

ACTES DU
FORUM

DES PARTENAIRES 2011

*Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance
envers les personnes âgées 2010-2015*

RÉDACTION
Ministère de la Famille et des Aînés

COORDINATION
Secrétariat général
Ministère de la Famille et des Aînés

ÉDITION
Conception,
Direction des communications
Ministère de la Famille et des Aînés

Le document peut être consulté sous la rubrique « Formulaires
et publications » du site Web du ministère de la Famille et des Aînés,
à l'adresse www.mfa.gouv.qc.ca.

ISBN : 978-2-550-62882-8 (imprimé)

ISSN : 978-2-550-62883-5 (PDF)

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2012

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives Canada, 2012

© Gouvernement du Québec, 2012

FORUM

DES PARTENAIRES

*Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance
envers les personnes âgées 2010-2015*

Actes

Montréal, 20 mai 2011

TABLE DES MATIÈRES

Présentation du Forum des partenaires sur la maltraitance envers les aînés 2011	3
Allocution de la ministre responsable des Aînés, M ^{me} Marguerite Blais	5
Présentation de la sous-ministre adjointe aux Aînés, M ^{me} Catherine Farembach	11
Bilan de la première année du Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes aînées 2010-2015	13
Entrevues et questions	15
Ateliers et questions	19
Atelier 1 – Bilan de la première année de mise en œuvre du plan d'action gouvernemental et contributions des organismes partenaires pour contrer la maltraitance envers les personnes aînées	20
Conférence Réseautage et partenariat pour contrer la maltraitance : des exemples inspirants – M ^{me} Marie Beaulieu, Ph. D., titulaire de la Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes aînées	20
Atelier 2 – Réseautage et partenariat : échanges sur les possibilités d'actions communes	24
Allocution de M ^{me} Line Bérubé, sous-ministre	27

PRÉSENTATION DU FORUM DES PARTENAIRES

SUR LA MALTRAITANCE ENVERS LES ÂÎNÉS 2011



Le Forum des partenaires découle d'un engagement pris dans le cadre du Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2010-2015, lancé en juin 2010.

Cet événement annuel réunit plus d'une trentaine d'organismes non gouvernementaux d'envergure nationale concernés par la maltraitance envers les personnes âgées.

Ce rendez-vous permet au ministère de la Famille et des Aînés d'échanger avec les partenaires sur des thèmes précis ainsi que sur la mise en œuvre du plan d'action gouvernemental.

Plus spécifiquement, le Forum des partenaires vise à :

- Entretenir un dialogue et une connaissance commune avec les partenaires au sujet de la mise en œuvre du plan d'action gouvernemental et des réalisations qui en ont résulté;
- Voir au maillage des connaissances et des bonnes pratiques ainsi qu'à l'harmonisation des actions entre les différents milieux.

Le 20 mai 2011, la ministre responsable des Aînés, M^{me} Marguerite Blais, a donné le coup d'envoi du premier Forum des partenaires, un événement majeur qui a rassemblé près de 120 personnes.

La sous-ministre adjointe aux Aînés, M^{me} Catherine Ferembach, a présenté le bilan de la première année du Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2010-2015. Cette présentation a été suivie d'entrevues avec des panélistes ainsi que d'ateliers portant sur le thème de la maltraitance et du partenariat.

Le Forum des partenaires a également été l'occasion de regrouper pour la première fois les coordonnateurs régionaux spécialisés en maltraitance qui sont en poste dans chacune des régions sociosanitaires du Québec depuis le mois de mai 2011. Le mandat des coordonnateurs régionaux est d'entretenir une relation étroite avec les acteurs du milieu de manière à accroître l'efficacité des services destinés à combattre la maltraitance envers les aînés.

ALLOCUTION DE LA MINISTRE RESPONSABLE DES ÂÎNÉS

M^{ME} MARGUERITE BLAIS



Bonjour!

J'ai l'immense plaisir de vous souhaiter la bienvenue à ce premier forum des partenaires du Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2010-2015.

Je suis ravie de voir que vous êtes nombreux à avoir répondu à notre invitation et je vous en remercie du fond du cœur.

Si nous sommes réunis ici, c'est que le sort des personnes âgées est une cause qui vous est chère; que nous voulons et que nous pouvons agir pour éliminer le phénomène de la maltraitance commise à leur endroit.

Ce forum vient clôturer une année de travail fructueuse en faveur des personnes âgées. Je tiens à vous faire part de ma fierté au regard de tout ce qui a été réalisé en si peu de temps, et en réponse directe aux préoccupations exprimées par les âgés eux-mêmes lors de la consultation publique sur les conditions de vie des personnes âgées menée en 2007.

De nombreux pays ont structuré leur action pour contrer la maltraitance envers les âgés, principalement à la suite de l'adoption par l'Organisation des Nations Unies, en 2002, du Plan d'action international sur le vieillissement.

Au Québec, nous sommes privilégiés de l'avoir fait de manière concertée, avec la participation de 11 ministères et organismes gouvernementaux.

Nous pouvons également être fiers de bénéficier d'une somme de 20 M\$ pour mettre en œuvre notre plan d'action quinquennal. Cet investissement a des répercussions concrètes dans les milieux de pratique, sur le terrain, dans chacune des régions du Québec.

Déjà, plusieurs actions ont été posées grâce à ce soutien financier et à la collaboration de nos partenaires. La sous-ministre adjointe aux Âgés, M^{me} Catherine Ferembach, viendra, au cours de la prochaine heure, faire le bilan de la première année de mise en œuvre du Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées.

C'est en cette première année que les quatre mesures structurantes du plan d'action, entre autres, ont été réalisées :

- À notre grande satisfaction, notre campagne de sensibilisation et d'information a suscité des réactions plus que positives de la part du public. La participation notable de M. Yvon Deschamps a certainement contribué au fait que 96 % des personnes sondées au téléphone lors de l'évaluation postcampagne ont montré une excellente rétention et une juste compréhension du message diffusé.
- Pour sa part, la ligne AIDE ABUS AINÉS a reçu un nombre d'appels inattendu depuis sa mise en service il y a près de 8 mois. Elle a déjà dépassé l'objectif de 3 000 appels fixé au départ pour une période d'un an. En effet, 3 106 appels ont été traités, au 5 mai 2011, par les professionnels de la ligne.
- Les travaux de la Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées avancent bien. Ce n'est pas étonnant compte tenu de sa professionnelle et très compétente titulaire, M^{me} Marie Beaulieu.
- Et l'équipe de coordonnateurs régionaux est presque entièrement formée. Nous avons d'ailleurs l'honneur de l'avoir parmi nous aujourd'hui!

Toutes ces bonnes nouvelles me convainquent que nous sommes sur la bonne voie.

En tant que représentants d'organismes majeurs engagés dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées, chacune et chacun de vous agissez, à votre façon, comme des remparts contre le phénomène inacceptable de la maltraitance.

Votre vigilance et votre engagement dans cette noble cause permettent de préserver le droit des aînés au respect et à la dignité. Votre contact privilégié avec la population fait en sorte que des effets positifs sont engendrés directement auprès des victimes et de leurs proches. Sans vous, rien ne serait possible.

J'aimerais, à cet égard, prendre le temps de souligner deux initiatives que vous connaissez bien, issues du milieu communautaire, et qui ont contribué à ouvrir la voie :

- L'Association québécoise de défense des droits des personnes retraitées et préretraitées et le Réseau québécois pour contrer les abus envers les aînés ont reçu du financement pour réaliser conjointement la trousse SOS-ABUS.
- Ce regroupement d'outils de prévention, de dépistage, d'intervention et de formation relié à la problématique des abus envers les aînés est destiné aux organisations et aux intervenants qui côtoient des personnes âgées.
- Entre novembre 2009 et juin 2010, environ 1 440 intervenants de 16 régions du Québec ont été formés à l'utilisation de cette trousse, grâce à une équipe de 16 formateurs.

- Plus récemment, une équipe d'intervention spécialisée en matière de lutte contre l'exploitation des personnes âgées a été mise en place à la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (CDPDJ).
- Cette initiative fait partie des mesures prévues au Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance, mais elle a été mise en œuvre le 1er avril 2010, soit quelques mois avant le lancement du plan.

Je suis très fière du travail de cette équipe, que M. Gaétan Cousineau, président de la Commission, aura l'occasion de vous présenter en détail plus tard dans la journée.

En dépit de toutes ces mesures prometteuses mises en avant pour contrer la maltraitance, des personnes âgées souffrent encore au Québec. Certaines sont victimes de sévices corporels, de fraudes financières, d'autres subissent des menaces ou vivent au quotidien différentes formes de maltraitance. Nous devons tout faire pour mettre un terme à ces situations.

Je suis persuadée que nos chances de réussir dépendent de notre capacité à concerter nos efforts et à partager une vision commune de la problématique. Et si vous êtes ici, dans le cadre de ce forum des partenaires, c'est que vous y croyez aussi.

Cette importante rencontre nous offre l'occasion de faire part de nos connaissances, de nos expériences et de mettre au point des moyens concrets, ensemble, pour mieux contrer la maltraitance.

Parce que vous êtes des partenaires incontournables du gouvernement du Québec dans cette lutte, vous qui êtes près des aînés au quotidien, nous souhaitons vous prêter une oreille attentive. Nous voulons mieux connaître aussi bien vos bons coups que les éléments qui font obstacle à votre action.

Nous souhaitons également que cette rencontre vous offre la possibilité de créer et de développer des liens de collaboration avec d'autres organismes présents, et ce, au profit des aînés du Québec. Notre capacité à unir nos forces est un atout indéniable pour l'avancement de notre mission.

J'ai la conviction qu'au terme de cette réunion d'envergure, nous serons tous plus riches de nos échanges. Il est essentiel que vous soyez bien informés sur l'application du plan d'action gouvernemental, pour être plus à même d'y apporter votre contribution.

Une vision commune et intégrée de la lutte contre la maltraitance pourra, je l'espère, se dégager de cette rencontre.

POLITIQUE *VIEILLIR CHEZ SOI*

J'ajouterai qu'en arrimant nos actions en vertu du même objectif, notre démarche s'inscrit de plain-pied dans l'élaboration de la politique *Vieillir chez soi*.

Comme vous le savez sans doute, ma collègue M^{me} Dominique Vien, ministre déléguée aux Services sociaux, et moi-même avons reçu le mandat de coprésider un comité composé de 5 ministres¹, chargé d'élaborer cette politique.

La politique *Vieillir chez soi*, annoncée par notre premier ministre dans le discours inaugural, je la perçois comme un rendez-vous. Un rendez-vous avec l'ensemble de nos partenaires afin de mieux adapter les milieux de vie partout au Québec aux besoins des personnes âgées.

Cette politique a pour ambition de permettre aux aînés de continuer de mettre à profit leur expérience et de vieillir tout en demeurant actifs dans un environnement sain, sûr et accueillant.

Et vous savez comme moi qu'un environnement où se côtoient âgisme et maltraitance ne laisse que bien peu de chances aux aînés de participer à la vie communautaire, sociale et culturelle de leur milieu, au marché du travail ou même parfois à leur vie familiale.

Ce sont autant de facettes sur lesquelles la politique *Vieillir chez soi* viendra agir positivement, notamment grâce à votre présence sur le terrain.

De nombreuses pièces du casse-tête sont déjà en place :

- la démarche Municipalité amie des aînés;
- la reconnaissance du rôle des proches aidants;
- les carrefours d'information pour aînés;
- les réseaux de sentinelles et de travailleurs de milieu;
- votre propre action sur le terrain;
- et bien entendu, le Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées.

Ces éléments ne sont que quelques-uns des signes qui traduisent la venue d'une nouvelle façon d'aborder le vieillissement au Québec, selon laquelle l'âgisme et la maltraitance ne seront plus tolérés.

Nous devons nous efforcer de permettre aux Québécoises et aux Québécois de poursuivre leur vie chez eux, dans les meilleures conditions possibles, de façon autonome et en toute paix d'esprit.

Notre lutte contre la maltraitance compte pour une grande partie dans la réalisation de cet objectif ultime. Notre lutte suppose aussi que l'on cultive le droit à la bientraitance.

1. Marguerite Blais, Dominique Vien, Yves Bolduc, Sam Hamad et Laurent Lessard.

CONCLUSION

Nous serons constamment à l'affût des meilleures pratiques et des pistes d'amélioration. Nous n'atteindrons peut-être pas la perfection, mais ensemble, nous viserons l'excellence.

Fort heureusement, la population est derrière nous. J'en veux pour preuve les résultats du sondage sur les perceptions des Québécoises et des Québécois quant à la maltraitance envers les personnes âgées que nous avons mené en décembre dernier :

- Presque tous les répondants, soit 97 % d'entre eux, ont affirmé qu'il est important de sensibiliser et de mobiliser la population par rapport à cette problématique.
- Par ailleurs, 95 % des personnes sondées ont répondu qu'elles dénonceraient un acte de maltraitance si elles en étaient témoins.

Manifestement, le sort des personnes âgées n'est pas qu'une priorité gouvernementale. C'est une préoccupation qui tient à cœur à l'ensemble des citoyennes et des citoyens de notre société. C'est bien normal, puisque nous serons tous concernés personnellement à plus ou moins long terme.

Je reconnais qu'il reste encore beaucoup à faire pour anéantir toutes formes de maltraitance, qu'il s'agisse de l'atteinte à l'intégrité physique, psychologique ou sexuelle d'un aîné, à sa sécurité matérielle ou financière, de la négligence à son endroit ou encore de la violation de ses droits fondamentaux. C'est un gros défi que nous nous sommes engagés à relever.

Travailler à combattre ces actes inadmissibles, c'est d'abord inviter chacune et chacun d'entre nous à nous rassembler pour unir nos forces. Promouvoir le respect est une responsabilité qui nous incombe à tous, individuellement et collectivement.

C'est à nous, ensemble, de créer les conditions nécessaires pour bâtir une société où il fait bon *Vieillir chez soi*, dans le respect et la dignité.

Je vous remercie sincèrement de votre participation au Forum des partenaires, qui témoigne de votre engagement à améliorer, avec nous, les conditions de vie des aînés du Québec.

Merci, et je vous souhaite de fructueux échanges!

PRÉSENTATION DE LA SOUS-MINISTRE ADJOINTE AUX ÂÎNÉS, M^{ME} CATHERINE FAREMBACH



Vous trouverez la présentation PowerPoint de M^{me} Catherine Ferembach, sous-ministre adjointe aux Aînés, sur le site Internet du ministère de la Famille et des Aînés au mfa.gouv.qc.ca, dans la section [Aînés](#) sous la rubriques [Forum des partenaires maltraitance](#).

Bilan de la première année du PLAN D'ACTION GOUVERNEMENTAL POUR CONTRER LA MALTRAITANCE ENVERS LES PERSONNES ÂNÉES 2010-2015



Mesures structurantes réalisées

- Élaboration et diffusion de la première phase d'une campagne de sensibilisation portant sur le phénomène de la maltraitance – MFA
- Création de la Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées – MFA
- Création de la ligne téléphonique nationale d'écoute et de référence Aide Abus Aînés (1 888 489 ABUS [2287]) – MFA / MSSS
- Mise en place de coordonnateurs régionaux spécialisés en matière de maltraitance envers les personnes âgées – MFA / MSSS

Autres mesures réalisées

- Mise en place, à la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, d'une équipe d'intervention spécialisée en matière de lutte contre l'exploitation des personnes âgées – CDPDJ
- Renforcement de l'équipe d'enquêteurs du Curateur public du Québec – CPQ
- Élaboration et diffusion d'un dépliant intitulé *Trop beau pour être vrai? Méfiez-vous! Protégez-vous de la fraude financière* – AMF / MFA
- Élaboration et diffusion d'un dépliant intitulé *Les agressions sexuelles contre les personnes âgées existent et marquent profondément* – MCCCCF / MFA
- Tenue du premier Forum des partenaires du Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2010-2015 (1^{er} mécanisme de suivi) – MFA
- Création d'un comité interministériel composé de douze ministères et organismes gouvernementaux (2^e mécanisme de suivi) – MFA

Mesures en cours de réalisation

- Création de l'obligation de déclarer tout incident ou accident portant atteinte à la sécurité et au bien-être d'un résident et de divulguer l'événement à la famille, dans le cadre du projet de loi visant notamment à resserrer le processus de certification des résidences pour personnes âgées – MSSS
- Poursuite des travaux de révision des mesures des régimes de protection privés et du dispositif de protection des personnes inaptes – CPQ
- Production d'outils de communication et participation à des événements publics pour informer la population sur les services et les recours offerts aux personnes inaptes – CPQ
- Réalisation de formations pour les intervenants de chacun des réseaux – MSP / MSSS / MJQ / CPQ
- Mise à jour régulière du bulletin d'information concernant les statistiques policières sur la criminalité dont sont victimes les personnes âgées – MSP
- Offre d'outils d'information pour mieux faire connaître les services offerts par la CDPDJ aux personnes âgées – CDPDJ
- Préparation de contenus de formation spéciaux sur les dispositions législatives permettant la divulgation de renseignements confidentiels, destinés aux organismes intéressés – MJQ
- Conception d'outils et choix d'exemples pour soutenir les professionnels aux prises avec des situations où le secret professionnel n'est en jeu – MJQ
- Partage d'expertise avec le Secrétariat aux aînés et la Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées concernant les aînés des communautés culturelles – MICC
- Information aux personnes âgées handicapées et à leur famille relativement à l'existence de mécanismes de plaintes et de différents recours – OPHQ
- Promotion de la visibilité des policiers dans la communauté et dans divers regroupements d'aînés afin d'augmenter le sentiment de sécurité de ces personnes – MSP
- Conception d'indicateurs pour connaître la nature et la proportion des divers types de maltraitance – MSSS
- Communication d'un relevé des indicateurs de surveillance existants sur la maltraitance – MSSS
- Réalisation de travaux pour documenter la question de la maltraitance envers les personnes handicapées – OPHQ
- Constitution d'un groupe de travail pour examiner l'encadrement normatif régissant les procurations bancaires, les comptes en fidécommiss et les mandats de gestion – AMF (responsable) et Barreau du Québec, Chambre des notaires du Québec, Curateur public du Québec et Chambre de la sécurité financière (collaborateurs)

Sigles des ministères ou organismes responsables : Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (CDPDJ); ministère de la Jeunesse (CDPDJ); ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles du Québec (MICC); ministère de la Famille et des Aînés (MFA); ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS); ministère de la Culture, des Communications et de la Condition féminine (MCCCCF); Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ); Autorité des marchés financiers (AMF); Curateur public du Québec (CPQ).

ENTREVUES ET QUESTIONS



FRANCINE DUPUIS

Directrice du Centre de santé et de services sociaux Cavendish
Superviseure de la ligne AIDE ABUS AÎNÉS

LA LIGNE AIDE ABUS AÎNÉS :

- est exploitée par le CSSS Cavendish, qui a développé une vaste expertise avec les aînés;
- est en fonction à l'échelle du Québec depuis octobre 2010;
- s'adresse à toute la population : aînés, membres de la famille, proches, voisins, professionnels, intervenants, policiers, personnel de la justice, ministères;
- offre une gamme de services variés : information, référence, soutien pour prise en charge en situation de crise, possibilité d'interventions ponctuelles, suivi téléphonique au besoin, etc.;
- offre de la formation en maltraitance pour les intervenants psychosociaux du réseau de la santé et des services sociaux. À la fin de juin 2011, 360 intervenants auront été formés.

La majorité des appelants sont des personnes âgées (33 %) ou l'un des membres de leur famille (35 %).

Les présumées victimes qui appellent vivent majoritairement à leur domicile (58 %) ou en résidence privée (22 %).

12 % des appels reçus sont hors mandat.

« Le nombre d'appels depuis la création de la ligne dépasse les attentes. Cela laisse entendre que les besoins sont énormes, plus de 3 000 appels ont été reçus en 8 mois d'activité. »
(Francine Dupuis)

MARIE BEAULIEU

Titulaire de la Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées

La Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées :

- a été lancée à l'automne 2010;
- est financée par le ministère de la Famille et des Aînés et rattachée à l'Université de Sherbrooke;
- compte 8 étudiantes ou étudiants à la maîtrise ou au doctorat dans son équipe (gérontologie, travail social, etc.);
- a comme objectif principal d'accroître les connaissances sur la prévention, le dépistage et les interventions qui permettent de contrer la maltraitance envers les personnes âgées;
- rendra accessibles ces connaissances sur son site Internet;
- formera du personnel afin de mieux contrer la maltraitance.

QUELQUES INFORMATIONS

- Les dossiers analysés comprennent souvent plus d'un type de maltraitance et d'abus.
- Le délai moyen de traitement d'un dossier est de 10 mois.
- Au lendemain de la déposition, des moyens sont pris pour stopper la situation d'abus (ex. : fermeture ou gel des comptes).

« La mise sur pied de cette chaire place le Québec dans un rôle de pionnier puisque c'est la seule chaire de ce type au monde! »
(Marie Beaulieu)

GAÉTAN COUSINEAU

Président de la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse.

L'équipe d'intervention spécialisée en matière de lutte contre l'exploitation des personnes âgées :

- a été créée en avril 2010;
- se déplace sur le territoire québécois;
- agit rapidement afin d'assurer la protection de l'intégrité physique ou psychologique de la victime ou la protection de son patrimoine;
- applique un protocole conjointement avec le Curateur public pour coordonner leur intervention dans certains dossiers;
- établit des liens avec différents acteurs (ex. : banques, policiers, CSSS) afin d'assurer la cohérence et l'efficacité des interventions;
- a le pouvoir de déclencher une enquête même si la victime ne dépose pas de plainte;
- peut demander à un tribunal d'ordonner une mesure d'urgence.

QUELQUES CHIFFRES

- 50 % des plaintes proviennent de la région de Montréal.
- 75 % des abus sont commis par un membre de la famille ou par une connaissance.
- 71 % des victimes sont des femmes.

« La Charte québécoise des droits et libertés de la personne du Québec prévoit, à l'article 48, que "toute personne âgée ou toute personne handicapée a le droit d'être protégée contre toute forme d'exploitation". »
(Gaétan Cousineau)

ATELIERS ET QUESTIONS

La prochaine section présente les ateliers ayant eu lieu lors du premier Forum des partenaires. Ces ateliers ont pour objectif de permettre aux membres du Forum d'échanger entre eux sur différents sujets reliés à la maltraitance envers les aînés. Le réseautage demeure un enjeu de taille, puisqu'il permet de créer des partenariats entre différentes associations et contribue ainsi à contrer la maltraitance.

ATELIER 1 – BILAN DE LA PREMIÈRE ANNÉE DE MISE EN ŒUVRE DU PLAN D'ACTION GOUVERNEMENTAL ET CONTRIBUTIONS DES ORGANISMES PARTENAIRES POUR CONTRER LA MALTRAITANCE ENVERS LES PERSONNES ÂÎNÉES

Objectif : Entretenir un dialogue et une connaissance commune avec les partenaires au sujet de la mise en œuvre du plan d'action gouvernemental et des réalisations qui en ont résulté

Question 1 : Pouvez-vous nous faire part de vos commentaires et suggestions concernant le bilan de la première année de mise en œuvre du plan d'action gouvernemental?

Voici une synthèse des commentaires tenus par les participants :

Les bons coups :

- Réalisation de la campagne gouvernementale sur la maltraitance envers les aînés.
- Mise en place de la ligne AIDE ABUS ÂÎNÉS.
- Création de la Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes aînées.
- Nomination des coordonnateurs régionaux, dont un pour les Premières Nations.
- Circulation de l'information dans des bulletins, des publications, des conférences.
- Création de l'équipe spécialisée en matière de lutte contre l'exploitation des personnes aînées à la CDPDJ.
- Tenue de ce forum des partenaires.

Suggestions :

- Tenir compte des réalités régionales.
- Favoriser une meilleure transmission de l'information, notamment en impliquant les partenaires.
- Peaufiner le portrait statistique et obtenir plus de résultats portant sur les interventions.
- Améliorer les outils existants et les adapter aux différentes clientèles (communautés culturelles, personnes analphabètes, ayant des problèmes d'ouïe ou de vision, etc.).
- Favoriser l'évaluation des outils.
- Augmenter le financement des organismes.
- Rendre disponibles des formations pour les intervenants des CHSLD.
- Utiliser, à l'occasion des campagnes gouvernementales, d'autres médias ou moyens (radio, chaînes communautaires, réseaux sociaux, Internet, journaux locaux, centres communautaires, les bingos, les banques, etc.) afin de joindre plus de personnes aînées.
- Sensibiliser la population à la problématique et aux différents types de maltraitance, et maintenir l'information à jour sur une base constante.

Préoccupations :

- Questionnement concernant l'éthique et le secret professionnel.
- Favoriser l'arrimage et la concertation des partenaires et des ministères.

Question 2 : Dans la dernière année, quelle a été la contribution de votre organisme pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées?

Voici une synthèse des commentaires tenus par les participants :

Contribution des organismes :

- Plusieurs ont participé à des activités telles que : formations, congrès, ateliers et pièces de théâtre. Plusieurs ont réalisé ou adapté des outils tels que : dépliants, bulletins, stands et carrefours d'information, vidéos, guides, trousse d'information.
- Élaboration d'une Charte des droits et libertés des aînés par l'Observatoire vieillissement et société.
- Signature d'ententes avec les CSSS pour offrir des services et de l'équipement à une population vieillissante.
- Réalisation de projets de recherche.

Changements dans les pratiques :

- Création de groupes communautaires dans les HLM.
- Multiplication des comités « milieux de vie » dans les résidences privées.
- Guide de bonnes pratiques pour les policiers.
- Promotion du programme Municipalité amie des aînés.
- Recensement des bonnes pratiques dans le milieu du logement social (Société d'habitation du Québec).

Question 3 : Si votre organisme et le gouvernement devaient donner la priorité pour la prochaine année à une action ou à un axe de travail en vue de contrer la maltraitance envers les personnes âgées, quel serait-il?

Voici une synthèse des commentaires tenus par les participants :

Formation et sensibilisation :

- Poursuivre les campagnes d'information de façon continue et concevoir un message publicitaire qui renforce les attitudes bienveillantes.
- Poursuivre le Forum et y inclure le bilan des coordonnateurs régionaux.
- Intensifier la formation des intervenants et former les bénévoles (popotes roulantes, centres d'action bénévole), qui constituent des sentinelles dormantes.
- Mieux soutenir les proches aidants.
- Adapter les programmes de formation et cibler les clientèles vulnérables (santé mentale, problèmes de dépendance, toxicomanie et problèmes concomitants (multiproblématiques)).

Information :

- Adapter et simplifier les outils gouvernementaux pour les personnes âgées (déclarations d'impôt, formulaires de retraite, changement d'adresse, etc.).
- Développer un processus de mise en commun (bulletin électronique).
- Diffuser les bonnes pratiques ainsi que les nouveaux outils.

Aspects légaux :

- Procéder éventuellement à des modifications légales (ex. : Régie du logement, quand une place se libère en résidence, conserver son logement).
- Favoriser la transmission d'information sur les aspects légaux : mandats d'inaptitude, procurations, droits et devoirs.
- Rendre obligatoires la déclaration des décès en résidences privées et le signalement à un coroner.

CONFÉRENCE

RÉSEAUTAGE ET PARTENARIAT POUR CONTRER LA MALTRAITANCE : DES EXEMPLES INSPIRANTS



Vous trouverez la présentation PowerPoint de M^{me} Marie Beaulieu, Ph. D., titulaire de la Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées, sur le site Internet du ministère de la Famille et des Aînés au mfa.gouv.qc.ca, dans la section *Aînés* sous la rubrique Forum des partenaires maltraitance.

ATELIER 2 – RÉSEAUTAGE ET PARTENARIAT : ÉCHANGES SUR LES POSSIBILITÉS D' ACTIONS COMMUNES

Objectif : Voir au maillage des connaissances et des bonnes pratiques ainsi qu'à l'harmonisation des actions entre les différents milieux

Question 1 : Quelles sont vos expériences en matière de partenariat pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées?

Voici une synthèse des commentaires tenus par les participants:

État des lieux :

- L'ensemble des organisations affirment avoir des partenariats en rapport avec les aînés, et certaines d'entre elles, en rapport avec la maltraitance.
- Plusieurs milieux concertés ont réalisé des outils, diffusé de l'information et projettent la mise en place d'un plan d'action local ou régional.
- Certains soulignent avoir peu de partenariats et désirent en créer.

Conditions de réussite :

- Plusieurs soulignent l'importance de bien connaître ses partenaires, leurs réalités et les limites de chacun ainsi que leurs champs d'intervention.
- Favoriser le partenariat afin d'éviter les initiatives en double et d'améliorer les actions des autres partenaires.
- L'un des plus grands défis du partenariat est sa continuité malgré le roulement de personnel. Le partenariat prend du temps, temps qui n'est pas consacré à l'organisme et à sa gestion.

Question 2 : Quelles stratégies d'action entendez-vous élaborer pour créer des partenariats avec d'autres organismes dans le but de mutualiser les ressources et d'accroître leurs effets sur la prévention, le dépistage et l'intervention pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées?

Voici une synthèse des commentaires tenus par les participants:

Stratégies visant la réussite :

- Miser sur les liens communs qui unissent les partenaires.
- Faire en sorte que chacun se sente gagnant, éliminer la compétition et être transparent.
- Travailler à créer des partenariats plus structurés et impliquer tous les acteurs concernés.
- Plusieurs ressources ont développé des partenariats, d'autres comptent améliorer leur concertation avec le milieu.
- Accorder une attention particulière aux personnes vulnérables.

Stratégies visant l'échange d'informations :

- Utiliser du matériel commun et renforcer ce qui existe déjà, partager les informations et améliorer le réseau en place.
- Plusieurs organismes souhaitent diffuser des outils de formation et d'information déjà conçus.
- Utiliser les sites Web et les bulletins d'information des différents organismes.
- Créer des chaînes de diffusion de l'information et des services.

Stratégies visant à mieux connaître les partenaires :

- Établir des possibilités de réseautage, car il est fondamental de connaître les différents programmes pour plus d'efficacité.
- Rencontres sur des stratégies de partenariat, journées de réflexion, partenariats possibles avec les CRES.
- Mieux connaître le champ de compétence et d'intervention de chacun des acteurs.

Question 3 : Comment le ministère de la Famille et des Aînés pourrait-il faciliter le partenariat et le réseautage entre les organismes?

Voici une synthèse des commentaires tenus par les participants:

Information :

- Poursuivre la conception et la distribution d'outils d'information pour faire connaître la maltraitance.
- Faciliter la communication par l'entremise d'un site Internet et rendre l'information accessible à tous.
- Diffuser les coordonnées ainsi que la mission des partenaires présents au Forum.
- Fournir une liste de tous les services régionaux.
- Soutenir et outiller les coordonnateurs régionaux.
- Informer les partenaires du mandat des coordonnateurs régionaux.

Forum :

- Maintenir le Forum, qui est très apprécié, et assurer la pérennité de l'événement.
- Faire en sorte qu'au prochain forum annuel, chaque organisme participant puisse profiter d'une tribune pour exposer son mandat, ses actions, ses services et ses réalisations.
- Favoriser les maillages interrégionaux. Organiser des forums dans les régions pour bien connaître les partenaires. Tenir compte des spécificités régionales.

Coordination :

- Le ministère de la Famille et des Aînés doit poursuivre son implication en matière de maltraitance et assurer la cohérence du plan d'action gouvernemental tout en assumant son rôle de coordination.
- Mettre en valeur les bonnes pratiques, les bons coups et reconnaître les acquis.
- Améliorer le portrait statistique afin qu'il soit plus fiable et plus clair.
- Transmettre aux régions les informations recueillies aux tables interministérielles.

Financement :

- Répartir équitablement les moyens financiers et soutenir financièrement les petites initiatives locales et régionales.
- Éviter les demandes de subvention en double.

ALLOCUTION DE M^{ME} BÉRUBÉ



Mesdames et Messieurs,

Nous arrivons au terme d'une journée bien remplie. Je ne saurais trop vous remercier de votre disponibilité et de votre générosité. Grâce à vous, ce premier forum des partenaires est un véritable succès et je tiens à vous en remercier.

J'adresse des remerciements particuliers à notre animatrice, Mme Françoise Guénette, et à nos conférencières : Mmes Beaulieu et Ferembach. Nous avons pu compter également sur le précieux concours de Mme Francine Dupuis et de M. Gaétan Cousineau. Votre savoir-faire et votre expertise ont nourri notre réflexion commune et contribué à la qualité des échanges. Merci beaucoup.

Merci également à toute l'équipe du Secrétariat aux aînés, plus particulièrement à Mme Élise Paquette, directrice du développement et de la promotion, et à Mme Géraldine Cussonneau, qui a pris en charge toute l'organisation de la journée d'aujourd'hui. Leur équipe a fait un excellent travail qui mérite qu'on l'applaudisse.

Enfin, je souligne la participation des conseillers en développement et en concertation du ministère de la Famille et des Aînés ainsi que celle de nos tout nouveaux coordonnateurs régionaux spécialisés en matière de maltraitance.

Ce moment est important : pour une première fois dans l'histoire de la lutte contre la maltraitance au Québec, les partenaires non gouvernementaux engagés dans cette cause se sont assis à une même table afin de mettre en commun leur expérience et de jeter les bases d'un partenariat encore plus efficace dans l'avenir.

Arriverons-nous un jour à éliminer la maltraitance à l'endroit des personnes âgées? Il n'y a qu'une réponse moralement acceptable à cette question, et cette réponse est : oui! Mais nous avons beaucoup de travail à faire ensemble pour y arriver et la journée d'aujourd'hui a montré que nos efforts vont dans la bonne direction.

Comme le soulignait la ministre Marguerite Blais à l'ouverture du Forum ce matin, de grands pas ont été faits au cours de la dernière année et cela est très encourageant, mais nous devons et allons poursuivre dans la même veine.

Soulignons que la maltraitance est un de nos chantiers, mais nous en poursuivons d'autres. Le gouvernement du Québec s'est entre autres engagé à élaborer la politique *Vieillir chez soi*. Cette politique touchera plusieurs aspects de la vie des personnes âgées, notamment le logement, la participation citoyenne ou encore l'adaptation des services et des infrastructures, par d'autres actions qui permettront de contrer la maltraitance.

Certains éléments ressortent clairement des échanges. Je retiens notamment :

- Que vous êtes déjà en action et mobilisés vers un but commun. Nous espérons que la journée d'aujourd'hui favorisera encore plus la cohérence de vos actions.
- Que nos actions doivent joindre plus efficacement les clientèles particulières, par exemple les communautés culturelles.
- Que chaque région a ses particularités et que nous devons adapter nos actions à celles-ci.
- Que nous travaillons tous vers un but commun : mettre un terme à la maltraitance envers les personnes âgées.

Déjà, il apparaît clair que le ministère de la Famille et des Aînés exercera un suivi rigoureux de cette rencontre. L'un des premiers gestes du Ministère, au cours des prochaines semaines, sera de faire une synthèse du Forum et de vous l'acheminer. Celle-ci viendra en quelque sorte sceller les liens de collaboration – j'allais dire de complicité – que nous avons tissés aujourd'hui. Une chose est certaine, ces liens permettent de nous engager encore plus activement pour une nouvelle année de lutte contre la maltraitance envers les aînés.

Je suis persuadée que la présence des coordonnateurs régionaux va nous permettre de maintenir ces liens vivants et d'être encore plus efficaces dans nos interventions.

Je ne vous retiendrai pas plus longtemps, je sais que cette journée a été exigeante et je vous en remercie encore une fois. On ne le répétera jamais assez, les organisations que vous représentez sont importantes. C'est grâce à votre engagement, grâce à votre vigilance auprès des aînés que la bientraitance deviendra la règle et que nous pourrons protéger les personnes âgées les plus vulnérables.

Si vous le voulez bien, prenons rendez-vous dès maintenant pour l'an prochain. D'ici là, je peux vous assurer que nous allons continuer de travailler avec la même ferveur pour faire en sorte que la population québécoise puisse vieillir en toute quiétude, entourée du respect auquel elle peut légitimement aspirer.

Je vous remercie de votre attention.

ORGANISMES PARTICIPANT AU FORUM DES PARTENAIRES PREMIÈRE ÉDITION

1. Alliance des communautés culturelles pour l'égalité dans la santé et les services sociaux (ACCÉSSS)
2. Association des retraitées et retraités de l'éducation et des autres services publics du Québec (AREQ)
3. Association féminine d'éducation et d'action sociale (AFEAS)
4. Association québécoise de défense des droits des personnes retraitées et préretraitées (AQDR)
5. Association québécoise de gérontologie (AQG)
6. Association québécoise des centres communautaires pour aînés (AQCCA)
7. Association québécoise des infirmières et infirmiers en gérontologie (AQIIG)
8. Association québécoise des retraité(e)s des secteurs public et parapublic (AQRP)
9. Association québécoise d'établissements de santé et de services sociaux (AQESSS)
10. Association québécoise Plaidoyer-Victimes (AQPV)
11. Centre de santé et de services sociaux Cavendish
12. Coalition pour le maintien dans la communauté (COMACO)
13. Conférence des tables régionales de concertation des aînés du Québec
14. Conseil pour la protection des malades (CPM)
15. FADOQ – Mouvement des aînés du Québec
16. Femmes autochtones du Québec inc. (FAQ)
17. Fédération des centres d'action bénévole du Québec (FCABQ)
18. Fédération des locataires d'habitations à loyer modique du Québec (FLHLMQ)
19. Fédération québécoise des sociétés Alzheimer
20. Fédération québécoise du loisir en institution (FQLI)
21. Institut universitaire de gériatrie de Montréal (IUGM)
22. Institut national du droit, de la politique et du vieillissement
23. Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec (OTSTCFQ)
24. Regroupement des aidants naturels du Québec (RANQ)
25. Regroupement des centres d'amitié autochtones du Québec (RCAAQ)
26. Regroupement des offices d'habitation du Québec (ROHQ)
27. Regroupement des popotes roulantes et autres services alimentaires bénévoles (PRASAB)
28. Regroupement québécois des résidences pour aînés (RQRA)
29. Regroupement interprofessionnel des intervenants retraités des services de santé (RIIRS)
30. Réseau d'information des aînés du Québec (RIAQ)
31. Réseau québécois des organismes sans but lucratif d'habitation (RQOH)
32. Ressources ethnoculturelles pour contrer l'abus envers les aîné(e)s (RECAA)
33. Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU)
34. Service à la famille chinoise du Grand Montréal
35. Section québécoise du Droit des aînés de l'Association du Barreau canadien
36. Université de Sherbrooke, Service social et Centre de recherche sur le vieillissement, CSSS-IUGS

MINISTÈRES ET ORGANISMES PARTICIPANT AU FORUM DES PARTENAIRES PREMIÈRE ÉDITION

1. Autorité des marchés financiers
2. Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse
3. Curateur public
4. Ministère de la Culture, des Communications et de la Condition féminine
5. Ministère de la Famille et des Aînés
6. Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles
7. Ministère de la Justice
8. Ministère de la Santé et des Services sociaux
9. Ministère de la Sécurité publique
10. Office des personnes handicapées du Québec
11. Société d'habitation du Québec

