



**PLAN D'ACTION RÉGIONAL DE LUTTE À LA
MALTRAITANCE ENVERS LES AÎNÉS 2019-2022**

Région de la Chaudière-Appalaches

ENSEMBLE > 
on fait avancer le Québec

Québec  

ÉLABORATION ET RÉDACTION

Comité régional d’orientation en matière de lutte contre la maltraitance envers les aînés, Chaudière-Appalaches

- **Audrey Parent**, directrice générale APPUI Chaudière-Appalaches
- **Brigitte Landry**, invitée à titre de Commissaire aux plaintes et à la qualité des services, CISSS de Chaudière-Appalaches
- **Édith Dumont**, agente de planification, de programmation et de recherche, Direction de santé publique, CISSS de Chaudière-Appalaches
- **Jean-Guy Martin**, vice-président, Table de concertation des aînés de Chaudière-Appalaches
- **Julie Forgues**, coordonnatrice régionale spécialisée en lutte à la maltraitance envers les personnes âgées, CISSS de Chaudière-Appalaches
- **Lyne Grenier**, directrice générale CAAP Chaudière-Appalaches
- **Marie-Ève Tanguay**, adjointe au président-directeur général adjoint, CISSS de Chaudière-Appalaches
- **Mélanie Pinault**, adjointe à la direction, AQDR Lévis-Rive-Sud
- **Nancy Chénard**, adjointe à la direction du programme de soutien à l’autonomie des personnes âgées, CISSS de Chaudière-Appalaches
- **Sonia Nadeau**, directrice générale, La Société Alzheimer Chaudière-Appalaches

LISTE DES ABRÉVIATIONS

Acronyme	Nom complet
AAA	Aide Abus Aînés
ADS	Analyse différenciée selon les sexes
AQDR	Association québécoise de défense des droits des personnes retraitées et des préretraitées
CHSLD	Centre d’hébergement de soins de longue durée
CISSS-CA	Centre intégré de santé et de services sociaux de Chaudière-Appalaches
DGA	Direction générale adjointe
DRHCAJ	Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques
DSPu	Direction de santé publique
FADOQ	Fédération de l’âge d’or du Québec
ISQ	Institut de la statistique du Québec
ITMAV	Initiatives de travail de milieu auprès des aînés en situation de vulnérabilité
PAM	Plan d’action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2017-2022
PIC	Processus d’intervention concertés
RH	Ressources humaines
RLS	Réseaux locaux de services
ROCSAD	Regroupement des organismes communautaires en soutien à domicile
RPA	Résidences pour personnes âgées
S.A.	Secrétariat aux aînés du ministère de la Santé et des Services sociaux
SAPA	Soutien à l’autonomie des personnes âgées

PRÉAMBULE :

Le Plan d'action régional 2019-2021 — Promotion de la bientraitance, poursuite et consolidation des actions en lutte contre la maltraitance des aînés en Chaudière-Appalaches s'inscrit en continuité du plan d'action régional 2017-2019 où le filet de sécurité autour des aînés a été renforcé, où des trajectoires de repérage et d'intervention ont pris naissance. Il vise principalement à soutenir les démarches et les travaux entrepris depuis plus d'une dizaine d'années par l'ensemble des partenaires locaux et régionaux de la lutte contre la maltraitance. Il vise également à élargir le partenariat actuel en alliant, notamment, les partenaires financiers et mettre en œuvre des actions qui répondront le plus fidèlement possible aux préoccupations des acteurs du milieu œuvrant auprès des aînés. Ce plan d'action régional s'inscrit également en continuité du *Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2017-2022 (PAM)*, ainsi que de la *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité*. Les deux années précédant ce plan d'action auront permis, au plan provincial, de se doter de leviers incontournables pour l'ensemble des acteurs concernés et impliqués dans la lutte à la maltraitance des aînés en Chaudière-Appalaches. Il s'agit des 52 mesures du PAM ainsi que des six mesures de protection de la Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les personnes âgées et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité. L'un des mandats importants du Comité régional d'orientation de lutte contre la maltraitance des aînés sera de s'assurer que les nouvelles connaissances associées d'une part à ladite loi et d'autre part au PAM 2017-2022 soient intégrées de manière transversale dans le déploiement du plan d'action régional 2019-2021.

Par ailleurs, l'approche de la bientraitance, élément nouveau introduit dans le PAM 2017-2022 et présentée comme un facteur de protection complémentaire à la lutte contre la maltraitance, est également représentée dans le plan d'action régional 2019-2021. Les six conditions favorisant la bientraitance qui sont identifiées dans le PAM 2017-2022 seront des repères centraux pour le développement de facteurs de protection auprès des personnes âgées en situation de vulnérabilité.

Notons que des réalisations récentes, absentes du plan d'action régional 2017-2019, ont vu le jour : l'implantation progressive des Processus d'intervention concertés (PIC) dans la région et l'appropriation et la diffusion du règlement encadrant les mécanismes de surveillance en CHSLD. Ce plan d'action régional 2019-2021 poursuivra plusieurs actions contenues au plan d'action précédent puisque de nombreux changements organisationnels sont survenus ralentissant ainsi la réalisation de ce dernier. L'élaboration de ce plan d'action prend ses assises de la communauté où différents partenaires se sont prononcés sur ce qu'ils souhaitent voir s'améliorer ou ne pas perdre de vue en matière de travaux pour lutter contre la maltraitance dans leur région. De plus, certaines actions sont issues du plan d'action régional précédent 2017-2019 ainsi que des priorités nationales et s'inspirent du Guide de référence pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées.

Enfin, la présence et le maintien du Comité régional d'orientation en matière de lutte contre la maltraitance Chaudière-Appalaches ainsi que les tables de concertation locales en maltraitance sont des conditions de succès indispensables et essentielles à ce plan d'action régional.

BRÈVES DONNÉES :

En 2018, environ 91 600 personnes sont âgées de 65 ans et plus dans Chaudière-Appalaches¹, soit 21 % de la population totale. Il est difficile d'établir le pourcentage de personnes âgées maltraitées pour différentes raisons. Soulignons, par exemple, que plusieurs sont peu enclins à demander de l'aide pour de la maltraitance subite. Différents motifs expliquent cette situation, tels que la peur des répercussions d'une dénonciation, 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 des ressources d'aide et la méfiance à les utiliser, la protection de l'honneur de la famille, etc. En raison du vieillissement de la population, donc de l'augmentation du poids démographique des personnes âgées, le nombre de personnes maltraitées irait en augmentant². Une recherche a été confiée à l'ISQ pour déterminer la prévalence du phénomène de la maltraitance envers les aînés afin d'obtenir des données plus à jour. Les dernières recherches en ce sens remontent à 1980 et 1990. Des données sur le sujet devraient être disponibles à la fin 2020.

LE PLAN D'ACTION RÉGIONAL 2019-2021 S'ARTICULE AUTOUR DE QUATRE GRANDES ORIENTATIONS :

1. PRÉVENIR LA MALTRAITANCE ET PROMOUVOIR LA BIENTRAITANCE
 2. FAVORISER UN REPÉRAGE PRÉCOCE ET UNE INTERVENTION APPROPRIÉE
 3. FAVORISER ET FACILITER LA DIVULGATION DES SITUATIONS DE MALTRAITANCE (INCLUANT LA MALTRAITANCE FINANCIÈRE)
 4. DÉVELOPPER LES CONNAISSANCES ET AMÉLIORER LE TRANSFERT DES SAVOIRS
- La coordonnatrice régionale de lutte contre la maltraitance envers les aînés assure un processus dynamique d'accompagnement dans la mise en œuvre et le suivi des actions inscrites au plan d'action régional 2019-2021;
 - Le Comité régional d'orientation de lutte contre la maltraitance des aînés s'assure de la réalisation et du suivi des actions inscrites au plan d'action régional 2019-2021 par le biais d'un tableau de bord;
 - Le CISSS de Chaudière-Appalaches assure le leadership requis à l'interne de l'établissement et dans certains cas auprès des partenaires de ses RLS dans l'application des actions inscrites au plan d'action régional 2019-2021;
 - Le Secrétariat aux aînés, de concert avec plusieurs autres ministères, assure un leadership, un soutien et un suivi des mesures inscrites au PAM 2017-2022;
 - Les comités et les tables de concertation maltraitance impliqués dans la lutte contre la maltraitance en Chaudière-Appalaches, instances au cœur de la lutte contre la maltraitance, sont directement concernés et interpellés dans la mise en œuvre du plan d'action régional 2019-2021.

¹ Données provisoires pour 2018.

² PAM 2017-2022.

QUELQUES REPÈRES « EN BREF »

1. Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées (PAM) 2017-2022 • 13 ministères et organismes partenaires; • 3 sections principales : • La maltraitance • La bientraitance • Le plan d'action (les mesures) • 52 mesures qui s'inscrivent sous quatre grandes orientations et onze objectifs; • Deux priorités d'action ajoutées, soit la promotion de la bientraitance et la lutte contre la maltraitance matérielle et financière; • Prise en compte de l'ADS et des principes de développement durable.	2. Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité • La loi a été adoptée et sanctionnée le 30 mai 2017. Les six mesures de protection : 1. Adoption obligatoire, par les établissements du réseau de la santé et des services sociaux, d'une politique de lutte contre la maltraitance envers les personnes en situation de vulnérabilité; 2. Bonification du rôle du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services; 3. Possibilité de lever la confidentialité ou le secret professionnel lorsqu'il y a un risque sérieux de mort ou de blessures graves, protection contre les représailles et immunité de poursuite; 4. Encadrement réglementaire de l'utilisation des mécanismes de surveillance, par un usager ou son représentant, dans les installations du réseau de la santé et des services sociaux; 5. Processus d'intervention concerté en matière de maltraitance; 6. Signalement obligatoire de certaines situations de maltraitance.
3. Priorités nationales du Ministère ▪ Prévention de la maltraitance; ▪ Repérage et intervention; ▪ Formations; ▪ Promotion du Guide de référence pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées; ▪ Processus d'interventions concertés; ▪ Renforcement de la divulgation des situations de maltraitance, notamment, la maltraitance financière et matérielle; ▪ Concertation et promotion de la bientraitance.	Priorités 2019-2021 en lutte à la maltraitance des aînés en Chaudière-Appalaches ▪ Développer un langage commun, une conception claire et commune de la bientraitance; ▪ Assurer le développement des compétences et l'accessibilité aux formations; ▪ Approfondir et consolider le « travailler ensemble » et développer des liens avec de nouveaux partenaires; ▪ Promouvoir une culture de divulgation en présence de situations de maltraitance; ▪ Centraliser régionalement l'information reliée à la lutte à la maltraitance; ▪ Assurer une vigie aux travaux en cours visant l'amélioration des corridors de services entre les partenaires et le CISSS de Chaudière-Appalaches.

PLAN D’ACTION RÉGIONAL 2019-2021 DE LUTTE CONTRE LA MALTRAITANCE ENVERS LES PERSONNES ÂÎNÉES DE CHAUDIÈRE-APPALACHES

ORIENTATION 1 : PRÉVENIR LA MALTRAITANCE ET PROMOUVOIR LA BIENTRAITANCE								
AXES D'INTERVENTION	CONSTATS	OBJECTIFS	ACTION À RÉALISER	RESPONSABLE ET PARTENAIRES IMPLIQUÉS	ANNÉE(S) DE RÉALISATION			INDICATEUR DE SUIVI
					2019	2020	2021	
1) PROMOTION DE LA BIENTRAITANCE	- Méconnaissance du concept de bientraitance - Absence d'outils pour la formation ou la sensibilisation - La bientraitance est une priorité du S.A. depuis le PAM 2017-2022 (travaux au national prêt en 2021) - Difficulté à concrétiser le concept dans les actions au quotidien	- Diffuser les bonnes pratiques en matière de bientraitance - Identifier et rejoindre un plus large public (FADOQ, municipalités, RPA, etc.) qui adhère à la bientraitance - Encourager les initiatives du milieu qui veulent promouvoir la bientraitance - Sensibiliser les acteurs de tous les milieux d'hébergement des aînés ainsi que les acteurs du continuum de soins et services à la bientraitance	1.1 Répertorier et transmettre les connaissances les plus récentes par rapport aux concepts et bonnes pratiques en matière de bientraitance	1.1 Responsable : Coordonnatrice régionale Partenaires : Santé publique, tables locales des aînés			X	Niveau de réalisation du plan de diffusion des bonnes pratiques
			1.2 Établir un plan de diffusion des bonnes pratiques et déployer des séances d'information ou de sensibilisation	1.2 Responsable : Coordonnatrice régionale Partenaires : Responsables tables locales maltraitance			X	Nombres de séances d'information organisées
			1.3 Répertorier les milieux à rejoindre	1.3 Responsable : Coordonnatrice régionale Partenaires : Responsables tables locales maltraitance		X		Liste des milieux ciblés
2) PRÉVENTION DE LA MALTRAITANCE	- Partenaires mobilisés et assises bien en place - RPA et CHSLD privés conventionnés +/- rejoints dans la prévention	- Impliquer les RPA et les CHSLD privés conventionnés (et publics) dans la prévention - Créer des collaborations avec les	2.1 Répertorier les besoins des RPA et des CHSLD privés conventionnés (et CHSLD publics) en cohérence avec leur réalité	2.1 Responsable : Coordonnatrice régionale Partenaires : Responsable de la certification des RPA, Responsables tables locales maltraitance		X	X	Liste des besoins pour chaque milieu

ORIENTATION 1 : PRÉVENIR LA MALTRAITANCE ET PROMOUVOIR LA BIENTRAITANCE								
AXES D'INTERVENTION	CONSTATS	OBJECTIFS	ACTION À RÉALISER	RESPONSABLE ET PARTENAIRES IMPLIQUÉS	ANNÉE(S) DE RÉALISATION			INDICATEUR DE SUIVI
					2019	2020	2021	
	- Faiblesse des connaissances de la maltraitance dans le cursus d'enseignement des étudiants - Peu de politiques officielles de lutte à la maltraitance pour soutenir la prévention au sein des organismes communautaires - Peu de messages sensibilisant directement les gens disant que cela pourrait être eux qui adoptent des comportements de maltraitance (c'est l'affaire de tous) - Peu de déploiement du programme « Ce n'est pas correct » - Diversité d'outils de prévention - Insuffisance d'actions de sensibilisation	- maisons d'enseignement - Maintenir le soutien et l'accompagnement des divers milieux dans la réalisation d'actions de prévention de la maltraitance (information, sensibilisation, etc.) - Sensibiliser la population générale ainsi que divers groupes cibles à la problématique de la maltraitance des aînés. - Rassembler les outils de prévention et mieux les faire connaître - Faire connaître les concepts reliés à la maltraitance et les conditions favorables pour la contrer	2.2 Faire connaître une offre de services en matière de sensibilisation et prévention à la maltraitance auprès des RPA et milieux d'hébergement privés conventionnés (et CHSLD publics)	2.2 Responsable : Coordonnatrice régionale Partenaires : AQDR Lévis Rive-Sud ROCSAD, Responsable tables locales maltraitance		X	X	- L'offre de services développée - Plan de diffusion
			2.3 Faire connaître les enjeux de la région et les connaissances sur la maltraitance aux maisons d'enseignement et collecte des besoins pour rejoindre les étudiants (coordonnateurs de stage)	2.3 Responsable : Coordonnatrice régionale Partenaires : Direction de l'enseignement du CISSS-CA	X			- Nombre de rencontres avec les maisons d'enseignement - Fiche de besoins
			2.4 Faire connaître et distribuer le matériel promotionnel de lutte contre la maltraitance auprès des partenaires de la région incluant les outils de promotion spécifiques à la journée mondiale de lutte contre la maltraitance faite aux aînés	2.4 Responsable : Coordonnatrice régionale Partenaires : Organisateurs communautaires, Responsables tables locales maltraitance, Table de concertation des aînés de Chaudière-Appalaches, Gestionnaires CISSS-CA	X	X	X	Tableau de compilation de la liste du matériel promotionnel et des envois effectués (où, à qui, etc.)

ORIENTATION 1 : PRÉVENIR LA MALTRAITANCE ET PROMOUVOIR LA BIENTRAITANCE								
AXES D'INTERVENTION	CONSTATS	OBJECTIFS	ACTION À RÉALISER	RESPONSABLE ET PARTENAIRES IMPLIQUÉS	ANNÉE(S) DE RÉALISATION			INDICATEUR DE SUIVI
					2019	2020	2021	
	Peu d'information sur la maltraitance organisationnelle		2.5 Soutenir la réalisation d'activités locales associées à la journée mondiale de lutte à la maltraitance	2.5 Responsable : Coordonnatrice régionale Partenaires : Organisateurs communautaires des tables locales maltraitance	X	X	X	Nombre de demandes de support
			2.6 Répertorier et diffuser les activités locales réalisées associées à la journée mondiale de lutte à la maltraitance en Chaudière-Appalaches	2.6 Responsable : Coordonnatrice régionale Partenaires : Organisateurs communautaires, Responsables tables locales maltraitance	X	X	X	Liste des évènements
			2.7 Encourager et soutenir les organismes de la région voulant se doter d'une politique de lutte à la maltraitance envers les aînés	2.7 Responsable : Coordonnatrice régionale Partenaires : Responsables tables locales maltraitance	X	X	X	Nombre d'organismes s'étant dotés d'une politique
			2.8 Utiliser les données issues de la recherche pour mieux cibler la population à sensibiliser	2.8 Responsable : Coordonnatrice régionale Partenaires : DSPu CISSS-CA, Responsables tables locales maltraitance		X	X	- Liste des groupes ciblés - Gabarit d'une démarche permettant de cibler les groupes de la population

ORIENTATION 1 : PRÉVENIR LA MALTRAITANCE ET PROMOUVOIR LA BIENTRAITANCE								
AXES D'INTERVENTION	CONSTATS	OBJECTIFS	ACTION À RÉALISER	RESPONSABLE ET PARTENAIRES IMPLIQUÉS	ANNÉE(S) DE RÉALISATION			INDICATEUR DE SUIVI
					2019	2020	2021	
			2.9 Répertorier et faire connaître les outils de prévention et de sensibilisation	2.9 Responsable : Coordonnatrice régionale Partenaires : Responsables tables locales maltraitance, organisateurs communautaires		X	X	• Présence d'un répertoire • Nombre de présentations
			2.10 Approcher la FADOQ (régions de Québec et Chaudière-Appalaches) et autres associations suprarégionales pour connaître leurs besoins reliés au continuum de services pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées	2.10 Responsable : Coordonnatrice régionale Partenaires : DGA CISSS-CA, AQDR Lévis Rive-Sud	X	X		• Nombre de rencontres • Liste des besoins
			2.11 Sensibiliser sur les connaissances reliées à la maltraitance organisationnelle ³ dans les différentes séances d'information (inclure milieux associatifs)	2.11 Responsable : Coordonnatrice régionale Partenaires : Déléguée ROCSAD, AQDR Lévis Rive-Sud, SAPA et DGA CISSS-CA		X	X	• Document synthèse sur la maltraitance organisationnelle • Liste des groupes ciblés • Nombre de séances ou communications de sensibilisation

³ Toute situation préjudiciable créée ou tolérée par les procédures d'organisations (privées, publiques ou communautaires) responsables d'offrir des soins ou des services de tous types, qui compromet l'exercice des droits et libertés des personnes.

ORIENTATION 2 : FAVORISER UN REPÉRAGE PRÉCOCE ET UNE INTERVENTION APPROPRIÉE								
AXES D'INTERVENTION	CONSTATS	OBJECTIFS	ACTION À RÉALISER	RESPONSABLE ET PARTENAIRES IMPLIQUÉS	ANNÉE(S) DE RÉALISATION			INDICATEUR DE SUIVI
					2019	2020	2021	
3) REPÉRAGE, INTERVENTION, PROCESSUS D'INTERVENTION CONCERTÉS	• Efforts importants réalisés et à renforcer en 2019-2021 pour structurer et organiser le repérage et l'intervention (trajectoires) • Certains aînés demeurent isolés et difficiles à joindre • Interventions concertées à privilégier et appliquer dans les situations complexes de maltraitance • Manque de connaissances sur les rôles et les responsabilités de chacun des partenaires • Connaissance à parfaire en matière de confidentialité	• Soutenir et accompagner les initiatives et démarches régionales et locales visant le repérage, l'intervention et la protection • Développer et faire connaître des stratégies pour joindre les aînés isolés selon les meilleures pratiques • Consolider l'implantation des PIC dans l'ensemble de la région • Clarifier les forces et limites de la confidentialité en intégrant les nouvelles dispositions de la loi sur la maltraitance⁴	3.1 Identifier des groupes particulièrement vulnérables à la maltraitance et développer/adapter des outils (repérage, intervention, protection) et en faire la promotion	3.1 Responsable : Coordonnatrice régionale Partenaires : Directrice adjointe SAPA CISSS-CA, Responsables tables locales maltraitance	X	X	X	• Feuillelet synthèse identifiant les groupes à cibler • Liste des outils disponibles
			3.2 S'assurer que les travailleurs de milieux (ITMAV) soient formés au repérage de la maltraitance, au soutien, à l'accompagnement et à la référence	3.2 Responsable : Coordonnatrice régionale Partenaires : Organismes communautaires avec projet ITMAV		X	X	• Nombre de travailleurs de milieu formés • Offre de formation
			3.3 S'assurer que chaque organisation de l'entente-cadre nationale adapte leur procédure décisionnelle interne pour intégrer les PIC	3.3 Responsable : Coordonnatrice régionale Partenaires : Comité régional d'implantation des PIC	X			• Présence de procédures décisionnelles
			3.4 Fournir le bilan annuel relatif aux PIC	3.4 Responsable : Coordonnatrice régionale	X	X	X	• Bilan annuel

⁴ Projet de loi n° 115 : Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité.

ORIENTATION 2 : FAVORISER UN REPÉRAGE PRÉCOCE ET UNE INTERVENTION APPROPRIÉE								
AXES D'INTERVENTION	CONSTATS	OBJECTIFS	ACTION À RÉALISER	RESPONSABLE ET PARTENAIRES IMPLIQUÉS	ANNÉE(S) DE RÉALISATION			INDICATEUR DE SUIVI
					2019	2020	2021	
	Arrimage entre le communautaire et le réseau à améliorer	Faciliter la divulgation (en sachant à qui se référer) Mettre en œuvre la politique de lutte à la maltraitance		Partenaires : Comité régional d'implantation des PIC				
			3.5 Offrir en continu de la formation pour les intervenants désignés des organisations selon les besoins	3.5 Responsable : Coordonnatrice régionale Partenaires : Comité régional d'implantation des PIC	X	X	X	- Nombre d'intervenants formés - Liste des intervenants formés
			3.6 Offrir une formation aux organismes communautaires membres des tables de concertation maltraitance sur la confidentialité	3.6 Responsable : AQDR Lévis-Rive-Sud Partenaires : Coordonnatrice régionale	X			Liste des organismes formés
			3.7 Préciser et faire connaître les mandats et modalités d'accueil, d'intervention et de référence de la ligne 811, ligne AAA et guichet d'accès SAPA, puis diffuser les procédures en place auprès des partenaires concernés	3.7 Responsable : Coordonnatrice régionale Partenaires : Directrice adjointe SAPA CISSS-CA, DRHCAJ CISSS-CA, DGA CISSS-CA	X	X		- Outil de communication sur les modalités d'accès - Liste de diffusion de l'outil de communication
			3.8 Développer/améliorer les corridors de services/référence entre	3.8 Responsable : Coordonnatrice régionale		X	X	Cas traceurs

ORIENTATION 2 : FAVORISER UN REPÉRAGE PRÉCOCE ET UNE INTERVENTION APPROPRIÉE								
AXES D'INTERVENTION	CONSTATS	OBJECTIFS	ACTION À RÉALISER	RESPONSABLE ET PARTENAIRES IMPLIQUÉS	ANNÉE(S) DE RÉALISATION			INDICATEUR DE SUIVI
					2019	2020	2021	
			les partenaires de la communauté desservant toutes les clientèles aînées vulnérables et le CISSS-CA	Partenaires : DGA CISSS-CA, Organismes communautaires				
			3.9 Collaborer à l'élaboration et diffuser les procédures de gestion des situations de maltraitance selon la politique de lutte à la maltraitance du CISSS-CA	3.9 Responsable : Coordonnatrice régionale Partenaires : DGA CISSS-CA	X	X		• Nombre de groupes rencontrés • Procédures de gestion des situations de maltraitance liées à la politique du CISSS-CA
4) FORMATION ET PROMOTION DU GUIDE DE RÉFÉRENCE	• Disparité au niveau de la connaissance et de l'habileté des intervenants à l'utilisation du guide de référence • Souhait de créer et maintenir un plan de formation périodique destiné aux intervenants du CISSS-CA et des organismes partenaires	• Poursuivre le déploiement du guide de référence dans l'ensemble du réseau public et communautaire • Mettre à jour et bonifier l'offre de formation et en faciliter l'accès aux intervenants impliqués dans la lutte à la maltraitance envers les aînés	4.1 Former les intervenants « piliers maltraitance » dans le réseau sur le guide de référence	4.1 Responsable : Coordonnatrice régionale Partenaires : DRHCAJ CISSS-CA	X			• Nombre de personnes formées
			4.2 Poursuivre le déploiement du guide de référence et former les gestionnaires, les intervenants SAPA ainsi que les organismes communautaires	4.2 Responsable : Coordonnatrice régionale Partenaires : Directrice adjointe SAPA CISSS-CA, Responsables tables locales maltraitance, DRHCAJ CISSS-CA	X	X	X	• Nombre de formations • Grille de suivi de la formation • Nombre de séances de formation du guide

ORIENTATION 2 : FAVORISER UN REPÉRAGE PRÉCOCE ET UNE INTERVENTION APPROPRIÉE								
AXES D'INTERVENTION	CONSTATS	OBJECTIFS	ACTION À RÉALISER	RESPONSABLE ET PARTENAIRES IMPLIQUÉS	ANNÉE(S) DE RÉALISATION			INDICATEUR DE SUIVI
					2019	2020	2021	
	Nouveau programme de formation provincial pour le réseau public et les organismes communautaires	Former des agents multiplicateurs du programme « Ce n'est pas correct »	4.3 Diffuser sur une base régulière et continue, un calendrier de formations sur le repérage et l'intervention selon les besoins des partenaires	4.3 Responsable : Coordonnatrice régionale Partenaires : Responsables tables locales maltraitance		X	X	Tableau des formations disponibles et calendrier
			4.4 Organiser/faciliter l'accès à la formation selon les besoins	4.4 Responsable : Coordonnatrice régionale Partenaires : Directrice adjointe SAPA CISSS-CA, Responsables tables locales maltraitance	X	X	X	Tableau bilan des formations/ateliers donnés
			4.5 Promouvoir et poursuivre le déploiement du programme « Ce n'est pas correct »	4.5 Responsable : Coordonnatrice régionale Partenaires : Responsables tables locales maltraitance, Table de concertation des aînés Chaudière-Appalaches	X	X	X	Tableau bilan des formations/ateliers donnés

ORIENTATION 3 : FAVORISER ET FACILITER LA DIVULGATION DES SITUATIONS DE MALTRAITANCE INCLUANT LA MALTRAITANCE MATÉRIELLE ET FINANCIÈRE								
AXES D'INTERVENTION	CONSTATS	OBJECTIFS	ACTION À RÉALISER	RESPONSABLE ET PARTENAIRES IMPLIQUÉS	ANNÉE(S) DE RÉALISATION			INDICATEUR DE SUIVI
					2019	2020	2021	
5) RENFORCEMENT DE LA DIVULGATION DES SITUATIONS DE MALTRAITANCE INCLUANT LES SITUATIONS DE MALTRAITANCE FINANCIÈRE ET MATÉRIELLE	- Les personnes âgées ne savent pas quoi faire ou à qui s’adresser en cas de situation de maltraitance (incluant financière et matérielle) - Disparité dans les connaissances des intervenants sur le plan de l’accompagnement lors de divulgation - Les alternatives à la judiciarisation sont plus ou moins connues - Peur de représailles de la part des aînés lors de divulgation - Méconnaissance de la part des RPA de ce qui existe en maltraitance - Lourdeur/longueur du processus/implication de plusieurs acteurs - Méconnaissance des trajectoires de	- Améliorer la connaissance des différents services et des recours possibles pour les personnes âgées maltraitées - Améliorer les connaissances reliées aux mesures légales et juridiques - Faire connaître les ressources et outils disponibles - Promouvoir l’importance de la divulgation	5.1 Collaborer avec les institutions financières pour élaborer et diffuser une trajectoire de divulgation en cas de situations de maltraitance financière	5.1 Responsable : Coordonnatrice régionale Partenaires : CISSS-CA, Institutions financières	X	X		- Nombre de rencontres avec des partenaires financiers - Présence de la trajectoire incluant le milieu financier
			5.2 Outiller les intervenants pour mieux accompagner dans la divulgation	5.2 Responsable : Coordonnatrice régionale Partenaires : Responsables tables locales maltraitance		X	X	- Nombre de formation/séances d’information - Diffusion d’outils
			5.3 Faire connaître les alternatives à la judiciarisation dans les situations de maltraitance en rassurant sur les moyens de protection possibles	5.3 Responsable : Coordonnatrice régionale Partenaires : Équijustice		X	X	- Feuillet synthèse - Plan de diffusion
			5.4 Inviter les institutions financières à se joindre aux tables de concertation locales et créer des partenariats	5.4 Responsable : Coordonnatrice régionale Partenaires : Responsables tables locales maltraitance	X			Nombre de représentants du milieu financier aux comités maltraitance

ORIENTATION 3 : FAVORISER ET FACILITER LA DIVULGATION DES SITUATIONS DE MALTRAITANCE INCLUANT LA MALTRAITANCE MATÉRIELLE ET FINANCIÈRE

AXES D'INTERVENTION	CONSTATS	OBJECTIFS	ACTION À RÉALISER	RESPONSABLE ET PARTENAIRES IMPLIQUÉS	ANNÉE(S) DE RÉALISATION			INDICATEUR DE SUIVI
					2019	2020	2021	
	signalement possibles (à qui référer) Peu de connaissances sur les stratégies pour travailler le consentement de l'ainé victime de maltraitance		5.5 Répertorier et faire connaître les stratégies à utiliser pour obtenir le consentement de la personne pour intervenir	5.5 Responsable : Coordinnatrice régionale Partenaires : Responsables tables locales maltraitance		X	X	- Feuillet synthèse - Plan de diffusion

ORIENTATION 4 : DÉVELOPPER LES CONNAISSANCES ET AMÉLIORER LE TRANSFERT DES SAVOIRS

AXES D'INTERVENTION	CONSTATS	OBJECTIFS	ACTION À RÉALISER	RESPONSABLE ET PARTENAIRES IMPLIQUÉS	ANNÉE(S) DE RÉALISATION			INDICATEUR DE SUIVI
					2019	2020	2021	
6) CONCERTATION ET COMMUNICATION	CONCERTATION - Complexité de la problématique qui requiert une concertation efficace et fluide en matière de lutte contre la maltraitance - Difficulté à rejoindre les RPA et le milieu municipal - Travail intersectoriel à améliorer (difficulté à travailler ensemble) - Collaboration difficile avec les institutions financières	CONCERTATION - Assurer une meilleure synergie d'action des partenaires - Tenir un minimum de 4 rencontres par année du Comité régional d'orientation de lutte à la maltraitance envers les aînés	6.1 Organiser une journée des partenaires aux 2 ans	6.1 Responsable : Coordinnatrice régionale Partenaires : Comité organisateur	X		X	- Nombre et provenance des participants aux événements - Programme de la journée
			6.2 Soutenir les tables de concertation locale en maltraitance dans l'élaboration de leur plan d'action selon leur réalité locale et dans l'identification de leurs priorités	6.2 Responsable : Coordinnatrice régionale Partenaires : Responsables tables locales maltraitance	X	X	X	- Présence de la coordonnatrice aux comités locaux - Plan d'action pour chaque table locale maltraitance
			6.3 Sensibiliser les institutions financières sur leur rôle en matière de lutte à la	6.3 Responsable : Coordinnatrice régionale Partenaires :	X	X	X	Liste des représentants

ORIENTATION 4 : DÉVELOPPER LES CONNAISSANCES ET AMÉLIORER LE TRANSFERT DES SAVOIRS								
AXES D'INTERVENTION	CONSTATS	OBJECTIFS	ACTION À RÉALISER	RESPONSABLE ET PARTENAIRES IMPLIQUÉS	ANNÉE(S) DE RÉALISATION			INDICATEUR DE SUIVI
					2019	2020	2021	
			maltraitance et offrir l'opportunité de se joindre aux comités de concertation locaux et créer des partenariats officiels, si possible	CISSS-CA, Responsables tables locales maltraitance				d'institutions financières siégeant aux tables locales maltraitance
	COMMUNICATION - Aucune liaison régionale de communication - Contraintes reliées au respect de la confidentialité entre les organisations	COMMUNICATION - Améliorer la fluidité de l'information du régional au local - Développer des moyens pour centraliser et diffuser les connaissances en matière de maltraitance envers les aînés	COMMUNICATION 6.4 Revoir la composition du Comité régional d'orientation de manière à faciliter les communications entre les 6 comités de concertation et le comité régional	6.4 Responsable : Coordonnatrice régionale Partenaires : Comité régional d'orientation lutte à la maltraitance	X			Mise à jour du cadre de fonctionnement du comité régional
			6.5 Produire et diffuser un bulletin de liaison pour les partenaires locaux 2 fois par année	6.5 Responsable : Coordonnatrice régionale Partenaires : Comité régional d'orientation lutte à la maltraitance, Responsables tables locales maltraitance, Table de concertation des aînés, Secrétariat aux aînés	X	X	X	- Nombre de bulletins produits - Liste de diffusion du bulletin
			6.6 Créer un répertoire régional permettant de centraliser l'information et assurer la mise à jour	6.6 Responsable : Coordonnatrice régionale Partenaires :		X	X	Répertoire régional

ORIENTATION 4 : DÉVELOPPER LES CONNAISSANCES ET AMÉLIORER LE TRANSFERT DES SAVOIRS								
AXES D'INTERVENTION	CONSTATS	OBJECTIFS	ACTION À RÉALISER	RESPONSABLE ET PARTENAIRES IMPLIQUÉS	ANNÉE(S) DE RÉALISATION			INDICATEUR DE SUIVI
					2019	2020	2021	
				Service des communications du CISSS-CA, Comité pilote, Comité régional d'orientation				
			6.7 Diffuser de manière périodique les différentes recherches et études faites au niveau régional et national concernant la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées	6.7 Responsable : Coordonnatrice régionale Partenaires : Responsables tables locales maltraitance	X	X	X	• Bulletin de liaison

«Addendum»

Le document initial rédigé était le Plan d'action régional 2019-2021. Le contexte de la pandémie COVID-19 qui sévit en mars 2020 a provoqué un ralentissement important des travaux de réalisation du présent plan d'action. Le Comité régional d'orientation en lutte contre la maltraitance envers les aînés a donc convenu, lors de la rencontre du 13 novembre 2020 de prolonger la durée du présent plan d'action jusqu'en 2022.

Aucune autre modification n'a été portée au document que la durée 2019-2022 mentionnée en titre.