



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**

MOT DE LA COORDONNATRICE RÉGIONALE

UN GRAND MERCI!

Mon message s'adresse à chacun de vous qui lisez ces quelques lignes pour vous remercier d'avoir toujours en tête, jour après jour, le bien-être des aînés et le souci que ceux-ci vivent et évoluent dans un environnement exempt de maltraitance sous toutes ses formes. La pandémie nous frappe d'assaut en seconde vague et nous avons l'impression qu'elle emporte tout notre temps et énergie sur son passage. Cependant, je sais que parmi tout le travail à accomplir, vous faites de la maltraitance une priorité. Je le sais parce que j'ai plusieurs appels ou courriels de gestionnaires, d'intervenants, de partenaires, de collaborateurs de différents milieux qui me demandent mon avis sur des situations ou de l'information sur des ressources. C'est la preuve que vous faites aussi de la lutte contre la maltraitance une priorité.

Il faut effectivement lutter contre la maltraitance sans relâche, car elle ne prend pas de vacances ni de répit. Qui plus est, elle tente subtilement de gagner du terrain, en cette difficile période, en s'imposant dans la vie de certains aînés pour qui les facteurs de protection sur lesquels ils pouvaient compter sont emportés par la pandémie : réseau présent et adéquat, participation sociale, maintien de bonnes habitudes de vie, moyens permettant de sécuriser les avoirs, etc., pour ne nommer que ceux-ci. Ces derniers laissent place à des facteurs de risque : l'isolement social, le déconditionnement physique et cognitif et la détresse psychologique notamment. Une vigilance accrue de votre part demeure essentielle.

Je tiens également à remercier le Comité régional d'orientation en lutte contre la maltraitance envers les aînés. Il maintient du service et tente, autant que faire se peut, de travailler des actions du plan d'action régional en s'adaptant, compte tenu du contexte actuel relié à la pandémie, à la disponibilité variable de ses membres. Lui aussi a à cœur de travailler pour le mieux-être de nos aînés.

Merci Merci Merci



POUR VOUS DANS CE BULLETIN

- **Mot de la coordonnatrice régionale p.1**
- **Quoi de neuf – volet national p.2**
- **Quoi de neuf – volet régional p.3**
- **Des bons coups p.5**
- **Rédaction et collaborations p.6**

QUOI DE NEUF - VOLET NATIONAL

ENTENTE-CADRE NATIONALE ET PROCESSUS D'INTERVENTION CONCERTÉS

Tout récemment, le Secrétariat aux aînés a déposé à l'Assemblée nationale le Rapport annuel 2019-2020 sur l'Entente-cadre nationale et le déploiement des processus d'intervention concertés pour lutter contre la maltraitance envers les personnes âgées, couvrant la période du 1^{er} avril 2019 au 31 mars 2020.

Le rapport présente un suivi des éléments inclus dans le chapitre III de la Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité, notamment le déploiement des processus d'intervention concertés dans chacune des régions et l'élargissement de l'Entente-cadre en vue de tenir compte des réalités spécifiques des personnes âgées autochtones du Québec et des personnes majeures en situation de vulnérabilité. Vous pouvez consulter le rapport sur le site du MSSS : <https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/document-002694/>

Des travaux sont en cours pour adapter les processus d'intervention concertés aux personnes majeures en situation de vulnérabilité. Dès novembre, des données statistiques plus précises pour le territoire de Chaudière-Appalaches pourront être analysées et être disponibles, par la suite, auprès des différents partenaires impliqués dans les processus d'intervention concertés.

LIGNE AIDE ABUS AÎNÉS



LIGNE AIDE ABUS AÎNÉS
1 888 489-ABUS (2287)

La Ligne Aide Abus Aînés (Ligne AAA) souligne ses 10 ans de services pour la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées!

La Ligne Aide Abus Aînés est une ligne téléphonique anonyme et confidentielle spécialisée en matière de maltraitance envers les personnes âgées. La Ligne AAA vise à venir en aide aux aînés qui subissent des abus et de la maltraitance. Elle offre des services d'écoute et de référence, 7 jours sur 7 de 8 h à 20 h, au grand public, que ce soit un aîné vivant de la maltraitance, un membre de la famille, un ami ou un voisin témoin d'un cas de maltraitance, ainsi qu'un service de consultation pour les professionnels en contact avec une personne maltraitée. La Ligne AAA a aussi pour mandat de concevoir et d'offrir aux intervenants du réseau de la santé et des services sociaux diverses modalités de formation et de support professionnel adaptées aux besoins identifiés.

Depuis son ouverture le 1^{er} octobre 2010, la Ligne AAA a traité environ 50 000 appels en provenance de la population, 3 500 consultations professionnelles et 30 000 appels concernant une personne âgée en situation présumée de maltraitance. Pour Chaudière-Appalaches, c'est près de 1300 appels au total. Cette ressource est aussi là pour vous chers partenaires, utilisez-la!

La Ligne Aide Abus Aînés offre un service gratuit, confidentiel et bilingue : 1 888 489-2287.

Pour avoir plus d'informations au sujet de la Ligne AAA, visitez le : <https://www.aideabusaines.ca/>

LOI MODIFIANT LE CODE CIVIL, LE CODE DE PROCÉDURE CIVILE, LA LOI SUR LE CURATEUR PUBLIC ET DIVERSES DISPOSITIONS EN MATIÈRE DE PROTECTION DES PERSONNES

Le projet de loi n° 18, Loi modifiant le Code civil, le Code de procédure civile, la Loi sur le curateur public et diverses dispositions en matière de protection des personnes a été adopté le 2 juin 2020.

Le projet de loi n° 18, dont l'entrée en vigueur serait prévue d'ici 18 à 24 mois, apporte des changements aux régimes de protection et au mandat de protection actuels et met en place une nouvelle mesure d'assistance. Cette nouvelle mesure permettra à toute personne majeure qui souhaite être assistée de se faire reconnaître un ou deux assistants de son choix. L'assistant devra ensuite être reconnu et approuvé par le curateur public pour que son nom soit inscrit dans un registre public. Cet assistant pourra alors agir comme intermédiaire entre le majeur et les tiers, tout en permettant à la personne assistée de conserver sa pleine capacité d'exercer ses droits civils.

Cette nouvelle mesure d'assistance permettrait aux proches aidants ou à toute autre personne désignée d'offrir un meilleur accompagnement des personnes âgées, des personnes avec des limitations fonctionnelles et des personnes ayant une déficience intellectuelle, car ils seront reconnus par les tiers au nom de la loi.

Pour consulter le projet de loi n° 18, cliquez sur :

<http://www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/dynamicSearch/telecharge.php?type=5&file=2020C11F.PDF>



QUOI DE NEUF - VOLET RÉGIONAL

FICHES ÉCLAIR EN MALTRAITANCE

La maltraitance chez les personnes âgées C'est inacceptable, agissons!

La maltraitance est un acte ou une omission qui cause ou peut causer un préjudice physique, psychologique ou financier à une personne âgée. Elle est inacceptable et nous devons agir pour l'éliminer.

1. Identifier l'abus possible: En reconnaître les signes et aux rôles à jouer et à éviter.

- Signes physiques à observer: la personne a:
 - des blessures inexplicables
 - des vêtements sales
 - des vêtements trop chauds ou trop froids
 - des vêtements trop serrés
 - des vêtements trop légers pour la saison
 - des vêtements trop lourds
 - des vêtements trop sales
 - des vêtements trop usés
 - des vêtements trop démodés
 - des vêtements trop chers
 - des vêtements trop bon marché
 - des vêtements trop usés
 - des vêtements trop sales
 - des vêtements trop lourds
 - des vêtements trop légers pour la saison
 - des vêtements trop serrés
 - des vêtements trop lâches
 - des vêtements trop courts
 - des vêtements trop longs
 - des vêtements trop étroits
 - des vêtements trop larges
 - des vêtements trop mous
 - des vêtements trop rigides
 - des vêtements trop doux
 - des vêtements trop rêches
 - des vêtements trop légers
 - des vêtements trop lourds
 - des vêtements trop chauds
 - des vêtements trop froids
 - des vêtements trop secs
 - des vêtements trop humides
 - des vêtements trop sales
 - des vêtements trop propres
 - des vêtements trop usés
 - des vêtements trop neufs
 - des vêtements trop vieux
 - des vêtements trop modernes
 - des vêtements trop classiques
 - des vêtements trop originaux
 - des vêtements trop conformes
 - des vêtements trop décalés
 - des vêtements trop sobres
 - des vêtements trop voyants
 - des vêtements trop discrets
 - des vêtements trop ostentatoires
 - des vêtements trop modestes
 - des vêtements trop luxueux
 - des vêtements trop économes
 - des vêtements trop chers
 - des vêtements trop bon marché
 - des vêtements trop usés
 - des vêtements trop neufs
 - des vêtements trop vieux
 - des vêtements trop modernes
 - des vêtements trop classiques
 - des vêtements trop originaux
 - des vêtements trop conformes
 - des vêtements trop décalés
 - des vêtements trop sobres
 - des vêtements trop voyants
 - des vêtements trop discrets
 - des vêtements trop ostentatoires
 - des vêtements trop modestes
 - des vêtements trop luxueux
 - des vêtements trop économes

2. Identifier le signifié: En parler avec la personne, avec la personne qui a signalé, obtenir les renseignements nécessaires et agir.

3. Identifier les causes: En parler avec la personne, avec la personne qui a signalé, obtenir les renseignements nécessaires et agir.

4. Identifier les solutions: En parler avec la personne, avec la personne qui a signalé, obtenir les renseignements nécessaires et agir.

Besoins d'aide?

LIGNE AIDE ABUS ÂGÉS
1 888 489-ABUS (2827)

www.aideabusages.ca

La maltraitance chez les personnes âgées Je me donne le droit d'agir!

La maltraitance est un acte ou une omission qui cause ou peut causer un préjudice physique, psychologique ou financier à une personne âgée. Elle est inacceptable et nous devons agir pour l'éliminer.

Qu'est-ce que la maltraitance?

La maltraitance est un acte ou une omission qui cause ou peut causer un préjudice physique, psychologique ou financier à une personne âgée. Elle est inacceptable et nous devons agir pour l'éliminer.

1. Identifier les signes:

2. Identifier les causes:

3. Identifier les solutions:

4. Identifier les ressources:

Besoins d'aide?

LIGNE AIDE ABUS ÂGÉS
1 888 489-ABUS (2827)

www.aideabusages.ca

En juin dernier, à l'occasion de la *Journée mondiale de lutte contre la maltraitance des personnes âgées* du 15 juin, vous avez reçu un courriel qui réunissait une panoplie de moyens pour faire la promotion de cette journée. Ces moyens étaient exclusivement en mode virtuel considérant les restrictions du moment au plan sanitaire liées à la pandémie. Parmi ces moyens figuraient deux fiches éclair. L'une «**La maltraitance chez les personnes âgées : C'est inacceptable, agissons!**», qui s'adresse à l'entourage et l'autre «**La maltraitance chez les personnes âgées : Je me donne le droit d'agir!**» est destinée à la personne. Elles réunissent quelques messages clés à retenir selon le public cible ainsi que les ressources pouvant aider dans une situation de maltraitance. En tant que partenaires investis dans la lutte contre la maltraitance, elles peuvent être utilisées pour soutenir des activités réalisées dans le cadre d'une activité de sensibilisation, pour faire de la prévention et même pour soutenir l'intervention. À titre d'exemple, elles pourraient être utilisées par un intervenant qui souhaite travailler la reconnaissance de la maltraitance vécue par un aîné ou sensibiliser l'entourage sur l'importance d'agir en tant que proche d'un aîné qui pourrait en subir. Elles peuvent être imprimées et sont également offertes en anglais. Elles sont disponibles au www.luttecontrelamaltraitance.ca sous l'onglet « Boîte à outils ».

À propager en grand nombre!

SITE WEB MALTRAITANCE CHAUDIÈRE-APPALACHES

Depuis juin dernier, sur le site des publications du MSSS figurent des guides de lecture du Guide de référence pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées. Ces guides de lecture ciblent plus spécifiquement les sections à lire qui s'adressent à différents groupes d'intervenants. Les sections identifiées sont aidantes pour être bien outillé afin de savoir quoi faire face à une situation de maltraitance. Ces guides sont disponibles au :

[https://publications.msss.gov.qc.ca/msss/document-000047/?&txt=guide de référence&msss_valpub&date=DESC](https://publications.msss.gov.qc.ca/msss/document-000047/?&txt=guide%20de%20r%C3%A9f%C3%A9rence&msss_valpub&date=DESC)

Voici la liste des groupes d'intervenants pour lesquels un guide de lecture a été créé.

- [bénévoles;](#)
- [personnel des Centres d'hébergement et de soins de longue durée \(CHSLD\);](#)
- [personnel du milieu financier;](#)
- [notaires;](#)
- [organisations communautaires;](#)
- [intervenants psychosociaux;](#)
- [intervenants en réadaptation;](#)
- [équipes de soutien à domicile.](#)

Il est également possible de visionner de courtes capsules vidéos qui ont été conçues pour faciliter la navigation au travers du Guide de référence. Ces capsules sont disponibles au www.luttecontrelamaltraitance.ca sous l'onglet « Boîte à outils ». Ce site web est spécialement conçu pour vous, partenaires en maltraitance de la région de Chaudière-Appalaches.

UN MESSAGE DE L'APPUI CHAUDIÈRE-APPALACHES

PRENDRE SOIN DE SOI ET DE SON PROCHE EN CONTEXTE DE PANDÉMIE

La crise sanitaire reliée à la COVID-19 a chamboulé drastiquement le cours de nos vies. Lorsque la clientèle âgée est confrontée à des règles de confinement, devant une diminution ou un arrêt complet des services de soutien à domicile, il peut être difficile, voire épuisant de s'occuper d'un proche en perte d'autonomie. Sans période de répit, en hypervigilance à toute heure du jour et de la nuit, il peut arriver que les comportements des proches aidants soient moins empreints de bienveillance. Au-delà de leurs propres craintes, du stress causé par le contexte et les événements quotidiens qui surviennent malgré tout cela, la fatigue occasionnée par le soutien physique et émotionnel offert à un proche peut se dégrader et s'apparenter à de la maltraitance non intentionnelle. Quoi faire pour éviter ces situations?

1. **Reconnaître les limites, la fatigue et le besoin d'aide du proche aidant.** Lorsqu'une personne âgée s'occupe d'un proche, il peut être difficile de se centrer sur ses propres besoins, ce qui peut occasionner un épuisement important. Il est donc nécessaire de faire le point régulièrement sur eux-mêmes, afin de mieux soutenir leur proche, surtout lorsque ce soutien s'étend sur une longue période. Comme partenaire de soins, vérifier régulièrement l'état de santé physique et mentale du proche, mais aussi celle de son aidant, demeure une étape importante de la diminution des risques de maltraitance.
2. **Offrir des temps de pause à l'aidant pour se reposer ou faire ce qu'il aime.** La santé physique et mentale du proche aidant est aussi importante que celle de l'aidé. Prendre une pause permet de libérer son esprit du stress et des inquiétudes quotidiennes. Plusieurs de vos services peuvent aider la dyade à avoir des moments de répit.
3. **S'appuyer sur les services dans la communauté.** Plusieurs services, en plus du répit, sont disponibles, même en temps de pandémie. Pour en savoir plus, communiquez avec le service Info-aidant par téléphone au 1 855 852-7784 ou par courriel au info-aidant@lappui.org. Ce numéro est disponible autant pour la clientèle que pour les intervenants des organisations desservant les dyades aidants-aidés.
4. **Permettre au proche aidant d'assumer les tâches de soutien à plusieurs (famille, amis, etc.).** Partager les tâches de soutien à un proche à plusieurs permet de combiner les forces pour éviter l'épuisement et les situations possibles de maltraitance. Comme organisme, vous pouvez faire partie des moyens pour partager ce soutien, voire même être un acteur reliant les différentes personnes impliquées auprès de la dyade.
5. **Contactez son CLSC pour orchestrer des services de maintien à domicile.** Pour rester le plus longtemps à domicile avant l'hébergement, les services de soutien à domicile sont un allié important pour assurer ce choix. Comme partenaire, vous pouvez contacter le guichet d'accès SAPA (soutien à l'autonomie des personnes âgées) de votre territoire pour soutenir le proche aidant dans ses démarches.

Prendre soin d'un proche est valorisant et sécurisant pour les personnes proches aidantes, mais c'est également un rôle très prenant. En tant qu'organisme partenaire dans l'amélioration de la qualité de vie des personnes âgées, il faut toujours garder en tête que pour prendre soin d'une personne chère, le proche aidant doit prendre soin de lui d'abord. Et c'est là toute l'importance du soutien que vous pouvez offrir.



Ensemble/Unis contre l'exploitation financière des aînés

Un sondage réalisé par Environics Research¹ en juillet dernier indique que la COVID-19 a amené les personnes âgées du Canada à accroître considérablement leur utilisation de nombreuses technologies. Il est notamment mentionné que les deux tiers (65 %) des Canadiens de 65 ans et plus possèdent maintenant un téléphone intelligent contre 58 % en 2019. Bien que cette information illustre la tendance à apprivoiser de plus en plus les technologies, il reste que, pour une proportion des aînés, il est plus rassurant d'effectuer les activités quotidiennes avec ce qu'on appelle *la bonne vieille méthode!* Cependant, vous êtes à même de constater que la situation de pandémie a aussi mis en lumière la vulnérabilité de plusieurs aînés face aux abus financiers.

Parce que la problématique de l'exploitation financière exige la conjugaison des compétences de tous les intervenants sociocommunautaires, voici quelques informations bonnes à savoir pour faire des transactions en toute sécurité et que vous pourriez communiquer aux personnes lorsque la situation s'y prête.

Par téléphone

- Appeler le 1 800 CAISSES pour faire des transactions financières avec un conseiller (par exemple pour payer des factures);
- File d'attente prioritaire pour les 70 ans et plus;

Par Internet

- Les services en ligne AccèsD peuvent être utilisés pour la plupart des transactions qui sont faites en caisse;
- Pour être guidé avec les services en ligne, on peut compter sur :
 - Un assistant virtuel AccèsD;
 - Des tutoriels vidéos <https://www.desjardins.com/particuliers/services-en-ligne-a-distance/index.jsp>;
 - Un conseiller AccèsD par téléphone;

En personne

- Payer en argent, s'il est accepté;
- Payer par chèque (pour commander des chèques, appeler le 1 800 CAISSES);
- Payer par carte de débit ou carte de crédit;
 - **Important** : assurez-vous de ne pas prêter vos cartes ni de donner votre NIP à personne. Appelez votre caisse si vous avez besoin d'en discuter.

Pour un visionnement des conseils :

<https://blogues.desjardins.com/conseils/2020/10/exploitation-financiere-aines.php>

Assurer l'autonomie financière des personnes est l'un des fondements de la mission de Desjardins en tant qu'institution financière coopérative. C'est pourquoi de nombreuses ressources éducatives ou d'accompagnement sont mises en œuvre pour soutenir et appuyer les personnes qui peuvent être placées dans diverses situations de vulnérabilité. **En tout temps, il est possible pour un aîné d'appeler un professionnel en caisse pour discuter de toute situation particulière.** Un dépliant présentant quelques moyens pour prévenir l'exploitation financière est également disponible.

¹ Le sondage a été commandé par le Réseau de centres d'excellence AGE-WELL (RCE), juillet 2020

Vieillir chez soi ou déménager?

Dans la catégorie « bons coups », un programme de 10 ateliers pour les aînés a été revu et « revampé » dans les secteurs Appalaches, Beauce, Etchemins par l'ACEF-ABE. Il présente des outils et de l'information afin de dresser un portrait plus clair de la situation personnelle d'un aîné ou d'un proche aîné et ainsi permettre de prendre des décisions éclairées et réfléchies. Ces décisions permettront à la personne aînée de conserver son autonomie le plus longtemps possible. Vieillir apporte son lot de changements et s'y adapter peut être difficile. L'âge et l'évolution de la condition de santé ou de celle d'un proche peuvent pousser une personne à réévaluer ses possibilités en ce qui a trait au domicile et il n'est pas toujours facile de trouver une solution adaptée à la situation. Pour préserver son autonomie et sa capacité de décision, une réflexion s'impose quant à la possibilité de vieillir chez soi, dans sa résidence et dans son quartier. Une personne peut aussi décider de déménager, mais pour aller où? Les types de domiciles sont nombreux et chacun d'entre eux présente ses avantages et ses inconvénients. Pour soutenir la réflexion, l'ACEF-ABE offre ce programme de 10 ateliers (par des conférenciers, des intervenants ou des professionnels dans leur domaine) qui s'adressent aux personnes aînées et à leurs proches qui s'interrogent sur la pertinence de changer de milieu de vie.

Se tenir informé et impliqué dans sa propre vie est un facteur de protection contre la maltraitance, sujet dont il est également question parmi ces ateliers.

Note : Les ateliers sont en mode pause pour le moment compte tenu de la situation avec la COVID-19. Toutefois, l'ACEF-ABE travaille actuellement sur une formule virtuelle des ateliers. N'hésitez pas à informer les aînés de vos organismes.

Découvrez la brochure du programme : https://www.acef-abe.org/wp-content/uploads/2020/10/Brochure_Vieillirchezsoi.pdf



RÉDACTION ET COLLABORATIONS

RESPONSABLE

Madame Julie Forgues, coordonnatrice régionale spécialisée en matière de lutte contre la maltraitance envers les personnes aînées — Chaudière-Appalaches

COLLABORATRICES

Madame Chantal Bernard, agente de développement ACEF-ABE

Madame Lynda Boudreault, conseillère en littératie financière, Desjardins

Madame Audrey Parent, directrice générale l'APPUI Chaudière-Appalaches

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



DATE DE PARUTION DU PROCHAIN BULLETIN : **31 MAI 2021**

DATE DE TOMBÉE POUR LA PRODUCTION DES ARTICLES : **07 MAI 2021**

Vous souhaitez faire connaître une activité, un évènement, un bon coup;

Vous désirez faire paraître un court texte en lien avec la lutte contre la maltraitance envers les aînés;

Vous avez des commentaires, questions ou suggestions;

Faites-les parvenir à madame Julie Forgues à l'adresse suivante : julie_forgues@ssss.gouv.qc.ca ou par téléphone au 418 380-8992, poste 84597.