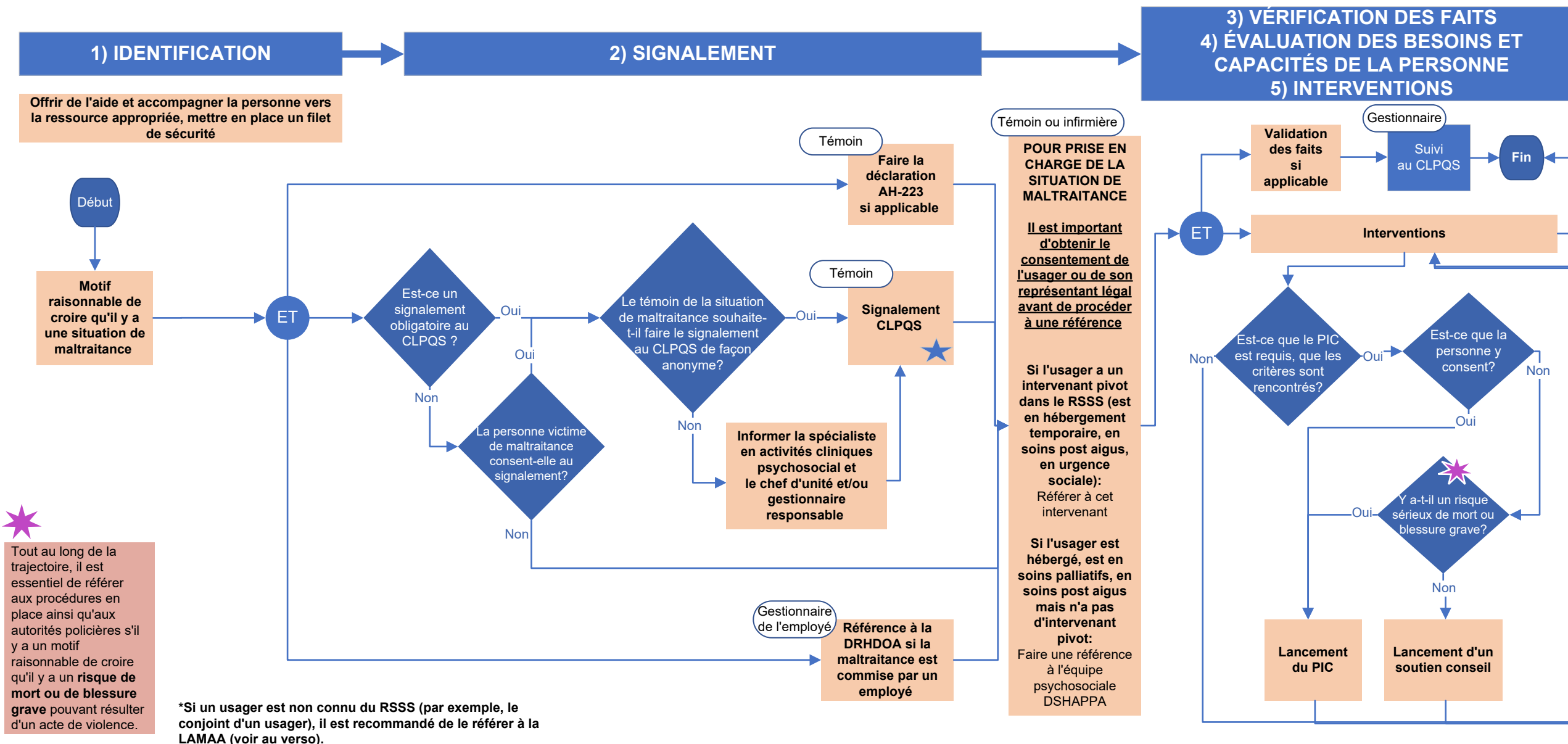


DIRECTION DES SERVICES D'HÉBERGEMENT POUR LES ÂÎNÉS ET LES PERSONNES EN PERTE D'AUTONOMIE

TRAJECTOIRE DE LUTTE CONTRE LA MALTRAITANCE ENVERS LES ÂÎNÉS ET LES PERSONNES MAJEURES EN SITUATION DE VULNÉRABILITÉ



*Voir informations complémentaires au verso

DIRECTION DES SERVICES D'HÉBERGEMENT POUR LES AÎNÉS ET LES PERSONNES EN PERTE D'AUTONOMIE

TRAJECTOIRE DE LUTTE CONTRE LA MALTRAITEMENT ENVERS LES AÎNÉS ET LES PERSONNES MAJEURES

EN SITUATION DE VULNÉRABILITÉ

Informations complémentaires



Qu'est-ce que la 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. » (Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité, 2022, art. 2)

7 types et quelques exemples :

Psychologique: menace, chantage, manipulation, humiliation, etc.

Physique: rudolement, privation de conditions favorables au confort, non-assistance, administration inadéquate de la médication, utilisation inappropriée de contention, etc.

Sexuelle: propos ou attitudes suggestifs, blagues à caractère sexuel, privation d'intimité, attouchements, etc.

Matérielle ou financière: transaction bancaire sans consentement, pression à modifier un testament, usurpation d'identité, etc.

Organisationnelle: offre de soins ou de services inadaptée, etc.

Âgisme: Infantilisation, indifférence, restriction ou imposition en raison de l'âge, etc.

Violation des droits: imposition d'un traitement médical, déni du droit de choisir, refus d'offrir des soins ou des services, etc.

***Témoin = Personne qui a un motif raisonnable de croire qu'il y a une situation de maltraitance.**

Que signifie avoir un "motif raisonnable de croire"

Une autre façon de déterminer s'il y a un motif raisonnable de croire....



(2026-05)

Formations ENA

1. Introduction à la lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité (2255);
2. Identification et signalement d'une situation de maltraitance envers un aîné ou toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité (2944);
3. Intervention psychosociale à la lutte contre la maltraitance envers les personnes aînées (10030);
4. Supervision et soutien clinique dans la gestion des situations de maltraitance (10659);
5. Prévention et gestion de la maltraitance envers les résidents et résidentes en CHSLD (13076).

Coordonnées de la Ligne Aide Maltraitance Adultes Aînés (LAMAA/LAAA)

Si la personne victime de maltraitance n'est pas connue du RSSS, elle devrait être référée au LAMAA. En cas de doute ou s'il est impossible de confirmer, la référence au LAMAA est appropriée afin d'assurer que la personne obtienne le soutien requis. Les intervenants peuvent aussi contacter la LAMAA afin d'obtenir du soutien.

514 489-2287
Sans frais : 1 888 489-2287

5 motifs de signalement obligatoire au commissaire local aux plaintes et à la qualité des services:

Qui s'applique à tous : «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 (CLPQS).». (politique POL-10121, p. 5)

La Loi 6.3 prévoit 5 critères de signalement obligatoires. Le critère qui concerne majoritairement la DSHAPPA est :

-Un usager hébergé dans un centre d'hébergement et de soins de longue durée.

Sont également considérés comme hébergés l'ensemble des usagers admis dans les lits d'hébergement temporaire ainsi que dans les lits d'urgence sociale.

Un avis juridique a été émis, en avril 2025, précisant qu'un usager en attente d'hébergement (CHSLD, RI et RTF) est considéré comme répondant aux critères de signalement obligatoire, en vertu de la L-6.3.

Modalités de signalement au commissaire local aux plaintes et à la qualité des services (CLPQS):

Le signalement peut être fait :

1. Par téléphone au :
450 699-2425, poste 2462
ou Sans frais au : 1 800 700-0621, poste 2462

2. Par courriel, avec le gestionnaire responsable en copie conforme, à l'adresse suivante :

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

*Lorsque vous êtes plusieurs personnes témoins d'une même situation de maltraitance, il est possible de faire un signalement groupé plutôt que de faire chacun un signalement individuel. Pour ce faire, vous devez utiliser l'une des deux modalités citées ci-haut. Dans le cas où vous ne souhaitez pas préserver votre anonymat, nous vous encourageons à vous adresser à votre gestionnaire afin d'obtenir du soutien dans cette démarche.

Critères de déclaration AH-223 (Incident-Accident):

1. Lorsque l'événement se produit durant une prestation de soins et de services;
2. Lorsque l'événement s'est réalisé et que l'usager est touché (qu'il en soit conscient ou non).

Un événement peut aussi être rapporté par les usagers et leurs proches et faire l'objet d'une déclaration AH-223, mais certains critères sont à respecter. En cas de doute, consulter le chef de la Gestion des risques attiré à votre secteur.

Coordonnées de la DRHDOA

[S'adresser à l'agent de gestion du personnel responsable de sa direction \(selon la catégorie d'emploi\)](#)

Toutes vos questions en lien avec la maltraitance et les différents outils disponibles seront sur notre page intranet:

[Lien page intranet maltraitance CISSSMO](#)