



**Habitations
Nouvelles Avenues**

POLITIQUE DE PROMOTION DE LA
BIENTRAITANCE ET DE LUTTE CONTRE LA
MALTRAITANCE ET L'INTIMIDATION
« ***Agissons ensemble POUR la bientraitance*** »

Mars 2019



*Merci au ministère de la Famille et au ministère des Services de santé et des Services sociaux
pour leur subvention dans le cadre du programme QADA.*

Québec 

POLITIQUE DE PROMOTION DE LA BIENTRAITANCE ET DE LUTTE CONTRE LA MALTRAITANCE ET L'INTIMIDATION

« Agissons ensemble POUR la bientraitance »

Mars 2019

HNA est fier de partager le contenu de la présente politique avec ses partenaires. L'utilisation de ce document à des fins de bientraitance, que ce soit pour de la formation ou autre, est encouragée à condition d'en mentionner la source.

Préambule

Même si la loi 115 ne couvre presque aucune situation pouvant se produire aux Habitations Nouvelles Avenues (HNA), nous avons choisi de rédiger une politique propre à notre milieu de vie afin d'étendre le concept de bientraitance à l'ensemble de nos locataires. (En effet la loi 115 s'adresse uniquement aux personnes les plus vulnérables qui reçoivent des services ou des soins de la part d'un établissement du réseau de la santé et des services sociaux.)

La présente politique répond donc à un désir d'être proactif en regard de la Loi 115 visant à contrer la maltraitance. Aux HNA, nous comparons notre milieu à un jardin où l'on sème les belles choses que nous souhaitons récolter, ainsi, nous aurons moins de mauvaises herbes à arracher. Cette approche positive a donc été privilégiée afin d'avoir un milieu de vie harmonieux et favorisant la bientraitance. En découlera un milieu où il y aura moins de maltraitance et d'intimidation. Cependant, on aura beau semer adéquatement, il y aura toujours de mauvaises herbes qui viendront s'implanter en douce... aussi, nous devons demeurer vigilantEs et continuer à contrer la maltraitance et l'intimidation.

Nous nous sommes aussi baséEs sur les valeurs vivantes aux HNA, dont l'autonomie et la solidarité. Nous sommes convaincuEs qu'ensemble, nous pouvons faire une différence. Ainsi, nous avons mis sur pied un projet d'une année que nous avons nommé : « **Agissons ensemble POUR la bientraitance** ». Ce projet a pu être réalisé grâce à une subvention de Québec ami des aînés (QADA) accordée par le ministère de la Famille, section Aînés. Il nous aura menéEs à la rédaction de la présente politique ainsi qu'à des actions concrètes pour la mise en place d'un milieu de vie bienveillant.

La rédaction de cette politique s'est appuyée sur le document « *Politique-type pour contrer la maltraitance envers les résidents en milieu d'hébergement et de soins de longue durée* » du CIUSSS du Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal ainsi que sur la « *Politique de lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité du CIUSSS-EMTL* » qui dessert le territoire où sont situées les Habitations Nouvelles Avenues (HNA). Comme la politique-type du CIUSSS ne s'applique qu'envers les personnes qui reçoivent des soins de santé ou des services sociaux, nous avons élargi l'application de ces principes aux situations pouvant impliquer de la maltraitance effectuée envers toutes les personnes résidant aux HNA et avons mentionné les ressources disponibles dans ces dernières situations.

Nous tenons à remercier sincèrement les membres du comité de rédaction:

Mesdames Lucie Lanoix et Blandine Meil ainsi que Monsieur Yvon Lavallée, locataires aux HNA avec Agathe Girka, responsable du projet « **Agissons ensemble POUR la bientraitance** », Samuel Raymond, intervenant et Carole Lafrance, directrice générale. Merci également à Marie-Sylvie Chapdelaine et Danielle Chalifoux, respectivement vice-présidente et administratrice au sein du conseil d'administration des HNA pour leur contribution à la correction et à la finalisation du texte (Notons que Madame Lucie Lanoix est à la fois locataire et membre du conseil d'administration des HNA).

Note : Notre politique est rédigée en utilisant les règles de l'écriture inclusive, ce qui implique l'emploi du masculin ET du féminin dans ce document. Seuls les citations et les noms d'organisme, de programmes ou de documents officiels sont retranscrits tels quels et peuvent être écrits au masculin uniquement.

Table des matières

1 – Introduction	5
2 - Éléments sur lesquels s'appuie la politique	5
2.1 - Objectifs	5
2.2 - Valeurs	6
2.3 - Définitions	6
2.4 - Énoncés et principes	7
3 – Procédures préventives	9
3.1 – Sensibilisation, formation et prévention	9
3.2 - Identification	10
4 - Procédures d'accompagnement	11
4.1 - Signalement au commissaire local aux plaintes et à la qualité des services (CLPQS)	11
4.2 - Récapitulatif du processus de plainte dans un établissement au sens de la Loi sur les services de santé et les services sociaux.	12
4.3 - Autres cas de signalement	13
4.3 - Actions à poser suite à un signalement	14
4.4 - Suivi, arrêt de suivi et soutien	15
4.4.1 – Suivi	15
4.4.2 – Accompagnement et soutien	16
5 – Responsabilités	19
6 - Stratégies de diffusion de la politique	20
6.1 - Aux locataires	20
6.2 - Aux employéEs	20
6.3 - Aux personnes de l'extérieur	20
7 – Révision	20
8 – Annexes	21

1 – Introduction

Attendu qu'aux HNA nous devons toutes et tous vivre avec respect et considération ;

Attendu que celles et ceux qui œuvrent auprès des personnes âgées, ou les côtoient, doivent contribuer à leur bienveillance ;

Attendu que les personnes âgées peuvent présenter un certain niveau de vulnérabilité¹ ;

Attendu que l'intimidation et la maltraitance limitent la personne dans l'expression de ses droits au sens de la Charte des droits et libertés de la personne du Québec² et de la Charte Canadienne des droits et libertés³.

Le gouvernement du Québec a entamé une stratégie de lutte contre la maltraitance des personnes âgées et toute personne majeure en situation de vulnérabilité. Cela se traduit par la mise en place d'un nouveau plan d'action (2017-2022) qui vise à renforcer les mesures du plan d'action gouvernemental précédent (2010-2015), qui avait été prolongé jusqu'à l'année 2017.

Les Habitations Nouvelles Avenues, comme OSBL d'habitations pour personnes âgées autonomes dont la mission est de soutenir les aînéEs dans le maintien de leur autonomie et dans leur maintien dans leur communauté, souhaitent s'engager proactivement dans la promotion de la bienveillance et dans la lutte contre la maltraitance et l'intimidation.

La présente politique a été rédigée avec la contribution d'un comité de locataires. Elle vise à identifier les différentes stratégies de sensibilisation et d'intervention dans des situations de maltraitance, afin de les contrer ou d'en réduire les impacts négatifs tout en identifiant les responsabilités de chacunE.

La mise en place du projet « **Agissons ensemble POUR la bienveillance** », déployé dans l'année 2018-2019, a permis la sensibilisation aux questions de l'intimidation et de la maltraitance à différents niveaux par :

- a. Des tournées dans les petits salons qui se consacraient à sensibiliser et informer les locataires sur les sujets de la maltraitance et de l'intimidation.
- b. Des ateliers sur la cyber-intimidation.
- c. L'élaboration et la mise en œuvre de la présente politique ainsi que de la Charte de bienveillance.
- d. La sélection de locataires « sentinelles » forméEs à l'écoute active et ayant une connaissance plus approfondie sur le sujet de la maltraitance et de l'intimidation envers les aînéEs.

2 - Éléments sur lesquels s'appuie la politique

2.1 - Objectifs

1. Émettre des principes directeurs en lien avec le respect des aînéEs, leur sécurité, leur bien-être et leur qualité de vie.

¹ Charte de bienveillance des Habitations Nouvelles Avenues, adoptée en février 2019.

² Charte des droits et libertés de la personne, RLRQ, chap. C-12, mise à jour le 31 décembre 2018.

³ Loi constitutionnelle de 1982, Annexe B de la Loi de 1982 sur le Canada (R-U), 1982, c 11, <<http://canlii.ca/t/q3x8>> consultée le 11 février 2019.

2. Sensibiliser à la fois les employéEs mais aussi les locataires et leurs proches et se rapprocher d'une vision zéro en termes de maltraitance ou d'intimidation.
3. Promouvoir un milieu de vie et un environnement de travail qui soit respectueux, sécuritaire, bienveillant et qui contribue à l'amélioration continue des pratiques visant l'harmonie. Et cela, à travers des attitudes, comportements, gestes, paroles et services communautaires qui contribueront à favoriser la bientraitance.
4. Informer et outiller l'ensemble des locataires et des employéEs afin que chacunE reste vigilantE quant à des situations potentielles de maltraitance ou d'intimidation, et ce, dans une vision de diminution des risques de récidives et des conséquences néfastes.
5. Être en cohérence avec le CIUSSS-EMTL qui doit répondre aux exigences de la loi pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées et toute personne majeure en condition de vulnérabilité. Sa politique établit des mesures visant à prévenir la maltraitance envers ces personnes, à lutter contre celle-ci et à soutenir les personnes dans toute démarche entreprise afin de mettre fin à cette maltraitance; que celle-ci soit le fait d'une personne œuvrant pour l'établissement ou de toute autre personne.
6. Offrir un guide de référence afin d'informer, outiller et soutenir les personnes dans leurs démarches pour contrer la maltraitance.

2.2 - Valeurs

La présente politique ainsi que la Charte de bientraitance se basent sur les valeurs des HNA :

1. Autonomie
2. Respect
3. Solidarité
4. Dignité
5. Équité
6. Bientraitance

2.3 - Définitions

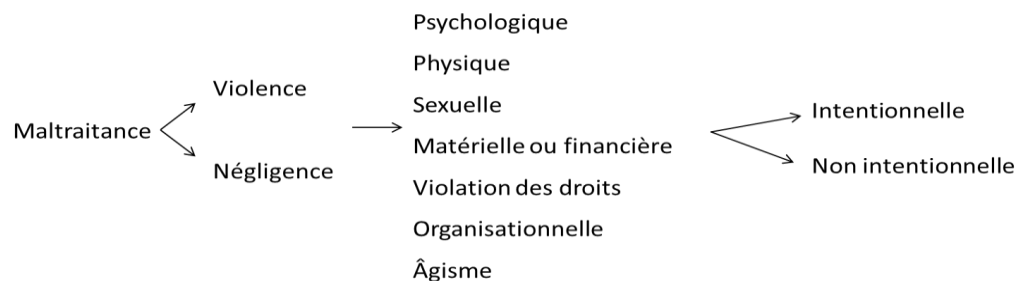
Bientraitance : La bientraitance aux HNA est un état d'esprit et une façon de vivre inspirant les actions individuelles bienveillantes et les relations collectives. Elle vise à promouvoir le bien-être de toutes et tous et diminuer ainsi les risques de maltraitance⁴.

Maltraitance : Il y a maltraitance quand un geste, singulier ou répétitif, ou une absence d'action appropriée se produit dans une relation où il devrait y avoir de la confiance et que cela cause du tort ou de la détresse à une personne âgée⁵.

⁴ Inspiré d'une définition de Lesuisse, 2013, p. 57.

⁵ Traduction libre de l'OMS, 2002 par le gouvernement du Québec, 2010, p. 17.

Elle se divise en plusieurs aspects et prend différentes manifestations⁶ :



Voir à l'annexe 1 le document complet sur la terminologie liée à la maltraitance.

Intimidation : Tout comportement, parole, acte ou geste délibéré ou non à caractère répétitif, exprimé directement ou indirectement, y compris dans le cyberspace, dans un contexte caractérisé par l'inégalité des rapports de force entre les personnes concernées, ayant pour effet d'engendrer des sentiments de détresse et de léser, blesser, opprimer ou ostraciser⁷.

Personne 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 psychologique⁸.

Autodétermination : Il s'agit du droit fondamental d'une personne de décider par elle-même de ses soins et ses services⁹.

2.4 - Énoncés et principes

A. Code d'éthique des HNA

Le code d'éthique définit les obligations et responsabilités du personnel, des bénévoles et des locataires à l'égard les uns des autres. Les locataires et leurs proches doivent être traités avec courtoisie, équité et compréhension, dans le respect de leur dignité, de leur autonomie et de leurs besoins (article 2 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux). Les mêmes attentes s'appliquent entre les locataires, envers les bénévoles et envers les employés¹⁰.

Voir à l'annexe 2 le code d'éthique des HNA.

⁶ Pratique de pointe pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées du CIUSSS du Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal; Ligne Aide Abus Aînés; Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées; Ministère de la Famille, Secrétariat aux Aînés, Gouvernement du Québec, 2016.

⁷ Chapitre I-13.3 Loi sur l'instruction publique Article 13, paragraphe 1.1.

⁸ Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité, entrée en vigueur le 30 mai 2017. <http://www.assnat.qc.ca/fr/travaux-parlementaires/projets-loi/projet-loi-115-41-1.html> (lien consulté le 24 janvier 2019).

⁹ Lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité. Politique Numéro POL-018 du CIUSSS-EMTL.

¹⁰ Code d'éthique des Habitations Nouvelles Avenues, révisé et adopté en conseil d'administration le 10 juin 2008.

B. Charte des droits et libertés de la personne¹¹

La Charte des droits et libertés de la personne protège vos principaux droits et libertés.

Notre politique s'appuie sur des principes clés de la Charte, notamment l'article 10 qui stipule que :

« Toute personne a droit à l'exercice en pleine égalité des droits et libertés de la personne, sans discrimination, exclusion ou préférence, fondée sur : race - couleur - sexe - grossesse - orientation sexuelle - état civil - âge - religion, convictions politiques - langue - origine ethnique ou nationale - condition sociale - handicap ou moyen utilisé pour pallier ce handicap¹². »

Ainsi que sur l'article 48 qui s'applique plus largement que la loi pour contrer la maltraitance :

« Toute personne âgée ou toute personne handicapée a droit d'être protégée contre toute forme d'exploitation. Telle personne a aussi droit à la protection et à la sécurité que doivent lui apporter sa famille ou les personnes qui en tiennent lieu¹³. »

Voir à l'annexe 3 la Charte simplifiée.

C. Loi 115¹⁴

La Loi 115, adoptée en mai 2017, vise à lutter contre la maltraitance envers les personnes âgées et les adultes vulnérables. Plusieurs mesures additionnelles aux lois déjà existantes vont donc dans ce sens.

Par exemples : L'obligation de signaler certains cas de maltraitance pour une personne hébergée en établissement, en tutelle ou en curatelle ; La possibilité de lever la confidentialité ou le secret professionnel lorsqu'il y a risque sérieux de mort ou de blessures graves ; La protection contre les représailles et l'immunité de poursuite ; La bonification du rôle du commissaire aux plaintes ; La mise en place d'une entente-cadre nationale et d'un processus d'intervention concertés pour lutter contre la maltraitance envers les personnes âgées et l'adoption obligatoire d'une politique de lutte contre la maltraitance.

Voir à l'annexe 4 la Loi 115.

D. Droits des usagers¹⁵

La Loi sur les Services de santé et les Services sociaux (LSSSS) a identifié 12 droits basés sur les droits fondamentaux pour les usagers ou usagères des services liés au réseau de la santé au Québec.

Voir à l'annexe 5 le document comportant les droits des usagers.

¹¹ Charte des droits et libertés de la personne, RLRQ, chap. C-12, mise à jour le 31 décembre 2018.

¹² 1975, c. 6, a. 10; 1977, c. 6, a. 1; 1978, c. 7, a. 112; 1982, c. 61, a. 3; 2016, c. 19, a. 11.

¹³ 1975, c. 6, a. 48; 1978, c. 7, a. 113.

¹⁴ Chapitre L-6.3 Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité. <http://legisquebec.gouv.qc.ca/fr/pdf/cs/L-6.3.pdf>, mis à jour le 31 décembre 2018.

¹⁵ L.R.Q., Loi sur les services de santé et les services sociaux, Objet de la Loi et des Droits des usagers c. S-4.2, (<http://legisquebec.gouv.qc.ca/fr/showdoc/cs/S-4.2>).

3 – Procédures préventives

3.1 – Sensibilisation, formation et prévention

Aux HNA, nous avons choisi de promouvoir la bientraitance et de lutter contre la maltraitance et l'intimidation en sensibilisant nos locataires et nos autres membres, ainsi qu'en offrant des formations à l'équipe des employéEs.

Cette sensibilisation se fait à plusieurs niveaux selon qu'elle s'adresse aux employéEs, aux locataires ou à des personnes extérieures.

A. Sensibilisation des locataires

1. Par la rencontre de toute personne qui fait une demande de logement par le comité de sélection. Lors de cette rencontre, les trois membres du comité vérifient s'il y a une correspondance entre les besoins de la personne et la mission des HNA ainsi que la capacité, pour cette personne à s'intégrer harmonieusement et à respecter les valeurs des HNA.
2. Par la signature systématique du code d'éthique visant le respect entre tous et toutes (locataires, bénévoles, employéEs, visiteurs ou visiteuses).
3. Par la mise en œuvre du projet : « **Agissons ensemble POUR la bientraitance** », où les outils du programme « *Ce n'est pas correct* » et le programme « *Je prends ma place* » ont été présentés à l'ensemble des locataires par petits groupes.
4. Par de l'information continue avec des conférences sur des sujets tels que : la réalité des aînéEs LGBT+ (Fondation Émergence) ; une conférence portant sur le droit des usagers (Institut de Planification des Soins – IPS) ; une conférence sur l'autonomisation (IPS), etc.
5. Par différents documents, remis ou affichés aux Habitations Nouvelles Avenues (y compris sur le site web), comme par exemple l'affichage de la mission, de la présente politique, de la Charte de bientraitance et du code d'éthique des HNA ou la Charte de bientraitance envers les aînéEs LGBT.
6. Par la prise de connaissance et la signature systématique de la Charte de bientraitance issue de la politique lors de la signature de tout nouveau bail. Cette charte a été également signée par l'ensemble des locataires actuelLES des Habitations Nouvelles Avenues.
7. Par des ateliers sur la cyber-intimidation et la cyber-sécurité.
8. Par la mise en place et le maintien actif de la présente politique.

B. Formation des employéEs

Les employéEs des Habitations Nouvelles Avenues bénéficient de formations dès leur arrivée et de formations en continu. Ces formations visent à informer et à rester à jour sur des sujets en lien avec la bientraitance et l'intervention en situation de maltraitance ou d'intimidation. Ces formations permettent aussi aux employéEs d'être sensibiliséEs à la réalité de certaines personnes, comme par exemples : les personnes LGBT, les personnes en légères pertes cognitives, etc.

Lorsque pertinent, les formations sont offertes à d'autres personnes comme des locataires ou des bénévoles.

- Actions posées à l'arrivée de toutE nouvelLE employéE :
 1. Signature systématique du code d'éthique et de la Charte de bienveillance.
- Actions posées à l'arrivée des employéEs reliéEs à l'intervention (intervenantE, responsable des bénévoles), l'adjointE à la direction et la direction :
 1. Lecture et adhésion, systématiques, à la politique de bienveillance des HNA.
 2. Lecture obligatoire de la politique de lutte contre la maltraitance du CIUSSS-EMTL.

Exemples de formations ayant été offertes :

1. Formation « *Ce n'est pas correct. Voisins, amis et familles présents pour les personnes âgées* ».
2. Formation « *Mieux vieillir* » de L'association canadienne pour la santé mentale (ACSM).
3. Formation de la Fondation Émergence « *Pour que vieillir soit gai* ».
4. Formation sur les droits des usagers, notamment des usagers ou usagères en situation de vulnérabilité.
5. Formation sur les directives médicales anticipées.
6. Formation de Tel-Écoute sur l'écoute active.

3.2 - Identification

Aux Habitations Nouvelles Avenues, avec la mise en place du projet sur la bienveillance (année 2018-2019), la grande majorité des locataires ainsi que les employéEs d'intervention ont été sensibiliséEs aux questions de l'intimidation et de la maltraitance. Lors des rencontres, nous avons fourni de l'information et des outils pour permettre le repérage, la détection ou le dépistage. Et ce dans l'optique que :

1. Toute personne sensibilisée pourra être à l'affût d'indices de situation de maltraitance ou d'intimidation potentielle.
2. Les intervenantEs et les membres de l'administration forméEs et sensibiliséEs à identifier ces indices ainsi qu'aux différents facteurs de risque qui pourraient mener à une situation de maltraitance ou d'intimidation potentielle (changement dans les habitudes de vie, perte de capacités physiques ou cognitives) pourront, en tout temps, garder un regard vigilant.
3. Le partage des connaissances permettra, en plus des autres stratégies de sensibilisation/ formation, une continuité dans la sensibilisation des futurEs locataires et employéEs.

4 - Procédures d'accompagnement

4.1 - Signalement au commissaire local aux plaintes et à la qualité des services (CLPQS)

Tout usager du réseau de la santé et des services sociaux qui croit que ses droits n'ont pas été respectés ou qui est insatisfait des services qu'il a reçus peut exprimer son insatisfaction ou déposer une plainte à ce sujet au commissaire local aux plaintes et à la qualité des services [CLPQS].

Le régime d'examen des plaintes est une procédure qui assure :

- L'évaluation et le traitement des plaintes faites par les usagers.
- L'accompagnement des usagers dans leur démarche de plainte¹⁶.

Si une personne pense que ses droits n'ont pas été respectés lors d'une hospitalisation, ou lorsqu'elle a reçu des soins de santé ou des services sociaux dans un établissement du réseau ou à domicile, elle peut :

- Porter plainte au commissaire local aux plaintes et à la qualité des services responsable de l'établissement concerné.
- Faire appel au comité des usagers ou au centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes de l'établissement où elle a reçu des soins pour obtenir de l'information sur ses droits et de l'assistance dans ses démarches.

Si la personne n'est pas satisfaite de la réponse du commissaire local aux plaintes, elle peut soumettre son dossier au Protecteur du citoyen.

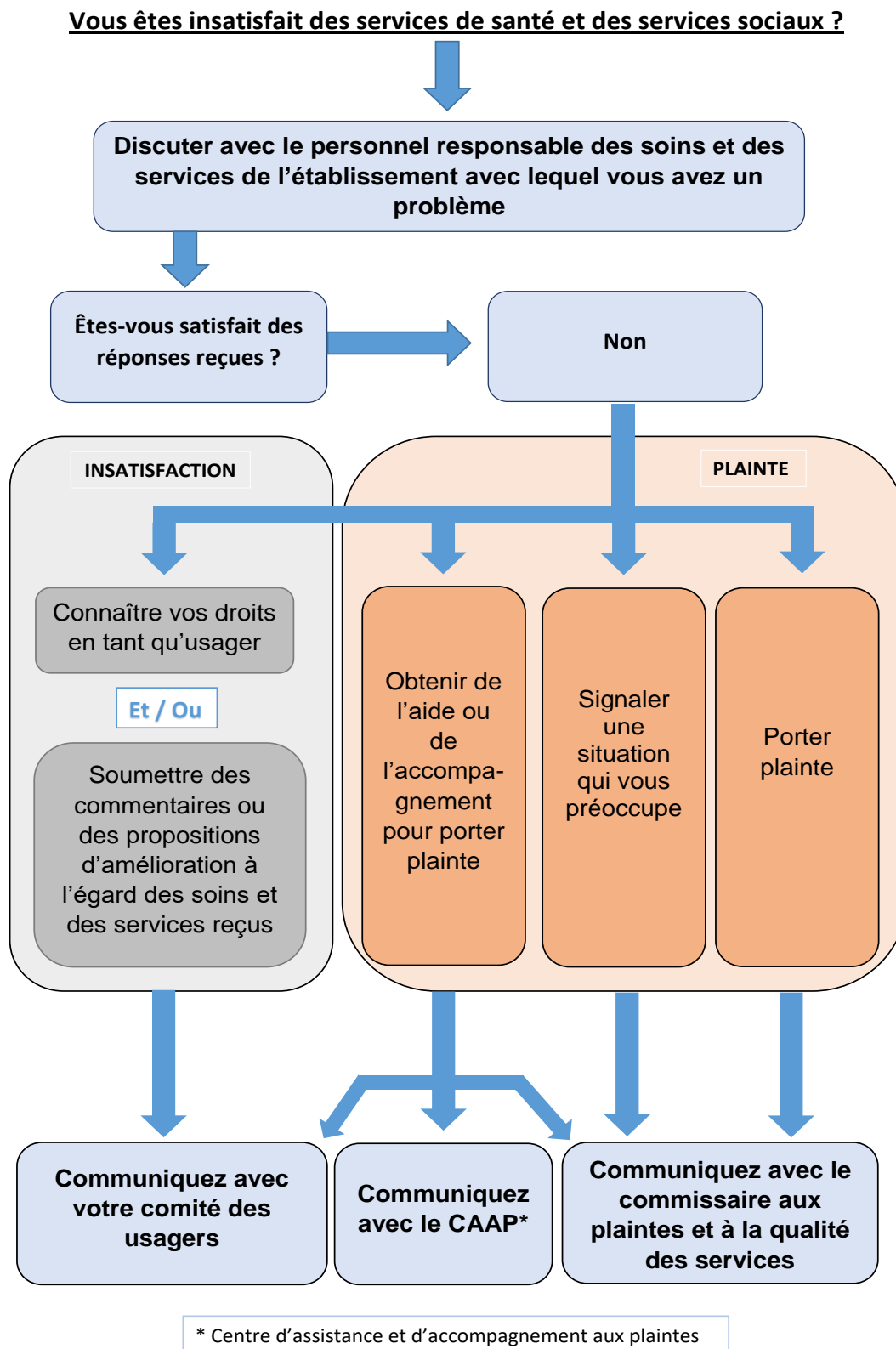
- La Loi 115¹⁷ comporte plusieurs mesures qui visent à faciliter tout signalement en lien avec une situation de maltraitance.
- Les plaintes qui pourraient être déposées, en application de cette loi, doivent l'être auprès du commissaire local aux plaintes, selon la procédure prévue à la Loi sur les services de santé et services sociaux, reproduite ci-dessous.

Voir à l'annexe 6 les coordonnées des commissaires locaux aux plaintes et à la qualité des services.

¹⁶ <https://www.quebec.ca/sante/systeme-et-services-de-sante/droits-recours-et-plaintes/regime-d-examen-des-plaintes/> (consultée le 24 janvier 2019).

¹⁷ Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité, entrée en vigueur le 30 mai 2017. <http://www.assnat.qc.ca/fr/travaux-parlementaires/projets-loi/projet-loi-115-41-1.html> (consultée le 24 janvier 2019).

4.2 - Récapitulatif du processus de plainte dans un établissement au sens de la Loi sur les services de santé et les services sociaux¹⁸.



¹⁸ Cet organigramme reproduit l'organigramme du ministère des Services de santé et des Services sociaux : <https://www.quebec.ca/sante/systeme-et-services-de-sante/droits-recours-et-plaintes/regime-d-examen-des-plaintes/>.

4.3 - Autres cas de signalement

Toute personne qui aurait des motifs raisonnables de croire qu'une personne subit une situation de maltraitance peut :

1. Référer la situation à une personne responsable et de confiance : la directrice générale si la plainte concerne unE employéE, le ou la responsable des bénévoles si la plainte concerne unE bénévole, ou tout membre de l'équipe d'intervention ou d'administration, pour toute autre situation.
2. Orienter la personne vers un organisme ressource spécialisé dans la gestion des cas de maltraitance ou vers des professionnelLEs des services sociaux, ou vers le poste de Police de quartier, etc.

Ressources importantes où déposer une plainte :

La Commission des droits de la personne : La Commission doit assurer, par toutes mesures appropriées, la promotion et le respect des droits et libertés affirmés par la Charte des droits et libertés de la personne. Cette dernière prévoit que toute personne âgée ou handicapée a le droit d'être protégée contre toute forme d'exploitation. La Commission a le mandat d'accueillir et de traiter toutes les plaintes à ce sujet.

- Téléphone : 1 800 361-6477
- Site internet : www.cdpcj.qc.ca

Le Curateur public : Le Curateur public veille à la protection de citoyens inaptes par des mesures adaptées à leur état et à leur situation. Il s'assure que toute décision relative à leur personne ou à leurs biens est prise dans leur intérêt, le respect de leurs droits et la sauvegarde de leur autonomie. Il informe la population et les intervenants, et les sensibilise aux besoins de protection découlant de l'inaptitude.

- Téléphone : 1 800 363-9020
- Site internet : www.curateur.gouv.qc.ca

La Régie du logement : La Régie du logement est un tribunal spécialisé exerçant sa compétence en matière de bail résidentiel. Sa mission consiste à décider des litiges dont elle est saisie dans le cadre d'une procédure simple et respectueuse des règles de justice naturelle, à informer les citoyens sur les droits et obligations découlant du bail afin d'éviter que des conflits ne se développent du seul fait de l'ignorance des dispositions de la loi, et à favoriser la conciliation des relations entre propriétaires et locataires. La Régie est également chargée de veiller, dans certaines circonstances, à la conservation du parc de logements et, dans ces cas, d'assurer la protection des droits des locataires.

- Téléphone : 514 873-2245 (sans frais : 1 800 683-2245)
- Site internet : www.rdl.gouv.qc.ca

Le Protecteur du citoyen : Le Protecteur du citoyen prévient et corrige les erreurs ou les injustices commises à l'égard de toute personne ou de tout groupe de personnes en relation avec un ministère, un organisme du gouvernement du Québec ou une instance du réseau de la santé et des services sociaux. Les services du Protecteur du citoyen sont gratuits et tous les signalements et plaintes sont traités confidentiellement.

- Téléphone : 514 873-2032 (sans frais : 1 800 463-5070)
- Adresse courriel : protecteur@protecteurducitoyen.qc.ca
- Site internet : www.protecteurducitoyen.qc.ca

Les postes de quartier du Service de police de la ville de Montréal : Les postes de quartiers du SPVM offrent de nombreux services de proximité qui peuvent varier d'un quartier à l'autre afin de bien répondre aux problématiques locales et aux besoins spécifiques des citoyens d'un point de vue général ou à des clientèles plus spécifiques.

- Adresse : Poste de quartier numéro 44
4807, rue Molson, Montréal, Québec H1Y 2C3
- Téléphone : (514) 280-0144

Ces référencement ne sont pas mutuellement exclusifs. Une personne peut faire appel à différents organismes afin de mettre fin à la situation de maltraitance.

Ces ressources et leur description ont été tirées du répertoire Aînés-Avisés, ressources 2018-2019 de la FADOQ. Voir à l'annexe 7 le répertoire complet des ressources.

4.3 - Actions à poser suite à un signalement

Garantir la confidentialité et la sécurité de la personne : HNA s'engage à traiter les signalements de manière confidentielle afin de protéger la personne contre des éventuelles représailles.

Évaluer le signalement de manière concertée : suite à un signalement, les responsables étudieront la situation afin de comprendre les différents enjeux pour la personne et son entourage et verront à mettre en place la bonne stratégie d'intervention. Si le signalement vient d'une tierce personne, il faudra déterminer s'il y a un tort causé à la personne en vérifiant les faits auprès du ou de la locataire ; de la personne qui pourrait être maltraitante (si sécuritaire) ainsi qu'auprès des témoins. L'aide d'organismes spécialisés peut être demandée.

4.4 - Suivi, arrêt de suivi et soutien

Cette partie est basée sur le document « *En mains – respect séniors, enjeux éthiques, maltraitance, aînés, interventions, scénarios, outils de réflexion pour l'accompagnement de situations de maltraitance* »¹⁹.

En plus d'offrir le suivi nécessaire pour mieux comprendre les situations de maltraitance ou d'intimidation potentielles, nous avons identifié des mesures de soutien afin d'accompagner au mieux les personnes dans leur démarche de plainte ou de résolution de conflit.

Le respect et le bien-être des locataires guident toutes nos interventions mais jamais au détriment de leur sécurité.

Le consentement de la personne est primordial et obligatoire. Il faut donc veiller à l'obtenir avant de commencer toute intervention sauf en cas de risque réel pour l'intégrité physique ou la vie de la personne. L'autodétermination et l'autonomie sont des principes qui priment pour une personne jugée apte et autonome. Nous ne pouvons donc pas intervenir contre son gré. Nous lui signifierons que nous sommes disponibles pour la soutenir.

Pour résoudre au mieux une situation de maltraitance, qui peut se révéler être complexe, une intervention auprès de chaque personne impliquée serait optimale.

Dans un contexte de maltraitance, il est important de connaître les différentes manifestations qu'elle peut prendre, les différents types de maltraitance identifiés ainsi que l'intention de la personne qui pose le ou les gestes de maltraitance.

L'intervention en maltraitance repose sur un travail d'équipe incluant les employéEs, les bénévoles, les sentinelles, les ressources disponibles, etc.

4.4.1 – Suivi²⁰

A. Les situations qui demandent un suivi

- L'aînéE va voir l'intervenantE de son choix par rapport à une situation qu'il vit et qui lui cause du tort.
- L'aînéE va voir l'intervenantE de son choix car il s'inquiète pour un ou une de ses voisinEs.
- UnE membre de la famille de l'aînéE constate que son comportement a beaucoup changé, il/elle va rencontrer l'intervenantE de son choix pour partager son inquiétude.
- Une personne qui est témoin d'un comportement déplacé de la part d'unE bénévole, ou de la part d'une personne qui offre des services sur une base régulière (conducteur ou conductrice de transport, livreur ou livreuse de pharmacie, d'épicerie ou autre) envers unE locataire, peut rencontrer l'intervenantE de son choix pour lui relater les faits.

¹⁹ http://www.nicenet.ca/files/En_Mains.pdf.

²⁰ Rappel : l'autodétermination et l'autonomie sont des principes qui priment pour une personne jugée apte et autonome.

B. Les situations qui demandent un arrêt de suivi

- L'aînéE ne souhaite pas aller plus loin dans ses démarches ou n'accepte pas l'aide ou les conseils proposée par les intervenantEs.
- La situation s'est résolue et il n'est pas nécessaire de continuer à faire un suivi.

4.4.2 – Accompagnement et soutien

A. Auprès de la personne intimidée ou maltraitée

A.1 - Accompagnement des locataires :

Notre démarche consiste à accueillir la personne dans ses émotions, lui fournir l'information nécessaire, l'orienter vers les ressources appropriées et l'accompagner si elle le souhaite, pour déposer une plainte. Il est important que la personne comprenne qu'elle doit prendre sa plainte en charge.

Procédure à suivre par l'intervenantE :

1. Accueillir le/la locataire, lui demander d'expliquer la situation pour y voir plus clair et pour savoir s'il souhaite ou non démarrer une procédure de plainte à l'instance appropriée. Inviter, si possible, les locataires concernés à dialoguer entre eux afin de trouver une solution à la situation.
2. Dans le cas où la personne souhaite porter plainte et qu'elle souhaite être accompagnée par unE intervenantE, s'assurer de faire signer le formulaire de consentement pour officialiser la démarche de plainte. *Voir à l'annexe 8 le formulaire pour officialiser une démarche de plainte.*
3. Si la personne souhaite prendre en charge sa plainte seule, l'orienter vers les ressources adaptées tout en l'informant que nous restons disponibles pour elle.
4. Suggérer au CLSC, à unE travailleur/travailleuse socialE ou à la famille du/de la locataire d'obtenir une évaluation médicale, physique, psychologique ou sociale effectuée par des professionnelLEs. Ceci dans le but d'établir une stratégie d'intervention adéquate et ainsi réduire les conséquences négatives de la situation de maltraitance pour le/la locataire.
5. Se rendre disponible pour assurer un suivi et maintenir une communication ouverte et transparente avec le/la locataire et ses proches et/ ou avec les différentEs intervenantEs tout le long du processus, tout en respectant le principe de confidentialité.
6. Documenter l'intervention à des fins de suivi.

A.2 - Accompagnement d'autres personnes (bénévoles, employéEs ou toute autre personne sous la responsabilité des HNA)

L'étendue de la politique de bienveillance, englobe également les bénévoles qui contribuent volontairement à la vie des HNA.

Procédure à suivre par le ou la responsable :

1. Se rendre disponible pour de l'écoute; rencontrer les différentes parties afin d'étudier la situation, connaître les différentes manifestations de maltraitance ou d'intimidation et les intentions de chacunE.
2. Faire une intervention, si nécessaire.
3. Orienter la personne vers les ressources appropriées.

B. Intervention auprès de la personne intimidante ou maltraitante

Ces mesures s'appliquent si la personne ne respecte pas les règlements d'immeuble (locataires), le code d'éthique ou la Charte de bienveillance (locataires, employéEs, bénévoles).

B.1 - Dans le cas où c'est unE autre locataire :

Attention ! La personne maltraitante ou intimidante peut ne pas se rendre compte du tort qui a été causé. Une note peut être ajoutée au dossier du/ de la locataire lorsque pertinent, à différents stades de l'intervention. Il y aura gradation dans les méthodes utilisées, selon la gravité des manquements et des récidives, le cas échéant.

Procédures à suivre par les intervenantEs :

1. Porter une attention particulière aux pertes cognitives qui peuvent, dans certains cas, être à l'origine de la situation d'intimidation ou de maltraitance. Au besoin, suggérer qu'une évaluation médicale, physique, psychologique ou sociale de la personne soit effectuée par unE professionnelLE.
2. Inviter, si possible, les locataires concernéEs à dialoguer entre eux afin de trouver une solution à la situation.
3. Organiser une rencontre afin d'informer la personne qui pose les gestes de maltraitance, et ses proches, le cas échéant, du tort causé à la personne maltraitée. Cette rencontre servira aussi à éclaircir les conditions dans lesquelles s'est développée cette situation. Rappeler les principes de la Charte de Bienveillance et les valeurs des HNA.
4. S'assurer de la sécurité et du bien-être de la personne qui a été maltraitée mais aussi la sécurité et l'intégrité de la personne qui a posé les gestes de maltraitance.
5. Si l'intervention n'est pas suffisante, ou en cas de récidive, prendre des mesures correctives si nécessaires (selon la gravité : rencontre avec la directrice, lettre officielle avec un rappel à l'ordre, la formulation d'une

plainte à une instance appropriée, pouvant aller jusqu'à la demande d'expulsion à la Régie du logement).

6. Documenter l'intervention à des fins de suivi.

B.2 - Dans le cas où c'est unE employéE :

Tous-tes les employés des HNA sont tenuEs de respecter la présente politique. De ce fait, si unE employéE pose un geste d'intimidation ou de maltraitance, tout témoin peut en informer la personne responsable d'appliquer la procédure (la directrice générale pour l'équipe d'intervention ou de l'administration ; le chef de la cuisine pour les employéEs de cuisine ou le concierge formateur pour les employés de Pro-prêt) ou toute personne de confiance en l'absence des responsables.

Procédure à suivre pour le ou la responsable :
--

1. Rencontrer la personne qui a subi de l'intimidation ou de la maltraitance afin de connaître sa version des faits et évaluer ses besoins.
2. Rencontrer l'employéE individuellement afin de connaître les conditions dans lesquelles s'est produite la situation de maltraitance ou d'intimidation.
3. Appliquer les mesures correctives nécessaires dans les plus brefs délais :
 - Pour une situation de maltraitance ou d'intimidation non-intentionnelle : axer ces mesures sur la formation et l'amélioration des pratiques, faire de la supervision accrue.
 - Pour une situation de maltraitance ou d'intimidation intentionnelle : prendre les mesures disciplinaires qui s'appliquent selon l'échelle de gradation prévue (suspension, renvoi, plainte formelle à la police...).
4. Voir à limiter ou interdire les interactions entre cetTE employéE et la personne qui a subi l'intimidation ou la maltraitance.
5. Documenter les attitudes, paroles ou gestes posés par l'employéE.
6. Documenter la situation et son suivi dans le dossier du/ de la locataire, le cas échéant.
7. Si la situation survient entre deux employéEs, se référer à la politique santé et sécurité au travail de la SST.

B.3 - Dans le cas où c'est unE bénévole :

Tous les bénévoles des HNA sont tenus de respecter la présente politique. De ce fait, si unE bénévole pose un geste d'intimidation ou de maltraitance, tout témoin peut en informer la personne responsable d'appliquer la procédure suivante.

Procédure à suivre pour la responsable des bénévoles :
--

1. Rencontrer la personne qui a subi la maltraitance ou l'intimidation afin de connaître sa version des faits et évaluer ses besoins.

2. Rencontrer le/la bénévole individuellement pour connaître les conditions dans lesquelles s'est produite la situation de maltraitance.
3. Prendre les mesures correctives nécessaires (avertissement verbal ou écrit, supervision accrue, formation aux bonnes pratiques, suspension du bénévolat).
4. Voir à limiter ou interdire les interactions entre le/la locataire qui a subi les actes de maltraitance et le/ la bénévole concernéE, s'il y a lieu.
5. Documenter les attitudes, paroles ou gestes posés par le/la bénévole et l'intervention effectuée et assurer un suivi, si nécessaire.
6. Mettre une note au dossier du/de la locataire, le cas échéant.

Conseils d'ordre généraux si vous êtes témoin ou victime d'intimidation ou de maltraitance
<ul style="list-style-type: none"> • Dans une situation de maltraitance intentionnelle où il y a un tort causé à la personne, tout témoin peut appeler la police avec le consentement du/ de la locataire. • Dans une situation de danger imminent, tout témoin peut faire appel à la police (911) sans que le consentement du/ de la locataire n'ait été obtenu au préalable. • Dans un cas où le/la locataire se ferait maltraiter par unE autre locataire et qu'un tort lui est causé, il peut entamer une procédure de plainte à la Régie du logement.

5 – Responsabilités

Cette partie sert à identifier les rôles et responsabilités des différents acteurs et actrices impliqués dans le milieu de vie.

1. La personne responsable de la mise en œuvre de la présente politique et de sa mise à jour est la directrice générale des Habitations Nouvelles Avenues, appuyée par les autres membres de l'équipe d'employés.
2. La personne responsable de la rédaction et de la stratégie de diffusion de cette politique est l'employée engagée pour la réalisation du projet « **Agissons ensemble POUR la bientraitance** ».
3. Les intervenantEs sont responsables de la prise en charge de situations potentielles de maltraitance ou d'intimidation qui surviendraient à l'intérieur du milieu de vie.
4. Toute situation qui concernerait l'implication d'unE bénévole à n'importe quel stade d'une situation de maltraitance ou d'intimidation concerne la coordonnatrice des bénévoles.

Voir à l'annexe 9 les coordonnées des personnes identifiées ci-dessus.

6 - Stratégies de diffusion de la politique

6.1 - Aux locataires

1. Les locataires ont été informéEs de la politique dans les tournées des petits salons.
2. Une copie de la politique demeure à la disposition des locataires dans leur petit salon, et une copie personnelle peut être remise, sur demande.
3. Un Événement de lancement de la politique conviant l'ensemble des locataires (juin 2019).
4. La remise en main propre à chaque locataire d'une copie de la Charte de bienveillance.
5. Des rencontres individuelles pour les locataires qui exprimeraient le besoin d'obtenir des informations complémentaires.
6. L'affichage de la Charte de bienveillance des Habitations Nouvelles Avenues dans l'entrée de chaque phase, de manière à ce qu'elle soit visible par tous et toutes.

6.2 - Aux employéEs

1. Rencontre pour la mise en place de la politique et remise en main propre d'un exemplaire de la Charte à chaque employéE. Pour l'équipe d'intervention et les employés de l'administration, la remise d'une copie de la présente politique dans son intégralité également.
2. Délais raisonnables pour accorder le temps nécessaire à la lecture et l'appropriation de la politique, le cas échéant.
3. Signature systématique et obligatoire de la Charte de bienveillance à chaque nouvelLE employéE.
4. Rappel d'informations au besoin.
5. Affichage aux Habitations Nouvelles Avenues de la Charte de bienveillance.

6.3 - Aux personnes de l'extérieur

1. Affichage de la Charte de bienveillance aux Habitations Nouvelles Avenues, à la vue de tous et toutes.
2. Affichage la Charte de de bienveillance envers les personnes LGBT (effectif depuis 2011).
3. Affichage de la politique et de la Charte de bienveillance sur le site internet des HNA.

7 – Révision

La présente politique doit être revue dans un délai maximal de cinq ans. Cependant, la politique du CIUSSS-EMTL sera revue en mai 2020 et après cela, aux quatre ans. Une personne sera responsable de vérifier les mises à jour qui auront été apportées. Au besoin, des modifications seront apportées à notre propre politique.

La personne en charge de la révision sera la directrice générale des Habitations Nouvelles Avenues ou toute personne à qui elle en aura donné le mandat, en collaboration avec l'équipe d'intervention. La révision de cette politique servira notamment à :

1. Répondre à l'exigence du gouvernement par rapport à la Loi 115, s'il y a lieu.

2. Répondre à de nouveaux objectifs, s'il y a lieu.
3. Répondre à toute nouvelle législation en matière de maltraitance envers les personnes âgées, s'il y a lieu.
4. Répondre à la nouvelle législation, si l'organisme change de statut (certification).
5. Apporter tout changement et toutes améliorations nécessaires.
6. S'assurer que les coordonnées et les informations des personnes-ressources et des organismes répertoriés soient toujours exacts.

8 – Annexes

Annexe 1 : Terminologie complète sur la maltraitance.

Annexe 2 : Code d'éthique des Habitations Nouvelles Avenues.

Annexe 3 : Charte des droits et des libertés de la personne et de la jeunesse

Annexe 4 : Charte Canadienne des droits et libertés.

Annexe 5 : Loi 115.

Annexe 6 : Droits des usagers.

Annexe 7 : Coordonnées des commissaires locaux aux plaintes et à la qualité des services du CIUSSS-EMTL.

Annexe 8 : Formulaire de plainte à adresser au commissaire local aux plaintes et à la qualité des services (CIUSSS-EMTL).

Annexe 9 : Formulaire de consentement pour débiter des démarches d'aide.

Annexe 10 : Politique de lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité du CIUSSS-EMTL (POL-018) et annexes dont les ressources d'aide du CIUSSS-EMTL.

Annexe 11 : Bottins des ressources de la FADOQ – 2018-2019.

Annexe 12 : Ressources internes des Habitations Nouvelles Avenues.

Bibliographie

Charte des droits et libertés de la personne, R.L.R.Q., c. C-12.

Chapitre I-13.3 Loi sur l'instruction publique Article 13, paragraphe 1.1.

Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité, R.L.R.Q., c. L-6.3.

Politique de Lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité (politique numéro POL-018 du CIUSSS-EMTL).

L.R.Q., *Loi sur les services de santé et les services sociaux, Objet de la Loi et des Droits des usagers* c. S-4.2.

Loi sur les services de santé et les services sociaux, RLRQ c S-4.2, *Régime d'examen des plaintes du réseau de la santé et des services sociaux*.

Beaulieu, M. (2010). En mains – respect séniors, enjeux éthiques, maltraitance, aînés, interventions, scénarios, outils de réflexion pour l'accompagnement de situations de maltraitance. Initiative nationale pour le soin des personnes âgées, centre de recherche sur le vieillissement, Université de Sherbrooke.

Habitations Nouvelles Avenues, 2019, Charte de bientraitance des Habitations Nouvelles Avenues.

Habitations Nouvelles Avenues, 2008, Code d'éthique des Habitations Nouvelles Avenues.

Lesuisse, C. (2013). Perception de la bientraitance par les acteurs et les bénéficiaires de la « prise en soin ». Dans M.Schmitt (Eds), *Bientraitance et qualité de vie* (Chapitre5, pp.55-77). Issy-les-Moulineaux cedex: Elsevier Masson SAS.

Pratique de pointe pour contrer la maltraitance envers les personnes aînées du CIUSSS du Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal; Ligne Aide Abus Aînés; Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes aînées; Ministère de la Famille, Secrétariat aux Aînés, Gouvernement du Québec (2016). Terminologie sur la maltraitance envers les personnes aînées. 2pp.

Organisation Mondiale de la Santé (OMS), 2002, dans MFA, 2010 : Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes aînées, p. 17.