'une mesure de protection » (Article 17, alinéa 3 de la Loi)
- Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, lorsqu'il s'agit d'un enfant ou d'un adolescent
- Autorité des marchés financiers, lorsqu'il s'agit d'un cas de maltraitance financière qui est le fait d'une personne assujettie à son encadrement » (Article 17, alinéa 5 de la Loi)

(se référer à la section 8 – RESSOURCES DISPONIBLES pour les coordonnées).

Les intervenants concernés peuvent, après avoir obtenu le consentement de la personne concernée, se partager de l'information sur les situations de maltraitance et développer une meilleure coordination de leurs actions afin de s'assurer que l'aide nécessaire soit apportée aux personnes âgées et à toute personne majeure en situation de vulnérabilité qui en sont victimes.

Dans les situations de risque sérieux de mort ou de blessures graves qui menace la personne présumée maltraitée et que la nature de la menace inspire un sentiment d'urgence, le consentement est recherché, mais non obligatoire.

On peut recourir au processus d'intervention concerté selon deux visées :

- Concertation préliminaire avec les partenaires sans échange de renseignements personnels consistant en une démarche de consultation entre intervenants ayant des expertises spécifiques et complémentaires permettant d'étoffer l'évaluation et préciser la présence d'un risque sérieux de blessures graves (physiques ou psychologiques).

- Déclenchement de l'intervention concertée en vue de faire cesser une situation de maltraitance ou de prévenir un acte de violence, car l'intervenant a un motif raisonnable de croire qu'un risque sérieux de mort ou de blessures graves menace une personne vulnérable et que la nature de la menace inspire un sentiment d'urgence.

Critères justifiant le déclenchement d'un PIC

- Motifs raisonnables de croire qu'une personne âgée en situation de vulnérabilité est victime de maltraitance au sens de la Loi
- Situation de maltraitance complexe nécessitant une concertation entre les intervenants pour pouvoir y mettre fin efficacement
- Toute personne œuvrant pour l'établissement qui a des motifs raisonnables de croire que la situation de maltraitance pourrait constituer une infraction criminelle ou pénale

Modalités pour le déclenchement d'un PIC

Tout aîné ou toute personne en situation de vulnérabilité qui croit être victime de maltraitance et qui n'est pas visé par l'application de la Politique, peut formuler une plainte à un intervenant désigné du processus d'intervention concerté.

De plus, toute autre personne peut signaler à un intervenant PIC désigné un cas de maltraitance dont serait victime un aîné ou une personne en situation de vulnérabilité qui n'est pas visé par l'application de la politique (se référer à l'Annexe 7).

Une procédure interne relative aux modalités liées au déclenchement d'un PIC est en cours de rédaction et sera jointe à la présente procédure. Le tout en conformité avec les principes contenus dans l'entente-cadre nationale.

8. RESSOURCES DISPONIBLES

Ressources internes

- **Personne responsable de la mise en œuvre de la *Politique de lutte contre la maltraitance envers les personnes majeures en situation de vulnérabilité* (PRMOP)**
Stéphanie lasenza, directrice qualité, évaluation, performance et éthique (DQÉPÉ)
Téléphone : 514 884-0371
Courriel : lutte.contre.maltraitance.comtl@ssss.gouv.qc.ca
- **Conseiller - Processus d'intervention concertée (PIC)**
À VENIR
Téléphone: à venir

Courriel : [à venir](#)

- **Comité opérationnel du CIUSSS ODIM – Lutte contre la maltraitance**
Courriel : [à venir](#)
- **Commissariat aux plaintes et à la qualité des services du CIUSSS ODIM**
Téléphone: 1 844 630-5125
Courriel : commissariat.plaintes.comtl@ssss.gouv.qc.ca
- **Service-conseil en éthique clinique et organisationnelle du CIUSSS ODIM**
Courriel: ethique.comtl@ssss.gouv.qc.ca
- **Comité des usagers du CIUSSS ODIM**
Téléphone: 514-363-3025 poste 8002
Courriel: comite_des_usagers_CIUSSS_ODIM@ssss.gouv.qc.ca
- **Programme d'aide aux employés**
Téléphone: 1 800 361-2433
<https://www.travailsantevie.com>

Ressources externes

- **Ligne Aide Maltraitance Adultes Aînés**
Téléphone: 1-888-489-ABUS (2287) ou 514-489-2287
En ligne : <https://www.aideabusaines.ca/>
- **Info-Social**
Téléphone: 811
- **L'Appui**
Téléphone: 1-855-8-LAPPUIE (852-7784)
- **Corps de police**
Téléphone : 911
- **Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU)**
Téléphone : 514 436-3744
Télécopieur : 514 439-1658
Courriel: info@rpcu.qc.ca
- **Conseil pour la protection des malades (CPM)**
Téléphone: 1-877-276-2433 ou 514-861-5922
Courriel: info@cpm.qc.ca

- **Centre d'aide aux victimes d'actes criminels (CAVAC)**
Téléphone: 1-866-LE CAVAC (532-28220)
- **Centre d'aide et de lutte contre les agressions à caractère sexuel (CALAC)**
Téléphone: 1-855-538-4554
Courriel: info@calacs-entraide.ca
- **Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP)**
Téléphone : 1 877 767-2227
En ligne : <https://fcaap.ca/nous-joindre/>
- **Curateur public du Québec**
Téléphone : 1 844 LECURATEUR (532-8728)
En ligne : <https://www.curateur.gouv.qc.ca/cura/fr/outils/joindre/joindre.html>
- **Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (CDPDJ)**
Téléphone : 1 800 631-6477
Courriel : plainte@cdpdj.qc.ca
- **Autorité des marchés financiers (AMF)**
Téléphone : 514 395-0337
- **Direction de l'inspection et des enquêtes**
Ministère de la Santé et des Services sociaux
3000, avenue Saint-Jean-Baptiste, 2^e étage, local 200
Québec (Québec) G2E 6J5
Téléphone : 1 877 416-8222
Courriel : maltraitance.die@msss.gouv.qc.ca

9. RÔLES ET RESPONSABILITÉS

DIRECTIONS ET PERSONNES CONCERNÉES	RESPONSABILITÉS
Commissaire aux plaintes et à la qualité des services (CPQS)	• Responsable du traitement des plaintes et de la réception des signalements effectués en vertu de la <i>Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité</i> et, le cas échéant, diriger les personnes formulant un signalement vers une autre instance appropriée. • À la suite d'un signalement, le CPQS demande qu'une validation des faits soit effectuée et que des mesures de protection soient mises en place par la direction concernée.

	• Recommander des mesures correctives au conseil d'administration, à la plus haute autorité de l'établissement ainsi qu'aux directions concernées afin que ces dernières mettent en place les moyens pour faire cesser la maltraitance, lorsque requis. • Acheminer les plaintes visant un médecin, un dentiste, un pharmacien ou un médecin résident au médecin examinateur; Doit prévoir, dans le bilan des activités qu'il transmet à l'établissement, une section traitant spécifiquement des plaintes et des signalements qu'il a reçus concernant des cas de maltraitance envers les aînés et les personnes en situation de vulnérabilité, sans compromettre la confidentialité des dossiers de plainte ou de signalement, dont l'identité des personnes concernées par une plainte ou un signalement.
Personne responsable de la mise en œuvre de la Politique (PRMOP) avec le soutien du comité opérationnel de lutte contre la maltraitance présidé par la Direction de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique (DQEPE)	• Faire adopter la Politique de l'établissement par le conseil d'administration ; • Développer et appliquer un plan de sensibilisation et de formation à la maltraitance pour toute personne œuvrant pour l'établissement ; • S'assurer que les procédures pour la cueillette d'information des déclarations et de références aux instances concernées soient claires et connues par tous ceux qui seront susceptibles de recevoir les signalements ; • Suivre le taux de formation des employés du CIUSSS ODIM ; • Établir et appliquer des stratégies pour assurer la confidentialité et la protection contre des mesures de représailles envers les personnes signalant une situation de maltraitance présumée ; • Rendre accessible la Politique pour tous en l'affichant, dans un format synthétique, à la vue du public ; • Travailler de façon concertée avec le Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services et signaler toute situation aux intervenants participant à la plate-forme d'intervention concertée (CIUSSS, corps policiers, Autorité marchés financiers, commission des droits, CAVAC, etc.), cela avec ou sans le consentement de la personne maltraitée conformément <i>Loi sur la maltraitance</i>. • Assurer une vigie transversale de l'intégration de la Politique dans l'ensemble des programmes de l'établissement.
Direction des affaires universitaires, de l'enseignement et de la recherche (DAUER)	• Assurer la planification de formations concernant l'identification et la gestion des situations de maltraitance en collaboration avec les directions responsables de l'offre de service et en considérant les besoins.
Direction des ressources humaines (DRH)	• Émettre les mesures administratives ou disciplinaires appropriées. • Offrir un rôle de soutien aux intervenants en cas de questions relatives à l'application ;

	Comptabiliser les formations sur la lutte contre la maltraitance, suivies par les employés du CIUSSS ODIM.
Direction des communications, des relations médias et des affaires juridiques	Élaborer un plan de diffusion visant à promouvoir la Politique auprès de l'ensemble des personnes visées en complément avec les actions prévues par la DQÉPÉ.
Prestataire de services de santé et services sociaux	- Prendre connaissance de la présente Politique et de sa mise à jour, le cas échéant - Être à l'affût des indices de vulnérabilité et de maltraitance et repérer les situations potentielles de maltraitance; - Déclarer toute situation présumée ou confirmée de maltraitance, au CPQS ou aux intervenants désignés dès qu'elle est repérée ou dépistée, en fonction des procédures prévues par l'établissement; - Signaler au CPQS toute situation répondant aux critères de signalement obligatoire.
Médecin examinateur	Examiner toute plainte transmise par le CPQS et formulée par un usager ou toute autre personne qui concerne un médecin, un dentiste ou un pharmacien, de même qu'un médecin résident en stage ou en formation complémentaire (« fellow ») dans l'établissement, conformément à la LSSSS.
Représentants des Directions cliniques des clientèles ciblées par la Loi (DSAPA, DI-TSA/DP, DPSMD, DSI, DSMQPRP, DSP)	GESTION DES SITUATIONS DE MALTRAITANCE - Assurer la gestion adéquate des situations de maltraitance dans leur direction; - Assurer que tous les éléments-clés liés à la gestion des situations de maltraitance soient connus et considérés; - Offrir aux employés de leur direction les outils et le soutien nécessaires pour répondre aux besoins spécifiques de leurs clientèles dans toutes les étapes de gestion des situations de maltraitance; - Informar toutes les parties impliquées dans la situation de maltraitance, des mécanismes de recours et de soutien pour les appuyer pendant le processus. IDENTIFICATION - Identifier et appliquer des stratégies pour favoriser le repérage, la détection et/ou le dépistage de la maltraitance; - Préciser les stratégies de documentation et de saisies de données en rapport avec les situations de maltraitance envers un usager. DÉCLARATION - Favoriser la déclaration en identifiant des mesures permettant de minimiser les risques de représailles envers les personnes qui signalent; - Informar les employés des procédures de signalement.

	VÉRIFICATION DES FAITS - Créer et appliquer un processus de vérification des faits à la suite d'un signalement. ACTION ET SUIVI - Mettre en place des mécanismes pour s'assurer que les actions et suivis planifiés soient effectués.
Personne œuvrant pour l'établissement	IDENTIFICATION - Être à l'affût des indices de vulnérabilité et de maltraitance et repérer les situations potentielles de maltraitance. DÉCLARATION et SIGNALEMENT - Déclarer et/ou signaler toute situation présumée ou confirmée de maltraitance, dès qu'elle est repérée ou dépistée, en fonction des procédures prévues par l'établissement.
Représentants syndicaux	Offrir de l'information et du soutien lorsqu'un de leur membre est soupçonné de maltraitance.
Centre d'aide, d'évaluation et de référence en maltraitance (le « Centre d'aide »).	Le ministre responsable des Aînés institue un centre d'aide, d'évaluation et de référence en maltraitance (le « Centre d'aide »). Il a notamment pour fonctions : - de recevoir les appels pour obtenir des informations ou du soutien concernant la maltraitance ; - d'offrir une écoute active ; - d'évaluer la situation décrite et son niveau de risque ; - de fournir de l'information sur les ressources disponibles et les recours possibles ; - de référer la personne vers les intervenants les plus aptes à lui venir en aide, dont le Commissaire aux plaintes et à la qualité des services ou un intervenant désigné ; - d'effectuer, avec le consentement de la personne, un suivi afin de l'accompagner dans son cheminement ou dans ses démarches.
Centre d'accompagnement et d'assistance aux plaintes (CAAP)	DÉCLARATION (plainte par un usager) - Assister l'utilisateur dans toute démarche qu'il entreprend en vue de porter plainte auprès d'un établissement; - Informar l'utilisateur sur le fonctionnement du régime de plaintes; - Aider à clarifier l'objet de la plainte, la rédiger au besoin, l'assister et l'accompagner, sur demande, à chaque étape du recours; - Faciliter la conciliation avec toute instance concernée; - Contribuer à la satisfaction de l'utilisateur ainsi qu'au respect de ses droits.

10. RÉFÉRENCES

Se référer à la *Politique de lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité*.

11. PROCESSUS D'ÉLABORATION

Auteurs
M ^e Stéphanie Brunet, avocate, DCRPAJ Sarah Rasemont, avocate, DCRPAJ
Réviseurs
Stéphanie lasenza, directrice DQÉPÉ Emélie Castonguay, directrice adjointe, directrice adjointe qualité et expérience client Adriana Krasteva, adjointe à la direction, DQÉPÉ Najia Hachimi-Idrissi, présidente directrice générale adjointe Marie-France Brizard, directrice générale adjointe Emmanuel Morin, commissaire aux plaintes et à la qualité des services Marie-Christine Gélinas, commissaire adjointe aux plaintes et à la qualité des services Bonnie Helwer, commissaire adjointe aux plaintes et à la qualité des services Nathalie Gervais, cheffe d'administration de programme Aide, DSAPA Membres du Comité opérationnel de lutte contre la maltraitance
Personnes ou instances consultées
Membres du Comité de direction Conseil des services multidisciplinaires Conseil des médecins, dentistes et pharmaciens Conseil des infirmiers et infirmières Comité des usagers

ANNEXE 1 : FORMES DE MALTRAITANCE, EXEMPLES D'INDICES OBSERVABLES²⁸

Forme de maltraitance	Indices observables
Maltraitance physique	- Blessures inexpliquées, manque de correspondance entre les blessures et les explications (réponses évasives ou défensives), ecchymoses; - Grand nombre d'incidents et d'accidents; - Peur; - Tremblement; - Isolement; - Réticence à recevoir des soins; - Difficulté à voir la personne âgée seule; - Absence ou bris de lunettes et prothèses dentaires; - Surmédication ou sous-médication; - Manque d'hygiène; - Malnutrition, déshydratation, perte de poids inexpliquée; - Apparence physique négligée (ongles longs, cheveux mal entretenus, etc.), vêtements souillés ou inappropriés pour la saison; - Maladie physique mal contrôlée; - Anxiété et angoisse en présence de la personne maltraitante; - Symptômes dépressifs, agitation, etc.
Maltraitance sexuelle	- Verbalisation d'un sentiment de honte; - Repli sur soi; - Peur, changement de comportement; - Angoisse ou agressivité au moment des soins d'hygiène ou du changement de vêtements; - Infections ou plaies aux organes génitaux; - Douleurs abdominales; - Désinhibition sexuelle; - Insomnie, anxiété, symptômes dépressifs, agitation, etc.

²⁸ PROCÉDURE INTERNE DE PRÉVENTION CONTRE LA MALTRAITANCE ENVERS LES CLIENTS, Villa Medica

Forme de maltraitance	Indices observables
Maltraitance psychologique	- Peur, culpabilité, repli sur soi, faible estime de soi; - Nervosité apparente en présence de la personne maltraitante; - Symptômes dépressifs; - Confusion ou symptômes d'atteintes cognitives non diagnostiquées; - Hyperactivité ou hypoactivité; - Manque d'attention et d'interaction sociale; - Sécurité insuffisante, milieu de vie non adapté à la condition de la personne; - Apathie, - Culpabilité excessive; - Troubles du sommeil, troubles de la mémoire, changement de comportement, etc.
Maltraitance matérielle ou financière	- Fonds insuffisants pour payer les factures; - Perte de contrôle sur les finances; - Disparition de documents liés aux avoirs de la personne; - Niveau de vie ou services inappropriés malgré des revenus suffisants; - Disparition d'objets; - Anxiété lorsqu'on questionne la personne relativement à la gestion de ses avoirs; - Prêts à des tiers, transactions inhabituelles dans les comptes bancaires, signatures suspectes sur les chèques ou d'autres documents, changement d'institution financière; - Endettement inexpliqué, changement dans les placements (transactions inhabituelles, rachats massifs ou multiplication des transactions); - Visite régulière d'un proche à l'occasion de la réception des revenus mensuels; - Changement soudain de la procuration ou du testament, changement de bénéficiaire dans une police d'assurance-vie, vente de biens; - Biens personnels ou argent qui ont disparu, etc.
Violation des droits	- Insécurité, difficulté à prendre une décision; - Privation de relation sociale, refus de fréquenter une ressource; - Nonaccès aux documents légaux; - Aliénation familiale et sociale, isolement, dénigrement, difficulté pour la personne aînée à rester seule en présence de tiers sans la présence de la personne maltraitante qui tente de contrôler la situation (répond à la place de la personne aînée et ne permet pas de vie privée), contrôle des fréquentations (répond au téléphone à sa place en affirmant que la personne dort, renvoi des amis venus visiter la personne...); - Ne pas tenir compte des plaintes d'un usager, etc.

Forme de maltraitance	Indices observables
Maltraitance organisationnelle	– Réduction de la personne à un numéro; – Non-satisfaction des besoins de base; – Non-respect des droits de la personne (intimité, dignité, vie privée, droit de vote, droit de recevoir des appels ou des visiteurs, choisir ses activités, circuler librement); – Prestation de soins ou de services selon des horaires où l'on ne prend pas en compte les besoins des usagers et où l'on ne tente pas d'accommoder en fonction de leurs préférences chaque fois que possible; – Attente induite pour recevoir un service; – Détérioration anormale, inexpliquée ou suspecte de l'état de santé (plaies, dépression, anxiété, etc.)
Âgisme	– Langage infantilisant envers la personne aînée; – Non-reconnaissance des savoirs ou des compétences; – Exclusion sociale; – Rejet des idées et du point de vue; – Honte, culpabilité de ne pas être « à la hauteur »; – Faible estime de soi; – Insécurité, etc.

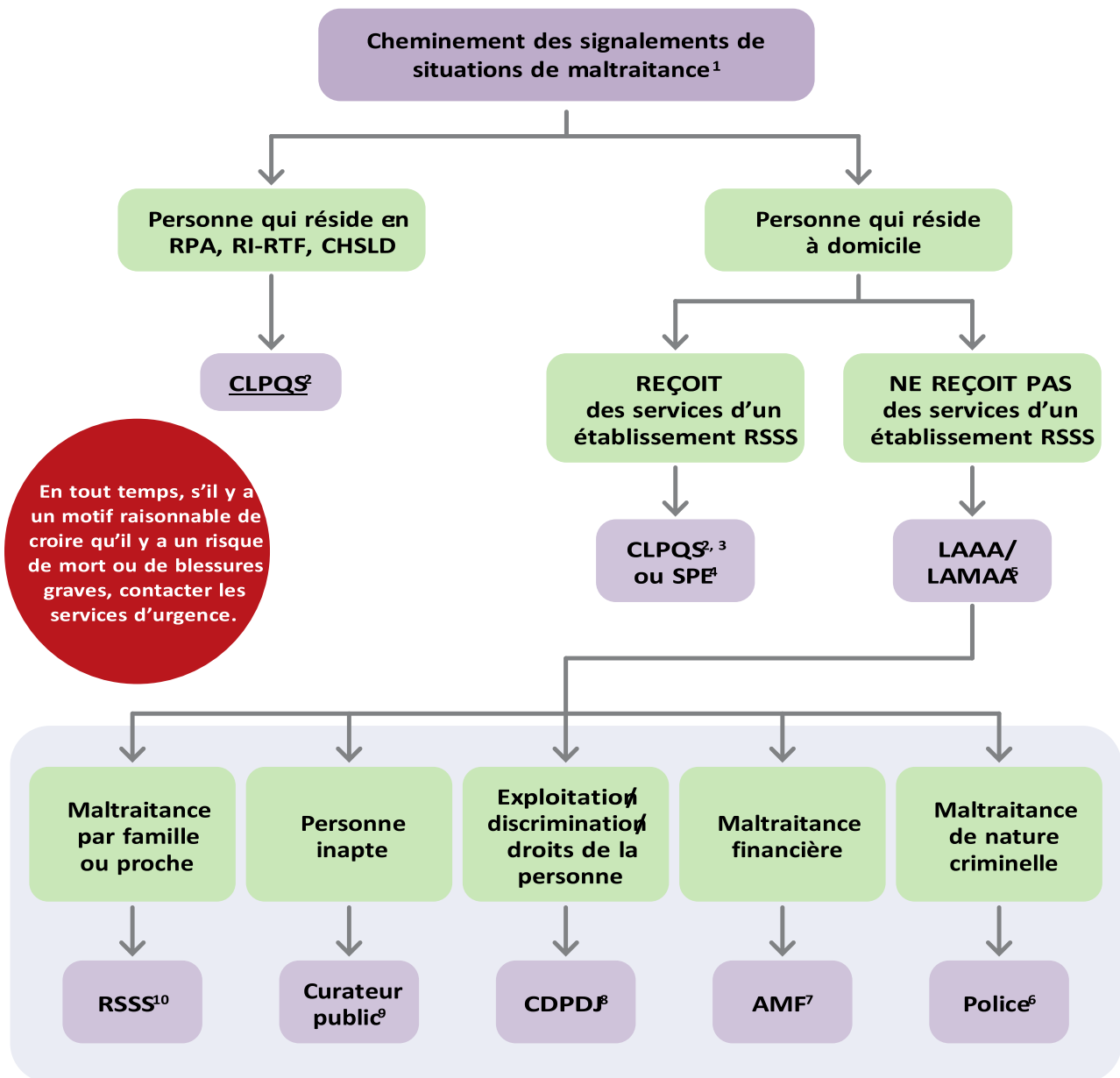
ANNEXE 2 : OUTILS CONNUS ET DISPONIBLES EN MATIÈRE DE REPÉRAGE, DÉTECTION ET DÉPISTAGE²⁹

OUTILS	UTILISATEURS CIBLES ET AUTEURS	PRÉCISIONS
EASI Évidence d'abus selon les indicateurs https://www.mcgill.ca/familymed/files/familymed/easi_french_version_2013.pdf EASI Elder Abuse Suspicion Index	Yaffe, M.J, Wolfson, C., Lithwick, M., Weiss, D. (2008) Outil distribué par NICE www.nicenet.ca	Outil comprenant 6 questions permettant aux médecins de repérer des situations d'abus pour proposer une évaluation plus poussée par des intervenants des services sociaux.
DESIA Grille de dépistage des sévices infligés aux aînés http://www.ndgelderabuseabusenverslesaines.ca/documents/DESIA_FR.pdf BASE Brief Abuse Screen for the Elderly http://www.ndgelderabuseabusenverslesaines.ca/documents/BASE_EN.pdf	Intervenants de l'accueil psychosocial Namiash, D., Reis, N. (1998) Outil distribué par NICE www.nicenet.ca	Outil comprenant 5 questions pour déceler rapidement s'il y a présence d'une situation de maltraitance, et ce, dès le premier contact
LISA Liste des indices de situations abusives http://www.nicenet.ca/files/LISA.pdf IOA Indicators of Abuse http://www.nicenet.ca/files/IOA.pdf	Intervenants sociaux Infirmières Namiash, D., Reis, N. (1998) Outil distribué par NICE www.nicenet.ca	Outil comprenant 29 observations concernant le proche aidant et la personne aidée
DACAN (Gouvernement du Canada, 2013a) Questionnaire de dépistage de l'abus chez les aidants naturels CASE Caregiver Abuse Screen http://www.nicenet.ca/files/Case.pdf	Intervenants sociaux Namiash, D., Reis, N. (1998) Outil distribué par NICE www.nicenet.ca	Outil comprenant 8 questions pour déceler des situations de maltraitance actuelles ou potentielles commises par de proches aidants
ODIVA Test d'évaluation de danger	Intervenants auprès des personnes âgées RIFVEL – Réseau international francophone – Vieillir en liberté (2007) AQDR nationale www.aqdr.org	Outil comprenant 15 énoncés décrivant le profil de la personne âgée maltraitée potentielle, 12 énoncés pour celui de la personne maltraitante potentielle et 16 énoncés décrivant le comportement de la personne âgée maltraitée et le comportement de la personne maltraitante

²⁹ PROCÉDURE INTERNE DE PRÉVENTION CONTRE LA MALTRAITEMENT ENVERS LES CLIENTS, Villa Medica

ANNEXE 1 – CHEMINEMENT DES SIGNALEMENTS

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



1. Signalement obligatoire

Sont tenus de signaler obligatoirement :

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

Le signalement est obligatoire pour :

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

2. Rôle du CLPQS (pour tout signalement)

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

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

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

4. Signalement non obligatoire

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

5. Rôles de la LAAA / LAMAA

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

6. Police

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

7. AMF

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

8. CDPDJ

« La commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, lorsque les faits au soutien de la plainte ou du signalement peuvent constituer un cas de discrimination, d'exploitation ou de harcèlement au sens de la Charte des droits et libertés de la personne. »

(Réf. : Article 17, alinéa 4 de la Loi visant à lutter contre la maltraitance)

9. Curateur public

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

10. RSSS

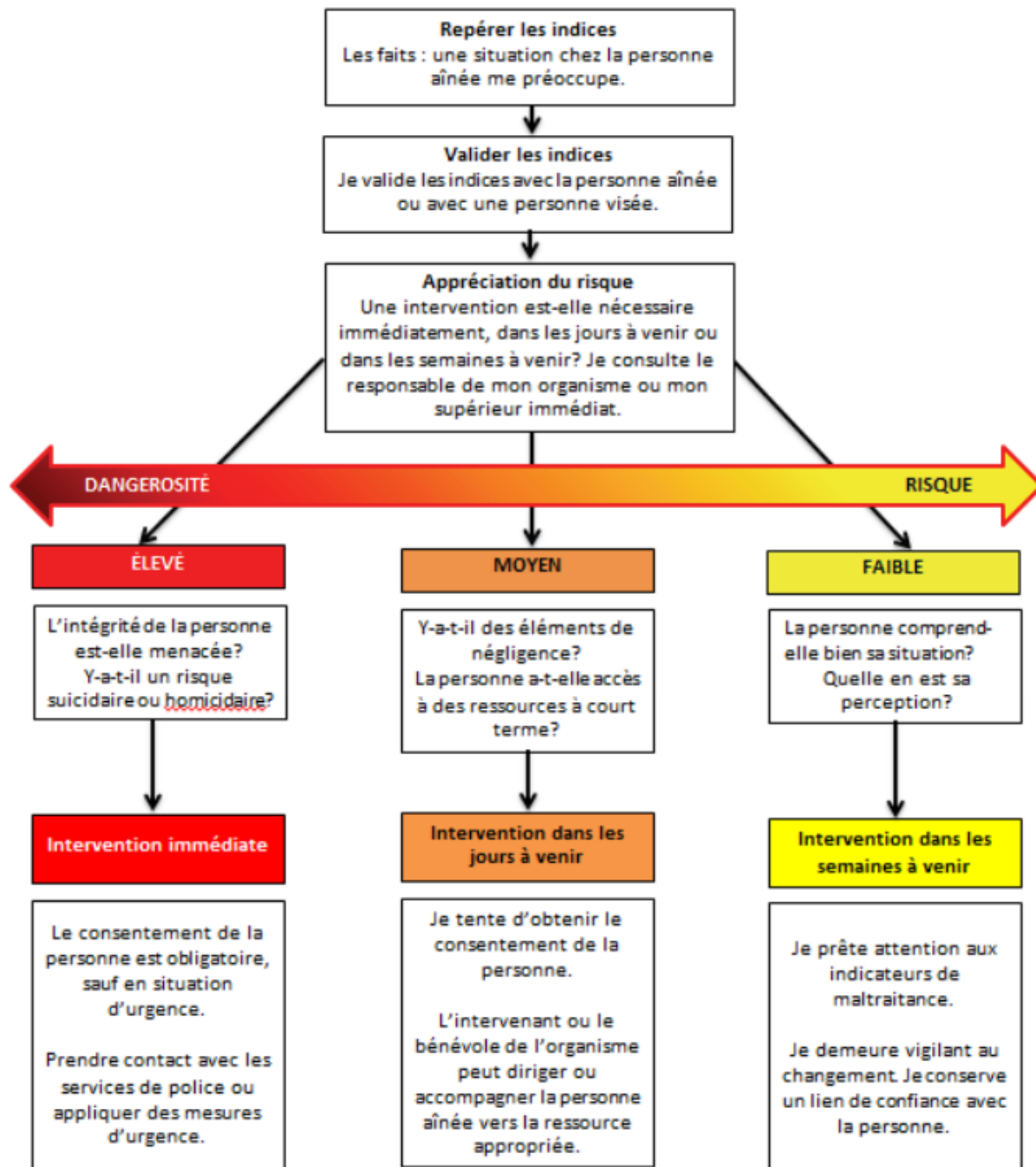
« un centre intégré de santé et de services sociaux, une instance locale et le Conseil cri de la santé et des services sociaux de la Baie James » **(Réf. : Article 17, alinéa 1 de la Loi visant à lutter contre la maltraitance)**

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

11. Rôles des intervenants désignés du PIC

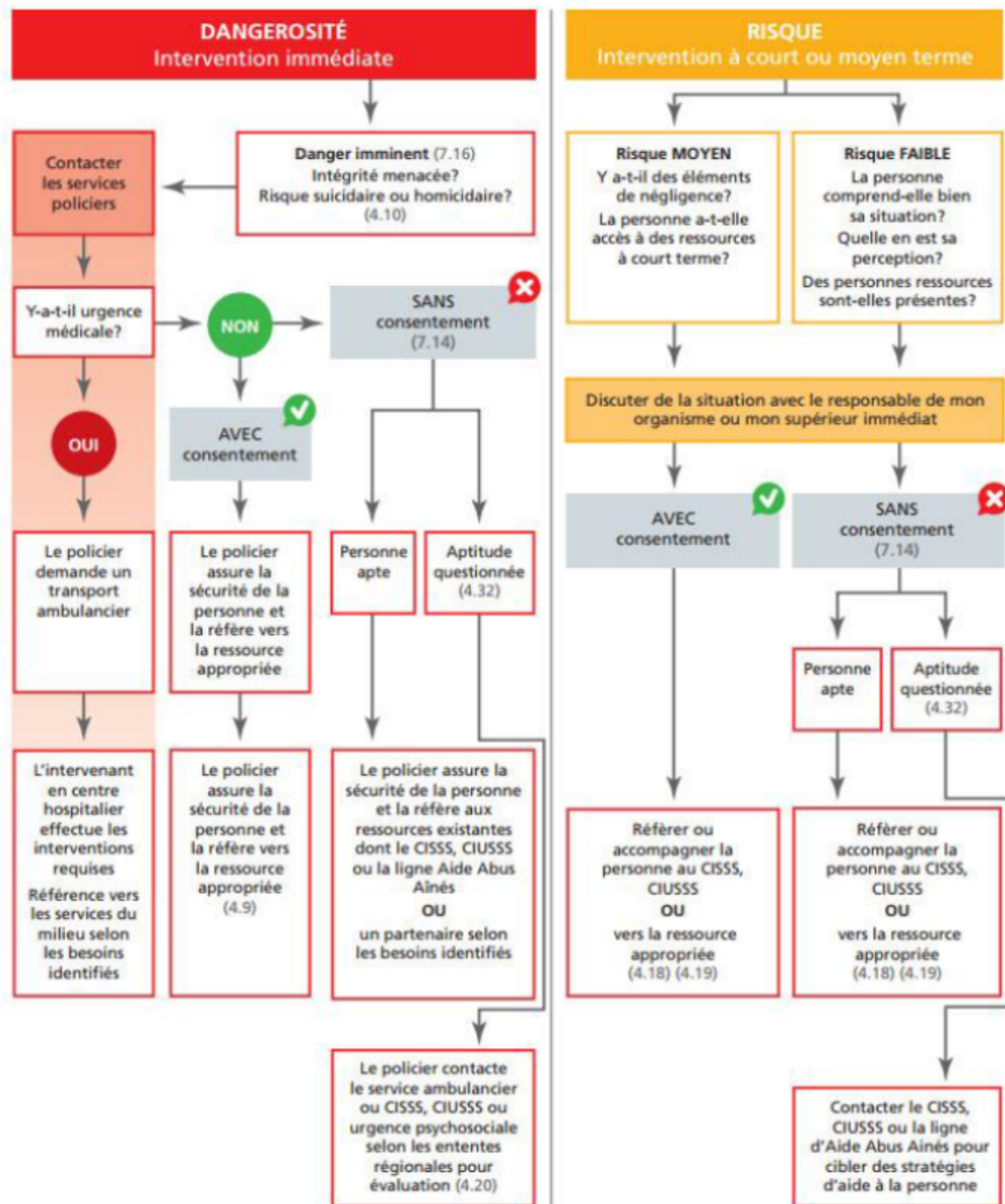
- a. Vérifier si la situation est une situation de maltraitance ;
- b. Vérifier si la situation correspond aux critères du signalement obligatoire ;
- c. Vérifier si la personne présumée maltraitée accepte ou non des services ;
- d. Suivre le protocole de l'instance pour le suivi des demandes de soutien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

ANNEXE 4 : LOGIGRAMME D'APPRÉCIATION DU RISQUE ET DE L'URGENCE LIÉ À LA SITUATION DE MALTRAITANCE³⁰



³⁰ Guide de référence pour contrer la maltraitance envers les personnes aînées : <http://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/fichiers/ainee/13-830-10F.pdf>

ANNEXE 5 : ACTIONS POSSIBLES SELON L'APPRÉCIATION DU RISQUE³¹

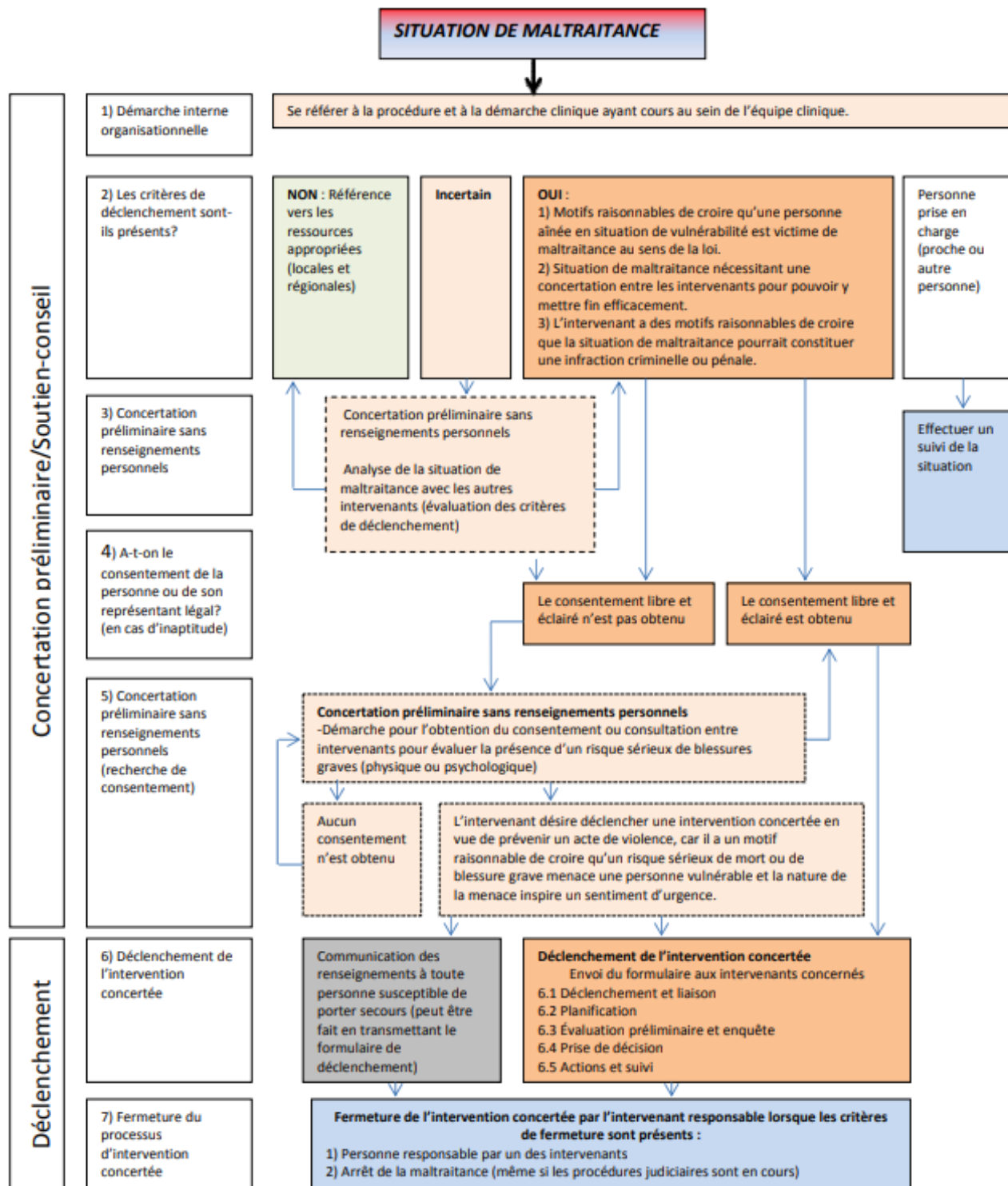


³¹ Guide de référence pour contrer la maltraitance envers les personnes aînées
<http://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/fichiers/ainee/13-830-10F.pdf>

ANNEXE 6 : FORMULAIRE DE DEMANDE D'APPLICATION DES SANCTIONS PÉNALES PRÉVUES À LA *LOI SUR LA MALTRAITANCE*, À L'ATTENTION DE LA *DIRECTION DE L'INSPECTION ET DES ENQUÊTES* DU MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX.

https://cdn-contenu.quebec.ca/cdn-contenu/adm/min/sante-services-sociaux/documents-adm/coordonnees/demande-sanction-penale-maltraitance_mai-2023.pdf

ANNEXE 7 : LE PROCESSUS D'INTERVENTION CONCERTÉ POUR LUTTER CONTRE LA MALTRAITEMENT ENVERS LES PERSONNES ÂNÉES³²



³² Guide d'implantation des processus d'intervention concertés pour lutter contre la maltraitance envers les personnes aînées, pages 41-42, Secrétariat aux aînés, ministère de la Famille du Québec, Gouvernement du Québec, juin 2018

6) Déclenchement de l'intervention concertée

Avec le consentement de la personne à l'échange de renseignements personnels et confidentiels

Sans le consentement de la personne à l'échange de renseignements personnels et confidentiels en vue de prévenir un acte de violence et lorsqu'il y a un motif raisonnable de croire qu'un risque sérieux de mort ou de blessures graves menace une personne vulnérable et que la nature de la menace inspire un sentiment d'urgence

Le formulaire de déclenchement est envoyé aux intervenants concernés par la situation de maltraitance

Le formulaire de déclenchement est envoyé uniquement à l'intervenant ou aux intervenants susceptibles de porter secours à la personne.

6.1 Déclenchement et liaison entre les intervenants

- Assurer la sécurité de la personne
- Remplir le formulaire de déclenchement (avec renseignements personnels)
- Communication entre intervenants (conférence téléphonique ou autre modalité à déterminer) afin d'échanger des informations sur la situation de maltraitance

6.1 Déclenchement et liaison entre les intervenants

- Assurer la sécurité de la personne
- Remplir le formulaire de déclenchement (avec renseignements personnels)
- Communiquer entre intervenants susceptibles de porter secours à la personne (conférence téléphonique ou autre modalité à déterminer) afin d'échanger des informations sur la situation de maltraitance qui représente un risque ou une menace

6.2 Planification de la stratégie

- Dresser l'état de la situation de maltraitance
- Déterminer le degré d'urgence et les facteurs de risque/vulnérabilité en présence
- Identifier les autres intervenants pouvant être appelés à contribuer
- Élaborer une stratégie quant au déroulement des actions à venir (qui fait quoi, comment quand et où)

6.2 Planification de la stratégie

- Dresser l'état de situation de maltraitance qui représente un risque ou une menace
- Déterminer le degré d'urgence et les facteurs de risque/vulnérabilité en présence
- Identifier si d'autres intervenants susceptibles de porter secours à la personne peuvent être appelés à contribuer
- Élaborer une stratégie quant au déroulement des actions à venir (qui fait quoi, comment quand et où)

6.3 Évaluation et/ou enquête

- Procéder aux évaluations et enquêtes requises selon la stratégie arrêtée
- Identifier les besoins de protection et les volontés de la personne

6.3 Évaluation et/ou enquête

- Procéder aux évaluations et enquêtes requises selon la stratégie arrêtée
- Identifier les besoins de protection et les volontés de la personne

6.4 Prise de décision

- Mettre en commun les informations recueillies
- En concertation avec les intervenants concernés, convenir de la meilleure solution dans l'intérêt de la personne (plainte, dénonciation, ouverture d'un régime de protection, changement de milieu, poursuite judiciaire, référence, etc.)

6.4 Prise de décision

- Mettre en commun les informations recueillies
- En concertation avec les intervenants susceptibles de porter secours, convenir de la meilleure solution dans l'intérêt de la personne (plainte, dénonciation, ouverture d'un régime de protection, changement de milieu, poursuite judiciaire, référence, etc.)

6.5 Actions et suivi

- Appliquer les décisions convenues par les intervenants
- Tenir constamment les intervenants et la personne victime, ou son représentant légal, ainsi que ses proches informés du déroulement et du résultat des actions entreprises

6.5 Actions et suivi

- Appliquer les décisions convenues par les intervenants
- Tenir constamment le ou les intervenants susceptibles de porter secours et la personne victime ou son représentant légal, informés du déroulement et du résultat des actions entreprises.

ANNEXE 8 : LE PROCESSUS DE SIGNALEMENT OU PLAINTE AU CIUSSS ODIM

(à venir)

Titre : Procédure relative au processus d'intervention concerté (PIC) pour la lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité

Code : PROC-DQEPE-2026-OM0009

Direction responsable : Direction de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique (DQÉPÉ)

Entrée en vigueur (AAAA/MM/JJ) : 2026-04-01

Documents liés à l'application : Procédure pour le traitement des plaintes et des signalements en cas de maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité (PROC-DQEPE-2024-OM0004) et Politique de lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité (PO-DQEPE-2024-OM0005)

Approbation (AAAA/MM/JJ) : Cliquez ici pour entrer une date.

Instance d'approbation : Cliquez ici pour taper du texte.

Date prévue de révision (AAAA/MM/JJ) : 2029-04-01

1. INTRODUCTION

La Loi visant à lutter contre la maltraitance (ci-après nommé « Loi 6.3 ») prévoit des responsabilités et des obligations afin de lutter contre la maltraitance des personnes aînées et toute personne majeure en situation de vulnérabilité. Le processus d'intervention concerté (ci-après nommé « PIC ») est une modalité qui a pour but de faciliter la concertation des différents acteurs et le travail de collaboration, afin de faire cesser les situations de maltraitance.

2. DÉFINITIONS

Certaines des définitions suivantes sont inscrites comme tel afin d'être conformes à ce qui est inscrit dans la Loi 6.3, d'assurer l'usage d'une terminologie harmonisée à travers le réseau de la santé et des services sociaux (RSSS) et ainsi favoriser une compréhension commune des différentes définitions.

2.1 Blessure grave : « 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 » (art. 20.1 L-6.3).

2.2 Coordonnateur du PIC : Cette personne est désignée par le CIUSSS de l'Ouest de l'Île-de-Montréal et fait partie de la Direction de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique (DQÉPÉ). Elle s'assure que son établissement déploie, selon les exigences du Ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS), le PIC.

2.3 Établissement : Un établissement est l'entité juridique dotée de capacités et de responsabilités légales qui est titulaire d'un permis délivré par le MSSS. Selon l'article 94 de l'ancienne Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS), « est un établissement toute personne ou société qui exerce des activités propres à la mission de l'un ou de plusieurs des centres visés à l'article 79 » dont un centre d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD), 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).

2.4 Indicateurs de maltraitance : Des faits observables évalués qui indiquent qu'il y a une situation de maltraitance.

2.5 Indices de maltraitance : Des signes observables qui nécessitent une évaluation pour savoir s'ils sont reliés à une situation de maltraitance.

2.6 Intervenant désigné PIC : Ce professionnel est désigné par les directions cliniques et joue un rôle clé dans le soutien des équipes multidisciplinaires par son expertise de lutte à la maltraitance. Il assiste les intervenants terrains dans la gestion des situations de maltraitance et déclenche et reçoit les PIC.

2.7 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 » (art. 2 L-6.3). La maltraitance peut prendre différentes formes de violence et de négligence, de type psychologique, physique, sexuelle, organisationnelle, matérielle ou financière, violation des droits et âgisme. Il faut distinguer la maltraitance d'un acte répréhensible produit par une personne ou un groupe d'individus avec qui la victime n'a pas de relation de confiance, tels que la fraude grands-parents ou un vol commis au hasard.

2.8 Motif raisonnable de croire : Une croyance honnête et sérieuse basée sur des faits observables. Il constitue plus qu'une intuition, une impression ou de simples soupçons. En revanche, il ne correspond pas à une « preuve hors de tout doute raisonnable ». La norme de preuve applicable pour apprécier la suffisance des motifs est celle de la « probabilité raisonnable ». Voir le modèle en annexe 1.

2.9 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 » (art. 2 L-6.3).

2.10 Personne œuvrant pour l'établissement : « Un médecin, un dentiste, une sage-femme, un membre du personnel, un résident en médecine, un stagiaire, un bénévole ainsi que toute autre personne physique qui fournit directement des services à une personne pour le compte de l'établissement » (art. 2

L-6.3).

2.11 Prestataire de services de santé et de services sociaux : « Toute personne qui, dans l'exercice de ses fonctions, fournit directement des services de santé ou des services sociaux à une personne, pour le compte d'un établissement, d'une résidence privée pour aînés, d'une ressource intermédiaire ou d'une ressource de type familial, ou d'un contractant offrant des services d'hébergement en vertu d'une entente de services professionnels conclue avec le CIUSSS, incluant celle qui exerce des activités décrites aux articles 39.7 et 39.8 du Code des professions (chapitre C26) ainsi que l'exploitant ou le responsable de la résidence ou de la ressource, le cas échéant » (art. 2 L-6.3).

2.12 Représentant désigné PIC : Cette personne est désignée par leur direction et joue un rôle central dans la prévention et la gestion des situations de maltraitance au sein de son service ou département. Il assure la nomination et le suivi des intervenants désignés du PIC, participe activement aux comités de maltraitance, si désigné, et veille à la sensibilisation de son équipe.

2.13 Usager : Une personne qui reçoit des soins ou des services de l'établissement, quel que soit le prestataire de services de santé et de services sociaux.

3. OBJECTIFS

Cette procédure vise à opérationnaliser les PIC tels qu'évoqués dans la Procédure pour le traitement des plaintes et des signalements en cas de maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité (PROC-DQEPE-2024-OM0004).

4. CHAMPS D'APPLICATION

La présente procédure :

- S'applique à toute personne œuvrant pour le CIUSSS de l'Ouest de l'Île-de-Montréal incluant le recours à du personnel d'agences de placement ;
- Concerne toutes les situations de maltraitance envers toute personne aînée et personne majeure en situation de vulnérabilité, qu'elles se produisent dans des installations de l'établissement, dans le milieu de vie de la personne ou dans la communauté ;
- Concerne toutes les situations de maltraitance envers toute personne aînée et personne majeure en situation de vulnérabilité qu'elles soient commises par un prestataire de soins et services de santé et de services sociaux, par la famille ou des proches, par une autre organisation ou par un usager.

5. RÔLES ET RESPONSABILITÉS

5.1 Les directions

- Nommer le ou les représentants désignés PIC, dépendamment du volume de la direction ;
- Assurer la diffusion, l'adhésion et l'application de la procédure au sein de leur direction ;
- Offrir aux personnes de leur direction les outils et le soutien nécessaire pour le déclenchement d'un PIC.

5.2 Coordonnateur du PIC

- Participer activement au Comité opérationnel — Lutte contre la maltraitance CIUSSS ODIM ;
- Être garant du bon fonctionnement des PIC au sein de son établissement ;
- Répondre aux interrogations des intervenants désignés PIC concernant les critères de déclenchement ;
- Tenir à jour la liste complète et les coordonnées des représentants désignés PIC et des intervenants désignés PIC de leur organisation ;
- Tenir un registre des données du PIC et les partager au Comité opérationnel — Lutte contre la maltraitance CIUSSS ODIM ;
- Faire parvenir à la coordonnatrice régionale spécialisée en matière de lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées les enjeux internes ;
- Participer au déploiement de la formation PIC à l'interne ;
- Créer les accès à la plate-forme web SIMA ;
- S'assurer de la promotion du PIC ;
- Collaborer à la mise à jour de la procédure interne du PIC.

5.3 Représentant désigné PIC

- Être chef de programme ou coordonnateur et désigné par sa direction ;
- Démontrer un intérêt pour la problématique de la maltraitance ;
- Participer activement au Comité opérationnel — Lutte contre la maltraitance CIUSSS ODIM, si désigné ;
- Nommer les intervenants désignés PIC de sa direction et des substituts qui recevront et déclencheront les PIC ;
- Transmettre le nom et les coordonnées des intervenants désignés PIC et des substituts de son équipe au coordonnateur du PIC, selon les modalités convenues ;
- S'assurer qu'en l'absence de l'intervenant désigné PIC (ex. : vacances, absence prolongée), un intervenant substitut soit désigné et que le coordonnateur du PIC soit averti ;
- Offrir un soutien et un accompagnement à ses intervenants désignés PIC lors de situations complexes de maltraitance, notamment lors d'enjeux opérationnels ;
- S'assurer de l'application des politiques et procédures en matière de lutte contre la maltraitance par ses équipes cliniques et veiller à ce que les situations de maltraitements portées à sa connaissance soient prises en charge ;
- Sensibiliser le milieu à la reconnaissance des situations de maltraitance, notamment par la diffusion de l'information et des outils à son équipe.

5.4 Intervenant désigné PIC

- Être une personne exerçant des activités de soutien clinique (ex. : coordonnateur professionnel ou spécialiste en activités cliniques) et désigné par son représentant désigné PIC ;
- Démontrer un intérêt pour la problématique de la maltraitance et pour la collaboration interprofessionnelle et intersectorielle ;
- Détenir une expérience de travail pertinente dans le contexte de la maltraitance ;
- Contribuer à sensibiliser les employés du service dans lequel il agit afin de favoriser le repérage et la détection des situations de maltraitance ;
- Demeurer informé des nouveautés et diffuser l'information à ses équipes cliniques (trajectoires, services, outils, ressources, etc.) en rapport avec la maltraitance ;
- Accompagner les membres de son équipe dans l'application des politiques et procédures en matière de lutte contre la maltraitance ;
- Offrir du soutien clinique aux membres de son équipe concernant des cas de maltraitance. Plus précisément, déterminer si :
 - o Les situations cliniques constituent de la maltraitance ;
 - o Les critères de déclenchement d'un PIC sont présents ;
 - o Le signalement obligatoire s'applique ;
 - o D'autres stratégies et ressources seraient plus appropriées à la gestion de la situation.
- Recevoir et procéder au déclenchement de PIC via la plate-forme web SIMA, à l'animation de la rencontre de concertation avec les partenaires ciblés et au suivi principal sur SIMA jusqu'à la fin du PIC ;
- Recevoir les PIC déclenchés par des représentants désignés des partenaires de l'Entente-cadre nationale (ex. : SPVM, Curateur Public du Québec, etc.) et y répondre dans un délai de 24 à 48h (ouvrables) ;
- Maintenir à jour ses coordonnées sur la plate-forme web SIMA, y indiquer ses absences (ex. : période de vacances) et informer son représentant désigné PIC de ses absences pour qu'un substitut soit interpellé ;
- Interpeller, au besoin, son représentant désigné PIC pour du soutien additionnel lors de situations complexes de maltraitance, notamment lors d'enjeux opérationnels ;
- Interpeller, au besoin, son coordonnateur du PIC concernant un accompagnement ou les critères de déclenchement du PIC.

6. MODALITÉS DE FONCTIONNEMENT

6.1 Qu'est-ce qu'un PIC?

Le PIC vise à établir une collaboration entre différents partenaires, tel que décrit dans l'Entente-cadre nationale, afin d'assurer une meilleure protection et apporter l'aide nécessaire aux personnes âgées et à toute personne majeure en situation de vulnérabilité qui sont victimes de maltraitance qui pourrait constituer une infraction criminelle ou pénale, en favorisant une concertation efficace entre les intervenants dans le but d'assurer la meilleure intervention permettant de mettre fin à ces situations de maltraitance.

Ceci dit, le PIC est un outil clinique et n'est qu'une des mesures mises en place. Il est suggéré de vous référer également à la Procédure pour le traitement des plaintes et des signalements en cas de maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité.

6.1.1 Signataires de l'Entente-cadre nationale

Lorsque requis, un PIC pourrait être déclenché avec les intervenants des organisations signataires de l'Entente-cadre nationale du domaine de la santé et des services sociaux, de la justice, de la sécurité publique et les partenaires tels que :

- Service de police de la ville de Montréal ;
- Curateur Public du Québec ;
- Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse ;
- Autorité des marchés financiers ;
- Directeur des poursuites criminelles et pénales.

Tout autre organisme jugé utile pourraient également être appelés à collaborer dans les PIC, sans toutefois pouvoir déclencher ou recevoir les déclenchements de PIC.

Voir l'aide-mémoire sur les partenaires du PIC à Montréal en annexe 2.

6.2 Qui est visé par le PIC?

Le PIC s'applique tant aux personnes qui reçoivent des services de santé et des services sociaux ainsi qu'aux personnes qui ne reçoivent pas des services du RSSS.

L'article 17 de la Loi 6.3 sert à couvrir les situations non ciblées par la politique de lutte contre la maltraitance sans pour autant exclure les personnes suivies par le RSSS.

6.3 Qui coordonne le PIC?

Au CIUSSS de l'Ouest de l'Île-de-Montréal, le coordonnateur du PIC est la personne qui coordonne l'ensemble des activités du PIC au sein de l'établissement.

Le coordonnateur régional spécialisé en matière de lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées coordonne, en collaboration avec leur comité régional, le déploiement, l'application et le bilan des PIC et ce pour l'ensemble des partenaires de la région.

6.4 Quand recourir au PIC?

Le PIC s'applique lorsque tous les critères suivants sont réunis :

- Un intervenant a des motifs raisonnables de croire qu'une personne aînée ou une personne majeure en situation de vulnérabilité est victime de maltraitance au sens de la Loi 6.3 ;
- La situation de maltraitance nécessite la concertation entre les intervenants pour pouvoir y mettre fin efficacement ;
- Un intervenant a des motifs raisonnables de croire que la situation de maltraitance pourrait constituer une infraction criminelle ou pénale.

Voir la grille des formes de maltraitance pouvant constituer une infraction criminelle en annexe 3 et la grille des formes de maltraitance matérielle ou financière pouvant constituer une infraction pénale en annexe 4.

6.5 Vers qui se référer?

6.5.1 Déclenchement d'un PIC pour les personnes qui reçoivent des services de l'établissement

Le déclenchement d'un PIC peut être traité par tout intervenant désigné PIC de l'établissement qui a suivi les formations requises du PIC. Tout intervenant terrain qui se questionne sur la mise en place d'un PIC doit consulter l'intervenant désigné PIC de son programme qui évaluera avec lui la pertinence de déclencher un PIC.

6.5.2 Déclenchement d'un PIC pour les personnes qui ne reçoivent pas des services de l'établissement

6.5.2.1 Provenant de la Ligne Aide Maltraitance Adultes Aînées (LAMAA)

La réception de ce signalement sera adressée au Commissariat aux plaintes et à la qualité des services (CPQS). Celui-ci s'assurera des démarches nécessaires. Si, suite à l'évaluation du dossier, le signalement requiert un PIC, le représentant ou l'intervenant désigné PIC de la direction la mieux adapté pour répondre aux besoins de l'utilisateur sera interpellé.

6.5.2.2 Provenant des partenaires signataires de l'Entente-cadre nationale

La réception de ce signalement sera adressée sur la plate-forme web SIMA. Ce sera au coordonnateur du PIC d'identifier le représentant ou l'intervenant désigné PIC afin d'intervenir selon le territoire où demeure la personne vivant la maltraitance ainsi que la direction concernée.

6.5.2.3 Provenant des portes d'entrées du CIUSSS de l'Ouest de l'Île-de-Montréal

La réception de ce signalement sera dirigée par le Commissariat aux plaintes et à la qualité des services (CPQS) qui assurera les suivis nécessaires et contactera la direction la mieux adapté pour répondre aux

besoins de l'utilisateur. Si après évaluation, le signalement requiert un PIC, le représentant désigné PIC pourra interpellé l'intervenant désigné PIC du service visé.

6.6 Qu'est-ce que la plate-forme web SIMA et à quoi sert-elle ?

La plate-forme web SIMA (Suivi des interventions pour lutter contre la maltraitance envers les aînés) est une plate-forme web sécurisée afin de rassembler l'information sur une situation de maltraitance et soutenir la communication entre les intervenants dans le cadre d'un PIC. Elle dispose d'un annuaire qui permet d'identifier les différents intervenants de votre région.

La plateforme facilite notamment le signalement auprès des intervenants concernés, le référencement entre les intervenants, la documentation des situations de maltraitance en temps réel, le suivi des interventions et leur compilation. Elle permet autant le partage de renseignements personnels et confidentiels que de renseignements non personnels et non confidentiels, et ce, de façon sécurisée.

6.7 Procédure interne pour l'application du PIC

6.7.1 Évaluation et identification des situations potentielles de maltraitance par l'intervenant terrain

Cette étape permet à l'intervenant terrain qui accompagne une personne vivant potentiellement de la maltraitance :

- D'identifier les indices et les indicateurs de maltraitance (voir en annexe 5) ;
- D'identifier les facteurs de risque et de vulnérabilité chez la personne présumée maltraitée (voir en annexe 6) ;
- De vérifier les informations reçues et les faits ;
- De valider le consentement de la personne présumée maltraitée ;
- De valider la reconnaissance de la maltraitance par la personne présumée maltraitée ;
- De vérifier s'il s'agit d'une situation qui nécessite un PIC.

6.7.2 Discussion clinique avec l'intervenant désigné PIC de son équipe ou direction

Si la situation de maltraitance nécessite un soutien clinique, d'un avis de deuxième niveau en matière de maltraitance ou d'un déclenchement PIC, l'intervenant terrain interpelle son intervenant désigné PIC. Ensemble, ils valideront la nécessité et la pertinence d'enclencher les prochaines étapes en validant le besoin de concertation et la présence d'éléments de nature criminelle ou pénale.

Si la situation nécessite le soutien d'autres expertises cliniques (ex. : contentieux, conseiller-cadre psychosocial et soutien curateur, conseiller-cadre en éthique clinique et organisationnelle, etc.), l'intervenant terrain, avec l'appui de son acteur de soutien clinique, sollicite les intervenants liés à cette expertise au sein de leur service.

Au besoin, l'intervenant désigné PIC peut interpellier son représentant désigné PIC pour une assistance supplémentaire (ex. : soutien opérationnel).

Au besoin, l'intervenant désigné PIC peut aussi interpellier son coordonnateur du PIC pour une consultation qui peut servir à valider la présence des trois critères pour déclencher un PIC ou d'une assistance lors d'un PIC.

Voir la grille d'analyse d'une situation de maltraitance dans le contexte de la Loi 6.3 en annexe 7 et le gabarit pour étude de cas clinique de situations de maltraitance dans le contexte de la Loi 6.3 en annexe 8 pour alimenter la discussion clinique.

6.7.3 Déclenchement d'un PIC par l'intervenant désigné PIC

Dès que la situation de maltraitance nécessite le déclenchement d'un PIC, ce sera à l'intervenant désigné PIC de procéder avec ce déclenchement et de choisir une des trois modalités sur la plate-forme web SIMA :

Option 1 - Le soutien-conseil : Le consentement de la personne ou de son représentant légal n'a pas encore été obtenu ou l'intervenant désire valider si la situation rencontre tous les critères pour déclencher un PIC de type intervention. Seules les informations non nominatives peuvent être partagées.

Option 2 - L'intervention avec consentement : La personne ou son représentant légal (si non maltraitant) donne son consentement libre et éclairé pour le déclenchement d'un PIC. Les renseignements pertinents sont échangés entre les partenaires. Les expertises sont mises en commun pour identifier un filet de sécurité et des pistes de solutions pour mettre fin à la maltraitance.

Option 3 - L'intervention en vue de prévenir ou avec risque sérieux de blessures graves : Le PIC est déclenché sans le consentement de la personne ou de son représentant légal à l'échange de renseignements personnels et confidentiels, en vue de prévenir un acte de violence lorsqu'il y a un motif raisonnable de croire qu'il y a un risque sérieux de blessure grave (voir 2.1) ou de mort et que ce risque inspire un sentiment d'urgence à l'intervenant. La levée du secret professionnel ou de la confidentialité est autorisée (voir 6.9) et l'échange de renseignements privilégiés se fait uniquement avec les acteurs susceptibles de porter secours à la victime.

6.8 Consentement

Il est primordial de placer la personne qui subit de la maltraitance au cœur du processus et des décisions, de valoriser son implication, de la respecter et de la tenir informée tout au long du continuum de gestion de la situation de maltraitance.

À chaque étape, il est nécessaire d'obtenir le consentement libre et éclairé de l'utilisateur ou de son représentant, sauf en cas d'exception applicable. Un consentement est « libre » lorsqu'il est obtenu sans aucune forme de pression, de menace, de contrainte ou de promesse de la part du professionnel, de la famille ou de l'entourage de la personne. Le consentement est « éclairé » lorsqu'il est donné en pleine connaissance de cause. Il est donc important de différencier et d'expliquer l'objet du consentement (voir 6.8.1, 6.8.2 et 6.8.3).

Pour les personnes sous mesure de représentation, il est requis de divulguer la situation de maltraitance au représentant légal et de rechercher son consentement pour les décisions qui relèvent de sa responsabilité, sauf si ce même représentant est présumé maltraitant.

Même si vous avez le consentement de l'utilisateur, aucun renseignement personnel ne doit apparaître au dossier dans la plate-forme web SIMA dans la section « Événement » afin d'éviter l'identification de la personne.

Lorsqu'il s'agit d'une « Intervention avec consentement » impliquant le Service de Police de la Ville de Montréal, un formulaire de consentement à la transmission de renseignements personnels pour les fins d'un PIC doit être complété et ajouté à la plate-forme web SIMA. Le consentement verbal est accepté ; il faudra le spécifier dans ce même formulaire. Voir le formulaire en annexe 9.

À noter que tout consentement est révocable en tout temps.

6.8.1 Consentement à transmettre des renseignements personnels

La personne accepte que des renseignements soient échangés avec d'autres partenaires, afin de mettre en place des actions qui respectent ses choix, pour lui assurer une meilleure protection et lui apporter l'aide nécessaire pour mettre fin à la situation de maltraitance.

6.8.2 Consentement à l'intervention

La personne accepte que des interventions soient réalisées pour améliorer la situation.

6.8.3 Consentement aux soins

La personne accepte que des soins médicaux lui soient prodigués. Le terme « soin » inclus entre autres les traitements suivants :

- Les interventions médicales ;
- L'alimentation ;
- La contraception ;
- L'hébergement en établissement de santé.

Selon le Code civil, toute personne est présumée apte à consentir aux soins qui lui sont proposés, qu'elle soit sous tutelle ou non ou que son mandat de protection ait été homologué ou non.

6.8.4 Consentement substitué

On considère qu'une personne est inapte à consentir si elle est incapable de comprendre :

- La nature de sa maladie ;
- La nature et le but des soins qui lui sont proposés ;
- Les avantages et les risques associés à ces soins ;
- Les risques encourus si ces soins ne sont pas prodigués ;
- Que son état de santé nuit à sa capacité de consenti.

Selon l'article 12 du Code civil, « celui qui consent à des soins pour autrui ou qui les refuse est tenu d'agir dans le seul intérêt de cette personne en respectant, dans la mesure du possible, les volontés que cette dernière a pu manifester ». Le consentement substitué est donc donné par l'une des personnes suivantes :

- Le représentant légal, confirmé par un document officiel attestant son mandat de représentation (ex. : mandataire, tuteur ou le délégué du Curateur public)
- Ou, à défaut l'une de ces personnes :
 - o Partenaire conjugal (mariage, union civile ou union de fait) ;
 - o Proche parent ;
 - o Personne qui démontre un intérêt particulier pour la personne concernée.

6.9 Exceptions où la levée du secret professionnel ou de la confidentialité est autorisée

6.9.1 Article 20.1 de la Loi 6.3

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

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

2° en vue de protéger l'aîné ou la personne en situation de vulnérabilité lorsqu'il a un motif raisonnable de croire qu'un risque sérieux de mort ou de blessures graves (voir 2.1), lié notamment à une disparition ou à un acte de violence, dont une tentative de suicide, menace cet aîné ou cette personne et que la nature de la menace inspire un sentiment d'urgence ».

6.9.2 Article 60.4 du Code des professions

« Le professionnel **peut** en outre communiquer un renseignement protégé par le secret professionnel, en vue de protéger une personne ou un groupe de personnes identifiable lorsqu'il a un motif raisonnable de croire qu'un risque sérieux de mort ou de blessures graves, lié notamment à une disparition ou à un acte de violence, dont une tentative de suicide, menace cette personne ou ce groupe et que la nature de la menace inspire un sentiment d'urgence ».

6.10 Les conditions d'applications

6.10.1 Quels renseignements peuvent être communiqués?

Le professionnel ne peut communiquer que les renseignements nécessaires aux fins poursuivies par la communication.

6.10.2 À qui peut-on communiquer ces renseignements?

- À la ou aux personnes exposées à ce risque ;
- À son représentant ;
- À toute personne pouvant lui porter secours.

6.11 Modalités du PIC

- La liaison doit s'effectuer dans les 24 à 48h (ouvrables) suivant le déclenchement (soit sur la plate-forme web SIMA, par téléphone ou courriel) ;
- Le PIC s'effectue du lundi au vendredi sur les heures normales de bureau ;
- En situation d'urgence, les mécanismes habituels s'appliquent (911).

6.11.1 Quand écrire une note sur la plate-forme web SIMA?

- À la création du dossier ;
- Après chacune des rencontres ;
- Lors d'un suivi ou pour partager des nouvelles informations avec les partenaires ;
- À la fermeture du dossier dans la plate-forme web SIMA.

6.11.2 Le rôle de l'intervenant désigné PIC qui déclenche un PIC

L'intervenant désigné PIC crée une intervention sur la plate-forme web SIMA. Selon les renseignements reçus de la part de l'intervenant terrain, l'intervenant désigné PIC détermine les partenaires à solliciter en fonction de la situation et de leur champ de compétences. L'intervenant désigné PIC devient ensuite le

responsable du déclenchement du PIC, de son animation, du suivi avec l'intervenant terrain et de la fermeture du PIC.

6.11.2.1 Avant la rencontre de concertation entre partenaires

La préparation du PIC appartient à l'intervenant désigné PIC qui complète la première intervention d'une situation de maltraitance dans la plate-forme web SIMA (voir 6.7.3).

Il s'assure que les démarches de concertation internes ont été menées au préalable et que les différentes options de soutien clinique offertes par l'établissement ont été explorées. Le PIC ne doit pas être utilisé pour clarifier des enjeux qui relèvent d'abord d'une résolution à l'interne.

Par la suite, l'intervenant désigné PIC convoque les partenaires en cochant les intervenants nécessaires à la concertation dans la plate-forme web SIMA ainsi que le coordonnateur du PIC afin qu'il soit alerté du PIC et puisse intervenir, au besoin.

L'intervenant désigné PIC utilise le gabarit de notes pour la plate-forme web SIMA afin d'écrire sa première note et les notes qui suivront. Voir le modèle en annexe 10.

Au besoin, l'intervenant désigné PIC contacte les intervenants qui n'ont pas répondu à la demande de concertation dans les 48h via la plate-forme web SIMA, par téléphone ou courriel.

6.11.2.2 Durant la rencontre de concertation entre partenaires

L'intervenant désigné PIC, qui deviendra l'animateur de la rencontre, accompagné de l'intervenant terrain, se présente et invite les participants à faire de même. Il les invite à mettre en commun leurs expertises, partager leurs points de vue, et partager les différents leviers pour mettre fin à la situation de maltraitance.

L'intervenant désigné PIC anime la rencontre de façon à ce que chacun ait son droit de parole et puisse partager l'information qu'il a préparé en vue de cette rencontre. Les personnes présentes décident ensemble de la stratégie à adopter pour mettre fin à la situation de maltraitance sans décider à la place de la personne aînée ou la personne majeure en situation de vulnérabilité.

Le nombre de rencontres avec les partenaires du PIC varie en fonction de la complexité de la situation et des différentes actions pouvant être réalisées par les partenaires présents.

L'intervenant désigné PIC nécessitant un soutien pour l'animation d'un PIC peut en tout temps se référer au coordonnateur du PIC de l'établissement (voir 6.3).

6.11.2.3 Clôture du PIC

L'intervenant désigné PIC devra aviser les autres intervenants des raisons pour mettre fin au PIC et la date de fermeture du PIC sur la plate-forme web SIMA. Un délai de quelques jours entre l'avis de fermeture et la fermeture du PIC est suggéré afin que les intervenants puissent accuser réception. Voir 6.14 pour les critères de la fin du PIC.

6.12 Le rôle de l'intervenant désigné PIC selon la provenance du PIC

Dans toutes les situations ci-dessous, un intervenant désigné PIC sera sollicité par son représentant désigné PIC ou le coordonnateur du PIC via la plate-forme web SIMA et recevra un courriel ne-pas-répondre SIMA :

*Bonjour,
Vous avez été interpellé dans l'intervention ayant le numéro XXXXXX-XXX.
Veuillez accéder à SIMA pour la consulter.*

Suivant la réception du courriel, l'intervenant désigné PIC devra se connecter à la plate-forme web SIMA pour consulter les informations et planifier les démarches à réaliser.

6.12.1 Un PIC provenant des différents services d'accès du CIUSSS de l'Ouest de l'Île-de-Montréal concernant une personne qui reçoit des services au sein de l'établissement

L'intervenant désigné PIC veillera à :

- Consulter le dossier afin d'identifier des éléments pertinents pour alimenter la concertation lors du PIC ;
- S'assurer de la validation des indices et des indicateurs par les intervenants aux dossiers ;
- Déclencher le PIC de façon diligente selon les validations réalisées.

6.12.2 Un PIC provenant d'un partenaire de l'Entente-cadre concernant une personne qui reçoit des services au sein de l'établissement

L'intervenant désigné PIC veillera à :

- Consulter le dossier afin d'identifier les éléments pertinents pour alimenter la concertation lors du PIC ;
- Répondre, dans les délais prévus dans l'Entente-cadre nationale (48h), à la sollicitation d'un partenaire ;
- Assister et informer l'intervenant terrain au dossier de la situation ;
- Préparer la rencontre de concertation en collaboration avec l'intervenant terrain ;
- Assurer le suivi nécessaire au sein de son équipe ou direction.

6.12.3 Un PIC provenant d'un partenaire de l'Entente-cadre concernant une personne qui ne reçoit pas des services au sein de l'établissement

L'intervenant désigné PIC veillera à :

- Consulter le dossier et valider si celle-ci a reçu des services antérieurement afin d'identifier des éléments pertinents pour alimenter la concertation lors du PIC (valider le consentement de l'utilisateur auprès du partenaire) ;
- Attirer le dossier à un intervenant terrain, si nécessaire ;
- Répondre, dans les délais prévus dans l'Entente-cadre nationale (48h), à la sollicitation d'un partenaire ;
- Participer au PIC.

6.13 Fin du PIC

Le PIC prend fin lorsque ces deux critères sont présents :

- La personne est prise en charge pour mettre fin à la situation de maltraitance ;
- Il y a fin de la situation de maltraitance et ce, même si des procédures judiciaires sont en cours.

Voir l'aide-mémoire du PIC en annexe 11.

7. ANNEXES

Annexe 1 : Distinguer le motif raisonnable de croire

Annexe 2 : Aide-mémoire sur les partenaires du PIC à Montréal

Annexe 3 : Grille des formes de maltraitance pouvant constituer une infraction criminelle

Annexe 4 : Grille des formes de maltraitance matérielle ou financière pouvant constituer une infraction pénale

Annexe 5 : Terminologie sur la maltraitance envers les personnes âgées

Annexe 6 : Facteurs de risque et de vulnérabilité

Annexe 7 : Grille d'analyse d'une situation de maltraitance dans le contexte de la Loi 6.3

Annexe 8 : Gabarit pour étude de cas clinique de situations de maltraitance dans le contexte de la Loi 6.3

Annexe 9 : Formulaire de consentement à la transmission de renseignements personnels pour le PIC

Annexe 10 : Gabarit de notes pour la plate-forme web SIMA

Annexe 11 : Aide-mémoire du PIC

8. RÉFÉRENCES

Code civil du Québec, RLRQ, c C-1991 (1994).

Code des professions, RLRQ, c C-26 (1973).

Guide d'implantation des processus d'intervention concertés pour lutter contre la maltraitance envers les

personnes âgées, Secrétariat aux aînés, Gouvernement du Québec, 2019.

Loi sur les services de santé et les services sociaux, RLRQ, c S-4.2 (1991).

Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité, RLRQ, c L-6.3 (2022).

Procédure de lutte contre la maltraitance des aînés et de toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité, CIUSSS de l'Estrie – CHUS, 2025.

Procédure pour le traitement des plaintes et des signalements en cas de maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité, CIUSSS de l'Ouest-de-l'Île-de-Montréal, 2024.

Procédure relative au processus d'intervention concerté (PIC) pour lutter contre la maltraitance des aînés et de toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité, CIUSSS de la Capitale-Nationale, 2024.

Reconnaître et agir ensemble : Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2022-2027, Ministère de la Santé et des Services sociaux, Gouvernement du Québec, 2022.

Titre : Politique de lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité

Code : PO-DQEPE-2026-OM0005

Mots-clés : Maltraitance, Abus, Signalement, Divulgence, Aîné

Direction responsable : Direction de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique (DQÉPÉ)

Service/programme : Cliquez pour insérer le service ou programme responsable du document.

Destinataires : Cliquez ici pour taper du texte.

Documents associés : Cliquez ici pour taper du texte.

Date d'approbation (AAAA/MM/JJ) : 2026-04-01

1. PRÉAMBULE

Dans le but de réaffirmer son engagement en ce qui a trait à la lutte contre la maltraitance, l'Assemblée nationale du Québec a adopté et sanctionné, le 30 mai 2017, la Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les personnes âgées. Sanctionnée le 6 avril 2022, la Loi a été bonifiée pour devenir la [Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité](#).

2. OBJECTIFS

Le principe directeur ayant guidé les travaux d'élaboration de la Loi est la recherche d'un équilibre entre autodétermination et protection. L'esprit de la Loi vise avant tout à faciliter et à encourager l'identification, le signalement et la prise en charge précoce de toutes les situations de maltraitance afin de les prévenir, de les faire cesser ou de minimiser les conséquences néfastes de celles-ci.

Depuis ses modifications, la Loi prévoit les mesures suivantes pour lutter contre la maltraitance envers les personnes âgées et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité :

- Adoption obligatoire d'une politique de lutte contre la maltraitance envers les personnes en situation de vulnérabilité ;
- Bonification du rôle du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services ;
- Possibilité de lever la confidentialité ou le secret professionnel lorsqu'il y a risque sérieux de mort ou de blessures graves, protection contre les représailles et immunité de poursuite ;
- Réglementation de l'utilisation de caméras ou autres mécanismes de surveillance ;

- Mise en place d'une entente-cadre nationale et de processus d'intervention concertés pour lutter contre la maltraitance envers les personnes âgées et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité ;
- Signalement volontaire ;
- Ajout d'infractions pénales applicables notamment à l'égard de l'auteur d'un acte de maltraitance, en vue d'assurer la santé et la sécurité des personnes les plus vulnérables ;
- Institution d'un centre d'aide, d'évaluation et de référence en maltraitance ;
- Signalement obligatoire de certaines situations de maltraitance. Plus précisément ;
 - Tout usager majeur qui est hébergé dans une installation maintenue par un établissement qui exploite un CHSLD ;
 - Tout usager majeur qui est pris en charge par une RI ou par une RTF ;
 - Toute personne majeure qui est en tutelle ou à l'égard de laquelle un mandat de protection a été homologué ;
 - Toute personne majeure dont l'incapacité à prendre soin d'elle-même ou à administrer ses biens a été constatée par une évaluation médicale, mais qui ne bénéficie pas d'une mesure de protection
 - Toute autre personne en situation de vulnérabilité qui réside dans une RPA.

Résumé des modifications et des ajouts apportés par la Loi : <https://www.quebec.ca/famille-et-soutien-aux-personnes/violences/maltraitance-aines-personnes-vulnerables/loi>

2.1 Populations ciblées par la Loi

Les populations ciblées par la Loi sont notamment les groupes suivants :

- Personnes âgées ;
- Personnes majeures en situation de vulnérabilité ;
- Personnes inaptes ;
- Personnes présentant des problèmes de santé mentale ;
- Personnes ayant un trouble du spectre de l'autisme ;
- Personnes ayant un handicap physique ;
- Personnes présentant une déficience intellectuelle.

Pour les usagers vulnérables de moins de 18 ans, il faut se référer à la [Loi sur la protection de la jeunesse](#).

2.2 Mise en œuvre de la Politique

Le CIUSSS ODIM, respectueux des droits des usagers tels que décrits dans la LGSSSS et la Charte des droits et libertés de la personne, répond à leurs besoins, en leur offrant des soins et services de qualité, adopte une attitude proactive afin de prévenir et de contrer la maltraitance envers les usagers et aborde le problème ouvertement, en toute franchise et avec transparence.

Le président-directeur général de l'établissement s'engage à y promouvoir une culture de bientraitance, notamment dans le cadre de l'application de pratiques ou de procédures, et de prendre les moyens nécessaires afin de prévenir la maltraitance et de mettre fin à tout cas de maltraitance porté à sa connaissance.

3. SIGLES ET DÉFINITIONS

3.1 SIGLES

CIUSSS Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux

CPQS Commissariat aux plaintes et à la qualité des services

DCRPAJ Direction communications, des relations publiques et des affaires juridiques

DMSP Direction médicale et des services professionnels

DQÉPÉ Direction de la qualité, l'évaluation, de la performance et de l'éthique

DRH Direction des ressources humaines

DSAD Direction des services de soutien à domicile

DSI Direction des soins infirmiers

ENA Environnement numérique d'apprentissage

LAMAA Ligne Aide Maltraitance Adultes Aînés

LGSSSS Loi sur la gouvernance du système de santé et de services sociaux

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

MF Ministère de la Famille

MSSS Ministère de la Santé et des Services sociaux

ODIM Ouest-de-l'Île-de-Montréal

PIC Processus d'intervention concerté

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

PRMOP Personne responsable de la mise en œuvre de la politique de lutte contre la maltraitance envers les personnes majeures en situation de vulnérabilité

RI Ressources intermédiaires

RPA Résidences privées pour aînés

RSSS Réseau de la santé et des services sociaux

RTF Ressources de type familial

3.2 DÉFINITIONS

Certaines des définitions suivantes sont inscrites comme tel dans la Politique afin d'être conformes à ce qui est inscrit dans la Loi, d'assurer l'usage d'une terminologie harmonisée à travers le RSSS et ainsi favoriser une compréhension commune des différentes définitions.

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 » (art. 2 L-6.3).

Personne en situation de vulnérabilité : « Une personne majeure dont la capacité de demander ou d'obtenir de l'aide est limitée temporairement ou de façon permanente, en raison notamment d'une contrainte, d'une maladie, d'une blessure ou d'un handicap, lesquels peuvent être d'ordre physique, cognitif ou psychologique, tels une déficience physique ou intellectuelle ou un trouble du spectre de l'autisme » (art. 2 L-6.3).

Personne œuvrant pour l'établissement : « Un médecin, un dentiste, une sage-femme, un membre du personnel, un résident en médecine, un stagiaire, un bénévole ainsi que toute autre personne physique qui fournit directement des services à une personne pour le compte de l'établissement » (art. 2 L-6.3).

Prestataire de services de santé et de services sociaux : « Toute personne qui, dans l'exercice de ses fonctions, fournit directement des services de santé ou des services sociaux à une personne, pour le compte d'un établissement, d'une résidence privée pour aînés, d'une ressource intermédiaire ou d'une ressource de type familial, ou d'un contractant offrant des services d'hébergement en vertu d'une entente de services professionnels conclue avec le CIUSSS, incluant celle qui exerce des activités décrites aux articles 39.7 et 39.8 du Code des professions (chapitre C26) ainsi que l'exploitant ou le responsable de la résidence ou de la ressource, le cas échéant » (art. 2 L-6.3).

Représentant : En vertu de l'article 15 de la LGSSSS sont présumées être des représentants les personnes suivantes, selon les circonstances et sous réserve des priorités prévues au Code civil :

- 1° le titulaire de l'autorité parentale de l'utilisateur mineur ou le tuteur de cet usager ;
- 2° le tuteur, le conjoint ou un proche parent de l'utilisateur majeur inapte ;
- 3° la personne autorisée par un mandat de protection donné par l'utilisateur antérieurement à son inaptitude ;
- 4° la personne qui démontre un intérêt particulier pour l'utilisateur majeur inapte.

Usager : Personne qui reçoit des soins ou des services de l'établissement, quel que soit le prestataire de services de santé et de services sociaux.

4. MODALITÉS

4.1 PROMOTION ET DIFFUSION DE LA POLITIQUE

Le CIUSSS ODIM doit afficher la Politique à la vue du public, dans les installations dont il est responsable et doit la publier sur son [site Web](#). Il détermine les moyens pour faire connaître la Politique aux usagers visés par celle-ci, y compris ceux qui reçoivent des services à domicile ou qui sont hébergés en milieu non institutionnel, à leurs personnes proches aidantes et aux membres significatifs de leur famille.

Le CIUSSS ODIM fait également connaître la Politique auprès des intervenants du RSSS dans le territoire qu'ils desservent, soit les groupes de professionnels, les organismes communautaires au sens de l'article 111 de la

LGSSSS, les entreprises d'économie sociale et 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.

Le CIUSSS ODIM délègue la coordination des activités de diffusion de la Politique à la DQÉPÉ, dont la directrice est la PRMOP. La DQÉPÉ assure cette responsabilité en étroite collaboration avec la DCRPAJ, la DRH, le CPQS et toutes les directions cliniques ou administratives concernées par le phénomène de la maltraitance des personnes âgées et des personnes majeures en situation de vulnérabilité.

La DQÉPÉ est responsable d'informer les personnes œuvrant pour le CIUSSS ODIM du contenu de la Politique et, plus particulièrement, des mesures de prévention mises en place et de la possibilité de signaler ou de divulguer un cas de maltraitance au CPQS.

Pour la mise en œuvre des activités de diffusion du CIUSSS ODIM, la DQÉPÉ s'inspire des outils de diffusion du ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS), basés sur les données probantes visant à faire connaître la Politique auprès de différents groupes de parties prenantes, notamment :

- Feuillet: <https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/document-002345>
- Affiche: <https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/document-002347>

Finalement, il est important de mentionner que les RI, RTF et les RPA ont la responsabilité de diffuser la politique auprès des groupes de personnes identifiés dans la Loi.

4.2 PRÉVENTION, SENSIBILISATION ET FORMATION

Dans le but de démystifier le phénomène de la maltraitance, de réduire son incidence dans les milieux de vie des usagers, et de développer les connaissances et les compétences nécessaires à l'identification et à la gestion de situations de maltraitance par les personnes œuvrant pour l'établissement, le CIUSSS ODIM s'engage, par la présente Politique, à mettre en place en continu des mesures pour prévenir la maltraitance envers les aînés et les personnes en situation de vulnérabilité qui reçoivent des services de santé et des services sociaux, telles des activités de sensibilisation, d'information ou de formation.

Le CIUSSS ODIM délègue la coordination des activités de sensibilisation, d'information et de formation au Comité opérationnel – Lutte contre la maltraitance CIUSSS ODIM, composé de toutes les directions concernées par le phénomène de la maltraitance des personnes âgées et des personnes majeures en situation de vulnérabilité. Une campagne de sensibilisation et d'information qui prévoit plusieurs outils de communication, sera déployé à l'interne du CIUSSS ODIM, ainsi qu'auprès de nos partenaires externes, tel que RPA, RI-RTF et du grand public.

Le CIUSSS ODIM priorise des formations en matière de lutte contre la maltraitance à son plan de développement des ressources humaines. Le contenu des formations du CIUSSS ODIM est inspiré par les formations en matière de lutte contre la maltraitance, développées par le MSSS et ministère de la Famille (MF) – Secrétariat aux aînés. Plusieurs formations en matière de lutte contre la maltraitance sont disponibles

sur la [plateforme ENA](#), tel que :

- ID 2255 : Introduction à la lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité
- ID 2944 : Identification et signalement d'une situation de maltraitance envers un aîné ou toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité
- ID 17180 : Développer la bientraitance envers les personnes aînées et majeures en situation de vulnérabilité
- ID 10030 : Intervention psychosociale dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes aînées et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité
- ID 10659 : Supervision et soutien cliniques dans la gestion des situations de maltraitance
- ID 13076 : Prévention et gestion de la maltraitance envers les résidents et résidentes en CHSLD

Ces formations sont destinées à toute personne œuvrant pour le CIUSSS ODIM, à savoir à tout employé, bénévole, personne qui y exerce sa profession, stagiaire, résident, ou toute personne qui, en vertu d'un contrat de service, dispense pour le compte de l'établissement des services, ainsi qu'à tout prestataire de soins de santé et de services sociaux.

Le CIUSSS ODIM souhaite, par la Politique, souligner que toutes les actions de formation et de sensibilisation s'effectueront en harmonie avec les outils développés par le MF à l'égard des clientèles des communautés culturelles. Il faut souligner notamment les formations offertes aux intervenants du réseau concernant l'approche privilégiée auprès des aînés issus de communautés culturelles, relativement aux croyances, aux valeurs, à la culture et aux préjugés, ainsi que les activités de sensibilisation. Le CIUSSS ODIM encourage les intervenants à recourir, lorsque nécessaire, à la [Banque interrégionale d'interprètes](#) afin de faciliter la communication.

4.3 ADAPTATION DE LA POLITIQUE AUX RESSOURCES, ORGANISMES, SOCIÉTÉS OU PERSONNES AUXQUELS L'ÉTABLISSEMENT RECOURT POUR LA PRESTATION DE SERVICES

La Loi indique que la Politique doit prévoir les adaptations nécessaires, le cas échéant, à son application par :

- 1° Une RI, une RTF et tout autre organisme, société ou personne auquel l'établissement recourt pour la prestation de ses services ;
- 2° Une RPA du territoire de l'Ouest-de-l'Île-de-Montréal.

RI-RTF

Les RI-RTF et toute autre personne ou organisme auquel recourt l'établissement pour la prestation de services doivent être à l'affût des indices de vulnérabilité et de maltraitance et repérer les situations potentielles de maltraitance.

Dans le cas des RI et RTF, aucune adaptation spécifique de la Politique n'est nécessaire, mais des précisions sont requises notamment au regard du signalement. Selon les ententes collectives et nationales, le signataire

est responsable de respecter les directives et procédures de l'établissement applicables au regard de sa prestation de service. Il doit également s'assurer que les personnes qu'il s'adjoint pour offrir les services les respectent.

RPA

En vertu de l'article 626 al. 1 (5) de la LGSSSS, la RPA ne doit pas s'adonner à des pratiques ou tolérer une situation susceptible de compromettre la santé ou la sécurité des usagers à qui elle fournit des services, ce qui inclut les situations de maltraitance.

Dans le cas des RPA, aucune adaptation spécifique de la Politique n'est nécessaire, mais des précisions sont requises au regard du signalement. À titre d'employeur et de titulaire d'un certificat de conformité ou d'une attestation temporaire, l'exploitant d'une RPA est responsable, notamment, de s'assurer que ses employés ou toute autre personne qu'elle s'adjoint pour offrir les services, respectent la Politique.

4.4 GESTION DES SITUATIONS DE MALTRAITANCE

Le lecteur peut se référer à la Procédure pour le traitement des signalements en cas de maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité sur notre [Intranet](#).

5. RÔLES ET RESPONSABILITÉS

5.1 Responsabilités générales :

Toutes les directions / personnes du CIUSSS ODIM ont un rôle important à jouer en matière de lutte contre la maltraitance envers les usagers et résidents. Chacune doit collaborer en contribuant selon son rôle ou son expertise. Une vigilance accrue est attendue de l'ensemble des acteurs concernés par cette Politique afin que tous agissent lorsqu'une situation de maltraitance est soupçonnée ou confirmée.

5.2 Responsabilités spécifiques :

PRMOP au CIUSSS ODIM

Stephanie Iasenza, directrice de la DQÉPÉ

Courriel : stephanie.iasenza.comtl@ssss.gouv.qc.ca

Adresse postale : 2400, boul. des Sources, Pointe-Claire, Québec, H9R 0E9

Coordonnatrice pour le PIC au CIUSSS ODIM

Sherihane Lazrag, APPR pour le volet maltraitance de la DQÉPÉ

Courriel personnel : sherihane.lazrag.comtl@ssss.gouv.qc.ca

Courriel général : lutte.contre.maltraitance.comtl@ssss.gouv.qc.ca

Voir la Procédure relative au processus d'intervention concerté (PIC) pour la lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité sur notre Intranet.

CPQS au CIUSSS ODIM

Téléphone : 1-844-630-5125

Courriel : commissariat.plaintes.comtl@ssss.gouv.qc.ca

Web : <https://www.ciusss-ouestmtl.gouv.qc.ca/usagers-et-visiteurs/plaintes-et-satisfactions/>

LAMAA

Téléphone : 1 888 489-2287

Web : <https://lignemaltraitance.ca/fr>

Le lecteur peut se référer à la section *Rôles et responsabilités* dans la Procédure pour le traitement des signalements en cas de maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité.

6. RÉFÉRENCE

GOVERNEMENT DU QUÉBEC, Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité, Éditeur officiel du Québec, mise à jour en juin 2018.

LE CENTRE D'EXPERTISE EN SANTÉ DE SHERBROOKE, Guide de référence pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées, Gouvernement du Québec, 2e édition, 2016, 612 pages.

MINISTÈRE DE LA FAMILLE ET MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX, Politique-cadre de lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité, Gouvernement du Québec, 2018, 43 pages.

MINISTÈRE DE LA FAMILLE – SECRÉTARIAT AUX AÎNÉS, Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2017-2022, Gouvernement du Québec, 2017, 85 pages.