

Grille d'analyse d'une situation de maltraitance dans le contexte de la Loi visant à lutter contre la maltraitance

Cet outil vise à soutenir l'application de la [Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité](#) (L-6.3) dans laquelle la définition d'une personne en situation de vulnérabilité repose sur sa capacité de demander ou d'obtenir de l'aide. L'outil vise à structurer et soutenir l'analyse de la situation de maltraitance, de la personne en situation de vulnérabilité ainsi que les responsabilités et obligations légales sur le plan du signalement.

Plusieurs outils cliniques (secteur médical et fonctionnel) existent pour soutenir l'évaluation des contraintes à la recherche d'aide liées à une maladie, une blessure ou un handicap. Néanmoins, aucun outil clinique spécifique à l'évaluation des contraintes psychosociales pouvant influencer la capacité d'une personne de demander ou d'obtenir de l'aide n'est connu.

Une grille d'évaluation de la contrainte psychosociale a donc été développée en s'appuyant sur une analyse conceptuelle, issue d'une revue de la littérature scientifique, autour du processus de recherche d'aide par des personnes adultes vivant une situation de maltraitance.

L'outil comprend 3 composantes à analyser afin de permettre l'application de la L-6.3 :

- A. Analyse de la situation de maltraitance**
- B. Analyse de la situation de vulnérabilité**
- C. Analyse du contexte de signalement (obligatoire ou volontaire)**

Sous forme d'aide-mémoire, ces différentes sections permettent aux intervenant(e)s psychosocial(e)s non seulement de structurer leur évaluation, mais d'identifier des pistes d'évaluation et d'intervention.

Cet outil ne remplace pas le besoin de formation et soutien clinique nécessaire à la pratique psychosociale en contexte de maltraitance.

Ressources disponibles :



- Formations disponibles :
 - Pour le RSSS, sur la plateforme [ENA pour le RSSS](#) ;
 - Pour le communautaire, auprès de votre [coordonnateur régional](#) ;
- Consultation professionnelle : [Ligne Aide Maltraitance Adultes Aînés \(LAMAA\)](#) ;
- Dans les établissements du RSSS :
 - Politique de lutte contre la maltraitance de votre établissement ;
 - Votre intervenant désigné du PIC.

Partie A. Grille d'analyse de la situation de maltraitance

Numéro de dossier : _____

Date : _____

« MOTIFS RAISONNABLES » DE CROIRE QU'IL Y A UNE SITUATION DE MALTRAITANCE



Maltraitance :

« 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. » (Article 2, L-6.3)

Quel(s) type(s) et forme(s) de maltraitance, présumés ou confirmés, pourraient être présents dans cette situation ? (Plusieurs types/formes peuvent être présents dans une situation. Au besoin, voir outil [Terminologie](#)) :

Type	Présence	Violence (V) ou Négligence (N)	Confirmé (C) ou présumé (P)
Physique			
Psychologique			
Sexuelle			
Financière/matérielle			
Organisationnelle			
Violation des droits			
Âgisme			

Nommez les indices/indicateurs dont vous disposez (au besoin, voir outil [Terminologie](#)) :

Est-ce que je considère que j'ai des « motifs raisonnables » de croire qu'il y a une situation de maltraitance ?

Oui

Attention, un [facteur de risque](#) n'est pas un indice/indicateur. S'il y a des indices ou indicateurs, poursuivre avec la partie B et/ou C.

Non

***Pour du soutien dans votre analyse** : vous pouvez obtenir une consultation professionnelle auprès de la LAMAA, ou du soutien conseil auprès d'un intervenant désigné du PIC.

Partie B. Grille d'analyse de la situation de vulnérabilité (2 pages)

Numéro de dossier : _____

Date : _____



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 psychologique, tels une déficience physique ou intellectuelle ou un trouble du spectre de l'autisme. » (Article 2, L-6.3)



La recherche d'aide inclut **l'aide formelle** (p. ex. travailleurs sociaux ou autres intervenants, policiers, refuges pour victimes de violence, etc.) et **l'aide informelle** (apportée par des amis, membres de la famille ou autres personnes de confiance). L'aide informelle peut combler les besoins de la personne ou être un premier pas vers la recherche d'aide formelle.

LIMITATIONS À LA CAPACITÉ DE DEMANDER OU OBTENIR DE L'AIDE

Présence

Permanent (P) ou temporaire (T)

Maladies ou blessures

Précisez

Handicaps

Précisez

Contraintes

(voir la grille d'identification des contraintes psychosociales)

Précisez

Partie B. Grille d'analyse de la situation de vulnérabilité (suite)

Numéro de dossier : _____

Date : _____

FACTEURS DE PROTECTION ATTÉNUANT LA SITUATION DE VULNÉRABILITÉ

Est-ce que la personne a **accès à des ressources** (personnelles, sociales, etc.) qui pourraient l'aider à surmonter ces limitations si elle souhaitait demander ou obtenir de l'aide pour une situation de maltraitance? (Si oui, précisez.)

Oui

Non

ÉVALUATION DE LA CAPACITÉ DE DEMANDER DE L'AIDE



Il faut prendre en considération la distinction entre l'INCAPACITÉ et le REFUS de chercher ou obtenir de l'aide. Les personnes conservent leur droit de consentir ou refuser l'aide et les interventions proposées, indépendamment de leur situation de vulnérabilité.

Considérant ces limitations et ressources, est-ce que je considère que la personne a présentement la capacité de demander ou obtenir de l'aide en lien avec une situation de maltraitance, si elle choisissait de le faire ?

Oui

Non

Si vous répondez « non » à cette question, la personne concernée se trouve en situation de vulnérabilité au sens de la Loi visant à lutter contre la maltraitance.



Que la personne soit en situation de vulnérabilité ou non, toute situation de maltraitance devrait être signalée en fonction du consentement et des lois qui s'appliquent. Cela permet de s'assurer que toutes les options d'intervention sont envisagées pour mettre fin à la situation de maltraitance ou diminuer le tort à la personne concernée.

Certaines personnes, dont les professionnels et les prestataires de services, sont par ailleurs soumises au signalement obligatoire de la maltraitance envers les personnes en situation de vulnérabilité.

***Pour du soutien dans votre analyse :** vous pouvez obtenir une consultation professionnelle auprès de la LAMAA, ou du soutien conseil auprès d'un intervenant désigné du PIC.

Grille d'identification des contraintes psychosociales à la demande ou la recherche d'aide en contexte de maltraitance (2 pages)

Numéro de dossier : _____

Date : _____

Cette grille vise à structurer l'analyse des contraintes psychosociales. Le jugement clinique est nécessaire pour évaluer le degré d'impact d'un ou plusieurs éléments sur la capacité de la personne à demander de l'aide.

CONTRAINTES LIÉES À L'ENVIRONNEMENT SOCIAL

Accès limité à des services d'aide :

- Méconnaissance des services disponibles et accès difficile à l'information
- Services non existants ou non disponibles (listes d'attente, statut migratoire limitant l'accès à certains services, etc.)
- Services non accessibles pour la personne (impossibilité de se déplacer, d'avoir accès à un téléphone, etc.)
- Services non adaptés aux besoins de la personne, etc.
- Éloignement géographique des services

Isolement social, absence de soutien social :

- Rupture des réseaux sociaux ou familiaux en raison de l'immigration
- Manque de liens avec la communauté locale et les institutions d'aide

Présence ou crainte de discrimination/exclusion (âgisme, capacitisme, sexisme, racisme, etc.).

Normes et valeurs liées à la culture (ou sous-culture) ou la religion (ex. craintes face à l'autorité policière, perception des services d'aide formels, perception de la violence conjugale ou sexuelle, perception du soutien qui pourra être reçu ou non, pression pour maintenir l'unité familiale, etc.).

Barrières linguistiques (Besoin d'un(e) interprète ou documents traduits pour accéder aux services).

Autre :

Si vous avez coché un ou des éléments, précisez au besoin :

CONTRAINTES LIÉES À UNE RELATION DE POUVOIR OU DE CONTRÔLE PAR UNE TIERCE

Contrôle exercé par la personne maltraitante (contrôle les ressources financières, contrôle des déplacements, limite des contacts avec la famille et les amis, etc.).

Relation de dépendance envers une tierce personne, sur le plan affectif, relationnel, financier, etc.

Crainte de la réaction négative d'une ou de plusieurs personnes significatives face à la recherche d'aide (ex. culpabilisation de la victime, non-reconnaissance de la maltraitance vécue, etc.).

Autre :

Si vous avez coché un ou des éléments, précisez au besoin :

Grille d'identification des contraintes psychosociales à la demande ou la recherche d'aide en contexte de maltraitance (2 pages)

Numéro de dossier : _____

Date : _____

CONTRAINTES LIÉES À LA PERCEPTION DE LA SITUATION DE MALTRAITANCE

Sentiment de honte et de culpabilité qui limite la capacité de la personne à envisager la recherche d'aide.

Méconnaissance de la maltraitance et/ou des droits de la personne (ex. faible niveau d'éducation, méconnaissance du système légal, etc.).

Historique de trauma ou de violence qui entraîne, par exemple, des symptômes de stress post-traumatique limitant la capacité de la personne à se mobiliser.

Expériences passées de recherche d'aide (formelle ou informelle) qui ont été vécues de façon négative par la personne.

Crainte des représailles ou des conséquences négatives de la recherche d'aide (ex. nécessité d'un hébergement ou d'un déménagement, précarité financière, isolement social, perte de la garde des enfants, réactions imprévisibles de la personne maltraitante envers elle-même ou des proches, etc).

Autre :

Si vous avez coché un ou des éléments, précisez au besoin :

CONTRAINTES LIÉES À LA PRÉSENCE D'AUTRES PROBLÉMATIQUES

Toxicomanie, alcoolisme et/ou autre dépendance qui limite la capacité de la personne à demander/obtenir de l'aide.

Problématique sur le plan de la santé mentale (sans diagnostic) qui limite la capacité de la personne à demander/obtenir de l'aide.

Situation d'itinérance ou de précarité.

Autre :

Si vous avez coché un ou des éléments, précisez au besoin :

***Pour du soutien dans votre analyse** : vous pouvez obtenir une consultation professionnelle auprès de la LAMAA, ou du soutien conseil auprès d'un intervenant désigné du PIC.

Numéro de dossier : _____

Date : _____

Partie C. Analyse du contexte de signalement (obligatoire ou volontaire)

CONDITIONS DU SIGNALEMENT OBLIGATOIRE

Tout prestataire de services de santé et de services sociaux¹ ou tout professionnel au sens du Code des professions (chapitre C-26) qui, dans l'exercice de ses fonctions ou de sa profession, a un motif raisonnable de croire qu'une personne est victime de maltraitance doit signaler sans délai le cas pour les personnes suivantes (Article 21, L-6.3).

En tout temps, s'il y a un motif raisonnable de croire qu'il y a un risque de mort ou de blessures graves, contacter les services d'urgence.

Personne sous tutelle ou ayant un mandat de protection homologué

Personne inapte selon une évaluation médicale

Personne hébergée dans un CHSLD

Personne résidant en RI ou RTF

Personne résidant en RPA ET en situation de vulnérabilité

Si la personne fait partie de l'un de ces choix, et que vous êtes un prestataire de services de santé et de services sociaux ou un professionnel au sens du Code des professions, il s'agit d'une situation de SIGNALEMENT OBLIGATOIRE.

Si vous avez des « motifs raisonnables » de croire que la personne vit une situation de maltraitance, vous pouvez tenter d'obtenir le consentement de la personne mais vous êtes dans l'obligation de signaler sans délai la situation même si elle refuse.

CONDITIONS DU SIGNALEMENT VOLONTAIRE

Si la personne ne fait pas partie de l'un des choix ci-haut OU si vous n'êtes pas prestataire de services de santé et de services sociaux ou tout professionnel au sens du Code des professions, vous n'avez pas l'obligation de signaler la situation.

- **Si vous avez le consentement de la personne**, vous devriez procéder à un SIGNALEMENT VOLONTAIRE au CLPQS ou à un intervenant désigné selon le contexte (voir p.8).
- **Si vous n'avez pas le consentement de la personne :**
 - Gardez la porte ouverte et restez vigilant(e) ;
 - Continuez à jouer votre rôle auprès de la personne en lien avec votre mandat ;

¹Prestataire de services de santé et de services sociaux :



« toute personne qui, dans l'exercice de ses fonctions, fournit directement des services de santé ou des services sociaux à une personne, pour le compte d'un établissement, d'une résidence privée pour aînés, d'une ressource intermédiaire ou d'une ressource de type familial, incluant celle qui exerce des activités décrites aux articles 39.7 et 39.8 du Code des professions (chapitre C-26) ainsi que l'exploitant ou le responsable de la résidence ou de la ressource, le cas échéant. » (Article 2, L-6.3).

***Pour du soutien dans votre analyse :** vous pouvez obtenir une consultation professionnelle auprès de la LAMAA, ou du soutien conseil auprès d'un intervenant désigné du PIC.

Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité

Cheminement des signalements de situations de maltraitance (voir encadré 1)

En tout temps, s'il y a un motif raisonnable de croire qu'il y a un risque de mort ou de blessures graves, contacter les services d'urgence.

Personne qui réside en : Résidence privée pour aînés (RPA), ressource intermédiaire (RI) ou ressource de type familial (RTF), centre d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD)

Personne qui réside à domicile

CLPQS
(voir encadré 2)

REÇOIT des services d'un établissement RSSS

NE REÇOIT PAS des services d'un établissement RSSS

CLPQS (voir encadrés 2 et 3)
ou suivre la politique d'établissement
(voir encadré 4)

Ligne Aide Maltraitance Adultes Aînés (LAMAA)
(voir encadré 5)

Maltraitance par famille ou proche

Personne inapte

Exploitation / discrimination / droits de la personne

Maltraitance financière

Maltraitance de nature criminelle

RSSS
(voir encadré 10)

Curateur public
(voir encadré 9)

CDPDJ
(voir encadré 8)

AMF
(voir encadré 7)

Police
(voir encadré 6)

1. Signalement obligatoire

Sont tenus de signaler obligatoirement :

Tout prestataire de services de santé et de services sociaux ou tout professionnel au sens du Code des professions qui, (Chapitre C-26 de la *Loi*), dans l'exercice de ses fonctions ou de sa profession qui a un motif raisonnable de croire qu'une personne est victime de maltraitance, doit signaler sans délai.

Le signalement est obligatoire pour :

- un usager majeur dont l'inaptitude à prendre soin d'elle-même ou à administrer ses biens a été constatée par une évaluation médicale ;
- une personne hébergée dans un centre d'hébergement et de soins de longue durée ;
- un résident en **situation de vulnérabilité** en RPA ;
- un usager en ressource intermédiaire ou en ressource de type familial ;
- une personne inapte en tutelle, en curatelle ou sous mandat de protection homologué.

2. Rôle du CLPQS (pour tout signalement)

Le CLPQS est responsable de l'examen des plaintes des usagers. Il est également responsable du traitement des signalements effectués dans le cadre de la politique de lutte contre la maltraitance.

3. Pour une personne qui réside à domicile et qui reçoit des services d'un établissement du RSSS, le signalement est obligatoire au CLPQS pour :

- Personne inapte selon une évaluation médicale ;
- Personne en tutelle, en curatelle ou sous mandat de protection homologué.

4. Signalement non obligatoire

Tout signalement non obligatoire peut être fait au CLPQS ou suivre la politique d'établissement avec le consentement de la personne.

5. Rôles de la Ligne Aide Maltraitance Adultes Aînés (LAMAA)

- reçoit l'appel d'une personne qui demande de l'information ou du soutien ;
- évalue la situation ;
- fournit de l'information sur les ressources disponibles et les recours possibles ;
- dirige la personne vers l'instance la plus apte à lui venir en aide, incluant les intervenants désignés du PIC, lors d'un signalement ;
- effectue un suivi et accompagne la personne, au besoin.

6. Police

« Un corps de police, lorsque les faits au soutien de la plainte ou du signalement peuvent constituer une infraction criminelle ou pénale » (Article 17, alinéa 2, L-6.3)

7. Autorité des marchés financiers

« L'Autorité des marchés financiers, lorsqu'il s'agit d'un cas de maltraitance financière qui est le fait d'une personne assujettie à son encadrement » (Article 17, alinéa 5, L-6.3)

8. Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (CDPDJ)

« La commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, lorsque les faits au soutien de la plainte ou du signalement peuvent constituer un cas de discrimination, d'exploitation ou de harcèlement au sens de la Charte des droits et libertés de la personne » (Article 17, alinéa 4, L-6.3)

9. Curateur public

« Le curateur public, lorsque la personne est sous tutelle ou curatelle ou qu'un mandat de protection la concernant a été homologué, ou encore lorsque son inaptitude à prendre soin d'elle-même ou à administrer ses biens a été constatée par une évaluation médicale, mais qu'elle ne bénéficie pas d'une mesure de protection » (Article 17, alinéa 3, L-6.3)

10. Centre intégré de santé et de services sociaux

« un centre intégré de santé et de services sociaux, une instance locale et le Conseil cri de la santé et des services sociaux de la Baie James » (Article 17, alinéa 1, L-6.3)

Les portes d'entrée potentielles sont : l'accueil, le guichet, le service d'accueil, d'analyse, d'orientation et de référence ou toute autre instance indiquée dans la politique d'établissement.

11. Rôle des intervenants désignés du PIC

Traite les signalements, ce qui inclut :

- a. Vérifier si la situation est une situation de maltraitance ;
- b. Vérifier si la situation correspond aux critères du signalement obligatoire ;
- c. Vérifier si la personne présumée maltraitée accepte ou non des services ;
- d. Suivre le protocole de l'instance pour le suivi des demandes de soutien ou de services.