



PLAN D'ACTION RÉGIONAL
POUR CONTRER LA MALTRAITANCE
ENVERS LES PERSONNES AÎNÉES 2012-2015
MAURICIE ET CENTRE-DU-QUÉBEC

Adopté par le Comité d'orientation régional
30 mai 2012

Québec 



PLAN D'ACTION RÉGIONAL
POUR CONTRER LA MALTRAITANCE
ENVERS LES PERSONNES AÎNÉES 2012-2015
MAURICIE ET CENTRE-DU-QUÉBEC

Coordination des travaux

Caroline Paquin (juin 2011 à mars 2012), Agence de la santé et des services sociaux de la Mauricie et du Centre-du-Québec

Hélène Gervais (à partir du 19 mars 2012), Agence de la santé et des services sociaux de la Mauricie et du Centre-du-Québec

Équipe de projet

Comité d'orientation régional pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées

Myrabelle Chicoine, Conférence régionale des élus de la Mauricie

Jaimmie Lajoie, Table régionale de concertation des aînés du Centre-du-Québec

Carl Lacharité, Conférence régionale des élus du Centre-du-Québec

Ghislaine Larivière, Table de concertation des aînés et des retraités de la Mauricie

André Lecomte, Table de concertation « Abus auprès des aînés » de la Mauricie inc.

Sophie Marcoux, Ministère de la Famille et des Aînés

Marc Lacour, Agence de la santé et des services sociaux

Denis Brunette, Agence de la santé et des services sociaux

Mise en page et relecture

Carole Germain, Agence de la santé et des services sociaux

Le présent document a été publié en quantité limitée et est disponible sur le site internet de l'Agence à l'adresse suivante :

www.agencesss04.qc.ca

Dans ce document, le générique masculin est utilisé dans le seul but d'alléger le texte et désigne tant les femmes que les hommes.

Dépôt légal – Mai 2012

Bibliothèque et Archives nationales du Québec

Bibliothèque et Archives Canada

ISBN : 978-2-89340-268-0 (version imprimée)

ISBN : 978-2-89340-269-7 (version PDF)

Toute reproduction totale ou partielle de ce document est autorisée à condition que la source soit mentionnée.

TABLE DES MATIÈRES

LISTE DES ACRONYMES ET DÉFINITIONS.....	6
INTRODUCTION	7
PLAN D’ACTION GOUVERNEMENTAL	8
Définition de la maltraitance et des concepts	9
Les mesures 2011-2012	11
PLAN D’ACTION RÉGIONAL 2012-2015	13
La démarche.....	13
Le portrait régional	15
La prévention, le dépistage et l’intervention.....	20
Les organismes impliqués	21
Prévention.....	21
Dépistage	22
Intervention	22
Le diagnostic	22
Forces.....	23
Difficultés	24
Les orientations.....	26
Principes directeurs qui guideront les partenariats	26
Principes directeurs qui guideront l’action	26
ANNEXE 1	
Engagements des partenaires et organismes dans le Plan d’action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2010-2015.....	31
ANNEXE 2	
Liste des organismes qui ont participé à la consultation sur le plan d’action régional pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2012-2015 Mauricie et Centre-du- Québec.....	35

LISTE DES ACRONYMES ET DÉFINITIONS

AQDR	Association québécoise de défense des droits des personnes retraitées et préretraitées
ASSS	Agence de la santé et des services sociaux
CAB	Centre d'action bénévole
CALACS	Centre d'aide et de lutte contre les agressions à caractère sexuel
CAVAC	Centre d'aide aux victimes d'actes criminels
CDPDJ	Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse
CDPDJ	Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse
CHSLD	Centre d'hébergement de soins de longue durée
CRÉ	Conférence régionale des élus
CSSS	Centre de santé et de services sociaux
DPCP	Directeur des poursuites criminelles et pénales
EÉSAD	Entreprise d'économie sociale en aide domestique
IUGS	Institut universitaire de gériatrie de Sherbrooke
MFA	Ministère de la Famille et des Aînés
MRC	Municipalité régionale de comté
OMH	Office municipal d'habitation
RI	Ressource intermédiaire
RLS	Réseau local de services
RPA	Résidence privée pour aînés
SPTR	Sécurité publique de Trois-Rivières
SQ	Sûreté du Québec

INTRODUCTION

Dans le cadre du déploiement du plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2010-2015, la région sociosanitaire de la Mauricie et du Centre-du-Québec est en voie d'adopter son tout premier plan d'action régional 2012-2015 pour contrer la maltraitance. Ce plan est la résultante de travaux du comité d'orientation régional ainsi que d'une consultation qui s'est déroulée au cours du mois de mars 2012.

Ce plan d'action invite les acteurs du milieu à travailler ensemble et en complémentarité dans un but commun, soit celui de contrer la maltraitance envers les personnes âgées de la Mauricie et du Centre-du-Québec. Au Canada, les deux seules études populationnelles effectuées auprès de personnes âgées vivant à domicile estiment le taux de prévalence entre 4% et 7 %. Or, plusieurs croient que la maltraitance sera en hausse dans les prochaines années notamment en raison de la croissance absolue de la population âgée, de l'importance du capital financier des aînés, de l'augmentation de la vulnérabilité avec l'avancée en âge¹. La Mauricie et le Centre-du-Québec ont aussi une population âgée qui ira en s'accroissant. Celle-ci devrait presque doubler en 2031 pour atteindre 32 %.

Ce plan d'action repose sur l'engagement des organismes du milieu. D'ailleurs, des organismes sont déjà engagés depuis plusieurs années dans la lutte à la maltraitance en Mauricie et au Centre-du-Québec. La lutte à la maltraitance est l'affaire de tous. Pour la contrer, il faudra que tous les acteurs concernés travaillent en concertation. Nous avons là une belle opportunité d'unir nos efforts et nos expertises, afin de soutenir nos aînés et ainsi améliorer leurs conditions de vie, c'est l'objectif visé par ce plan d'action régional.

¹ BEAULIEU M, BERGERON-PATENAUE, J (2012) *La maltraitance envers les aînés. Changer le regard*. Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées. Université de Sherbrooke.

En juin 2010, la ministre responsable des Aînés, madame Marguerite Blais, a déposé le *Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2010-2015*. Il s'adresse à toutes les personnes âgées : autonomes, en perte d'autonomie, en bonne santé ou vulnérables compte tenu de problèmes de santé ou d'handicaps. Le plan vise également les familles, les proches aidants, les gestionnaires et les intervenants du réseau de la santé et des services sociaux, des organismes communautaires et des institutions.

Treize ministères et organismes se sont engagés à poser des actions pour contrer la maltraitance d'ici 2015 (annexe 1). Parmi les actions proposées afin de prévenir, de dépister la maltraitance et d'intervenir de manière efficace pour l'éliminer, quatre ont été reconnues comme des mesures structurantes :

1. La diffusion d'une campagne de sensibilisation

Une publicité télévisuelle mettant en vedette MM. Yvon Deschamps et Bill Haugland a été diffusée à l'automne 2010. Les résultats d'un sondage ont démontré que plus de 80 % des répondants ont vu et apprécié la campagne qui a été reprise de nouveau en octobre 2011.

2. La création d'une ligne téléphonique nationale d'écoute et de référence

Le CSSS Cavendish est responsable de la ligne Aide Abus Aînés accessible dans l'ensemble du Québec tous les jours de 8 h à 20 h. Elle constitue une référence pour toute personne impliquée dans une situation de maltraitance (victime, parent, témoin ou intervenant). Des professionnels spécialisés dirigent les appelants vers les ressources appropriées pour assurer une réponse optimale à leurs besoins.

3. La création d'une Chaire de recherche sur la maltraitance

La Chaire vise à accroître les connaissances sur la prévention, le dépistage et les interventions qui permettent de contrer la maltraitance envers les personnes âgées. Ses résultats permettront de guider des améliorations dans les interventions auprès des aînés. Mme Marie Beaulieu, professeure titulaire au Département de service social de l'Université de Sherbrooke et chercheuse au Centre de recherche sur le vieillissement du CSSS-IUGS, est titulaire de la Chaire de recherche.

4. La mise en place de coordonnateurs régionaux en matière de maltraitance

Un coordonnateur a été engagé dans toutes les régions du Québec afin de soutenir le milieu et la concertation des actions pour contrer la maltraitance. Le mandat de ces coordonnateurs consiste plus précisément à : soutenir les tables régionales de concertation pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées; participer aux travaux des tables de concertation locales et régionales pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées; susciter la participation des partenaires concernés et faire en sorte de les intégrer et de les mobiliser vers une vision commune des besoins des aînés; convenir, si nécessaire, d'ententes de collaboration et d'échange d'information avec les partenaires du milieu; organiser, au besoin, des formations pour les partenaires du milieu.

Définition de la maltraitance et des concepts

Tous les concepts définis ci-dessous sont tirés du *Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2010-2015*.

a) Définition de la maltraitance retenue dans le plan gouvernemental

« 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 ».

b) Types de maltraitance

Il existe différents types de maltraitance. D'ailleurs, selon le plan d'action gouvernemental, les personnes âgées font souvent l'objet de plus d'une forme de maltraitance. Par exemple, la maltraitance financière est souvent accompagnée de maltraitance psychologique ou émotionnelle.

PHYSIQUE	Frapper une personne, la pousser, lui lancer des objets, la forcer à manger des aliments, l'enfermer, la manier avec rudesse, la faire attendre indûment pour aller à la salle de bain.
PSYCHOLOGIQUE OU ÉMOTIONNELLE	Porter atteinte à l'identité d'une personne, à sa dignité ou à son estime de soi, l'humilier, la menacer, l'agresser verbalement, l'infantiliser, l'ignorer, l'isoler, lui tenir des propos dégradants, porter atteinte à ses valeurs ou pratiques religieuses.
SEXUELLE	Harcéler une personne, lui faire des attouchements, faire de l'exhibitionnisme devant elle, l'agresser sexuellement, ridiculiser un aîné qui souhaite exprimer sa sexualité.
MATÉRIELLE OU FINANCIÈRE	Soutirer de l'argent à une personne en faisant du chantage émotif, lui voler des bijoux, des biens ou des espèces, faire des pressions sur elle en vue d'en hériter, détourner des fonds qui lui appartiennent, la frauder par vol d'identité, par télémarketing, en utilisant de façon inappropriée des cartes de services bancaires ou une procuration bancaire.
VIOLATION DES DROITS DE LA PERSONNE	Discriminer une personne âgée en raison de son âge, lui imposer un traitement médical malgré son aptitude à décider elle-même.
NÉGLIGENCE	Omettre de faire un geste alors que celui-ci serait nécessaire pour le bien-être de la personne âgée. Cette omission peut être intentionnelle ou découler d'un manque de connaissance ou de conscience d'une situation donnée.

c) Indices possibles de maltraitance

La maltraitance peut prendre des formes diverses et se produire dans des contextes variés. Il est donc naturel que les personnes susceptibles de la détecter proviennent, elles aussi, de différents milieux de vie ou de travail. Or, bien que tout individu soit capable de relever certains signes de maltraitance, certaines personnes sont mieux placées pour la détecter (ex. : les personnes

travaillant dans des institutions financières, pour s'inquiéter des trop nombreux retraits effectués dans un compte bancaire, ou le personnel soignant, pour remarquer des signes de violence sur des parties du corps habituellement dissimulées par des vêtements).

En raison de la diversité et de la complexité du phénomène, il est difficile de dresser une liste exhaustive des indices de maltraitance, surtout qu'ils sont plus souvent révélateurs qu'une fois conjugués à d'autres. Il est important de préciser qu'ils peuvent être diversifiés et présents dans différents types de maltraitance, et que quelques-uns, comme le manque d'hygiène ou la dépression, peuvent être considérés comme des symptômes de maltraitance.

PHYSIQUE	Ecchymoses, blessures, réponses évasives ou défensives aux questions liées à un incident, histoire familiale de violence ou d'agression, changement dans les comportements, perte de poids, malpropreté de l'environnement physique.
PSYCHOLOGIQUE OU ÉMOTIONNELLE	Dépendance, dépression, manque d'hygiène, pertes cognitives (en particulier, déclin rapide)
SEXUELLE	Plaies dans la région génitale ou anale, infections génitales, irritation génitale ou vésicale, problème de sommeil, angoisse excessive de la personne lorsqu'on la change de vêtements ou qu'on lui fait prendre son bain, comportements agressifs, dépression, méfiance envers les autres.
MATÉRIELLE OU FINANCIÈRE	Plus grand nombre de transactions bancaires, transactions immobilières inhabituelles, accumulation d'objets inutiles, disparition d'objets de valeur.
VIOLATION DES DROITS DE LA PERSONNE	Privation du droit de consentement aux soins ou du droit de refus de traitement, non-respect de la confidentialité des renseignements personnels, privation du droit d'une personne de gérer ses propres fonds ou ses propres biens alors qu'elle est en mesure d'exercer ses droits de façon autonome ou avec un minimum d'assistance ou souhaite le faire.
NÉGLIGENCE	Manque d'hygiène, malnutrition, affections cutanées, problèmes d'élimination (constipation, problèmes urinaires), isolement social.

L'ampleur du problème

Selon le *Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2010-2015*, c'est bien souvent à contrecœur que les personnes âgées, femmes ou hommes, portent plainte ou dénoncent la maltraitance qu'elles subissent. Parce qu'elles éprouvent de la honte ou parce qu'elles souhaitent protéger quelqu'un, elles auront même plutôt tendance à la dissimuler. Cette attitude contribue à faire de cette question un sujet tabou. De plus, nombre d'entre elles ne réalisent pas qu'elles sont maltraitées; au cœur d'une dynamique relationnelle déficiente, elles ne se rendent pas compte qu'elles sont peu à peu passées d'une situation désagréable à une situation de maltraitance. D'où la très grande importance de mieux reconnaître les principaux indices de maltraitance afin d'y mettre fin ou d'orienter les personnes vers les ressources appropriées.

Au Canada, les deux seules études populationnelles effectuées auprès des personnes âgées vivant à domicile permettent d'estimer la prévalence de la maltraitance entre 4 % et 7 %.² Plus de 85 % des personnes âgées habitent dans un domicile conventionnel. Par conséquent, on peut estimer que la prévalence de la maltraitance des personnes âgées habitant un domicile conventionnel pourrait s'élever, dans la région socio sanitaire Mauricie et Centre-du-Québec, de 2750 à 4814 personnes. Or, les taux de prévalence identifiés dans les études ne seraient que la pointe de l'iceberg en raison des éléments suivantes : obstacles liés au dépistage; réticence des professionnels à dénoncer; réticence des personnes âgées elles-mêmes à dénoncer³. Sachant que le nombre de personnes âgées augmentera du double de 2006 à 2031, on peut penser que le nombre de cas de maltraitance devrait augmenter. En 2006, la région comptait 17 % d'aînés et on prévoit que ce taux va presque doubler en 2031. Selon les données du recensement il y avait en 2006, 80 905 personnes âgées en Mauricie et au Centre-du-Québec.

Les mesures 2011-2012

Mesures structurantes réalisées en 2011

- Diffusion de la deuxième phase d'une campagne de sensibilisation portant sur le phénomène de la maltraitance;
- Continuité des activités de la Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées;
- Poursuite des services de la ligne téléphonique nationale d'écoute et de référence Aide Abus Aînés (1-888 489 Abus (2287))
- Mise en place de coordonnateurs régionaux spécialisés en matière de maltraitance envers les personnes âgées;
- Maintien, à la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, d'une équipe d'intervention spécialisée en matière de lutte contre l'exploitation des personnes âgées;
- Renforcement de l'équipe d'enquêteurs du Curateur public du Québec;
- Élaboration et diffusion d'un dépliant intitulé *Trop beau pour être vrai? Méfiez-vous! Protégez-vous de la fraude financière* par l'Autorité des marchés financiers et le MFA.

Autres mesures réalisées

- Poursuite des activités de l'équipe d'enquêteurs pour mettre fin plus rapidement aux abus de toutes natures et traiter les plaintes et les signalements concernant les personnes inaptes et vulnérables;
- Réimpression d'un dépliant intitulé *Trop beau pour être vrai? Méfiez-vous! Protégez-vous de la fraude financière*;

² BEAULIEU M, BERGERON-PATENAUE, J (2012) *La maltraitance envers les aînés. Changer le regard*. Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées. Université de Sherbrooke.

³ BEAULIEU M, BERGERON-PATENAUE, J (2012) *La maltraitance envers les aînés. Changer le regard*. Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées. Université de Sherbrooke.

- Diffusion d'un dépliant intitulé *Les agressions sexuelles contre les personnes âgées existent et marquent profondément*;
- Organisation et tenue du Forum des partenaires du Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2010-2015
- Continuité des travaux du comité interministériel composé de onze ministères et organismes gouvernementaux;
- Dépôt des résultats du groupe de travail pour examiner l'encadrement normatif régissant les procurations bancaires, les comptes en fidéicommis et les mandats de gestion;
- Mise à jour de directives à l'intention des procureurs aux poursuites criminelles et pénales en incluant une référence au droit à l'information des victimes âgées et en ajoutant les organismes venant en aide aux personnes âgées comme bénéficiaires de la contribution pénale ordonnée par le tribunal;
- Mise à jour et promotion du Guide des pratiques policières, incluant des notions actuelles sur la prévention et l'intervention en matière de maltraitance envers les âgés.

Mesures en cours de réalisation

- Réalisation d'outils d'information permettant de mieux faire connaître les services offerts par la CDPDJ aux personnes âgées;
- Recensement et diffusion des bonnes pratiques dans le milieu du logement social et communautaire;
- Collaboration à différentes démarches du ministère de la Famille et des Aînés auprès des instances des réseaux de l'éducation concernant l'information ou la formation des milieux;
- Élaboration d'une politique et d'un plan d'action pour assurer une surveillance plus efficiente des régimes de protection privés;
- Production d'outils de communication et participation à des événements publics pour informer la population sur les services et les recours offerts aux personnes inaptes;
- Réalisation de formations pour les intervenants de chacun des réseaux;
- Poursuite de la réflexion sur l'actuel dispositif de protection des personnes inaptes qui leur donne accès aux mesures répondant à leurs besoins;
- Information sur les mandats donnés en prévision de l'inaptitude;
- Préparation de contenus de formation sur les dispositions législatives permettant la divulgation de renseignements confidentiels, destinés aux organismes intéressés;
- Diffusion de l'information sur les droits, les services et les recours disponibles dans le réseau de la justice;
- Mise à jour régulière du bulletin d'information concernant les statistiques policières sur la criminalité envers les personnes âgées;
- Renforcement du partenariat et de la mise au point de protocoles d'intervention entre les corps policiers et les différents intervenants;

- Promotion de la visibilité des policiers dans la communauté et dans divers regroupements d'aînés afin d'augmenter le sentiment de sécurité de ces personnes;
- Réalisation des travaux de révision de la réglementation portant sur la certification des résidences privées pour aînés pour créer l'obligation de déclarer tout incident ou accident portant atteinte à la sécurité et au bien-être d'un résident;
- Information sur les services offerts par le réseau de la santé et des services sociaux pour mieux prévenir, dépister et intervenir en matière de maltraitance;
- Poursuite de la mise en œuvre des tables multisectorielles locales en matière de maltraitance.

PLAN D'ACTION RÉGIONAL 2012-2015

La démarche

Le Plan d'action régional pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées de la Mauricie et du Centre-du-Québec 2012-2015 est le fruit d'une collaboration étroite avec les acteurs régionaux et locaux. Plusieurs étapes ont précédé sa rédaction et son adoption :

- La création, par le MFA, d'un comité d'orientation régional pour contrer la maltraitance envers les aînés qui a notamment le mandat de valider et bonifier les travaux effectués par la responsable de la coordination; de déterminer en fonction du portrait et du diagnostic et en lien avec les orientations nationales et régionales, les priorités du plan d'action.
- Des rencontres avec une cinquantaine d'acteurs locaux et régionaux du milieu (ex. : CAVAC, AQDR, Sûreté du Québec, Centre de santé et de services sociaux, Table de concertation « Abus auprès des aînés » de la Mauricie inc., etc.).
- L'élaboration d'un portrait du milieu à partir des données disponibles, dont celles du recensement 2006 (sociodémographiques, socio-économiques, habitation, justice, prévalence de la maltraitance, etc.). Le portrait complet est disponible au www.agencesss04.qc.ca/reseau-regional/info-sante/info-sante-regional.html#979.
- Un inventaire des services et des programmes pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées conçu à partir des propos des partenaires du milieu et de leur site Internet. L'inventaire complet est disponible au www.agencesss04.qc.ca/reseau-regional/info-sante/info-sante-regional.html#979.
- Le Plan d'action régional, incluant le diagnostic du milieu, a également fait l'objet d'une consultation auprès de soixante-trois partenaires régionaux et locaux du milieu.

Ce plan d'action 2012-2015 résulte d'une consultation à laquelle ont participé quelque quarante-trois instances locales et régionales. Les actions identifiées dans le présent document ont reçu, pour la très grande majorité, une adhésion variant de forte à très forte.

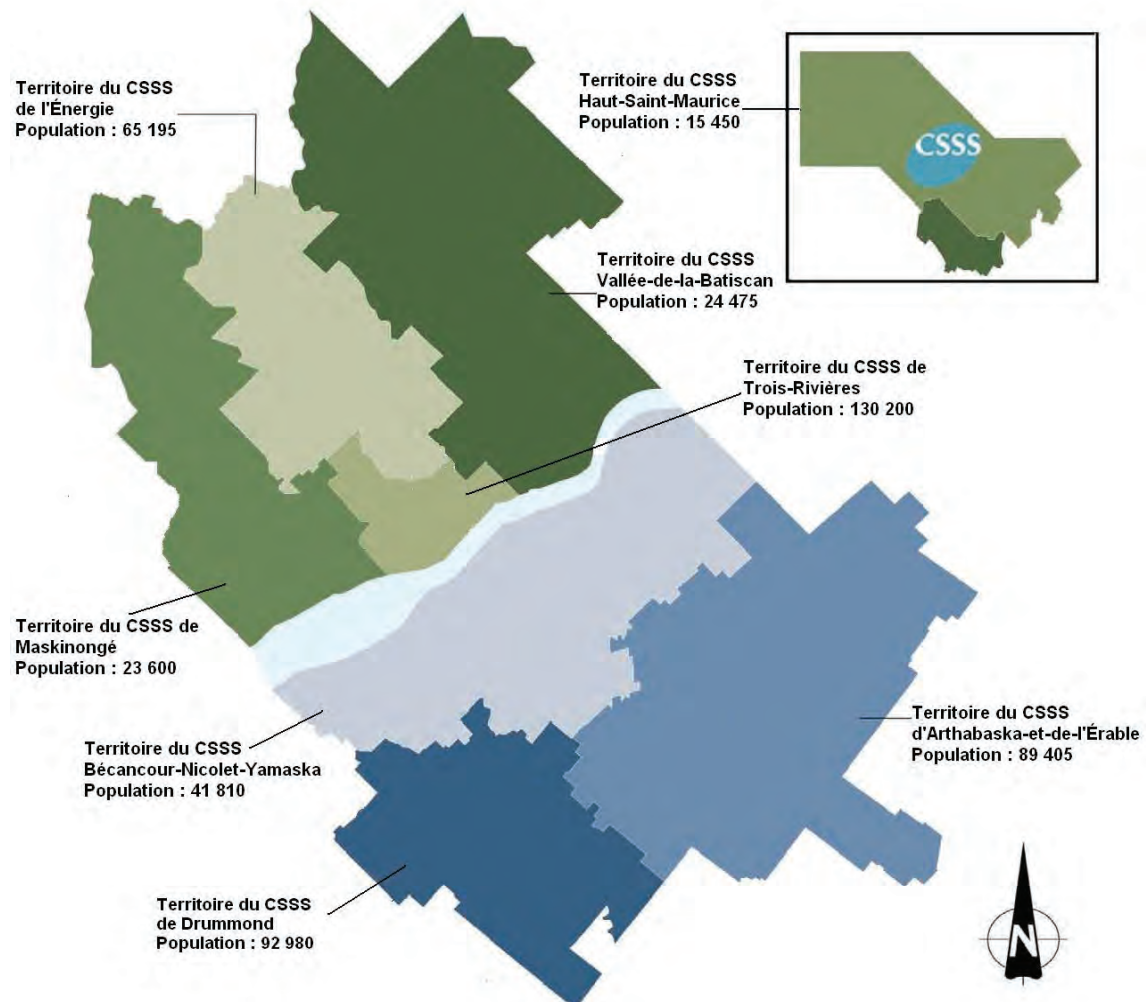
Soulignons qu'en Mauricie et au Centre-du-Québec, des acteurs sont déjà engagés depuis plusieurs années dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées. La Mauricie fait d'ailleurs partie des quatre régions du Québec qui ont une Table de concertation spécifique en matière de maltraitance chez les personnes âgées, et ce, depuis plus de 20 ans. Par conséquent, parmi les actions identifiées, certaines sont déjà en place et sont portées par des organismes du milieu et relèvent de leur mission. Le plan d'action permet de réaffirmer leur importance régionale tandis que d'autres actions seront le fruit d'initiatives du milieu.

Les assises de ce plan d'action reposent sur la volonté collective à travailler en concertation et en partenariat dans le respect de la mission de chacun. Il repose également sur le respect de l'autonomie et des structures décisionnelles des organisations. Ce plan vise à rejoindre toutes les personnes âgées qu'elles soient autonomes, en perte d'autonomie, en bonne santé, vulnérables, compte tenu de problèmes de santé ou d'handicaps. Ce plan vise également les familles, les proches aidants, les gestionnaires et les intervenants du réseau de la santé et des services sociaux, des organismes communautaires et des institutions.

Le portrait régional

La Mauricie s'étend sur près de 39 748 kilomètres carrés. Elle est constituée de 42 municipalités réparties sur six territoires : les municipalités régionales de comté (MRC) des Chenaux, de Maskinongé et de Mékinac, les villes de Trois-Rivières et Shawinigan, de même que l'agglomération de La Tuque. Il y a cinq territoires de CSSS puisque Des Chenaux et Mékinac forment le territoire du CSSS de la Vallée-de-la-Batiscan (source CRÉ).

Le Centre-du-Québec, qui couvre une superficie de 6 980 kilomètres carrés, comprend 82 municipalités divisées en 5 MRC : Arthabaska, Bécancour, Drummond, L'Érable et Nicolet-Yamaska. Il y a trois territoires de CSSS : Arthabaska-et-de-l'Érable, Drummond et Bécancour-Nicolet-Yamaska.



**Répartition de la population par âge et par sexe,
Mauricie et Centre-du-Québec, 2006**

Groupe d'âge	Mauricie et Centre-du-Québec		
	H	F	Total
0-4 ans	11 110	10 485	21 595
5-9 ans	12 130	11 745	23 875
10-14 ans	15 135	14 430	29 565
15-19 ans	15 575	14 590	30 165
20-24 ans	14 760	13 925	28 685
25-34 ans	27 120	26 210	53 330
35-44 ans	32 240	32 560	64 800
45-54 ans	41 285	41 535	82 820
55-64 ans	33 455	33 970	67 425
65-74 ans	19 890	22 650	42 540
74-85 ans	11 180	17 680	28 860
85 ans et plus	2 585	6 920	9 505
Total	236 465	246 660	483 125

Mauricie et Centre-du-Québec

- ✓ Au total, 17 % de la population (80 905) est âgée de 65 ans et plus, 10 % qui sont des femmes :
 - 9 % chez les 65-74 ans;
 - 6 % chez les 74-85 ans;
 - 2 % chez les 85 ans et plus.
- ✓ Les territoires où la proportion de personnes âgées de 65 ans et plus est la plus élevée sont Vallée-de-la-Batiscan et Centre-de-la-Mauricie (Énergie) avec 20 %, alors que la plus faible est Drummond avec 14 %.
- ✓ 61 % des 74-85 ans et 73 % des 85 ans et plus sont des femmes.

Groupe d'âge	Mauricie		
	H	F	Total
0-4 ans	5 355	5 005	10 360
5-9 ans	5 815	5 710	11 525
10-14 ans	7 710	7 300	15 010
15-19 ans	7 935	7 555	15 490
20-24 ans	7 955	7 600	15 555
25-34 ans	13 470	13 155	26 625
35-44 ans	16 825	17 270	34 095
45-54 ans	22 840	23 245	46 085
55-64 ans	18 510	18 910	37 420
65-74 ans	11 225	13 195	24 420
74-85 ans	6 500	10 490	16 990
85 ans et plus	1 425	3 920	5 345
Total	125 575	133 355	258 930

Mauricie

- ✓ Au total, 18 % de la population est âgée de 65 ans et plus (46 755), dont 11 % qui sont des femmes :
 - 9 % chez les 65-74 ans;
 - 7 % chez les 74-85 ans;
 - 2 % chez les 85 ans et plus.
- ✓ 62 % des 74-85 ans et 73 % des 85 ans et plus sont des femmes.

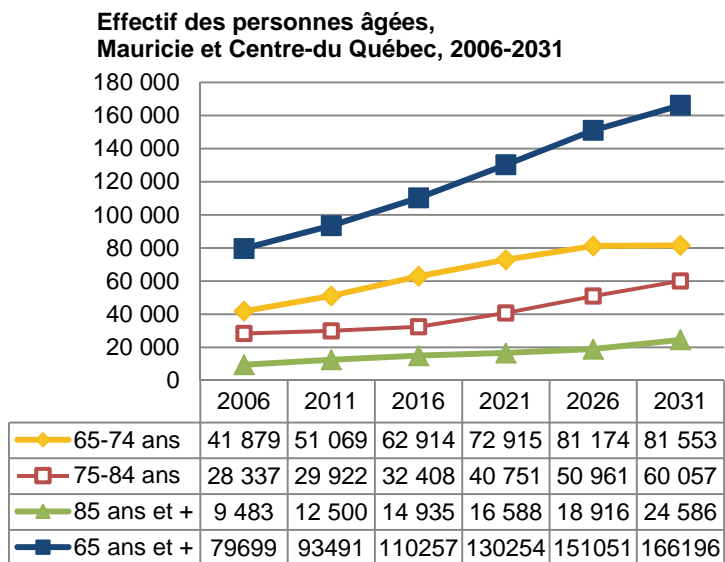
Groupe d'âge	Centre-du-Québec		
	H	F	Total
0-4 ans	5 755	5 480	11 235
5-9 ans	6 315	6 035	12 350
10-14 ans	7 425	7 130	14 555
15-19 ans	7 640	7 035	14 675
20-24 ans	6 805	6 325	13 130
25-34 ans	13 650	13 055	26 705
35-44 ans	15 415	15 290	30 705
45-54 ans	18 445	18 290	36 735
55-64 ans	14 945	15 060	30 005
65-74 ans	8 665	9 455	18 120
74-85 ans	4 680	7 190	11 870
85 ans et plus	1 160	3 000	4 160
Total	110 890	113 305	224 195

Centre-du-Québec

- ✓ Au total, 15 % de la population est âgée de 65 ans et plus (34 150) dont 9 % qui sont des femmes :
 - 8 % chez les 65-74 ans;
 - 5 % chez les 74-85 ans;
 - 2 % chez les 85 ans et plus.
- ✓ 61 % des 74-85 ans et 72 % des 85 ans et plus sont des femmes.

Source : Statistique Canada, Recensement 2006.

Principales tendances démographiques



Mauricie			
	2006	2031	Δ
0-19 ans	20 %	17 %	— 9
20-44 ans	31 %	25 %	— 13
45-64 ans	32 %	24 %	— 20
65-74 ans	9 %	16 %	86
75 ans et +	9 %	17 %	115
65 ans et +	18 %	34 %	100

Centre-du-Québec			
	2006	2031	Δ
0-19 ans	23 %	20 %	— 4
20-44 ans	33 %	27 %	— 9
45-64 ans	29 %	24 %	— 7
65-74 ans	8 %	15 %	107
75 ans et +	7 %	15 %	115
65 ans et +	15 %	29 %	121

Faits saillants pour la Mauricie, le Centre-du-Québec et la province de Québec⁴

- Chiffres similaires aux tendances québécoises. La proportion des 65 ans et plus passe, pour le Québec, de 14 % en 2006 à 26 % en 2031. Pour la Mauricie et Centre-du-Québec, qui connaissait en 2006 une proportion de personnes âgées de 17 %, c'est près de 32 % de personnes âgées que l'on comptera 25 ans plus tard;
- Accroissement encore plus marqué chez les 75 ans et plus (130 %);
- Tendance qui varie entre la Mauricie et le Centre-du-Québec. La proportion de 65 ans et plus en 2031 sera plus importante en Mauricie (34 %) qu'au Centre-du-Québec (29 %);
- Sur 25 ans, seul le groupe d'âge des 65 ans et plus affiche un accroissement constant de ses effectifs dans la région attribuable notamment à l'arrivée des « baby-boomers » à l'âge de la retraite;
- Toutefois, dès 2021 et surtout 2026, le nombre de personnes âgées commencera à croître moins rapidement, les premières cohortes de « boomers » ayant atteint cet âge.

⁴ Analyse de l'évolution démographique de la Mauricie et du Centre-du-Québec, 2006-2031, Agence de la santé et des services sociaux de la Mauricie et du Centre-du-Québec, Données de l'Institut de la statistique du Québec, janvier 2010.

Faits saillants pour la Mauricie

- La Mauricie est l'une des régions administratives au Québec où l'on retrouve le plus de personnes âgées. En effet, 18 % des personnes de 65 ans et plus en 2006 passant à 34 % en 2031 ;
- L'augmentation des 65 ans et plus sur 25 ans moins prononcée n'allant pas au-delà du doublement;
- Seul le territoire du Haut-Saint-Maurice se démarquera de la tendance générale car, déjà parmi les plus jeunes en 2006, la proportion de personnes âgées de ce district ne s'élèvera qu'à 28 % en 2031. Par contre, les autres territoires compteront pour près du tiers de leur population à 65 ans et plus en 2031, à l'exception de Vallée-de-la-Batiscan, avec une proportion de 38 %;
- Trois-Rivières connaîtra la plus grande augmentation du nombre brut de personnes âgées, allant au-delà du doublement sur 25 ans;
- Par contre, le Haut-Saint-Maurice et le Centre-de-la-Mauricie verront les plus faibles taux d'accroissement de personnes de 65 ans et plus. En effet, la décroissance soutenue du premier territoire, le vieillissement déjà marqué du second et les départs par migration font en sorte que sous le seul angle des nombres bruts, la situation se dégradera moins rapidement.

Faits saillants pour le Centre-du-Québec

- La proportion de 65 ans et plus qui passera de 15 % en 2006 à 29 % en 2031;
- Le territoire de Bécancour-Nicolet-Yamaska s'apparente davantage à la situation s'observant pour ceux de la Mauricie avec un pourcentage de 32 % de personnes âgées en 2031.
- Les territoires de Drummond et d'Arthabaska-et-de-l'Érable, qui sont parmi les plus jeunes de la région présentement, connaîtront les augmentations les plus substantielles pour les nombres bruts de personnes âgées, allant au-delà du doublement sur 25 ans;
- Comme pour le Centre-du-Québec, le RLS de Drummond, qui affiche une croissance de la population et les plus faibles proportions de 65 ans et plus, est aussi celui qui aura la plus forte augmentation en nombre brut de personnes âgées.

Portrait socio-économique : faits saillants

- En 2006, le revenu total moyen annuel des 65 ans et plus est de 22 039 \$ au Centre-du-Québec contre 22 775 \$ en Mauricie, soit des chiffres plus bas que l'ensemble du Québec avec 26 311 \$.
- Le revenu des femmes de la Mauricie et du Centre-du-Québec est de 18 626 \$ contre 27 353 \$ pour les hommes.
- Plus de 50 % des 65 ans et plus de la Mauricie et du Centre-du-Québec ont des revenus inférieurs à 17 066 \$.

- Selon le Recensement 2006, 51 % des personnes âgées de 65 ans et plus ont un niveau de scolarité inférieur au certificat d'études secondaires, soit 48 % en Mauricie et 56 % au Centre-du-Québec.
- 21 % des personnes de 15 ans et plus ont déclaré des heures de travail non rémunérées reliées aux soins ou à l'aide aux personnes âgées soit 82 160 proches aidants contrairement à 19 % pour le Québec avec 1 151 780 personnes⁵.

Taux de prévalence estimé du nombre de cas de maltraitance des personnes âgées vivant à domicile par territoire de réseau local de services

Estimation du nombre de cas potentiel par territoire de CSSS, Mauricie, 2006						
	Haut-Saint-Maurice	Vallée-de-la-Batiscan	Énergie	Maskinongé	Trois-Rivières	Mauricie
Nombre total de 65 ans +	2 985	4 880	12 885	4 385	22 205	46 755
Nombre de cas potentiels des personnes vivant à domicile (de 4 % à 7 %)	De 101 à 178	De 149 à 261	De 438 à 767	De 149 à 261	De 755 à 1 321	De 1 590 à 2 782

Estimation du nombre de cas potentiel par territoire de CSSS, Centre-du-Québec, 2006				
	Bécancour-Nicolet-Yamaska	Arthabaska-et-de-l'Érable	Drummond	Centre-du-Québec
Nombre total de 65 ans +	7 170	13 825	13 145	34 150
Nombre de cas potentiels des personnes vivant à domicile (de 4 % à 7 %)	De 244 à 427	De 470 à 823	De 447 à 782	De 1 161 à 2 032

Calcul effectué à partir du Recensement 2006).

Statistiques du ministère de la Sécurité publique : faits saillants

- 3 % des victimes d'infractions au Code criminel⁶ sont âgées de 65 ans et plus en Mauricie et du Centre-du-Québec;
- Parmi les infractions commises envers les personnes âgées de 65 ans et plus en Mauricie et au Centre-du-Québec, 43 % sont liées aux voies de fait (sauf les agressions sexuelles) et 26 % aux menaces;
- 28 % des infractions envers les personnes âgées de 65 ans et plus en Mauricie et au Centre-du-Québec ont été commises par un membre de la famille et 46 % par une connaissance.

⁵ Des chiffres régionaux plus précis seront disponibles en 2012 dans le cadre de l'implantation des carrefours de proches aidants. Ceux-ci proviennent du Recensement 2006.

⁶ Comprend les infractions contre la personne et les infractions liées à la conduite d'un véhicule : homicide, négligence criminelle et autres infractions entraînant la mort, tentative et complot en vue de commettre un meurtre, voies de fait, agression sexuelle, autres infractions d'ordre sexuel, enlèvement ou séquestration, vol qualifié ou extorsion, harcèlement criminel, menaces, autres).

La prévention, le dépistage et l'intervention

Pour être efficace, la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées doit nécessairement reposer sur des actions concertées et complémentaires de prévention, de dépistage et d'intervention.

Pour sa part, la **prévention** de la maltraitance vise à réduire, voire à éliminer l'incidence de ce phénomène dans tous les milieux de vie des personnes âgées. Elle repose sur la promotion de valeurs telles que le respect de la dignité humaine, sur une connaissance des causes et des facteurs associés à la maltraitance et sur la responsabilisation de tous les acteurs sociaux dans la lutte pour réduire cette problématique sociale. La prévention a pour effet d'augmenter le degré de sensibilité collective et de contribuer à l'acquisition d'attitudes et de comportements respectueux envers les âgés. Elle crée un climat où les personnes concernées se sentiront plus à l'aise pour briser le silence et faire les gestes nécessaires afin que cesse la maltraitance.

Le **dépistage** quant à lui, a pour but de favoriser l'identification des personnes qui vivent une situation de maltraitance. Agir en ce sens permet aux intervenants de reconnaître les indices potentiels ou les symptômes physiques et psychologiques associés à une situation de maltraitance et de diriger les personnes vers les ressources appropriées. Un dépistage précoce prévient l'aggravation de la situation. Il crée aussi un contexte propice au dévoilement et à la dénonciation.

Quant à l'**intervention**, elle peut prendre diverses formes en fonction du type de maltraitance, du milieu de vie, de la personne qui maltraite ou de celle qui est maltraitée. Plusieurs intervenants sont donc interpellés dans l'élaboration d'approches multisectorielles et concertées. Les intervenants doivent tenir compte des besoins psychosociaux et de santé des personnes âgées, et de leurs droits. En ce sens, le respect de la capacité décisionnelle des personnes âgées demeure un objectif prioritaire⁷.

En Mauricie et au Centre-du-Québec des organismes sont déjà impliqués dans la lutte contre la maltraitance et agissent en prévention, dépistage et intervention.

⁷ Tiré du Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les âgées 2010-2015

Les organismes impliqués

Prévention

Mauricie — principaux organismes

- La Table de concertation « Abus auprès des aînés » de la Mauricie inc. (formation et sensibilisation pour les aînés et les intervenants)
- La FADOQ, la SQ ou la Sécurité publique de Trois-Rivières et les CSSS pour le programme Aîné-Avisé
- L'AQDR avec la Trousse SOS Abus et le projet « Serez-vous le prochain poisson? », organisation de conférences
- Parents-Secours entame également un projet pour contrer la maltraitance envers les aînés (comité à Shawinigan et Trois-Rivières)
- La Table régionale de concertation des aînés et des retraités de la Mauricie organise des conférences pour les aînés
- Les CALACS font de la prévention auprès des aînés
- Les centres d'action bénévole ont des projets pour briser l'isolement, favoriser l'image positive des aînés, etc.
- L'Office de la protection du consommateur souhaite accentuer l'information préventive auprès des aînés, tel qu'inscrit dans leur planification stratégique
- La Table des aînés du Centre-de-la-Mauricie a notamment produit des vidéos de sensibilisation sur la maltraitance envers les aînés
- Les Diverses associations de retraités (A.R.E.Q., A.Q.R.P., etc.) font des activités de sensibilisation.
- Le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP) Mauricie et Centre-du-Québec (activités de sensibilisation et d'information)⁸

Centre du Québec — principaux organismes

- La FADOQ et la SQ pour le programme Aîné-Avisé
- La Table régionale de concertation des aînés du Centre-du-Québec et les Tables locales de concertation des aînés (1 table régionale et 5 tables locales) ont des projets en prévention et sensibilisation de la maltraitance
- Parents-Secours entame également un projet pour contrer la maltraitance envers les aînés (comité à Drummond et Odanak)
- L'AQDR avec la Trousse SOS Abus et le projet « Serez-vous le prochain poisson? »
- Les CALACS font de la prévention auprès des aînés
- Le projet Réseau'âge du Carrefour de développement social de la MRC Drummond
- Les centres d'action bénévole ont des projets pour briser l'isolement, favoriser l'image positive des aînés, etc.
- L'Office de la protection du consommateur souhaite accentuer l'information préventive auprès des aînés, tel qu'inscrit dans leur planification stratégique
- Les Diverses associations de retraités (A.R.E.Q., A.Q.R.P., etc.) font des activités de sensibilisation

⁸ Le CAAP est mandaté pour assister, accompagner les usagers qui désirent porter plainte, dénoncer une situation dont celle de la maltraitance en milieu de vie (CHSLD, RI ou RPA).

Dépistage

Mauricie – principaux organismes

- Les centres de santé et services sociaux
- La Sûreté du Québec
- La Sécurité publique de Trois-Rivières
- Les entreprises d'économie sociale en aide domestique (EÉSAD)
- Les centres d'action bénévole
- La Table de concertation « Abus auprès des aînés » de la Mauricie inc.
- Les autres organismes communautaires

Centre-du-Québec – principaux organismes

- Les centres de santé et des services sociaux
- La Sûreté du Québec
- Les entreprises d'économie sociale en aide domestique (EÉSAD)
- Les centres d'action bénévole
- Le projet Réseau'âge du Carrefour de développement social de la MRC Drummond⁹
- - Le projet S.O.S. Abus de Table des aînés de la MRC de L'Érable
- Les autres organismes communautaires

Intervention

Mauricie et Centre-du-Québec – principaux organismes

- Les centres de santé et des services sociaux
- La Sûreté du Québec
- La Sécurité publique de Trois-Rivières
- La Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (CDPDJ)
- Les centres d'aide et de lutte contre les agressions à caractère sexuel (CALACS)
- Le Centre d'aide aux victimes d'actes criminels (CAVAC)
- Les maisons d'hébergement pour femmes victimes de violence conjugale
- Le Curateur public du Québec
- L'Agence de la santé et des services sociaux (pour la certification des RPA, l'inspection et le traitement des plaintes)

Le diagnostic

Le diagnostic a été élaboré à partir du portrait du milieu, de l'inventaire des services et des propos recueillis lors des rencontres avec les partenaires régionaux et locaux.

⁹ Mise en place un réseau d'intervenants et de bénévoles dont le mandat est d'identifier, guider et renseigner les aînés vivant dans des milieux insalubres ou dangereux pour elles-mêmes et leur voisinage, les aînés vivant de la détresse ou de la négligence, les aînés vulnérables et isolés vivant dans leur maison, en logement ou dans des RPA.

Forces

Concertation — Mauricie

- L'expertise de la Table de concertation « Abus auprès des aînés » de la Mauricie inc. est reconnue (particulièrement à Trois-Rivières, mais également sur le territoire de CSSS de Maskinongé, de la Vallée-de-la-Batiscan et de l'Énergie).
- La participation des CSSS aux séances d'information du programme Aîné-Avisé et de la Table de concertation « Abus auprès des aînés » de la Mauricie inc. est un atout.
- Un grand nombre de membres provenant de milieux différents participent à la Table abus (Trois-Rivières, Énergie, Vallée-de-la-Batiscan, Maskinongé).
- Plusieurs partenaires connaissent Info-Aîné Mauricie et la Table des aînés du Centre-de-la-Mauricie est reconnue sur le territoire du CSSS de l'Énergie.
- La Table de concertation des aînés et retraités de la Mauricie, de même que différentes sections de l'AQDR, organisent des conférences régulièrement pour leurs membres.

Concertation — Centre-du-Québec

- La concertation est une très grande force au Centre-du-Québec.
- Le leadership de la Table régionale de concertation des aînés est reconnu.
- Il y a une Table locale des aînés dans chaque MRC (5).
- Des décideurs sont présents à la Table régionale et à certaines Tables locales.
- L'information circule bien sur l'ensemble du territoire.
- La concertation porte sur tous les dossiers aînés ce qui favorise une vision commune. Les partenaires savent ce que les autres font. Ainsi, il y a moins de risque de dédoublement.

Autres forces – Mauricie et Centre-du-Québec

- Tous les CSSS ont au moins un formateur en maltraitance.
- L'élaboration d'un protocole d'intervention spécifique à la maltraitance envers les aînés est en cours dans la région. Les partenaires principaux sont la Sécurité publique de Trois-Rivières, la SQ, le réseau de la santé et des services sociaux représentés par une personne de l'Agence et un représentant des CSSS, le DPCP et la CDPDJ.
- Plusieurs partenaires de différents milieux ont la volonté d'accentuer la prévention ou le dépistage de la maltraitance (ex. policiers, CSSS, EESAD, etc.).
- Des carrefours de soutien aux proches aidants sont en implantation dans la région : un en Mauricie et un au Centre-du-Québec. L'objectif de cette stratégie nationale (l'APPUI) est d'améliorer la qualité de vie des proches aidants qui fournissent, sans rémunération, des soins et du soutien à domicile des aînés ayant une incapacité significative ou persistante, susceptible de compromettre leur maintien à domicile.

Difficultés

Dépistage et intervention

- Les intervenants ont exprimé qu'ils aimeraient être plus outillés ou informés sur :
 - les façons de dépister (ex. : policiers, EÉSAD) ;
 - les services des autres partenaires pour pouvoir référer à la bonne ressource (majorité des partenaires).
- Les recours juridiques existants pour pouvoir identifier quand une personne devrait être référée à ce secteur pour obtenir de l'aide (majorité des partenaires).
- Les techniques d'intervention, par exemple, entrer en relation avec la personne, aborder le sujet de la maltraitance, etc. (ex. : CSSS, policiers).
- Les personnes âgées ont souvent peur des CSSS, car elles ne veulent pas « se faire placer ». Également, elles ne sont pas portées à aller vers les policiers (méconnaissance du rôle des policiers, peur de déranger, etc.).
- Les personnes âgées ont honte d'avoir été abusées et, lorsque l'abuseur est un proche ou un membre de la famille, elles veulent le protéger.

Facteurs de risque et de vulnérabilité

- Il est difficile de rejoindre les personnes isolées, notamment celles qui habitent à domicile, qui ne reçoivent pas de services des CSSS, des CAB et des EÉSAD.
- Les personnes qui habitent en milieu rural sont plus loin des services et souvent, leurs enfants demeurent loin donc elles sont encore plus isolées. De plus, elles ne connaissent pas les services disponibles (CSSS, CAB, EÉSAD, etc.).
- Parmi les cas de négligence et de violence physique, l'abuseur est parfois un proche aidant épuisé.
- Des partenaires ont indiqué que selon eux, il y a plus de cas de maltraitance envers les personnes qui ont des pertes cognitives.
- Les personnes âgées sont peu enclines à entamer des procédures judiciaires (parce qu'elles trouvent que c'est compliqué, énergivore ou qu'elles ont honte).
- Les partenaires mentionnent que le temps d'attente et les procédures judiciaires, les procédures avec la CDPDJ, le Curateur public, les notaires sont trop longues. Les liens entre les organismes et la rapidité d'intervention pourraient être améliorés.

Confidentialité

- Lorsque qu'un organisme communautaire signale un cas de maltraitance au CSSS (ex: le CAB), aucun suivi ne lui est fait en raison de la confidentialité. Ainsi, l'organisme communautaire continue d'offrir des services à la personne (ex. : popote roulante) et parfois d'être témoin de l'abus, sans savoir si celle-ci a accepté l'aide du CSSS.
- Méconnaissance de la notion de confidentialité. Le bénévole n'intervient pas pour ne pas briser le lien de confiance et la confidentialité.
- Il arrive qu'un proche de la victime mentionne à l'intervenant du CSSS que son père ou sa mère est victime d'abus, par exemple dans une résidence. Par contre, il demande au CSSS de ne pas en parler par peur de représailles. Le CSSS est alors pris avec les notions de sécurité et de confidentialité, ce qui rend l'intervention encore plus difficile.

Concertation – Mauricie

- La coordination des actions entre les différents partenaires est à renforcer (ex. : les séances d'information) pour éviter le dédoublement de services, d'outils ou de projets et la « compétition » entre les organismes.
- À ce jour, aucun organisme du territoire du CSSS du Haut-Saint-Maurice ne participe à la Table de concertation « Abus auprès des aînés » de la Mauricie inc.
- Le cadre de soutien communautaire au logement social est actualisé de façon inégale dans les OMH de la Mauricie. Un soutien communautaire mieux ficelé serait un élément facilitant pour agir davantage en matière de maltraitance. L'OMH de Trois-Rivières en est un exemple positif qui fonctionne bien.

Financement des projets

- Il arrive que des organismes desservant le même territoire reçoivent du financement dans le cadre de programmes gouvernementaux pour des projets similaires. Il n'y a pas toujours de cohésion entre le financement octroyé et les besoins du milieu. De plus, le milieu n'est pas nécessairement consulté.

Institutions financières

- La signature d'une procuration peut être faite rapidement sans qu'au préalable il y ait eu de vérifications à savoir si la personne est apte ou si elle a reçu une évaluation. Pour la signature de la procuration la personne aînée devrait être rencontrer seule afin d'éviter la présence de l'abuseur.
- Lorsqu'une situation d'abus est dénoncée, les procédures sont lentes et font en sorte que l'abuseur a le temps de vider le compte avant qu'une intervention puisse être effectuée.

CHSLD, en RPA ou ressources institutionnelles

- Concernant les RPA, les cas les plus rapportés sont la maltraitance financière (frais cachés, mauvais services), de même que les menaces. Parfois, les intervenants réalisent que la personne est abusée financièrement lorsqu'elle ne peut plus payer son loyer.

Les orientations

Principes directeurs qui guideront les partenariats

Le comité d'orientation régional a cru bon définir les principes qui doivent guider les partenariats dans le cadre de ce plan d'action régional. Ainsi, tout partenaire est invité à :

- Partager l'information, les expertises, les approches, les outils de prévention, de dépistage et d'intervention qu'il développe;
- Respecter les missions, les limites de chacune des organisations et les dynamiques régionales tout en favorisant, lorsque possible, l'assouplissement de certaines modalités dans le but d'offrir de meilleurs services aux personnes âgées;
- Travailler à construire ensemble des actions nouvelles, intégrées, plutôt que de viser la seule coordination des plans d'action, programmes ou services qu'il faisait déjà;
- Accepter que des points de vue différents soient exprimés, documentés (données sur le milieu, expériences, études) et discutés afin de dégager de nouvelles pistes d'action;
- Accepter que les avantages découlant du partenariat soient répartis équitablement parmi les partenaires.

Principes directeurs qui guideront l'action ¹⁰

- Toute personne âgée a droit au respect de son intégrité physique et psychologique;
- Tous les gestes de maltraitance envers une personne âgée sont des actes inadmissibles de pouvoir et de domination qui doivent être réprouvés et dénoncés par la société;
- L'élimination de la maltraitance envers les personnes âgées s'appuie sur des rapports d'égalité et d'équité ainsi que sur l'adoption de comportements respectueux à leur endroit;
- Toute personne âgée victime de maltraitance doit être en mesure d'avoir accès à des dispositifs qui lui permettront de reprendre, le plus rapidement possible, la maîtrise de sa vie;
- L'avènement d'environnements et de milieux de vie exempts de maltraitance envers les personnes âgées repose sur la responsabilité individuelle et collective.

Dans les pages qui suivent, le lecteur trouvera le plan d'action qui a été adopté par le comité d'orientation régional le 30 mai 2012. Ces actions sont réparties dans quatre orientations :

¹⁰ Tirés du plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2010-2015

1. La sensibilisation et la prévention
2. Le dépistage
3. L'intervention
4. La concertation, le réseautage et la communication

Comme le prévoit le plan d'action gouvernemental, une coordonnatrice en matière de maltraitance pour les Premières Nations a été nommée. Cette dernière a le mandat d'élaborer un plan d'action national spécifique aux **Premières Nations**. Ce dernier sera adopté au plus tard à l'automne 2012. Par conséquent, la région s'associera à la coordonnatrice en matière de maltraitance pour les Premières Nations en vue de la soutenir dans la mise en place d'actions visant les communautés autochtones de la Mauricie et du Centre-du-Québec.

1. La sensibilisation et la prévention

Livrable / objectif de résultat	Échéancier	Suivis
1.1. Organiser en concertation, à chaque année, une activité de sensibilisation sur la maltraitance destinée aux personnes âgées, en lien avec le <i>Plan d'action régional pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2012-2015</i> .	2012-2013 2013-2014 2014-2015	<ul style="list-style-type: none"> - Une activité par année d'ici 2015 - Nombre de personnes âgées présentes à chaque journée, par territoire de CSSS - Nombre d'articles ou de parutions dans les médias
1.2. Favoriser la présence d'activités d'information et de sensibilisation notamment à partir des programmes et outils existants (par exemple, Aîné-Avisé, et le projet « serez-vous le prochain poisson? ») aux personnes âgées de la région.	2012-2013 2013-2014 2014-2015	<ul style="list-style-type: none"> - Nombre de personnes sensibilisées par territoire de CSSS - Nombre de séances données par territoire de CSSS
1.3. Offrir des activités de sensibilisation sur la maltraitance aux communautés culturelles et autochtones du territoire de la Mauricie et Centre-du-Québec	2012-2013 2013-2014 2014-2015	<ul style="list-style-type: none"> - Nombre de rencontres - Nombre de personnes sensibilisées
1.4. Organiser en concertation, à chaque année, des activités, dont une sortie médiatique régionale lors de la Journée mondiale de lutte contre la maltraitance envers les aînés (15 juin)	2012-2013 2013-2014 2014-2015	<ul style="list-style-type: none"> - Une sortie médiatique par année d'ici 2015 - Nombre d'activités organisées - Nombre de personnes rejointes par les activités - Nombre d'articles ou de parutions dans les médias
1.5. Créer des liens avec les notaires et les institutions financières et partager de l'information sur la maltraitance.	2012-2013 2013-2014 2014-2015	<ul style="list-style-type: none"> - Nombre de notaires rencontrés - Nombre d'institutions financières rencontrer
1.6. Sensibiliser le milieu de l'éducation de la région dont les établissements qui dispensent des programmes d'études apportant du soutien aux aînés (gérontologie, travail social, soins infirmiers, techniques policière, éducation spécialisée, préposé, etc.).	2012-2013 2013-2014 2014-2015	<ul style="list-style-type: none"> - Nombre d'établissements scolaires rencontrés - Nombre de personnes sensibilisées

2. Le dépistage

Livrable / objectif de résultat	Échéancier	Suivis
2.1. Sensibiliser le personnel des entreprises d'économie sociale, des RPA, le personnel et les bénévoles des organismes qui offrent des services aux aînés afin qu'ils puissent faire du dépistage c'est-à-dire être en mesure de repérer et référer les personnes aînées victime de maltraitance.	2012-2013 2013-2014 2014-2015	<ul style="list-style-type: none"> - Nombre d'organismes rejoint par territoire - Nombre de personnes outillées par territoire - Nombre d'outils développés
2.2. Offrir avec l'accord et en concertation avec le milieu de l'éducation de la région, faire des présentations auprès des étudiants inscrits dans des programmes d'études apportant du soutien aux aînés (gérontologie, travail social, soins infirmiers, techniques policière, éducation spécialisée, préposé, etc.) afin de discuter du dépistage et des outils. .	2012-2013 2013-2014 2014-2015	<ul style="list-style-type: none"> - Nombre de formations - Nombre d'étudiants rejoints

3. L'intervention

Livrable / objectif de résultat	Échéancier	Suivis
3.1. Élaborer un protocole d'intervention multisectoriel (socio judiciaire) en matière de maltraitance envers les aînés d'ici l'automne 2012.	2012-2013	<ul style="list-style-type: none"> - Dépôt du protocole
3.2. Diffuser, faire connaître et mettre en œuvre au niveau local le protocole d'intervention multisectoriel en matière de maltraitance envers les aînés et assurer les arrimages .	2012-2013 2013-2014	<ul style="list-style-type: none"> - Nombre d'organismes rencontrés par territoire - Nombre d'intervenants rencontrés par territoire - Nomination d'une personne par milieu par territoire responsable du protocole
3.3. Former des intervenants des CSSS afin qu'ils soient en mesure de dépister et d'intervenir en matière de maltraitance envers les aînés chaque année d'ici 2015 .	2012-2013 2013-2014 2014-2015	<ul style="list-style-type: none"> - Nombre d'intervenants qui ont été formés par CSSS. - Nombre de séances données par territoire.
3.4. Offrir du soutien aux formateurs des CSSS	2012-2013 2013-2014 2014-2015	<ul style="list-style-type: none"> - Accès au site Internet du CSSS Cavendish destiné aux formateurs. - Expertise disponible lorsque nécessaire.
3.5. Offrir de la formation en maltraitance pour les policiers.	2012-2013 2013-2014 2014-2015	<ul style="list-style-type: none"> - Nombre de policiers qui ont été formés par territoire. - Nombre de formation données par territoire.

4. La concertation, le réseautage et la communication.

Livrable / objectif de résultat	Échéancier	Suivis
4.1. Organiser en concertation un forum régional sur la maltraitance envers les personnes âgées qui visent les intervenants.	2012-2013 2013-2014 2014-2015	– Nombre de personnes présentes au forum – Nombre de personnes par territoire de CSSS
4.2. En fonction des perspectives locales, organiser en concertation un forum des partenaires par territoire de réseau local de services sur la maltraitance envers les aînés à l'intention des personnes âgées du territoire.	D'ici 2015	– Nombre de personnes et d'organismes présents – Un forum par territoire – Nombre de personnes par territoire de CSSS
4.3. Diffuser le guides de pratique qui sont en lien ou issus du plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance afin d'outiller les partenaires qui offrent de la formation et des séances d'information ¹¹ .	En continu	– Partenaires informés
4.4. Implanter une communauté d'intérêts ¹² pour les intervenants et les professionnels qui s'intéressent à la problématique de la maltraitance envers les aînés en Mauricie et Centre-du-Québec.	2012-2013 2013-2014 2014-2015	– Mise en place de la communauté d'intérêt – Nombre de partenaires inscrits
4.5. Diffuser de l'information sur la maltraitance et faire connaître les initiatives notamment par l'entremise des Tables des aînés existantes, les bulletins et la communauté d'intérêts.	En continu	– Participation à des rencontres des Tables des aînés – Nombre d'articles dans les bulletins et sur la communauté de pratique
4.6. Faire le bilan annuel du plan d'action régional pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2012-2015	2012-2013 2013-2014 2014-2015	– Bilan

¹¹Différentes versions du guide de pratique développé au niveau provincial seront disponibles, notamment à l'attention du réseau de la santé et des services sociaux, des institutions financières, des organismes communautaires, des organismes relevant des ministères de la Justice et de la Sécurité publique.

¹²Regroupement d'intervenants et de professionnels qui partagent leurs expériences, leurs préoccupations et leurs bons coups en lien avec la problématique de la maltraitance envers les aînés. Le groupe échange de l'information et de l'expertise ce qui aide à comprendre, interpréter et à chercher des solutions aux problèmes. Les objectifs sont de 1) briser l'isolement des professionnels et créer des liens entre eux; 2) soutenir le réseautage entre les personnes et leurs actions ; 3) stimuler et dynamiser l'innovation ; 4) alimenter les pratiques prometteuses ; et 5) partager les bons coups.

ANNEXE 1

Engagements des partenaires et organismes dans le Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2010-2015

QUATRE ACTIONS STRUCTURANTES

Information et sensibilisation

- Élaboration et diffusion d'une campagne de sensibilisation portant sur le phénomène de la maltraitance
- Création d'une chaire de recherche sur la maltraitance

Aide, écoute et référence

- Création d'une ligne téléphonique nationale d'écoute et de référence

Prévenir, dépister et intervenir

- Mise en place de coordonnateurs régionaux

L'ENGAGEMENT DES PARTENAIRES À LA RÉUSSITE DU PLAN D'ACTION

Développer les connaissances en matière de maltraitance

▪ Mise à jour régulière du bulletin d'information concernant les statistiques policières sur la criminalité envers les personnes âgées	Ministère de la Sécurité publique
▪ Conception d'indicateurs pour connaître la nature et la proportion des divers types de maltraitance	Ministère de la Santé et des Services sociaux
▪ Communication d'un relevé des indicateurs de surveillance existants sur la maltraitance	Ministère de la Santé et des Services sociaux
▪ Recensement et diffusion des bonnes pratiques dans le milieu du logement social et communautaire	Société d'habitation du Québec
▪ Réalisation de travaux pour documenter la problématique de la maltraitance envers les personnes handicapées	Office des personnes handicapées du Québec
▪ Partage d'expertise dans des activités de recherche concernant les aînés des communautés culturelles	Ministère de l'Immigration et des Communications culturelles/ Ministère de la Famille et des Aînés

Accroître l'information sur les services et les recours offerts aux personnes âgées en situation de maltraitance

<ul style="list-style-type: none"> Réalisation d'outils d'information permettant de mieux faire connaître les services offerts par la CDPDJ 	Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse
<ul style="list-style-type: none"> Diffusion de l'information sur les droits, les services et les recours disponibles dans le réseau de la justice 	Ministère de la Justice
<ul style="list-style-type: none"> Information aux personnes âgées handicapées et à leur famille sur l'existence de mécanismes de plaintes et de recours 	Office des personnes handicapées du Québec
<ul style="list-style-type: none"> Production d'outils de communication et participation à des événements publics pour informer la population sur les services 	Curateur public du Québec
<ul style="list-style-type: none"> Information sur les mandats donnés en prévision de l'inaptitude 	Curateur public du Québec
<ul style="list-style-type: none"> Information sur les services offerts par le réseau de la santé et des services sociaux pour mieux prévenir, dépister et intervenir en matière de maltraitance 	Ministère de la Santé et des Services sociaux

Améliorer l'offre de formation et mieux outiller les intervenants

<ul style="list-style-type: none"> Diffusion d'information sur la maltraitance auprès des établissements de formation professionnelle, technique et universitaire 	Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport
<ul style="list-style-type: none"> Collaboration avec des instances des réseaux de l'éducation pour informer et former les milieux 	Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport/Ministère de la Famille et des Aînés
<ul style="list-style-type: none"> Diffusion auprès des établissements de formation concernés d'outils de sensibilisation ou de formation 	Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport/Ministère de la Famille et des Aînés
<ul style="list-style-type: none"> Réalisation de formations pour les intervenants de chacun des réseaux 	Ministère de la Sécurité publique/ Ministère de la justice/ Ministère de la Santé et des Services sociaux/ Curateur public du Québec
<ul style="list-style-type: none"> Mise à jour et promotion du Guide des pratiques policières, incluant des notions actuelles sur la prévention et l'intervention en matière de maltraitance envers les aînés 	Ministère de la Sécurité publique
<ul style="list-style-type: none"> Préparation de contenus de formation spéciaux sur les dispositions législatives permettant la divulgation de renseignements confidentiels 	Ministère de la justice
<ul style="list-style-type: none"> Mise au point d'outils et d'exemples pour soutenir les professionnels aux prises avec des situations où le secret professionnel est en jeu 	Ministère de la justice

Renforcer et étendre des actions afin de mieux contrer la maltraitance

<ul style="list-style-type: none"> Élaboration de balises pour mieux guider les interventions, notamment dans les plans régionaux en santé publique et dans les plans d'action régionaux Perte d'autonomie liée au vieillissement 	Ministère de la Santé et des Services sociaux
<ul style="list-style-type: none"> Réalisation des travaux de révision de la réglementation portant sur la certification des résidences privées pour créer l'obligation de déclarer tout incident ou accident portant atteinte à la sécurité et au bien-être d'un résident 	Ministère de la Santé et des Services sociaux
<ul style="list-style-type: none"> Élaboration d'une politique et d'un plan d'action pour assurer une surveillance plus efficace des régimes de protection privés 	Curateur public du Québec
<ul style="list-style-type: none"> Renforcement de l'équipe d'enquêteurs permettant de mettre fin plus rapidement aux abus de toutes natures et de traiter les plaintes et les signalements concernant les personnes inaptes et vulnérables 	Curateur public du Québec, Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse
<ul style="list-style-type: none"> Poursuite de la réflexion sur l'actuel dispositif de protection des personnes inaptes leur donnant accès aux mesures répondant à leurs besoins 	Curateur public du Québec
<ul style="list-style-type: none"> Renforcement du partenariat et de la mise au point de protocoles d'intervention entre les corps policiers et les différents intervenants 	Ministère de la Sécurité publique
<ul style="list-style-type: none"> Promotion de la visibilité des policiers dans la communauté et dans divers regroupements d'aînés afin d'augmenter le sentiment de sécurité de ces personnes 	Ministère de la Sécurité publique
<ul style="list-style-type: none"> Création d'un groupe de travail qui aura pour mandat d'explorer des modes différents de résolution de conflits telle la médiation 	Ministère de la justice
<ul style="list-style-type: none"> Mise à jour de directives à l'intention des procureurs aux poursuites criminelles et pénales en incluant une référence au droit à l'information des victimes aînées et en ajoutant les organismes venant en aide aux personnes aînées comme bénéficiaires de la contribution pénale ordonnée par le tribunal 	Ministère de la justice
<ul style="list-style-type: none"> Constitution d'un groupe de travail pour examiner l'encadrement normatif régissant les procurations bancaires, les comptes en fidéicommis et les mandats de gestion 	Autorité des marchés financiers, Barreau du Québec, Chambre des notaires, Curateur public du Québec, Chambre de la sécurité financière

Intensifier la concertation afin de mieux prévenir, dépister et intervenir

<ul style="list-style-type: none"> Poursuite de la mise en œuvre des tables multisectorielles locales en matière de maltraitance 	Ministère de la Santé et des Services sociaux
<ul style="list-style-type: none"> Constitution d'un forum de partenaires non gouvernementaux afin de réaliser le maillage des connaissances et des bonnes pratiques ainsi que l'harmonisation des actions entre les différents milieux 	Ministère de la Famille et des Aînés
<ul style="list-style-type: none"> Création d'un comité interministériel composé de ministères et d'organismes concernés par la lutte contre la maltraitance 	Ministère de la Famille et des Aînés

ANNEXE 2

Liste des organismes qui ont participé à la consultation sur le plan d'action régional pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2012-2015 Mauricie et Centre-du-Québec

Organismes régionaux Mauricie et Centre-du-Québec

- ✓ Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP) Mauricie et Centre-du-Québec
- ✓ Concertation régionale des Centres d'aide et de lutte contre les agressions à caractère sexuel (CALACS 04-17) (CALACS L'AQUA-R-ELLE, CALACS LA PASSERELLE, CALACS TROIS-RIVIÈRES, CALACS ENTRAID'ACTION)
- ✓ CRDITED MCQ-IU
- ✓ CRDP InterVal
- ✓ Office de la protection du consommateur
- ✓ Sûreté du Québec district de la Mauricie et du Centre du Québec

Mauricie

- ✓ Association québécoise de défense des droits des personnes retraitées et préretraitées des Chenaux (AQDR)
- ✓ Association québécoise de défense des droits des personnes retraitées et préretraitées section Trois-Rivières
- ✓ Carrefour d'action bénévole du Haut St-Maurice
- ✓ Centre d'action bénévole de Grand-Mère
- ✓ Centre d'action bénévole de la Moraine
- ✓ Centre d'action bénévole de la MRC de Maskinongé
- ✓ Centre d'action bénévole du Rivage
- ✓ Centre d'aide aux victimes d'actes criminels de la Mauricie
- ✓ Centre de santé et de services sociaux de Maskinongé
- ✓ Centre de santé et services sociaux de Trois-Rivières
- ✓ Centre de santé et des services sociaux du Haut-Saint-Maurice
- ✓ Centre de santé et des services sociaux Vallée-de-la-Batiscan
- ✓ Les Aides Familiales de Mékinac
- ✓ Ménagez-vous du Rivage
- ✓ Ménagez-vous, territoire les Forges
- ✓ Regroupement des aidants naturels Mauricie
- ✓ Réseau FADOQ Région Mauricie
- ✓ Sécurité publique de Trois-Rivières
- ✓ Table de concertation « Abus auprès des aînés » de la Mauricie inc.
- ✓ Table de concertation des aînés et des retraités de la Mauricie

Centre-du-Québec

- ✓ Carrefour d'entraide bénévole des Bois-Francis
- ✓ Centre d'action bénévole de la MRC de Bécancour
- ✓ Centre d'action bénévole de Nicolet inc.
- ✓ Centre d'action bénévole du Lac Saint-Pierre
- ✓ Centre de santé et de services sociaux d'Arthabaska-et-de-l'Érable
- ✓ Centre de santé et de services sociaux de Bécancour–Nicolet-Yamaska
- ✓ Centre de santé et des services sociaux Drummond
- ✓ FADOQ Région Centre-du-Québec
- ✓ Logisoutien inc.
- ✓ Solution Ménage de l'Érable inc.
- ✓ Table de concertation des personnes âgées de la MRC de Bécancour
- ✓ Table de concertation des personnes âgées de Nicolet-Yamaska
- ✓ Table des aînés de la MRC de Drummond
- ✓ Table des aînés de la MRC de L'Érable
- ✓ Table régionale de concertation des aînés du Centre-du-Québec