

Procédure n° : POL-PRO-DSC-RPA-283	Date d'émission : 2008-08-26
Titre : Traitement des plaintes et signalement de la maltraitance pour les aînés ou toute personne majeure en situation de vulnérabilité	Date de révision : 2025-06-11

Source : Direction des services à la clientèle

Responsables de l'application : Directrice des services à la clientèle
Chef de programmes à la clientèle

Destinataires : Tout le personnel
Locataires/aîné
Proches et visiteurs
Toutes les personnes œuvrant pour l'établissement¹ (employés, gestionnaires, médecins, stagiaires, bénévoles et professionnels sous contrat)

1. Contexte

Le règlement sur l'application de la procédure d'examen des plaintes, conformément au paragraphe 1 de l'article 60 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux, identifie les moyens qui permettent d'assurer aux locataires des Résidences Le 1615 et Le 1625, le plein exercice de leur droit d'exprimer toute plainte ou insatisfaction relative aux services reçus aux Résidences Le 1615 et Le 1625. Cette politique s'inscrit également dans la poursuite de l'amélioration continue de la qualité des services offerts par les Résidences Le 1615 et Le 1625.

¹ Le terme établissement englobe la Résidence Berthiaume-Du Tremblay, le Centre de jour et les Résidences Le 1615 et Le 1625.

De plus, le 6 avril 2022, une loi visant à renforcer la lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité (Recueil de Lois 2022, chapitre 6) a été sanctionnée et élargit l'obligation de signalement des prestataires de services de santé et de services sociaux et accroît les pouvoirs du ministre de la santé et des services sociaux et des centres intégrés de santé et de services sociaux, notamment à l'égard des résidences privées pour aînés.

La LSSSS ainsi révisée établit que le permis ou la certification de conformité d'une résidence privée pour aîné peut être révoqué lorsque l'exploitant de la Résidence ne prend pas les moyens nécessaires pour mettre fin à un cas de maltraitance qui aurait été porté à sa connaissance.

La loi introduit également des sanctions pénales, applicables notamment en cas de maltraitance de personnes prises en charge par un centre d'hébergement et de soins de longue durée ou une résidence privée pour aînés, en cas de défaut d'effectuer un signalement ou à défaut de transmettre pour approbation et/ou de respecter un plan de cessation des activités.

2. Politique

Dans l'actualisation de leur mission et de leur code d'éthique, les Résidences Le 1615 et Le 1625 s'engagent à offrir à leurs locataires des services de qualité et un milieu sécuritaire et exempt de toute forme de maltraitance qui répondent aux besoins de ceux-ci dans la mesure des ressources disponibles.

Ainsi, tout locataire qui n'est pas satisfait des services reçus ou qu'il aurait dû recevoir est encouragé à l'exprimer et à en faire part au commissaire local aux plaintes et à la qualité des services du CIUSSS Nord-de-l'île-de-Montréal.

Cette politique encadre également les modalités de signalement de la maltraitance qui s'appliquent dans la RPA.

3. Objectifs

Cette politique vise à :

- Assurer la sécurité, le bien-être et la qualité de vie des aînés par la mise en place de mesures visant à contrer la maltraitance ;

- Identifier et prendre en charge rapidement et efficacement les plaintes et les signalements de situations de maltraitance en visant la diminution des conséquences néfastes et des risques de récidives ;
- Soutenir l'amélioration continue des pratiques cliniques et organisationnelles et la qualité des services ;
- Promouvoir des environnements de services et de travail respectueux, sécuritaires et bienveillants ;
- Soutenir les personnes dans leurs démarches pour contrer et signaler les situations de maltraitance ;
- Informer et outiller les personnes œuvrant dans la RPA, les prestataires de services de santé et des services sociaux quant à leurs obligations et à l'importance de signaler les cas de maltraitance ;
- Informer les prestataires de services de santé et des services sociaux, les bénévoles, les aînés et leurs proches de la politique et de son contenu ;
- Assurer la compréhension et le respect de la *Loi visant à renforcer la lutte contre la maltraitance* ;
- Comprendre les modalités de signalement de situation de maltraitance et les signaler au commissaire local aux plaintes et à la qualité des services (CLPQS) du CIUSSS du Nord-de-l'Île-de-Montréal dans les plus brefs délais ;
- Comprendre les modalités de plainte ;
- Déterminer les modalités d'enquête interne en cas de situation de maltraitance.

4. Personne responsable de la mise en œuvre de la politique (PRMOP)

La directrice générale de la Résidence Berthiaume-Du Tremblay est la personne responsable de s'assurer de la mise en œuvre de la présente politique (PRMOP). Elle s'engage également, dans le respect de la loi, à promouvoir une culture de bienveillance notamment dans le cadre de l'application de pratique ou 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. (Article 3, paragraphe 1.1 de la Loi visant la lutte contre la maltraitance).

Chantal Bernatchez,
 514-381-1841 poste 222
chantal.bernatchez.rbd@ssss.gouv.qc.ca

5. Définitions

Dans la présente politique, à moins que le contexte n'indique un sens différent, les expressions ou termes suivants signifient :

Plainte : Toute insatisfaction exprimée verbalement ou par écrit par le locataire auprès du commissaire local aux plaintes concernant les services qu'il a reçus, aurait dû recevoir, reçoit ou requiert aux Résidences Le 1615 et Le 1625.

Locataire : Signifie toute personne qui a reçu, aurait dû recevoir, reçoit ou requiert des services aux Résidences Le 1615 et Le 1625. Ce terme comprend, le cas échéant, les proches du locataire, tout représentant du locataire au sens de l'article 12 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux, ainsi que tout héritier ou représentant légal d'un locataire décédé et toute personne démontrant un intérêt pour le locataire.

Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services (CLPQS) : Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services du CIUSSS du Nord-de-l'île-de-Montréal nommé en vertu de l'article 30 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux, chapitre S-4.2. (L-6.3, art.2, al. 1)

Les coordonnées de celui-ci sont les suivantes :

CIUSSS Nord-de-l'île-de-Montréal
2180, rue Fleury Est, 5^e étage
Montréal (Québec) H2B 1K3
Tél. : 514 384-2000, p. 3316 Télécopieur : 514 383-5064
Courriel : commissaire.plaintes.cnmtl@gouv.qc.ca

Maltraitance : « Geste singulier ou répétitif ou 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 » (Loi 115, art. 2, al. 3).

Prestataire de services de santé et de services sociaux ou personne œuvrant pour l'établissement : 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.

Personne en situation de vulnérabilité : 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 » (L-6.3, art. 2, al. 4). ci-après appelée « personne vulnérable ».

Résidence privée certifiée pour aînés (RPA) : Une résidence privée pour aînés au sens de l'article 346.0.1 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux, en l'occurrence dans la présente politique les Résidences Le 1615 et Le 1625 (L-6.3 art.2, al. 7).

6. Culture de bientraitance

La bientraitance est une approche valorisant le respect de toute personne, ses besoins, ses demandes et ses choix, y compris ses refus. Elle s'exprime par des attentions et des attitudes, un savoir-être et un savoir-faire 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 (Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2022-2027, page 26).

Cette définition correspond parfaitement aux valeurs que prône l'établissement et est déjà bien ancrée dans nos actions quotidiennes, en partenariat avec l'ensemble du personnel, les aînés et leurs proches. Une charte de bientraitance est élaborée et appliquée à la RPA pour la soutenir dans ses actions. Le personnel, la clientèle et les proches s'engagent moralement à la respecter (Annexe 2).

7. Formulation de la plainte ou du signalement d'une situation de maltraitance

Un locataire peut formuler une plainte et signaler une situation de maltraitance, soit par écrit, soit verbalement et doit l'acheminer au commissaire local aux plaintes et à la qualité des services du CIUSSS Nord-de-l'île-de-Montréal. Lorsqu'un locataire exprime son intention de formuler une plainte, il doit être référé au commissaire local par tout intervenant qui doit fournir à ce locataire tout renseignement lui permettant d'avoir accès rapidement au commissaire local aux plaintes et à la qualité des services.

Le locataire peut compléter un formulaire de plainte sur le site internet du CIUSSS du Nord-de-l'Île-de-Montréal émis par le gouvernement du Québec et également disponible en format papier au rez-de-chaussée de chaque bâtiment.

<https://www.ciuSSSnordmtl.ca/a-propos/plaintes-et-satisfaction/plaintes-et-remerciements/#c25561>

8. Aide pour formuler une plainte

Les locataires peuvent recevoir de l'aide pour formuler une plainte soit par :

- Le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services du CIUSSS Nord-de-l'Île-de-Montréal ;
- Le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP) de la région peut aussi les aider. Le CAAP est un organisme communautaire régional mandaté par le ministre de la Santé et de Services sociaux. Ces services sont gratuits et confidentiels et on peut y accéder au numéro suivant : 514 861-5998 ;
- La ligne Aide Maltraitante Adulte Aînés (LAMAA) au 1 888 489-2287 ;
- Toute personne au choix du locataire peut l'accompagner ou l'assister à toutes les étapes de ses démarches.

9. La possibilité de recours

Les locataires qui sont insatisfaits des réponses ou conclusions du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services peuvent s'adresser au Bureau du protecteur du citoyen :

Ligne sans frais : 1 800 463-5070
Courriel : protecteur@protecteurducitoyen.qc.ca
Site Internet : www.protecteurducitoyen.qc.ca

10. Signalement de situation de maltraitance

Tout exploitant d'une résidence privée pour aînés doit appliquer la politique de lutte contre la maltraitance du centre intégré de santé et de services sociaux ou de l'instance locale, selon le cas, du territoire où se situe la résidence. (L-6.3, art.9)

Obligation de signaler une situation de maltraitance

Dans l'exercice de ses fonctions ou de leur profession, tout prestataire de services de santé et de services sociaux ou tout professionnel au sens du Code des professions (chapitre C-26) ayant un motif raisonnable de croire qu'une personne est victime de maltraitance **doit signaler sans délai** le cas pour les personnes suivantes :

- Un résident en situation de vulnérabilité en RPA ;

Pour les Résidences Le 1615 et Le 1625, le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services est celui cité dans la présente politique à la page 4.

La CLPQS traite la plainte ou le signalement dans le respect de la LSSSS, du règlement sur l'application de la procédure d'examen des plaintes du CIUSSS NI et de la politique de lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute personne majeure en situation de vulnérabilité-du CIUSSS Nord-de-l'Île-de-Montréal :

La politique du CIUSS du Nord-de-l'Île-de-Montréal est retrouvée au lien suivant :

https://cdn.ciuSSNordmtl.ca/Fichiers/08Soins_Services/Adultes_personnes_agees/Maltraitance_envers_aines/PO-16-008-Politique_maltraitance_Final_2021-03-31_1.pdf?1620652790

Pour les gestionnaires de la RPA, vous référer à la politique POL-PRO-DG-117 « Politique de lutte contre la maltraitance envers les usagers » de la Résidence Berthiaume-Du Tremblay pour connaître les modalités d'enquête et de traitement d'un signalement de la maltraitance. Cette politique est complémentaire à la présente politique et prévoit également les adaptations nécessaires, le cas échéant à l'application dans une résidence privée pour aînés. (L-6.3, art.4)

11. Suivi des plaintes et des signalements **par la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services (CLQPS)**

Tout signalement reçu par le CPLQS par rapport aux situations de maltraitance sera reçu, évalué et géré de façon diligente et confidentielle.

La priorisation des cas sera faite selon la gravité de la situation et laissée au jugement du CLPQS.

Lorsque le signalement est fait par l'utilisateur lui-même ou son représentant légal, la situation est examinée conformément au règlement sur l'application de la procédure d'examen des plaintes du CIUSSS NIM.

Lorsque le signalement doit être traité par une autre instance, le CLPQS s'assure de diriger les personnes formulant ce signalement vers celle-ci. (LSSSS, art. 19.0.1).

L'intervention du CLPQS sera réalisée à l'intérieur des mêmes délais que ceux prévus à la loi relativement au traitement des plaintes, soit 45 jours. Les gestionnaires qui sont en mesure d'intervenir sur la situation afin de protéger l'utilisateur seront interpellés promptement par le CLPQS.

Si le signalement au CLPQS révèle aussi une infraction de nature criminelle, la communication de la situation au corps de police concerné sera envisagée en concertation avec la personne et en conformité avec la loi. Selon la situation, cette communication avec la police sera faite par le CLPQS ou le gestionnaire impliqué.

Si le signalement concerne les actions ou manque d'action d'un médecin, un dentiste, un pharmacien ou un résident, le signalement sera orienté vers le directeur des services professionnels par le CLPQS.

Si des éléments du signalement soulèvent des questions d'ordre disciplinaire, le CLPQS s'assurera que soit saisit la direction concernée ou le service des ressources humaines pour une étude approfondie.

Le CLPQS prendra toutes les mesures nécessaires afin d'assurer que soit préservée la confidentialité des renseignements permettant d'identifier une personne qui fait un signalement, sauf avec le consentement de cette personne. Le CLPQS pourra toutefois communiquer l'identité de cette personne au corps de police concerné.

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

Lorsque la situation le requiert, le CLPQS recommande des mesures correctives au CA, à la plus haute autorité de l'établissement concerné et à la direction concernée.

Les gestionnaires de la RPA doivent collaborer avec la CLPQS.

En cas d'insatisfaction par rapport à la réponse ou aux conclusions du CLPQS, l'utilisateur ou son représentant peut s'adresser à :

Protecteur du citoyen

Bureau de Montréal : 514 873-2032

Sans frais : 1 800 463-5070

protecteur@protecteurducitoyen.qc.ca

www.protecteurducitoyen.qc.ca

Le Protecteur du citoyen examinera la plainte et y donnera suite dans un délai de 60 jours ouvrables après l'avoir reçue.

Des mesures de soutien sont offertes selon la situation, vous référer au point 7 de la présente politique.

12. Confidentialité

Tel que mentionné au point 10, le commissaire aux plaintes et à la qualité des services prendra toutes les mesures nécessaires afin d'assurer que soit préservée la confidentialité des renseignements permettant d'identifier une personne qui fait un signalement, sauf avec le consentement de cette personne. Le CLPQS pourra toutefois communiquer l'identité de cette personne au corps de police concerné.

De plus, un commissaire local aux plaintes et à la qualité des services ou un intervenant désigné visé à l'article 17 doit 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 (Réf. : Article 22.1 de la Loi visant à lutter contre la maltraitance).

Ces mesures sont retrouvées dans la politique de lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute personne majeure en situation de maltraitance du CIUSSS du Nord- de- l'Île- de-Montréal au lien suivant :

https://cdn.ciuSSSnordmtl.ca/Fichiers/08Soins_Services/Adultes_personnes_agees/Maltraitance_envers_aines/PO-16-008-Politique_maltraitance_Final_2021-03-31_1_.pdf?1620652790

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

La personne responsable de la mise en œuvre de la politique (PRMOP) est responsable d'établir et d'appliquer des stratégies pour assurer la confidentialité de la personne qui effectue un signalement.

L'établissement doit également prendre toutes les mesures nécessaires afin d'assurer de préserver la confidentialité des renseignements permettant d'identifier une personne qui fait un signalement à un intervenant désigné du processus d'intervention concerté (PIC).

13. Centre d'aide, d'évaluation et de référence en maltraitance et Ligne Aide Maltraitance Adultes Aînés (LAMAA)

Au Québec, une ligne téléphonique est disponible afin de soutenir toute personne concernée par le phénomène de la maltraitance. Cette ligne est accessible 7 jours par semaine de 8h00 à 20h00.

Ligne Aide Maltraitance Adultes Aînés (LAMAA)

514-489-2287

1-888-489-2287

<https://www.aideabusaines.ca>

Les services suivants sont offerts par des travailleurs sociaux spécialisés en maltraitance a qui ont pour fonctions de :

- Recevoir les appels pour obtenir des informations ou du soutien ;
- Offrir une écoute active ;
- Évaluer la situation décrite et son niveau de risque ;
- Fournir de l'information sur les ressources disponibles et les recours possibles ;
- Référer la personne vers les intervenants les plus aptes à lui venir en aide, dont le Commissaire aux plaintes et à la qualité des services ou un intervenant désigné ;
- Effectuer avec le consentement de la personne un suivi afin de l'accompagner dans son cheminement ou dans ses démarches.

14. Plan de formation

En lien avec les efforts de la RPA pour la promotion de la bienveillance et la lutte contre la maltraitance envers les aînés et toutes personnes vulnérables, un souci particulier est porté à la formation des membres du personnel. Ainsi, et conformément aux attentes ministérielles que soient formés 85% des acteurs en première ligne auprès des aînés, les formations du tableau suivant sont dispensées à l'ensemble des employés, bénévoles et personnel sous contrat et sont incluses dans le processus d'accueil des nouveaux employés.

Plan de formations de la Plateforme ENA partenaires pour la Résidence

Nom de la Formation	S'adresse à :	Durée
Introduction à la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées ou toute personne en situation de maltraitance	Tout le personnel, bénévoles et personnel sous contrat	1h30
Identification et signalement d'une situation de maltraitance envers une personne âgée ou toute personne en situation de maltraitance	Tout le personnel, bénévoles et personnel sous contrat	40 minutes
Prévention et gestion de la maltraitance envers les résidents en CHSLD	Gestionnaires	1h00
Supervision et soutien clinique dans la gestion des situations de maltraitance	Gestionnaires	55 minutes

15. Mesures pour prévenir la maltraitance des aînés ou toute personne en situation de vulnérabilité

- L'établissement promeut une culture de bienveillance à travers sa culture de sécurité, ses valeurs, ses soins et services de qualité, ses relations avec toutes les parties prenantes, dont le locataire et ses proches. Il actualise, en amélioration continue, des activités de promotion et de sensibilisation, d'information et de formation en collaboration avec la Résidence Berthiaume-Du Tremblay et le CIUSSS du Nord-de-l'Île-de-Montréal.

16. Affichage et diffusion de la politique

L'exploitant est responsable de faire connaître cette politique aux usagers, aux membres significatifs de la famille de ces usagers et aux personnes œuvrant aux Résidences Le 1615 et Le 1625 (RPA). (L-6.3, art.9).

À cet effet, des cartables avec la politique et les outils de sensibilisation sont déposés dans des cartables dans chacun des salons d'étages de la RPA à l'intention des locataires et des proches.

Des affiches numériques de sensibilisation sont également disponibles sur les téléviseurs de communication.

La politique et les modalités de plainte et de signalement de situation de maltraitance sont également retrouvées sur le site Internet de la RPA. Elles sont aussi accessibles à l'ensemble du personnel sur les postes informatiques.

17. Mesures de représailles et immunité de poursuite

Il est interdit d'exercer des mesures de représailles contre une personne qui, de bonne foi et dans le cadre de cette politique, fait un signalement d'une situation de maltraitance ou collabore à l'examen d'un signalement d'une situation de maltraitance ou d'une plainte. Il est également interdit de menacer une personne de mesures de représailles pour qu'elle s'abstienne de faire un signalement d'une situation de maltraitance ou de collaborer à l'examen d'un signalement d'une situation de maltraitance ou d'une plainte.

Sont présumées être des mesures de représailles la rétrogradation, la suspension, le congédiement ou le déplacement d'une personne œuvrant pour l'établissement ainsi que toute sanction disciplinaire ou autre mesure portant atteinte à son emploi ou à ses conditions de travail.

Sont également présumés être des mesures de représailles le déplacement d'un usager ou d'un résident, la rupture de son bail de même que l'interdiction ou la restriction de visites à l'usager ou au résident (L-6.3, art. 22.2).

Une personne ne peut être poursuivie en justice pour avoir, de bonne foi, fait un signalement ou collaboré à l'examen d'un signalement, quelles que soient les conclusions rendues (L-6.3, art. 22.3).

18. Sanctions

18.1 Sanctions administratives et disciplinaires

L'établissement peut appliquer des mesures administratives et disciplinaires devant un constat de maltraitance. Des exemples de mesures par catégorie de personnes sont retrouvés en annexe 1.

18.2 Sanctions pénales

La Loi, telle que sanctionnée le 6 avril 2022, prévoit des amendes pour les personnes reconnues coupables de l'une des situations suivantes :

- Quiconque omet de déclarer une situation potentielle ou avérée de maltraitance. Une personne reconnue d'une telle infraction s'expose à une amende de 2 500\$ à 25 000\$, et cette amende pourrait être doublée en cas de récidive (L-6.3, art. 21) ;

- Quiconque commet un acte de maltraitance envers un usager majeur qui est hébergé dans un établissement de la santé ou qui reçoit des services d'un établissement de santé et de services sociaux. Une personne reconnue coupable d'une telle infraction s'expose à une amende de 5 000\$ à 125 000\$, et cette amende pourrait être doublée en cas de récidive (L-6.3, art. 21.1) ;
- Quiconque menace ou intimide une personne ou tente d'exercer des représailles contre elle au motif qu'elle se conforme à la présente Loi. Une personne reconnue coupable d'une telle infraction s'expose à une amende de 2000\$ à 20 000\$, et cette amende pourrait être doublée en cas de récidive (L-6.3, art. 22.2).
- Si une personne souhaite que des sanctions soient appliquées, une demande d'application de sanctions pénales doit être adressée à la Direction des inspections et des enquêtes (DIE) du MSSS. Voir point 17.2.1 pour les modalités.

18.2.1 Demande de sanctions pénales

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

- Vous estimez être une personne maltraitée ;
- Vous estimez qu'une personne majeure qui reçoit des services de santé ou des soins est maltraitée ;
- Vous croyez 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 ;
- Vous vivez des menaces ou de l'intimidation par rapport à une situation de maltraitance que vous avez dénoncée, que vous souhaitez dénoncer ou dont vous avez été témoin.

Notez qu'une demande n'entraînera pas systématiquement des sanctions pénales si la preuve est insuffisante ou si les éléments ne peuvent être documentés hors de tout doute raisonnable.

Pour déposer une demande, le demandeur doit être témoin direct des faits, être un proche ou un représentant de la personne maltraitée.

La situation présumée de maltraitance ou de représailles doit être à l'égard :

- D'un usager majeur hébergé dans un centre d'hébergement et de soins de longue durée ;
- D'un usager majeur pris en charge par une ressource intermédiaire (RI) ;
- D'un usager majeur pris en charge par une ressource de type familial (RTF) ;
- D'un résident d'une résidence privée pour aînés (RPA) ;

- D'une personne majeure qui reçoit des services de santé ou des services sociaux à domicile pour le compte d'un établissement.

Le lieu visé par la plainte doit être bien identifié et se trouver au Québec.

Enfin, la demande doit concerner un acte de maltraitance ou 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 et à la qualité des services compétents 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 téléchargeable sur le site ci-bas indiqué par courriel ou par la poste.

<https://www.quebec.ca/gouvernement/ministere/sante-services-sociaux/coordonnees/coordonnees-supplementaires-du-ministere-de-la-sante-et-des-services-sociaux#c196959>

Joindre les responsables par téléphone ou envoyer une demande par la poste

 Du lundi au vendredi

 De 8 h 30 à 16 h 30

 Une personne peut vous aider à formuler votre demande : 1 877 416-8222

 maltraitance.die@msss.gouv.qc.ca

 **Directions de l'inspection et des enquêtes**
Ministère de la Santé et des Services sociaux
3000, avenue Saint-Jean-Baptiste, 2^e étage, local 200
Québec (Québec) G2E 6J5

19. Reddition de compte

Le CLPQS n'a aucune obligation d'effectuer une reddition de compte à l'établissement.

La chef de programmes à la clientèle responsable de la RPA, conserve et compile le suivi des plaintes et des interventions réalisées par le CLPQS du CIUSSS du Nord-de-l'Île-de-Montréal.

Un rapport est adressé à la directrice générale de la Résidence tout en prévoyant une section traitant spécifiquement des plaintes et des signalements qu'elle a reçus concernant des cas de maltraitance, sans compromettre la confidentialité des dossiers de signalement, dont l'identité des personnes concernées par une plainte ou un signalement (L-6.3, art. 14).

Le bilan annuel des activités comprend :

1. Le nombre de plaintes et de signalements concernant des cas de maltraitance qui sont en cours d'examen ou de traitement au début et à la fin de l'exercice financier ainsi que le nombre de plaintes et de signalements reçus pour de tels cas au cours de l'exercice financier, par type de maltraitance ;
2. Le nombre d'interventions effectuées concernant des cas de maltraitance qui sont en cours de réalisation au début et à la fin de l'exercice financier, ainsi que le nombre d'interventions effectuées pour de tels cas au cours de l'exercice financier, par type de maltraitance ;
3. Le nombre de plaintes et de signalements concernant des cas de maltraitance reçus, examinés ou traités, rejetés sur examen sommaire, refusés ou abandonnés, par type de maltraitance ;
4. La nature des principales recommandations qu'elle a formulées concernant des cas de maltraitance au conseil d'administration de l'établissement de même qu'à la direction ou au responsable des services en cause, ainsi qu'à la plus haute autorité, soit la direction générale, par type de maltraitance.

La directrice générale achemine le rapport au conseil d'administration de la Fondation Berthiaume-Du Tremblay annuellement.

20. Cessation des activités par l'exploitant d'une résidence privée pour aîné

Le projet de loi visant à renforcer la lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité, sanctionné le 6 avril 2022, est venu élargir la portée de la loi et encadre de façon plus précise la cessation des activités par l'exploitant d'une résidence privée pour aîné.

Ainsi, l'article 346.0.17.1 de la LSSS (L-6.3) mentionne que l'exploitant d'une résidence privée pour aînés doit soumettre un plan de cessation des activités au CIUSSS de son territoire minimalement 6 mois précédents la cessation prévue. Le plan doit notamment contenir les informations suivantes :

1. La date prévue de la cessation des activités ;
2. Les coordonnées des personnes concernées par la cessation des activités et, le cas échéant, de leurs répondants ;
3. Les mesures qui seront prises par l'exploitant afin :
 - a. D'aider à la relocalisation des personnes concernées qui le requièrent ;
 - b. D'informer adéquatement les personnes concernées et, le cas échéant, leurs répondants, en ce qui a trait à l'aide disponible aux fins de la relocalisation de ces personnes ainsi qu'à l'évolution de la situation jusqu'à la cessation des activités ;
4. Tout autre élément déterminé par le gouvernement.

Le CIUSS a la responsabilité d'accuser réception à l'exploitant ainsi qu'au ministre de la Santé et des services sociaux et le ministre responsable des aînés par écrit dudit plan. De plus, si le plan est jugé non satisfaisant à l'égard de la Loi, le CIUSSS doit en aviser l'exploitant par écrit dans les 30 jours suivants la réception du plan afin qu'une révision puisse être effectuée dans les plus brefs délais.

Le CIUSSS doit approuver le plan de cessation des activités dans un délai de 3 mois suivant sa réception et en transmettre une copie au ministre de la santé et des services sociaux ainsi qu'au ministre responsable des aînés. Avant d'approuver un plan avec modification, l'exploitant se voit accorder 10 jours pour présenter ses observations. L'exploitant doit se conformer au plan approuvé par le CIUSSS.

21. Références

Loi sur les services de santé et les services sociaux (chapitre S-4.2).

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

Loi visant à renforcer la lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute personne majeure en situation de vulnérabilité, 6 avril 2022 (Chapitre L-6.3).

Politique de lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité du CIUSSS du Nord-de-l'Île-de-Montréal.

Cadre de référence sur la bientraitance- Favoriser la bientraitance envers toute personne âgée, dans tous les milieux et tous les contextes, MSSS 2023.

Développer et réviser sans soucis, outil de soutien au développement et à la révision des politiques de lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute personne majeure en situation de vulnérabilité, 21 mars 2023.

Tous concernés : Outils de soutien, outil de soutien au développement et à la révision des politiques de lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute personne majeure en situation de vulnérabilité, 2e édition, mars 2023.

Signé le 11 juin 2025 par _____
Date


Karine Veillette
Directrice des services à la clientèle

Adoptée par le conseil d'administration de la FBDT le 20 septembre 2023. (CAF.23.33)

EXEMPLES DE SANCTIONS POUVANT ÊTRE APPLIQUÉES PAR L'ÉTABLISSEMENT DEVANT UN CONSTAT DE MALTRAITANCE	
Employés, bénévoles, personnel sous contrat	Mesures disciplinaires : avertissement, lettre au dossier, suspension ou congédiement.
Membres du Conseil des médecins, dentistes et pharmaciens (CMDP)	Mesures disciplinaires : réprimande, changement de statut, privation de privilèges, suspension du statut ou des privilèges pour une période déterminée ou révocation du statut ou des privilèges.
Cadres intermédiaires, supérieurs et hors cadres	Mesures disciplinaires : congédiement, non-réengagement, résiliation d'engagement, suspension sans solde ou rétrogradation.
RPA	Révocation de l'attestation temporaire de conformité, refus de délivrer, révocation ou refus de renouveler le certificat de conformité.
EXEMPLES D'AUTRES SANCTIONS POSSIBLES À L'ÉGARD DES PERSONNES ET DES ÉTABLISSEMENTS QUI SONT À L'ORIGINE OU QUI TOLÈRENT UNE SITUATION DE MALTRAITANCE	
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 : nomination d'observateurs, enquêter, exiger la soumission d'un plan d'action, assumer l'administration provisoire (établissements publics et privés conventionnés), suspendre ou révoquer le permis.
Toutes personnes	À la suite d'une enquête de la CDPDJ, poursuite devant le tribunal des droits de la personne qui peut rendre toutes les décisions et ordonnances de procédure et de pratique nécessaires à l'exercice de ses fonctions notamment en lien avec le droit de toute personne âgée ou toute personne handicapée d'être protégée contre toute forme d'exploitation. Poursuite pénales ou criminelles. 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 ¹⁷

¹⁷ Article 210, Code criminel, L.R.C. (1985), ch. C-46.

CHARTRE DE BIENTRAITANCE : UN ENGAGEMENT COLLECTIF

La bientraitance est un principe fondamental visant à assurer le respect, la dignité et le bien-être des personnes en situation de vulnérabilité ou de handicap, quels que soient leur âge, leur statut ou leur condition. Elle s'applique à l'ensemble des relations humaines en favorisant des interactions fondées sur la bienveillance, l'écoute et la compréhension. Être bientraitant, c'est adopter une attitude, une communication et un comportement empreints d'attention envers autrui, en répondant à ses besoins et en respectant ses choix.

Principes fondamentaux de bientraitance

- 1 **RESPECT DE LA DIGNITÉ** : Protéger et honorer chaque personne comme un individu libre et unique, digne de respect.
- 2 **ÉCOUTE ACTIVE** : Favoriser une communication authentique et sans jugement pour comprendre les besoins et les attentes.
- 3 **AUTONOMIE** : Encourager l'indépendance en permettant à chacun de prendre des décisions éclairées concernant sa propre vie.
- 4 **PROTECTION** : Veiller à garantir la sécurité physique et émotionnelle de la personne en évitant toute forme de maltraitance ou de négligence.
- 5 **INCLUSIVITÉ** : Accueillir et valoriser la diversité en œuvrant pour une participation équitable de tous au sein de la société.

Cette charte est un engagement organisationnel visant à instaurer une culture de bientraitance dans toutes les interactions impliquant l'ensemble des acteurs (membres du personnel, proches aidants, visiteurs et usagers, médecins et contractuels) afin de contribuer activement à un environnement où chaque personne se sent en sécurité, valorisée et respectée.

Articles de la Charte de bientraitance

ARTICLE 1 : RESPECT DE LA DIGNITÉ

Tout usager est en droit de bénéficier de relations empreintes de bienveillance et de considération dans le respect de son intimité et de sa pudeur.

ARTICLE 2 : ÉCOUTE ET COMMUNICATION

Chaque personne doit être libre de s'exprimer et d'être entendu, dans un esprit de courtoisie et de professionnalisme.

ARTICLE 3 : PARTICIPATION ET AUTONOMIE

L'usager est encouragé à participer activement aux décisions les concernant. Son autonomie est valorisée et son droit de refus est pleinement respecté.

ARTICLE 4 : ACCÈS À L'INFORMATION ET CONFIDENTIALITÉ

L'usager ainsi que les personnes qu'il désigne doivent disposer d'une information claire et exhaustive afin de prendre des décisions éclairées. La confidentialité des données personnelles est garantie dans toutes circonstances.

ARTICLE 5 : PROTECTION ET SÉCURITÉ

L'organisation s'engage à protéger chaque usager contre toute forme de maltraitance, de négligence ou d'atteinte à son intégrité. Tout acte contraire sera signalé aux autorités compétentes.

ARTICLE 6 : RESPECT DE LA DIVERSITÉ

Chaque personne sera traitée avec respect et équité, sans distinction de sa culture, son origine, ses croyances, son genre ou ses capacités.

ARTICLE 7 : FORMATION ET SENSIBILISATION

Les équipes professionnelles bénéficient de formations régulières pour garantir une pratique conforme aux principes de bientraitance et promouvoir un cadre de vie inclusif.

ARTICLE 8 : ÉVALUATION ET AMÉLIORATION CONTINUE

Des mécanismes d'évaluation réguliers sont mis en place afin de mesurer les progrès en matière de bientraitance et assurer une amélioration continue des pratiques.



JUIN 2025