



NASKAPI

LOCAL COMMUNITY SERVICE CENTRE

ᑭᓐᑭᓐ ᑭᓐᑭᓐ ᑭᓐᑭᓐ ᑭᓐᑭᓐ ᑭᓐᑭᓐ

Politique de lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité¹

Adoptée par le Conseil d'administration le 17 mai 2024 par Résolution 17052024002.

Le CLSC Naskapi de Kawawachikamach soutient le déploiement de mesures et de mécanismes allant de la prévention à l'intervention pour lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité.

Le CLSC doit adopter une politique de lutte contre la maltraitance envers les aînés et les personnes en situation de vulnérabilité qui reçoivent des services de santé et des services sociaux, que ces services soient rendus par l'établissement ou à domicile.

La présente Politique s'appuie sur la *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité*² (la «Loi») bonifiée le 6 avril 2022 par 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* (2022, chapitre 6).

1) Dispositions générales

Application **1.1.** La présente Politique s'adresse à tous les services et s'applique à toute personne qui œuvre pour le CLSC Naskapi. Elle s'applique à tous les membres du personnel, incluant les administrateurs, les gestionnaires, les employés, les médecins, les dentistes, les pharmaciens, les résidents, les stagiaires, les bénévoles, les prestataires de soins et de services, ainsi que les différents partenaires œuvrant au nom du CLSC ou en collaboration avec ce dernier.

Elle s'applique également aux ressources liées par contrat au CLSC, aux employés contractuels et à la main-d'œuvre indépendante.

À noter que les situations impliquant un membre de la communauté de Kawawachikamach alors qu'il reçoit des soins ou des services d'un établissement à l'extérieur de la communauté seront alors traitées selon la Politique de cet établissement et non par la présente Politique.

¹ Le CLSC Naskapi tient à remercier le CISSS Côte-Nord et le CIUSSS du Centre Ouest de l'Île de Montréal pour avoir autorisé l'utilisation de leurs modèles dans l'élaboration de la présente Politique

² RLRQ, c. L-6.3

**Population
ciblée**

1.2. Les populations ciblées par la Loi sont les personnes âgées et les personnes majeures 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.

Les personnes âgées et les adultes ne recevant pas de service du CLSC, qui sont en situation de vulnérabilité et qui pourraient bénéficier d'un soutien pour résoudre la situation de maltraitance dont elles sont victimes sont aussi visées par cette Politique.

En conséquence, les intervenants qui œuvrent auprès de la clientèle doivent faire preuve de vigilance pour détecter la maltraitance auprès des personnes vulnérables et il est important de considérer les facteurs de risques et de vulnérabilité de certains usagers. Les mesures citées dans la présente Politique visent la prévention et la lutte à la maltraitance, que celle-ci soit le fait d'une personne œuvrant ou non pour le CLSC.

Le présent document ne se substitue pas aux lois et aux règlements actuellement en vigueur au Québec (exemple : Charte des droits et libertés, Code civil, Code criminel, etc.).

Objectifs

1.3. Les principaux objectifs de cette Politique sont les suivants :

- a) assurer la sécurité, le bien-être et la qualité de vie des usagers par la mise en place de mesures visant à contrer la maltraitance;
- b) identifier et prendre en charge rapidement et efficacement les situations de maltraitance en ayant pour objectif de cesser la maltraitance ou de diminuer les conséquences néfastes de celle-ci;
- c) soutenir l'amélioration continue des pratiques cliniques et organisationnelles et la qualité des services;
- d) 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;
- e) informer et outiller les personnes œuvrant pour le CLSC, les prestataires de services de santé et de services sociaux quant à leurs obligations et à l'importance de signaler les cas de maltraitance;
- f) soutenir les personnes dans leurs démarches pour contrer la maltraitance et gérer les signalements;
- g) promouvoir des milieux de vie, des environnements de soins et de travail respectueux, sécuritaires et bienveillants;
- h) assurer la compréhension et le respect de la Loi;
- i) établir des mesures visant à prévenir la maltraitance envers les âgés et les personnes en situation de vulnérabilité.

2) Définitions et Concepts Clés

Définitions 2.1. Dans la présente Politique, on entend par :

- a) **CLPQS** : le Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services du CLSC Naskapi³;
- b) **Bienveillance** : l'expression de l'attention, la gentillesse, l'empathie, la sollicitude et l'indulgence qui repose sur le bien-être envers toute personne;
- c) **Bienveillance** : ce concept partage les mêmes fondements que la bienveillance, mais s'en distingue par la prise en compte du point de vue de la personne avant toute action. L'approche de bienveillance valorise le respect de toute personne dans l'expression de ses besoins, ses demandes et ses choix, y compris ses refus.

Elle s'exprime par des attentions et des attitudes, un savoir-être et un savoir-faire collaboratif, respectueux des valeurs, de la culture, des croyances, du parcours de vie et des droits et libertés des personnes. Elle s'exerce par des individus, des organisations ou des collectivités qui, par leurs actions, placent le bien-être des personnes au cœur de leurs préoccupations. Elle se construit par des interactions et une recherche continue d'adaptation à l'autre et à son environnement.

Une culture de bienveillance se caractérise par une recherche permanente d'individualisation et de personnalisation des soins et services et ne se réduit pas qu'à l'absence ou à la prévention de la maltraitance;

- d) **Intervenant désigné** :
 - PIC : nommé et employé par le CISSS de la Côte-Nord;
 - Maltraitance (intervenants-pivots): nommé et employé par le CLSC Naskapi;
- e) **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 de la Loi);
- f) **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 de la Loi);
- g) **Personne œuvrant pour l'établissement** : un médecin, un dentiste, un membre du personnel, un stagiaire, un bénévole ainsi que toute autre personne physique qui fournit directement des services à une personne pour le compte du CLSC (Art. 2 de la Loi);

³ Le Commissaire aux plaintes et à la qualité des services du CISSS de la Côte-Nord a été nommé par le Conseil d'administration du CLSC Naskapi pour assumer cette fonction.

- h) **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 (Art. 2 de la Loi);
- i) **PRMOP** : personne désignée comme responsable de la mise en œuvre de la Politique de lutte contre la maltraitance envers les personnes majeures en situation de vulnérabilité, telle que le prévoit la Loi;
- j) **PIC** : processus d'intervention concerté concernant la maltraitance qui est mis en place par le CISSS de la Côte-Nord pour la région sociosanitaire 09 et couvrant le CLSC Naskapi (Art. 16 de la Loi);
- k) **Représentant⁴**: sont présumées être des représentants les personnes suivantes, selon les circonstances et sous réserve des priorités prévues au Code civil:
 - i. le titulaire de l'autorité parentale de l'utilisateur mineur ou le tuteur de cet usager;
 - ii. le tuteur, le conjoint ou un proche parent de l'utilisateur majeur inapte;
 - iii. la personne autorisée par un mandat de protection donné par l'utilisateur antérieurement à son inaptitude;
 - iv. la personne qui démontre un intérêt particulier pour l'utilisateur majeur inapte;
- l) **Signalement** : action de transmettre verbalement ou par écrit des informations concernant une situation (potentielle ou avérée) de maltraitance envers une personne en situation de vulnérabilité, aux autorités internes (par exemple, au CLPQS ou au gestionnaire) ou à un des partenaires de l'Entente-cadre nationale;
- m) **Usager** : personne qui reçoit des soins ou des services du CLSC, ou d'une personne qui fournit directement des services à une personne pour le compte du CLSC.

⁴ Art. 12 de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux*, RLRQ, c. S-4.2 (LSSS)

3) Cadre de référence et documents associés

3.1. Cette Politique tient compte notamment du cadre suivant :

- [Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité](#)
- [Mieux protéger: Résumé des modifications apportées par 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 \(Gouvernement du Québec, 2022\) \(nouveau\)](#)
- [Tous concernés: outil de soutien à la révision des politiques de lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité – 2e édition \(nouveau\)](#)
- [Entente-cadre nationale pour lutter contre la maltraitance envers les personnes aînées](#)
- [Processus d'intervention concertés pour lutter contre la maltraitance](#)
- [Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes aînées 2022-2027](#)
- [Terminologie sur la maltraitance](#)
- [Guide de référence pour contrer la maltraitance envers les personnes aînées](#)
- [Charte des droits et libertés de la personne](#)
- [Politique-cadre de lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité](#)
- [Code des professions.](#)

4) Mesures de prévention, sensibilisation et formation

4.1. En conformité avec l'article 3 de la Loi et sous la responsabilité du PRMOP, cette Politique inclut les mesures mises en place pour prévenir la maltraitance des personnes aînées et des personnes majeures en situation de vulnérabilité qui reçoivent des services de santé et des services sociaux.

Comité d'implantation

Sous la direction du PRMOP, un comité d'implantation de la Politique est mis en place pour :

- développer et mettre en œuvre un plan annuel d'activités de sensibilisation, d'information et de formation, et
- mettre des actions en place pour s'assurer que la Politique est disponible, connue et appliquée.

Prévention et sensibilisation

4.2. Les mesures à mettre en place ou à maintenir incluent :

- a) activités d'information sur les droits et les recours des usagers, des personnes œuvrant pour le CLSC, des prestataires de soins de santé et de services sociaux et des proches et bénévoles concernant les situations de maltraitance;

- b) affichage de la Politique de lutte contre la maltraitance à la vue du public, dans les installations et sur la page web du CLSC, avec référence au CLPQS;
- c) faire connaître la Politique aux usagers visés, y compris ceux qui reçoivent des services à domicile, à leurs personnes proches aidantes et aux membres significatifs de leur famille;
- d) mise à jour régulière du dossier Lutte contre la maltraitance:
 - sur la page web du CLSC, à l'attention des usagers, des proches aidants, des partenaires du réseau et de la population
 - sur l'intranet du CLSC;
- e) formation des employés du CLSC sur la Politique de lutte contre la maltraitance et sur les modalités d'identification et de signalement d'une situation de maltraitance;
- f) promotion des activités internes et externes dans le cadre du 15 juin, journée mondiale de sensibilisation à la maltraitance des personnes âgées;
- g) mise en place d'un comité conseil et stratégique de lutte contre la maltraitance;
- h) mise en place des rencontres cliniques de formation continue et application de la Politique de lutte contre la maltraitance.

Les affiches et les feuillets de sensibilisation à la lutte contre la maltraitance ([Ici, la maltraitance c'est NON - affiche](#) et [Ici, la maltraitance, c'est NON - feuillet](#)) doivent être affichés et diffusés au CLSC.

Promotion des formations

4.3. La formation concernant la lutte contre la maltraitance doit être intégrée dans tout plan de formation annuel des services du CLSC. Les chefs de services:

- a) doivent détailler :
 - les personnes à former, et selon quelle priorité
 - les formations à compléter, y compris celles disponibles sur ENA (Environnement numérique d'apprentissage), ainsi que la formation en lien avec la compréhension et l'application de la Politique
 - la participation aux rencontres cliniques de formation continue et à l'application de la présente Politique, et
- b) ont la responsabilité de rencontrer les cibles établies en matière de participation aux formations sur la lutte contre la maltraitance.

5) Développer, promouvoir et mettre en œuvre des pratiques favorisant la bientraitance

5.1. La bientraitance occupe une place importante dans le dernier [Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les aînés](#). En effet, la bientraitance est avant tout une approche positive. Elle fait la promotion d'attitudes et de comportements respectueux des choix et préférences de la personne. De ce fait, elle devient un levier complémentaire à la lutte contre la maltraitance et peut contribuer à prévenir son apparition.

L'adoption d'une culture de bientraitance ne se limite pas à nommer les valeurs qui sous-tendent les interventions, mais doit passer par différentes stratégies pour s'actualiser :

- promouvoir la bientraitance dans la population;
- mobiliser les acteurs concernés par la bientraitance;
- créer des environnements favorables à la bientraitance.

Gestion des situations de maltraitance par éléments-clés

La maltraitance est une problématique relationnelle qui peut entraîner diverses conséquences médicales, psychosociales, juridiques et financières. Les services cliniques qui détiennent les expertises requises (psychosocial, médical, fonctionnel) ont la responsabilité d'assurer l'évaluation, l'intervention et le suivi interdisciplinaire dans les situations de maltraitance.

Les services cliniques concernés doivent faire appel rapidement, et selon les besoins et les règles applicables, aux autres instances :

- le CLPQS (gestion des plaintes et signalements qui concernent les personnes qui reçoivent des services du CLSC)
- la représentante du Processus d'intervention concerté (notification à la direction de la réception d'un signalement, déclenchement du PIC et traitement des signalements des personnes non connues du CLSC, au besoin)
- les expertises juridiques, éthiques et financières.

6) Identification

6.1. L'identification de la maltraitance est primordiale pour assurer la prise en charge et une gestion rapide afin de minimiser le potentiel de conséquences néfastes à l'utilisateur.

Toute personne doit être à l'affût des indices de maltraitance, l'identification des situations de maltraitance potentielles est la responsabilité et fait appel à la vigilance de tous. Elle implique la documentation et l'analyse des indices et/ou des facteurs de risque de maltraitance en utilisant son jugement professionnel. Il est possible d'identifier la présence potentielle de maltraitance sans attendre le dévoilement de la situation par la personne qui la subit.

Tous les gestionnaires cliniques concernés doivent:

- a) fournir aux membres de leurs équipes et à l'ensemble de leur personnel les informations sur les formations offertes et les outils disponibles;
- b) libérer les membres de leurs équipes pour rencontrer les cibles de formations;
- c) préciser les procédures clinico-administratives de leur service pour l'identification, la gestion des signalements, la documentation au dossier et la saisie ou la compilation des données concernant une situation de maltraitance;

- d) préciser les procédures à suivre par les personnes qui n'ont pas accès au dossier de l'utilisateur.

7) **Déclaration des situations de maltraitance**

7.1. La déclaration est l'action de transmettre verbalement ou par écrit les informations concernant la situation (présumée ou confirmée) de maltraitance aux personnes désignées (intervenant au dossier, chef de service, CLPQS). Cela doit être fait en respectant le cadre légal entourant le signalement obligatoire, si applicable. Elle peut prendre la forme d'une divulgation (personne en autorité ou gestionnaire) ou d'un signalement formel au CLPQS ou à un intervenant désigné du PIC:

- **Divulgation** : toute personne œuvrant pour le CLSC qui a un motif raisonnable de croire qu'une autre personne subit de la maltraitance, a une responsabilité éthique ou déontologique de divulguer cette situation à l'autorité compétente.
- **Signalement** : processus formel qui peut être effectué par toute personne, y compris un tiers, qui a un motif raisonnable de croire qu'une personne est victime d'un geste singulier ou répétitif ou d'un défaut d'action appropriée qui porte atteinte de façon sérieuse à son intégrité physique ou psychologique.

7.2. Le fait que la victime reçoive ou non des soins ou des services d'un établissement du réseau, oriente l'instance à qui signaler, le représentant, le cas échéant, devrait également être informé de ce signalement, à moins qu'il soit l'une des personnes visées comme étant à l'origine de la situation de maltraitance.

Traitement du signalement par le CLPQS

7.3. Le CLPQS traite les signalements, qu'il soit obligatoire ou non, tel que prévu au Règlement du CLSC sur la Procédure d'examen des plaintes des usagers. Le délai de traitement d'un signalement est modulé selon le niveau de gravité, mais généralement, le délai est de 72 heures.

Si le signalement au CLPQS :

- a) implique aussi une infraction de nature criminelle, le corps de police concerné doit être contacté, ou
- b) concerne les actions ou le manque d'action d'un médecin, dentiste, pharmacien ou résident, le signalement sera orienté sans délai, vers le médecin examinateur par le CLPQS.

8) **Plaintes et signalements**

Plaintes

8.1. Toute plainte concernant une situation de maltraitance envers un usager est traitée selon le [Régime d'examen des plaintes du réseau de la santé et des services sociaux](#) et du Règlement du CLSC sur la Procédure d'examen des plaintes des usagers.

Signalement obligatoire

Personnes qui ont l'obligation de signaler 8.2. Tout prestataire de services de santé et de services sociaux ou tout professionnel au sens du Code des professions (chapitre C-26) qui, dans l'exercice de ses fonctions ou de sa profession, a un motif raisonnable de croire qu'une personne est victime de maltraitance, doit faire le signalement sans délai.

L'obligation de signaler s'applique même aux personnes liées par le secret professionnel. La notion de consentement ne s'applique pas en contexte d'un signalement obligatoire, sauf à l'avocat et au notaire qui, dans l'exercice de leur profession, reçoivent des informations concernant un tel cas (Art. 21 de la Loi).

Personnes visées par le signalement obligatoire

8.2.1 Les personnes visées par le signalement obligatoire sont:

- a) 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 pour inaptitude selon une évaluation médicale;
- b) toute personne majeure qui est en tutelle ou à l'égard de laquelle un mandat de protection a été homologué.

Autorité à qui signaler tout signalement obligatoire/

8.2.2. Tout signalement obligatoire doit être effectué sans délai. Le consentement de la personne est toujours recherché, mais non obligatoire.

usager recevant des services du CLSC

Lorsque l'aîné ou la personne majeure concernée reçoit des services du CLSC et que le signalement est obligatoire, ce signalement est effectué directement auprès du CLPQS, via le formulaire de signalement qui sera disponible sur le site web du CLSC Naskapi ou auprès du PRMOP ou de l'intervenant désigné ou par téléphone.

personne ne recevant pas de services du CLSC

8.2.3. Lorsque l'aîné ou la personne majeure concernée ne reçoit pas de services du CLSC, ce signalement est effectué soit auprès d'un intervenant désigné connu, ou de la Ligne Aide Maltraitance Adultes Aînés (LAMAA) au 1-(888) 489-2287 / (514) 489-2287, qui pourra orienter le signalement vers l'intervenant désigné adéquat. De plus, dans cette situation, le consentement de la personne est obligatoire.

8.2.4. Dans tous les cas, bien qu'il soit recommandé d'informer son supérieur immédiat et le PRMOP, c'est le signalant qui juge s'il doit en informer ces derniers. Informer son supérieur immédiat et le responsable de la gestion des situations de maltraitance n'exempte pas le prestataire de services de santé et de services sociaux ou tout professionnel au sens du Code des professions (c. C-26) de signaler la situation de maltraitance au CLPQS sans délai.

Si la personne majeure concernée a un représentant, celui-ci devrait également être informé de ce signalement (voir les registres des régimes de protection du Curateur public pour déterminer si une personne a un représentant), à moins que cela ne soit pas cliniquement conseillé, notamment si, selon la plainte ou le signalement, la personne maltraitante est le représentant. Le supérieur immédiat devra être consulté avant d'en informer le représentant. En cas de doute, le supérieur pourra aider à déterminer quels cas justifieraient de ne pas aviser le représentant.

Signalement non-obligatoire

**Autorité à
qui signaler
tout
signalement
non
obligatoire**

8.3. En cas de signalement non-obligatoire, il est toujours fortement recommandé de faire le signalement au CLPQS en respectant les règles de confidentialité qui s'appliquent et en demandant le consentement de l'utilisateur. Dans le cas d'un signalement non obligatoire, le consentement de la personne est obligatoire pour s'adresser au CLPQS.

Règles de consentement applicables

8.4. Selon les circonstances, l'utilisateur ou son représentant doit être impliqué à chacune des étapes du processus de gestion de la situation de maltraitance. De plus, si des soins ou des services sont requis par l'utilisateur dans la situation de maltraitance, les règles usuellement applicables en matière de consentement aux soins et aux services doivent être respectées.

Dans l'éventualité où des renseignements personnels concernant l'utilisateur doivent être transmis à des tiers, les règles de consentement de l'utilisateur à la divulgation des renseignements confidentiels doivent être respectées.

Exceptions

8.4.1. Exceptions au consentement à la divulgation de renseignements confidentiels :

- lorsque ce consentement doit être donné par le tuteur ou le mandataire de l'aîné ou de la personne en situation de vulnérabilité et que celui-ci est, selon la plainte ou le signalement, la personne maltraitante;
- un renseignement contenu au dossier d'un usager peut être communiqué, en vue de prévenir un acte de violence, dont un suicide, lorsqu'il existe un motif raisonnable de croire qu'un risque sérieux de mort ou de blessures graves menace l'aîné ou la personne en situation de vulnérabilité et que la nature de la menace inspire un sentiment d'urgence (Art. 20.1 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS)).

Les renseignements peuvent alors être communiqués à la ou aux personnes exposées à ce danger, à leur représentant ou à toute personne susceptible de leur porter secours, uniquement par une personne appartenant à une catégorie de personnes autorisées par le directeur des services professionnels ou, à défaut d'un tel directeur, par le directeur général du CLSC.

Signalement obligatoire

8.4.2. Dans une situation qui constitue un signalement obligatoire encadré par la Loi, le consentement de l'utilisateur ou du représentant est toujours recherché, mais non obligatoire. À noter que le consentement n'est jamais obligatoire lors d'un signalement fait en vue de prévenir un acte de violence, dont un suicide, lorsqu'il a un motif raisonnable de croire qu'un risque sérieux de mort ou de blessures graves menace l'aîné ou la personne en situation de vulnérabilité et que la nature de la menace inspire un sentiment d'urgence.

Signalement non- obligatoire

Par contre, si le signalement n'est pas obligatoire au sens de la Loi, le consentement de l'utilisateur doit être obtenu pour signaler au CLPQS.

Il est possible d'informer son supérieur immédiat et/ou le PRMOP en tout temps, avec le consentement de l'utilisateur ou de la personne majeure concernée. C'est le signalant qui juge s'il doit en informer son supérieur ou la PRMOP.

Modalités pour déposer une plainte ou effectuer un signalement auprès du CLPQS

Plainte

8.5. Une plainte concernant une situation de maltraitance peut être déposée par un usager ou son représentant (Art. 12 de la LSSSS). Dans le cas du décès de l'usager, le représentant ou l'héritier peut déposer une plainte. Le plaignant ou son représentant peut se référer au Règlement sur l'examen des plaintes du CLSC ou contacter le Commissaire local aux plaintes du CLSC Naskapi : Par téléphone : (418) 962-2572 (poste 414122) / 1 (833) 677-6243
Par courriel : plaintes.09cisss@ssss.gouv.qc.ca
Par courrier : Commissaire local aux plaintes du CLSC Naskapi
Commissariat du CISSS Côte-Nord
405, avenue Brochu, Sept-Îles (Qc) G4R 2W9

Signalement

8.5.1. Tout signalement au CLPQS doit être transmis à l'aide du Formulaire⁵ ou par courriel ou, au besoin, le signalement peut être fait verbalement en appelant au bureau du CLPQS.

Selon la situation, en plus du signalement aux instances ci-haut mentionnées, il importe d'assurer la conformité aux lois applicables, en informant le service de police pour prévenir un acte de violence, en complétant un rapport de déclaration d'incident/accident AH-223, etc.

Tout proche, visiteur ou usager qui a un motif raisonnable de croire qu'une personne aînée ou une personne majeure en situation de vulnérabilité subit de la maltraitance, peut signaler cette situation au CLPQS par courriel à ou verbalement en appelant au bureau du CLPQS.

8.6. Si la Loi rend obligatoire le signalement des cas de maltraitance en certaines circonstances, elle encourage en tout temps le signalement volontaire des situations de maltraitance. Ainsi, des modalités sont prévues pour que :

- a) l'aîné ou la personne en situation de vulnérabilité qui croit être victime de maltraitance puisse (ou son représentant) formuler une plainte au CLPQS;
- b) toute autre personne, y compris une personne qui n'œuvre pas pour le CLSC, dont une personne proche aidante, puisse signaler au CLPQS un cas de maltraitance dont serait victime un aîné ou une personne en situation de vulnérabilité qui reçoit des services de santé et des services sociaux :
 - le signalement peut être effectué par toute personne, y compris un tiers, contrairement à la plainte qui est déposée par l'usager maltraité ou son représentant;
 - si la personne majeure concernée reçoit des services du CLSC, le signalement d'une situation potentielle de maltraitance se fait auprès du Commissaire local aux plaintes du CLSC Naskapi via un formulaire disponible sur le site web du CLSC ou en le contactant au 1 (833) 677-6243.

⁵ Disponible sur le site web du CLSC Naskapi ou auprès du CLPQS

Modalités pour déposer une plainte ou effectuer un signalement à un intervenant désigné du PIC

Plainte ou signalement 8.7. Le dépôt d'une plainte ou un signalement concernant les situations de maltraitance pour un usager **recevant des services on non du CLSC** Naskapi, se fait au PIC⁶ par le biais soit :

- a) du CLSC Naskapi. Les portes d'entrée potentielles sont l'accueil psychosocial, le CLPQS, le PRMOP et les intervenants de première ligne;
- b) d'un corps de police: lorsque les faits au soutien de la plainte ou du signalement peuvent constituer une infraction criminelle ou pénale (Art. 17, alinéa 2 de la Loi);
- c) du Curateur public : lorsque la 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 (Art. 17, alinéa 3 de la Loi);
- d) de la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (CPPDJ) : 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 (Art. 17, alinéa 4 de la Loi);
- e) de l'Autorité des marchés financiers (AMF) : lorsqu'il s'agit d'un cas de maltraitance financière qui est le fait d'une personne assujettie à son encadrement (Art. 17, alinéa 5 de la Loi).

Les modalités pour effectuer une plainte ou un signalement à un intervenant désigné du PIC sont les mêmes pour:

- tout aîné ou toute personne majeure en situation de vulnérabilité qui croit être victime de maltraitance et qui n'est pas visé par l'application de la présente Politique;
- toute autre personne qui veut signaler un cas de maltraitance dont serait victime un aîné ou une personne majeure en situation de vulnérabilité qui n'est pas visée par l'application de la présente Politique.

Transmission 8.7.1. Tout signalement à l'intervenante désignée pour le CLSC Naskapi doit être transmis par courriel à l'aide du Formulaire de signalement à claire.plante.09ciyss@ssss.gouv.qc.ca. Au besoin, le signalement peut être fait verbalement en appelant la Ligne Aide Maltraitance Adultes Aînés au 1 (888) 489-2287 / (514) 489-2287.

⁶ Voir section 16 pour de plus amples informations sur le PIC

9) **Mesures de confidentialité pour un signalement au CLPQS ou à un intervenant désigné du PIC**

9.1. Le CLPQS et l'intervenant désigné du PIC doivent 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, le CLPQS et l'intervenant désigné du PIC peuvent communiquer l'identité de cette personne à un corps de police (Art. 22.1 de la Loi).

Le CLSC doit également prendre toutes les mesures nécessaires afin de préserver la confidentialité des renseignements permettant d'identifier une personne qui fait un signalement à un intervenant désigné du PIC.

Lors d'un signalement à un intervenant désigné du PIC, celui-ci doit respecter ses obligations éthiques, personnelles et professionnelles et, si elle fait partie d'un ordre professionnel, de ses obligations déontologiques.

10) **Interdiction de représailles envers une personne qui fait un signalement**

10.1. La Loi interdit d'exercer des mesures de représailles contre une personne qui, de bonne foi, formule une plainte, effectue un signalement ou collabore à l'examen d'une plainte ou au traitement d'un signalement. Il est également interdit de menacer une personne de mesures de représailles pour qu'elle s'abstienne de formuler une plainte, d'effectuer un signalement ou de collaborer à l'examen d'une plainte ou au traitement d'un signalement (Art. 22.2 de la Loi).

Sont présumées être des mesures de représailles, la rétrogradation, la suspension, le congédiement ou le déplacement d'une personne ainsi que toute sanction disciplinaire ou autre mesure portant atteinte à son emploi ou à ses conditions de travail (Art. 22.2 al. 3 de la Loi).

De plus, une personne ne peut être poursuivie en justice pour avoir, de bonne foi, formulé une plainte, effectué un signalement ou collaboré à l'examen d'une plainte ou au traitement d'un signalement, quelles que soient les conclusions rendues (Art. 22.3 de la Loi).

11) **Mesures de soutien pour effectuer une plainte ou un signalement**

11.1. La Loi prévoit aussi que des mesures de soutien doivent être disponibles pour aider une personne à formuler une plainte ou à effectuer un signalement. Ainsi, il existe des ressources d'assistance et d'accompagnement pour les personnes recevant des services de santé et de services sociaux. Une liste de ces ressources qui peuvent leur offrir du soutien est disponible à l'**Annexe A**.

Les employés peuvent être accompagnés de leur syndicat, de leur instance professionnelle, de leur supérieur immédiat ou du service d'Info-Santé/Info-Social (811) dans le processus. Les intervenants désignés au PIC sont aussi une ressource pouvant donner des indications en matière de processus de signalement ou de plainte.

12) Bilan annuel du CLPQS

Reddition de compte **12.1.** Le Commissaire local aux plaintes doit, dans le bilan des activités qu'il adresse au CLSC, prévoir 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 (Art. 14 de la Loi).

13) Sanctions

Toute personne soumise à la présente Politique qui commet un acte de maltraitance ou autrement commet une infraction au sens de la Loi est passible de sanctions administratives et disciplinaires de même que de sanctions pénales ou criminelles, selon la situation et la gravité de l'acte ou l'omission.

Sanctions pénales

Pour défaut d'effectuer un signalement obligatoire **13.1.** Tout prestataire de services de santé et de services sociaux ou tout professionnel au sens du Code des professions qui n'effectue pas un signalement obligatoire sans délai conformément à la section 8.2. de la présente Politique commet une infraction et est passible d'une amende de 2,500\$ à 25,000\$. En cas de récidive, ces montants sont portés au double (Art. 21 de la Loi).

Pour un acte de maltraitance **13.1.1.** Commet une infraction et est passible d'une 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 d'une personne qui, dans l'exercice de ses fonctions, commet un acte de maltraitance envers un usager majeur à qui elle fournit directement des services de santé ou des services sociaux à domicile pour le compte d'un établissement. En cas de récidive, les montants des amendes sont portés au double.

Pour entrave au travail d'un inspecteur ou enquêteur **13.1.2.** 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, commet une infraction et est passible d'une 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. En cas de récidive, ces montants sont portés au double.

Pour représailles **13.1.3.** 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, qu'elle exerce un droit qui y est prévu ou qu'elle dénonce un comportement y contrevenant commet une infraction et est passible d'une 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. En cas de récidive, ces montants sont portés au double.

Procédure de demande d'application de sanctions pénales en lien avec la Loi

13.2. Plusieurs situations peuvent amener une personne à déposer une demande pour que des sanctions pénales en lien avec la lutte contre la maltraitance soient imposées à quelqu'un, par exemple :

- a) la personne estime être une personne maltraitée;
- b) la personne estime qu'une personne majeure qui reçoit des services de santé ou des soins est maltraitée;
- c) la personne croit qu'une personne qui offre des soins de santé ou des services sociaux n'a pas fait un signalement obligatoire en lien avec la maltraitance;
- d) la personne vit des menaces ou de l'intimidation par rapport à une situation de maltraitance qu'elle a dénoncée ou qu'elle souhaite dénoncer.

Dépôt d'une demande

13.2.1 Pour déposer une demande :

- a) le demandeur doit être témoin direct des faits, être un proche ou un représentant de la personne maltraitée;
- b) la situation présumée de maltraitance ou de représailles doit être à l'égard d'une personne majeure qui reçoit des services de santé ou des services sociaux à domicile pour le compte d'un établissement⁷;
- c) le lieu visé par la plainte doit être bien identifié et se trouver au Québec;
- d) la demande doit concerner un prestataire de services de santé ou de services sociaux ou un membre d'un ordre professionnel qui, dans l'exercice de ses fonctions, a omis de signaler au Commissaire local aux plaintes qu'une personne est victime de maltraitance.

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 ou transmettre le [Formulaire de demande d'une sanction pénale en lien avec la maltraitance](#) par courriel (maltraitance.die@msss.gouv.qc.ca) ou par la poste:

- Direction de l'inspection et des enquêtes du Ministère de la Santé et des Services sociaux,
3000, avenue Saint-Jean-Baptiste, 2e étage, local 200,
Québec (Qc) G2E 6J5
- Pour obtenir de l'aide à compléter la demande, appeler au 1 (877) 416-8222.

⁷ Cela vise également un usager majeur hébergé dans un centre d'hébergement et de soins de longue durée, un usager majeur pris en charge par une ressource intermédiaire (RI), un usager majeur pris en charge par une ressource de type familial (RTF) et un résident d'une résidence privée pour aînés (RPA).

Autres sanctions possibles

13.3. En plus des sanctions décrites aux paragraphes précédents, des poursuites pénales ou criminelles peuvent également être engagées. À titre d'exemple, peut être reconnu coupable de négligence criminelle quiconque, soit en faisant quelque chose, soit en omettant de faire quelque chose qu'il est de son devoir d'accomplir, montre une insouciance déréglée ou téméraire à l'égard de la vie ou de la sécurité d'autrui (Art. 219 (1) du Code criminel).

À la suite d'une plainte et d'une enquête de la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (<https://www.cdpcj.qc.ca/fr>), il peut y avoir poursuite devant le tribunal des droits de la personne qui peut rendre toutes les décisions et ordonnances de procédure et de pratique nécessaires à l'exercice de ses fonctions qui, notamment, ont un lien avec le droit de toute personne âgée ou toute personne handicapée d'être protégée contre toute forme d'exploitation.

Sanctions disciplinaires et administratives

13.4. Exemples de sanctions ou mesures de protection pouvant être appliquées par l'établissement ou instances disciplinaires concernées devant un constat de maltraitance :

Employés **13.4.1.** Mesures disciplinaires avec le soutien des Ressources humaines: avertissement, suspension ou congédiement, ou toute autre mesure mise au dossier de l'employé dans laquelle on indique les démarches entreprises pour vérifier les faits selon les modalités prévues aux conventions collectives, conditions de travail, aux politiques et/ou aux directives applicables.

Membres du CMDP **13.4.2.** Mesures disciplinaires pour les membres du Conseil des médecins, dentistes et pharmaciens (CMDP): réprimande, changement de statut, privation de privilèges, suspension du statut ou des privilèges pour une période déterminée ou révocation du statut ou des privilèges.

13.5. Exemples de sanctions possibles ou mesures de protection à l'égard des personnes et des établissements qui sont à l'origine d'une situation de maltraitance ou qui ne signalent pas les situations connues.

Membres d'un ordre professionnel Un ordre professionnel peut, notamment, imposer à un de ses membres les sanctions suivantes: réprimande, radiation temporaire ou permanente du tableau, amendes, révocation du permis, révocation du certificat de spécialiste, limitation ou suspension du droit d'exercer des activités professionnelles.

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

14) Processus d'intervention concerté concernant la maltraitance (PIC)⁸

Objectif **14.1.** Le PIC applicable à la région sociosanitaire doit permettre à tout aîné ou à toute personne en situation de vulnérabilité qui ne reçoit pas de services du réseau de la santé et des services sociaux (RSSS) qui croit être victime de maltraitance ainsi qu'à toute personne qui a un motif raisonnable de croire qu'une telle personne est victime de maltraitance de formuler une plainte ou d'effectuer un signalement aux intervenants désignés par un Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS), un corps de police, le curateur public, la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (CDPDJ) et l'Autorité des marchés financiers (AMF).

Qu'est-ce qu'un PIC? **14.2.** En lien avec l'Entente-cadre nationale, un PIC favorise des actions rapides, concertées et complémentaires de la part d'intervenants issus d'organisations représentées par les ministères et organismes gouvernementaux dans le domaine de la santé et des services sociaux, de la justice et de la sécurité publique et de la protection des personnes.

Il vise à harmoniser la gestion des situations de maltraitance nécessitant de la concertation et des partenariats officiels avec les organisations exerçant un rôle de premier plan dans la lutte contre la maltraitance (le Curateur public, l'Autorité des marchés financiers, les corps policiers, etc., notamment dans les cas où la maltraitance est de nature criminelle ou pénale).

Qui est visé par le PIC? **14.3.** Le PIC s'applique tant aux personnes qui reçoivent des services de santé et des services sociaux qu'aux personnes non connues du RSSS.

L'article 17 de la Loi 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.

Qui coordonne le PIC? **14.4.** Les coordonnateurs régionaux spécialisés en matière de lutte contre la maltraitance œuvrant au CISSCN coordonnent, en collaboration avec leur comité régional, le déploiement, l'application et le bilan des PIC.

Quand recourir au PIC? **14.5.** Un PIC peut être déclenché par un intervenant désigné pour un usager du RSSS quand la situation présumée de maltraitance est complexe et répond aux 3 critères de déclenchement d'un PIC :

1. 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
2. la situation de maltraitance nécessite la concertation entre les intervenants pour pouvoir y mettre fin efficacement
3. l'intervenant a des motifs raisonnables de croire que la situation de maltraitance pourrait constituer une infraction criminelle ou pénale.

⁸ 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 – 2e édition. Centre de recherche et d'expertise en gérontologie sociale du CIUSSS du Centre-Ouest-de l'Île-de-Montréal

Vers qui se référer?

14.6. Pour une plainte ou un signalement concernant une personne non connue du RSSS, se référer à la section 8.7 ss. - *Modalités pour effectuer une plainte ou un signalement à un intervenant désigné du PIC.*

Déclenchement d'un PIC pour les personnes connues ou non du CLSC

14.7. Le déclenchement ou la réception de déclenchement d'un PIC peut être traité par tout intervenant désigné du PIC qui a suivi les formations requises.

Pour avoir plus d'information concernant cette procédure, contacter au CLSC:

- catherine.tetreault.09naskp@ssss.gouv.qc.ca ou par téléphone au (418) 585-2110 poste 278
- katarina.hayes.09naskp@ssss.gouv.qc.ca ou par téléphone au (418) 585-2110 poste 290.

Rôles et responsabilités

Le représentant désigné du PIC

14.8. Le mandat du représentant désigné du PIC pour le CLSC Naskapi est notamment de:

- a) participer aux rencontres du comité régional;
- b) assurer l'adaptation de la procédure décisionnelle interne pour déterminer la marche à suivre lorsqu'un de ses intervenants observe une situation de maltraitance afin que la procédure tienne compte de la possibilité de faire appel au PIC;
- c) assurer la nomination d'intervenants désignés du PIC pour les directions concernées;
- d) assurer l'accès des intervenants désignés du PIC aux formations requises (atelier d'appropriation sur SIMA et session d'information sur le processus d'intervention concerné);
- e) tenir à jour la liste complète et les coordonnées des intervenants désignés du PIC;
- f) collaborer avec le coordonnateur régional, à la réalisation des activités d'appropriation visant l'implantation du PIC.

Les intervenants désignés du PIC

14.9. Les intervenants désignés du PIC des services concernés sont des intervenants-pivots, qui ont la responsabilité et l'habileté de traiter des dossiers de maltraitance. Leur mandat est de :

- a) déclencher ou recevoir les déclenchements des PIC et d'en assurer le suivi en conformité avec les procédures internes;
- b) contacter des intervenants des autres organisations pour discuter des situations de maltraitance complexes en respectant les règles de consentement applicables;
- c) se référer au représentant désigné au besoin.

15) Vérification des faits

15.1. Après que le CLPQS se soit assuré que la situation de maltraitance rapportée relève bien de sa compétence, il ouvre un dossier et interpelle les services cliniques pour évaluer l'ensemble de la situation et questionner les personnes impliquées et les témoins. Le processus d'enquête qui s'en suit permet:

- d'évaluer et d'analyser l'ensemble des indices et indicateurs pour confirmer si les torts causés par la personne sont reliés à la maltraitance;
- de confirmer ou non la présence de maltraitance et entamer les actions et le suivi nécessaires;
- de documenter en profondeur la situation et questionner les personnes impliquées s'il y a lieu.

15.2. Cette vérification doit être effectuée par un intervenant détenant l'expertise pour faire l'évaluation de la problématique identifiée, en collaboration avec toutes les autres instances détenant les expertises nécessaires. Les services cliniques doivent collaborer au processus et le CLPQS peut procéder à ses propres vérifications.

16) Suivi à tout signalement et toute plainte

Suivi des signalements au CLPQS

16.1. Le traitement de tout signalement reçu par le CLPQS au sujet d'une situation de maltraitance est assuré par le CLPQS qu'il soit obligatoire ou non.

16.2. La vérification des faits suite à un signalement sera faite par le service concerné en coopération avec le CLPQS et toute autre instance requise. Lorsque la vérification des faits est complétée, le service concerné transmet l'information colligée au CLPQS afin qu'il continue le traitement du signalement. Dans cette dernière situation, le CLPQS assure une vigie du traitement du signalement et fera notamment le suivi à l'égard de la mise en place des actions appropriées dans les délais prescrits. Il apprécie le travail effectué et peut émettre des recommandations au CLSC.

Conflit d'intérêts

16.3. Lorsque le service concerné est susceptible d'être en conflit d'intérêts ou d'exercer des responsabilités difficilement compatibles avec cette activité d'enquête, malgré ce qui précède, la collecte des faits est effectuée par le CLPQS en collaboration avec les experts appropriés si nécessaire et non avec le service concerné.

Délais dans le traitement des signalements

16.4. Le CLPQS avise, par écrit, et dans un délai maximal de 72 heures ouvrables le service du CLSC concerné par la situation de maltraitance afin que ce dernier :

- a) assure toute intervention et suivi nécessaire pour faire cesser la maltraitance sans délai et diminuer ou empêcher les conséquences néfastes de celle-ci;
- b) fasse un suivi auprès du CLPQS dans un délai maximal de 7 jours de calendrier pour donner son avis sur la situation de maltraitance signalée (confirmer ou infirmer la maltraitance). Si la maltraitance est confirmée, le service concerné doit préciser toutes les actions qui ont été

entreprises ou seront entreprises pour faire cesser la maltraitance ou diminuer les conséquences néfastes de celle-ci.

Si le signalement implique une possibilité d'infraction de nature criminelle ou pénale :

- a) Intervenant désigné du PIC : il appartient à l'intervenant qui effectue la vérification des faits (ou son supérieur immédiat) d'interpeler l'intervenant désigné du PIC si nécessaire;
- b) Corps de police : en cas de plainte, le CLPQS recommande à l'utilisateur ou son représentant de contacter les policiers. En cas de signalement, c'est à l'intervenant désigné du PIC ou à l'intervenant qui valide les faits de contacter les policiers,

tout en respectant les règles de confidentialité qui s'appliquent.

Suivi des plaintes et des signalements au CLPQS

16.5. Toute plainte au CLPQS sera traitée selon le [Régime d'examen des plaintes du réseau de la santé et des services sociaux](#) et du Règlement sur l'examen des plaintes du CLSC et les principales étapes de communication avec un CLPQS sont :

- a) il reçoit les demandes et peut aider à formuler des plaintes;
- b) il examine les plaintes pour bien cerner le problème et tenter de le résoudre. À ce moment, il demandera la version des faits du plaignant;
- c) il recueille des renseignements auprès des personnes en cause;
- d) lorsqu'une pratique ou la conduite d'un membre du personnel soulève des questions d'ordre disciplinaire, il saisit la direction concernée ou le chef des ressources humaines d'un dossier pour étude plus approfondie, suivi du dossier et prise de mesures appropriées, s'il y a lieu. Il peut aussi formuler une recommandation à cet effet;
- e) il informe des résultats dans un délai n'excédant pas 45 jours suivant la réception de la plainte. Ses conclusions sont accompagnées des solutions pour résoudre le problème ou des mesures correctives qui sont recommandés à l'établissement. Les conclusions sont transmises verbalement si la plainte est verbale et par écrit si elle est écrite.

Suivi des signalements à l'intervenant désigné du PIC

16.6. Le suivi de tout signalement sera effectué par l'intervenant désigné du PIC sans délai et qui, suite à sa réception, vérifie si:

- a) la situation est une situation de maltraitance;
- b) la situation correspond aux critères du signalement obligatoire;
- c) la situation correspond aux critères pour déclenchement d'un PIC;
- d) la personne présumée maltraitée accepte ou non des services, et
- e) s'assure de la prise en charge des demandes de soutien ou de services selon les spécificités de la situation par le service concerné du CLSC.

Suivi des signalements à l'instance responsable pour les signalements non obligatoires

16.7. Lorsqu'un signalement de maltraitance ne correspond pas aux critères légaux d'un signalement obligatoire et que l'utilisateur concerné ne consent pas à ce qu'un signalement soit fait auprès du CLPQS, le chef du service concerné doit néanmoins assurer la gestion et le suivi de la situation de maltraitance, le tout selon le cadre légal applicable, les termes de la présente Politique ainsi que les procédures en place.

Suite à la réception d'une plainte ou un signalement, les services concernés assurent les suivis cliniques à effectuer par l'intervenant ou l'équipe traitante, dans un délai raisonnable selon les circonstances afin d'assurer la sécurité et le bien-être de la personne.

17) Soutien offert aux personnes impliquées suite à un signalement de maltraitance

17.1. Suite à un signalement de maltraitance présumée ou confirmée, il est important d'assurer que les personnes impliquées reçoivent du soutien selon leur situation et leurs besoins spécifiques:

- la victime présumée de la maltraitance peut recevoir le soutien du service clinique concerné
- l'employé maltraitant et les autres employés impliqués peuvent recevoir le soutien du programme d'aide aux employés (PAE) du CLSC
- la personne maltraitante et tout autre témoin peuvent recevoir du soutien clinique selon l'expertise requise (santé mentale, réadaptation, toxicomanie, services courants, etc.).

18) Les recours possibles en cas d'insatisfaction par rapport à la réponse ou aux conclusions du CLPQS

18.1. En cas d'insatisfaction concernant les résultats de la démarche de plainte en premier recours auprès d'un commissaire aux plaintes, il est possible d'entreprendre une démarche de plainte en deuxième recours auprès du Protecteur du citoyen :

Bureau de Montréal : [\(514\) 873-2032](tel:514-873-2032)

Sans frais : [1 \(800\) 463-5070](tel:1-800-463-5070)

protecteur@protecteurducitoyen.qc.ca

19) Rôles et responsabilités

19.1. En plus des rôles et responsabilités identifiés dans la Politique, plusieurs personnes ont des responsabilités et/ou d'autres rôles importants à jouer en matière de lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées ou majeures en situation de vulnérabilité. Chacun 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.

Le Conseil d'administration

19.2. Le Conseil d'administration adopte cette Politique et, par conséquent, entérine son intention de ne tolérer aucune forme de maltraitance envers les personnes en situation de vulnérabilité visées par cette Politique.

Le Directeur général

19.3. Le Directeur général ou la personne qu'il désigne voit à la mise en œuvre et à l'application de la Politique et s'engage à promouvoir une culture de bienveillance au CLSC, 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 (Art. 3 de la Loi).

Personne responsable de la mise en œuvre de la Politique (PRMOP)

19.4. En consultation et/ou collaboration avec les services concernés par la Loi, le PRMOP est notamment responsable de:

- a) mettre en œuvre la présente Politique;
- b) collaborer au développement d'un plan de communication;
- c) réviser la Politique du CLSC selon la Loi;
- d) faire les modifications pour remédier aux difficultés liées à la mise en œuvre et à améliorer les procédures et les pratiques;
- e) veiller au développement et à l'implantation de nouvelles approches et pratiques exemplaires en matière de qualité et de gestion des risques, visant à atteindre les plus hauts standards de pratiques sécuritaires et de qualité dans une cohérence organisationnelle rigoureuse.

Le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services

19.5. Le CLPQS est notamment responsable de:

- a) recevoir et traiter de la même façon toutes les plaintes et tous les signalements reçus par rapport aux situations de maltraitance, qu'ils soient obligatoires ou non et selon les balises prévues dans la Loi pour contrer la maltraitance ou dans le régime d'examen des plaintes de la LSSSS;
- b) recevoir et traiter toute plainte en regard d'une situation de maltraitance en conformité avec la Loi;
- c) assurer la confidentialité des renseignements permettant d'identifier toute personne qui effectue le signalement d'un cas de maltraitance, sauf avec le consentement de cette personne;
- d) inclure dans son rapport annuel une section traitant spécifiquement des dossiers traités en regard de la présente Politique.

Ressources humaines

19.6. Le Chef des Ressources humaines est notamment responsable de :

- a) assurer la planification de formations concernant la reconnaissance et la gestion des situations de maltraitance en collaboration avec les différents responsables;
- b) participer à l'identification et l'application des recommandations et/ou sanctions;
- c) appuyer les gestionnaires du CLSC dans la mise en œuvre de la présente Politique.

Les gestionnaires

19.7. Les gestionnaires sont notamment responsables de :

- a) s'assurer de l'application de la présente politique dans le secteur d'activités dont ils ont la responsabilité;
- b) assurer une vigilance afin d'identifier rapidement toute situation susceptible de contrevenir à cette politique;
- c) intervenir, s'il y a lieu, accorder le soutien et rendre compte de la situation sans délai auprès de son supérieur immédiat et assurer avec promptitude le suivi nécessaire;
- d) planifier la formation afin de s'assurer de la compétence et de l'expertise du personnel dont l'intervention est nécessaire;
- e) s'assurer que la divulgation de situation soit faite dans le respect de la politique pour lutter contre la maltraitance envers toute personne majeure en situation de vulnérabilité.

Les membres du personnel

19.8. Les membres du personnel incluent: employés (et gestionnaires), employés contractuels, employés d'agences privées, médecins, stagiaires, bénévoles ou toutes personnes qui exercent une fonction ou une profession. Ces derniers doivent notamment:

- a) prendre connaissance et appliquer la présente Politique;
- b) avoir un comportement de bienveillance et de bienveillance envers les usagers;
- c) être à l'affût des indices de vulnérabilité et de maltraitance et repérer les situations potentielles de maltraitance;
- d) documenter et déclarer toute situation présumée ou confirmée de maltraitance dès qu'elle est repérée ou dépistée, en fonction des procédures prévues par le CLSC;
- e) soutenir et accompagner tout usager vers les ressources appropriées;
- f) contribuer au processus de vérification des faits, lorsque requis.

Intervenante communautaire du CLSC

19.9. L'intervenante communautaire du CLSC a notamment les rôles suivants auxquels peuvent s'ajouter d'autres fonctions dans le cadre de l'application de cette Politique:

- a) participe au comité d'implantation;
- b) assure le lien avec la communauté.

20) Promotion et diffusion de la Politique

20.1. Afin de promouvoir la Politique de lutte contre la maltraitance envers les aînés et les personnes majeures en situation de vulnérabilité, le CLSC doit notamment:

- a) rendre sa Politique accessible et la diffuser dans son établissement;
- b) afficher sa Politique à la vue du public et la publier sur son site internet;
- c) faire connaître sa Politique :
 - i. aux usagers, y compris ceux qui reçoivent des services à domicile, à leurs personnes proches aidantes et aux membres significatifs de leur famille, et
 - ii. aux groupes de personnes de son territoire identifiés dans la LSSS;
- d) informer les personnes œuvrant pour le CLSC et les prestataires des services du contenu de la Politique et, plus particulièrement, des mesures de prévention mises en place et de la possibilité ou de leur obligation de signaler un cas de maltraitance au CLPQS.

Diffusion

20.2. Les stratégies de diffusion de la Politique par population visée incluent notamment:

- a) une formation sur la Politique de lutte contre la maltraitance à jour disponible pour les employés et les prestataires des services pour s'assurer que tous sont informés de la Politique et de ses implications;
- b) sensibilisation auprès des usagers, leurs représentants et des membres significatifs de leur famille, telles que des brochures d'information et des affiches inclusives des usagers visés par cette Politique, dans les zones d'attente et de consultation;
- c) les gestionnaires cliniques responsables de la gestion des situations de maltraitance sont encouragés à partager régulièrement des informations sur la Politique avec les membres de leur service et à s'assurer que tous les employés sont informés de la Politique et de ses implications.

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

21.1. Le ministre responsable des Aînés institue un centre d'aide, d'évaluation et de référence en maltraitance qui 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 compétent ou tout autre intervenant désigné;
- d'effectuer, avec le consentement de la personne, un suivi afin de l'accompagner dans son cheminement ou dans ses démarches.

21.2. L'organisation et l'administration du centre d'aide, d'évaluation et de référence sont réalisées par la Ligne Aide Maltraitance Adultes Aînés 1 (888) 489-2287 / (514) 489-2287 <https://www.aideabusaines.ca/>) qui a comme mandat d'accompagnement de la personne dans ses démarches, ainsi que l'élargissement de sa clientèle à toute personne majeure en situation de vulnérabilité.

21.3. Les services offerts par le centre d'aide, d'évaluation et de référence en maltraitance se déclinent en trois volets :

- Services à la population
- Soutien aux professionnels
- Sensibilisation à la maltraitance.

22) Dispositions finales

Version officielle

22.1. Le Directeur général du CLSC conserve la version officielle de la présente Politique.

Responsabilités

22.2. Toute personne visée par la présente Politique doit en respecter l'ensemble des dispositions. Chaque gestionnaire du CLSC est responsable de l'application et du respect de l'ensemble des dispositions de la présente Politique.

Le PRMOP est responsable:

- de la mise en œuvre de la Politique de lutte contre la maltraitance au CLSC Naskapi en collaboration avec les gestionnaires cliniques et autres gestionnaires
- de répondre aux questions concernant la présente Politique, de fournir un soutien à son interprétation et de veiller à sa mise à jour s'il y a lieu.

Ses coordonnées sont :

Catherine Tétreault, MSW
Head of psychosocial and community services
Cheffe de services – Services psychosociaux et communautaires

catherine.tetreault.09niskp@ssss.gouv.qc.ca

1016, rue Mohannis, C.P. 5154

Kawawachikamach (Qc)

G0G 2Z0

(418) 585-2110 poste 278

Adoption **22.3.** Cette Politique doit être soumise par le CLSC, dans les 30 jours de son adoption, au ministre de la Santé et des Services sociaux qui, sur recommandation du ministre responsable des Aînés, l'approuve dans les 45 jours suivant sa réception, avec ou sans modification (Art. 4.2 de la Loi).

Révision **22.4.** La Politique doit être révisée et soumise par le CLSC au ministre de la Santé et des Services sociaux au plus tard tous les 5 ans, avant la date fixée par le ministre. Sur recommandation du ministre responsable des Aînés, le ministre approuve, dans les 90 jours suivant sa réception, la Politique révisée, avec ou sans modification (Art. 7 de la Loi).

Date de la prochaine révision au plus tard le 6 octobre 2028

Tables des Matières

1) Dispositions générales	1
▪ Application	1
▪ Population ciblée	2
▪ Objectifs	2
2) Définitions et Concepts Clés	3
3) Cadre de référence et documents associés	5
4) Mesures de prévention, sensibilisation et formation.....	5
▪ Comité d’implantation	5
▪ Prévention et sensibilisation.....	5
▪ Promotion des formations.....	6
5) Développer, promouvoir et mettre en œuvre des pratiques favorisant la bienveillance.....	6
6) Identification.....	7
7) Déclaration des situations de maltraitance	8
8) Plaintes et signalements	8
▪ Personnes qui ont l’obligation de signaler.....	9
▪ Personnes visées par le signalement obligatoire.....	9
▪ Autorité à qui signaler tout signalement obligatoire.....	9
▪ Autorité à qui signaler tout signalement non obligatoire.....	10
▪ Exceptions	10
▪ Signalement obligatoire	10
▪ Signalement non-obligatoire	10
▪ Plainte	11
▪ Signalement	11
▪ Transmission	12
9) Mesures de confidentialité pour un signalement au CLPQS ou à un intervenant désigné du PIC	13
10) Interdiction de représailles envers une personne qui fait un signalement	13
11) Mesures de soutien pour effectuer une plainte ou un signalement	13
12) Bilan annuel du CLPQS	14
▪ Reddition de compte.....	14
13) Sanctions.....	14
▪ Pour défaut d’effectuer un signalement obligatoire	14

▪ Pour un acte de maltraitance.....	14
▪ Pour entrave au travail d'un inspecteur ou enquêteur	14
▪ Pour représailles	14
▪ Dépôt d'une demande	15
▪ Employés.....	16
▪ Membres du CMDP.....	16
▪ Membres d'un ordre professionnel.....	16
▪ Établissements	16
14) Processus d'intervention concerté concernant la maltraitance (PIC)	17
▪ Qu'est-ce qu'un PIC?.....	17
▪ Qui est visé par le PIC?.....	17
▪ Qui coordonne le PIC?.....	17
▪ Quand recourir au PIC?	17
▪ Vers qui se référer?.....	18
▪ Le représentant désigné du PIC	18
▪ Les intervenants désignés du PIC.....	18
15) Vérification des faits	19
16) Suivi à tout signalement et toute plainte	19
▪ Conflit d'intérêts	19
▪ Délais dans le traitement des signalements	19
17) Soutien offert aux personnes impliquées suite à un signalement de maltraitance	21
18) Les recours possibles en cas d'insatisfaction par rapport à la réponse ou conclusions du CLPQS.....	21
19) Rôles et responsabilités	21
20) Promotion et diffusion de la Politique.....	24
21) Centre d'aide, d'évaluation et de référence en maltraitance	25
22) Dispositions finales	25
▪ Version officielle	25
▪ Responsabilités	25
▪ Adoption	26
▪ Révision.....	26

Annexe A

Liste des Ressources / Mesures de soutien

CAAP	Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes : T. Baie-Comeau (418) 295-2779 · Sept-Îles (418) 968-2779 · / 1 877 767-2227 · Courriel : info@caap-cn.org .
CALACS	Centres d'aide et de lutte contre les agressions à caractère sexuel -Lumière Boréale C.P. 2216, Baie-Comeau (Qc) G5C 2S9 T: 418-589-1714 / 1-800-563-0443 Courriel : calacs@lumiereboreale.qc.ca www.lumiereboreale.qc.ca
CAVAC	Centre d'aide aux victimes d'actes criminels T: 418-962-2822 / 1-866-962-2822 Fax : 418-962-0150 Courriel : administration@cavaccn.ca
CISSS Côte Nord	Centre intégré de santé et de services sociaux de la Côte Nord T: 1-418-589-9845 www.cisss-cotenord.gouv.qc.ca/
CLPQS	Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services du CLSC Naskapi Commissariat du CISSS Côte-Nord 405, avenue Brochu, Sept-Îles (Qc) G4R 2W9 T : (418) 962-2572 (poste 414122) / 1 (833) 677-6243 Courriel : plaintes.09cisss@ssss.gouv.qc.ca
CLSC	Accueil Psycho-social du CLSC Naskapi / Intake T: (418) 585-2110
CSSSPNQL	Commission de la santé et des services sociaux des Premières Nations du Québec et du Labrador 250, place Chef Michel Laveau, local 102, Wendake (Qc) G0A 4V0 T : (418) 842-1540 Courriel : info@cssspnql.com
Info-Santé/ Info-Social (811)	Service de consultation téléphonique gratuit et confidentiel
LAMAA	Ligne Aide Maltraitance Adultes Aînés / 1 (888) 489-2287 / (514) 489-2287 lignemaltraitance.ca
Naskapi Police Force	The Naskapi Nation of Kawawachikamach naskapi.ca P.O. Box 5111, Kawawachikamach (Qc) G0G 2Z0 T: 418-585-2293 Fax: 418-585-2294
RCAAQ	Regroupement des centres d'amitié autochtones du Québec (RCAAQ) www.rcaaq.info