



# RENCONTRE COMITÉ LOCAL DE CONCERTATION

---

Par Isabelle Dufresne, coordonnatrice régionale spécialisée en maltraitance, CIUSSS MCQ

8 décembre 2022

Centre intégré  
universitaire de santé  
et de services sociaux  
de la Mauricie-et-  
du-Centre-du-Québec

Québec 

# OBJECTIFS DE LA RENCONTRE

Sensibilisation au phénomène de la maltraitance

Information par rapport à la Loi visant à lutter contre la maltraitance

Sensibilisation au concept de bien-être

Répondre à vos questions

# PLAN DE LA PRÉSENTATION

La maltraitance

La Loi visant à lutter contre la maltraitance

La politique de lutte contre la maltraitance du CIUSSS MCQ

Le signalement obligatoire

L'Entente-cadre nationale

La bientraitance

# LA MALTRAITANCE

- DÉFINITION
- LES TYPES DE MALTRAITANCE

# DÉFINITION DE LA 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.* »

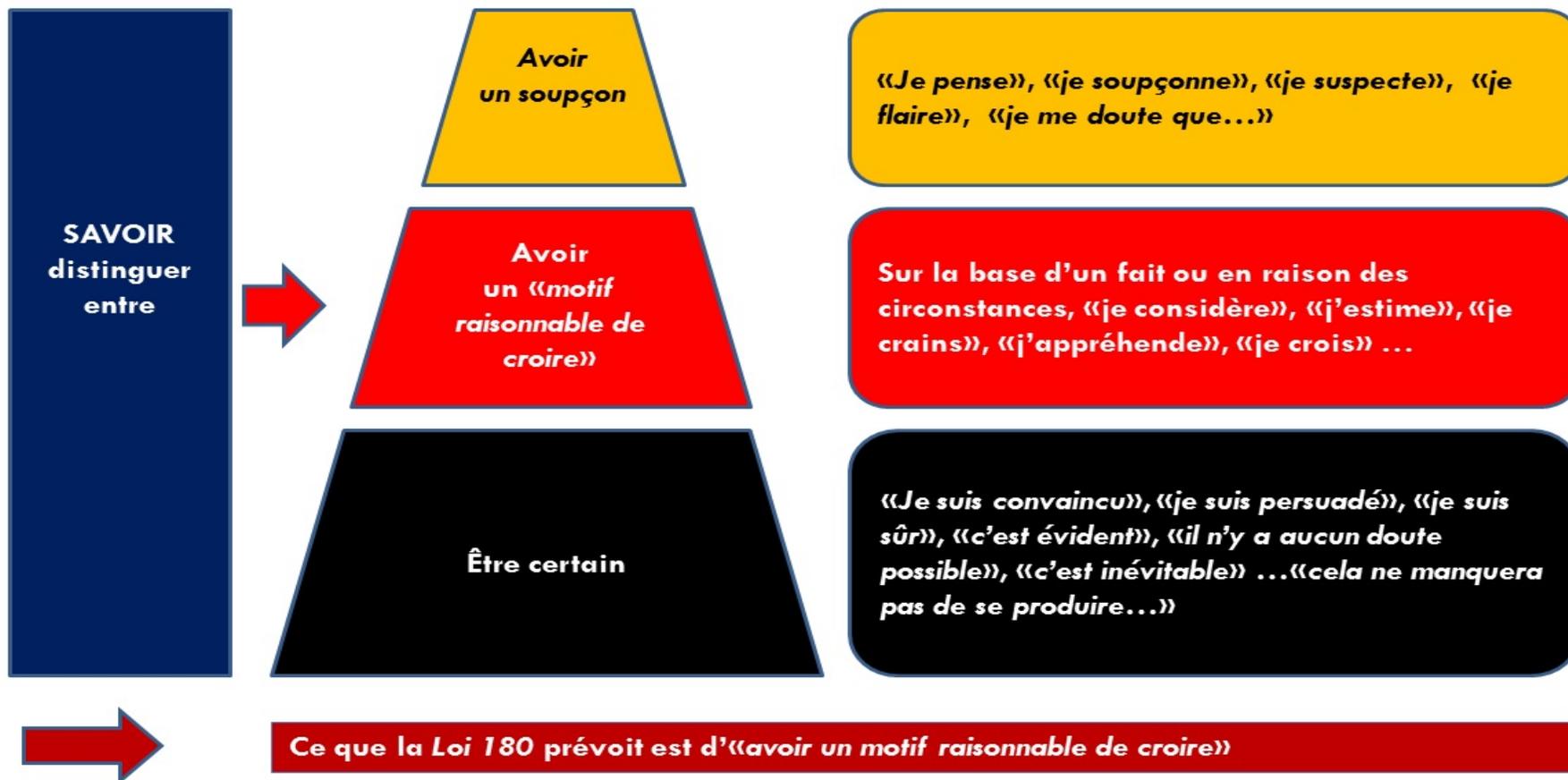
Réf.: Loi 6.3 art. 2

# LES TYPES ET LES FORMES DE MALTRAITANCE

- **Psychologique** (chantage affectif, manipulation, insultes, rejet, isolement, humiliation, infantilisation, privation de pouvoir, surveillance exagérée des activités, propos réducteurs)
- **Physique** (coups, contentions, médication inadéquate)
- **Sexuelle** (attouchements non désirés, propos ou attitudes suggestifs)
- **Matérielle ou financière** (transaction bancaire sans consentement, pression à modifier un testament, détournement de fonds)
- **Organisationnelle** (services offerts de façon brusque, non-respect des choix, manque d'adaptation de l'établissement à l'utilisateur)
- **Âgisme** (préjugés, infantilisation, mépris, discrimination)
- **Violation des droits** (avoir son intimité, recevoir de la visite ou des appels)



# LE MOTIF RAISONNABLE

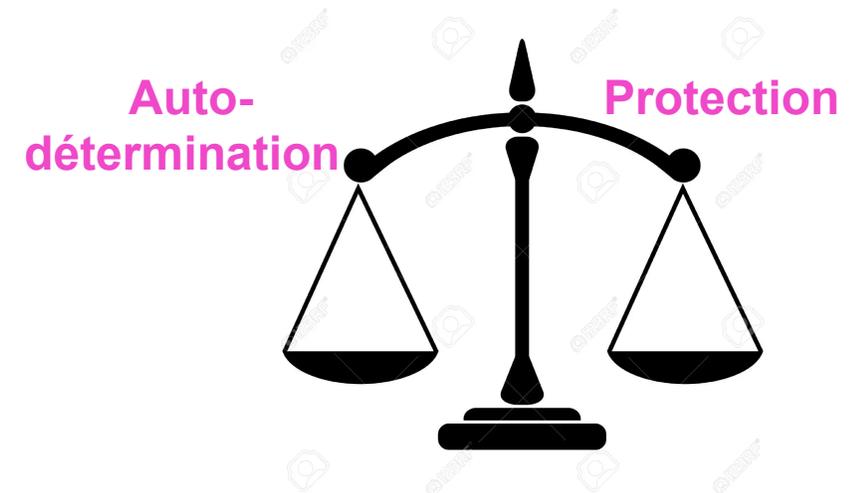


# LA LOI VISANT À LUTTER CONTRE LA MALTRAITANCE

- LA LOI 6.3
- LE RENFORCEMENT DE LA LOI
- LE SIGNALEMENT OBLIGATOIRE

# LA LOI VISANT À LUTTER CONTRE LA MALTRAITANCE

\* « 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. »



# LA LOI VISANT À LUTTER CONTRE LA MALTRAITANCE

La Loi prévoit différentes mesures visant à lutter contre la maltraitance, dont les suivantes :

- Adoption obligatoire par les établissements d'une politique de lutte contre la maltraitance envers les personnes en situation de vulnérabilité;
- Réaffirmation 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;
- Signalement obligatoire de certaines situations de maltraitance (CHSLD, personne représentée légalement).

# LA LOI VISANT À LUTTER CONTRE LA MALTRAITANCE : RENFORCEMENT DE LA LOI

Le **6 avril 2022**, la Loi visant à renforcer la lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité, ainsi que la surveillance de la qualité des services de santé et des services sociaux, a été sanctionnée.

## **Son objectif :**

Donner plus de mordant, de leviers et de précisions à la Loi 6.3 afin d'atteindre l'objectif d'**enrayer davantage la maltraitance.**



# LA LOI VISANT À LUTTER CONTRE LA MALTRAITANCE : RENFORCEMENT DE LA LOI

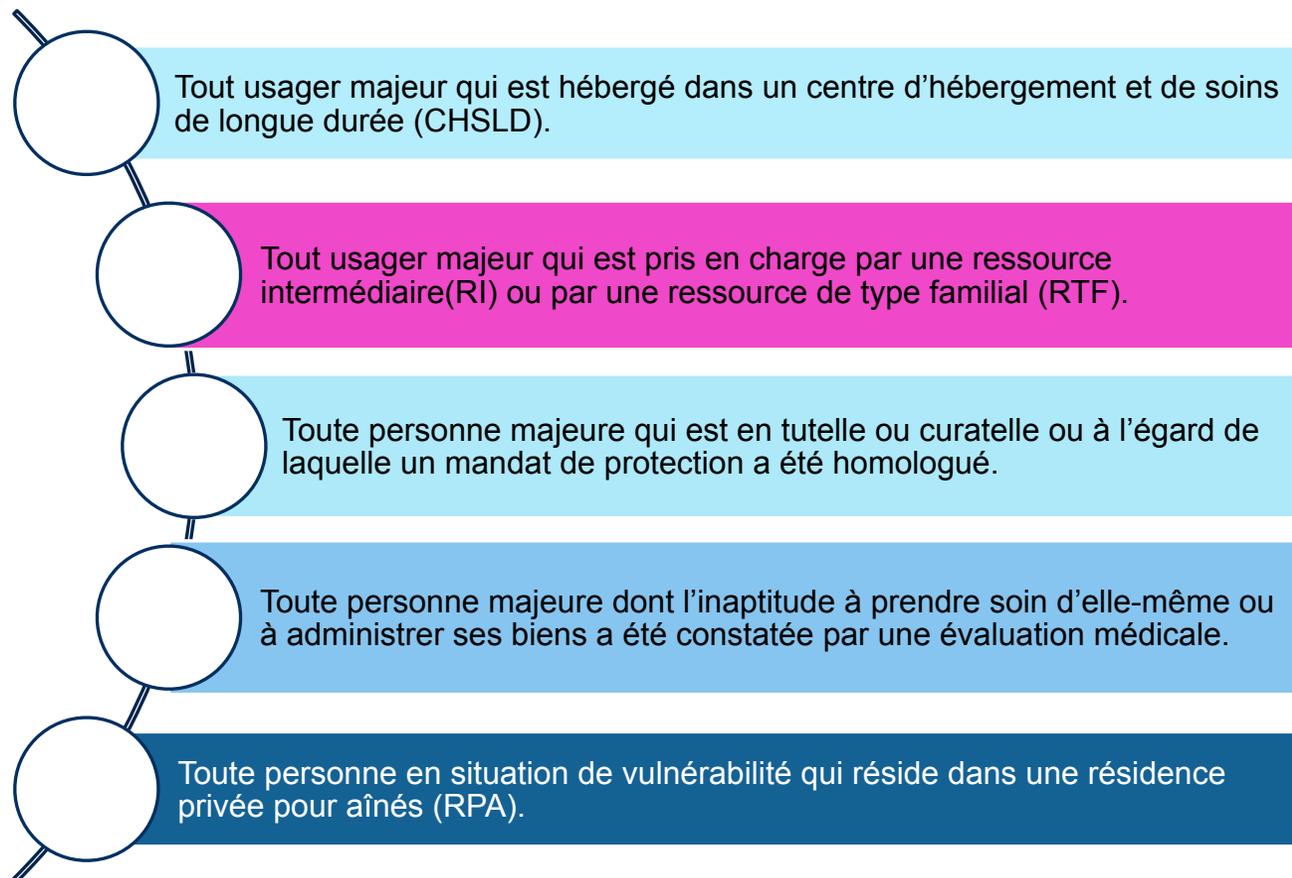
Parmi les nouvelles mesures, il y a les suivantes:

- Modification de la définition de la maltraitance, précision de certaines définitions et l'ajout de la définition de « prestataires de services de santé et de services sociaux »;
- Obligation pour les établissements de santé et de services sociaux de réviser et de soumettre sa politique de lutte contre la maltraitance au MSSS;
- Élargissement du signalement obligatoire de certaines situations de maltraitance;
- Ajout d'infractions pénales;
- Administration provisoire appliquée lors de situations exceptionnelles dans les RI ou RTF, RPA et dans les établissements de santé et services sociaux privés non conventionnés;
- Le PIC doit être mis en place dans chaque région socio-sanitaire;
- Signalement pour les personnes non connues peut être fait aux intervenants désignés du PIC (CIUSSS, corps de police, curateur public, CDPDJ, AMF);
- Centre d'aide, d'évaluation et de référence en maltraitance.

# LE SIGNALEMENT OBLIGATOIRE

# LE SIGNALEMENT OBLIGATOIRE

Tout prestataire de services de santé et de services sociaux\* ou tout professionnel au sens du Code des professions qui, dans l'exercice de ses fonctions ou de sa profession, a un motif raisonnable de croire qu'une personne est victime de maltraitance **a l'obligation de signaler** sans délai le cas pour les personnes suivantes :



\*Prestataire de services de santé et de services sociaux se définit comme : 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 RPA, d'une RI ou d'une RTF; ainsi que l'exploitant ou le responsable de la résidence ou de la ressource.

**Attention!**  
**Le consentement de l'utilisateur est toujours recherché, mais n'est pas obligatoire dans le contexte d'un signalement obligatoire.**

# LE SIGNALEMENT OBLIGATOIRE : À QUI SIGNALER?

La personne qui subit de la maltraitance reçoit-elle des services de l'établissement?

OUI



**Signalement OBLIGATOIRE  
à la commissaire aux  
plaintes et à la qualité des  
services (CPQS )**

NON



**Signalement OBLIGATOIRE  
à un intervenant désigné**

(Un centre intégré de santé et de services sociaux, un corps de police, le curateur public, la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse ou l'Autorité des marchés financiers)

*\* Le représentant légal de la personne devrait être informé du signalement, sauf si cela pouvait nuire à la sécurité ou au bien-être de la personne maltraitée.*

# LA POLITIQUE DE LUTTE À LA MALTRAITANCE DU CIUSSS MCQ

# LA POLITIQUE DE LUTTE À LA MALTRAITANCE DU CIUSSS MCQ

- Son but est de **faire cesser la maltraitance** afin d'assurer le respect et l'intégrité de ces personnes.
- Elle vise les **personnes majeures** en situation de vulnérabilité temporaire ou permanente, notamment les personnes :
  - aînées;
  - non autonomes;
  - inaptes;
  - avec des problèmes de santé mentale;
  - avec un trouble du spectre de l'autisme;
  - avec un handicap physique;
  - avec une déficience intellectuelle.

# LA POLITIQUE DE LUTTE À LA MALTRAITANCE DU CIUSSS MCQ : À QUI ELLE S'ADRESSE?

La politique s'adresse à toute personne œuvrant pour l'établissement :

- Gestionnaires et employés;
- Médecins et résidents en médecine;
- Dentistes;
- Sage-femmes;
- Stagiaires, chercheurs et bénévoles;
- Toute autre personne qui fournit directement des services à une personne pour le compte de l'établissement.

# LA POLITIQUE DE LUTTE À LA MALTRAITANCE DU CIUSSS MCQ : À QUI ELLE S'ADRESSE ?

Elle s'adresse aussi à :

- Toute ressource intermédiaire ou ressource de type familial qui accueille des usagers majeurs doit appliquer la politique de l'établissement qui recourt aux services de cette ressource.
- Tout autre organisme, société ou personne auquel l'établissement recourt pour la prestation de services.
- Tout exploitant d'une résidence privée pour aînées doit appliquer la politique.

(Réf.: L-6.3, art 8-9)

# LA POLITIQUE DE LUTTE À LA MALTRAITANCE DU CIUSSS MCQ : PRINCIPES FONDAMENTAUX

L'objectif de la politique du CIUSSS MCQ est de lutter contre la maltraitance sur deux principes fondamentaux qui guident ses actions :

- ▶ La primauté de la personne;
- ▶ La bientraitance.

# LA POLITIQUE DE LUTTE À LA MALTRAITANCE DU CIUSSS MCQ : PRINCIPES FONDAMENTAUX

- Tolérance zéro : aucune forme de maltraitance n'est tolérée par l'établissement;
- Respect des droits des usagers et de leurs proches;
- Protection et sécurité;
- Sensibilisation du personnel;
- Signalement d'une situation de maltraitance;
- Intervention et suivi;
- Concertation et partenariat;
- Culture de respect et de bientraitance.

# L'ENTENTE-CADRE NATIONALE

# LES SIGNATAIRES DE L'ENTENTE-CADRE

## Les partenaires sont :

- Ministère de la Famille
- Ministère de la Justice
- Ministère de la Sécurité Public
- Ministère de la Santé et des Services Sociaux
- Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse
- Curateur public du Québec
- Autorité des marchés financiers
- Directeur des poursuites criminelles et pénales (DPCP)
- Autres ministères ou organismes jugés utiles

# LE PROCESSUS D'INTERVENTION CONCERTÉ (PIC)

- Initiative de la Mauricie-Centre-du-Québec
- Volonté de le déployer dans toutes les régions du Québec
- Signature d'une Entente-Cadre Nationale

## **Objectifs de l'Entente-Cadre :**

- Assurer une meilleure protection et apporter l'aide nécessaire aux personnes âgées victimes de maltraitance;
- Établir une concertation efficace entre les intervenants dans le but de mettre fin à ces situation de maltraitance pouvant constituer une infraction criminelle ou pénale.

# LES OBJECTIFS DU PIC

Faire cesser une situation de maltraitance.

Coordonner les actions multisectorielles afin de minimiser les conséquences négatives des interventions, qu'elles soient judiciaires ou non, sur la personne.

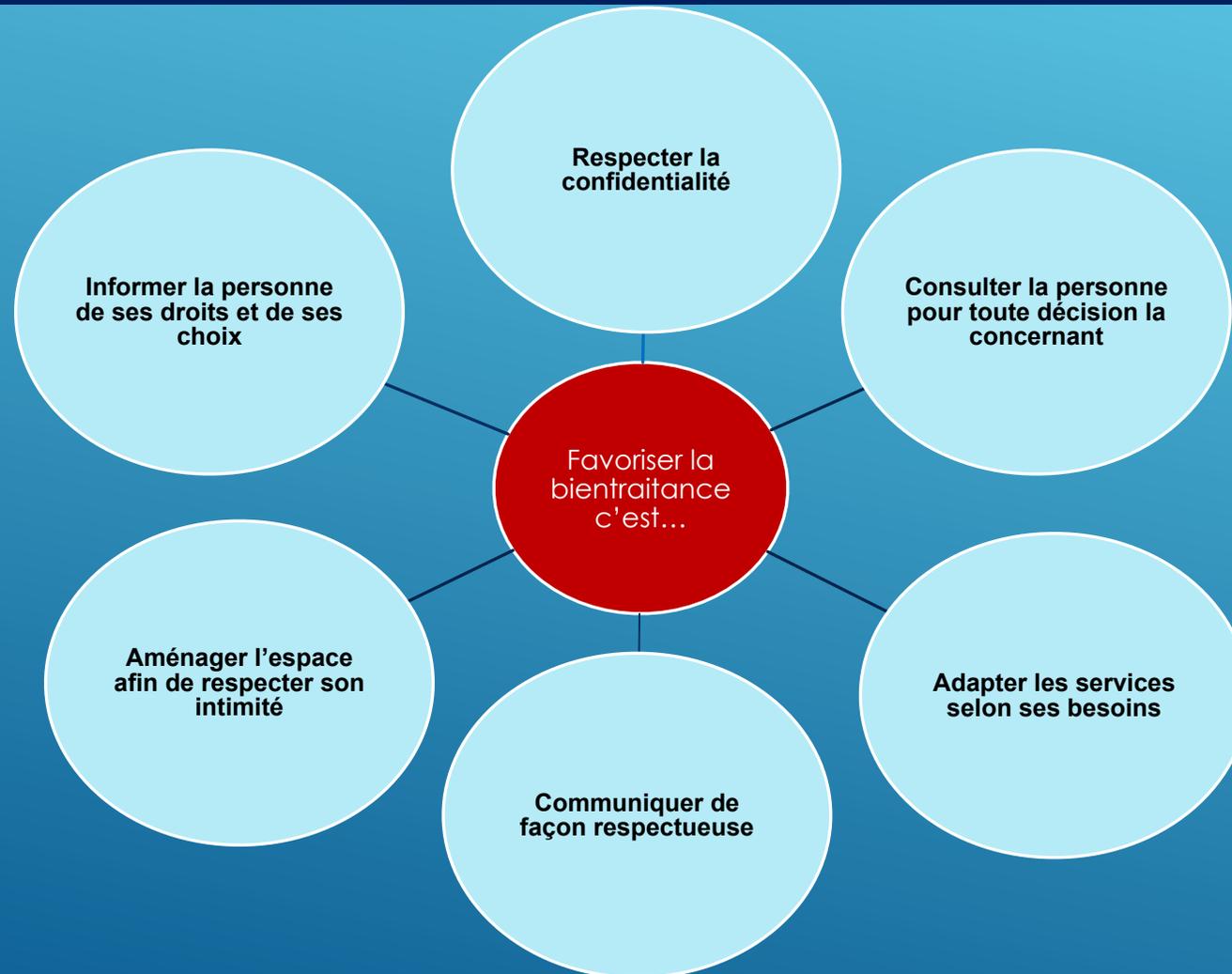
Prendre en charge les personnes qui vivent de la maltraitance, mais aussi, les personnes maltraitantes.

# LA BIEN-ÊTRE

**Centre intégré  
universitaire de santé  
et de services sociaux  
de la Mauricie-et-  
du-Centre-du-Québec**

**Québec** 

# LA BIENTRAITANCE



# CONCLUSION



- Appel à la **vigilance!**
- Tolérance zéro : la maltraitance c'est inacceptable.
- La maltraitance est régie par une Loi et des obligations légales y sont rattachées.
- Gardez en tête que l'objectif est toujours de faire cesser la maltraitance et de réduire les conséquences négatives et néfastes pour la personne.
- Ne restez pas seul avec une situation de maltraitance.
- Adoptez une attitude de bientraitance en toutes circonstances.

# CONCLUSION

## **Vous soupçonnez qu'une personne soit victime d'une situation de maltraitance?**

- Assurez-vous que son environnement est sécuritaire.
- Vérifier les faits et le contexte de la situation.
- Créez un climat de confiance et soyez à l'écoute de la personne.
- Recherchez son consentement et accompagnez-la vers les ressources appropriées si elle le souhaite.

## **Ressources possibles à contacter :**

- L'intervenant de l'utilisateur.
- La **Commissaire aux plaintes** et à la qualité des services : **1-888-693-3606**.
- La ligne Info Santé/Info Social soit le 811.
- La ligne **Aide Abus Aînés** : **1-888-489-2287**.

***Mettre fin rapidement à une situation de maltraitance, c'est l'affaire de tous!***

# Questions ?



**Merci !**