



Ordre des travailleurs sociaux  
et des thérapeutes conjugaux  
et familiaux du Québec

# La maltraitance matérielle et financière : des enjeux psychosociaux

Christian Levac, travailleur social (T.S.) et chargé d'affaires professionnelles  
Ordre des travailleurs sociaux et thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec

Journées des partenaires pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées  
15 novembre 2023



# Plan de la présentation

Objectifs

OTSTCFQ – mandat  
et mission

Contextualisation

La maltraitance  
financière et matérielle

Les droits et les  
perspectives des  
personnes en situation  
de maltraitance

Cadre général de  
l'intervention en travail  
social auprès des  
personnes en situation  
de maltraitance

Une histoire – Un  
point de départ

La loi 6.3 et le  
signalement  
obligatoire

Intervention en  
maltraitance – « La  
valse à trois temps »

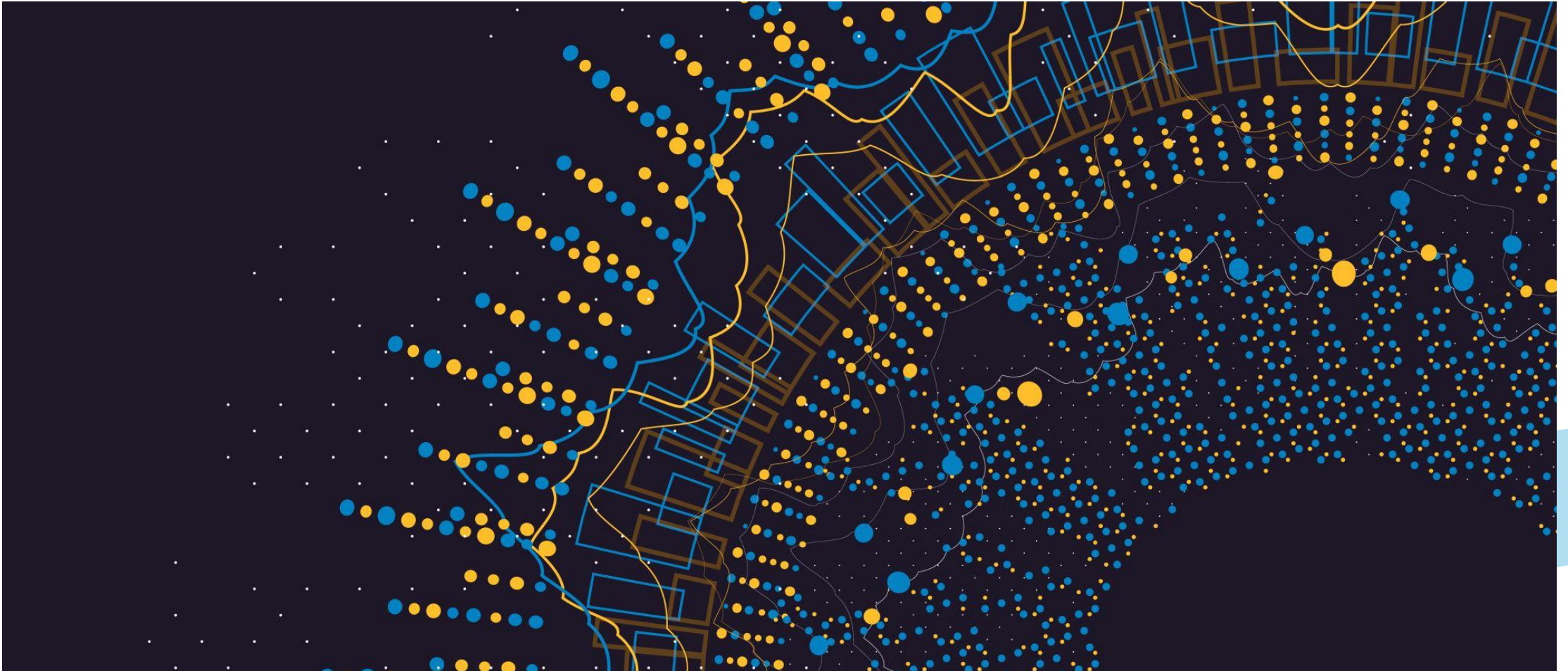
Au-delà du  
signalement  
obligatoire...

Le juste équilibre  
entre  
l'autodétermination de  
la personne et sa  
protection

Conclusion



# Présentation



# Objectifs

Présenter les enjeux psychosociaux liés à l'intervention auprès des personnes en situation de maltraitance;

Identifier quelques pistes d'intervention par rapport à ces enjeux;

Faire connaître le cadre d'intervention et les responsabilités/obligations professionnelles des travailleurs sociaux en la matière.



# L'OTSTCFQ – mandat et mission

## a comme mandat de :

- contrôler la compétence et l'intégrité des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux;
- surveiller et réglementer l'exercice professionnel;
- gérer le processus disciplinaire;
- favoriser et soutenir le développement professionnel;
- contrôler l'exercice illégal et l'usurpation des titres professionnels.

## a comme mission :

- de soutenir et d'encadrer l'exercice professionnel des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux;
- de se prononcer sur les enjeux touchant le travail social et la thérapie conjugale et familiale, l'accès aux services à la population, ainsi que les lois, règlements et programmes qui ont un impact sur la prévention des problèmes sociaux et le bien-être des personnes, des familles et de la société.



Ordre des travailleurs sociaux  
et des thérapeutes conjugaux  
et familiaux du Québec

L'Humain avant tout



# L'OTSTCFQ – des données factuelles

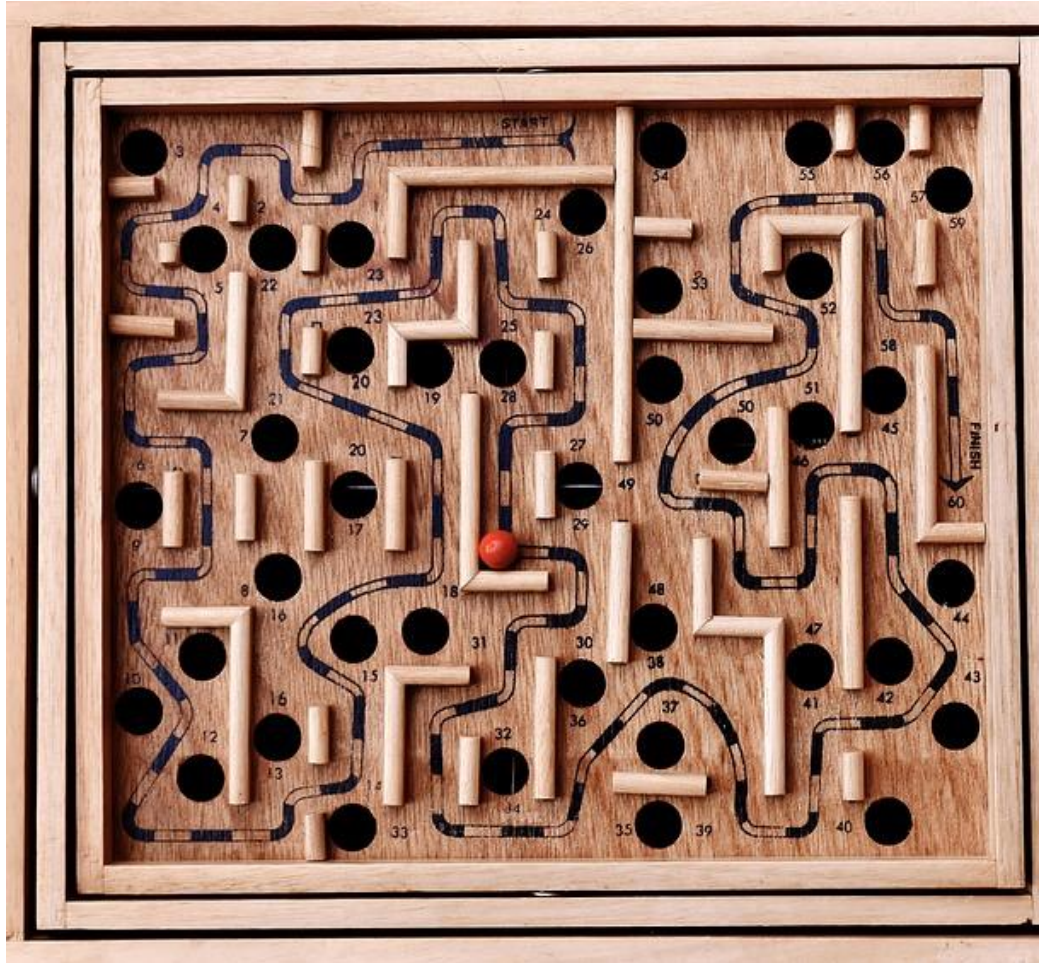
- 16 209 membres;
- Nos membres œuvrent en milieu communautaire, institutionnel et privé de toutes les régions du Québec.



# Contextualisation



## Contextualisation – La maltraitance n'est plus un phénomène caché



- La maltraitance n'est pas un phénomène nouveau;
- Un changement de vision sociale à l'égard de la maltraitance;
- L'accroissement des personnes de 65 ans et plus;
- Les représentations des groupes communautaires et des autres acteurs sociaux;
- Les décisions du législateur;
- La loi et sa bonification.





# Définition de la maltraitance financière et matérielle (MSSS, 2016)



# Un rappel - les 7 types de maltraitance (MSSS, 2016)



- **Psychologique**
- **Physique**
- **Sexuelle**
- **Matérielle ou financière**
- **Organisationnelle**
- **Âgisme**
- **Violation des droits**

# Les droits et les perspectives des personnes en situation de maltraitance



# La Charte des droits et libertés de la personne (1975) – des droits en tension

1. Tout être humain a droit à la vie, ainsi qu'à la sûreté, à l'intégrité et à la liberté de sa personne.
2. Tout être humain dont la vie est en péril a droit au secours.
4. Toute personne a droit à la sauvegarde de sa dignité, de son honneur et de sa réputation.
5. Toute personne a droit au respect de sa vie privée.
6. Toute personne a droit à la jouissance paisible et à la libre disposition de ses biens, sauf dans la mesure prévue par la loi.
9. Chacun a droit au respect du secret professionnel.
48. 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 lieu.



# Pourquoi les personnes n'agissent pas ou ne dénoncent-elles pas? (MSSS, 2016)

La peur des répercussions

Les sentiments de honte, de culpabilité, d'humiliation, de tristesse et de colère

La dépendance à l'égard de la personne maltraitante

La perte d'autonomie

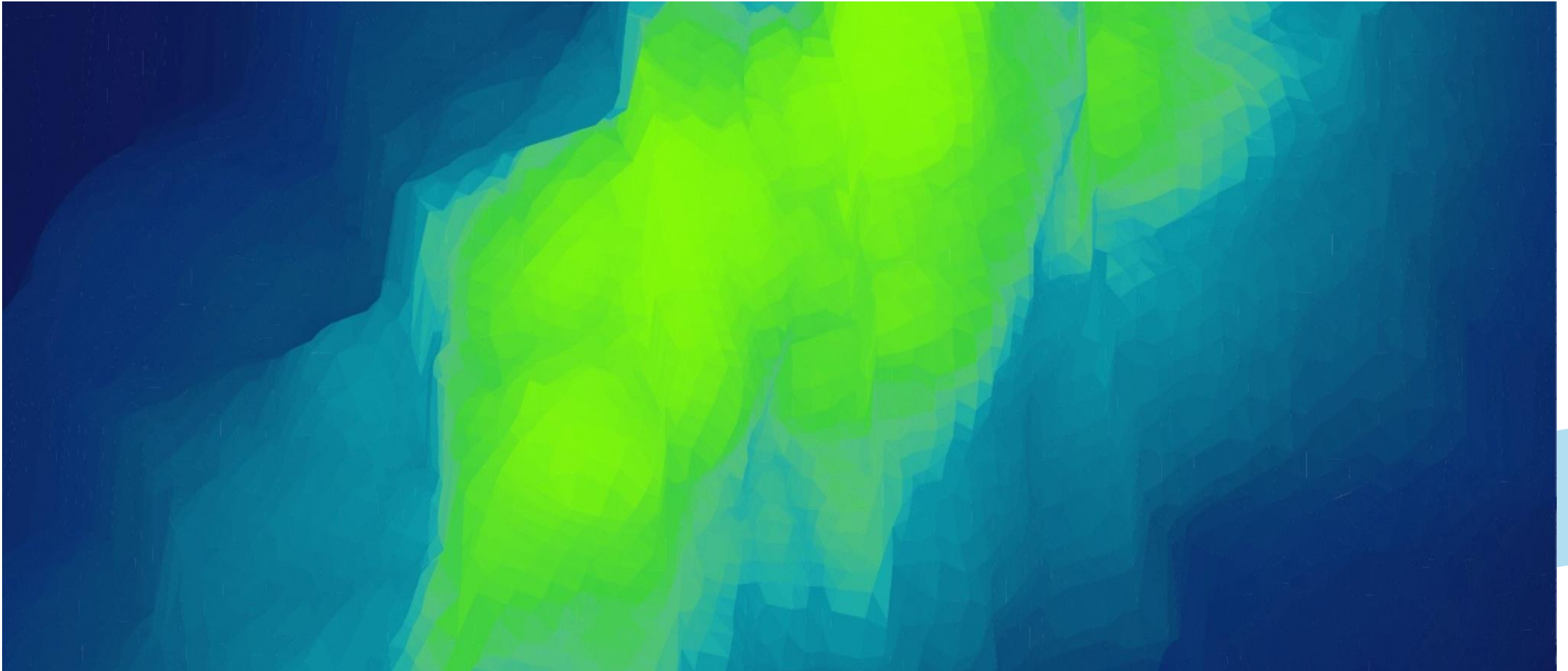
La méconnaissance de la maltraitance, la résignation ou la banalisation

La méconnaissance de ressources d'aide et la méfiance à les utiliser

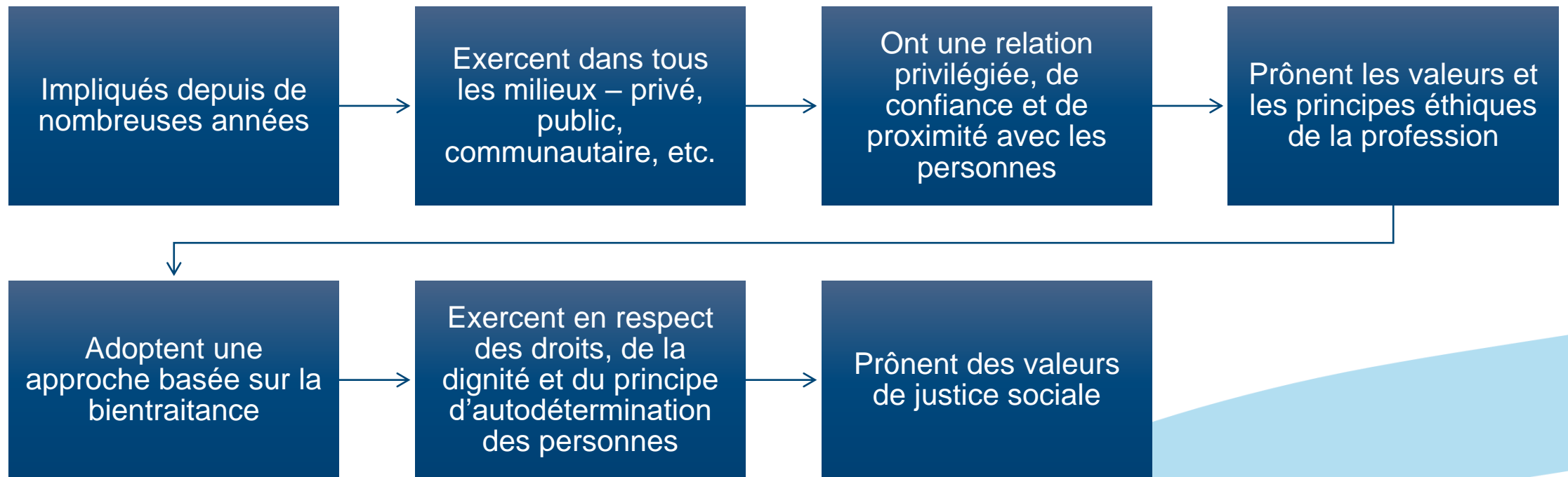
La protection de l'honneur de la famille



# Cadre général de l'intervention en travail social auprès des personnes en situation de maltraitance



# Les travailleurs sociaux et les personnes vulnérables



# Les milieux de pratique

## Établissement

- Guichet d'accès et Info-Social;
- Centre hospitalier;
- GMF/GMFU;
- Services courants – SAPA, DI/TSA/DP, SMA, SG, SIV, SIM, etc.;
- Services de proximité et dans le milieu.

## En pratique autonome

- En pratique autonome;
- En clinique privée ou multi/interdisciplinaire;
- En programme d'aide aux employés (PAE).

## En milieu communautaire

- Organisme en défense de droits;
- Milieux de vie – maison d'hébergement, refuge, etc.;
- Organismes spécialisés – SMA, Itinérance, DI, etc.;
- Organismes en insertion ou réinsertion;
- Etc.





# Complexité et pluralité des trajectoires visant à obtenir des services en travail social

## Provenance

- De la personne elle-même;
- D'un proche (enfant, conjoint, proche...);
- D'un citoyen;
- D'un non-professionnel ou d'un professionnel;
- D'un organisme communautaire, d'un autre programme, d'un établissement, d'une clinique privée;
- D'un service de police, du Curateur public, de la Commissaire locales aux plaintes et à la qualité des services (CLPQS);
- D'une institution financière;
- Etc.

### Types de clients

- Non-connu;
- Connu avec ou sans suivi actif;
- Vivant :
  - À domicile (seul, avec conjoint, famille, etc.);
  - En RPA;
  - En colocation, etc.

### Types d'intervention

- Situation d'urgence ou crise;
- Intervention ponctuelle;
- En suivi – court, moyen ou long terme;
- En co-intervention.



# Une histoire – Un point de départ



# Une nouvelle demande...

## Demande reçue au SAPA en provenance du service « Info-Social- 811 »

### Description de la demande :

- Demandeur : Un propriétaire d'une résidence pour personnes âgées (RPA);
- Est préoccupé par la situation d'une résidente et demande de l'aide;
- Elle ne reçoit pas de service du CLSC local;
- Elle n'a pas payé son loyer depuis 2 mois;
- Il a eu des informations de son personnel que le fils unique de madame la visite à chaque semaine et elle lui remet une somme d'argent.



# Comment est-il possible d'agir dans une telle situation?



# Intervention en maltraitance – « La valse à trois temps »



**Avant : Accueillir, créer le lien de confiance, comprendre, détecter et évaluer;**



**Pendant : Comprendre, évaluer, accompagner, agir, mettre en place de mesures d'urgence si requis et signaler ou non;**



**Après : Évaluer/réévaluer, soutenir/accompagner, intervenir et mettre en place les services/soins requis, le cas échéant.**

# Au premier temps – syntonisation

## La prise de contact (OTSTCFQ, 2020)

- Accueil, lien de confiance et cueillette d'informations;
- Comprendre la situation de la personne (client et environnement) et les risques;
- Fournir les informations pertinentes;
- Sensibilisation, prévention, détection et évaluation.

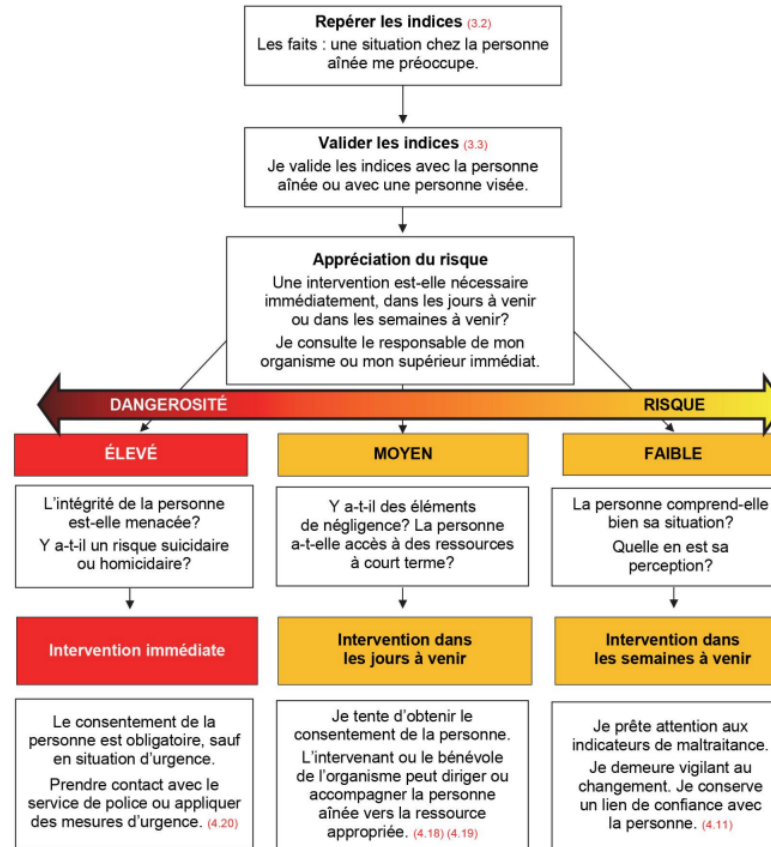
## Renvoie aux devoirs et obligations professionnelles suivantes (Code de déontologie des membres de l'OTSTCFQ)

- Valeurs et principes éthiques;
- Établir un lien de confiance;
- Consentement;
- Compétences;
- Prévoir les conséquences prévisibles;
- Évaluation;
- Le secret professionnel.



# Logigramme en contexte de repérage (MSSS, 2016)

Figure 1 : Logigramme en contexte de repérage



# Au deuxième temps – le devoir d’agir



## L'intervention sociale

- Comprendre;
- Évaluer (analyse et opinion professionnelle);
- Accompagner et soutenir;
- Agir en fonction de la situation : une action proportionnée;
- Signalement obligatoire ou non;
- Appliquer les mesures d'urgence, le cas échéant.

## Renvoie aux devoirs et obligations professionnelles suivantes

- Valeurs et principes éthiques;
- Évaluation et l'intérêt du client;
- Le consentement;
- Ne pas causer de préjudice au client;
- Indépendance, objectivité et impartialité;
- Le secret professionnel.



# Au troisième temps – l'après

## Évaluation du processus d'intervention sociale

- Évaluer le degré d'atteinte des objectifs;
- Conscientisation du client et proche(s);
- Réévaluation;
- Offrir des soins/services spécifiques;
- Soutenir dans les démarches à suivre.

## Renvoi aux devoirs et obligations professionnelles suivantes

- Valeurs et principes éthiques;
- Relation de confiance;
- Consentement;
- Évaluation;
- Le secret professionnel.



# Loi 6.3 et le signalement obligatoire



# Le signalement obligatoire en contexte de maltraitance

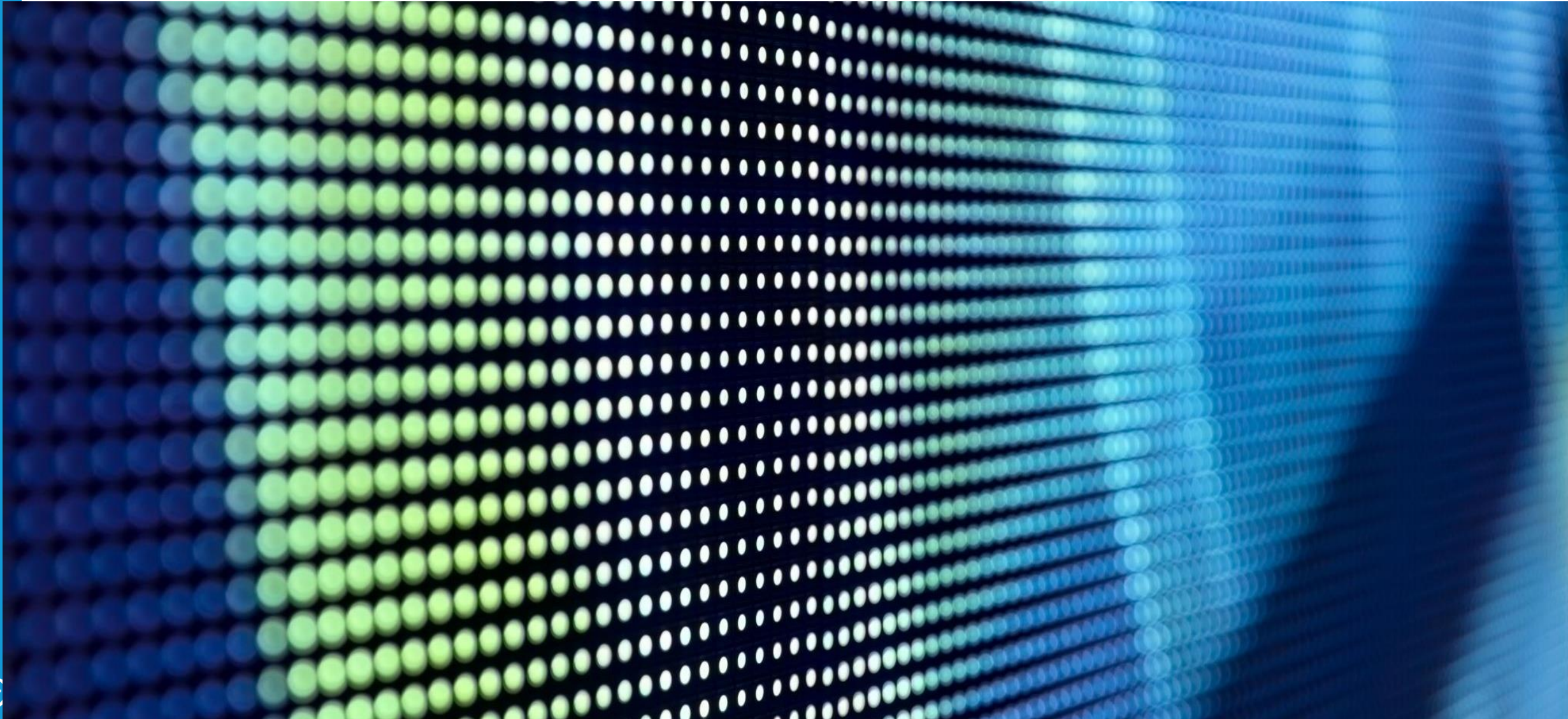
## L'article 21 de la Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne en situation de vulnérabilité

21. Tout prestataire de services de santé et de services sociaux 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:

- 1° tout usager majeur qui est hébergé dans une installation maintenue par un établissement qui exploite un centre d'hébergement et de soins de longue durée;
- 2° tout usager majeur qui est pris en charge par une ressource intermédiaire ou par une ressource de type familial;
- 3° toute personne majeure qui est en tutelle ou à l'égard de laquelle un mandat de protection a été homologué;
- 4° 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;
- 5° toute autre personne en situation de vulnérabilité qui réside dans une résidence privée pour aînés.



# Au-delà du signalement obligatoire...



# Au-delà du signalement obligatoire – Le T.S. peut-il agir?

**Le membre de l'Ordre a un devoir d'agir**

**En vertu de quoi peut-il agir?**

- Avec l'autorisation de son client;
- Lorsque la loi l'ordonne ou l'autorise par une disposition expresse;
- En vertu de l'article 5 et de l'article 40 du Code de déontologie:
  - Il y a un risque sérieux de mort ou blessures graves;
  - Qui menace une personne ou un groupe de personne identifiable;
  - Et la nature de la menace inspire un sentiment d'urgence.



# Le juste équilibre entre l'autodétermination de la personne et sa protection



# Conclusion



# Conclusion

Ce que j'aimerais que vous reteniez aujourd'hui :

- Que les situations de maltraitance sont :

- Multifactorielles, complexes et spécifiques à la situation psychosociale de chaque personne touchée.

- Que les relations professionnelles des travailleurs sociaux:

- Sont basées sur une relation de confiance et de respect mutuels;
- Sont réalisées, sauf exception, à la lumière d'un consentement libre et éclairé;
- Sont réalisées en respect de leurs droits et de leurs valeurs;
- Prônent des valeurs et des principes éthiques – de respect, d'autonomie, d'autodétermination, de justice sociale...

- Que les travailleurs sociaux:

- Ont un devoir de compétence;
- Ont un devoir d'évaluer et de tenir compte des conséquences prévisibles de son activité professionnelle;
- Ont un devoir/obligation d'agir, en toute indépendance, dans le meilleur intérêt des personnes, en respect de leurs valeurs, leurs préférences et leurs volontés, et ce, en dépit des pressions et des contraintes (internes ou externes).





# Conclusion – suite

- Que des approches d'intervention inspirantes sont accessibles pour soutenir la démarche des professionnels qui entourent les personnes en situation de maltraitance;
- Que, dans certains contextes, des mesures de protection et/ou de représentation devront être mises en place (juridique ou non);
- Que l'intervention auprès des personnes en situation de maltraitance nécessite une action collective (en respect du secret professionnel) et concertée;
- Que l'Ordre publiera d'ici peu un avis professionnel sur le sujet visant à éclairer la conduite des travailleurs sociaux en la matière.



# Centre de documentation

Pour en savoir plus sur les normes, lignes directrices et balises des professionnels de l'Ordre (T.S. et T.C.F), vous pouvez consulter le [Centre de documentation](#).



# Questions et commentaires



# Bibliographie

- OTSTCFQ (2022). *L'humain avant tout – Rapport annuel 2021/2022*, [www.otstcfq.org/wp-content/uploads/2022/11/Rapport-annuel\\_2021-2022.pdf](http://www.otstcfq.org/wp-content/uploads/2022/11/Rapport-annuel_2021-2022.pdf)
- OTSTCFQ (2020). *Normes générales de l'exercice de la profession de travailleur social*. OTSTCFQ. <https://www.otstcfq.org/documentation/normes-generales-de-l'exercice-de-la-profession-de-travailleur-social/>
- *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité*, RLRQ, c L-6.3.
- *Code de déontologie des membres de l'Ordre professionnel des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec*, RLRQ c C-26, r.286.1.
- Ministère de la Santé et des Services sociaux (2016). *Guide de référence pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées* (2<sup>e</sup> édition). Gouvernement du Québec. <https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/document-000047/>

