



## FOIRE AUX QUESTIONS

### Trajectoires de signalement des situations de maltraitance envers une personne âgée et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité

#### CONTEXTE DE SIGNALEMENT

**Q1 :** *Je suis infirmière à l'urgence. Une dame vient d'être admise à l'urgence à la suite d'une chute où elle est demeurée au sol pendant plus de 24 heures. Elle demeure avec son mari. Madame est en parfaite santé outre cette chute, elle est autonome. Je suis préoccupée par la situation puisque son mari n'a pas appelé les secours jusqu'à la visite de sa voisine. C'est cette dernière qui a appelé les ambulanciers. Dois-je signaler la situation? Et à qui?*

**R1 :** Selon les informations, madame demeure à domicile et serait apte. La situation n'est donc pas visée par le signalement obligatoire au sens de la Loi. Toutefois, il serait important de vérifier si un intervenant peut approfondir la situation avec madame et explorer davantage le contexte.

---

**Q2 :** *Je ne sais pas si la personne est inapte ou non. Quoi faire?*

**R2 :** Il est possible de consulter le registre public des mesures de représentation sur le site du [Curateur public](#). En cas de doute, il est suggéré d'effectuer le signalement.

---

**Q3 :** *Est-ce que les personnes qui résident en résidence d'assistance continue (RAC) sont considérées dans les milieux visés par le signalement obligatoire?*

**R3 :** Non, l'article 21 de la Loi ne cible pas spécifiquement les RAC. Toutefois, il est important de vérifier si la situation de la personne peut répondre aux conditions en lien avec les points suivants :

- Toute personne majeure qui est en tutelle ou en curatelle ou à l'égard de laquelle un mandat de protection a été homologué;
  - 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.
- 

**Q4 :** *Qu'est-ce que veut dire « une personne vulnérable » au sens de la Loi 6.3?*

**R4 :** La notion de vulnérabilité réfère à une personne majeure dont la capacité de demander ou d'obtenir de l'aide est limitée temporairement ou de façon permanente, en raison d'une contrainte, d'une maladie, d'une blessure ou d'un handicap, lesquels peuvent être d'ordre physique, cognitif ou psychologique. Par exemple :

- Une personne peut avoir eu un AVC qui a affecté sa mobilité et sa capacité à se déplacer;
  - Une personne peut voir ses déplacements ou l'accès à des personnes-ressources à l'externe limité par un proche qui la confine et lui cause des blessures en exerçant de la violence;
  - Une personne qui a une infection urinaire et est complètement désorientée pour une période temporaire;
  - Une personne ayant des symptômes dépressifs majeurs et dont son fonctionnement est affecté.
- 

**Q5 :** *Je n'ai pas la preuve que la personne est victime de maltraitance. Puis-je faire un signalement?*

**R5 :** Dès que l'on a un « motif raisonnable » de croire qu'une personne est victime de maltraitance, nous devons faire un signalement. Ainsi, il n'est pas nécessaire d'avoir une certitude hors de tout doute lorsqu'il est question de maltraitance ni d'avoir de preuve pour faire un signalement. Face à un motif raisonnable, il peut demeurer une part de doute, mais qui va au-delà de la simple impression ou intuition.

---

**Q6 :** *La personne ne veut pas que la situation de maltraitance soit signalée. Toutefois, il s'agit d'un contexte de signalement obligatoire. Je crains de perdre mon lien de confiance. Que dois-je?*

**R6 :** En premier lieu, il est important de tenter d'avoir le consentement de la personne pour effectuer le signalement. Toutefois, dans un contexte de signalement obligatoire, la Loi 6.3 nous oblige à effectuer le signalement sous peine d'amende. Ainsi, il est suggéré d'expliquer à la personne qu'au sens de la Loi, nous ne pouvons passer sous silence une telle situation.

---

**Q7 :** La personne est apte et réside à domicile. Il s'agit d'une situation de maltraitance sans risque de blessures graves. J'ai abordé le fait de signaler la situation de maltraitance auprès du CPQS, mais la personne refuse catégoriquement que cette démarche soit faite. Que dois-je faire?

**R7 :** Le consentement de la personne est nécessaire dans le contexte d'un signalement volontaire. Ainsi, il est suggéré de respecter le choix de la personne et de prendre le temps d'aborder avec elle les raisons de son refus de signaler. Plusieurs craintes peuvent être derrière ce refus et il est important de s'y attarder. Une personne peut choisir de ne pas demander d'aide malgré la présence de maltraitance.

## PRESTATAIRE DE SOINS ET DE SERVICES SOCIAUX

**Q8 :** Je suis spécialiste en activités cliniques à la DPDA. Je ne donne pas de services directement aux usagers. Par contre, je suis travailleuse sociale, membre de mon ordre professionnel. Suis-je visée par le signalement obligatoire?

**R8 :** Oui, considérant que tu fais partie des professionnels au sens du Code des professions, tu es visée par le signalement obligatoire en vertu de la Loi 6.3.

**Q9 :** Qui sont les prestataires de soins et de services sociaux visés par le signalement obligatoire?

**R9 :** Il s'agit des personnes qui, dans l'exercice de leurs fonctions, fournissent directement des services de santé ou des services sociaux. Le tableau suivant indique quelques exemples de personnes visées ou non par l'obligation de signalement.

Visés	Non visés
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Médecins, sages-femmes, pharmaciens, dentistes</li><li>▪ Préposés aux bénéficiaires, auxiliaires de santé et de services sociaux, aides de services, brancardiers</li><li>▪ Infirmières, infirmières auxiliaires, travailleurs sociaux, ergothérapeutes, psychoéducateurs, éducateurs, technologues médicaux, animateurs en loisirs, technologues en physiothérapie</li><li>▪ Stagiaires</li></ul> <p>Un gestionnaire, un coordonnateur professionnel ou un assistant au supérieur immédiat à titre d'exemple, bien que ne dispensant pas de services directs, seront généralement visés par l'intermédiaire de leur code de profession.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Employés des services d'hygiène et salubrité, des services alimentaires, techniciens en informatique, personnel administratif, etc.</li><li>▪ Personnes proches aidantes et entourage (famille, amis)</li><li>▪ Travailleurs embauchés de gré à gré dans le cadre de la modalité Allocation directe, du Chèque-emploi-service, ou du Programme d'exonération financière pour les services d'aide-domestique (PEF-SAD)</li><li>▪ Bénévoles</li></ul>

## NOTION DE BLESSURES GRAVES

**Q10 :** Je crains pour la sécurité d'une personne. Puis-je lever le secret professionnel même s'il s'agit d'un signalement volontaire?

**R10 :** Oui, selon la Loi, il est possible de lever le secret professionnel en vue de prévenir un acte de violence, dont un suicide, lorsqu'il y 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.

**Q11 :** Qu'est-ce que veut dire « blessures graves » au sens de la Loi 6.3?

**R11 :** On entend par « blessures graves » : toute blessure physique ou psychologique qui nuit d'une manière importante à l'intégrité physique, à la santé ou au bien-être d'une personne. Il s'agit donc d'une latitude plus importante aux professionnels pour intervenir. Par exemple : la maltraitance financière, qui est le type de maltraitance le plus commun, peut mener à des blessures psychologiques graves, compte tenu des conséquences qui peuvent être importantes pour la personne (endettement, difficulté à subvenir aux besoins de base, perte de son domicile, etc.).

## MODALITÉ POUR SIGNALER

**Q12 :** J'ai complété l'information sur la plateforme de Vigie Qualité RI-RTF-RPA concernant une situation de maltraitance potentielle. Est-ce que je dois aussi faire un signalement au CPQS?

**R12 :** Oui.

**Q13 :** Est-ce que je dois aviser obligatoirement mon gestionnaire avant de signaler au CPQS?

**R13 :** Non, il n'est pas obligatoire d'en informer votre gestionnaire. Le processus de signalement doit permettre à une personne de compléter un signalement en toute confidentialité. Donc, pour préserver ce principe, il n'est pas obligatoire d'informer votre gestionnaire. Toutefois, dans la majorité des situations, il est suggéré d'en informer votre gestionnaire considérant que les situations de maltraitance sont complexes et qu'il ne faut pas demeurer seul face à de telles situations.

## SECRET PROFESSIONNEL

**Q14 :** *Ne s'agit-il pas d'un bris de secret professionnel si je fais un signalement obligatoire?*

**R14 :** La Loi 6.3 a préséance sur le secret professionnel (sauf pour les notaires et les avocats) et autorise les personnes visées par la Loi à lever la confidentialité face à une situation visée par le signalement obligatoire.

## PEUR DE REPRÉSAILLES

**Q15 :** *Je ne suis pas certaine qu'il s'agit réellement de maltraitance. Est-ce que je peux être poursuivie si j'ai fait un signalement sans que ce soit fondé?*

**R15 :** La Loi stipule qu'une personne ne peut pas être poursuivie en justice pour avoir, de bonne foi, fait un signalement que la maltraitance soit fondée ou non. Il est suggéré de signaler en cas de doute.

## FORMATION

**Q16 :** *Est-ce qu'une formation est obligatoire en lien avec les situations de maltraitance?*

**R16 :** Depuis mai 2023, tout nouvel employé du CISSS de Chaudière-Appalaches, peu importe son titre d'emploi et la direction dans laquelle la personne va travailler, doit compléter la formation *Introduction à la lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité* (ENA #2255 – 1h30) dans les trois (3) mois suivant son embauche. Une fois la formation complétée, vous devez faire parvenir une copie de votre attestation à votre gestionnaire.

Un plan de formation sera consolidé par titres d'emploi et par direction dans les prochaines semaines et déployé à l'ensemble des employés du CISSS de Chaudière-Appalaches.

## POLITIQUE

**Q17 :** *Où puis-je consulter la Politique de lutte contre la maltraitance envers une personne aînée et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité?*

**R17 :** Actuellement, la politique organisationnelle est en révision suite aux changements apportés à la Loi 6.3. La mise à jour de la politique doit être déposée au plus tard en octobre 2023. D'ici son déploiement, nous vous invitons à consulter le résumé des modifications apportées à la Loi 6.3 via [ce lien](#). Considérant les nombreux changements, la dernière version de la politique n'est plus à jour et contient des informations qui pourraient vous induire en erreur face à vos obligations professionnelles.

Dernière mise à jour : 6 juillet 2023

