 <p style="text-align: center;">POLITIQUES ET PROCÉDURES</p>	Codification : REF-1003
Titre : Politique de lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité	Date d'adoption : 17 janvier 2024
Section : REFERENCE LEGALE	Date de révision :

Liste des acronymes

CAAP	Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes
CLPQS	Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services
LAMAA	Ligne Aide Maltraitance Adultes Aînés
Loi	L—6.3 Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité
LSSSS	Loi sur les services de santé et les services sociaux, RLRQ, c. s -4.2
MSSS	Ministère de la Santé et des Services sociaux
PIC	Processus d'intervention concerté
PRMOP	Personne responsable de la mise en œuvre de la politique contre la maltraitance envers les aînés et les personnes majeures en situation de vulnérabilité
RSSS	Réseau de la santé et des services sociaux
RI	Ressource intermédiaire
RPA	Résidence privée pour aînés
RTF	Ressource de type familial

Mise en contexte

La [Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité](#) (RLRQ, chapitre L-6.3, ci-après la « Loi visant à lutter contre la maltraitance ») a été sanctionnée en 2017. Elle encourage la détection, le signalement et la réaction rapide aux cas de maltraitance envers ces groupes. En 2022, la Loi a été bonifiée pour mieux les protéger.

1. 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. ¹ »

Pour plus d'informations concernant la maltraitance, consultez la Terminologie sur la maltraitance envers les personnes âgées ([en ligne](#) ou à l'annexe 3).

Personne en situation de vulnérabilité

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

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.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, incluant celle qui exerce des activités décrites aux articles 39.7 et 39.8 du Code des professions (chapitre C-26) ainsi que l'exploitant ou le responsable de la résidence ou de la ressource, le cas échéant.⁴ »

2. Politique de lutte contre la maltraitance

Par le biais de cette politique, le Directeur général s'engage à promouvoir une culture de bienveillance, entre autres par l'application de pratiques et de procédures appropriées, et de prendre les moyens nécessaires pour prévenir la maltraitance et mettre fin à tous les cas portés à sa connaissance.

Au Centre d'accueil le Programme de Portage inc. nous rendons notre politique accessible au public, à nos usagers et à leurs proches. Notre PRMOP est responsable d'informer les personnes œuvrant pour l'établissement du contenu de notre politique, de nos mesures de prévention et de l'obligation de signaler les cas de maltraitance.

Quelles stratégies de promotion et de diffusion de la politique sont en place?

-
- Information intégrée lors de processus d'Accueil et intégration de l'utilisateur;

¹ Article 2, paragraphe 3 de la Loi visant à lutter contre la maltraitance

² Article 2, paragraphe 4 de la Loi visant à lutter contre la maltraitance

³ Article 2, paragraphe 5 de la Loi visant à lutter contre la maltraitance

⁴ Article 2, paragraphe 6 de la Loi visant à lutter contre la maltraitance

- Information présente dans le document d'Accueil de nouvel usager sur la prévention de la maltraitance;
- Sessions de sensibilisation par capsules offertes selon le calendrier établi;
- Activités thématiques connexes avec le comité des usagers;
- Participation à la journée mondiale contre la maltraitance des personnes âgées (15 juin)
- Publication de notre politique sur le site Web du Centre d'accueil le Programme de Portage inc.
- Impression de copies papier de notre politique disponible pour consultation
- Remise d'une copie de la politique aux nouveaux usagers et à leurs proches.
- Séance d'information et transmission de la politique aux directeurs de centre.

Portage fera connaître cette politique à ses usagers, intervenants et bénévoles, par l'entremise du comité de résidents qui diffusera l'info lors de l'accueil du nouveau dans la 2^e semaine d'orientation (ou en phase 2)

- Portage diffusera également cette politique au comité des usagers, la partagera par courriel et sera sauvegardée sur le serveur central.

3. Prévention, sensibilisation et formation

La prévention inclut des activités qui vont de la sensibilisation à la formation. La sensibilisation a pour objectif de comprendre ce qu'est la maltraitance et comment la reconnaître. La formation a pour but de développer des connaissances et des compétences utiles à l'identification et à la prise en charge des situations de maltraitance.

3.1 Sensibilisation et prévention

Nous avons développé des moyens de sensibilisation et de prévention de la maltraitance pour nos usagers, leurs proches, les visiteurs, les personnes œuvrant pour notre établissement et nos bénévoles.

Quels moyens de sensibilisation et de prévention sont utilisés?

Voici des exemples de moyens de sensibilisation et de prévention : Présentation de capsule et affiche La maltraitance c'est Non. Sur le site du CISSS des Laurentides contre la maltraitance, des discussions de cas, des brochures d'information, des séances d'informations sur les ressources spécialisées, usagers, proches des usagers, personnes œuvrant pour l'établissement, les bénévoles, les visiteurs.

Présenter les mesures à suivre dans la période d'orientation (14 premiers jours du traitement)

3.2 Formation

Nous avons développé un plan de formation pour que les personnes œuvrant pour notre établissement développent des connaissances et des compétences liées à la lutte contre la maltraitance.

[Se connecter sur le site | ENA hors réseau \(fcp-partenaires.ca\).](http://fcp-partenaires.ca)

- Introduction à la lutte contre la maltraitance envers les aînés ou toute autre personne majeure en

situation de vulnérabilité (Id : 2255),

- Identification et signalement d'une situation de maltraitance envers un aîné ou toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité (Id : 2944)
- Intervention psychosociale dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées et toute personne adulte en situation de vulnérabilité (Id : 10030)
- Supervision et soutien cliniques dans la gestion des situations de maltraitance (Id : 10659)

Qui est visé par nos formations et selon quelle priorité ?

Pour tout le personnel œuvrant auprès des usagers de Portage, nous pourrions les former à l'aide de capsule vidéo et de fiche technique qui se trouve sur le site du CISSS des Laurentides. La maltraitance : La connaître, la reconnaître et agir.

Pour les gestionnaires nous pouvons dire que nous leur offrons un soutien clinique afin de les accompagner dans la gestion de situation de maltraitance. (Consultation juridique, consultation RH, discussion appel directeur, etc.)

Tous les nouveaux employés recevront aussi de l'information sur la lutte contre la maltraitance.

Des rappels sur les éléments clés de la lutte contre la maltraitance sont aussi offerts à toutes les personnes œuvrant pour notre établissement.

4. Plaintes et signalements

Faire une plainte ou un signalement est l'action de transmettre verbalement ou par écrit des informations concernant une situation (présumée ou confirmée) de maltraitance à des personnes désignées.

Tandis que le signalement est fait par une tierce personne (p. ex. : un témoin, un proche, etc.), la plainte est faite par la personne elle-même ou son représentant en vertu de l'article 12 de la LSSSS.

4.1 Signalements obligatoires

Pour quelles personnes le signalement est-il obligatoire?

Le signalement est obligatoire pour tout usager hébergé dans un centre d'hébergement et de soins de longue durée.

1° tout usager majeur qui est hébergé dans une installation maintenue par un établissement qui exploite un centre d'hébergement et de soins de longue durée;

2° tout usager majeur qui est pris en charge par une ressource intermédiaire ou par une ressource de type familial;

3° toute personne majeure qui est en tutelle ou à l'égard de laquelle un mandat de protection a été homologué;

4° toute personne majeure dont l'inaptitude à prendre soin d'elle-même ou à administrer ses biens a été constatée par une évaluation médicale, mais qui ne bénéficie pas d'une mesure de protection; 5° toute autre personne en situation de vulnérabilité qui réside dans une résidence privée pour aînés.

(Outil de soutien, section *Conditions du signalement obligatoire*)

Qui doit faire un signalement obligatoire?

Tout prestataire de services de santé et de services sociaux ou tout professionnel (p. ex. : une infirmière, un médecin, un travailleur social) doit faire un signalement obligatoire sans délai et directement au CLPQS concerné s'il a une raison de croire, dans l'exercice de ses fonctions, qu'une personne est victime de maltraitance.

L'obligation de signaler vise également toutes les personnes liées par le secret professionnel, sauf l'avocat et le notaire.

Le consentement de la personne maltraitée (présumée ou confirmée) est-il nécessaire pour faire un signalement obligatoire?

Le consentement de la personne maltraitée (présumée ou confirmée) ou de son représentant devrait être recherché, mais pas obligatoire.

Auprès de qui un signalement obligatoire doit-il être fait?

Le signalement obligatoire doit être fait sans délai et directement auprès du CLPQS concerné (coordonnées dans la section *Plaintes* ci-dessous).

Quelles sont les mesures de confidentialité pour un signalement obligatoire?

Les mesures de confidentialité prises par le CLPQS concerné dans le cas d'un signalement obligatoire sont composées d'un ensemble d'outils qui permettent aux usagers comme vous de gérer les activités de la communauté et les relations interpersonnelles.

À l'image de la société dans laquelle nous vivons, ce système n'est pas infaillible et il pourrait arriver que vous considériez avoir été injustement traité ou lésé dans vos droits.

Si les outils mis à votre disposition par Portage pour résoudre vos insatisfactions ne fonctionnent pas, la loi prévoit qu'à tout moment vous avez le droit et la possibilité, si vous le désirez, de déposer une plainte de façon strictement confidentielle auprès du Commissaire aux plaintes et à la qualité des services de votre région. Elle sera traitée suivant la procédure d'examen des plaintes.

De plus, vous pouvez en tout temps informer la personne ou l'organisme qu'a vous référé à Portage de votre démarche et de la nature de votre plainte, et les mettre en contact avec le Commissaire, au besoin.

Finalement, le comité des usagers de Portage peut également vous assister dans ta démarche de plainte. Vous pouvez également bénéficier de l'aide du Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP) de la région. Vous trouverez les coordonnées de toutes ces personnes dans le dépliant qui vous

sera remis au début de votre programme. Les coordonnées du Commissaire aux plaintes sont également présentes dans les centres et sur le site Internet.

Dans le cas d'un signalement obligatoire et comme mesures de confidentialité prise par notre établissement, il est important signaler que la plainte doit aller directement au Commissaire aux plaintes et à la qualité des services (CLPQS) concerné.

4.2 Plaintes

Qui peut faire une plainte?

Tout usager ou son représentant en vertu de l'article 12 de la LSSSS peut faire une plainte s'il croit être victime de maltraitance.

Auprès de qui la plainte doit-elle être faite?

Toute plainte peut être faite auprès du Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services (CLPQS) concerné :

<https://portage.ca/fr/services/securete-assurance-qualite/>

Commissariat aux plaintes et à la qualité des services
des CISSS des Laurentides
225, rue du Palais
Saint-Jérôme (Québec) J7Z 1X7
info-plaintes@ssss.gouv.qc.ca
4504328708

Commissariat aux plaintes et à la qualité des services
CIUSSS centre-sud Montréal
1311 rue Sherbrooke Est. Montréal (Québec) H2L 1M3
commissaireauxplaintes.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca
514 5933600

Commissaire aux plaintes et à la qualité des services
des CISSS Chaudière-Appalaches
55, rue du Mont-Marie
Lévis (Québec) G6V 0B8
commissaire.ciass-ca@ssss.gouv.qc.ca
[1 877 986-3587](tel:18779863587), choisir option 1

Commissaire aux plaintes et à la qualité
des services
CIUSSS Capitale-Nationale
2915, avenue du Bourg Royal
Québec (Québec) G1C 3S2
commissaire.plainte.cisscnc@ssss.gouv.qc.ca
[418 691-0762](tel:418-691-0762)

Quels sont les mécanismes de soutien disponibles pour faire une plainte? Voir

la section *Soutien pour toute personne impliquée* (ci-dessous).

Quelles sont les mesures de confidentialité pour une plainte?

Les mesures de confidentialité prises par le CLPQS concerné dans le cas d'une plainte sont :

- *Prendre toutes les mesures nécessaires afin de s'assurer que soit préservée la confidentialité des renseignements permettant d'identifier une personne qui formule une plainte ou qui effectue un signalement, sauf avec le consentement de cette personne. Toutefois, un tel commissaire ou un tel intervenant peut communiquer l'identité de cette personne à un corps de police.*
- le bureau du CLPQS, instance responsable de recevoir les plaintes, signalements et faisant également office d'intervenant désigné du CCSMTL pour recevoir les plaintes et signalements de personnes qui ne reçoivent aucun soin ou service du RSSS (voir section 9.2.2.2.4)⁵, a le devoir de préserver la confidentialité de l'identité de la personne qui effectue un signalement ou une plainte. Il ne peut communiquer l'identité de cette personne qu'avec le consentement de celle-ci ou dans le cadre de communications avec un corps de police concerné.

L'établissement doit également prendre toutes les mesures nécessaires afin d'assurer de préserver la confidentialité des renseignements permettant d'identifier une personne qui effectue un signalement au bureau du CLPQS. L'établissement doit s'assurer d'appliquer ces mesures dans les cas où le signalement est effectué par l'entremise, en collaboration ou en concertation, avec un autre membre du personnel de l'établissement, tel qu'un superviseur clinique ou un gestionnaire.

La personne responsable de la mise en œuvre de la politique (PRMOP) établit et applique des stratégies afin d'assurer la confidentialité de la personne qui effectue un signalement. Le lecteur ou la lectrice est invité.e à consulter à cet effet la section 9.4.1⁷ qui précise les particularités de la tenue de dossier dans un contexte de maltraitance lorsque le signalant est une personne œuvrant pour l'établissement et que celle-ci souhaite préserver sa confidentialité.

Dans l'éventualité où des renseignements confidentiels concernant un usager ou une usagère doivent être transmis à des tiers, les règles usuelles de confidentialité s'appliquent.

Reddition de compte

⁵ Politique contre la maltraitance du CCSMTL – en attente d'approbation par MSSS ⁷ Id.
Note 6

Le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services (CLPQS) prévoit, dans le bilan annuel des activités qu'il adresse à l'établissement, une section traitant spécifiquement des plaintes et des signalements qu'il a reçus concernant les cas de maltraitance envers les personnes âgées et les personnes majeures en situation de vulnérabilité, sans compromettre la confidentialité des dossiers de signalement, dont l'identité des personnes concernées par une plainte ou un signalement. Les informations contenues dans le bilan de ses activités doivent notamment être présentées de façon à distinguer celles qui concernent le CCSMTL de celles qui concernent les installations des établissements privés situés sur son territoire.

Les mesures de confidentialité prises par notre établissement dans le cas d'une plainte sont :

- Prendre les mesures nécessaires afin que la personne qui dépose la plainte reste anonyme sauf avec le consentement de la personne sauf exception comme communiquer l'identité de cette personne avec un corps policier.
 - Prévoir des rencontres en dehors des lieux et heures de travail, endroit clos
 - interdire toute mesure de représailles et menace de représailles, de recours en justice contre la personne désignée.
 - Prendre les moyens raisonnables afin d'aviser les employés des différentes sanctions en cas de représailles.
 - Nommer un enquêteur (au besoin) et réunir les informations nécessaires entourant la plainte.
 - Revoir les politiques et procédures internes de Portage qui doivent être adaptées en fonction de la présente politique.
 - Communiquer les faits concernant la plainte à la personne concernée afin de lui permettre d'y répondre.
-
- Communiquez uniquement les renseignements au sujet d'une plainte aux personnes qui doivent impérativement en avoir connaissance et restreindre les faits à l'essentiel quant aux témoins
 - Conserver de manière sécuritaire tous les documents se rapportant aux plaintes, notamment les comptes rendus des réunions ou des entrevues et les rapports d'enquête

Les conseillers, enquêteurs, médiateurs et les personnes recevant une plainte doivent veiller, dans toute la mesure du possible, à protéger la confidentialité et la vie privée des personnes impliquées, dans le cadre des exigences d'équité de l'enquête et du processus de règlement.

Tous les documents se rapportant à une plainte, notamment la plainte écrite, les déclarations des témoins, les notes et les rapports d'enquête, doivent être conservés de manière sécuritaire par le service des Ressources humaines, dans un endroit distinct des dossiers des employés, et par le responsable de la protection des renseignements personnels dans 1 registre des plaintes.

Quel est le délai de traitement d'une plainte?

Le CLPQS traite les plaintes selon la procédure du [Régime d'examen des plaintes du réseau de la santé et des services sociaux](#) dans un délai maximal de 45 jours.

Quels sont les recours à la suite des conclusions du CLPQS?

L'usager 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

4.3 Signalements non obligatoires

Qui peut faire un signalement non obligatoire?

Toute personne qui est témoin ou soupçonne une situation de maltraitance (p. ex. : un proche, un visiteur, un bénévole, une personne œuvrant pour l'établissement qui n'est pas soumise au signalement obligatoire, etc.) peut faire un signalement.

Le consentement de la personne maltraitée (présumée ou confirmée) est-il nécessaire pour signaler?

Oui.

Auprès de qui signaler une situation concernant un usager si vous n'avez pas l'obligation de signaler?

Tout signalement concernant un usager devrait être fait directement auprès du CLPQS avec son consentement ou celui de son représentant (coordonnées dans la section *Plaintes* ci-dessus).

Auprès de qui signaler une situation qui ne concerne pas un usager?

Tout signalement qui ne concerne pas un usager peut être fait auprès d'un intervenant désigné du processus d'intervention concerté (PIC) par le biais de la Ligne Aide Maltraitance Adultes Aînés (voir les sections PIC et Centre d'aide, d'évaluation et de référence en maltraitance pour plus de détails).

Quels sont les mécanismes de soutien disponibles pour faire un signalement? Voir

la section *Soutien pour toute personne impliquée* (ci-dessous).

Quelles sont les mesures de confidentialité pour un signalement non obligatoire?

Les mesures de confidentialité prises par le CLPQS concerné dans le cas d'un signalement non obligatoire sont : (Voir ci-dessus 4.2)

Les mesures de confidentialité prises par notre établissement dans le cas d'un signalement non obligatoire sont :

- Prendre les mesures nécessaires afin que la personne qui signale reste anonyme sauf avec le consentement de la personne sauf exception comme communiquer l'identité de cette personne avec un corps policier.
- Prévoir des rencontres en dehors des lieux et heures de travail, endroit clos.
- Interdire toute mesure de représailles et menace de représailles, de recours en justice contre la personne désignée.

- Prendre les moyens raisonnables afin d'aviser les employés des différentes sanctions en cas de représailles.
- Nommer un enquêteur (au besoin) et réunir les informations nécessaires entourant le signalement.
- Revoir les politiques et procédures internes de Portage qui doivent être adaptées en fonction de la présente politique.
- Communiquer les faits concernant le signalement à la personne concernée afin de lui permettre d'y répondre.
- Communiquez uniquement les renseignements au sujet du signalement aux personnes qui doivent impérativement en avoir connaissance et restreindre les faits à l'essentiel quant aux témoins.
- Conserver de manière sécuritaire tous les documents se rapportant au signalement, notamment les comptes rendus des réunions ou des entrevues et les rapports d'enquête.

4.4 Délai de traitement des signalements obligatoires et non obligatoires

Le délai de traitement de toute plainte ou de tout signalement concernant un cas de maltraitance doit être modulé selon la gravité de la situation.

Pour plus d'information concernant le délai de traitement des signalements, référez-vous à la politique de l'établissement public auquel le Centre d'accueil Le Programme de Portage inc.

Pour plus d'information sur les signalements, référez-vous à l'annexe 1 — Cheminement des signalements.

4.5 Soutien pour toute personne impliquée

Toutes les personnes impliquées dans une situation de maltraitance (p. ex. : les personnes maltraitées, les proches, etc.) peuvent obtenir du soutien pour faire une plainte ou un signalement, être accompagnées dans le processus, etc.

Voici les ressources disponibles :

Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (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 de plaintes;
- Aider l'utilisateur à clarifier l'objet de la plainte, la rédiger au besoin et l'assister et l'accompagner à chaque étape du recours si désiré;
- Faciliter la conciliation avec toute organisation concernée;

- Contribuer à la satisfaction de l'utilisateur et au respect de ses droits.

Comité des usagers

- Renseigner sur les ressources et les mesures possibles pour dénoncer et faire cesser une situation de maltraitance (p. ex. : le dépôt d'une plainte au CLPQS);
- Informer, accompagner et assister un usager qui croit être victime de maltraitance (et/ou son représentant) dans une démarche de plainte.

Coordonnées : comitedesusagers@portage.ca, (514 939-0202, poste 1250)

Centre d'aide, d'évaluation et de référence en maltraitance

- Référez-vous à la section *Centre d'aide, d'évaluation et de référence en maltraitance* (ci-dessous) pour connaître ses fonctions et ses coordonnées.

Mesures de soutien spécifiques aux personnes œuvrant pour l'établissement

Centre d'aide, d'évaluation et de référence en maltraitance

- Référez-vous à la section *Centre d'aide, d'évaluation et de référence en maltraitance* (ci-dessous) pour connaître ses fonctions et ses coordonnées.
- Pour plus d'informations, référez-vous à l'Outil de soutien, section *Suivi à tout signalement et toute plainte* concernant le soutien offert à l'employé maltraitant pour les ressources comme le programme d'aide aux employés.

4.6 Interdiction de représailles

Il est interdit d'exercer des mesures de représailles contre une personne qui, de bonne foi, fait une plainte ou un signalement ou collabore au traitement d'une plainte ou d'un signalement.

Il est aussi interdit de menacer une personne de mesures de représailles pour qu'elle renonce à faire une plainte ou un signalement ou à collaborer au traitement d'une plainte ou d'un signalement.

Une mesure de représailles est, par exemple, la rétrogradation, la suspension, le congédiement, le déplacement d'une personne, ou toute sanction qui porte atteinte à son emploi ou à ses conditions de travail. Le déplacement d'un usager, la rupture de son bail et l'interdiction ou la restriction de visites sont aussi des exemples de mesures de représailles⁶.

Finalement, il est interdit de poursuivre une personne en justice pour avoir, de bonne foi, fait une plainte ou un signalement ou collaboré au traitement d'une plainte ou d'un signalement, peu importe les conclusions rendues⁹.

5. Sanctions

Des sanctions administratives, disciplinaires et pénales peuvent s'appliquer dans différentes situations.

⁶ Article 22.2 de la Loi visant à lutter contre la maltraitance. ⁹

22.3 de la Loi visant à lutter contre la maltraitance.

Article

5.1 Sanctions administratives et disciplinaires

Sanctions administratives et disciplinaires imposées par l'établissement

Lorsqu'il y a maltraitance, le Centre d'Accueil Le Programme de Portage inc. peut aussi imposer des sanctions administratives et disciplinaires.

Quelles sont les sanctions administratives et disciplinaires pour les employés et gestionnaires?

L'organisation est ouverte à la communication et privilégie discussion et échange. Elle utilise un processus pour les mesures disciplinaires qui a pour but de corriger le problème à la source avant que cela ne dégénère.

Règles et principes

Portage utilise des mesures pour amener un employé à corriger ou améliorer son comportement ou son rendement au travail. Une analyse des faits et les circonstances les entourant sont effectuées par le superviseur et/ou les ressources humaines. Une application des sanctions est utilisée selon le principe de gradation des sanctions et corriger les écarts reprochés.

Les mesures correctives peuvent prendre les formes suivantes selon la gradation qui suit :

- Avis verbal (environ 2)
- Avis écrit (environ 2)
- Suspension (1 fois)
- Congédiement

Par contre, il existe des situations où l'organisme peut se trouver dans l'obligation de ne pas respecter la gradation de sanctions pour les fautes graves qui exigent un congédiement immédiat comme un vol, agression, bris du code éthique, perte de confiance totale, etc.

Lors d'une suspension pour faute, l'employé n'a pas droit à aucun congé payé (maladie, annuel, sans solde, sabbatique, etc.).

Sanctions administratives et disciplinaires imposées par d'autres instances

Les personnes et les établissements qui causent ou tolèrent la maltraitance peuvent aussi subir d'autres sanctions.

Quelles sont les sanctions possibles pour un membre d'un ordre professionnel?

Un ordre professionnel peut imposer des sanctions à ses membres, par exemple : des réprimandes, des amendes, une révocation de permis, une révocation de certificat de spécialiste, une limitation ou une suspension du droit d'exercer des activités professionnelles, etc.

Quelles sont les sanctions possibles pour un établissement?

Des sanctions peuvent être imposées à des établissements, par exemple : la nomination d'observateurs, des enquêtes, l'exigence de soumettre un plan d'action, l'administration provisoire de l'établissement, la suspension ou la révocation d'un permis, etc.

Article

Quelles sont les sanctions possibles pour toute personne?

Toute personne peut être poursuivie devant le tribunal des droits de la personne ou subir des poursuites pénales ou criminelles.

5.2 Sanctions pénales

Dans quelles situations des sanctions pénales peuvent-elles être appliquées?

- Quiconque manque à son obligation de signaler sans délai un cas de maltraitance commet une infraction.¹⁰

¹⁰ 21 de la Loi visant à lutter contre la maltraitance.

- Commet une infraction quiconque commet un acte de maltraitance envers une personne en centre d'hébergement et de soins de longue durée, sur ces lieux ou en déplacement. Une personne qui, dans l'exercice de ses fonctions, commet un acte de maltraitance envers un usager majeur à qui elle fournit directement des services de santé ou des services sociaux à domicile pour le compte d'un établissement⁷.
- Quiconque menace ou intimide une personne ou tente d'exercer ou exerce des représailles contre elle au motif qu'elle se conforme à la présente loi, qu'elle exerce un droit qui y est prévu ou qu'elle dénonce un comportement y contrevenant commet une infraction⁸.
- Commet une infraction quiconque entrave ou tente d'entraver de quelque façon que ce soit l'exercice des fonctions d'un inspecteur ou d'un enquêteur¹³.

5.3 Faire une demande d'enquête pouvant mener à des sanctions pénales

Comment faire une demande d'enquête pouvant mener à des sanctions pénales?

Vous pouvez joindre les responsables par téléphone, transmettre un [formulaire](#) par courriel ou par la poste ou faire une [déclaration en ligne](#).

Comment joindre les responsables ou envoyer une demande par la poste?

Tél. : 1 877 416-8222

Courriel : maltraitance.die@msss.gouv.qc.ca

Direction 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

⁷ Article 21.1 de la Loi visant à lutter contre la maltraitance.

⁸ Article 22.2 de la Loi visant à lutter contre la maltraitance. ¹³

22.8 de la Loi visant à lutter contre la maltraitance.

Article

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

6. Processus d'intervention concerté (PIC) Qu'est-ce

qu'un PIC?

Un PIC permet des actions rapides, concertées et complémentaires de la part d'intervenants des domaines de la santé et des services sociaux, de la justice, de la sécurité publique et de la protection des personnes.

Il vise à harmoniser la gestion des situations de maltraitance qui nécessitent de la collaboration entre des organisations comme le Curateur public, l'Autorité des marchés financiers, les corps policiers, la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, etc.

Qui coordonne le PIC?

Des coordonnateurs régionaux spécialisés établis dans les établissements publics du RSSS coordonnent les PIC en collaboration avec leur comité régional.

Les établissements privés n'ont pas d'intervenants désignés du PIC au sein de leur établissement. Ils peuvent se référer à un intervenant désigné du PIC par le biais du Centre d'aide, d'évaluation et de référence en maltraitance.

À qui s'applique le PIC?

Un PIC cible toutes les personnes âgées et toutes les personnes majeures en situation de vulnérabilité.

Un PIC couvre donc les personnes qui reçoivent déjà des services de santé et des services sociaux de la part d'un établissement du RSSS et celles qui ne sont pas suivies par le RSSS.

Qui contacter pour plus d'information sur le PIC?

Le Centre d'aide, d'évaluation et de référence en maltraitance (coordonnées à la section suivante).

7. Principes directeurs, objectifs et valeurs

Plusieurs principes directeurs, objectifs et valeurs sont au cœur de notre politique de lutte contre la maltraitance.

Quels principes directeurs sont au cœur de notre politique?⁹

- Tolérance zéro : aucune forme de maltraitance envers les âgés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité n'est tolérée à Portage.
- Proactivité : Portage en adoptant la présente politique choisit une attitude proactive afin de contrer la maltraitance envers ces usagers âgés et toute personne majeure en situation de vulnérabilité et abordera le problème ouvertement, en toute franchise et avec transparence et conformément à la Loi.
- Respect des droits et des besoins des usagers : Portage est respectueux des droits des usagers tels que décrits dans la Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS) et dans la Charte des droits et libertés de la personne, et répond à ses besoins, en lui offrant des soins et services de qualité, afin qu'elle se sente considérée et qu'elle acquière son estime personnelle.

Portage a également mis sur pied deux Comités des usagers, un dans chaque grande région administrative, ainsi que des comités de résidents dans chacun de ses centres.

- Consentement aux soins et aux services : sauf exception prévue par la Loi, le consentement de l'utilisateur doit être obtenu avant la prestation de tout soin ou service.
- Environnement de soins et de travail sécuritaire : Portage prendra les moyens requis pour assurer à tout usager et toute personne œuvrant pour l'établissement un environnement sécuritaire, empreint d'une culture de respect et de transparence.
- Concertation et partenariat : afin d'assurer l'application de cette politique, la concertation et le partenariat entre les divers acteurs, soit les professionnels ou les directions ou secteurs d'activités, de même qu'avec les comités des usagers/de résidents sont essentiels.
- Placer la personne au centre des actions : la personne âgée juge si l'action accomplie ou suggérée lui convient, si elle est bienveillante pour elle.

⁹ Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2022-2027 page 26-27: <https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/fichiers/2022/22-830-44W.pdf>

- Favoriser l'autodétermination et le pouvoir d'agir chez la personne : aînée afin de lui permettre de prendre en main le cours de sa vie, de faire des choix en harmonie avec ses valeurs, ses habitudes de vie, sa culture, etc.
-

- Favoriser l'inclusion et la participation sociales : pour apporter du bien-être aux personnes aînées qui souhaitent briser leur isolement et contribuer à la société.
- Déployer des actions et des interventions alliant compétence (savoir-faire) et jugement (savoir-être).
- Offrir un soutien concerté afin de poser les gestes les plus appropriés pour chaque dimension de la vie de la personne aînée (ex. : habitation, santé, alimentation, vie amoureuse et familiale, etc.), toujours en respectant les choix de cette dernière.

Quels sont les objectifs de notre politique?

- Assurer l'identification, le signalement et la prise en charge de toutes les situations de maltraitance pour y mettre fin.
- Assurer la sécurité, le bien-être et la qualité de vie des usagers par la mise en place de mesures visant à favoriser à contrer la bientraitance;
- Identifier et prendre en charge rapidement et efficacement les situations de maltraitance en visant la diminution des conséquences néfastes et des risques de récurrence;
- Soutenir l'amélioration continue des pratiques cliniques et organisationnelles et la qualité des services;
- Informer les prestataires de services de santé et de services sociaux, les bénévoles, les usagers et leurs proches de la politique et de son contenu;
- Informer et outiller les personnes œuvrant pour l'établissement, les prestataires de services de santé et de services sociaux quant à leurs obligations et à l'importance de divulguer ou signaler les cas de maltraitance;
- Soutenir les personnes dans leurs démarches pour contrer la maltraitance;
- Promouvoir des milieux de vie, des environnements de soins et de travail respectueux, sécuritaires et bienveillants;
- Assurer la compréhension et le respect de la Loi de lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute personne majeure en situation de vulnérabilité.

Quelles valeurs guident notre politique?

- Promouvoir la bientraitance dans la population;
- Mobiliser les acteurs concernés par la bientraitance;
- Créer des environnements favorables à la bientraitance.¹⁰

8. Centre d'aide, d'évaluation et de référence en maltraitance

Le Centre d'aide d'évaluation et de référence en maltraitance est opéré par la Ligne Aide Maltraitance Adultes Aînés (LAMAA)

Quelles sont les fonctions du Centre d'aide d'évaluation et de référence en maltraitance?

- Recevoir les appels pour obtenir des informations ou du soutien concernant la maltraitance;
- Offrir une écoute active;
- Évaluer une situation et son niveau de risque;
- Fournir de l'information sur les ressources disponibles et les recours possibles;
- Diriger une personne vers les intervenants appropriés, dont le CLPQS ou un intervenant désigné;
- Effectuer un suivi, avec le consentement de la personne, pour l'accompagner dans son cheminement ou dans ses démarches.

Quelles sont les coordonnées de la Ligne Aide Maltraitance Adultes Aînés (LAMAA)?

Ligne Aide Maltraitance Adultes Aînés (LAMAA)

Tél. : 1 888 489-2287

514 489-2287

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

(Outil de soutien, section *Centre d'aide, d'évaluation et de référence en maltraitance*).

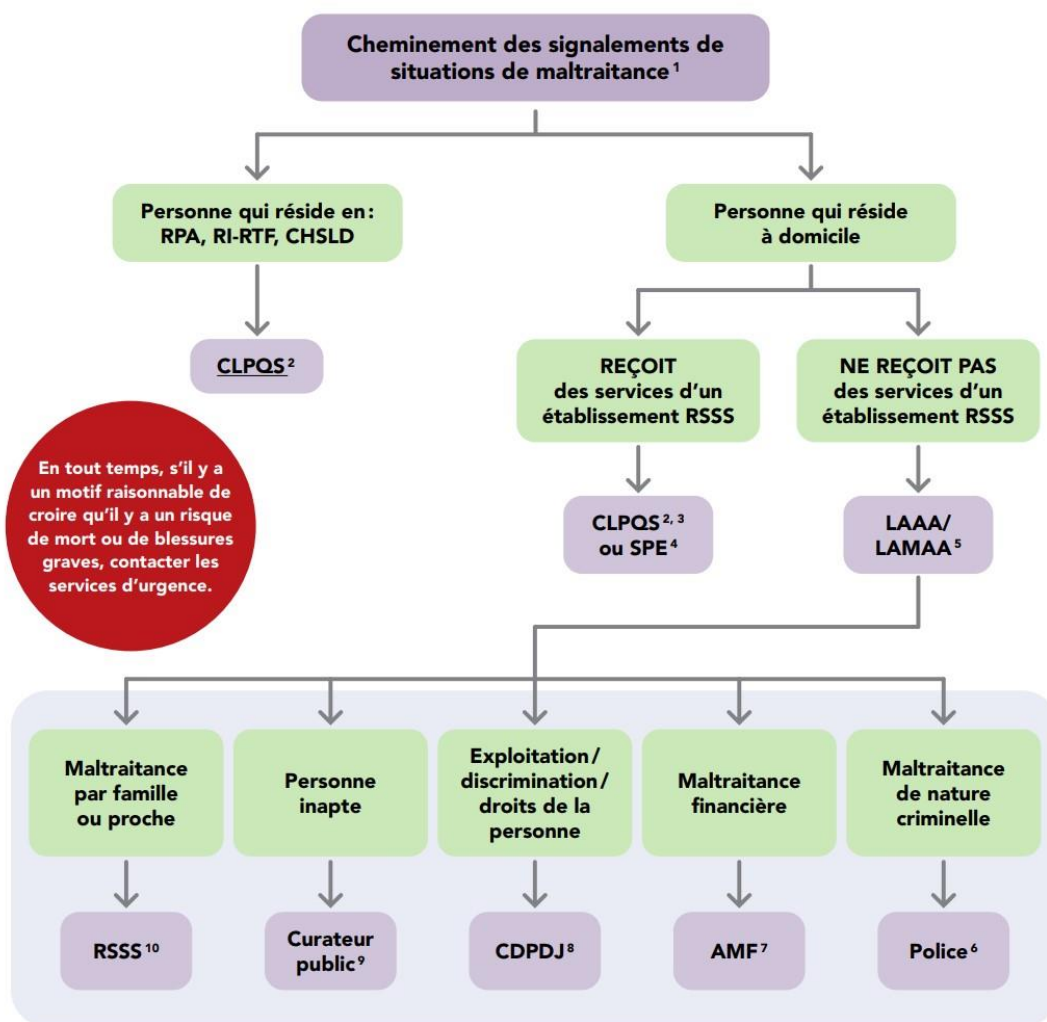
9. Résumé des rôles et responsabilités

¹⁰ Cadre disponible sur le site web : <https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/fichiers/2022/22-83044W.pdf>

<p>Personne responsable de la mise en œuvre de la politique (PRMOP)</p>	<p>DÉVELOPPEMENT, ADOPTION ET RÉVISION DE LA POLITIQUE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Faire adopter la politique ou les modifications apportées à la politique par le conseil d'administration. • Soumettre la politique au MSSS dans les 30 jours suivant son adoption par le conseil d'administration. • Réviser la politique de l'établissement aux cinq ans. • Faire les modifications nécessaires pour remédier aux difficultés liées à la mise en œuvre et améliorer les procédures et les pratiques. <p>PRÉVENTION, SENSIBILISATION ET FORMATION</p> <ul style="list-style-type: none"> • Développer et appliquer un plan de sensibilisation et de formation à la maltraitance pour toute personne œuvrant pour l'établissement. <p>SIGNALEMENT</p> <ul style="list-style-type: none"> • S'assurer que les procédures pour les signalements soient claires et connues par toutes les personnes qui pourraient recevoir des signalements dans l'établissement. • Établir et appliquer des stratégies pour assurer la confidentialité et la protection contre des mesures de représailles envers les personnes qui font un signalement. <p>DIFFUSION</p> <ul style="list-style-type: none"> • Développer et mettre en œuvre un plan de diffusion.
	<ul style="list-style-type: none"> • Rendre la politique accessible pour tous en l'affichant à la vue du public et sur le site internet de l'établissement. • Faire connaître la politique à tous les usagers et à leurs proches.
<p>Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services (CLPQS)</p> <p>Responsable du traitement et du suivi des plaintes et des signalements qu'il reçoit.</p> <p>(Outil de soutien, section <i>Suivi à tout signalement et toute plainte</i>).</p>	<p>PLAINTES ET SIGNALEMENTS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Examiner les plaintes des usagers. • Traiter les signalements faits dans le cadre de la politique de lutte contre la maltraitance.

ANNEXE 1— CHEMINEMENT DES SIGNALEMENTS¹¹

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



¹¹ Israel, S., Dubé, A.-S., Couture, M. Berintan, M., (2023). Tous concernés : outil de soutien au développement et à la révision des politiques de lutte contre la maltraitance vers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité — 2^e édition. Centre de recherche et d'expertise en gérontologie sociale du CIUSSS du Centre-Ouest-de- l'Île-de-Montréal

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 (Chapitre C-26 de la *Loi*) qui, dans l'exercice de ses fonctions ou de sa profession, a un motif raisonnable de croire qu'une personne est victime de maltraitance doit signaler sans délai.

Le signalement est obligatoire pour :

- Un usager majeur dont l'inaptitude à prendre soin de lui-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;
- Une 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 LAA

1. Recevoir l'appel d'une personne qui demande de l'information ou du soutien;
2. Évaluer la situation;
3. Fournir de l'information sur les ressources disponibles et les recours possibles;
4. Diriger la personne vers l'instance la plus apte à lui venir en aide, incluant les intervenants désignés du PIC, lors d'un signalement;
5. Effectuer un suivi et accompagner 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

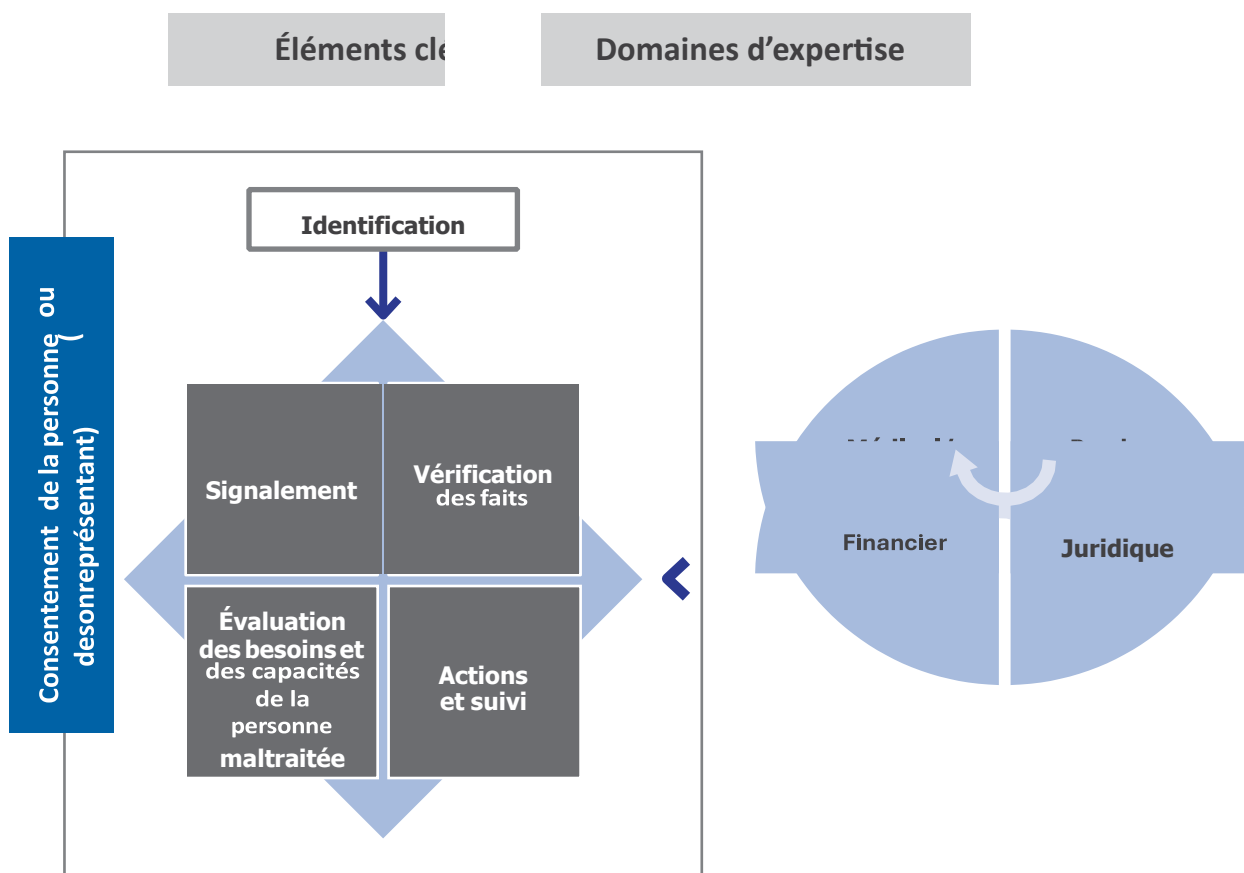
« Un centre intégré de santé et de services sociaux, une instance locale et le Conseil cri de la santé et des services sociaux de la Baie James » (Réf. : Article 17, alinéa 1 de la Loi visant à lutter contre la maltraitance)

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).

Modèle de gestion des situations de maltraitance envers les personnes âgées



¹² Couture, M., Alarie, M., & Israel, I. (2019) Modèle de gestion des situations de maltraitance envers les personnes âgées — 3e Édition. Montréal, QC : CIUSSS Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal. Disponible en ligne : <https://www.creges.ca/programmes-guides-et-outils/#maltraitance>

ANNEXE 3 — TERMINOLOGIE SUR LA MALTRAITANCE ENVERS LES PERSONNES ÂÎNÉES¹⁸

FORMES DE MALTRAITANCE

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

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

Attention :

- Une même situation de maltraitance peut inclure plusieurs types de maltraitance.
- L'âgisme est un enjeu individuel et social qui appelle à des actions sur ces deux plans.
- Il y a des enjeux de violation des droits dans tous les types de maltraitance.

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

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

- La maltraitance se manifeste dans un contexte devant être considéré par chacun des acteurs impliqués.
- Il faut toujours évaluer les indices et la situation pour ne pas tirer de conclusions hâtives ou attribuer des étiquettes.

LES SEPT TYPES DE MALTRAITANCE

Maltraitance psychologique

Attitudes, paroles, gestes ou défaut d'actions appropriées qui constituent une atteinte au bien-être ou à l'intégrité psychologique

Violence : Chantage affectif, manipulation, humiliation, insultes, infantilisation, dénigrement, menaces verbales et non verbales, privation de pouvoir, surveillance exagérée des activités, propos xénophobes, capacitistes, sexistes, homophobes, biphobes ou transphobes, etc.

Négligence : Rejet, isolement social, indifférence, désintéressement, insensibilité, etc.

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

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

- Accompagne souvent les autres types de maltraitance.
- Peut avoir des conséquences tout aussi importantes que les autres types de maltraitance.

Maltraitance physique

Attitudes, paroles, gestes ou défaut d'actions appropriées, qui portent atteinte au bien-être ou à l'intégrité physique

Violence : Bousculade, rudolement, coup, brûlure, alimentation forcée, administration inadéquate de la médication, utilisation inappropriée de contentions (physiques ou chimiques), etc.

Négligence : Privation des conditions raisonnables de confort, de sécurité ou de logement, non-assistance à l'alimentation, l'habillement, l'hygiène ou la médication lorsqu'on est responsable d'une personne en situation de dépendance, etc.

Indices : Ecchymoses, blessures, perte de poids, détérioration de l'état de santé, manque d'hygiène, attente indue pour le changement de culotte d'aisance, affections cutanées, insalubrité de l'environnement de vie, atrophie musculaire, contention, mort précoce ou suspecte, etc.

Attention : Certains indices de maltraitance physique peuvent être confondus avec des symptômes découlant de certaines conditions de santé. Il est donc préférable de demander une évaluation de la santé physique et/ou au niveau psychosocial.

Maltraitance sexuelle

Attitudes, paroles, gestes ou défaut d'actions appropriées à connotation sexuelle non consentis, qui portent atteinte au bien-être, à l'intégrité sexuelle

Violence : Propos ou attitudes suggestifs, blagues à caractère sexuel, promiscuité, comportements exhibitionnistes, agressions à caractère sexuel (attouchements non désirés, relation sexuelle imposée), etc.

Négligence : Privation d'intimité, traiter la personne aînée comme un être asexuel et/ou l'empêcher d'exprimer sa sexualité, etc.

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

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

¹⁸ Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes aînées, Centre de recherche et d'expertise en gérontologie sociale (CREGÉS) et la Ligne Aide Abus Aînés (LAAA) du CIUSSS Centre-Ouest-de- l'Île- de-Montréal, Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, Coordonnateurs régionaux de la lutte contre la maltraitance envers les personnes aînées, Secrétariat aux aînés & Ministère de la santé et des services sociaux. (2022). Terminologie sur la maltraitance envers les personnes aînées 2022. Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes aînées, 2 p. Disponible en ligne :

Maltraitance matérielle ou financière

Obtention ou utilisation frauduleuse, illégale, non autorisée ou malhonnête des biens ou des documents légaux de la personne, absence d'information ou mésinformation financière ou légale

Violence : Pression à modifier un testament, transaction bancaire sans consentement (utilisation d'une carte bancaire, transactions internet, etc.), détournement de fonds ou de biens, prix excessif demandé pour des services rendus, transaction contractuelle ou assurantielle forcée ou dissimulée, usurpation d'identité, signature de bail sous pression, etc.

Négligence : Ne pas gérer les biens dans l'intérêt de la personne ou ne pas fournir les biens nécessaires, ne pas s'interroger sur l'aptitude d'une personne, sa compréhension ou sa littératie financière, etc.

Indices : Transactions bancaires inhabituelles, disparition d'objets de valeur, manque d'argent pour les dépenses courantes, accès limité à l'information sur la gestion des biens de la personne, etc.

Attention : Les personnes âgées qui présentent une forme de dépendance envers quelqu'un, qu'elle soit physique, émotive, sociale ou d'affaires, sont plus à risque de subir ce type de maltraitance. Au-delà de l'aspect financier ou matériel, ce type de maltraitance peut affecter la santé physique ou psychologique de la personne âgée en influençant sa capacité à assumer ses responsabilités ou à combler ses besoins.

Maltraitance organisationnelle

Toute situation préjudiciable créée ou tolérée par les pratiques ou les procédures d'organisations (privées, publiques ou communautaires) responsables d'offrir des soins ou des services de tous types aux personnes âgées.

Violence : Conditions ou pratiques organisationnelles qui excluent les personnes âgées des prises de décisions qui les concernent, qui entraînent le non-respect de leurs choix ou qui limitent de façon injustifiée l'accès à des programmes d'aide, etc.

Négligence : Offre de soins ou de services inadaptée aux besoins des personnes, directive absente ou mal comprise de la part du personnel, capacité organisationnelle réduite, procédure administrative complexe, formation inadéquate du personnel, personnel non mobilisé, etc.

Indices : Réduction de la personne à un numéro, prestation de soins ou de services selon des horaires plus ou moins rigides, attente induite avant que la personne reçoive un soin ou un service, détérioration de l'état de santé physique - psychologique - social, plaintes ou signalements auprès de diverses instances, etc.

Attention : La maltraitance organisationnelle ne se limite pas seulement au réseau de la santé et des services sociaux. Nous devons donc demeurer attentifs à l'égard des lacunes des organisations de tout type qui peuvent brimer les droits individuels et collectifs des personnes âgées à tout moment. Ces lacunes peuvent également nuire au travail du personnel chargé d'offrir des soins ou des services aux personnes âgées.

Âgisme

Discrimination en raison de l'âge, par des attitudes hostiles ou négatives, des gestes préjudiciables ou de l'exclusion sociale

Violence : Imposition de restrictions ou de normes sociales en raison de l'âge, réduction de l'accessibilité à certaines ressources ou services, préjugés, infantilisation, mépris, etc.

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

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

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

Violation des droits

Toute atteinte aux droits et libertés individuels et sociaux

Violence : Imposition d'un traitement médical, déni du droit de choisir, de voter, d'avoir son intimité, d'être informé, de prendre des décisions ou des risques, de recevoir des appels téléphoniques ou de la visite, d'exprimer son orientation sexuelle, romantique ou son identité de genre, de pratiquer sa religion ou sa spiritualité, etc.

Négligence : Non-information ou mésinformation sur ses droits, ne pas porter assistance dans l'exercice de ses droits, non-reconnaissance de ses capacités, refus d'offrir des soins ou des services, lorsque justifiés, etc.

Indices : Entrave à la participation de la personne âgée dans les choix et les décisions qui la concernent, réponses données par un proche à des questions qui s'adressent à la personne âgée, restriction des visites ou d'accès à l'information, isolement, plaintes ou signalement auprès de diverses instances, etc.

Attention : Il y a des enjeux de violation des droits dans tous les types de maltraitance. Toute personne conserve pleinement ses droits, quel que soit son âge. Seul un juge peut déclarer une personne inapte et nommer un représentant légal. Par ailleurs, la personne inapte conserve tout de même des droits, qu'elle peut exercer dans la mesure de ses capacités.

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

