

## DÉCLARATION DE SITUATIONS DE MALTRAITANCE :

### LE SIGNALEMENT ET LA PLAINTE

**Le signalement** est le fait pour une personne (ex. : un témoin, une personne oeuvrant pour l'établissement, un bénévole ou un proche) de déclarer un cas de maltraitance subi par une autre personne.

**La plainte** est déposée par l'utilisateur maltraité lui-même ou par son représentant.



### POUR EN SAVOIR PLUS

[ciss-ssl.gouv.qc.ca/maltraitance](https://ciss-ssl.gouv.qc.ca/maltraitance)

## LA MALTRAITANCE PARLONS-EN ET AGISSONS

Que dois-je faire si je vis de la maltraitance ou que j'en suis témoin?

Il est très important d'en parler et de signaler ces situations en communiquant avec l'une ou l'autre de ces ressources :

- > L'intervenant de la personne si celle-ci reçoit des services du CISSS du Bas-Saint-Laurent
- > Le service d'accueil, d'analyse, d'orientation et de référence (AAOR) du CISSS du Bas-Saint-Laurent : **1 833 422-2267**
- > La ligne Aide Maltraitance Adultes Aînés (LAMAA) : **1 888 489-2287**
- > Une personne de confiance qui peut vous accompagner dans votre démarche
- > Les comités des usagers et de résidents : [ciss-ssl.gouv.qc.ca](https://ciss-ssl.gouv.qc.ca) dans le menu Notre CISSS > Conseil d'administration, comités et conseils.
- > En cas de situation urgente : **911**
- > Le Service aux plaintes et à la qualité des services du CISSS du Bas-Saint-Laurent pour le dépôt d'une plainte :
  - Par téléphone : **1 844 255-7568**
  - Par courriel : [plaintes.ciss-ssl@sss.gouv.qc.ca](mailto:plaintes.ciss-ssl@sss.gouv.qc.ca)



- > On me parle brusquement ou de façon inappropriée
- > On m'isole, on m'exclut
- > On ne respecte pas mes droits
- > On utilise mon argent ou mes biens contre mon gré ou mes intérêts
- > J'ai constaté des transactions inhabituelles dans le compte bancaire de mon proche
- > J'ai été témoin de gestes inappropriés envers une personne vulnérable

DOEPE-DE-003 - Février 2024

Centre intégré  
de santé  
et de services sociaux  
du Bas-Saint-Laurent

Québec 

 Prévenir  
Accompagner  
Prendre soin

Québec 

## NOUS DISONS NON À LA MALTRAITANCE

**La maltraitance** se définit comme suit : « 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 »<sup>1</sup>.

**Une personne en situation de vulnérabilité** se définit ainsi : « 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 »<sup>2</sup>.



## LES DIFFÉRENTS TYPES DE MALTRAITANCE

**Psychologique** : manipuler, humilier, insulter, menacer, ignorer socialement, exercer du chantage affectif, etc.

**Physique** : bousculer, frapper, alimenter de force, refuser de prêter assistance, administrer de manière inadéquate de la médication, etc.

**Sexuelle** : faire des blagues à connotation sexuelle, priver la personne d'intimité, avoir des attitudes ou tenir des propos suggestifs, etc.

**Matérielle ou financière** : réaliser des transactions bancaires sans consentement, ignorer la capacité à bien comprendre sa situation financière, mettre de la pression pour modifier un testament, etc.

**Organisationnelle** : toute situation à risque qui est créée ou tolérée par les organisations responsables d'offrir soins ou services aux personnes âgées, Par exemple, avoir du personnel mal formé, offrir des soins et services inadaptés aux besoins, ignorer les goûts et demandes, laisser l'état de santé se détériorer, etc.

**Âgisme** : infantiliser, mépriser, montrer de l'indifférence, tenir des propos âgistes, etc.

**Violation des droits** : imposer un traitement médical, omettre d'informer la personne sur ses droits, lui refuser le droit de choisir, etc.

Le Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) du Bas-Saint-Laurent souscrit au bien-être des personnes âgées et de toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité. En ce sens, le CISSS du Bas-Saint-Laurent doit prévenir et intervenir dans les situations de maltraitance.

Le CISSS du Bas-Saint-Laurent répond à la *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité*. Une politique et une procédure ont été mises en place et s'appliquent à l'ensemble des usagers et des résidents recevant des soins et des services dans une installation du CISSS du Bas-Saint-Laurent ou à domicile, incluant les résidences privées aînés (RPA), les ressources intermédiaires (RI) et les ressources de type familial (RTF).

<sup>1</sup>Loi visant à renforcer la lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité. (2022, c. 6, a.1 art. 2 (3°).

<sup>2</sup>Loi visant à renforcer la lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité. (2022, c. 6, a.1 art. 2 (4°).