

ACTES

JOURNÉE

ÉCHANGE-ACTION

24 NOVEMBRE 2016



« Nous avons tous
un rôle à jouer »

*Tous ensemble, en bientraitance
pour les aînés et adultes vulnérables
de Montcalm!*

ACTES

JOURNÉE

ÉCHANGE-ACTION

24 NOVEMBRE 2016



« Nous avons tous
un rôle à jouer »

*Tous ensemble, en bientraitance
pour les aînés et adultes vulnérables
de Montcalm!*

de Montcalm

Rédaction: Isabelle Cloutier

Révision: Anne-Marie Aranda, Kevin Bernier, Suzanne Blanchard et Chantal Sullivan

Correction : Isabelle Cloutier, Suzanne Blanchard et Chantal Sullivan

Mise en page: Isabelle Cloutier

Édition: Centre d'Action Bénévole de Montcalm et - Comité « Agir contre la maltraitance dans Montcalm ».

Crédits photo: scx.hu fr.freeimages.com

ISBN 978-2-9810843-8-5 (version électronique - PDF)

Archives et bibliothèque nationale du Québec

Archives et bibliothèque nationale du Canada.

Troisième trimestre 2017

Ce document est également disponible en version PDF sur le site suivant

agircontrelamaltraitance.blogspot.ca

Projet soutenu dans le cadre d'une subvention QADA

(Québec Ami des Aînés) du Gouvernement du Québec.

Québec 



REMERCIEMENTS

Cette journée a été réalisée en lien avec l'obtention d'un financement pour un projet présenté dans le cadre d'un financement QADA du Gouvernement du Québec (Ministère de la Famille et des Aînés) et a été rendue possible grâce à l'implication de nombreuses personnes.



Partenaires

- ✧ Les membres du Comité « Agir contre la maltraitance dans Montcalm » et le comité organisateur de la journée échange-action;
- ✧ CLSC de St-Esprit / CSSSNL
- ✧ Table de concertation en soutien à domicile de Montcalm —TCSAD Montcalm
- ✧ Secrétariat aux aînés

Conférenciers, personnes ressources et soutien technique

- ✧ Marie Beaulieu, conférencière / professeur et titulaire de la Chaire de recherche sur la maltraitance envers les aînés - Université de Sherbrooke
- ✧ Kevin Bernier, personne ressource / travailleur social, CLSC de St-Esprit, CISSS de Lanaudière
- ✧ Suzanne Blanchard, conférencière / coordonnatrice en soutien à domicile / Centre d'Action Bénévole de Montcalm
- ✧ Hélène Boisvert, conférencière / Directrice programme soutien à l'autonomie des personnes âgées, CISSS de Lanaudière (Centre Intégré de Santé et de Services Sociaux de Lanaudière)
- ✧ Sabrina Carbonneau / sergente et agent aux relations communautaires, Sûreté du Québec - MRC de Montcalm
- ✧ Isabelle Cloutier, responsable de la logistique et conférencière / chargée de projets, Centre d'Action Bénévole de Montcalm et Comité Agir contre la maltraitance dans Montcalm
- ✧ Renée Desjardins, conférencière / coordonnatrice régionale dossier maltraitance envers les aînés, Secrétariat aux Aînés
- ✧ Dave Ferland, conférencier / coordonnateur, FADOQ – région Lanaudière
- ✧ Sylvie Gagnon, intervenante communautaire en logement social dans la MRC de Montcalm
- ✧ Anne-Marie Gauthier, personne-ressource/intervenante, Carrefour Montrose, programme SAVA
- ✧ Nicolas Berg, conférencier/président-fondateur, Respect Seniors
- ✧ Ronald Robert, conférencier/citoyen
- ✧ Chantal Sullivan, conférencière/organisatrice communautaire, CLSC de St-Esprit , CISSS de

Lanaudière

☞ Serge Tremblay, animateur de la journée/ Carrefour Montrose

☞ Diane Trépanier, conférencier/citoyenne

☞ Sophie Turenne, logistique/agente de communications, Centre d'Action Bénévole de Montcalm

Partenaires financiers

☞ Ministère de la Famille et des Aînés – Projet « Québec ami des aînés » (QADA)

☞ Centre d'Action Bénévole de Montcalm



Autres remerciements

☞ Nous remercions également toutes les personnes qui, de près ou de loin, ont contribué au succès de cet événement, entre autres les secrétaires et animatrices des ateliers qui se sont déroulés à chacune des tables.

Merci à tous!

TABLE DES MATIERES

REMERCIEMENTS	5
PARTENAIRES	5
CONFERENCIERS, PERSONNES RESSOURCES ET SOUTIEN TECHNIQUE.....	5
PARTENAIRES FINANCIERS	6
AUTRES REMERCIEMENTS	6
LE COMITE AGIR CONTRE LA MALTRAITANCE DANS MONTCALM	9
À QUAND REMONTE LA CREATION DU COMITE AGIR CONTRE LA MALTRAITANCE DANS MONTCALM?	9
QUELS SONT LES OBJECTIFS DU COMITE?.....	9
UN APERÇU DES ACTIONS ET REALISATIONS DU COMITE DEPUIS SA CREATION EN JUIN 2011.....	10
OBJECTIFS DE LA JOURNEE ECHANGE-ACTION :	11
LES PARTICIPANTS.....	11
CONTENU DE LA JOURNEE ÉCHANGE-ACTION.....	14
PETIT RECAPITULATIF DES TYPES DE MALTRAITANCE.....	15
SYNTHESE DES ACTIONS DU COMITE	25
PRESENTATION DU SONDAGE SUR LES ACTIONS MENEES DEPUIS LE FORUM DE 2012	29
ATELIER « C’EST POUR TON BIEN »	43
OBJECTIFS :	43
DEROULEMENT PREVU :	43
SYNTHESE DES REACTIONS ET DES COMMENTAIRES	44
LA SYNERGIE DES DIFFERENTS ACTEURS	47
OBJECTIFS :	47
DEROULEMENT PREVU :	47
SYNTHESE DES REACTIONS ET DES COMMENTAIRES	52
REFLEXIONS DE LA REDACTION :	53
L’HISTOIRE D’UN MILIEU DE VIE	55
OBJECTIF :	55
REFLEXIONS DE LA REDACTION :	57
ATELIER « NOUS AVONS TOUS UN ROLE A JOUER »	59
.....	59

OBJECTIFS DE L'ATELIER :.....	60
PRESENTATION DU CAS (REEL)	60
SYNTHESE DES REACTIONS ET DES COMMENTAIRES	64
REFLEXIONS DE LA REDACTION :.....	64
CONFERENCE QU'EST-CE QUE LA BIEN TRAITEMENT ?	67
CONFERENCE DE L'ASSOCIATION BELGE « RESPECT SENIORS ».....	87
S'ENGAGER, C'EST AGIR	101
CONCLUSION	105
ANNEXE A : CHARTE DE LA BIEN TRAITEMENT ENVERS LES PERSONNES AINEES DE LANAUDIÈRE.....	107
ANNEXE B : POLITIQUE POUR CONTRER LE HARCELEMENT ET L'INTIMIDATION EN RESIDENCE POUR AINES.....	109
BIBLIOGRAPHIE ET REFERENCES	119

LE COMITÉ AGIR CONTRE LA MALTRAITANCE DANS MONTCALM

À quand remonte la création du Comité Agir contre la maltraitance dans Montcalm?

Le comité est né d'une volonté commune des membres de la Table de concertation en soutien à domicile de Montcalm (TCSAD Montcalm) en juin 2011.

Quels sont les objectifs du Comité?

Se définir

- ✓ Se donner des valeurs communes afin de mieux baliser les types d'interventions qui seront préconisées pour intervenir auprès des victimes et des agresseurs.
- ✓ Évaluer les besoins des membres du comité (formation par exemple) et voir à ce qu'ils soient répondus.

S'outiller

- ✓ Explorer et recommander l'utilisation d'outils communs (outils de prévention, de dépistage, etc.).
- ✓ Avoir recours à des ressources externes pour soutenir son travail ou ses démarches.
- ✓ Se sécuriser et s'outiller comme comité et comme intervenants : par exemple, l'acquisition de connaissances d'aspects légaux (confidentialité, intervention).
- ✓ Agir en évitant l'ingérence et en respectant la loi.

Agir sur la problématique

- ✓ Connaître les facteurs de risque de maltraitance, ainsi que les différentes formes qu'elle peut prendre.
- ✓ Agir localement pour soutenir les mobilisations régionales ou nationales en lien avec les aînés.
- ✓ Connaître et promouvoir les différents outils existants en terme de sensibilisation, prévention, dépistage, et intervention (par exemple la Trousse SOS Abus). Reconnaître ce qui existe déjà dans la MRC de Montcalm.
- ✓ Accroître la connaissance des aînés et de la population en général face aux ressources existantes par une augmentation de leur utilisation.

Communiquer

- ✓ Faire connaître la vision du comité (quant aux solutions et interventions souhaitées) suite à des discussions, cas vécus, etc.
- ✓ Parler de la problématique de la maltraitance dans différentes formes de médias.

Un aperçu des actions et réalisations du Comité depuis sa création en juin 2011

- ✓ Réunions régulières du comité (6 fois par année en moyenne, depuis janvier 2012);
- ✓ Tenue du Forum de sensibilisation à la maltraitance envers les aînés (nov.2012);
- ✓ Rédaction et publication des Actes du forum « Agir ensemble contre la maltraitance envers les aînés dans Montcalm »;
- ✓ Élaboration et mise à jour du plan d'action annuel du Comité;
- ✓ Présence quasi annuelle à l'événement sportif familial « La Galopade », information, sensibilisation et distribution de matériel promotionnel;
- ✓ Présentations de divers outils/moyens de prévention de la maltraitance envers les aînés/promotion de ces moyens, recherche et diffusion de formations variées;
- ✓ Création et diffusion d'une animation de sensibilisation à la maltraitance, d'un signet d'information, d'un crayon-bannière;
- ✓ Création et mise à jour du blogue du Comité Agir contre la maltraitance dans Montcalm;
- ✓ Création et adhésion des membres du Comité au « Protocole de collaboration inter-organismes en matière de maltraitance envers les personnes aînées et adultes vulnérables de la MRC de Montcalm »;
- ✓ Création du « Diagramme de synergie intersectorielle », présentation aux partenaires;
- ✓ Et bien plus encore!



OBJECTIFS DE LA JOURNÉE ÉCHANGE-ACTION :

Les buts généraux de cette journée étaient de

- ✧ Maintenir la mobilisation des partenaires;
- ✧ Redynamiser notre vigilance et nos actions face à la maltraitance;
- ✧ Outiller les intervenants, les bénévoles afin qu'ils puissent transmettre des informations et des outils à la population et aux témoins.

Les objectifs de l'événement :

- ✧ Promouvoir la bientraitance;
- ✧ Définir la notion « accompagnement » versus « intervention »;
- ✧ Connaître, comprendre et considérer le rôle des divers acteurs (ex. pouvoir, limites d'intervention, etc.) Le « Nous avons tous un rôle à jouer »;
- ✧ Stimuler l'engagement des partenaires afin d'entreprendre des actions quant à la lutte contre la maltraitance et en lien avec la promotion d'une société de bientraitance.

LES PARTICIPANTS

Les participants à la Journée échange-action étaient plus de 70. Leur provenance était en grande partie de la MRC de Montcalm, certains de la région de Lanaudière et d'ailleurs.

- ✧ Organismes communautaires et associations (intervenants, travailleurs, bénévoles);
- ✧ Groupes de bénévoles;
- ✧ Réseau de la santé et des services sociaux (travailleurs sociaux, intervenants sociaux, chefs de service et cadres);
- ✧ Milieu municipal (service de loisir, élus, MRC, pompier préventionniste);
- ✧ Professionnels de la recherche et de la loi.

Merci à : AFEAS Lanaudière, Association des personnes handicapées visuelles de Lanaudière, Bureau du député Nicolas Marceau Comté de Rousseau, Carrefour « Pour souffler à tête reposée », Carrefour Montrose, Centre d'Action Bénévole de Montcalm, Centre d'Action Bénévole de Brandon, Centre communautaire et bénévole de la Matawinie, Chaire de recherche sur la maltraitance – Université de Sherbrooke, Comité des usagers du CISSS de Lanaudière,

FADOQ Lanaudière, FADOQ Ste-Marie-Salomé, Gagnon Cantin Lachapelle et Associés, Groupe Entraide et Amitié de St-Jacques, Groupe Entraide et Amitié de St-Calixte, Groupe Entraide et Amitié de St-Esprit, Groupe Entraide et Amitié de St-Lin-Laurentides, Groupe Entraide et Amitié de St-Roch, L'APPUI Lanaudière, La Rescousse Montcalm, Maisons d'à côté Lanaudière, Municipalité de Ste-Marie-Salomé, Municipalité de St-Roch-Ouest, Municipalité de St-Lin-Laurentides, Association sclérose en plaques de Lanaudière, Office Municipal d'Habitation de Rawdon, Organisation de la communauté anglophone de Lanaudière, Parrainage Civique Lanaudière, Respect Senior (Belgique), Secrétariat aux aînés (Gouv. du Québec), Centre intégré de santé et de services sociaux de Lanaudière, Société Alzheimer de Lanaudière, Sûreté du Québec MRC de Montcalm, Sûreté du Québec MRC de D'Autray, Table des aînés de Lanaudière, Table de concertation sociale de St-Calixte, MRC de Montcalm.

Merci pour votre présence!



Les participants en action le 24 novembre 2016

CONTENU DE LA JOURNÉE ÉCHANGE-ACTION

Allocution du CISSS de Lanaudière—Mme Hélène Boisvert Directrice programme soutien à l'autonomie des personnes âgées

Petit récapitulatif des types de maltraitance/négligence par Mme Renée Desjardins, Coordonnatrice régionale spécialisée en matière de maltraitance envers les personnes âgées — Région de Lanaudière — Secrétariat aux aînés, membre du comité Agir contre la maltraitance dans Montcalm.

Synthèse des actions du Comité Agir contre la maltraitance dans Montcalm et outils mis de l'avant depuis le forum de novembre 2012 – Suzanne Blanchard et Isabelle Cloutier, CAB Montcalm. /Présentation du mini-sondage – Dave Ferland, FADOQ Région Lanaudière

Atelier « C'est pour ton bien » (présentation de la capsule vidéo tirée de *Demain, sera un autre jour*). Suzanne Blanchard et Chantal Sullivan Échange en atelier, plénière avec personnes-ressources. Suivi de la présentation de la capsule vidéo « Le conseil de famille » (Tirée de l'animation « *Ce n'est pas correct* »). Période de questions aux personnes ressources, et synthèse.

La synergie des différents acteurs/Présentation des différents rôles potentiels autour d'une personne qui subit de la maltraitance, référence au Guide du ministère pour contrer la maltraitance, échange en atelier, période de questions, synthèse. Par Suzanne Blanchard, Centre d'Action Bénévole de Montcalm, et Chantal Sullivan, CLSC de St-Esprit.

L'histoire d'un milieu de vie—histoire de cas en lien avec l'intimidation, dans une résidence pour aînés, présentation du processus de résolution emprunté, par Ronald Robert et Diane Trépanier, citoyens

Atelier « Nous avons tous un rôle à jouer » (et présentation du programme SAVA — soutien aux aînés victimes d'abus) par Anne-Marie Gauthier, intervenante SAVA

Conférence sur la BIENTRAITANCE, par Professeure Marie Beaulieu Ph.D., titulaire de la *Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées*, Université de Sherbrooke.

Présentation de l'association belge « Respect Seniors », par Nicolas Berg, président-fondateur.

S'engager... c'est Agir – exercice d'engagement

Évaluations, surprise... et mot de la fin!

PETIT RÉCAPITULATIF DES TYPES DE MALTRAITANCE

Présentation de Renée Desjardins, coordonnatrice régionale en matière de maltraitance envers les aînés, pour la région de Lanaudière, Secrétariat aux aînés (Gouvernement du Québec).



*Quelques rappels...
La maltraitance envers
les personnes aînées*

Par Renée Desjardins

**Coordonnatrice régionale en matière de maltraitance
envers les aînés Région de Lanaudière
Secrétariat aux aînés**

*Source: Maryse Soulières, travailleuse sociale et agente de recherche
Ligne Aide Abus Aînés*



Plan de la présentation

- œ **Quelques statistiques**
- œ **Définition de la maltraitance**
- œ **Types de maltraitance et indices**
- œ **Contexte des travaux en maltraitance**
- œ **Ligne Aide Abus Aînés**
- œ **Dans Lanaudière**



Quelques statistiques

- **Selon les statistiques de la population les plus récentes, la région de Lanaudière compte 81000 aînés en 2015;**
- **16% de la population lanaudoise est âgée de 65 ans et plus;**

Source: « Vieillir dans Lanaudière - Quelques caractéristiques de l'environnement social des aînés, Juillet 2015. Louise Lemire, service de surveillance, recherche et évaluation, Direction de santé publique, CISSS de Lanaudière. »



Quelques statistiques

- **D'ici 2025, le nombre devrait s'accroître de 52% pour atteindre 122 900 personnes, soit 22% de la population totale;**
- **Les aînés de 75 ans et plus. au nombre de 30 400, représentent près des deux cinquièmes de l'ensemble des personnes de 65 ans et plus.**

Source: « Vieillir dans Lanaudière - Quelques caractéristiques de l'environnement social des aînés, Juillet 2015. Louise Lemire, service de surveillance, recherche et évaluation, Direction de santé publique, CISSS de Lanaudière. »



Maltraitance : une définition

**« Il y a maltraitance
quand un geste singulier ou répétitif,
ou une absence d'action appropriée,
se produit dans une relation
où il devrait y avoir de la confiance,
et que cela cause du tort ou de la détresse chez
une personne âgée »**

Source: OMS, 2002 dans Plan d'action MFA, 2010



Deux formes de maltraitance

- **Violence:**
 - **Le fait de poser un geste cause du tort à la personne âgée**
- **Négligence:**
 - **Le fait de NE PAS poser un geste cause du tort à la personne âgée**



Types de maltraitance

- **Physique**
- **Sexuelle**
- **Psychologique**
- **Financière**
- **Violation des droits**
- **Systémique (institutionnelle)**
- **Âgisme**



Maltraitance physique

- **Cause un tort physique à la personne:**
 - **Actes:**
 - **Violence:** bousculer, serrer, frapper, brûler, battre, tuer, utilisation non appropriée de contentions (physiques ou chimiques), etc.
 - **Négligence:** ne pas assister pour l'alimentation ou l'hygiène; ne pas accompagner à la toilette, etc.



Abus sexuel

- **Acte de nature sexuelle impliquant une personne âgée sans consentement, par l'utilisation de la force ou de la contrainte ou sous la menace implicite ou explicite.**
 - **Violence: Attouchements, propos ou attitudes suggestives, caresses, relations sexuelles imposées, viol, etc.**
 - **Négligence: privation d'intimité, déni de la sexualité et de l'orientation sexuelle, etc.**



Maltraitance psychologique

- **Cause une souffrance émotionnelle ou de l'anxiété à la personne.**
 - **Actes:**
 - **Violence: privation de pouvoir, chantage affectif, humiliation, intimidation, surveillance exagérée des activités, dénigrement, menace, infantilisation, etc.**
 - **Négligence: ignorer, isolement social, etc.**



Abus financier

- **Exploitation, détournement de fonds ou de biens d'une personne âgée.**

- Actes:

- **Violence: Contraindre un aîné à modifier son testament, utiliser sans son consentement sa carte de crédit ou de débit, demander un prix excessif pour des services rendus, etc.**
- **Négligence: ne pas assister dans la gestion des biens ou ne pas fournir l'argent et les biens nécessaires quand on agit comme gestionnaire des biens de la personne, etc.**



Violation des droits

- **Ne pas reconnaître à la personne âgée ses droits fondamentaux.**

Actes:

- **Violence: Ne pas consulter un aîné pour les décisions qui le concernent, l'empêcher son droit de vote, son droit à l'intimité, son droit de recevoir des appels téléphoniques ou de la visite, son droit de pratiquer sa religion, etc.**



Violation des droits

- **Ne pas reconnaître à la personne âgée ses droits fondamentaux.**

Actes:

- **Négligence: Ne pas porter assistance à une personne qui en a besoin pour exercer ses droits, etc.**



Maltraitance systémique / Institutionnelle

- **Toute situation préjudiciable créée ou tolérée par les procédures des établissements, qui compromet l'exercice des droits et libertés des usagers.**

-Actes: **Abus d'autorité, réduction de la personne à un numéro, manque d'adaptation de l'institution à l'individu, manque de ressources, manque de formation du personnel, etc.**



Âgisme

- **Préjugé contre une personne ou un groupe en raison de l'âge. Regroupe toutes les formes de discrimination, de ségrégation, de mépris fondées sur l'âge.**



Âgisme

- **Actes: imposer des restrictions ou normes sociales en raison de l'âge, réduire l'accessibilité à certaines ressources, utiliser des stéréotypes négatifs, etc.**



Ligne Aide Abus Aînés

- **Service téléphonique provincial**
 - **Intervenants professionnels**
 - **7 / 7 et de 8h à 20h**
- **Services à la population (aînés, proches, etc.)**
 - **Information, écoute, intervention ponctuelle et de crise, orientation, référence**
- **Services de consultation professionnelle**



Ligne Aide Abus Aînés

514 489-2287

1 888 489-2287



La Charte de la bientraitance envers les personnes âgées de Lanaudière est disponible en annexe de ce document.

SYNTHÈSE DES ACTIONS DU COMITÉ



*Présentation par Suzanne Blanchard et Isabelle Cloutier –
Centre d'Action Bénévole de Montcalm, et membres du Comité
Agir contre la maltraitance dans Montcalm*

Une présentation PowerPoint a été visionnée par les participants, faisant état des travaux et actions du Comité Agir contre la maltraitance dans Montcalm, depuis sa création. Nous vous reproduisons ici les grandes lignes de cette présentation PowerPoint.



Figure 1 : Le Comité peu après sa création en 2013

≈ La mise en avant-scène de la prévention de la maltraitance dans Montcalm : bien avant 2011...! En 2012, déjà on commence aussi à parler un peu de « bientraitance »

≈ 2011-2012 : La Table de concertation en soutien à domicile de Montcalm entre en scène avec un financement de 3 ans en lien avec la prévention de la maltraitance envers les aînés (SIRA – Soutien aux Initiatives visant le Respect des Aînés) Le Comité Agir contre la maltraitance est créé (comité multisectoriel). En voici la

composition :

<u>COMPOSITION DU COMITE EN NOVEMBRE 2016</u>	
CAISSE DESJARDINS DE MONTCALM	Lise Aumais
CAVAC LANAUDIÈRE	Christiane Courchesne
CENTRE D'ACTION BENEVOLE DE MONTCALM	Isabelle Cloutier

CENTRE D’ACTION BENEVOLE DE MONTCALM	<i>Suzanne Blanchard</i>
CENTRE D’ACTION BENEVOLE DE MONTCALM	<i>Sylvie Gagnon</i>
CISSS DE LANAUDIÈRE/CLSC ST-ESPRIT	<i>Viviane Thiffault</i>
CISSS DE LANAUDIÈRE/CLSC ST-ESPRIT	<i>Chantal Sullivan</i>
CISSS DE LANAUDIÈRE/CLSC ST-ESPRIT	<i>Kevin Bernier</i>
FADOQ — REGION LANAUDIÈRE	<i>Dave Ferland</i>
GAGNON, CANTIN, LACHAPELLE ET ASSOCIES	<i>Marie-Josée Manègre, Anne-Marie Lachapelle, notaires</i>
PARRAINAGE CIVIQUE LANAUDIÈRE	<i>Anne-Marie Aranda</i>
SECRETARIAT AUX AÎNÉS, DOSSIER PREVENTION MALTRAITANCE – LANAUDIÈRE	<i>Renée Desjardins</i>
SERVICE D’AIDE À DOMICILE DU ROUSSEAU	<i>Nathalie Lafond</i>
SÛRETÉ DU QUÉBEC – MRC MONTCALM	<i>Sabrina Carbonneau</i>

Actions, formations et plus :

- ✧ **Formations variées** pour les membres du comité avec la Commission des droits de la personne, en matière de maltraitance (approfondissement), sur l’âgisme, avec le Curateur public du Québec, ainsi que sur la confidentialité versus responsabilité professionnelle (Me Audrey Turmel).

⇒ Phase d'appropriation et de découverte : différents outils provenant de différentes régions (capsules web variées, trousse-jeux de sensibilisation, etc.)

⇒ Organisation et tenue du Forum du 21-11-2012 « Agir ensemble contre la maltraitance envers les aînés dans Montcalm »; plus de 80 employés et bénévoles des organismes et partenaires.

⇒ Des actes du Forum sont rédigés et publiés à large échelle-disponibles sur le blogue du Comité agircontrelamaltraitance.blogspot.ca. Les Actes deviennent le moteur d'un nouveau plan d'action du Comité Agir contre la maltraitance dans Montcalm.

⇒ Le projet intergénérationnel de la pièce de théâtre-forum « En ce début », animations locales, avec présence de membres du Comité Agir contre la maltraitance dans Montcalm, dont un agent de la Sûreté du Québec. Beaucoup d'échanges entre la population et les personnes-ressources et des liens directs. Des centaines de personnes rencontrées.

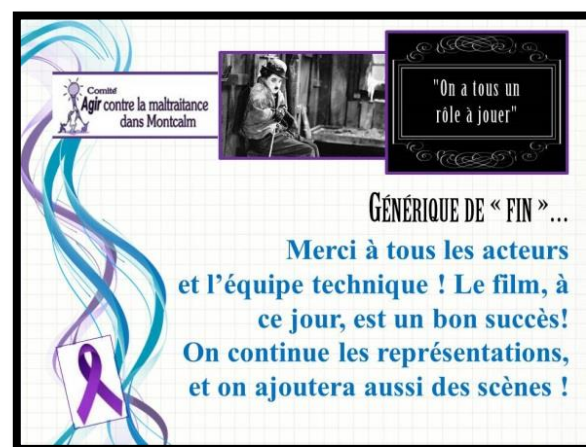
⇒ Blogue du Comité Agir contre la maltraitance dans Montcalm. Un outil de communication actuel, des centaines de visites tous les mois

⇒ Élaboration et animation d'un atelier de sensibilisation à la maltraitance (pour les organismes et la population).

⇒ Présence quasi annuelle à l'événement sportif La Galopade depuis 2012. Distribution d'information et de matériel promotionnel.



- Le crayon-bannière « Agir pour la dignité », inspiré d'un crayon similaire fait dans la MRC L'Assomption. Plus de 2500 exemplaires distribués à la population, et nous le distribuons encore.
- Exposition ambulante de l'Association Québécoise de Gériatologie sur l'âgisme (une des formes que prend la maltraitance).
- Participation à la Convention internationale de l'OMS — Villes et Villages Amis des Aînés – Québec Amis des Aînés, à Québec
- Création d'outils variés pour mieux œuvrer :
 - ✓ Signet d'information – avec coordonnées de la Ligne Aide Abus Aînés.
 - ✓ Questionnaire d'évaluation des risques de maltraitance : un outil pour aider bénévoles et intervenants à mieux voir les signes précurseurs de maltraitance et DÉPISTER les cas potentiels.
 - ✓ Protocole de collaboration : un document d'engagement qui a été signé par tous les membres du « Comité Agir contre la maltraitance envers les aînés dans Montcalm »
 - ✓ Diagramme de synergie intersectorielle : un outil qui montre comment les intervenants interagissent ensemble, les rôles de chacun (exploré lors d'un atelier aujourd'hui)
- Réalisations indirectes du Comité, mais qui desservent la même cause :
 - ✓ Avec un projet connexe du Centre d'Action Bénévole de Montcalm en 2015, création d'une série d'ateliers sur la prévention du harcèlement et l'intimidation, qui sera animée dès début 2018.
 - ✓ Avec un autre projet connexe du Réseau de Centres d'Action Bénévole affiliés de Lanaudière (RCABAL) 2015-2016, suite du théâtre forum « En ce début » : création d'un DVD et matériel d'animation « Demain, sera un autre jour », sur la prévention de la maltraitance envers les aînés



PRÉSENTATION DU SONDAGE SUR LES ACTIONS MENÉES DEPUIS LE FORUM DE 2012

Par Dave Ferland, FADOQ - région Lanaudière



« Nous avons tous un rôle à jouer »

★ **MINI SONDAGE** ★

Selon les réponses obtenues :
Référer/recommander des personnes
Depuis janvier 2013, certains intervenants sociaux du CLSC ont *référé* des aînés vers la Ligne Aide Abus Aînés, la Sûreté du Québec.



« Nous avons tous un rôle à jouer »

★ **MINI SONDAGE** ★

Selon les réponses obtenues :
Référer des personnes / Des employés du CAB Montcalm ont référé vers: LAAB, Sûreté du Québec, Commission des droits de la personne, CLSC, Commissaires aux plaintes, professionnels de la loi, Curateur public, des formations, ateliers, etc.



« Nous avons tous
un rôle à jouer »

★ MINI SONDAGE ★

Selon les réponses obtenues :

➤ *Référer des personnes / Des employées de Services d'aide à domicile du Rousseau ont référé certaines personnes vers les ressources, le CLSC entre autres.*



« Nous avons tous
un rôle à jouer »

★ MINI SONDAGE ★

Selon les réponses obtenues :

➤ *Référer des personnes / Aux Couleurs de la Vie Lanaudière mentionne avoir référé 2 personnes vers des ressources.*





« Nous avons tous
un rôle à jouer »

★ MINI SONDAGE ★

Selon les réponses obtenues :

- *Référer des personnes / De nombreux membres du Comité AGIR contre la maltraitance font de la référence, les chiffres et les réponses ne sont pas disponibles dans ce mini-sondage.*



« Nous avons tous
un rôle à jouer »

★ MINI SONDAGE ★

Nuance pour mieux comprendre

- *Référer des personnes : notez la différence des rôles de chacun. Le CLSC gère plus de cas, avec l'intervention directe à la personne, donc *réfère* moins qu'un organisme communautaire, dont la mission n'est pas l'intervention directe.*



« Nous avons tous
un rôle à jouer »

★ MINI SONDAGE ★

➤ *Référer versus accompagner:*

Référer: donner les coordonnées,
diriger vers une ressource

Accompagner: Faire la démarche avec la
personne, ou l'accompagner (faire un
téléphone avec elle, aller à un rendez-vous
avec la personne, etc.)



« Nous avons tous
un rôle à jouer »

★ MINI SONDAGE ★

Selon les réponses obtenues :

➤ Depuis janvier 2013, un intervenant
social du CLSC a accompagné un aîné
dans une démarche (ex. Sûreté du
Québec, institution financière ou
LAAA).





« Nous avons tous
un rôle à jouer »

★ MINI SONDAGE ★

Selon les réponses obtenues :

- Depuis janvier 2013, au moins une employée du CAB Montcalm a accompagné 1 ou 2 personnes dans une démarche de son choix en lien avec la maltraitance.



« Nous avons tous
un rôle à jouer »

★ MINI SONDAGE ★

Selon les réponses obtenues :

- Depuis janvier 2013, des employées de Services d'aide à domicile du Rousseau ont accompagné des clients dans leurs démarches, pour faire des téléphones entre autres.





« Nous avons tous
un rôle à jouer »

★ MINI SONDAGE ★

Selon les réponses obtenues :

- Lors des représentations de la pièce de théâtre-forum « En ce début », les personnes ressources étaient présentes (CAB, Sûreté du Québec, etc.).
Accompagner se faisait souvent en direct sur place, un policier était là !



« Nous avons tous
un rôle à jouer »

★ MINI SONDAGE ★

Selon les réponses obtenues :

- Depuis janvier 2013, des intervenants sociaux du CLSC, des membres du Comité AGIR et d'autres organismes ont *consulté* d'autres organisations pour obtenir plus d'informations.



« Nous avons tous
un rôle à jouer »

★ MINI SONDAGE ★

Selon les réponses obtenues :

➤ *Conseils et informations* obtenus auprès de la LAAA, la Commission des droits de la personne, Commissaire aux plaintes du CSSS/CISSS, Curateur public du Québec, CAAP, Comité des Usagers – entre autres.



« Nous avons tous
un rôle à jouer »

★ MINI SONDAGE ★

Selon les réponses obtenues :

➤ *Conseils et informations :*
Une animatrice d'Aux Couleurs de la Vie Lanaudière a mentionné avoir suivi des formations sur le sujet et appelé la Ligne Aide Abus Aînés.



« Nous avons tous
un rôle à jouer »

★ MINI SONDAGE ★

Selon les réponses obtenues :

- *Tenir des activités de sensibilisation -*
maltraitance envers les aînés:

Depuis 2013, 2 intervenants sociaux du
CLSC sur 6 (en soutien à domicile)
participent régulièrement (la Galopade,
formations diverses liées à la maltraitance).



« Nous avons tous
un rôle à jouer »

★ MINI SONDAGE ★

Selon les réponses obtenues :

- *Tenir des activités de sensibilisation -*
Depuis 2013, les groupes locaux

FADOQ et FADOQ région Lanaudière ont
rejoint plus de 650 personnes avec le
programme Aîné-Avisé
dans la MRC de Montcalm.





« Nous avons tous
un rôle à jouer »

★ MINI SONDAGE ★

Selon les réponses obtenues :

➤ *Tenir des activités de sensibilisation:* De 2013 à 2015, la pièce de théâtre-forum du CAB Montcalm, « En ce début »: près de 1000 personnes rejointes dans la MRC de Montcalm (une représentation en Matawinie et une à Montréal).



« Nous avons tous
un rôle à jouer »

★ MINI SONDAGE ★

Selon les réponses obtenues :

➤ *Tenir des activités de sensibilisation:* Le CAB Montcalm et le CLSC ont coanimé 3 ateliers de sensibilisation à la maltraitance envers les aînés, destinés aux bénévoles et au grand public.



« Nous avons tous
un rôle à jouer »

★ MINI SONDAGE ★

Selon les réponses obtenues :

Tenir des activités de sensibilisation:

**La Rescousse Montcalm a offert
l'atelier Aîné-Avisé à ses membres.**



« Nous avons tous
un rôle à jouer »

★ MINI SONDAGE ★

Selon les réponses obtenues :

Tenir des activités de sensibilisation: **Le
Comité Agir contre la maltraitance dans
Montcalm tient différentes activités. Les
diapos précédentes de cette présentation
en ont témoigné!**





« Nous avons tous
un rôle à jouer »

★ MINI SONDAGE ★

Selon les réponses obtenues :

- *Distribuer du matériel promotionnel*
Les groupes locaux de la FADOQ ont distribué les brochures Aîné Avisé et de la Ligne Aide Abus Aînés.



« Nous avons tous
un rôle à jouer »

★ MINI SONDAGE ★

Selon les réponses obtenues :

- *Distribuer du matériel promotionnel*
Certains Groupes Entraide et Amitié nous ont dit avoir remis des brochures –signets de la LAAA, crayon-bannière, etc.



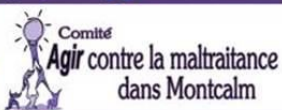


« Nous avons tous
un rôle à jouer »

★ MINI SONDAGE ★

Selon les réponses obtenues :

➤ *Distribuer du matériel promotionnel*
Aux Couleurs de la Vie Lanaudière
mentionnait avoir distribué les crayons-
bannières, les rubans violets et des
feuilles d'information.



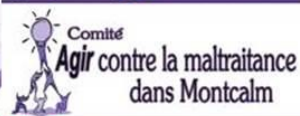
« Nous avons tous
un rôle à jouer »

★ MINI SONDAGE ★

Selon les réponses obtenues :

➤ *Distribuer du matériel*
promotionnel
La Rescousse Montcalm a mentionné
distribuer des crayons-bannières
à ses membres.





« Nous avons tous
un rôle à jouer »

★ MINI SONDAGE ★

Selon les réponses obtenues :

- *Distribuer du matériel promotionnel*
Services d'aide à domicile du Rousseau
a distribué le matériel proposé par le
Comité (signets, crayons-bannières,
dépliants).



« Nous avons tous
un rôle à jouer »

★ MINI SONDAGE ★

Selon les réponses obtenues :

- *Distribuer du matériel promotionnel*
Tous les membres du Comité Agir contre
la maltraitance dans Montcalm
distribuent de façon variable différentes
brochures, crayons bannières, signets etc.





« Nous avons tous
un rôle à jouer »

★ MINI SONDAGE ★

Selon les réponses obtenues :

- *Distribuer du matériel promotionnel*
- Deux intervenants sociaux du CLSC ont mentionné en donner (provenant d'internet, ainsi que la brochure « Fraudes en 3D », le crayon-bannière et un autre item promotionnel du comité.



« Nous avons tous
un rôle à jouer »

★ MINI SONDAGE ★

- Petit tour d'horizon, que nous aurions aimé plus détaillé, mais les réponses au mini-sondage ont été peu nombreuses.
- Ceci nous donne quand même certains indicateurs.

ATELIER « C'EST POUR TON BIEN »

Objectifs :

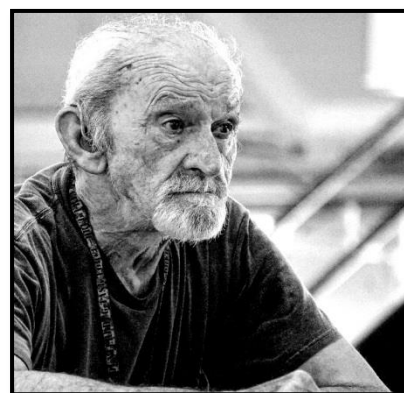
- ✂ Explorer des formes de maltraitance (âgisme, maltraitance psychologique);
- ✂ Explorer la notion d'accompagnement versus « faire à la place de » (nous avons tous un rôle à jouer, mais lequel et... comment?);
- ✂ Explorer la question des normes sociales et des valeurs.

Déroulement prévu :

1) Présentation puis visionnement de la capsule « C'est pour ton bien » (tirée de l'atelier « Demain, sera un autre jour ») 2) Échange en atelier où les participants seront invités à réagir face à l'extrait 3) Retour en plénière (animateur, secrétaire ou délégué vient résumer les propos recueillis) 4) Visionnement de la capsule « Le conseil de famille » (tirée de l'animation « Ce n'est pas correct ») et des deux réponses potentielles, prise de note sur les commentaires spontanés émis aux tables. 5) Questions/commentaires de la salle aux personnes ressources (sur le type de réponses—solidaire versus non solidaire—montrées dans l'extrait du Conseil de famille), puis synthèse.

Résumé de la capsule « C'est pour ton bien » :

On y voit le neveu qui vient visiter son oncle lors d'une participation à une activité de théâtre dans un organisme communautaire. Le neveu s'inquiète de l'état de santé de son oncle, il émet des jugements et est plutôt directif, remettant en cause son autonomie et sa capacité d'analyse (cognition). L'oncle, veuf, se défend et démontre qu'il s'occupe de lui-même correctement.



*Pour voir de quoi il en ressort exactement, la capsule peut être visionnée sur YouTube au lien suivant :

https://youtu.be/ndLPRjBEe_A

Synthèse des réactions et des commentaires

En lien avec la question « Comment percevez-vous l'échange entre l'oncle et le neveu? », voici un résumé des réponses :

Un grand nombre de participants s'entend sur le comportement du neveu, qui est qualifié d'intrusif, manipulateur, non respectueux, et non compréhensif. Même si cela n'est pas intentionnel, son comportement pourrait faire diminuer la confiance et l'estime personnelle de son oncle aîné. Il y a de l'âgisme et un dénigrement de ses capacités. La question qui monte est : et si l'oncle avait été soumis, s'il n'avait pas été aussi combatif? Qu'est-ce qui se serait passé? Quelques participants ont évoqué que le problème dans la communication se situait chez les deux personnes, tant le neveu que l'oncle... qui ont eu une attitude combative dès le départ.

En lien avec la question « Quelles pourraient être les conséquences de l'attitude d'âgisme du neveu envers l'oncle? », voici la synthèse des commentaires :

L'oncle risque la perte de confiance en ses moyens, le refoulement et la réclusion. L'oncle pourrait se trouver plus isolé. Il pourrait délaisser son implication dans le théâtre.

En lien avec la question « Quelles sont les actions/attitudes que les deux personnes auraient pu mettre de l'avant pour améliorer l'échange et la situation? », voici la synthèse des réponses :

Beaucoup de participants s'entendent pour dire que les deux auraient pu s'ouvrir plus et écouter l'autre davantage. Le neveu aurait pu démontrer de l'ouverture pour les activités de son oncle et être moins directif. S'il avait utilisé un autre timbre de voix, déjà cela aurait été mieux... quoique les mots étaient durs et même avec un autre ton, les mots restent les mêmes. Les participants ont énoncé les bases d'une bonne relation.

Résumé de la capsule « Le conseil de famille » de l'animation « Ce n'est pas correct » :

Dans cette capsule, on voit un conseil de famille (constitué des enfants...) afin de décider de l'avenir du père qui semble pourtant bien lucide et assez autonome malgré son âge. Il est exclu des échanges, méprisé et infantilisé par ses enfants. Tout ce qu'il dit n'est pas considéré, pendant cette situation où les enfants sont en train de choisir une résidence pour leur père, parlent du déménagement et de la vente de la maison. Les capsules peuvent être visionnées sur YouTube avec

ces liens :

Le conseil de famille :

Mise en situation : <https://www.youtube.com/watch?v=N5cqsUfAzM4>

Réponse non-solidaire : <https://www.youtube.com/watch?v=ATCItCvxHw>

Réponse solidaire : <https://www.youtube.com/watch?v=7WAMS4LkwgA>

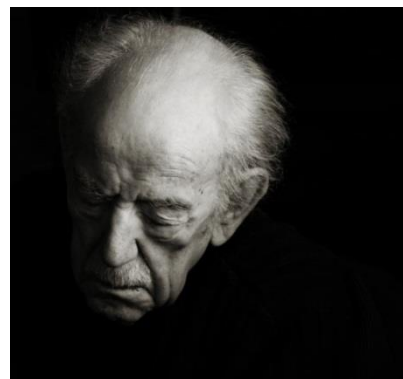
Suite au visionnement de la capsule « Le conseil de famille », les participants ont émis certains commentaires dont voici un résumé.

Avec la population vieillissante et la quantité d'enfants qui vont bientôt devenir des proches aidants, une formation pour apprendre à être un bon proche aidant est quelque chose de pertinent... À réfléchir... Dans un conseil de famille, les rôles doivent être bien



définis pour éviter les frustrations et les abus

de pouvoir. D'autre part, aller vivre en résidence et quitter la maison demande un processus, il y a des étapes. Il est important que l'ainé ait le temps de passer par ce processus, s'il n'y a pas d'urgence dans la situation, pour des questions de santé notamment. Prendre le temps et impliquer complètement la personne aînée.



En ce qui concerne les deux types de réponses qui étaient montrées en exemple (« solidaire »=redonnant le pouvoir décisionnel à la personne aînée, et « non solidaire », plus vindicatif et directif, et ne redonnant pas le pouvoir du choix à la personne aînée) les participants ont relevé qu'il était crucial d'inclure la personne aînée dans le processus, de respecter son rythme, de ne pas la mettre dans une impasse devant le fait accompli et de respecter ses choix le plus possible. Bien souvent, les points de vue et la compréhension de la situation sont assez différents entre l'ainé et ses enfants/proches aidants.

LA SYNERGIE DES DIFFÉRENTS ACTEURS

Présentation des différents rôles et intervenants potentiels autour d'une personne qui subit de la maltraitance, présentation du « Diagramme de synergie intersectorielle », outil créé par le Comité Agir contre la maltraitance dans Montcalm, ainsi que d'exemples tirés du « Guide de référence pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées » publié par le Ministère de la santé et des services sociaux du Québec.

Objectifs :

- ✎ Explorer les rôles et pouvoirs de différents intervenants pouvant interagir lors de situations de maltraitance, les limites de chacun, tout en évitant de laisser tomber entre deux chaises une personne victime. Le tout dans une approche qui tient aussi compte des liens de proximité¹.
- ✎ Explorer les manières d'intervenir en partageant les rôles.
- ✎ Présenter certains outils aux intervenants, bénévoles et partenaires tirés du « Guide de référence pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées » du Ministère de la Santé et des services sociaux du Québec, « Diagramme de synergie intersectorielle ». Intervenir — proposition d'un partage des rôles.

Déroulement prévu :

- 1) L'animateur à la table prend l'enveloppe destinée à cet exercice, pour piger une petite fiche de « rôle » pré-sélectionnée pour remettre à chaque participant. 2) L'animateur lit les grandes lignes de la feuille du « Guide de référence pour contrer la maltraitance » (catégorie d'intervention) et vérifie auprès des participants si les acteurs inscrits sur la fiche ont un rôle à jouer pour cette catégorie d'intervention. 3) Les participants à la table sont ensuite invités à échanger entre eux sur l'écart entre leurs réponses et celles inscrites sur la fiche du corrigé. Perceptions sur les rôles? Voir les questions pages suivantes. 4) Retour en plénière pour ce qui est relevant (un porte-parole désigné à votre table) Prise de parole des personnes ressources sur le sujet et réponses à la plénière. 5) Quelques questions supplémentaires et réponses du panel de

¹ Pour en savoir plus sur les liens de proximité, lire le document suivant : http://www.cisss-lanaudiere.gouv.qc.ca/fileadmin/internet/cisss_lanaudiere/Documentation/Sante_publicque/Themes/Liens_de_proximite/Vers_culture_LP-Inventaire-VF.pdf

personnes-ressources (Constitué de Kevin Bernier : Travailleur social- CISSL- CLSC St-Esprit, Sylvie Gagnon, intervenante au programme Soutien en logement social et communautaire, Christiane Courchesne- CAVAC

- Sabrina Carbonneau- SQ, Chantal Sullivan- Organisatrice communautaire CISSL- CLSC St-Esprit)

Voici 2 exemples de rôles qui ont été matière aux échanges

INTERVENIR PSYCHOSOCIAL ET SOCIAL Propositions d'un partage de rôles	Intervenant en soins spirituels	Psychoéducateur, Technicien en éducation spécialisée	Psychologue	Travailleur social, Technicien en travail social	Animateur en milieu de vie, Technicien en loisir, Récréologue
Accueillir et créer un lien de confiance (4.8)					
Offrir écoute et soutien à la personne aînée	X	X	X	X	X
Clarifier son propre rôle	X	X	X	X	X
Explorer/Évaluer la situation (4.9)					
Apprécier l'aptitude de la personne aînée	X	X	X	X	
Évaluer l'aptitude de la personne aînée				X	
Évaluer la capacité à consentir de la personne aînée		X	X	X	
Évaluer dans quelle mesure il est possible de collaborer avec la personne maltraitante	X	X	X	X	X
Évaluer l'état de santé global de la personne aînée					
Évaluer l'autonomie de la personne aînée		X	X	X	
Évaluer les risques et faire des recommandations	X	X	X	X	X
Évaluer l'environnement de la personne aînée	X	X	X	X	
Poser un diagnostic sur l'état de santé global de la personne aînée					
Émettre une opinion professionnelle	X	X	X	X	
Explorer les stratégies pour accroître l'autonomie de la personne aînée et diminuer sa dépendance	X	X	X	X	X
Estimer la dangerosité (4.10)					
Évaluer les facteurs de vulnérabilité et les facteurs de protection de la personne aînée	X	X	X	X	X
Évaluer les facteurs de risque chez la personne maltraitante		X		X	
Évaluer les facteurs de risque environnementaux		X		X	
Évaluer l'urgence d'intervenir	X	X	X	X	X
Favoriser la reconnaissance de la situation de maltraitance par la personne aînée (4.11)					
Nommer la situation de maltraitance	X	X	X	X	X
Prendre position contre la maltraitance	X	X	X	X	X
Signaler l'exploitation financière à la personne aînée	X	X	X	X	X
Valider la perception de la situation et de la reconnaissance de la maltraitance par la personne aînée	X	X	X	X	X
Travailler à vaincre les résistances de la personne aînée	X	X	X	X	X
Outiller la personne aînée afin qu'elle prenne des décisions libres et éclairées	X	X	X	X	
Élaborer et mettre en œuvre un PI, un PII et un PSI (4.12) (4.13)					
Faire un plan d'intervention unidisciplinaire (PI) en partenariat avec l'usager	X	X	X	X	
Coordonner le PII, le PSI et les services	X	X	X	X	
Susciter la collaboration des proches et des partenaires	X	X	X	X	X
Suivre l'évolution de la situation (4.14)					
Suspendre le suivi (4.15)			X	X	
Accompagner la personne aînée (4.16)			X	X	
Assurer plus de protection (4.17)			X	X	

INTERVENIR PSYCHOSOCIAL ET SOCIAL Propositions d'un partage de rôles	Intervenant en soins spirituels	Psychoéducateur, Technicien en éducation spécialisée	Psychologue	Travailleur social, Technicien en travail social	Animateur en milieu de vie, Technicien en loisir, récréologue
Effectuer une référence (4.18)					
Transmettre l'information sur les ressources pertinentes	X	X	X	X	X
Diriger la personne âgée maltraitée vers une ressource d'aide	X	X	X	X	X
Accompagner vers les services (4.19)					
Si nécessaire, prendre contact avec la ressource, et ce, avec le consentement de la personne elle-même	X	X	X	X	X
Accompagner la personne âgée au service ou à l'organisation qui l'aidera	X	X	X	X	
Être présent avec la personne âgée au moment de la prise de contact	X	X	X	X	
Appliquer des mesures d'urgence (4.20)					
Appliquer des mesures d'urgence	X	X	X	X	
Sécuriser les avoirs (4.21)					
Valider avec la personne âgée sa connaissance de sa situation financière		X	X	X	
Donner à la personne âgée de l'information ou des recommandations lui permettant de protéger ses avoirs		X	X	X	
Mettre en place des mesures permettant de protéger les avoirs		X		X	
Offrir des soins de santé ou de soutien à l'autonomie (4.22)					
Offrir à la personne âgée des soins de santé					
Offrir à la personne âgée de l'assistance pour compenser sa perte d'autonomie		X		X	X
S'assurer de la compréhension de la condition et des besoins de la personne âgée par ses proches		X	X	X	
Adapter l'environnement de la personne âgée pour plus de sécurité		X		X	
Favoriser l'autonomie de la personne âgée pour diminuer sa dépendance à l'égard d'autrui	X	X	X	X	X
Soutenir dans les démarches juridiques (4.23)					
Informar la personne âgée de ses droits et des moyens de se protéger	X	X	X	X	X
Diriger la personne âgée vers les ressources de défense des droits				X	X
Accompagner la personne âgée dans ses démarches juridiques				X	
Représenter la personne âgée dans ses démarches juridiques					
Recevoir les demandes d'ouverture d'un régime de protection et d'homologation d'un mandat de protection				X	
Dénoncer et porter plainte à la police dans le cas de violation du Code criminel ou à la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse dans les cas d'exploitation				X	

INTERVENIR SÉCURITÉ PUBLIQUE Proposition d'un partage de rôles	Agent de sécurité	Policier	Technicien en prévention des incendies
Accueillir et créer un lien de confiance (4.8)			
Offrir écoute et soutien à la personne aînée	X	X	X
Clarifier son propre rôle	X	X	X
Explorer/Évaluer la situation (4.9)			
Apprécier l'aptitude de la personne aînée		X	
Évaluer l'aptitude de la personne aînée			
Évaluer la capacité à consentir de la personne aînée			
Évaluer dans quelle mesure il est possible de collaborer avec la personne maltraitante			
Évaluer l'état de santé global de la personne aînée			
Évaluer l'autonomie de la personne aînée			
Évaluer les risques et faire des recommandations			
Évaluer l'environnement de la personne aînée			
Poser un diagnostic sur l'état de santé global de la personne aînée			
Émettre une opinion professionnelle			
Explorer les stratégies pour accroître l'autonomie de la personne aînée et diminuer sa dépendance			
Estimer la dangerosité (4.10)			
Évaluer les facteurs de vulnérabilité et les facteurs de protection de la personne aînée		X	X
Évaluer les facteurs de risque chez la personne maltraitante		X	
Évaluer les facteurs de risque environnementaux		X	X
Évaluer l'urgence d'intervenir	X	X	X
Favoriser la reconnaissance de la situation de maltraitance par la personne aînée (4.11)			
Nommer la situation de maltraitance	X	X	X
Prendre position contre la maltraitance	X	X	X
Signaler l'exploitation financière à la personne aînée		X	
Valider la perception de la situation et de la reconnaissance de la maltraitance par la personne aînée		X	
Travailler à vaincre les résistances de la personne aînée		X	
Outils à la personne aînée afin qu'elle prenne des décisions libres et éclairées		X	
Élaborer et mettre en œuvre un PI, un PII et un PSI			
Faire un plan d'intervention unidisciplinaire (PI) en partenariat avec l'usager			
Coordonner le PII, le PSI et les services			
Susciter la collaboration des proches et des partenaires			
Suivre l'évolution de la situation			
Suspendre le suivi			
Accompagner la personne aînée			
Assurer plus de protection			

INTERVENIR SÉCURITÉ PUBLIQUE Proposition d'un partage de rôles	Agent de sécurité	Policier	Technicien en prévention des incendies
Effectuer une référence (4.18)			
Transmettre l'information sur les ressources pertinentes	X	X	X
Diriger la personne aînée maltraitée vers une ressource d'aide	X	X	X
Accompagner vers les services (4.19)			
Si nécessaire, prendre contact avec la ressource, et ce, avec le consentement de la personne elle-même	X	X	X
Accompagner la personne aînée au service ou à l'organisation qui l'aidera		X	
Être présent avec la personne aînée au moment de la prise de contact		X	
Appliquer des mesures d'urgence (4.20)			
Appliquer des mesures d'urgence	X	X	X
Sécuriser les avoirs (4.21)			
Valider avec la personne aînée sa connaissance de sa situation financière		X	
Donner à la personne aînée de l'information ou des recommandations lui permettant de protéger ses avoirs		X	
Mettre en place des mesures permettant de protéger les avoirs		X	
Offrir des soins de santé ou de soutien à l'autonomie (4.22)			
Offrir à la personne aînée des soins de santé			
Offrir à la personne aînée de l'assistance pour compenser sa perte d'autonomie			
S'assurer de la compréhension de la condition et des besoins de la personne aînée par ses proches			
Adapter l'environnement de la personne aînée pour plus de sécurité		X	X
Favoriser l'autonomie de la personne aînée pour diminuer sa dépendance à l'égard d'autrui			
Soutenir dans les démarches juridiques (4.23)			
Informar la personne aînée de ses droits et des moyens de se protéger		X	X
Diriger la personne aînée vers les ressources de défense des droits		X	
Accompagner la personne aînée dans ses démarches juridiques			
Représenter la personne aînée dans ses démarches juridiques			
Recevoir les demandes d'ouverture d'un régime de protection et d'homologation d'un mandat de protection			
Dénoncer et porter plainte à la police dans le cas de violation du Code criminel ou à la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse dans les cas d'exploitation			
Recevoir les dépositions des personnes victimes et des témoins et faire enquête à ce sujet		X	

Synthèse des réactions et des commentaires

Pour cet atelier, il y a eu beaucoup de questionnements et un peu de confusion en ce qui concerne les différentes tâches du rôle indiqué sur la fiche. Le temps étant restreint, cela peut expliquer cette situation. e qui ressort en tous les cas est que les rôles de chacun sont méconnus et nécessitent une bonne exploration. Beaucoup de participants donnaient plus de pouvoirs aux policiers que ce qu'ils ont réellement, entre autres... et ressentaient de la frustration de constater qu'il était impossible pour les policiers ou les travailleurs sociaux d'accomplir certaines tâches (plus coercitives)...



En lien avec la question « Y a-t-il des surprises? Pensiez-vous que cette “catégorie d’acteurs” pouvait faire ce type d’action pour contrer une situation de maltraitance? », voici la synthèse des réponses.

Certains termes utilisés dans le cartable du Ministère ne sont pas clairs pour les participants, par exemple, le terme « évaluer ». Certains participants se demandent pourquoi tous ne peuvent pas évaluer. Certains participants se questionnent sur les responsabilités des institutions financières et les protocoles qu'ils doivent utiliser. Ce qui ressort fortement est que les rôles ont beaucoup fait jaser et qu'il y a du travail à faire pour démystifier tout cela et permettre une meilleure compréhension, ainsi qu'un meilleur fonctionnement entre les différents acteurs.

En lien avec la question « Comment faciliter la collaboration de chacun des acteurs interpellés dans une situation de maltraitance envers les aînés? », voici la synthèse des réponses.



Des participants nous rappellent qu'au-delà de la description de tâches et des rôles, l'empathie et l'humanisme doivent prévaloir. Certains participants évoquent qu'il pourrait être pertinent d'avoir une personne ou un organisme dédié dans la région pour les cas de maltraitance, d'autres croient que les municipalités ou les pompiers pourraient avoir un plus grand rôle... Certains mentionnent qu'un tel atelier sur la connaissance des rôles permettra ainsi de mieux fonctionner en mode

collaboratif.

En plénière, deux points qui ont été relevés suite à l'intervention des personnes ressources :

- ✂ Travailleur social : il respectera le choix de la personne âgée, car une fois que les options ont été bien expliquées, la personne a le droit de s'autodéterminer, de faire ses propres choix (sauf si sa vie est en danger, là l'intervention devient nécessaire.). Le travailleur social peut toutefois placer un « filet de sécurité » autour de la personne âgée par différents moyens.
- ✂ Corps policier, Sûreté du Québec : les agents peuvent sécuriser des éléments autour de la personne, afin de diminuer les risques (dans la limite de leurs mandats).

Réflexions de la rédaction :

Démystifier le rôle de chacun demeure très important afin d'améliorer les références des intervenants, bénévoles, mais aussi des citoyens. Malgré la présence du « Guide de référence pour contrer la maltraitance », beaucoup de chemin reste à parcourir pour simplifier et alléger l'ouvrage afin de le rendre plus accessible et « opérationnel » par les différentes catégories d'intervenants.

Le Comité Agir contre la maltraitance dans Montcalm se penche sur la possibilité d'offrir prochainement cette activité à nouveau à différents « publics » afin de permettre à plus d'intervenants et de bénévoles de bien comprendre les rouages du système et comment les différents acteurs peuvent travailler ensemble. Même la population aurait grand avantage à faire cet atelier et comprendre comment ça fonctionne pour les différents rôles

L'HISTOIRE D'UN MILIEU DE VIE

Présentation d'un cas vécu d'intimidation dans un milieu de vie, et de ce qui a été mis en place pour résoudre la situation. Par Diane Trépanier et Donald Robert, citoyens.

Objectif :

- ✎ Explorer la notion « d'accompagnement de la personne », versus « faire à la place de la personne », en lien avec la notion « d'intervention ».
- ✎ Faire le pont entre « identifier la difficulté d'une situation » et « l'engagement » de la personne ou d'un groupe. « Nous avons tous un rôle à jouer » : comment un groupe de personnes l'a joué et quels outils/moyens ont été utilisés?

Un cas vécu dans un « milieu de vie » de la région été présenté, avec le chemin que la situation a emprunté afin d'aller vers la résolution. Le désir de préserver la confidentialité du dossier et des personnes impliquées a posé certaines difficultés à cette activité. L'idée était de démontrer l'impact néfaste et la gravité des agissements de deux personnes sur les résidents et les membres du conseil d'administration. Nous offrons dans les Actes un complément d'information afin de bien démontrer toutes les démarches entreprises et le rôle des acteurs concernés lors de cette présentation.

Afin d'ajouter les informations manquantes lors de la présentation, voici des éléments complémentaires que nous désirons ajouter :

Voici les différentes démarches qui ont été entreprises :

- Deux membres du conseil d'administration du milieu de vie² ont communiqué avec l'organisatrice communautaire du CLSC et une coordonnatrice du Centre d'action bénévole (CAB).
- Ces deux personnes ressources les ont référés à une instance qui soutient ce type d'organisations pour répondre à leur



² Par milieu de vie, on entend une résidence (communautaire ou privée), un « HLM », etc.

demande initiale.

- Avec le soutien de cette instance, ils ont fait un sondage pour connaître les besoins, les difficultés et les aspects qui fonctionnaient bien dans leur milieu de vie. Ils ont revu et modifié leurs documents, dont celui lié à la « régie interne ».
- Pendant ce temps, les actes d'intimidation et de harcèlement se sont poursuivis et se sont même aggravés pour certains résidents.
- Après avoir contacté les personnes-ressources à nouveau, l'intervenante en logement social et communautaire du territoire, ainsi que la coordonnatrice du Centre d'action bénévole ont rencontré en premier lieu les membres du conseil d'administration.
- Lors de la rencontre, il y a eu une présentation des divers outils visant à soutenir à l'intérieur de la situation, dont la « Politique pour contrer l'intimidation et le harcèlement en résidence ». Il a aussi été convenu d'offrir une rencontre de sensibilisation sur la maltraitance pour tous les résidents.
- La rencontre de sensibilisation à la maltraitance a permis à de nombreux résidents de témoigner en lien avec les situations vécues par les deux personnes intimidées. Bon nombre d'entre eux étaient prêts à lever le voile sur leur situation auprès de l'agente communautaire de la Sûreté du Québec. Une rencontre a ensuite été organisée dans un endroit neutre, soit dans les bureaux du Centre d'action bénévole.
- L'agente communautaire de la Sûreté du Québec a pris en note leurs dépositions. Les démarches judiciaires se poursuivent encore à ce jour. Il leur a été offert de présenter d'autres rencontres de sensibilisation, telle qu'« Aîné Avisé » afin de permettre de rencontrer et rassurer les résidents plus craintifs.
- Entre temps, une autre rencontre fut organisée avec les membres du conseil d'administration du milieu de vie, l'intervenante communautaire et la coordonnatrice du Centre d'action bénévole. Cette réunion a permis d'adapter et de définir les démarches pour la mise en place de la Politique pour contrer l'intimidation et le harcèlement dans leur milieu de vie.
- En ce qui concerne la Politique pour contrer l'intimidation, elle sera ajoutée au blogue du Comité Agir contre la maltraitance : agircontrelamaltraitance.blogspot.ca/. Elle se



trouve aussi en annexe de ce document.

En novembre 2016, les personnes invitées lors de la Journée Échange-Action nous ont signifié qu'il y a encore des agissements d'intimidation, surtout pour l'un des résidents, et que les mesures en place les ont aidés grandement. Ensemble, les résidents et les membres du conseil d'administration ont trouvé des leviers importants et du soutien pour continuer leurs démarches de résolution afin de retrouver une harmonie dans leur milieu de vie.

Réflexions de la rédaction :

Ce qui est à retenir est qu'en matière d'intimidation, il est possible de faire de la prévention, même si cela ne garantit pas que des événements surviennent. La politique pour contrer l'intimidation est un outil en ce sens, et il est très pertinent qu'elle soit adoptée par les établissements et les divers milieux de vie. Il est aussi capital de mettre en place des « mesures correctives » si un non-respect de la politique se produit (par mesures correctives est entendu avertissements écrits, rencontre, etc.) afin de donner à la politique tout son sens... D'autre part, il est clair que de laisser aller les choses ne permet que très rarement que ça se règle comme par magie. Des ressources existent, peut-être doit-on en faire plus la promotion. Si les citoyens victimes d'intimidation les connaissent, ils pourront aller vers elles afin d'être accompagnés dans les différentes démarches qui seront nécessaires, mais aussi pour maintenir la communication entre les parties.



ATELIER « NOUS AVONS TOUS UN RÔLE À JOUER »

Par Anne-Marie Gauthier, intervenante du programme SAVA, du Carrefour Montrose — Montréal (Soutien aux Aînés Victimes d'Abus)



Présentation du projet Intervention — SAVA (Soutien Aux Victimes d'Abus) :

Depuis février 2008, le Carrefour Montrose, un organisme communautaire du quartier Rosemont à Montréal, qui offre différents services aux aînés, a mis sur pied un projet qui vise à contrer l'isolement social des aînés.

Le projet Intervention-SAVA est axé sur la prévention, le repérage ainsi que l'intervention. Il cible les aînés les plus vulnérables à la maltraitance, laquelle a des impacts négatifs sur la santé physique, psychologique et sociale.

Afin de mieux cibler le travail d'intervention en maltraitance, le Carrefour Montrose et ses partenaires ont décidé de fusionner deux expériences parallèles pour démarrer une nouvelle approche d'intervention. Le projet « Rosemont, une communauté pour ses aînés » et le projet « SAVA Centre-Est » se déploient désormais avec le nouveau projet intitulé : Intervention – SAVA ».

Les situations de maltraitance envers les aînés sont complexes... Et pour arriver à une résolution, elles nécessitent souvent l'implication d'intervenants de divers secteurs : travailleurs sociaux, policiers, intervenants communautaires et autres professionnels. C'est lorsque les divers partenaires se mobilisent et œuvrent tous ensemble pour le même objectif qu'ils sont le plus efficaces pour soutenir les aînés qui vivent des situations de négligence/maltraitance.

Le projet SAVA a également créé des ententes avec des maisons d'hébergement qui peuvent accueillir temporairement une personne aînée devant quitter son milieu de vie pour des raisons de sécurité. Mme Anne-Marie Gauthier, l'intervenante du projet SAVA est disponible pour les professionnels qui désirent faire de la *co-intervention*.

Objectifs généraux d'Intervention-SAVA :

- Dépister et accompagner les aînés victimes de maltraitance et augmenter leur sentiment de confiance et de sécurité;
- Faire connaître et promouvoir les services du projet;
- Établir un programme de formation pour les bénévoles et élaborer des outils de promotions et de travail;

- Favoriser le bénévolat et la concertation;
- Développer un modèle d'intervention sectorielle;
- Démystifier les tabous entourant la maltraitance;
- Combattre l'âgisme afin de permettre aux aînés de réintégrer la communauté;
- Maintenir les aînés le plus longtemps possible dans leur communauté;
- Diffuser les résultats et assurer la pérennité du projet.

Objectifs de l'atelier :

- ✂ Explorer les idées suivantes : Comment, comme acteur de soutien, faire le pont entre l'étape du repérage et l'engagement de la personne qui subit de la maltraitance à poser une action (si nécessaire selon elle)?
- ✂ Comment mieux comprendre la situation souvent complexe et favoriser l'autodétermination de la personne. (Les personnes souhaitent bien souvent maintenir les liens affectifs avec les proches...)
- ✂ Comment assurer ensemble un filet de sécurité pour elle et éviter « de l'échapper » (assurer donc qu'il y ait des présences autour d'elle et voir à une forme de soutien, si jamais il y a un arrêt des procédures ou un refus de poursuivre à une autre étape)... Que pouvons-nous faire de plus ensemble, que pouvons-nous faire différemment.
- ✂ Explorer les notions d'autodétermination (soutenir la personne à reprendre SON pouvoir sur sa vie). ***Tous ensemble, que pouvons-nous faire?

Présentation du cas (réel)

Profil de la personne aînée maltraitée :

- ✂ Une femme de 75 ans, propriétaire;
- ✂ Demeure dans sa maison (bungalow);
- ✂ Plusieurs problèmes de santé : pertes cognitives importantes et des problèmes pulmonaires;
- ✂ Aucun suivi par le CLSC et elle a refusé leurs services à plusieurs reprises;
- ✂ Un homme de 45 ans habite avec elle;
- ✂ Sans enfants, elle a plusieurs frères et sœurs qui tentent de veiller sur elle;



- ❧ Aucune visite chez son médecin depuis plusieurs années, malgré des problèmes respiratoires;

Profil de la personne qui maltraite :

- ❧ L'homme de 45 ans vit aux frais de Madame;
- ❧ Il n'a aucun revenu;
- ❧ Leur lien de confiance s'est créé lors de ses livraisons de dépanneur;
- ❧ Prétextant ne plus avoir d'appartement, il s'est installé chez Madame;
- ❧ Isole Madame et la convainc de ne plus faire confiance à sa famille, qui veillait auparavant sur ses avoirs;
- ❧ Prend le contrôle des comptes bancaires, de la carte de guichet, des cartes de crédit et fait les démarches avec Madame pour faire une inversion hypothécaire;
- ❧ La famille de Madame contacte le SAVA (Service d'aide aux victimes d'abus) par le biais du CLSC afin qu'une intervention soit faite rapidement car Madame est à risque de se retrouver sans domicile fixe...

Éléments supplémentaires à considérer

- ❧ Le patrimoine de Madame passe de 200 000 \$ à 0 \$ en 1 an;
- ❧ Madame n'a aucune connaissance de sa situation financière, car tout se passe via Internet.
*Abandon de la gestion de ses avoirs;
- ❧ Madame se montre très protectrice envers l'homme, refuse tout commentaire de sa famille, qui doute des intentions de Monsieur;
- ❧ Monsieur nomme Madame « maman »;
- ❧ Monsieur contrôle les visites et les appels de Madame. Il trouve toujours un prétexte pour faire en sorte que les membres de la famille n'entrent pas en contact avec leur sœur;
- ❧ Monsieur se montre indispensable pour :
 - les activités domestiques et quotidiennes;
 - les achats et les transactions bancaires;
- ❧ Il a toute la confiance de Madame;
- ❧ D'après la sœur de Madame, Monsieur fume beaucoup, ce qui nuit grandement à la santé pulmonaire de la dame.
 - L'atelier consistait à distribuer à chaque participant d'une table, les « rôles » des différents acteurs potentiels de cette



situation, par exemple : policier, travailleur social, bénévole (accompagnateur/transporteur, visite d'amitié, parrain/marraine {jumelage}), intervenant du CLSC (auxiliaire, infirmière, ergothérapeute), ami/proche, intervenant CAVAC (Centre d'Aide aux Victimes d'Actes Criminels), témoin (pharmacien, coiffeur, pompier, voisin, livreur), intervenantes-animatrices ou employées d'un organisme communautaire ou d'une Entreprise d'Économie Sociale en Aide à Domicile (EESAD), notaire-avocat — employé d'une institution financière. L'animateur désigné à chacune des tables a distribué un rôle à chacun. Autour du cas présenté, chaque personne était invitée à répondre aux questions suivantes en fonction du rôle qui lui avait été attribué :

1. Selon les indicateurs et les facteurs de risque mentionnés dans la mise en situation et selon votre rôle, identifiez quelques pistes de solutions (tour de table, puis bref échange en groupe)
2. Suite à l'échange, choisissez les actions à privilégier et imaginez un scénario qui pourrait servir dans un éventuel plan d'intervention. (*L'animateur soulignait que les interventions pouvaient s'adresser à la personne maltraitée ET à la personne maltraitante.*)
3. À partir des interventions/actions ciblées, nommez les éléments qui peuvent freiner ou favoriser la mise en œuvre des solutions envisagées.

Grâce à une animation à chaque table, les participants ont donc pu discuter et échanger autour de ce cas et imaginer des pistes de solution. Certains participants croyaient que les policiers et autres intervenants auraient eu le droit de mettre en œuvre plus de moyens, mais chacun doit tenir compte de son rôle, de ses pouvoirs et capacités, ainsi que des droits des citoyens de déterminer de leur vie. Intervenir pour aider une personne âgée n'est pas si aisé. Les cas sont complexes.

Ensuite, Anne-Marie Gauthier de SAVA a partagé l'historique complet du cas, et les pistes de résolution qui se sont présentées.

Démarches de l'intervenante

➤ 1re intervention :

L'intervenante SAVA du Carrefour Montrose et une policière du SPVM (police de Montréal) se sont rendues sur place par le biais de visites porte-à-porte afin de rencontrer Madame chez elle. Les deux intervenantes ont présenté divers services offerts par le Carrefour Montrose et elles ont parlé de la maltraitance vécue par les personnes âgées. Des feuillets informatifs ont été remis à la dame et les deux intervenantes ont alors demandé s'il était possible de passer une nouvelle fois pour dire bonjour. La dame était très contente de leur visite de courtoisie et a accepté la proposition. L'homme était présent, il était courtois, de bonne humeur et intéressé par l'information.

Événement : hospitalisation de la dame, qui a fait une chute. La famille et le CLSC ont avisé l'intervenante SAVA

➤ 2e intervention

Quelques semaines plus tard, une opportunité (hospitalisation de Madame) a permis au duo de parler à Monsieur afin qu'il prenne du recul. Les deux intervenantes se sont présentées à la porte afin de rencontrer Monsieur, qui se retrouvait alors seul chez la personne âgée. Un lien de confiance a été créé avec la personne maltraitante. Pas de menaces, pas d'accusations portées. L'homme mentionne qu'une des sœurs de la dame le soupçonnait d'abuser de celle-ci. L'intervenante SAVA saisit l'occasion pour le conseiller afin qu'il prenne des mesures pour se protéger et elle demande la liste des noms et numéros de téléphone (elle a 7 frères et sœurs) préférant informer la famille de l'hospitalisation de Madame. L'intervenante SAVA lui a proposé de quitter le logement au plus vite, car de cette façon, il pourra éviter les problèmes et aussi permettre à Madame de recevoir des services du CLSC. Monsieur s'est senti respecté, le duo d'intervenantes était là pour venir en aide à Madame et donner des conseils à Monsieur. L'intervenante SAVA a demandé à Monsieur s'il y avait quelqu'un de son entourage qui pourrait l'héberger. Il a alors répondu que son ami de Laval lui avait offert une chambre dans son appartement. La dame a ensuite été relogée dans un autre lieu de vie, puisqu'elle n'avait plus la capacité de demeurer seule, compte tenu des pertes cognitives trop importantes.

Résultats : Monsieur a remis les clés le lendemain au frère de Madame. Il a déménagé chez son ami dans le secteur de Laval. Madame n'est jamais retournée chez elle suite à l'évaluation faite à l'hôpital. C'est la sœur de Madame qui a été mandatée (en cas d'incapacité) pour elle, pour l'administration de ses biens et « à la personne ».

Jamais l'argent soutiré par l'homme n'a été récupéré par la famille (l'homme ne laissait aucune trace des sommes

qu'il recevait, pas de compte en banque, etc...) et la famille a choisi d'abandonner l'idée d'éventuelles poursuites, puisque les preuves étaient quasi inexistantes.

Synthèse des réactions et des commentaires

Des questions ont pu être posées au panel, constitué d'Anne-Marie Gauthier, intervenante SAVA et de Sylvie Gagnon, intervenante sociale et communautaire en logement social dans la MRC de Montcalm.

Les participants ont trouvé que c'était un excellent exercice qui leur a permis d'échanger abondamment sur les différents rôles et les scénarios potentiels. Le constat, force des choses, est de comprendre qu'on ne peut pas aller contre la volonté de la personne... et, dans ce cas-ci, la dame était consentante à donner de l'argent à l'homme qui vivait avec elle, tout en ayant un déficit cognitif, mais sans mandat en cas d'incapacité homologué. Certains moyens peuvent toutefois être mis en place pour assurer une certaine sécurité pour la personne, mais les cas sont complexes... Les participants sont demeurés insatisfaits en partie, car il n'y a pas eu de résolution proprement dite, la dame ayant été hospitalisée à la fin... et relogée. Certains participants ressentaient de la déception par rapport au fait qu'aucune action n'a été entreprise pour récupérer l'importante somme d'argent que l'homme a reçu de la dame, car elle l'aurait donné de son « plein gré », et par manque de preuves pour poursuivre l'homme.



En plénière, ce qui a été relevé par certains professionnels présents est que **l'institution financière, un travailleur social ou un notaire peuvent faire interrompre les transactions financières dans le compte bancaire d'une personne âgée, sans qu'il y ait enquête ou procès, et ceci, tant que la lumière n'est pas faite sur la situation qui semble abusive. À retenir, donc!**

Réflexions de la rédaction :

Le fait que la dame présentait des déficits cognitifs importants soulève la question sur la signification « donner de son plein gré »; car si la personne n'arrive plus à juger de ce qui est adéquat ou pas... est-ce vraiment de son plein gré et de sa pleine conscience qu'elle donne de l'argent? Et comment faire pour récupérer l'argent soutiré...? Combien de personnes âgées sont ainsi dépouillées de leurs avoirs et de leur patrimoine?

Ceci soulève également l'importance de faire évaluer l'autonomie et la capacité de gestion des avoirs pour les aînés de notre entourage qui démontrent des signes d'inaptitude. Une assemblée de famille peut être demandée au travailleur social qui est responsable de la personne afin d'envisager l'instauration d'un conseil de tutelle ou procéder à une homologation de mandat en cas d'inaptitude (mandat de protection) afin de protéger la personne de tels agissements. Une co-gestion pourrait aussi être possible avec un membre de la famille, ainsi que de procéder à des placements sécuritaires à plus long terme.

Il est également fort à penser que la nouvelle loi 115 du Gouvernement du Québec (Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité) adoptée fin mai 2017, va venir changer des aspects concernant les pistes de résolution de telles situations. À suivre...

➤ Pour en savoir plus sur SAVA :

<https://www.spvm.qc.ca/fr/Pages/Decouvrir-le-SPVM/Nos-projets/Aines--SAVA>

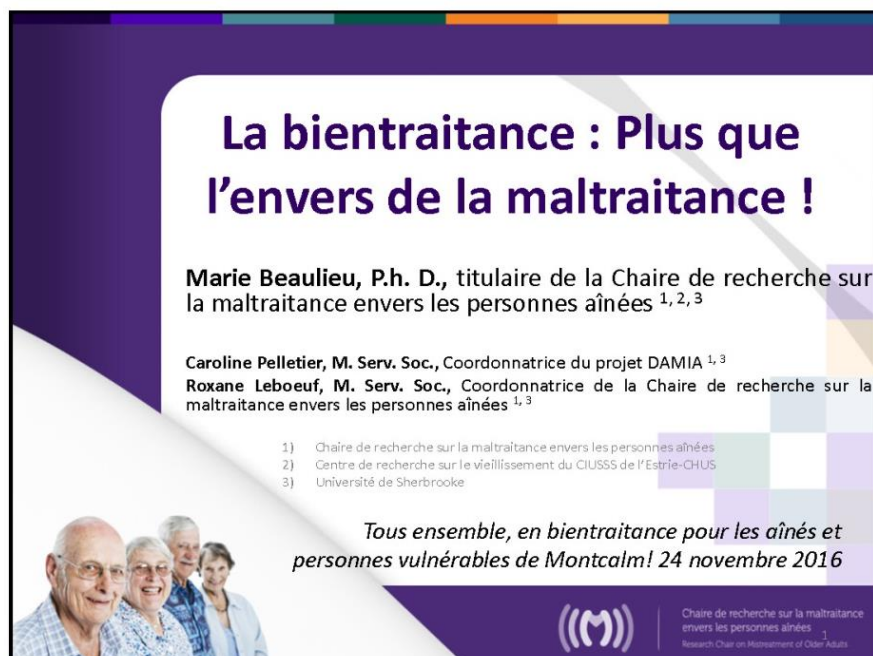
<https://tcaim.org/dossiers/maltraitance-envers-les-aines/lutte-a-la-maltraitance-envers-les-aines/>

➤ Loi 115 — Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité (cette loi donne depuis mai 2017 des pouvoirs accentués à différents professionnels, pour agir en vue de protéger et agir en faveur des aînés et adultes vulnérables face à des situations de maltraitance) : Lien pour consulter ce document :

<https://drive.google.com/open?id=0B8HbuTxPSsacUHQ0NjVMcjE3ZUE>

CONFÉRENCE QU'EST-CE QUE LA BIENTRAITANCE?

Par Professeure Marie Beaulieu Ph.D., titulaire de la Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées, Université de Sherbrooke



La bientraitance : Plus que l'envers de la maltraitance !

Marie Beaulieu, P.h. D., titulaire de la Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées ^{1, 2, 3}

Caroline Pelletier, M. Serv. Soc., Coordonnatrice du projet DAMIA ^{1, 3}
Roxane Leboeuf, M. Serv. Soc., Coordonnatrice de la Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées ^{1, 3}

1) Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées
2) Centre de recherche sur le vieillissement du CIUSSS de l'Estrie-CHUS
3) Université de Sherbrooke

Tous ensemble, en bientraitance pour les aînés et personnes vulnérables de Montcalm! 24 novembre 2016

Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées
Research Chair on Mistreatment of Older Adults



Remerciements au financeur

Famille Québec

Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées
Research Chair on Mistreatment of Older Adults

Plan

- **Partie 1 : Maltraitance**
 - Lutte contre la maltraitance au Québec
 - Définition
 - État des connaissances
- **Partie 2: Bientraitance**
 - Clarification conceptuelle
 - Définition
 - État des connaissances
- **Partie 3 : Bientraitance en action**
 - Projet Leonardo da Vinci «BENE»: un projet évalué et validé
 - Exemples de bonnes pratiques
 - Au Québec

3

Introduction

Lutte contre la maltraitance

Au Québec (et ailleurs dans le monde)

- Près de 40 ans de pratique
- Politiques publiques et documents ministériels non spécifiques
- Plan d'action spécifique
- Corpus de recherche (30 ans +)

Promotion de la bientraitance

- Concept très européen francophone
- Répandu autrement à travers le monde (qualité de vie, qualité de soin, meilleures pratiques, juste action, etc.)

Partie 1 : Maltraitance

5

Lutte contre la maltraitance au Québec

*Plan d'action gouvernemental
pour contrer la maltraitance
envers les personnes âgées
2010-2015 (prolongation 2017)
(MFA, 2010)*

- 4 actions structurantes
- 30 mesures
- 13 ministères et organismes gouvernementaux engagés



6

Maltraitance : Définition

Il y a maltraitance quand un **geste singulier ou répétitif**, ou une **absence d'action** appropriée, se produit dans une **relation où il devrait y avoir de la confiance** et que cela **cause du tort** ou de la **détresse** à une personne âgée.

(Traduction libre de l'OMS, 2002 par Gouvernement du Québec, 2010 p.17).

7

Maltraitance : État des connaissances (1)

Terminologie de la maltraitance envers les personnes âgées (2016)



© Pratique de pointe pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées du CIUSSS du Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal; Ligne Aide Abus Aînés; Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées; Ministère de la Famille, Secrétariat aux Aînés, Gouvernement du Québec, 2016.

8

Maltraitance : État des connaissances (2)

La maltraitance envers les aînés est un **problème complexe** et **multifactorielle** nécessitant l'adoption d'une approche axée sur le **travail de collaboration** entre les divers **secteurs et disciplines** afin de la **prévenir** et de la **contrer**.

Nécessaire complémentarité

des disciplines

Une seule discipline, organisme ou secteur de travail ne peut posséder l'ensemble des ressources, des services et l'expertise nécessaires pour répondre à une demande si diverse.

des approches, stratégies, mécanismes d'intervention

Une seule approche ou stratégie, ou un seul mécanisme, ne peut point enrayer la maltraitance.

(Beaulieu, 2015)

9

Maltraitance : État des connaissances (3)

3 actions de base (en sus de Spencer et al, 2008)



Partager une définition commune



S'assurer que tout mécanisme mis en place est effectivement implanté



Évaluer les retombées de nos actions

10

Maltraitance : État des connaissances (4)

Mécanismes génériques (16)

- Changements de la culture (âgisme, perte autonomie, qualité de soutien, etc.)
- Comité des usagers
- Conseil de famille
- Coroner (décès suspect)
- Droit criminel
- Droits de la personne (droits humains)
- Formation (toute personne amenée à interagir avec personne âgée)
- Guichet ou portail unique
- Intercession
- (Advocacy)/Défense de droits
- Ombudsman/protecteur du citoyen (ou spécifique aux personnes âgées)
- Politique de prévention de la maltraitance
- Poursuites
- Reconnaissance du problème
- Règlements, lois, normes
- Sélection du personnel
- Sensibilisation (public, personnes âgées elles-mêmes)

Maltraitance : État des connaissances (5)

Mécanismes propres aux milieux d'hébergement (17)

- Accréditation
- Certification
- Changements à la culture du milieu
- Charte des droits des résidents/usagers
- Conseil/comité des résidents / usagers
- Coroner (enquêtes sur décès suspects)
- Formation du personnel
- Inspections
- Nombre d'employés et ratios du personnel
- Sélection du personnel
- Normes de soins/règlements
- Ombudsman de soins de longue durée
- Politique de « tolérance zéro »
- Promotion de bonnes pratiques de soins
- Règlements, lois et normes
- Signalement obligatoire / protection pour signalement
- Loi (protection spécifique) pour personnes en hébergement ou en situation de vulnérabilité

Maltraitance /Bientraitance (1)

Analyse de 9 documents publics du Québec

Peu de clarification conceptuelle

(Beaulieu et Crevier, 2010)

13

Maltraitance /Bientraitance (2)

Principales conclusion de ce travail

(Beaulieu & Crevier, 2010, p. 85)

1) Terme bientraitance n'apparaît dans aucun des neuf documents analysés.

3) Majorité des documents analysés « attaquent de front » la question de la maltraitance.

4) Un **mal à éradiquer**, un **fléau silencieux** et **mal connu à disséquer sur la place publique**, un **problème social** qui doit être regardé de près dans une société où le pourcentage d'aînés est en croissance.

2) Par contre, visée éthique de bientraitance, soit la volonté d'encourager chez soi comme chez les autres une bonne pratique et de bonnes attitudes, transcende constamment.

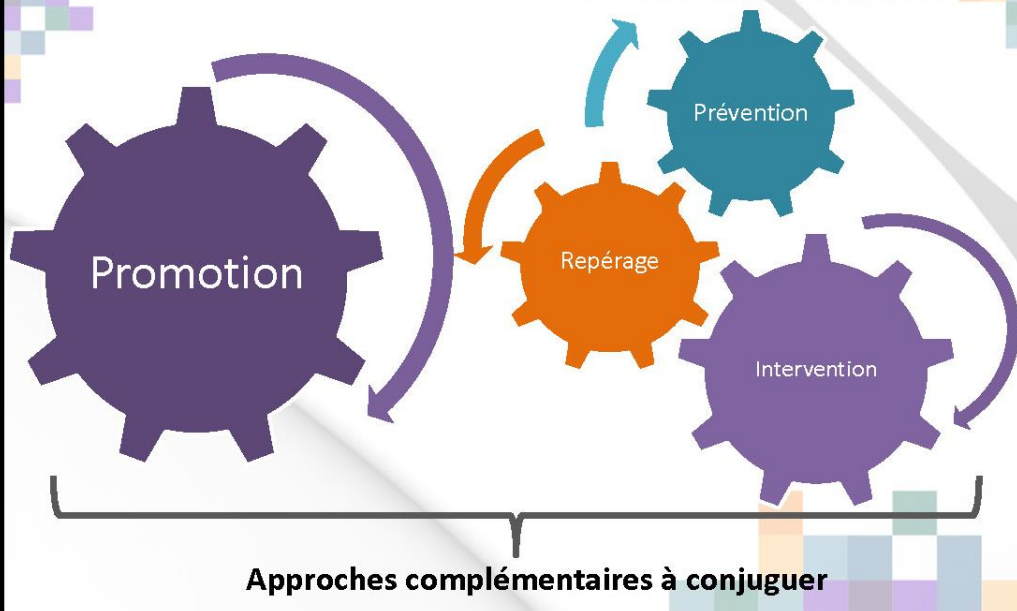
5) Politiques publiques québécoises adoptent une posture affirmée de **résolution de problèmes** en cherchant à orienter des services et à **promouvoir des pratiques efficaces**.

14

Maltraitance /Bientraitance (3)

Promotion de la bientraitance

Lutte contre la maltraitance



Partie 2: Bientraitance

- Clarification conceptuelle
- Définition
- État des connaissances

17

Clarification conceptuelle (1)

Aucun équivalent en anglais

Si ce n'est que des références aux **bons soins** (*good care* ou *good cure*), aux **meilleures pratiques** (*best practices*) ou aux **pratiques probantes** (*evidence-based practices*)

Qui mettent
l'accent sur
l'efficacité du geste
posé

Sans
s'attarder à la
visée éthique

Sans s'attarder à
ses effets sur la
personne vers
qui il est dirigé

18

Clarification conceptuelle (2)

La bientraitance se pose toujours dans un **contexte donné**, non exempt d'une **perspective historique et socioculturelle** relativement à quelque chose, et exprime la volonté **d'encourager chez soi comme chez les autres une bonne pratique et de bonnes attitudes**.

Ce faisant, elle s'accompagne de **nombreux appels à la prudence**.

Qu'est-ce que
l'accueil ?
l'efficacité du
proposé

« Le respect a bien meilleur goût que la nourriture ou la boisson »
(traduction libre, WHO, 2002, p. 21).

19

Clarification conceptuelle (3)

Traiter

Bien-traiter

Bientraitance

Qu'est-ce que
l'accueil ?
l'efficacité du
proposé

20

Clarification conceptuelle (4)

« La bientraitance est un objectif **individuel et collectif**, reposant sur des **valeurs partagées**, qui ne se forge pas dans l'abstrait des concepts mais dans toute la **réalité des relations humaines**, vers lesquelles il faut tendre, à l'écoute des attentes d'une société en pleine évolution. Elle est, ..., un **horizon de valeur, un horizon de cœur.** »

(Schmitt, 2013, p. xix)

« Le premier jalon de la bien-traitance, c'est donc d'**interrompre la répétition de l'échec et de l'incompréhension.** »

(Casagrande, 2013, p. 33)

21

Définition (1)

- Définition adaptée de Boissière-Dubourg (2014):

« La bientraitance évoque une **action volontariste** qui ne peut se faire qu'avec de la **bienveillance**. Elle vise à **promouvoir le bien-être de l'ainé** et des **gens avec qui il interagit (ou est en rapport)**. C'est la culture du respect de la personne et de son histoire, de sa dignité et de sa singularité afin de favoriser son mieux-être et de conserver son estime de soi. La bientraitance, c'est aussi un ensemble de petites attentions qui permet à celui qui les reçoit d'être considéré comme une personne. Chacun de nous est donc concerné ! »

Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées (2016)

22

Définition (2)

- Définition de l'ANESM (2008):

La bientraitance est « une **culture** inspirant les **actions individuelles** et les **relations collectives** au sein d'un établissement ou d'un service. Elle vise à promouvoir le bien-être des usagers en **gardant à l'esprit le risque de maltraitance** »

23

État des connaissances (1)

La bientraitance (en milieu d'hébergement)

- Permettrait l'amélioration des pratiques.
- Favorise une meilleure qualité de vie pour les intervenants:
 - Espaces de réflexion mis à leur disposition
 - Outils de travail réflexifs mis à leur disposition
 - Encadrement et soutien accru dans la résolution des problèmes.
- La bientraitance suppose la conjugaison de:
 - Savoirs
 - Savoir-être
 - Savoir-faire

(Guerdoux et Samacoits, 2011).

24

État des connaissances (2)



Comportements bientraitants dans les milieux d'hébergement ayant une visée éthique:

Bientraitance

- Reconnaissance de l'autre
- Relations interpersonnelles basées sur le **respect** et **l'acceptation de la singularité de l'autre**
- Prendre soin, soutenu par les approches du care et par la **sollicitude**
- Accompagnement dans un souci de **favoriser l'autonomie**
- **Empathie**
- Congruence entre la pensée et les gestes des personnes
- **Regard positif et inconditionnel** qui permet d'accueillir l'autre sans jugement

Buissière-Dubourg (2014)

25

État des connaissances (3)

Principes de qualité des services

- Respecter les droits de l'homme, les libertés fondamentales ainsi que la dignité humaine
- Être centré sur la personne
- Prévenir la perte d'autonomie et réadapter
- Être disponible
- Être facilement accessible
- Être financièrement abordable
- Être complet
- Être continu
- Être fondé sur les résultats et les preuves
- Être transparent
- Être attentif au genre et à la culture

(WEDO, 2010-2012)

26

État des connaissances (4)

Domaines d'action des services de qualité

- Prévenir et lutter contre la maltraitance et la négligence envers les personnes âgées
- Impliquer les personnes âgées et soutenir leur participation
- Garantir des conditions et un environnement de travail de qualité et investir dans le capital humain
- Développer une infrastructure adaptée
- Développer une démarche en partenariat
- Développer une bonne gouvernance
- Développer une communication et une sensibilisation adéquates

(WEDO, 2010-2012)

27

Partie 3 : Bientraitance en action

- **Projet Leonardo da Vinci «BENE»: un projet évalué et validé**
- **Exemples de bonnes pratiques**
 - Au Québec

28

Quelques programmes évalués

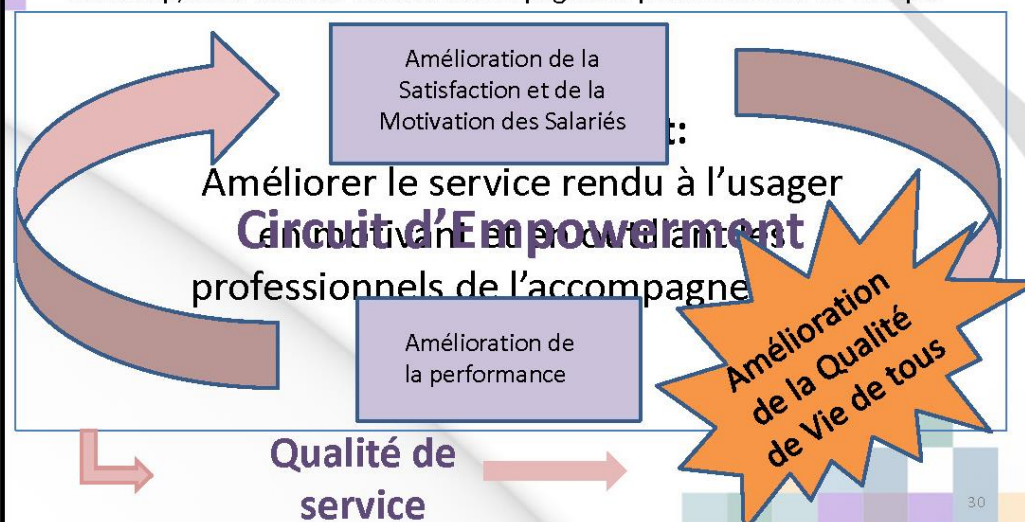
- Surtout en milieu de soins (ambulatoire et prolongé)
- Bienveillance présentée comme une composante d'une démarche qualité

Quelques
l'accès
l'efficacité du
posé

29

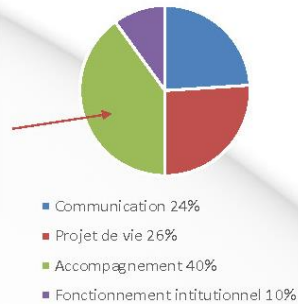
Projet Leonardo da Vinci «BENE»: un projet évalué et validé (Lesuisse, 2013, p.56)

Représentation de la bienveillance par les usagers en situation de handicap, leurs familles et leurs accompagnants professionnels en Europe.

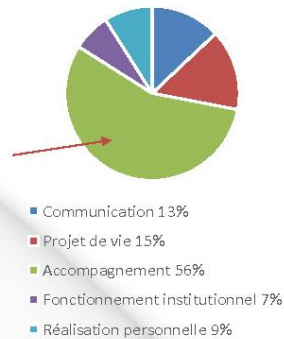


Projet Leonardo da Vinci «BENE»: un projet évalué et validé (Lesuisse, 2013, p.60)

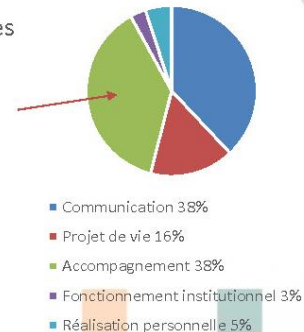
La bientraitance pour les usagers



La bientraitance pour les familles



La bientraitance pour les professionnels



Projet Leonardo da Vinci «BENE»: un projet évalué et validé (Lesuisse, 2013)

• Accompagnement selon les usagers

- ✓ Procure un bien-être physique
- ✓ Qualitatif
- ✓ Permet d'anticiper les changements
- ✓ Modalités de relation avec le personnel prennent leur importance
- ✓ Permet de maintenir ou de développer le bien-être psychique
- ✓ Se traduit par la proposition d'activités intéressantes

Un
l'accès
l'efficacité du
posé

Projet Leonardo da Vinci «BENE»: un projet évalué et validé (Lesuisse, 2013)

Points de vue partagés

- Culture de l'autodétermination et de l'inter-responsabilité
- Bientraitance est un projet dynamique
- Bientraitance est une posture professionnelle qui s'apprend
- Évaluation de la qualité de vie de l'utilisateur est une mesure essentielle de la bientraitance

Trois enjeux

On est d'abord bientraitant avec les autres par **éthique** et par **professionnalisme**, parce qu'on a choisi d'exercer un métier qui touche l'humain

On est aussi bientraitant avec les autres parce que, d'une certaine manière, cela revient à **être bientraitant avec soi-même**

On est enfin bientraitant par **pragmatisme**

Exemples de bonnes pratiques au Québec



Exemples de bonne pratiques au Québec



Approche milieu de vie (CHSLD)



MADA (Municipalité amie des aînés)

Conclusion

18

Conclusion

Bonnes pratiques

Chaque organisme doit soutenir ses membres dans la promotion de la bientraitance

Existence de divers mécanismes de lutte contre la maltraitance, de mécanismes de surveillance de la qualité et de recours internes et externe au RSSSS,

Nécessite un modèle adaptable pour chaque organisme

38

Merci !

Vous pouvez contacter la Chaire et visiter son
site Internet (informations en accès libre)
www.maltraitancedesaines.com



Chaire de recherche sur la maltraitance
envers les personnes âgées
Research Chair on Maltreatment of Older Adults

Références

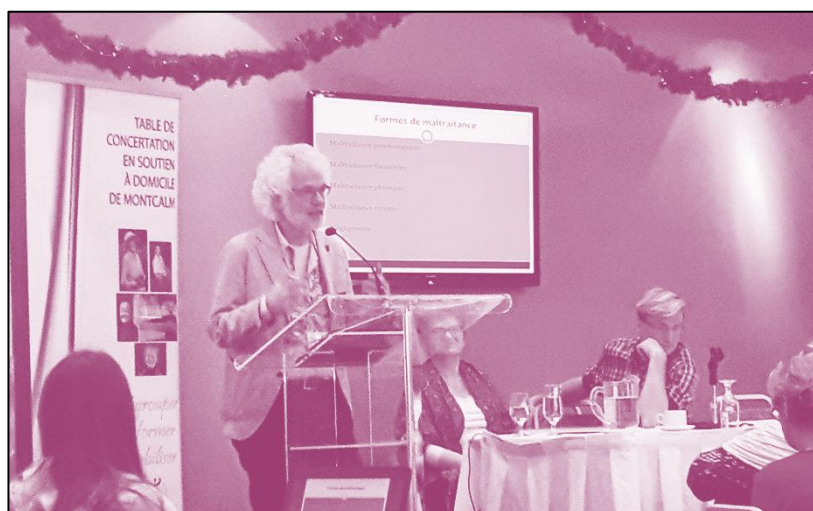
- Agence nationale de l'évaluation et de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux [ANESM]. (2008). *Recommandation de bonnes pratiques professionnelles. La bientraitance : définition et repères pour la mise en œuvre*. ANESM. Paris, 51p.
- Beaulieu, M. et Crevier, M. (2010). Contrer la maltraitance et promouvoir la bientraitance des personnes âgées, *Gérontologie et Société*, 133 (2), 69-87.
- Beaulieu, M., Lebouf, R., Calvé, J. avec la collaboration des membres de la Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées (juin 2016). *Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2017-2022*. Mémoire présenté par la Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées. Sherbrooke : Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées. 25 p.
- Beaulieu, M. (17 juin 2015). *Lutter contre la maltraitance envers les personnes âgées et promouvoir la bientraitance: qu'est-ce que la recherche nous indique?* Présentation dans le cadre du Forum des partenaires pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées – 4^e édition.
- Boissière-Dubourg, F. (2014). *De la maltraitance à la bientraitance* (2^e édition). Paris, France : Éditions Lamarre.
- Guerdoux, E., & Samacois, P. (2011). Et si nous étions tous maltraitants?, *La Revue francophone de gériatrie et gérontologie*, 18(179), p.465-469.
- Lesuisse, C. (2013). Perception de la bientraitance par les acteurs et les bénéficiaires de la «prise en soin». Dans M. Schmitt (Eds), *Bientraitance et qualité de vie* (Chapitre 5, pp.55-77). Issy-les-Moulineaux cedex: Elsevier Masson SAS.
- Ministère de la Famille et des Aînés [MFA]. (2010). *Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2010-2015*. Gouvernement du Québec, 83 p.
- Pratique de pointe pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées du CIUSSS du Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal; Ligne Aide Abus Aînés; Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées; Ministère de la Famille, Secrétariat aux Aînés, (2016). Terminologie sur la maltraitance envers les personnes âgées. 2p.
- WEDO, 2010-2012 (2012). *Cadre européen de Qualité pour les services de soins et d'accompagnement aux personnes âgées. Principes et lignes directrices pour le bien-être et la dignité des personnes âgées*. Récupéré à http://wedo.ttp.eu/system/files/24171_WeDo_brochure_A4_48p_FR_WEB.pdf

CONFÉRENCE DE L'ASSOCIATION BELGE « RESPECT SENIORS »

Par Dr Nicolas Berg (président fondateur)



Respect Seniors est l'agence wallonne (Belgique) de



lutte contre la maltraitance des aînés. L'organisation belge offre un service d'écoute et d'accompagnement psychosocial pour toutes situations ne respectant pas les aînés. L'organisation a des points de service (antennes) dans différentes villes de Wallonie, des équipes compétentes constituées de plusieurs professionnels, des comités pluridisciplinaires — intersectoriels, à la manière dont la région de Lanaudière a plusieurs

comités de prévention de la maltraitance. Respect Seniors est en lien avec la Chaire de recherche sur la maltraitance envers les aînés de l'Université de Sherbrooke depuis quelques années déjà. Les représentants de l'organisation étaient de passage au Québec lors de notre événement et ont accepté de se joindre à nous.

Les différents volets de mission de Respect Seniors sont présentés dans l'article 382 du Code wallon de la santé et de l'action sociale, soient :

- « une assistance au bénéfice des aînés en matière de maltraitance, notamment par la mise sur pied, la gestion et le suivi d'un numéro d'appel téléphonique gratuit;
- l'organisation d'actions, d'information et de sensibilisation de la maltraitance à destination du public, notamment via la création d'un site Internet;
- l'organisation de formations au bénéfice de professions susceptibles d'être confrontées à des cas de maltraitance;
- l'échange d'informations, de statistiques ou de bonnes pratiques avec des associations ou organisations similaires dans les Régions ou Communautés limitrophes ou dans d'autres pays. »

Comme d'autres organisations d'ici au Québec, ils offrent aussi un théâtre-débat sur la question de la maltraitance.

Pour plus d'information sur cette organisation : www.respectseniors.be

Voici leur présentation PowerPoint lors de notre événement :



RESPECT SENIORS

*Agence wallonne de lutte contre la
maltraitance des aînés*

Comité Agir contre la maltraitance de Montcalm
« Nous avons tous un rôle à jouer »
24 novembre 2016



Contributions des « petits belges » :
Docteur Nicolas Berg – Président,
Dominique Langhendries - Directeur

Sommaire

- 1. Présentation de Respect Seniors**
- 2. Méthodologie d'accompagnement**
- 3. Statistiques**

Sommaire

- 1. Présentation de Respect Seniors**
- 2. Méthodologie d'accompagnement**
- 3. Statistiques**

Le décret



DÉCRET DU 3 JUILLET 2008

Le décret wallon :
décision politique majeure
étape marquante
dans la lutte contre la maltraitance des aînés
LANCEMENT DE L'AGENCE LE 12 MAI 2009

Missions de l'Agence



- 1° une **assistance** au bénéfice des **personnes âgées** en matière de maltraitance, notamment par la mise sur pied, la gestion et le suivi d'un **numéro d'appel téléphonique gratuit**
- 2° l'organisation **d'actions**, **d'information** et de **sensibilisation** de la maltraitance à destination du public, notamment via la création d'un **site Internet – www.respectseniors.be**
- 3° l'organisation de **formations** au bénéfice de professionnels susceptibles d'être confrontés à des cas de maltraitance
- 4° l'échange d'informations, de **statistiques** ou de **bonnes pratiques** avec des associations ou organisations similaires dans les Régions ou Communautés limitrophes ou dans d'autres pays

La structure de l'association

Une équipe

Un conseil d'administration pluraliste

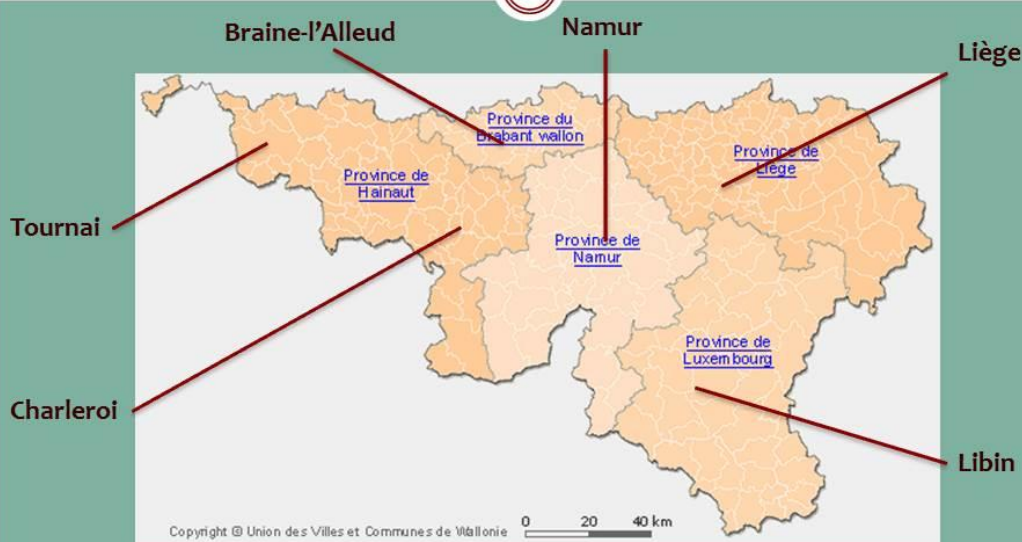
Un siège social :

un directeur, une coordinatrice, une secrétaire, une juriste

Les antennes :

Travail en binôme : une psychologue et une assistante sociale par antenne

Les 6 antennes



Objet de travail



Pour définir une situation de maltraitance :

Définition (article 378 du CWASS)

« Tout acte ou omission commis par une personne ou un groupe de personnes qui, au sein d'une relation personnelle ou professionnelle avec une personne âgée, porte ou pourrait porter atteinte physiquement, moralement ou matériellement à cette personne ».

Ressenti de l'ainé

Formes de maltraitance



Maltraitance psychologique

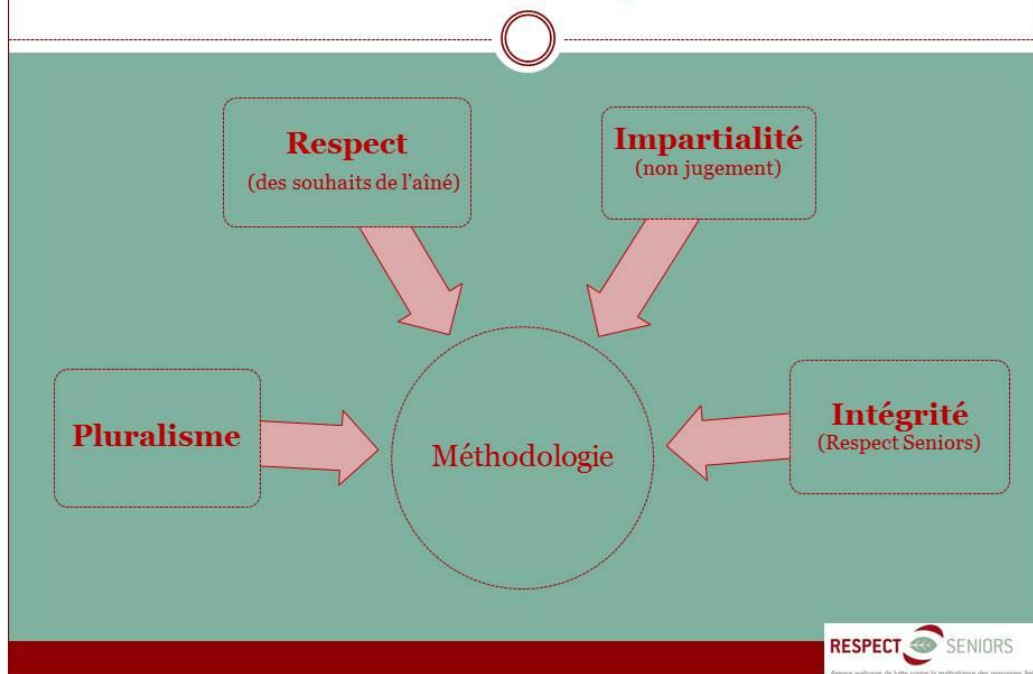
Maltraitance financière

Maltraitance physique

Maltraitance civique

Négligences

Les valeurs de Respect seniors



Agence wallonne de lutte contre la maltraitance des personnes âgées

Sommaire

1. Présentation de Respect Seniors
2. Méthodologie d'accompagnement
3. Statistiques

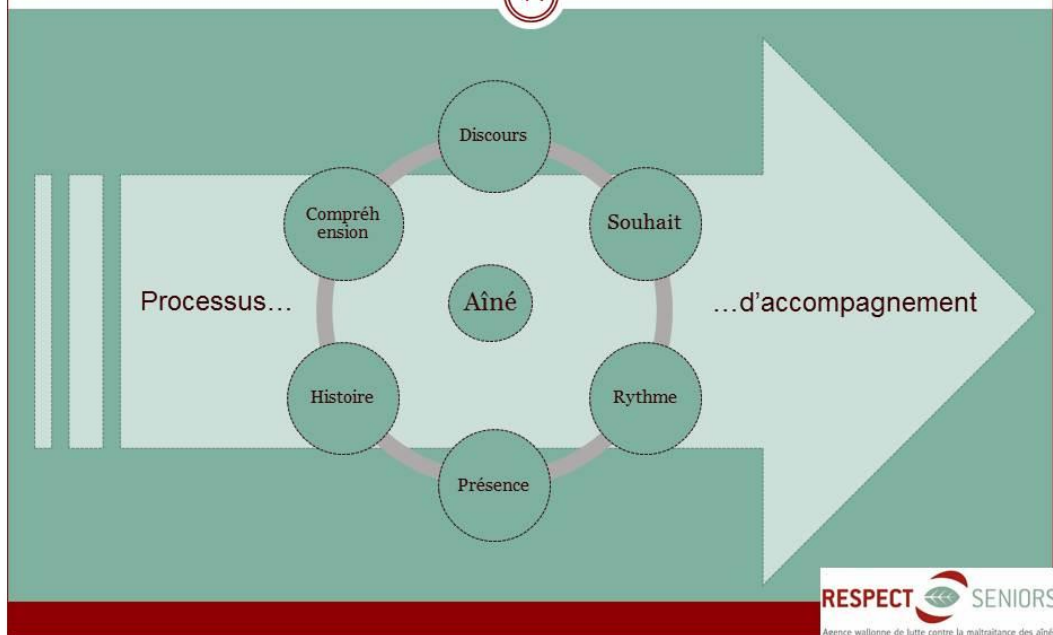
Philosophie d'accompagnement

13

**Basée sur la mise au centre
des préoccupations de l'ainé
pour toutes interventions !**

Philosophie de Respect Seniors

14



Les Principes d'intervention

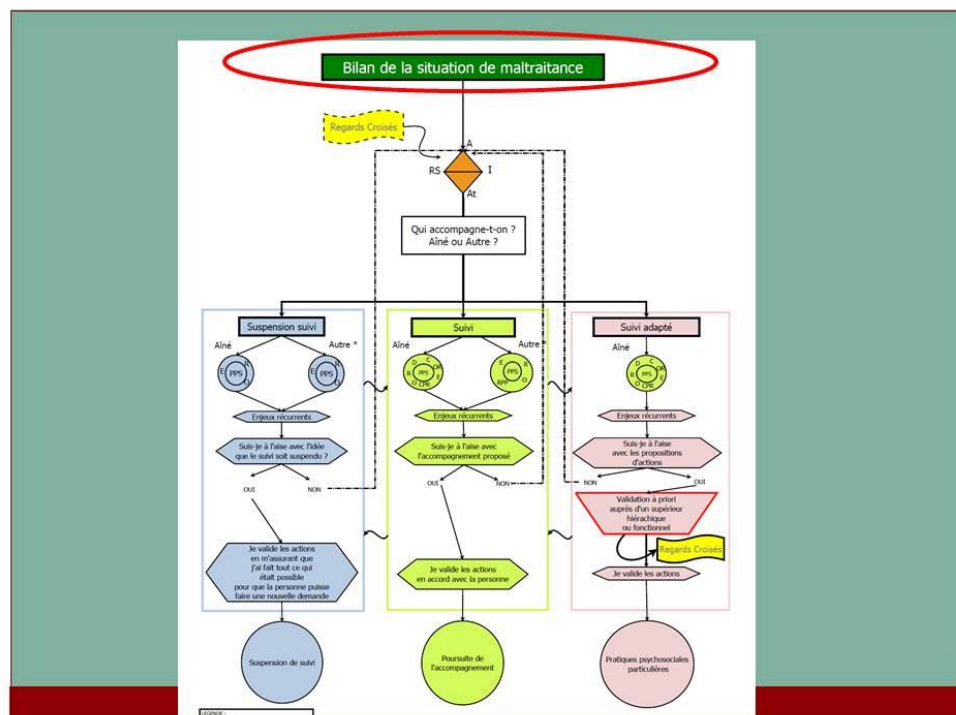
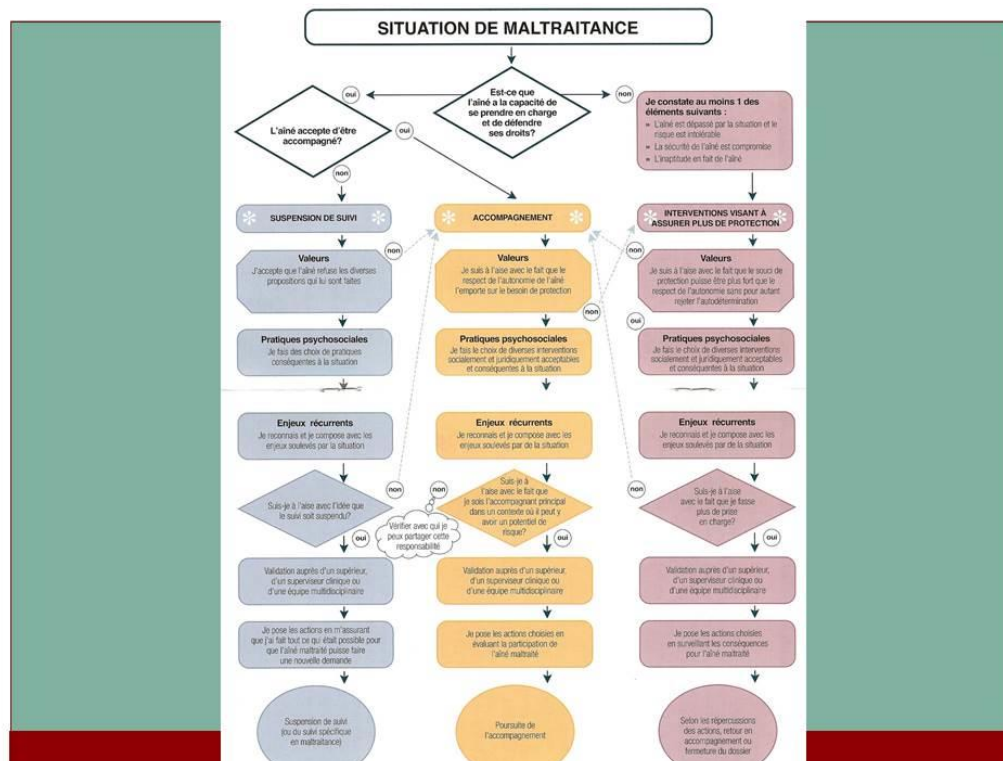
- **Niveau d'intervention**
- **Secret professionnel**
- **Secret professionnel partagé**
- **Respect de l'anonymat**
- **Service psychosocial**
- **Accessibilité**
- **Souci de proximité**

Historique : acceptabilité

Octobre 2012 – mission de coopération Wallonie-Bruxelles-Québec

Test d'acceptabilité au sein de l'équipe de Respect Seniors.

=> Adhésion de l'équipe + volonté d'adapter et d'intégrer l'outil EN MAINS de Marie Beaulieu dans notre fonctionnement.





Sommaire

- 1. Présentation de Respect Seniors**
- 2. Méthodologie d'accompagnement**
- 3. Statistiques**

Appels 2015

Contenu identifiable <u>96.25%</u>	2933	Aide maltraitance	1821
		Fiche de liaison	1112
Erreurs, blagues, appels muets <u>3.75%</u>			113
Total <u>100 %</u>			3047

747 / 540 dossiers traités

Forme principale de maltraitance évoquée

Psychologique	34,94 %
Négligences	20,53 %
Financière	18,07 %
Civique	13,52 %
Physique	11,25 %
Inconnue	1,87 %

Profil des aînés décrits comme « victimes » : lieu de vie

Domicile	71,75%
Institution	26,64 %
Inconnu	1,61 %

Profil du premier appelant

Famille	37,62 %
Personne âgée qui appelle elle-même	26,24 %
Professionnel	20,88 %
Entourage (ami, voisin)	11,38 %
Autre	2,68 %
Inconnu	1,20 %

Profil de « l'auteur désigné »

Famille	64,12 %
Professionnel (institution)	17,80 %
Entourage (amis, voisins)	7,23 %
Autre professionnel	4,15 %
Inconnu	2,95 %
Autres	2,41 %
Personne âgée elle-même	1,34%

« Vieillir, c'est être jeune depuis plus longtemps que les autres »



☐ ridée?
☐ radieuse?

Quand la société acceptera-t-elle que la beauté
n'ait pas d'âge ? Joignez-vous au débat.

MERCI DE VOTRE
ATTENTION

S'ENGAGER, C'EST AGIR

Pour cette activité de fin de journée, chaque participant avait dans sa pochette une feuille d'idées et d'actions à compléter, en lien avec la maltraitance. Un élément de mise en scène a été introduit dans le but de créer un point d'ancrage (comme en programmation neurolinguistique), en lien avec un souvenir positif de réussite et l'affirmation choisie par le participant. Lorsque le participant était prêt, il était invité à réciter son choix en appuyant le bouton « on » de la télécommande de téléviseur disponible sur la table. Ce point d'ancrage ainsi créé permettra de rappeler l'action choisie à chaque fois que la personne appuiera le bouton « on » d'une télécommande...! Voici le résultat de cet exercice!



Je m'engage à soutenir le mouvement de la lutte à la maltraitance envers les aînés, ainsi qu'à faire la promotion de comportements de bientraitance en faisant.....:

Les réponses : *présenter la Charte de la bientraitance à ma municipalité/continuer d'en parler et d'animer des ateliers de formation ou de sensibilisation/être attentive aux aînés de mon entourage/restant toujours à l'affût et en diffusant dans mon réseau le numéro de la ligne Aide Abus Aînés/en aidant l'instauration d'une politique sur le harcèlement et l'intimidation/en étant attentive autour de moi et être plus à l'écoute/en offrant toute l'écoute et le respect possible envers les aînés que je côtoie dans le cadre de mon travail/référant aux organismes communautaires et en diffusant l'information de la journée échange-action/faisant la promotion du « Oui à la bientraitance des aînés dans Lanaudière »/continuant de participer au Comité Agir/demeurant à*

l'affût et en partageant mes connaissances/m'attardant un peu plus sur mes propres actions en tant que prof. de santé/sensibilisant les gens aux notions d'aptitude versus inaptitude/développant les activités de Respect Seniors/informant mon entourage/continuant d'offrir des services de qualité à mes clients. Donc ouverture,

disponibilité et non-jugement / informant mes collègues des signes de maltraitance / Offrant mon écoute et mon soutien à une personne qui veut porter plainte, dénoncer, et obtenir des conseils avec la maltraitance / partageant les infos dans mes conférences / étant plus patiente et à l'écoute / agissant / poursuivant mon engagement avec mes partenaires / offrant mon écoute et mon soutien à une personne qui veut porter plainte et dénoncer / distribuant le matériel promotionnel / poursuivant mon implication avec le comité AGIR / installant bien en vue dans mon organisation la politique contre le harcèlement / présentant à mon organisme la Charte de la bientraitance des aînés, et en amenant mon organisme à l'adopter / transférant rapidement les cas qui me seront soumis /



Pour y répondre vous pouvez compléter l'une de ces phrases :

☞ **C'est le fun, je..... :**

Les réponses : *Je fais la promotion de la bientraitance avec les aînés dans Lanaudière / J'offre mon écoute et mon soutien aux aînés / suis plus attentive aux signes qui peuvent survenir en cas d'abus / suis contente de ma journée / travaille avec d'autres en équipe / fais la promotion pour aider les personnes âgées de mon entourage / j'ai un bon bout de chemin de fait / distribue du matériel promotionnel / vais me coucher moins niaiseux /*

☞ **Mon idée folle est de..... :**

Les réponses : *Former des bénévoles en encourageant les organismes à faire appel au Centre Communautaire et Bénévole de la Matawinie — CCBM / rassembler, propager, partager... / rendre les gens heureux / sensibiliser mon entourage aux actes de bientraitance / de n'avoir plus aucun cas de maltraitance dans Lanaudière / participer à une autre journée de la sorte /*

☞ **Je suis volontaire pour :**

Les réponses : *Offrir mon écoute à une personne qui a besoin de se plaindre / distribuer le matériel (dépliants, brochures) / aider / diffuser de l'information dans des organismes dont je fais partie / pour présenter la Charte de la bientraitance à mon organisation / continuer de distribuer du matériel promotionnel / représenter la Table SAD Autray au Comité régional pour la Bientraitance / soutenir au travers de mon travail / instaurer des actions visant à lutter contre la maltraitance / répondre aux besoins des autres / faire vivre la politique Tolérance zéro / écouter les personnes qui sont dans le besoin / arrimer une charte de bientraitance à une politique de lutte contre la maltraitance / offrir mon écoute et mon soutien à qui veut porter plainte en lien avec la maltraitance / organiser une activité de sensibilisation Aîné Avisé /*

☞ J'ose..... :

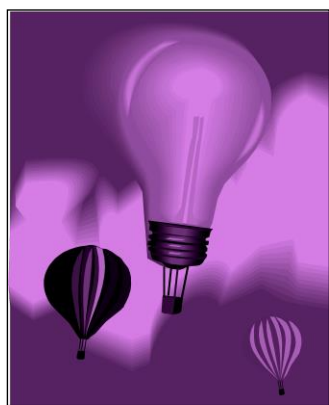
Les réponses : *en parler et être proactive dans mon milieu/parler aux autres/en parler/rejoindre le plus de personnes possibles/m'engager/me joindre au comité de rédaction d'une politique de Tolérance zéro à la maltraitance/intervenir lorsque je suis témoin d'intimidation, de maltraitance ou d'impatience face à un aîné/*



☞ Je mets en place..... :

Les réponses : *Des attitudes de bientraitance/de rapporter les infos à mon organisme/De faire une assemblée/un service pour les aînés/la promotion de la politique/charte Tolérance zéro/*

☞ Avec les partenaires, je..... :



Les réponses : *Je fais la promotion des ateliers « Vigie Aînés » du CCBM /Des discussions avec mes amies, je propose d'en jaser/une activité de sensibilisation « Demain sera un autre jour »/des ateliers de bricolage à la FADOQ, aider les aînés à les réaliser/des formations et de la sensibilisation pour les professionnels avec qui je travaille — service de gériatrie à l'hôpital/une journée d'information/des conférences et des ateliers/un repas de Noël/des rencontres/des activités de formation et de sensibilisation/la distribution du matériel promotionnel/*

Actions potentielles à cocher (beaucoup de participants ont plutôt choisi de remplir les phrases avec les espaces blancs : révéifier les résultats)

- ☞ Je fais la promotion de : « OUI à la Bientraitance des aînés dans Lanaudière »
- ☞ Je présente à mon organisation, la charte de la Bientraitance envers les aînés de Lanaudière et mon organisation y adhère ***une personne à coché cette option**
- ☞ J'instaure une politique de harcèlement et d'intimidation dans mon organisation
- ☞ Je joins le comité consultatif après la journée/échange — Nous avons tous un rôle à jouer — 24 novembre 2016 ou je joins le comité Agir contre la maltraitance dans Montcalm
- ☞ J'offre mon écoute ou mon soutien à une personne qui veut porter plainte, dénoncer, obtenir conseil en lien avec la maltraitance
- ☞ Je réfère, je l'aide à prendre contact ou je l'accompagne auprès d'une ressource : CLSC, CAVAC, organisme communautaire, corps policier, Ligne Aide Abus Aînés, etc.
- ☞ J'organise une activité de sensibilisation : Aîné-Avisé, Demain sera un autre jour

- ✂ Je sensibilise, je fais de la prévention ou j'instaure des actions visant à lutter contre la maltraitance et promouvoir la bientraitance dans mes règlements internes ou mes politiques d'organisme, politiques municipales ou d'entreprise, etc. ****une personne a coché cette option***
- ✂ Je distribue du matériel promotionnel (crayons bannières), dépliants, brochures.

CONCLUSION

Nous tenons à remercier chaleureusement tous les participants qui ont nourri tous les échanges lors de la Journée Échange-Action « Nous avons tous un rôle à jouer ».

Les constats de la journée ont confirmé l'importance du maintien de la concertation et de travailler tous ensemble dans cet important dossier qu'est la prévention de la maltraitance envers les aînés et les adultes vulnérables, de même que le développement d'une société de bientraitance.

Les rôles de chacun demeurent à approfondir, ainsi que d'unir nos efforts afin que nous puissions atteindre un arrimage optimal entre les différents acteurs. C'est en ce sens que le Comité Agir contre la maltraitance dans Montcalm poursuivra ses actions, notamment en donnant suite à cet événement et aux échanges qui ont eu lieu, tout cela viendra nourrir notre comité ainsi que son prochain plan d'action.

Un grand merci à tous, ce fut une expérience enrichissante à tous les niveaux !



ANNEXE A : CHARTE DE LA BIEN TRAITANCE ENVERS LES PERSONNES ÂÎNÉES DE LANAUDIÈRE

Ici un exemple de la Charte, telle qu'elle a été adoptée par la municipalité de Chertsey (Lanaudière) et bon nombre d'organismes et municipalité de la région.

CHARTRE DE LA BIEN TRAITANCE ENVERS LES PERSONNES ÂÎNÉES DE LANAUDIÈRE

ATTENDU QUE les aînés peuvent présenter un niveau élevé de vulnérabilité;

ATTENDU QUE les personnes qui œuvrent auprès des aînés ou les côtoient doivent contribuer à leur bientraitance;

ATTENDU QUE la maltraitance auprès des aînés est une forme de discrimination au sens de la Charte des droits et libertés de la personne; La présente déclaration propose aux personnes qui œuvrent auprès des aînés ou les côtoient d'adhérer aux principes suivants :

EN CONSÉQUENCE : Il est proposé par M. Robert Lacombe, appuyé par M. Camille Solomon et résolu unanimement que la Municipalité de Chertsey adhère à la Charte de bientraitance de Lanaudière auprès des aînés, en demandant à ses citoyens œuvrant auprès des aînés ou les côtoyant, d'adhérer aux principes suivants :

- Nous assurons aux aînés un traitement exempt de toute manifestation d'abus;
- Nous assurons aux aînés un environnement exempt de maltraitance;
- Nous prenons les mesures nécessaires pour que les personnes qui œuvrent auprès des aînés, ou les côtoient, adoptent une attitude positive à leur égard;
- Nous assurons la confidentialité des informations obtenues, relatives au dévoilement de situations de maltraitance sauf si la personne aînée a donné son consentement pour les divulguer;
- Nous prenons les mesures nécessaires pour contrer les manifestations de violence ou de maltraitance verbales, psychologiques, physiques et financières ainsi que les gestes, les moqueries et les insinuations;
- Nous soutenons dans leurs démarches les aînés victimes d'abus et de maltraitance;
- Nous convenons d'inclure les notions de prévention de la maltraitance dans les activités de sensibilisation et de formation.

En foi de quoi la municipalité de Chertsey adhère à la Charte de la bientraitance auprès des aînés

Représenté par Michel Surprenant, maire Signé à Chertsey le 4 juillet 2016.

ANNEXE B : POLITIQUE POUR CONTRER LE HARCÈLEMENT ET L'INTIMIDATION EN RÉSIDENCE POUR ÂÎNÉS.

Politique pour contrer le harcèlement et l'intimidation en résidence pour aînés

1. But :

Contribuer à éliminer les situations problématiques et les comportements inappropriés qui portent atteinte à la santé, à la sécurité et à l'intégrité des résidents.

2. Champs d'application

Tous les résidents, le personnel, la direction et les membres du conseil d'administration sont concernés et ont respectivement des responsabilités quant à l'application de la présente politique contre le harcèlement et l'intimidation.

3. Déclaration de principes

À titre de membres du conseil d'administration et de la Direction de la résidence (NOM DE LA RÉSIDENCE) nous devons assurer à tous, un environnement sain et sécuritaire, libre de toute forme d'abus, d'agression, de harcèlement, de violence et d'intimidation

- ▶ Nous ne tolérons aucune situation qui porte atteinte à l'intégrité physique, psychologique ou morale des résidents.
- ▶ Nous encourageons dans la résidence des rapports sains entre les personnes, fondés sur le civisme et le respect mutuel.
- ▶ Nous prêtons assistance à chaque personne victime de harcèlement et d'intimidation; nous encourageons celles-ci à déposer une plainte; nous en assurons le suivi; nous veillons à agir en cas de représailles

4. Responsabilité de la gestion

Le conseil d'administration assure l'application et le suivi de la politique par des mesures de prévention et d'intervention.

5. Définitions

Définitions tirées du dictionnaire de droit

Âgisme : processus par lequel des personnes sont stéréotypées et discriminées en raison de leur âge et qui s'apparente à celui du racisme et du sexisme.

Harcèlement : conduite vexatoire caractérisée par la répétition d'actes ou de paroles ou par des comportements qui sont intentionnellement offensants, méprisants ou hostiles à l'égard d'une ou de plusieurs personnes et qui entraînent des conséquences qui leur sont nuisibles.

Harcèlement psychologique : conduite vexatoire se manifestant par des comportements, des paroles, des actes ou des gestes répétés, qui sont hostiles ou non désirés, lesquels portent atteinte à la dignité ou à l'intégrité psychologique ou physique de la personne et qui entraîne, pour celle-ci, un milieu néfaste.

Intimidation : Tout comportement, parole, acte ou geste délibéré ou non à caractère répétitif, exprimé directement ou indirectement, y compris dans le cyberspace, dans un contexte caractérisé par l'inégalité des rapports de force entre les personnes concernées, ayant pour effet d'engendrer des sentiments de détresse et de léser, blesser, opprimer ou ostraciser. (Loi sur l'instruction publique, art.13 par.1.1)

6. Moyens de prévention

Les mesures de prévention visent à réduire le phénomène du harcèlement et de l'intimidation auprès des résidents. Ainsi, le conseil d'administration pourrait :

- Analyser le climat de la résidence afin de déceler des situations de harcèlement ou d'intimidation qui pourraient nuire à la qualité de vie des résidents et les mesures ou actions préventives à mettre en place.
- Élaborer les facteurs de protection favorisant un bon climat :
 - Faire connaître la présente politique à tous (résidents, membres du personnel, membres du conseil administration)
 - Connaître les ressources du milieu (organismes et institutions) et établir des collaborations (au besoin)

- Mettre de l'avant divers moyens ou activités de sensibilisation tels que : formation, atelier d'échange, etc.
 - Former les membres du personnel ou du conseil administration
 - Encourager l'aide entre les pairs
 - Favoriser une vie communautaire par l'organisation d'activités sociales
- Encourager les comportements et les attitudes de respect et de civisme entre les résidents :
 - Se doter d'un code de vie (civilité, cohérence, constance, conséquence)
 - Se doter d'un code d'éthique pour les membres du personnel et du conseil administration
 - Se doter d'une procédure pour les visiteurs.

7. Mesures d'intervention

7.1 Le signalement :

Un incident relié au harcèlement ou à l'intimidation peut être signalé à l'une ou l'autre des personnes suivantes :

- a) À toute personne en qui vous avez confiance et/ou qui peut aider à faire les démarches
- b) À la direction générale ou un membre du conseil d'administration
- c) L'intervenant en soutien communautaire
- d) À la police communautaire

Le conseil d'administration pourra consigner toute situation dès qu'il en est informé. Ainsi, en compilant les incidents liés à du harcèlement ou de l'intimidation, le conseil d'administration sera en mesure d'améliorer l'efficacité de la présente politique.

7.2 L'intervention :

Le conseil d'administration doit contribuer à redresser les situations problématiques en matière de harcèlement ou d'intimidation qui sont portées à sa connaissance, en étant à l'écoute des résidents, en mettant fin à une conduite inacceptable et en imposant des mesures correctives lorsque nécessaire.

Le conseil d'administration et la direction traiteront les situations de harcèlement et d'intimidation avec impartialité. Selon la situation, le conseil d'administration veillera à :

- Renseigner les résidents sur leurs droits et leurs obligations.
- Accompagner et assister, sur demande, un résident dans toute démarche qu'il entreprend, y compris lorsqu'il désire porter plainte.
- Assurer les mesures de protection de la victime.
- Rencontrer la personne ayant des comportements de harcèlement ou d'intimidation.
- Effectuer une analyse de l'événement et voir à l'application de mesures correctives (voir au point 9) à l'égard de l'auteur des faits constatés, s'il y a lieu.

- Proposer des solutions à la victime afin de lui assurer un milieu de vie sain et exempt de harcèlement et d'intimidation.

7.3 Le suivi :

Dans le cadre d'une intervention, un suivi est indispensable à une lutte efficace contre le harcèlement ou l'intimidation en résidence. Il passe par :

- La nécessité de maintenir le lien avec la victime lors de l'analyse de la plainte.
- La mise en place de mesures de communication selon la situation.
- La connaissance de la présente politique par tous les résidents et le respect de son application.

7.4 La référence :

Le conseil d'administration pourra référer toute personne victime de harcèlement ou d'intimidation vers une ressource appropriée, afin de bien répondre à sa situation.

Voir la liste des ressources d'aide en annexe.

8. Dépôt et processus de traitement de la plainte

À moins de circonstances exceptionnelles, la plainte doit être faite dans les 30 jours de l'événement ou des événements y donnant naissance et elle sera traitée conformément au processus de traitement de la plainte joint à la présente.

9. Mesures correctives

Sera responsable de la présente politique le directeur général (ou autre personne désignée) et c'est lui qui, au besoin et après consultation, décidera de la ou des mesures correctives qui s'imposent, en fonction notamment de la gravité du comportement prohibé et autres circonstances pertinentes.

Ces mesures pourraient être :

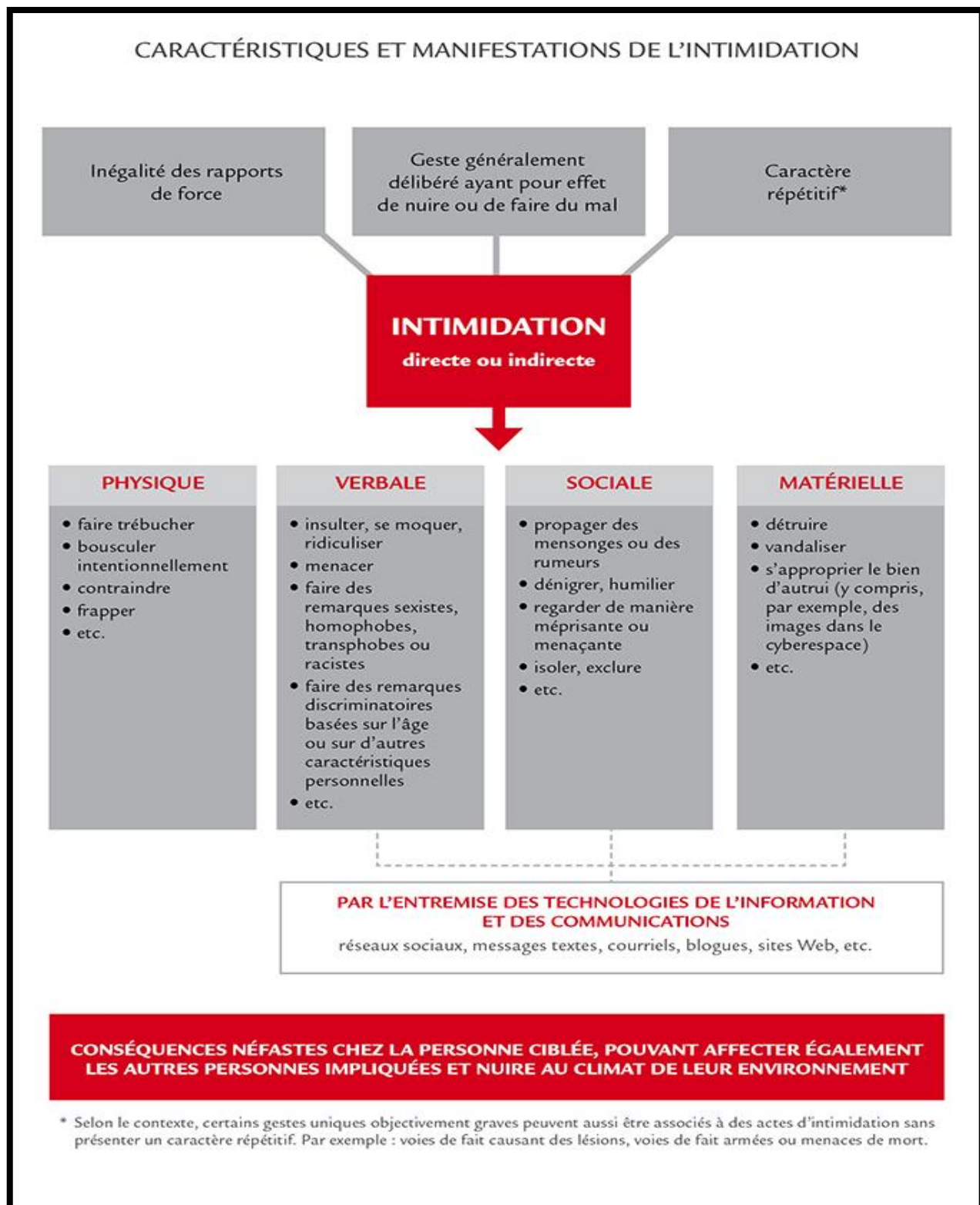
- Demande de présentation d'excuses officielles;
- Réprimande verbale ou écrite;
- Référence auprès d'une personne ressource pour consultation;

- Éviction ou toutes autres mesures discrétionnaires selon les lois en vigueur.

10. Mesures de soutien

Services d'accompagnement et de soutien par la personne intervenante et/ou par entente avec des organismes aidants.

Annexe 1 (de la politique)



Annexe 2 (de la politique)

Observations en matière d'intimidation et de harcèlement dans les résidences pour personnes âgées.	
	Des exemples d'actions
Exclusion :	• Exclure quelqu'un : ✓ D'une table; ✓ D'une conversation (on parle ensemble... mêle-toi de tes affaires); ✓ D'une activité (elle ne sera pas capable, on ne l'invite pas); ✓ Refuser d'intégrer une personne dans un groupe (c'est mon groupe de carte pas le sien); ✓ Avertir une personne qu'on ne veut pas la voir au bingo dans la soirée sinon...; ✓ Défendre à des personnes à s'asseoir près de telle personne.
	• Nier sa présence (faire comme si elle n'était pas là.);
	• L'éloigner (marcher plus vite qu'elle et la semer);
	• Ne plus lui parler;
	• S'arrêter de parler quand une personne arrive et recommencer à parler quand elle repart;
	• Dire des faussetés ou médire au sujet d'une personne.
	• Affronter une personne à plusieurs (ex. : dire ses 4 vérités à une personne quand on est en groupe);
	• Faire fâcher une personne : ✓ Salle à manger : une personne s'assoit toujours à la même place. Quelques résidents se donnent le mot pour la devancer à chaque repas et la faire fâcher. On rit d'elle; ✓ Retarder toujours la même personne qui se rend au déjeuner... pour la voir choquée...;
	• Contrôler une salle communautaire et les gens ne peuvent plus y aller.
	• Empêcher une personne de parler : ✓ Empêcher une personne de s'exprimer (tu parles trop, tais-toi, je ne veux plus t'entendre); ✓ Interrompre constamment une personne; ✓ Lui interdire de parler aux autres; ✓ Interdire à mes amis de lui parler (ne parle pas à un telle);

Observations en matière d'intimidation et de harcèlement
dans les résidences pour personnes âgées (suite)

Dévaloriser et déconsidérer une personne :	• Ridiculiser la personne (qu'elle soit présente ou pas); • L'humilier; ✓ 13— Insulter, harceler, humilier, se moque des limitations physiques et intellectuelles d'une personne; ✓ Rire de quelqu'un; ▪ De sa façon de s'habiller; ▪ En riant de sa façon d'être (c'est une vieille fille, elle capote sur la religion, on ne peut pas lui parler de sexe).
	• Déstabiliser la personne, se moquer de ses goûts, des ses choix politiques, de ses convictions. Faire des allusions désobligeantes;
	• L'injurier;
	• Répandre des rumeurs ou répandre la mauvaise nouvelle; (comme dans la parabole des trois passoirs de Socrate : si on ne peut vérifier la véracité, si l'info n'est pas utile, si c'est pour raconter quelque chose de négatif, mieux vaut se taire);
	• Parler d'une personne quand elle n'est pas là;
	• Dire à plusieurs personnes ce qui se passe dans la vie d'une autre personne (ou ce qu'on croit qu'il se passe dans sa vie) Non respect de la vie privée : faire la différence entre donner des nouvelles de quelqu'un et raconter sa vie aux autres;
	• Porter un jugement parce qu'une personne ne reçoit pas de visite... ou en reçoit trop.... ou parce qu'elle a beaucoup d'aide;
	• Médire;
	• Faire du dénigrement;
	• La harceler sexuellement : (faire des allusions juste pour rire ou juste pour la mettre mal à l'aise);
	• Prétendre qu'elle a des problèmes de santé (santé mentale, Alzheimer, santé physique);
	• Lui imposer une tâche humiliante (toujours lui demander des faire une tâche que nous ne voulons pas faire);
	• La dénigrer devant les autres;
	• Surveiller constamment, essayer de toujours la prendre en défaut;
	• Rejeter toute opinion, la considérer comme sans aucune valeur. (Tu connais rien, t'es un gros petit rien!!!)
	• Ne pas considérer ses opinions (tu ne sais pas de quoi tu parles, tu connais rien, on sait bien t'es de la famille de... t'es une Tremblay....);

Observations en matière d'intimidation et de harcèlement
dans les résidences pour personnes âgées (suite)

Discréditer le travail (ses activités ou sa participation à la vie de groupe)	• Ne plus lui donner de tâches à réaliser;
	• Décourager le travail de quelqu'un;
	• Simuler des erreurs;
	• Lui faire porter le chapeau pour nos erreurs;
	• Faire en sorte qu'elle se trompe;
	• Faire en sorte que ce qu'elle fait ne réussisse pas. (ça ne marchera pas).
Nuire à une personne :	• Faire du bruit pour déranger la locataire qui demeure en dessous;
	• Empêcher une personne de franchir un corridor en lui barrant la route alors qu'elle est attendue par un taxi.
	• Menacer la personne.
	• Se fier sur ce que les gens disent d'une personne au lieu de se faire sa propre idée;

BIBLIOGRAPHIE ET RÉFÉRENCES

- ✎ PAQUET, Mario, « Les liens de proximité en soutien à domicile dans Lanaudière : construisons les ensemble ! »
Recueil de textes.

http://www.cisss-lanaudiere.gouv.qc.ca/fileadmin/internet/cisss_lanaudiere/Documentation/Sante_publique/Themes/Liens_de_proximite/Recueil_textes_LP-VF.pdf

- ✎ PAQUET, Mario et Élisabeth Cadieux, « Liens de proximité et soutien à domicile : bilan et perspectives ». 2015

http://www.cisss-lanaudiere.gouv.qc.ca/fileadmin/internet/cisss_lanaudiere/Documentation/Sante_publique/Themes/Liens_de_proximite/Actes-Matinee-causerie-LP-VF.pdf

- ✎ Ministère de la santé et des services sociaux, Centre d'Expertises en Santé de Sherbrooke, « Guide de référence pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées », 2016.

<https://www.mfa.gouv.qc.ca/fr/publication/Documents/13-830-10F.pdf>



Actes – Journée échange-action Nous avons tous un rôle à jouer
Prévention de la maltraitance envers les personnes âgées et adultes vulnérables

ISBN 978-2-9810843-8-5 (version électronique – PDF)



978-2-9810843-8-5