



ENSEMBLE... ON EST PLUS FORT QUE LA MALTRAITANCE

EN CHAUDIÈRE-APPALACHES

**Bulletin régional de liaison pour contrer la maltraitance et
promouvoir la bientraitance envers les personnes âgées**

IL EST DE RETOUR: BULLETIN DE LIAISON

POUR VOUS DANS CE BULLETIN

- 1 **RETOUR DU BULLETIN**
- 1 **PERSONNES ÂNÉES EN
CHAUDIÈRE-APPALACHES**
- 2 **QUOI DE NEUF - VOLET
NATIONAL**
- 4 **QUOI DE NEUF - VOLET
RÉGIONAL**
- 7 **QUOI DE NEUF – VOLET LOCAL**
- 8 **RÉDACTION ET
COLLABORATIONS**

Le Comité régional d'orientation en matière de maltraitance envers les personnes âgées de Chaudière-Appalaches est fier de vous annoncer qu'il poursuit, conformément à son nouveau plan d'action 2019-2021, la parution du *Bulletin régional de liaison pour contrer la maltraitance et promouvoir la bientraitance envers les personnes âgées* après plus d'une année d'absence, le premier ayant été lancé en janvier 2018. Rappelons-nous qu'il permettra à l'ensemble des partenaires de Chaudière-Appalaches de connaître les nouveautés au plan national, les développements au plan régional de diverses régions du Québec, mais surtout au plan des communautés locales en matière de lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées. Ce bulletin est un besoin du milieu. Il sera un des outils pour entretenir la mobilisation des acteurs impliqués dans la lutte à la maltraitance envers les aînés et favorisera une fluidité de l'information sur le sujet.

Nous souhaitons que cet outil puisse vous être utile et que vous saurez en tirer profit . Il évoluera selon les besoins.

LES PERSONNES ÂNÉES EN CHAUDIÈRE-APPALACHES

En mars dernier, le dévoilement du « Portrait des aînés » de la Table de concertation des aînés de Chaudière-Appalaches révélait qu'en 2018, environ 91 600 personnes sont âgées de 65 ans et plus dans Chaudière-Appalaches, ce qui représente 21 % de la population totale. Bien qu'il soit difficile d'établir la prévalence de la maltraitance, on estime à ce jour, selon les dernières études pancanadiennes de 1980 et 1990, qu'entre 4 et 7 % des personnes vivant à domicile sont susceptibles de vivre de la maltraitance. En Chaudière-Appalaches, cela représente approximativement entre 3 500 et 6 500 personnes. Il n'en faut pas moins pour continuer cette lutte à la maltraitance faite aux aînés. De la sensibilisation à l'intervention, tous peuvent agir. Oui ensemble, on est plus fort que la maltraitance.

Source : *Portrait des aînés, Besoins et enjeux identifiés 2016-2021, Table de concertation des aînés de Chaudière-Appalaches.*

QUOI DE NEUF - VOLET NATIONAL



PLAN D'ACTION GOUVERNEMENTAL POUR CONTRER LA MALTRAITANCE ENVERS LES PERSONNES ÂÎNÉES 2017-2022

Le Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées (PAM) 2017-2022 a été lancé le 15 juin 2017 lors de la Journée mondiale de lutte contre la maltraitance des personnes âgées. L'année 2019-2020 marque donc la troisième année de mise en œuvre du PAM (Source : MSSS-SA avril 2019).

Rappelons également que le plan d'action gouvernemental contient 52 mesures. La quasi-totalité des 52 mesures sont en cours de développement. Nous vous tiendrons informés.

Pour accéder à la version intégrale du plan d'action, cliquez sur : [PAM 2017 - 2022](#)

ENTENTE-CADRE NATIONALE POUR LUTTER CONTRE LA MALTRAITANCE ENVERS LES PERSONNES ÂÎNÉES ET DÉPLOIEMENT DES PROCESSUS D'INTERVENTION CONCERTÉS POUR NOTRE RÉGION

L'Entente-cadre nationale, connue sous le nom de « Entente sociojudiciaire », pour lutter contre la maltraitance envers les personnes âgées a été signée le 7 février 2018 par la ministre responsable des Aînés et de la Lutte contre l'intimidation, le ministre de la Santé et des Services sociaux, le ministre de la Sécurité publique, le ministre de la Justice, le Directeur des poursuites criminelles et pénales, l'Autorité des marchés financiers, le Curateur public du Québec et la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse. Cette entente vise à établir un partenariat fort entre les ministères et organismes gouvernementaux pour assurer une meilleure protection et apporter l'aide nécessaire aux personnes âgées en situation de vulnérabilité qui sont victimes de maltraitance **pouvant constituer une infraction criminelle ou pénale**. L'Entente définit les principes directeurs soutenant la mise en place d'un processus d'intervention concerté et est une mesure de *la Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité*.

Les processus d'intervention concertés sont un moyen complémentaire de gérer les situations de maltraitance **pouvant constituer une infraction criminelle ou pénale**. Ils favorisent des actions rapides, concertées et complémentaires de la part d'intervenants (policier, intervenant social, procureur, etc.) issus d'organisations concernées par l'Entente pour assurer une meilleure intervention permettant de mettre fin aux situations de maltraitance envers les personnes âgées. La région de Chaudière-Appalaches a implanté les processus d'intervention concertés en avril dernier. Le plan de diffusion est en cours de déploiement pour les prochains mois par, notamment, les tables de concertation en lutte à la maltraitance de chacun des territoires par Julie Forgues, coordonnatrice régionale en matière de lutte à la maltraitance envers les aînés.

Un comité d'implantation régional a été formé en juin 2018 en suivi au comité de réflexion sur les enjeux relatifs à notre région pour la mise en place de ces processus. Les membres de ce comité, désignés par les organisations concernées, ont été formés sur l'Entente-cadre nationale et sur les processus d'intervention. Ceux-ci ont nommé des intervenants qui pourront déclencher des interventions concertées. Ces intervenants ont également été formés entre janvier et mars 2019.

Considérant que les situations de maltraitance envers les personnes âgées sont complexes et nécessitent des interventions concertées et adaptées, surtout lorsqu'une situation implique une infraction criminelle ou pénale, l'approche intersectorielle et la concertation sont des éléments clés afin d'intervenir dans ce type de situation. Un rapport annuel bilan est prévu à la fin de chaque année, vous en serez informés.

OUTIL DE REPÉRAGE



Le ministère de la Santé et des Services sociaux a récemment publié un nouvel outil de repérage des situations de maltraitance envers les personnes âgées. Cet outil s'adresse à toute personne œuvrant auprès d'une personne âgée (intervenant, partenaire du milieu communautaire ou de l'habitation, bénévole, aide à domicile, policier, travailleur de milieu, etc.). Il vous permettra de mieux repérer des situations potentielles de maltraitance, de savoir quoi faire et comment agir avec une personne si vous êtes témoin d'une situation de maltraitance et de connaître les différentes ressources vers qui référer une personne en situation de maltraitance. La distribution massive tire à sa fin.

Pour obtenir des copies en format papier (quantités limitées), adressez-vous à l'organisateur communautaire de votre secteur ou à Julie Forgues, votre coordonnatrice régionale au 418 380-8992, poste 84597 ou à l'adresse courriel suivante : julie.forgues@ssss.gouv.qc.ca

PROJET DE RECHERCHE SUR LA BIENTRAITANCE

Un projet de recherche visant à documenter les pratiques, actions, attitudes et comportements bientraitants à l'égard des personnes âgées qui résident dans une installation d'un établissement exploitant un centre d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD) ainsi qu'en résidence privée pour âgés (RPA), a été financé par le FRQSC en collaboration avec le MSSS - Secrétariat aux âgés. Ce projet de recherche, mené par Mme Sophie Éthier, professeure agrégée à l'École de travail social et de criminologie de l'Université Laval, intitulé « Démarche de mise en valeur des pratiques de bientraitance "ordinaire" en milieu d'hébergement au Québec : un travail de mobilisation de tous les acteurs concernés » est en cours depuis janvier 2019. Le rapport final est attendu pour le 31 mars 2021. Le projet de recherche s'inscrit dans le cadre de la mise en œuvre des mesures 6 et 8 du Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées (PAM) 2017-2022.

D'ici là, certaines actions visant à promouvoir les pratiques bientraitantes dans les CHSLD et les RPA devraient avoir lieu dans les installations ayant accepté de participer à la recherche.

Pour plus de détails sur le projet de recherche, veuillez consulter le lien suivant : [Projet de recherche](#)

INITIATIVES DE TRAVAIL DE MILIEU AUPRÈS DES AÎNÉS EN SITUATION DE VULNÉRABILITÉ (ITMAV)

Le 1^{er} avril 2019, le ministère de la Santé et des Services sociaux a renouvelé le financement de 154 projets ITMAV répartis dans l'ensemble des régions du Québec. Ce programme vise à soutenir la mise en place ou le maintien de travailleurs de milieu pour ainsi rejoindre les âgés vulnérables ou à risque de fragilisation, pour favoriser leur accompagnement vers les ressources de leur communauté, tout en leur laissant ou en leur redonnant le pouvoir de faire des choix pour leur bien-être (empowerment). Les ITMAV contribuent à briser l'isolement des personnes âgées et à favoriser leur autonomie et leur maintien dans leur communauté. Notre région compte 10 projets ITMAV (mieux connus sous le nom « Travailleur de milieu »). N'hésitez pas à utiliser ces ressources si bénéfiques pour nos âgés.

JOURNÉE D'ÉCHANGE ENTRE LES REPRÉSENTANTS DES CISSS-CIUSSS ET DES APPUIS RÉGIONAUX

Le 9 avril dernier se tenait une journée d'échange entre les CISSS-CIUSSS et les Appuis régionaux sous le thème : Partager des pratiques inspirantes pour améliorer l'offre de service aux proches aidants d'âgés. L'objectif général de la journée était de partager des pratiques inspirantes pour susciter de nouvelles collaborations favorables à l'amélioration de l'offre de service et à son utilisation par les proches aidants d'âgés.

QUOI DE NEUF - VOLET RÉGIONAL

PLAN D'ACTION RÉGIONAL DE LUTTE À LA MALTRAITANCE ENVERS LES ÂÎNÉS 2019-2021

Une activité « World Café » s'est tenue le 22 février 2019 réunissant une cinquantaine de partenaires de la région (policiers, responsables de RPA, organismes communautaires, intervenants, gestionnaires du réseau, travailleurs de milieux, etc.) oeuvrant auprès des aînés. Des constats, besoins et enjeux prioritaires sont ressortis sur le sujet de la maltraitance envers les aînés, ont été analysés menant ainsi à l'élaboration du Plan d'action régional de lutte à la maltraitance envers les aînés 2019-2021. Ce plan d'action a été adopté cet été. Il sera présenté tout au long de l'automne à chacune des tables de concertation maltraitance ainsi qu'à la table de concertation des aînés. En plus de définir les orientations pour notre région en matière de lutte à la maltraitance, il pourra servir de guide et être source d'inspiration pour chacun des plans d'action des tables de concertation maltraitance de chaque RLS (réseau local de services) de Chaudière-Appalaches.

Votre coordonnatrice régionale Julie Forgues pourra répondre à vos questions au besoin.

GRANDE NOUVEAUTÉ : SITE WEB LUTTE À LA MALTRAITANCE POUR CHAUDIÈRE-APPALACHES

Né d'un besoin des intervenants et des ressources du milieu, le nouveau site web dédié exclusivement à la lutte contre la maltraitance envers les aînés a comme priorité de réunir un maximum d'informations traitant du sujet. Il est destiné aux intervenants et partenaires des réseaux communautaires et publics de la région de Chaudière-Appalaches alliés pour contrer la maltraitance envers les aînés et préoccupés par cette problématique. Il contiendra de l'information incontournable à connaître par les intervenants du milieu sur le sujet de la maltraitance, une boîte à outils, des informations sur des formations ou activités sur le territoire et une liste des partenaires. Il se développera progressivement au fil des prochains mois.

Vous êtes invités à le consulter au www.luttecontrelamaltraitance.ca.

POLITIQUE DE LUTTE CONTRE LA MALTRAITANCE ENVERS LES ÂÎNÉS ET TOUTE AUTRE PERSONNE MAJEURE EN SITUATION DE VULNÉRABILITÉ

La *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité* précise que chaque établissement du réseau de la santé et des services sociaux avait l'obligation d'adopter sa propre politique de lutte contre la maltraitance au plus tard le 30 novembre 2018. Le CISSS de Chaudière-Appalaches a adopté sa politique dans les délais prescrits soit le 24 octobre 2018. Cette politique a comme objectif principal de lutter contre la maltraitance en édictant les orientations, stratégies et mesures mises en place pour y parvenir. Elle concerne toute personne majeure en situation de vulnérabilité. Elle doit être appliquée par toute personne œuvrant pour le CISSS de Chaudière-Appalaches. La loi précise également que les ressources intermédiaires, les ressources de type familial, les résidences privées pour aînés ainsi que tout autre organisme, société ou personne auquel l'établissement recourt pour la prestation de ses services doivent également appliquer cette même politique. La tournée de diffusion de celle-ci se poursuit pour les prochains mois. La première révision de celle-ci doit être réalisée au plus tard le 30 mai 2020. Il est possible de la consulter sur le site Internet : www.luttecontrelamaltraitance.ca Elle est appliquée avec rigueur au sein de CISSS de Chaudière-Appalaches car pour celui-ci la maltraitance envers les adultes majeurs en situation de vulnérabilité c'est : **Tolérance zéro.**

Vous avez des doutes ou confirmation d'une situation de maltraitance envers un usager, vous êtes fortement encouragés à contacter le Commissaire aux plaintes et à la qualité des services au 1 877 986-3597 et à dénoncer les situations concernées par le signalement obligatoire.

STATISTIQUES DE LA LIGNE AIDE ABUS AÎNÉS POUR CHAUDIÈRE-APPALACHES

La Ligne Aide Abus Aînés offre un service de consultation professionnelle gratuit et confidentiel en matière de maltraitance aux intervenants du réseau de la santé et des services sociaux ainsi que du milieu communautaire ou même financier partout au Québec. Peu importe l'étape où se trouve l'intervenant sur le continuum de services pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées, ce service est facilement accessible par téléphone 7 jours sur 7, de 8 h à 20 h ou en complétant le formulaire de consultation en ligne. Pour la région de Chaudière-Appalaches, le nombre de consultations professionnelles pour l'année 2018-2019 est de 13 appels comparativement à 19 appels en 2017-2018, ce qui représente une légère baisse.

La Ligne Aide Abus Aînés traite également les appels en provenance de la population. Ils sont, quant à eux, en légère augmentation depuis la dernière année passant de 138 à 146 appels. La majorité de ceux-ci proviennent d'un aîné en situation de maltraitance ou d'un membre de la famille, ce qui représente 80 % des appels. Les trois types de maltraitance les plus fréquemment identifiés lors des appels sont : la violation des droits de la personne (24 %), l'exploitation financière (22 %) et la violence psychologique (12 %).

La Ligne Aide Abus Aînés est là pour vous, utilisez-la!



Source : Ligne Aide Abus Aînés, Statistiques LAAA au 31 mars 2019

UN RUBAN SIGNATURE POUR NOTRE RÉGION

Il est désormais possible d'utiliser ce ruban « **Alliés contre la maltraitance** » pour signifier que vous ou votre organisme croyez en l'alliance des forces de chacun des partenaires en Chaudière-Appalaches pour contrer la maltraitance envers les aînés. Il sera disponible par votre coordonnatrice régionale, faites-lui part de votre demande. Utilisez-le dans votre signature ou pour des publications diverses!



LES TRAJECTOIRES DE REPÉRAGE ET D'INTERVENTION

Rappel : tous les sous-territoires de notre région ont une trajectoire de repérage des situations de maltraitance envers les aînés. Ces trajectoires s'adressent aux intervenants du réseau de la santé et des services sociaux, des organismes communautaires, des services policiers, financiers et juridiques bref à tous les partenaires qui oeuvrent auprès des personnes âgées. Elles ont comme principal but d'orienter, d'aider à évaluer le risque et de référer lorsqu'une situation préoccupe un intervenant, accompagnateur ou tout partenaire oeuvrant avec un aîné.

Cette trajectoire est disponible auprès de l'organisateur communautaire de votre territoire.

JOURNÉE RÉGIONALE DES PARTENAIRES 2019

Le 10 octobre 2019, à Scott se tenait la deuxième journée régionale des partenaires impliqués dans la lutte à la maltraitance envers les aînés ou oeuvrant auprès d'aînés vulnérables. C'est près d'une centaine d'acteurs des milieux communautaires et publics qui ont assisté à une présentation du « Guide pratique En mains » de madame Marie Beaulieu, titulaire de la Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées. Ce guide a été conçu pour enrichir la réflexion éthique des personnes accompagnant des aînés maltraités. Autre fait saillant, une présentation des services de la Ligne Aide Abus Aînés. Ce service est un incontournable en maltraitance. Nous sommes maintenant mieux en mesure de comprendre son rôle.

À nos conférenciers ainsi qu'aux participants, un immense MERCI pour votre présence!

GÉRER LES RISQUES EN CONTEXTE D'INTERVENTION

Issus d'une initiative locale du territoire Alphonse-Desjardins, des outils ont été développés servant à sensibiliser tous les administrateurs des organismes à but non lucratif (OBNL). En contexte d'intervention auprès d'une clientèle potentiellement vulnérable aux abus, le champ des responsabilités des OBNL est large. Les décisions reposent sur les épaules des administrateurs, qui sont des bénévoles, eux-mêmes aînés dans la plupart des cas. Notons qu'il n'y a pas de contentieux (une équipe de conseillers juridiques) pour obtenir des conseils légaux, contrairement aux organisations publiques.

Sachez que des outils ont été développés afin de soutenir les organismes communautaires dans la gestion du risque et de leur contribution au filet de sécurité autour des personnes victimes de maltraitance. Ils sont disponibles auprès de l'équipe de l'AQDR Lévis-Rive-Sud à l'adresse électronique suivante : admin.aqdrlevis@videotron.ca.

Il s'agit de la synthèse d'une recherche-formation, réalisée grâce à des étudiants de 2^e année en travail social au campus de Lévis à l'UQAR, qui se sont penchés sur la question suivante : « Comment les intervenants et les bénévoles agissent-ils devant une situation de maltraitance (présumée ou avérée) envers une personne aînée? » et d'un document contenant tous les outils issus de la démarche de réflexion effectuée auprès des partenaires du milieu communautaire. Ces outils aident à se poser les bonnes questions en matière de gestion du risque en contexte d'intervention. Ils sont là pour vous, n'hésitez pas à vous les procurer.



Source : Mélanie Pinault

RÉSIDENCES PRIVÉES POUR AÎNÉS : NOUVEAU SERVICE



Les locataires des résidences privées pour aînés (RPA) peuvent désormais bénéficier d'un service d'assistance et d'accompagnement dans leurs démarches visant à favoriser le règlement à l'amiable de leurs différends avec l'exploitant de la RPA ou le règlement d'un litige à la suite d'une demande à la Régie du logement.

Les locataires des RPA peuvent solliciter le CAAP - Chaudière-Appalaches pour obtenir de l'information à l'égard de leurs droits et de leurs obligations en matière de bail et également obtenir de l'aide pour :

- ✓ mieux comprendre leur situation;
- ✓ connaître les recours possibles;
- ✓ préparer leur dossier;
- ✓ être préparés et accompagnés à une rencontre de conciliation avec l'exploitant de la RPA;
- ✓ être accompagnés lors d'une audition auprès de la Régie du logement.

Pour de plus amples informations, veuillez communiquer avec le CAAP – Chaudière-Appalaches, au : 1 888 841-8414 ou à info@caapca.ca

Les services sont gratuits, confidentiels et disponibles sur tout le territoire de la région de la Chaudière-Appalaches.

Ce projet-pilote est accordé aux CAAP par le ministère des Affaires municipales et de l'Habitation.

Source : Lyne Grenier

C'est maintenant bien implanté dans tous les territoires de Chaudière-Appalaches! Qu'on les appelle : table de concertation en lutte à la maltraitance envers les aînés, table vieillir sans abus ou comité de prévention de la maltraitance, les territoires Alphonse-Desjardins, Beauce, Appalaches, Etchemins et Montmagny-L'Islet ont leur instance de concertation en lutte à la maltraitance. À géométrie variable et selon leur couleur locale, ces instances de concertation se sont défini un plan d'action local qui couvre différents aspects. Chaque table est composée de différents partenaires qui travaillent ensemble à faire avancer la lutte en maltraitance par des actions soit de prévention, de sensibilisation, de formation, de concertation, etc. Il est important de souligner l'apport essentiel des responsables et des membres de chaque table et comité qui, par leur leadership et leur conviction contribuent, un geste à la fois, à lutter contre la maltraitance envers les aînés.

Pour de plus amples informations au local (horaire des rencontres, contribution possible en tant que membre régulier, mission, etc.) :

Alphonse-Desjardins :

Groupe d'experts-conseil de Lévis-Rive-Sud

Responsable : Martine Rodrigue, directrice générale, AQDR Lévis-Rive-Sud

Téléphone : 418 835-9061

aqdrlevis@videotron.ca

Table de prévention « Vieillir sans abus dans Lotbinière »

Responsable : Annie Fréchette, o.c., CISSS de Chaudière-Appalaches

Téléphone : 418-728-3435, poste 81244

annie_frechette.ciSSSca@SSSS.gouv.qc.ca

Beauce

Comité de lutte contre la maltraitance de Beauce

Responsable : Marie-Claude Brassard, o.c., CISSS de Chaudière-Appalaches

Téléphone : 418 774-3304, poste 32521

marie-claude.brassard.cSSSbeauce@SSSS.gouv.qc.ca

Des Appalaches

Comité de lutte contre la maltraitance des Appalaches

Responsable: Stéphane Marcoux, coordonnateur au programme SAPA - Secteur Thetford

Téléphone : 418 338-7777, poste 51639

stephane.marcoux@SSSS.gouv.qc.ca

Etchemins

Comité de lutte contre la maltraitance des Etchemins

Responsable : Sébastien Provost, o.c., CISSS de Chaudière-Appalaches

Téléphone : 418 625-3101, poste 42462

sebastienprovost.etchemins@SSSS.gouv.qc.ca

Montmagny-L'Islet

Comité de lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées Montmagny-L'Islet

Responsable : Isabelle Proulx-Heinz, o.c., CISSS de Chaudière-Appalaches

Téléphone : 418 248-2572, poste 6145

isabel.proulx.heinz.cSSSml@SSSS.gouv.qc.ca

TABLES ET COMITÉS DE LUTTE CONTRE LA MALTRAITANCE ENVERS LES AÎNÉS

RÉDACTION ET COLLABORATIONS

RESPONSABLE

Julie Forgues

Coordonnatrice régionale spécialisée en matière de lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées — Chaudière-Appalaches

COLLABORATEURS

Lyne Grenier, directrice générale, CAAP—Chaudière-Appalaches

Mélanie Pinault, directrice adjointe, ADQR Lévis Rive-Sud

Élisah Rajaonimaria, coordonnatrice nationale, Secrétariat aux aînés, ministère de la Santé et des Services sociaux



DATE DE PARUTION DU PROCHAIN BULLETIN : **22 MAI 2020**

DATE DE TOMBÉE DES ARTICLES : **4 MAI 2020**

Si vous souhaitez faire connaître une activité, un évènement, un bon coup.

Si vous désirez faire paraître un court texte en lien avec la lutte contre la maltraitance envers les aînés.

Si vous avez des commentaires, questions ou suggestions.

Faites-les parvenir à Julie Forgues à l'adresse suivante :

julie_forgues@ssss.gouv.qc.ca

ou par téléphone au 418-380-8992, poste 84597