Centre intégré de santé et de services sociaux
de la Montérégie-Ouest

Lutte contre la maltraitance

Feuillet d'information à l'attention des bénévoles

Saviez-vous qu'il existe une loi concernant la lutte contre la maltraitance?

En effet, la *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité* (L-6.3) a été sanctionnée en 2022 et établit différentes modalités visant à lutter contre la maltraitance vécue par les personnes aînées et majeures en situation de vulnérabilité.

Maltraitance : « Il y a maltraitance quand une attitude, une parole, un geste ou un défaut d'action appropriée, singulier ou répétitif, se produit dans une relation avec une personne, une collectivité ou une organisation où il devrait y avoir de la confiance, et que cela cause, intentionnellement ou non, du tort ou de la détresse chez une personne adulte ». *(L-6.3. art.2).*

Personne majeure 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 ». *(L-6.3, art.2).*

À quoi porter attention?

Maltraitance psychologique	• **Exemples :** Chantage affectif, contrôle, manipulation, insulte, humiliation, menace verbale, dénigrement, surveillance exagérée des activités, etc. • **Indices :** Peur, anxiété, dépression, faible estime de soi, honte, méfiance, hésitation à parler, idées suicidaires, etc.
Maltraitance physique	• **Exemples :** Bousculade, coup, brûlure, administration inadéquate de la médication, empêcher ou retenir une personne contre son gré, etc. • **Indices:** Ecchymose, blessure, détérioration de l'état de santé, perte de poids, épuisement, hygiène négligée, insalubrité de l'environnement, etc.
Maltraitance sexuelle	• **Exemples :** Attitude, propos, et/ou blague à caractère sexuel, agression à caractère sexuel, privation d'intimité, etc. • **Indices:** Méfiance, dépression, comportement ou discours subitement très sexualisé, etc.

Maltraitance matérielle et financière	• **Exemples :** Pression à modifier un testament, transaction bancaire sans consentement, demander ou accepter trop d'argent pour des services rendus, ne pas lui fournir les biens nécessaires, etc. • **Indices :** Manque de fonds pour se procurer des aliments, des médicaments ou d'autres biens essentiels, dette, faillite, incapacité à payer les factures, etc.
Maltraitance organisationnelle	• **Exemples :** Exclure les personnes des décisions les concernant, ne pas tenir compte de leurs choix, resteindre l'accès à des soins ou des services, etc. • **Indices :** Attente injustifiée pour recevoir des soins ou des services, détérioration de l'état de santé, etc.
Âgisme	• **Exemples :** Discrimination en raison de l'âge, imposer des restrictions, dénigrer ou se moquer de la personne, infantiliser, etc. • **Indices :** Non-reconnaissance des droits, des compétences ou des connaissances, utilisation d'expressions réductrices ou infantilisantes, etc.
Violation des droits	• **Exemples :** déni du droit de choisir, de prendre des décisions ou des risques, imposition d'un traitement médical, etc. • Il y a des enjeux de violation des droits dans tous les types de maltraitance. Toute personne conserve ses droits, quel que soit son âge, etc.

Saviez-vous que les prestataires de soins et de services, y compris les bénévoles, ont l'obligation de signaler certaines situations au Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services (CLPQS)?

En effet, « Toute personne œuvrant pour l'établissement ainsi que tout prestataire de services de santé et de services sociaux qui constate ou qui a un motif raisonnable de croire à une situation de maltraitance a une responsabilité éthique, professionnelle et légale de signaler directement et sans délai cette situation au commissaire aux plaintes et à la qualité des services. » (POL-10121, p.5) pour les situations suivantes :

1. Tout usager majeur qui est hébergé dans un centre d'hébergement et de soins de longue durée ;
2. Tout usager majeur en ressource intermédiaire ou en ressource de type familial ;
3. Toute personne majeure en tutelle ou pour laquelle un mandat de protection a été homologué ;
4. Toute personne majeure dont l'inaptitude à prendre soin d'elle-même ou à administrer ses biens a été constatée par une évaluation médicale, mais qui ne bénéficie pas d'une mesure de protection ;
5. Toute autre personne en situation de vulnérabilité qui réside dans une résidence privée pour aînés.

*En avril 2025, le CISSS de la Montérégie-Ouest (CISSSMO) a obtenu un avis juridique stipulant qu'un usager en attente d'hébergement pour un centre d'hébergement et de soins de longue durée, une ressource intermédiaire ou une ressource de type familial est considéré comme répondant aux critères de signalement obligatoire. L'esprit de la loi étant de protéger les usagers; il est donc primordial de considérer l'usager selon sa situation clinique et non uniquement selon sa situation administrative (manque de place, etc.).

Motif raisonnable de croire : Réfère à la probabilité de l'existence d'une situation de maltraitance (plus qu'un simple doute, sans avoir une preuve hors de tout doute). Le motif raisonnable est une croyance honnête et sérieuse basée sur des faits/circonstances observables.

Quel est le rôle du bénévole face à la maltraitance?

- Prévenir et repérer les situations de maltraitance ;
- Promouvoir les bonnes pratiques en matière de lutte contre la maltraitance ;
- Se référer à la trajectoire des bénévoles en matière de lutte contre la maltraitance dès l'apparition d'un motif raisonnable de croire qu'il y a une situation de maltraitance (https://intranet.cisssmo.rtss.qc.ca/fr/publications-et-documents/la-les-aines-et-les-personnes-majeures-en-situation-de-vulnerabilite-la-dsmreu-service-du-benevolat) ;
- Signaler au Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services toute situation faisant l'objet d'un signalement obligatoire, lorsqu'il existe un motif raisonnable de croire, pour les usagers connus ;
- Orienter les usagers non connus vers la Ligne Aide Maltraitance Adultes Aînés pour obtenir du soutien ;
- Informer son gestionnaire d'installation si le bénévole choisit de ne pas rester anonyme ; dans le cas contraire, il n'a pas à aviser l'établissement.

Partenaires de lutte contre la maltraitance :

Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services du CISSSMO

insatisfactions-plaintes.cisssmo16@ssss.gouv.qc.ca

Sans frais: 1-800-700-0621, poste 2462

Pour effectuer les signalements obligatoires ou volontaires.

Ligne Aide Maltraitance Adultes Aînés

lignemaltraitance.ca/fr

Sans frais: 1-888-489-2287

Pour toutes questions en lien avec la lutte contre la maltraitance, pour connaître les ressources/outils disponibles ou obtenir du soutien.

Agente de planification, de programmation et de recherche du CISSSMO

lutte.maltraitance.cisssmo16@ssss.gouv.qc.ca

Cellulaire: 438-354-6955

Pour les questions en lien avec l'application de la Loi 6.3 et de la politique maltraitance de l'établissement.