



**DIAGNOSTIC DE LA MALTRAITANCE  
ENVERS LES PERSONNES AÎNÉES  
DE L'ESTRIE**

**VERSION COMPLÈTE**

16 NOVEMBRE 2011

*Agence de la santé  
et des services sociaux  
de l'Estrie*

**Québec** 

**Famille et Aînés  
Québec** 



# TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION ET CONTEXTE .....	1
NOS FORCES .....	3
LES OPPORTUNITÉS.....	12
NOS FAIBLESSES .....	21
LES DÉFIS.....	28

## LEXIQUE DES PRINCIPAUX ACRONYMES

ACP	Assistante clinique professionnelle
AEIOR	Accueil, évaluation, intervention, orientation et référence
AQDR	Association québécoise pour la défense des droits des retraités et pré-retraités
ARH	Agent de relations humaines
ASSS	Auxiliaires aux services de santé et sociaux
CAB	Centre d'action bénévole
CAVAC	Centre d'aide aux victimes d'actes criminels
CES	Chèque emploi service
CHSLD	Centre d'hébergement de soins de longue durée
CSSS	Centre de santé et de services sociaux (regroupement CLSC, hôpital et centre d'hébergement)
FADOQ	Fédération de l'âge d'or du Québec
GMF	Groupe de médecine familial
IUGS	Institut universitaire de gériatrie de Sherbrooke
OEMC	Outil d'évaluation multi clientèle
PALV	Perte d'autonomie liée au vieillissement
PARAVAN	Programme d'accompagnement et de ressources pour les aînés vulnérables aux abus et négligences
PRISMA	Programme de recherche sur l'intégration des services pour le maintien de l'autonomie
RSIPA	Réseau de soins intégrés aux personnes âgées
SAD	Soutien à domicile
SADPA	Soutien à domicile personnes âgées
SQ	Sûreté du Québec
TS	Travailleur social



## INTRODUCTION ET CONTEXTE

La réalisation du diagnostic de la maltraitance envers les personnes âgées de l'Estrie s'inscrit dans l'actualisation du Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées. Il fait partie du portrait du milieu qui comprend aussi un portrait statistiques (quantitatif) et un inventaire des ressources en maltraitance (bottin). Le présent diagnostic (qualitatif) constitue la pierre angulaire pour l'élaboration du Plan d'action régional en concertation avec les partenaires multisectoriels de la région. Ce Plan d'action visera l'amélioration de la prévention, du dépistage et de l'intervention dans une optique de concertation, de partenariat et de continuum de services.

La réalisation du diagnostic de la maltraitance envers les personnes âgées de l'Estrie s'est échelonnée de la fin du mois d'août à la mi-novembre 2011. Quarante-cinq avis ont été fournis par l'ensemble des partenaires multisectoriels de la région. Il s'agit d'une participation remarquable qui a permis une collecte de données extrêmement riches et documentées des forces, opportunités, faiblesses et défis en lien avec la prévention, le dépistage et l'intervention en matière de maltraitance envers les personnes âgées. Plus de, 255 personnes ont participé à cet effort collectif de réflexion. Douze rencontres ont eu lieu pour recueillir les avis des partenaires dans toutes les MRC de l'Estrie. Les trente-deux autres avis ont été acheminés par courriel.

Voici la liste des organisations qui ont participé au diagnostic par catégories :

Catégories	Nom des organisations
Tables de concertation locales de personnes âgées	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Table de concertation des aînées de la MRC de Coaticook</li><li>✓ Table de concertation des aînés de la MRC du Granit</li><li>✓ Table de concertation des aînés du Haut-Saint-François</li><li>✓ Table de concertation des aînés de la MRC de Memphrémagog</li><li>✓ Table de concertation des aînés de la MRC des Sources</li><li>✓ Table de concertation pour les aînés du Val-Saint-François</li><li>✓ Table de concertation des organismes communautaires – secteur aînés de Sherbrooke</li></ul>
Table de concertation régionale de personnes âgées	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Table de concertation régionale des aînés de l'Estrie</li></ul>
Établissements santé et services sociaux ✓ Équipes PALV ✓ Équipes psychosociales ✓ Accueil centralisée	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Centre de santé et de services sociaux de la MRC de Coaticook</li><li>✓ Centre de santé et de services sociaux du Granit</li><li>✓ Centre de santé et de services sociaux du Haut-Saint-François</li><li>✓ Centre de santé et de services sociaux de Memphrémagog</li><li>✓ Centre de santé et de services sociaux des Sources</li><li>✓ Centre de santé et de services sociaux du Val-Saint-François</li><li>✓ Centre de santé et de services sociaux – IUGS</li><li>✓ Centre hospitalier universitaire de Sherbrooke - CHUS</li></ul>
Organismes de personnes âgées	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ AEIFA-DIRA Association estrienne pour l'information et la formation des aînés – Dénoncer – Informer – Référer - Accompagner</li><li>✓ AQDR Memphrémagog – Association québécoise pour la défense des droits de retraités et pré-retraités</li><li>✓ AQDR Sherbrooke - Association québécoise pour la défense des droits de retraités et pré-retraités</li></ul>

# Diagnostic de la maltraitance envers les personnes âgées de l'Estrie

Catégories	Nom des organisations
Organismes de personnes âgées (suite)	✓ FADOQ – région Estrie – Fédération de l'âge d'or du Québec ✓ AREQ – Estrie – Association des retraités de l'enseignement du Québec
Proches aidantes	✓ Deux proches aidantes avisées anonymes
Organisme communautaire	✓ Secours amitié
Institutions financières	✓ Caisse Desjardins du Lac Memphrémagog ✓ Caisse Desjardins du Mont-Bellevue ✓ Caisse Desjardins du Nord de Sherbrooke ✓ Banque de Montréal – succursale de Cookshire
Ministère de la justice et de la sécurité publique	✓ CAVAC de l'Estrie – Centre d'aide aux victimes d'actes criminels ✓ Service de police de la ville de Sherbrooke ✓ Régie de police Memphrémagog ✓ Procureur aux poursuites criminelles et pénales
Organismes gouvernementaux	✓ Agence de la santé et des services sociaux de l'Estrie ✓ Direction de l'organisation des services Commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services ✓ Office des personnes handicapées du Québec ✓ Commission des droits de la personne et de la jeunesse ✓ Curateur public
Communauté Anglophone	✓ Townshippers' Association
Communautés culturelles	✓ AIDE – Actions interculturelles de développement et d'éducation ✓ Fédération des communautés culturelles de l'Estrie

Le coordonnateur régional a précédé à l'analyse de avis reçus et un document synthèse a été rédigé afin d'en faire ressortir les faits saillants transversaux à l'ensemble des partenaires ainsi que les enjeux reliés à la concertation, la prévention, le dépistage, l'intervention, les spécificités par catégories de partenaires et les spécificités locales.

Deux instances de concertation ont précédé à l'appropriation et à la validation du contenu du diagnostic : Table de concertation contre les mauvais traitements faits envers les personnes âgées de l'Estrie (16 novembre 2011) et Comité d'orientation régional (18 novembre 2011).

Les partenaires regroupés au sein de ces instances vont poursuivre le travail visant à dégager des priorités de travail à amorcer l'élaboration d'une proposition de plan d'action régional qui sollicitera l'implication de l'ensemble des partenaires multisectoriels pour en assurer l'actualisation.

Bonne lecture et bonne continuité à tous.

*Paul Martel*, Coordonnateur régional de l'Estrie  
Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées

## NOS FORCES

Nos FORCES concernant la lutte à la maltraitance envers les personnes âgées

### TRANSVERSALES

**L'ESTRIE EST UNE RÉGION QUI CONNAIT UNE SOLIDE EXPÉRIENCE DE CONCERTATION EN LIEN AVEC LES PERSONNES ÂÎNÉES ET LA MALTRAITANCE ENVERS LES PERSONNES ÂÎNÉES.**

**TABLES DE CONCERTATION (LOCALES) ACTIVES DANS L'ENSEMBLE DES SEPT TERRITOIRES DE L'ESTRIE CONCERNANT LES ENJEUX RELIÉS AUX PERSONNES ÂÎNÉES ET À LA MALTRAITANCE.**

- ✓ Toutes ces tables sont porteuses d'actions en lien avec la problématique de la maltraitance.
- ✓ Cinq tables, ont formé un sous-comité spécifique à la maltraitance (mis sur pied de 1996 à 2006).
- ✓ Un budget de fonctionnement pour les activités de maltraitance est disponible via les tables locales.
- ✓ Soutien en organisation communautaire offert par les CSSS

**TABLE DE CONCERTATION (RÉGIONALE) CONTRE LES MAUVAIS TRAITEMENTS FAITS ENVERS LES PERSONNES ÂÎNÉES DE L'ESTRIE QUI EST ACTIVE DEPUIS 1990 :**

- ✓ Représentation de partenaires régionaux et des sept territoires locaux (depuis 2003)
- ✓ Réalisation de nombreux projet de prévention;
- ✓ Plan d'action régional;
- ✓ Échange des expertises locales et régionales;
- ✓ Activités soulignant la journée mondiale du 15 juin depuis 2006 (année de début de cette campagne mondiale menée par l'ONU – Organisation des nations unies);
- ✓ Mise en ligne du site : [www.stop-abus-aines.ca](http://www.stop-abus-aines.ca) en 2010.
- ✓ Budget de fonctionnement annuel de 5 000,00\$ provenant l'Agence de la santé et des services sociaux de l'Estrie

**TABLE DE CONCERTATION RÉGIONALE DES ÂÎNÉS DE L'ESTRIE**

- ✓ La Table de concertation régionale des aînés est active et dynamique.
- ✓ Le président de cette table est aussi président de la Conférence des tables de concertation régionale des aînés.

**BONNE COLLABORATION ET COMMUNICATION ENTRE LES PARTENAIRES**

**BONNE CONNAISSANCE DES RESSOURCES DU MILIEU.**

- ✓ Diversité et qualité des personnes impliquées.
- ✓ Présences d'organismes actifs dans cette problématique depuis au moins 20 ans : AEIFA-DIRA, AQDR Memphrémagog et Sherbrooke.
- ✓ Ouverture d'esprit et désir commun de partager et de collaborer.
- ✓ Plusieurs organismes partenaires sensibilisés à l'importance de contrer la maltraitance envers les aînés et à la nécessité de travailler de manière concertée.
- ✓ Les liens avec les autres partenaires.
- ✓ Bonne collaboration avec le Centre d'action bénévole pour la prévention de la maltraitance en lien avec le groupe de support aux proches aidants.
- ✓ Partenariat avec les autres organismes communautaires en lien avec la maltraitance dont DIRA Laval.
- ✓ Partenariat avec organismes communautaires (AEIFA, Commission des droits de la personne).
- ✓ Nous mettons les gens en lien avec les différents organismes et référence aux services adéquats.
- ✓ Les liens directs et de confiance entre des résidences et des CSSS.
- ✓ Possibilité d'assoir des partenaires de divers milieux (ex. : institutions financières, police, CSSS, organismes communautaires) autour d'une même table. Apprivoiser le jargon de chacun, ainsi que les possibilités de collaboration et les limites; tous sont sensibles à la problématique de maltraitance.
- ✓ Plusieurs organismes qui touche la maltraitance, soit en prévention, en défense des droits, en

# Diagnostic de la maltraitance envers les personnes âgées de l'Estrie

- ✓ accompagnement et en intervention (ex. : AEIFA, AQDR, FADOQ).
- ✓ Certains organismes réussissent, malgré un historique de « chicane », à faire de belles collaborations aujourd'hui.
- ✓ Ouverture du CSSS-IUGS envers les organismes aînés (ex. : présentation de la Direction des services aux personnes âgées ou en perte d'autonomie et de l'équipe de travail, collaboration étroite avec certains organismes, ouverture à s'impliquer davantage en maltraitance.)
- ✓ Nous mettons les gens en lien avec les organismes travaillant auprès de ce type de clientèle (CAVAC, AEIFA, service de police)
- ✓ La collaboration entre les organismes pour offrir des services encourage les personnes âgées à les utiliser.
- ✓ Bonne visibilité dans la communauté.
- ✓ Bonne communication entre les partenaires du réseau.
- ✓ Continuité de services.
- ✓ Mobilisation du milieu social et communautaire : partenaires.
- ✓ Facilité d'échanger et de collaborer avec les autres partenaires.
- ✓ Confiance réciproque entre les partenaires.
- ✓ Les démarches du comité ont permis d'améliorer la collaboration et d'assurer une concertation active : « On sait où référer ».
- ✓ Nous avons développé la confiance et la crédibilité depuis plus de 30 ans au sein de la communauté d'expression anglaise en Estrie. Ceci nous permet de travailler avec les partenaires et de partager efficacement de l'information.

## **DÉVELOPPEMENT DE LIENS DE CONFIANCE ET DE PROXIMITÉ AVEC LES PERSONNES ÂGÉES**

- ✓ Au sein des organismes offrant des services aux personnes âgées, il y a des intervenants qui développent des liens de confiance avec des personnes âgées.
- ✓ Développement de liens de confiance auprès des personnes âgées par de nombreux intervenants offrant de services.
- ✓ Disponibilité de services à domicile offert par du personnel et des bénévoles (permet proximité, intimité et relation de confiance).
- ✓ Les conseillers connaissent bien leur clientèle âgée et ont développé une relation de confiance avec elle. Cela permet de faire de la prévention puisque les conseillers connaissent le contexte personnel, familial et économique des membres.
- ✓ De nombreuses activités permettent de regrouper les personnes âgées : Centre régional le Bel âge, Centre de jour, projet pour les personnes en perte d'autonomie légère, clubs de l'âge d'or, CAB.
- ✓ Le lien de confiance avec la population et la vigilance des gens.
- ✓ Le lien de confiance avec nos clients.
- ✓ Équipe d'accompagnatrices qui se rend à domicile et qui demeurent à l'affût de ce qui se passe autour de la personne atteinte
- ✓ Une personne qui attire la confiance qui est vigilante, compréhensive et qui peut par sa diplomatie avoir des aveux et acheminer le dossier avec délicatesse
- ✓ Les confidences des résidents au personnel
- ✓ Programme de bénévolat dans les hôpitaux où des bénévoles rendent visite aux gens qui n'ont aucune visite de leur famille.
- ✓ Nous organisons des activités intergénérationnelles et les interactions positives qui ont lieu entre les plus jeunes et leurs aînées dissipent les stéréotypes ce qui aide à prévenir des cas potentiels de maltraitance
- ✓ Projet « Community Watchdog » qui outille des personnes de la communauté en tant que sentinelles pour venir en aide aux personnes de leur entourage.



# Diagnostic de la maltraitance envers les personnes âgées de l'Estrie

## **TROUSSE SOS-ABUS**

- ✓ Participation de 111 partenaires de l'Estrie, en 2010, aux formations pour présenter la « Trousse SOS Abus ». Cette trousse regroupe environ 80-outils de prévention, dépistage et intervention.

## **PERSONNE RÉPONDANTE DE LA MALTRAITANCE**

- ✓ Désignation d'une personne répondante de la maltraitance au sein de plusieurs organismes.

## **FILTRAGE DES BÉNÉVOLES ET DES EMPLOYÉS**

- ✓ Plusieurs organismes procèdent déjà au filtrage des bénévoles et des employés avec la collaboration de leur service de police.
- ✓ Collaboration avec les partenaires pour le filtrage des bénévoles et des employés

## **DISPONIBILITÉ DE LA LIGNE AIDE-ABUS-AÎNÉS**

## **LES LIENS AVEC LE MILIEU UNIVERSITAIRE ET LA CHAIRE DE RECHERCHE EN MALTRAITANCE**

- ✓ Partenariat et appui à la Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées de l'Université de Sherbrooke, dirigée par Madame Marie Beaulieu PhD
- ✓ Partenariat et collaboration avec la Chaire de recherche sur la maltraitance.

## **AMÉLIORATION DE LA PRISE DE CONSCIENCE ET DE LA RECONNAISSANCE DE LA MALTRAITANCE.**

- ✓ Les gens sont plus conscients de la maltraitance et de ses différentes formes (Voir défis)
- ✓ L'expertise qui se développe en matière de maltraitance.
- ✓ Expertise qui s'est développée et qui continue à se développer.
- ✓ Développement d'une vision commune de la maltraitance.
- ✓ Nous sommes plus sensibilisés concernant la problématique de la maltraitance envers les personnes âgées.
- ✓ Aînés plus scolarisés et sensibilisés au phénomène et désireux de s'impliquer afin de contrer le phénomène de la maltraitance.

Nos FORCES concernant la lutte à la maltraitance envers les personnes âgées

## **PRÉVENTION**

### **DE NOMBREUSES OCCASIONS DE DIFFUSER DE L'INFORMATION ET DE LA DOCUMENTATION**

- ✓ Journée des aînés, Salon Carrefour santé, chroniques dans les journaux locaux, thème abordé lors d'activités au centre de jour, ...

### **CAMPAGNE DE SENSIBILISATION DANS LE CADRE DU PLAN D'ACTION GOUVERNEMENTAL**

- ✓ Campagne très réussie et ayant eu beaucoup d'impact.
- ✓ Excellents portes parole : Yvon Deschamps (en français) et Bill Haugland (en anglais).

### **DISPONIBILITÉ DE PLUSIEURS OUTILS DE PRÉVENTION POUR INFORMER LES AÎNÉS SUR LEURS DROITS**

#### **DE NOMBREUX PARTENAIRES DISPONIBLES POUR ALLER PRÉSENTER CES OUTILS (voir faiblesses)**

- ✓ Activités de sensibilisation offertes dans différentes résidences pour personnes âgées de l'Estrie, centre de jour des 7 MRC, club de retraités, aidants naturels.
- ✓ Formation à l'intention des étudiants inscrits dans programmes de soin aux personnes âgées. (infirmière auxiliaire, préposé aux bénéficiaires, auxiliaire familiale)
- ✓ Outils utilisés lors des activités de sensibilisation.
- ✓ Plusieurs projets sont développés par les organismes, dont l'AQDR avec ses différentes formations/conférences : fraude financière, le choix d'une résidence pour personnes âgées, les droits des aînés en résidences, les comités milieu de vie en résidences privées et à venir, projet de

# Diagnostic de la maltraitance envers les personnes âgées de l'Estrie

- formation adaptée aux proches aidants sur le choix et les droits des aînés en résidences;
- ✓ Existence de différents intervenants à plusieurs niveaux de prévention .ex : CAVAC, session "La force de s'affirmer" (Memphrémagog).
- ✓ Aîné-Avisé (FADOQ – Sûreté du Québec – CSSS Cavendish)
- ✓ « Une autre journée dans la vie de Madame Prudence » DVD en collaboration avec le service de police de Sherbrooke et le ministère de la justice
- ✓ Le programme PAIR
- ✓ Serez-vous le prochain poisson ? (AQDR)
- ✓ Nos avoirs ... il faut y voir (Memphrémagog)
- ✓ Les paroles s'envolent, les écrits restent (Memphrémagog)
- ✓ Activités intergénérationnelles pour désamorcer les stéréotypes et prévenir des situations potentielles de maltraitance.
- ✓ Concours d'écriture auprès des étudiants des écoles primaires et secondaires dans le cadre de la Journée mondiale en 2010.
- ✓ My Neighbourhood Notebook dans le cadre du programme Healthy Active Living 50+ (Townshippers' Association).
- ✓ Diffusion d'outils d'animation sur la maltraitance adaptés aux personnes âgées vivant en HLM au Québec

**DIFFUSION RAPIDE DANS LES MÉDIAS DE MESSAGES DE PRÉVENTION SUR LES NOUVELLES FORMES DE MALTRAITANCE** (ex. fraude Grands parents)

**COLLABORATION DES MÉDIAS LOCAUX ET RÉGIONAUX** (réf. Journée mondiale du 15 juin)

Nos FORCES concernant la lutte à la maltraitance envers les personnes âgées

## DÉPISTAGE

**DES PARTENAIRES SONT SENSIBILISÉS POUR DÉPISTER DES SITUATIONS DE MALTRAITANCE.**

- ✓ Souci de dépister les situations de maltraitance afin d'intervenir rapidement avec la collaboration des partenaires.
- ✓ Le dépistage est facilité par le biais des diagnostics et des observations du personnel soignant.
- ✓ Les intervenants ont un bon réflexe de repérage et de vigilance.
- ✓ Nous nous informons à chaque nouvelle rencontre avec un client sur la probabilité de violence.
- ✓ Possibilité de dépistage lors de demande de services auprès d'aînés par le réseau, par les proches faites à l'Accueil social.
- ✓ Possibilité de dépistage lors d'intervention terrain dans le cadre d'action urgence détresse de l'accueil social.
- ✓ Réception de signalements à l'accueil social provenant de : bureau de député, ligne info-abus aînés, services bancaires, de proches et d'intervenants du réseau local.
- ✓ Expertise des intervenants et leurs sensibilités aux indicateurs d'abus.
- ✓ Nous pouvons constater si nos clients sont maltraités.
- ✓ Dépistage possible lors de l'évaluation globale de la situation.

# Diagnostic de la maltraitance envers les personnes âgées de l'Estrie

Nos FORCES concernant la lutte à la maltraitance envers les personnes âgées

## INTERVENTION

### DES PRATIQUES GAGNANTES EN ÉTABLISSEMENTS DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX (CSSS, CHUS)

- ✓ Le RISPA facilite les échanges de communication et le partenariat.
  - ✓ Expérience de comité interne (CSSS) sur la prévention et l'intervention en situation d'abus.
  - ✓ Équipe d'Accueil social sensibilisée et outillée face à la problématique (outils LISA et En main)
  - ✓ Disponibilité d'intervention immédiate face à une situation d'abus.
  - ✓ Bonne collaboration avec l'urgence, GMF, équipe PALV.
  - ✓ L'interdisciplinarité dans l'établissement CSSS de Memphrémagog.
  - ✓ Existence de répondant ou conseiller clinique pour nous appuyer dans l'intervention.
  - ✓ Les liens développés entre les CSSS et les résidences pour personnes âgées sur leur territoire.
  - ✓ Suite à l'évaluation psychosociale d'une demande relatant des faits de maltraitance, une priorisation de prise en charge est faite par la suite afin d'assurer une réponse rapide.
  - ✓ Le contexte hospitalier permet de faire sortir des problèmes. La personne abusée se retrouve dans un milieu neutre procurant un sentiment de sécurité où l'abuseur n'est pas toujours présent et contrôlant.
  - ✓ Guichet d'accès dédié à la personne âgée PALV et accueil psychosocial.
  - ✓ Intervenants et auxiliaires familiales et sociales sensibilisés à déclarer des indices de maltraitance afin d'établir un plan de match pour supporter la personne.
  - ✓ Formation donnée aux intervenants sociaux du SAD.
  - ✓ Conseiller clinique pour supporter l'intervenant social.
  - ✓ Renforcer le réseau de protection de la personne (si la personne donne son consentement à contacter son réseau).
  - ✓ Nous sommes en mesure comme accueil psychosocial, d'informer les aînés sur les différentes formes d'abus (verbaux, physiques, financiers). Nous sommes formés pour dépister cette violence et nous avons les partenaires pour soutenir nos interventions (curatelle publique, AEIFA). Nous avons aussi, via le soutien à domicile, des collaborateurs prêts à agir et à dénoncer toute forme de violence.
  - ✓ Lorsque nous sommes informés d'une situation de maltraitance par un partenaire (CHUS, par exemple), nous pouvons travailler en équipe à l'interne, pour offrir à la personne et aux proches, des services ponctuels (ex. : équipe de crise) et à plus long terme (SADPA).
  - ✓ Les pairs de la personne âgée et la personne âgée elle-même est accueillie dans la problématique. Nous sommes sensibles à la violence envers les personnes âgées et tentons d'intervenir de façon adéquate auprès des victimes.
  - ✓ Collaboration avec les gestionnaires de cas et des membres de la famille.
  - ✓ Co-intervention avec les gestionnaires de cas.
  - ✓ Liens avec les différentes ressources pour entourer la personne (ex. Centre de jour).
  - ✓ L'installation de services pour avoir des « yeux » dans le milieu de la personne (ex. : prise de pression, aide au bain, ...)
  - ✓ Bonne circulation des informations au sein du CSSS du Haut-Saint-François
  - ✓ La formation de base du Curateur public est obligatoire pour l'équipe psychosociale.
  - ✓ L'équipe psychosociale est sensibilisée, débrouillarde, créative et motivée pour que ça avance.
  - ✓ Dans notre équipe PALV, nous avons des rencontres régulièrement où il nous est possible de discuter de diverses situations et ainsi avoir une vision extérieure, être objectivé face à la notion pouvant être variable de la maltraitance et l'abus.
  - ✓ Dans notre équipe PALV, nous avons des rencontres régulièrement où il nous est possible de discuter de diverses situations et ainsi avoir une vision extérieure, être objectivé face à la notion pouvant être variable de la maltraitance et l'abus.
  - ✓ Le fait de sensibiliser le plus grand nombre d'intervenants qui eux informent les familles et/ou les

autres membres du réseau qui gravite autour du client va permettre de réduire la maltraitance. Donc, je crois que l'enseignement est une de nos forces.

- ✓ Le fait de faire du soutien à domicile nous permet de voir le milieu de vie des aînés et de pouvoir recueillir de l'information privilégiée qui pourrait aider à dépister les situations de maltraitance.
- ✓ Participation de la part des intervenants à une formation sur la maltraitance.
- ✓ Discussion clinique à chaque semaine nous permettant de nous soutenir entre collègues.
- ✓ Discussion individuelle possible avec notre ACP (assistante clinique professionnelle).
- ✓ Possibilité d'apporter la situation en discussion éthique avec Dr Boire Lavigne.
- ✓ Des conférences sur le sujet nous permettent de mieux identifier la problématique.
- ✓ Nous avons une bonne formation sur les différents types de maltraitance.
- ✓ Discussion clinique entre intervenants de l'AEIOR – idées de stratégies.

## **DES PRATIQUES GAGNANTES EN MILIEU COMMUNAUTAIRE**

- ✓ Accompagnement direct auprès des personnes âgées victimes d'abus et leur famille par une intervenante professionnelle ainsi que par des pairs aidants ayant des compétences spécifiques dans un champ d'expertise. (finances, syndicalisme, réseau de la santé et de l'éducation).
- ✓ Prévention par la nature du service d'écoute confidentiel : possibilité de parler, de se confier, être écouté et entendu sans jugement, anonymat et confidentialité, possibilité de briser l'isolement si la personne a peur d'en parler dans son entourage.
- ✓ Dépistage en validant avec la personne ses paroles et voir si elle aimerait avoir l'aide nécessaire.
- ✓ Intervention par un accompagnement téléphonique dans un processus de confiance et d'ouverture afin à une libération, à une prise de décision et à une dénonciation qui selon la personne sera la solution.
- ✓ Le développement des ressources pour les proches aidants qui leur permet d'aller chercher de l'aide : groupes de soutien, répit, ...
- ✓ Chaque conseillère est sensibilisée à la lutte contre la maltraitance et elle peut intervenir.
- ✓ Une expertise en violence conjugale similaire à la maltraitance envers les aînés dans la reconnaissance des signes et des conséquences et le soutien à apporter aux victimes.
- ✓ Implication et formation des préposées à l'aide à domicile.
- ✓ Communication de toute situation avec la coordonnatrice des services.
- ✓ Écoute, référence et suivis auprès de personnes vulnérables en détresse.
- ✓ Conscientisation des employés face à l'abus.
- ✓ Les bénévoles aînés qui sont de mieux en mieux outillés.
- ✓ Le CAVAC est un facilitateur des démarches judiciaires.
- ✓ Les CAVAC jouissent d'une crédibilité de la part des partenaires : corps policiers, CSSS, procureurs aux poursuites criminelles et pénales, ...

## **MÉCANISMES DE COLLABORATION ENTRE LE CSSS ET DES INSTITUTIONS FINANCIÈRES**

- ✓ Réseau de personnes contacts dans les institutions financières et mécanismes de collaboration avec le CSSS.
- ✓ Collaboration avec des caisses pour prévenir des abus financiers par l'installation d'un message comptable dans le système informatique avant la mise en place d'un régime de protection.
- ✓ Les mécanismes de collaboration convenus entre les Caisses Desjardins et le CSSS de Memphrémagog.
- ✓ Un processus est enclenché en table de concertation depuis peu avec collaboration de partenaires de Sherbrooke. Des actions seront en place afin de déterminer les rôles, les responsabilités de tous et chacun ainsi que les moyens facilitant le traitement de ce dossier.
- ✓ À notre caisse, nous avons nommés 2 employés (un par secteur d'activités) responsables de la maltraitance envers les personnes aînés.
- ✓ Vigilance des milieux d'affaires en ce qui concerne les abus financiers.
- ✓ Partenariat existant avec les institutions bancaires.

Nos FORCES concernant la lutte à la maltraitance envers les personnes âgées

## LOCALES

### AVANTAGES DES MILIEUX DE PETITES TAILLES (voir Faiblesses)

- ✓ Milieu de petite taille et contexte de proximité s'avère un facteur de protection (un guichet unique, beaucoup de bénévoles, fluidité de la circulation des informations).
- ✓ Milieu de petite taille à faible densité de population et sans grande agglomération (on connaît les gens et on peut savoir si quelque chose ne va pas, il y a des gens qui vont offrir de l'aide, des fraudes financières ont été évitées.
- ✓ Parce que nous sommes un petit milieu, les intervenants sont connus et parfois, selon l'historique des interventions faites, il arrive que des gens nous ciblent pour venir nous parler de leur situation et ainsi, il y a amorce d'intervention
- ✓ C'est un milieu où « Tout le monde connaît tout le monde » ce qui peut être un avantage.

### APPROCHE « ALLER-VERS »

- ✓ La Table de concertation des aînés du Haut-Saint-François a développé une approche « aller-vers » qui permet de rejoindre et d'informer les personnes âgées dans toutes les municipalités de leur territoire.

### LEADERSHIP RÉGIONAL

- ✓ La Table de concertation des aînés de la MRC de Memphrémagog a exercé un leadership régional au bénéfice de la région de l'Estrie.
- ✓ Comité de prévention des mauvais traitements depuis 1996.
- ✓ Intérêt soutenu face à la maltraitance et stabilité de l'implication des partenaires.
- ✓ Diversité et complémentarité des partenaires impliqués.
- ✓ Liens avec les autres comités de la Table de concertation : comité des proches aidants, comité de lutte à l'exclusion sociale, ...
- ✓ Implantation du « Protocole de prévention et d'intervention contre les mauvais traitements faits aux personnes âgées » dans la MRC de Memphrémagog auprès de 300 intervenants et bénévoles en 2003-2004. Ce protocole a été proposé comme modèle aux autres MRC de l'Estrie. (ce protocole a été repris dans le Haut-Saint-François en 2008).
- ✓ Quantité et qualité des outils utiles et adaptés développés par les membres du comité. Ces outils ont été partagés et repris dans d'autres MRC :
  - ✓ Maître de sa vie et de ses biens. Sensibilisation du personnel des institutions financières. Mécanismes de collaboration CSSS de Memphrémagog avec les institutions financières.
  - ✓ La force de s'affirmer.
  - ✓ Nos avoirs ... il faut y voir.
  - ✓ Les paroles s'envolent, les écrits restent.
  - ✓ Dépliant synthèse du protocole.
  - ✓ Grille pour le bilan annuel des interventions.
  - ✓ Campagne de prévention avec 11 questions permettant de prendre conscience de la présence de maltraitance.

# Diagnostic de la maltraitance envers les personnes âgées de l'Estrie

Nos FORCES concernant la lutte à la maltraitance envers les personnes âgées

## SPÉCIFIQUES

### ACCESSIBILITÉ

- ✓ Les services de police sont accessibles 24/7 et l'intervention est rapide.
- ✓ Service d'écoute confidentiel ouvert 24/7, 365 jours/an (Secours amitié)

### ANGLOPHONES

- ✓ Parce que nous avons des contacts à l'extérieur de la région, nous pouvons partager des approches avec nos partenaires qui n'ont pas encore été expérimentées ici.
- ✓ Nous lisons des recherches internationales sur des approches de prévention des mauvais traitements qui sont disponibles seulement en anglais et nous partageons ces informations qui ne sont pas facilement disponibles en français.
- ✓ Nous représentons les préoccupations des personnes âgées anglophones au sein de nombreuses instances.

### INSTITUTIONS FINANCIÈRES

- ✓ Les conseillers connaissent bien leur clientèle âgée et ont développé une relation de confiance avec elle. Cela permet de faire de la prévention puisque les conseillers connaissent le contexte personnel, familial et économique des membres.
- ✓ Nous sommes une institution financière, dans l'idée de bien connaître nos clients nous pouvons intervenir s'il y a un doute sur une transaction financière, notre pouvoir se résume à penser comme un bon père de famille, car nous sommes régis par la confidentialité qui limite nos interventions.

### COMMUNAUTÉS CULTURELLES

- ✓ Collaboration avec l'Association estrienne pour l'information et la formation des aînés (AEIFA) afin de valider leur outil de formation sur la maltraitance des aînés conçu suite à une recherche sur les aînés en Estrie : partage de notre expertise auprès de la clientèle des communautés culturelles.
- ✓ Prévention et sensibilisation : ateliers d'information sur les droits des aînés immigrants (réalité québécoise et canadienne) et sur la maltraitance à tous les niveaux. La prise de conscience de l'existence d'une situation de maltraitance chez un aîné immigrant rencontre aussi des obstacles culturels quant à la perception et la reconnaissance même de la problématique.
- ✓ Développement de partenariat avec des organismes des communautés culturelles.

### PROCUREURS AUX POURSUITES CRIMINELLES ET PÉNALES

- ✓ Volonté et appui total à utiliser une approche humaine adaptée à la personne âgée (l'approche juridique étant la même pour toute personne).

### COMMISSION DES DROITS DE LA PERSONNE ET DES DROITS DE LA JEUNESSE

- ✓ En matière d'exploitation de personnes âgées et de personnes handicapées, la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse intervient essentiellement au niveau de la prévention et de l'intervention. Notamment, la Commission :
  - ✓ oeuvre dans toutes les régions du Québec, incluant l'Estrie, selon un modèle d'intervention souple et efficace par l'entremise d'une équipe d'enquêteurs entièrement dédiée;
  - ✓ peut faire enquête sur réception d'une plainte ou de sa propre initiative suite à la réception d'une dénonciation;
  - ✓ favorise, dans le cadre de son intervention, la correction de la situation des victimes au moyen de mesures alternatives de règlement des conflits (médiation, engagements des mis en cause, mesures de support et de soutien, etc.);

## Diagnostic de la maltraitance envers les personnes âgées de l'Estrie

---

- ✓ peut obtenir, au besoin, une mesure d'urgence du tribunal propre à protéger la victime, ses biens ou des éléments de preuve;
- ✓ peut enquêter sur des actes de représailles;
- ✓ peut, au terme d'une enquête, saisir le tribunal en vue de réclamer des mesures correctrices et réparatrices pour la victime d'exploitation;
- ✓ fournit à la population (grand public et partenaires) du matériel promotionnel (dépliants, site web) et offre des séances d'information et de formation. La Commission était d'ailleurs présente lors du Carrefour des aînés ayant eu lieu à Thetford Mines le 12 octobre dernier;
- ✓ travaille en collaboration avec ses différents partenaires régionaux (Agences, CSSS, corps de police, Curateur, institutions financières, etc).

### **PARAVAN**

- ✓ Présence du programme PARAVAN qui formalise la collaboration (SQ, CAVAC et CSSS) dans plusieurs MRC de l'Estrie lorsque les personnes désirent porter plainte.

## LES OPPORTUNITÉS

Les OPPORTUNITÉS concernant la lutte à la maltraitance envers les personnes âgées

### TRANSVERSALES

#### TABLE DE CONCERTATION RÉGIONALE EN MALTRAITANCE

- ✓ Vérifier la possibilité de financement accru de la part de l'Agence de la santé et des services sociaux de l'Estrie pour le déploiement du dossier de la maltraitance envers les personnes âgées.
- ✓ Faire connaître les expériences développées par les différents partenaires.

#### VÉRIFICATION DES ANTÉCÉDENTS JUDICIAIRES

- ✓ Filtrage du personnel et des bénévoles (se fait déjà mais peut-être pas partout).
- ✓ Cependant, quelqu'un qui n'a pas d'antécédent judiciaire (dossier) ne veut pas dire qu'il ne représente aucun danger pour une personne vulnérable.
- ✓ Il faut une enquête de personne à savoir si le candidat ou l'employé a déjà été « mêlé » de près ou de loin à des fraudes, de la violence, des vols ou autres.
- ✓ L'enquête doit être reprise de façon systématique selon le risque (ex. aux 2 ans ou au 5 ans).
- ✓ Il est évident que le filtrage du personnel et des bénévoles est à envisager. Plusieurs organismes utilisent la vérification des antécédents : transport scolaire, les Scouts, les garderies, Nez rouge, etc. La politique permet de vérifier qu'un adulte n'a pas commis d'infraction ou de conduite incompatible avec la position occupée dans les organismes : violence, sexe, vol, fraude, conduite automobile, drogue et stupéfiants ainsi que les infractions énumérées à l'annexe de la Loi sur le casier judiciaire (LCR-1985, ch. C-47). C'est un excellent moyen pour éloigner les personnes mal intentionnées ou du moins, met un frein à leur planification malhonnête. Souvent, elles s'excluent elles-mêmes.
- ✓ Politique sur le bénévolat prévoit un mécanisme de filtrage (actualisation cette année).
- ✓ Chaque employé devrait être tenu de fournir un document attestant de ses antécédents judiciaires.

#### ACTUALISATION DU PREMIER PLAN D'ACTION GOUVERNEMENTAL POUR CONTRER LA MALTRAITANCE ENVERS LES PERSONNES ÂGÉES 2010-2015

- ✓ Le Plan d'action gouvernemental « oblige » les partenaires provinciaux à se concerter. Nous bénéficierons de nouvelles expertises (comité interministériel).
- ✓ La présence d'un coordonnateur régional est très encourageante pour aider à faire face aux défis en matière de maltraitance envers les personnes âgées. D'ailleurs en Estrie, nous pouvons compter sur la présence d'une personne ressource disposant d'une expertise en termes de connaissances et d'expériences. Nous pourrions développer des approches innovatrices et les partager à tous.
- ✓ Ligne Aide-Abus-Aînés.
- ✓ Chaire de recherche sur la maltraitance.

#### MÉCANISMES DE COLLABORATION

- ✓ Procéder à des ententes avec les partenaires locaux et régionaux afin d'obtenir une coordination fluide et rapide des actions.

#### PERSONNE RÉPONDANTE DE LA MALTRAITANCE

- ✓ Présence d'un intervenant pivot ou personne répondante en maltraitance parmi chaque organisation.
- ✓ Désignation d'une personne répondante de la maltraitance.

#### PORTE PAROLE RECHERCHÉ

- ✓ Avoir un porte-parole du même type que Nathalie Simard (élément déclencheur qui a favorisé la dénonciation d'abus à caractère sexuel) pour les personnes âgées qui pourrait jouer le même rôle de levier pour la dénonciation des cas de maltraitance.

#### PROMOUVOIR LA BIEN-TRAITANCE



Les OPPORTUNITÉS concernant la lutte à la maltraitance envers les personnes âgées

## CONCERTATION

### COMPOSITION DES INSTANCES DE CONCERTATION

- ✓ Développer des liens de collaboration avec les services policiers, juridiques, ...
- ✓ Formaliser les collaborations avec les institutions financières.
- ✓ Collaboration avec une diversité de partenaires. Le CAVAC est un partenaire important.
- ✓ Implication d'un membre des Caisses Desjardins au comité de prévention.
- ✓ Implication d'un membre de la Sûreté du Québec au comité de prévention.
- ✓ Implication d'un membre du CSSS au comité de prévention.

### ORGANISATION DES INSTANCES DE CONCERTATION

- ✓ Faciliter l'accueil et l'intégration des nouveaux membres à la Table de concertation (comité maltraitance) en leur faisant connaître les outils développés.
- ✓ Former un sous-comité de la table des aînés concernant la maltraitance afin de développer un plan d'action local (Coaticook)
- ✓ Augmentation du nombre de rencontres du comité intégrité.

### MOTIFS DE CONCERTATION

- ✓ La démarche de « menu à la carte » qui permet de bien identifier les spécificités et les complémentarités des actions menées par les partenaires de Sherbrooke. Maintenant, une rencontre d'information sur les fraudes est co-animée par l'AQDR Sherbrooke et l'AEIFA-DIRA.
- ✓ Pour un partenaire comme le Service de police de la ville de Sherbrooke, les organismes membres du comité constituent une source de solutions alternatives lorsque les personnes abusées ne veulent pas porter plainte.
- ✓ Connaître l'existence de différentes ressources tel que ligne d'écoute, accompagnement aux victimes, ...
- ✓ Le partenariat avec les CAB : exemple le CES (chèque emploi service et le filtrage des contractuels)
- ✓ La collaboration des ressources institutionnelles et leur ouverture à collaborer dans l'intervention qui témoigne d'une maturité sociale à contrer la maltraitance.
- ✓ Possibilité de participer à la Table de concertation régionale en maltraitance.
- ✓ Effectuer une recherche d'un outil d'information qui pourrait avoir comme objectif de diffuser les coordonnées des organismes concernés par la maltraitance envers les aînés
- ✓ Possibilité de rapprochement souhaité avec la SQ dans le cadre du projet PARAVAN.
- ✓ Partager les approches et les pratiques prometteuses.

### FORMATION

- ✓ Possibilité de faire venir des experts pour nous former (ex. Ministère de la justice, Commission des droits de la personne, ligne Aide-abus-aînés, ...)
- ✓ Formation regroupant des intervenants communautaires et des intervenants cliniques.
- ✓ Mise à jour sur la formation de la trousse SOS Abus par des mises en situation et l'utilisation de la trousse.
- ✓ Formation des bénévoles de Secours amitié et des enquêteurs du service de police par les organismes membres du comité contre les mauvais traitements faits aux personnes âgées de Sherbrooke.

### FINANCEMENT

- ✓ L'obligation de la part des bailleurs de fonds que des lettres d'appui des partenaires et des ententes de collaboration soient convenues (oblige la concertation).

Les OPPORTUNITÉS concernant la lutte à la maltraitance envers les personnes âgées

## PRÉVENTION

### SENSIBILISER DAVANTAGE LES PERSONNES ÂGÉES À LEURS DROITS.

- ✓ Transmettre l'information préventive aux aînés avant qu'ils en aient besoin, pendant qu'ils sont encore capables de bien gérer leurs affaires personnelles.
- ✓ Inciter les aînés à se prendre en main pendant qu'ils sont encore capables de le faire et les encourager à ne pas compter leur entourage pour le faire.
- ✓ Accompagner les aînés pour qu'ils établissent un plan de vie au cas où ils ne seraient plus en mesure de s'occuper d'eux-mêmes et de leurs affaires personnelles, incluant un mandat d'inaptitude (où vais-je habiter, qui fera ma gestion financière, qui fera mes achats personnels, etc.).
- ✓ Utiliser le besoin de connaissance des gens (besoin de savoir face à leur situation). Dans ce contexte, ils sont réceptifs et ouverts à faire des choix libres et éclairés.

### INTERVENANTS DE PROXIMITÉ

- ✓ Développer un réseau de sentinelles (voisins responsables)
- ✓ Agent de milieu (personne-ressource pour aller aux activités sociales et dans les lieux fréquentés par les aînés. Exemples : travailleur de corridor dans les HLM ...).
- ✓ Outiller les coiffeuses (confiance, écoute et référence vers les ressources)
- ✓ Accueillir de nouveaux pairs aidants bénévoles ayant une expertise spécifique qui accepteront d'accompagner et d'aider les personnes âgées victimes d'abus. (AEIFA-DIRA).
- ✓ Projet pilote dans la MRC de Coaticook « Communauté solidaire de ses aînés ».

### SENSIBILISER LES JEUNES

- ✓ Former les jeunes au respect des personnes âgées (bienséance).
- ✓ Développer des stratégies pour sensibiliser les jeunes à la maltraitance dans les écoles primaires ou secondaires (concours d'écriture, improvisation, ...).
- ✓ Campagne de prévention à l'entraide et au civisme à l'égard des aînés – Combattons l'indifférence – l'âgisme est une forme de racisme envers les personnes âgées.
- ✓ Outiller les générations plus jeunes (intergénérationnelles). Renforcer le fait que les générations plus jeunes sont eux-mêmes un atout important pour l'avenir de leurs parents et non l'inverse. Les parents ont déjà assez donné.

### SOUTIEN AUX PROCHES AIDANTS

- ✓ Le futur Carrefour de soutien aux aidants pour la référence vers les ressources.
- ✓ Soutien de la part d'un intervenant psychosocial pour proposer des approches d'intervention auprès des parents et des autres frères et sœurs.

### DE NOMBREUX MOYENS POUR REJOINDRE LES PERSONNES ÂGÉES

- ✓ **La campagne de sensibilisation dans le cadre du Plan d'action gouvernemental.**
  - ✓ Poursuivre la publicité télévisée avec Yvon Deschamps. M. Deschamps est un excellent porte-parole puisqu'il est crédible et a une bonne notoriété.
- ✓ **Journée mondiale du 15 juin**
  - ✓ Message radiophonique et journalistique pour aider à la prise de conscience de la maltraitance.
- ✓ Vulgariser les messages destinés aux personnes âgées (présenter des exemples de maltraitance, utiliser des mots plus révélateurs et simples que maltraitance, ...).
- ✓ Partage rapide des informations sur les types de fraudes : ex. Fraude grands parents
- ✓ Développer des outils accessibles, simples, peu de textes avec des pictogrammes (ex. : carte de ressources).

## Diagnostic de la maltraitance envers les personnes âgées de l'Estrie

---

- ✓ Utiliser la popularité des activités organisées pour les aînés : Salon des aînés, journée des aînés, journée santé et prévention, ...
- ✓ Diffuser des messages par une approche théâtrale (pièce de théâtre).
- ✓ Diffusion de messages dans le cadre d'activités sociales : déjeuner-causerie, 5 à 7, salon des organismes communautaires au centre commercial, ...
- ✓ Répéter les messages au moins une fois par année.
- ✓ Diffuser des messages dans les églises et par les feuillets paroissiaux.
- ✓ Mieux faire connaître les ressources (ex : rendre disponible le numéro à rejoindre si la personne se croit victime de maltraitance (moyen utilisé par la Bouée dans les lieux publics avec numéro de téléphone à détacher).
- ✓ Distribution du dépliant sur le programme PARAVAN lors de la tournée des villages et lors d'activités de reconnaissances.
- ✓ Faire de la sensibilisation dans les résidences (centres) où vivent les aînés.
- ✓ Diffuser l'information préventive dans des lieux fréquentés par des aînés actifs.
- ✓ Faire une tournée dans certaines associations (clubs de l'âge d'or, cercles de fermières, AFÉAS, centres de jour, AREQ, ...) pour parler de la maltraitance tout en donnant des exemples.
- ✓ Nous utilisons des spectacles de théâtre-forum « J'ai l'âge, j'ai le droit ! » « Tengo la edad, tengo el derecho ! » comme d'un outil particulièrement efficace pour sensibiliser le grand public aux questions de droits des aînés cela touchera également la maltraitance des personnes âgées.
- ✓ Projet de sensibilisation de l'AQDR de Coaticook « Les abus aux aînés c'est assez ! »
- ✓ Session d'ateliers, qui serait récurrente, concernant les droits et libertés de la personne et de la problématique de la maltraitance dans le but d'informer les aînés immigrants.
- ✓ Déceler des situations de maltraitance (avec rencontre confidentielle si nécessaire).
- ✓ Référencer vers le service d'aide approprié.
- ✓ Diffusion de publicité auprès de la population
- ✓ Surveillance plus accrue au niveau des visites suspectes à des personnes plus vulnérables à faire face à la maltraitance.
- ✓ Rendre visite aux gens plus à risque et les sensibiliser au phénomène.
- ✓ Informer les familles par des DVD ou des ateliers face à la maltraitance.
- ✓ Site internet donnant des outils et/ou identifiant les organismes de référence à qui la population peut s'adresser pour faire cesser un abus ou maltraitance constaté.
- ✓ Utiliser les réseaux sociaux afin de sensibiliser les jeunes et moins jeunes.
- ✓ Faire de la sensibilisation auprès des gens aux services à la clientèle, auprès des familles, auprès de la population en général mais autrement que par des publicités. Les formations, les dépliants sont des outils utiles.
- ✓ Par les publicités, les discussions qu'elle favorise, la lutte à la maltraitance nous aide à définir une vision commune de ce qu'est la maltraitance.
- ✓ Par les publicités, les discussions qu'elle favorise, la lutte à la maltraitance favorise une plus grande mobilisation des divers acteurs, comme les bénévoles des organismes du milieu.
- ✓ Offensive d'information et de formation régionale sur la maltraitance envers les aînés en utilisant plusieurs médias (site web, médias sociaux, presse écrite, radio et/ou télévision, géo-marketing) pour rejoindre les aînés de 55 ans et plus vivant à domicile ou chez un proche. (AEIFA-DIRA).
- ✓ Présentation de Secours Amitié dans les HLM ayant des résidents de 65 ans et plus avec la collaboration de travailleurs de corridors et les Offices municipaux d'habitation en Estrie
- ✓ Présentation de Secours Amitié dans des résidences privées de l'Estrie.
- ✓ Dans les campagnes de prévention, ajouter un facteur de protection et de réassurance pour les personnes qui demanderont de l'aide.
- ✓ Les témoignages par vidéos et des conférences régulières seraient selon moi très intéressants pour l'aspect sensibilisation. Il pourrait être pertinent de les diffuser dans les diverses résidences privées.
- ✓ Il faudrait trouver une façon de rejoindre et de transmettre les informations à la clientèle isolée et à domicile.

# Diagnostic de la maltraitance envers les personnes âgées de l'Estrie

- ✓ Capsules d'information par les organismes communautaires ou autres moyens (journaux, conférences dans les résidences privées, ...).
- ✓ Les différents médias (réseaux sociaux, télévision, radio, ...) disponibles ont certainement un impact positif qui permet de sensibiliser le plus grand nombre de gens impliqués de près ou de loin auprès des personnes âgées.
- ✓ Promotion accrue de la Commission des droits de la personne et de ses services.
- ✓ L'Association des Townshippers a établi un service d'information et de référence en anglais depuis plusieurs années avec le soutien d'une personne expérimentée à la coordination.

## INSTITUTIONS FINANCIÈRES

- ✓ Nous avons une pratique de vérification systématique des antécédents judiciaires tous les 5 ans de tous les employés de la caisse.
- ✓ Notre centre administratif procède à la vérification des comptes personnels de tous les employés à chaque année.

Les OPPORTUNITÉS concernant la lutte à la maltraitance envers les personnes âgées

## DÉPISTAGE

### BALISES POUR LE DÉPISTAGE

- ✓ Être plus proactifs dans les cas où ce sont des étrangers qui s'occupent de la personne âgée (évaluer les capacités et les intérêts).
- ✓ Nous restons alertes face à cette problématique : lorsque nous sommes en présence d'une personne âgée, ayant des difficultés financières, nous poussons l'évaluation pour explorer les causes de ces difficultés.

### PISTES D'ACTION

- ✓ Au guichet unique, identifier des questions précises pour soupçonner la présence de maltraitance.
- ✓ PRISMA 7 – Vérifier la possibilité d'ajouter une question en lien avec la maltraitance
- ✓ OEMC – ajout d'une section psychosociale
- ✓ Préciser une série de questions de base à poser
- ✓ Dépistage possible lors de l'évaluation globale de la situation.
- ✓ Préciser la collaboration et outiller les médecins pour dépister les situations de maltraitance et faire la référence vers les ressources. Les médecins devraient rencontrer la personne âgée en intimité.
- ✓ Sensibiliser les cliniques médicales et les pharmacies (dépistage et référence).
- ✓ Donner des outils de dépistage pour déceler les signes les plus fréquents, l'attitude de la personne victime de maltraitance, etc.
- ✓ Devant une personne dont nous soupçonnons qu'il y ait une situation de maltraitance, nous donnons le numéro de la ligne Aide abus aînés. Nous pourrions également le suggérer à d'autres, indépendamment du doute.
- ✓ Développer des outils qui nous permettront de faire des dépistages.
- ✓ Outiller les leaders naturels du réseau « Community Watchdog ».

### INSTITUTIONS FINANCIÈRES

- ✓ Nous recevons le signalement de tierce personne, par exemple : les institutions bancaires, qui sont quelques fois témoins d'abus.
- ✓ En cas de doutes, on retrouve des types de transactions pouvant être questionnables;
  - ✓ Une personne vivant en CHSLD qui a des transactions d'achat de voyages de toutes sortes;
  - ✓ De nombreuses échéances de certificats épargnes de sommes importantes transférées à répétition dans un compte d'un destinataire autre (enfant, conjoint, voisin...);
  - ✓ Des gens qui se présentent pour faire des transactions dans un compte d'une tierce personne avec un mandat d'inaptitude non homologué.

Les OPPORTUNITÉS concernant la lutte à la maltraitance envers les personnes âgées

## INTERVENTION

### CADRE DE RÉFÉRENCE

- ✓ Possibilité d'établir des modalités claires et efficaces d'intervention entre/avec les partenaires en vue de faire cesser la maltraitance lorsque décelée.
- ✓ L'importance d'un **cadre de référence clair pour soutenir l'intervention** (ex. protocole de violence conjugale).
- ✓ Le plan d'action devrait faire les ponts entre les différents partenaires (intervenants du réseau, recherche et groupes communautaires impliqués dans la maltraitance aux personnes âgées) pour une meilleure connaissance les uns des autres, et préciser les mandats de chacun.

### COLLABORATION AVEC LES INSTITUTIONS BANCAIRES

- ✓ Mettre à jour et intensifier le réseautage.
- ✓ Projet de formation et de collaboration avec les 5 Caisses Desjardins de Sherbrooke et le CSSS-IUGS.
- ✓ Sensibiliser et former au moins une personne pivot-répondante à la maltraitance dans les institutions financières afin de favoriser la collaboration rapide en cas d'abus financier (possibilité de transiger rapidement).

### PISTES D'ACTION POUR LES INTERVENANTS

- ✓ Mécanisme de priorisation des situations de maltraitance au sein des organisations.
- ✓ Je pense que de former 1 ou 2 spécialistes par équipe, sur la maltraitance, pourrait être utile. On pourrait s'y référer en cas de doute, nous faire accompagner à domicile pour avoir leur opinion, etc. Tous les intervenants devraient avoir une formation minimale par exemple, pour être tout de même sensibilisé et alerte.
- ✓ Mieux former le personnel et les bénévoles qui offrent des services à domicile (auxiliaires familiales, préposés à l'entretien ménager, voltigeur de la popote roulante, ...).
- ✓ Remettre sur pied un comité interne sur le traitement des situations d'abus.
- ✓ La « Grille pour le bilan annuel des interventions dans la MRC de Memphrémagog » qui servira pour présenter des situations pour la discussion de cas.
- ✓ Les liens entre les résidences privées sur le territoire et le CSSS
- ✓ Lorsque nous sommes en présence d'une personne âgée victime d'abus, nous prévenons nos collègues et service de résidence afin qu'une surveillance soit plus accrue.
- ✓ Créer des groupes anti-maltraitance qui seraient à l'affût des signes maltraitances et prêt à agir en cas de maltraitance.
- ✓ Vérifier si la personne qui abuse a aussi des besoins.
- ✓ Définir des directives pour le traitement des dossiers de personnes âgées
- ✓ Mieux connaître les mesures d'urgence (ex. : Mesure d'administration provisoire du Curateur public).
- ✓ Mise en place de mesures de protection (ex. : interdit de contact abuseur-abusé)
- ✓ Recours au Protecteur du citoyen.
- ✓ Rencontrer et connaître (au moins un peu) la famille et les proches des usagers.
- ✓ Sensibiliser tous les intervenants par des formations (pas seulement les TS, mais aussi les ASSS, les préposés, etc.) aux signes qui peuvent supposer de la maltraitance.
- ✓ Formation à offrir au personnel côtoyant les bénéficiaires : professionnels, ASSS, personnel des résidences privées, ...
- ✓ Se rendre dans le milieu de vie des personnes âgées.
- ✓ La désignation d'une personne répondante au sein de l'organisation serait pertinente pour nous guider davantage dans nos interventions.
- ✓ Il faudrait avoir de la documentation à remettre aux usagers et à leurs proches pour qu'ils puissent

# Diagnostic de la maltraitance envers les personnes âgées de l'Estrie

être aussi sensibilisés et alertes. Par exemple, un membre de la famille peut avoir des soupçons que son parent est maltraité, mais ne sait pas vers qui se retourner pour trouver de l'aide. Un pamphlet lui permettrait de savoir quel intervenant ou quel organisme contacter en cas de doute.

- ✓ Documentation écrite concernant la problématique et les ressources disponibles que les intervenants pourraient remettre à leurs clients et à leurs aidants.

## PISTES D'ACTION POUR LES PROCHES AIDANTS

- ✓ Faire réaliser aux parents âgés que « d'aider » un de leur enfant adulte peut se traduire en favoritisme au sein des autres membres de la famille.
- ✓ Faire réaliser aux parents âgés que leur implication n'aide pas véritablement un de leur enfant adulte.
- ✓ Faire réaliser aux parents âgés que leur argent doit être utilisée en premier pour eux en cas de besoins de services en fin de vie et pour pouvoir demeurer en couple et finalement, s'il en reste, pour laisser en héritage équitablement entre les enfants.
- ✓ Laisser augmenter le malaise pour créer une « crise » qui pourrait faire prendre conscience et « bouger » les parents.
- ✓ Informer et éduquer les proches aidants.
- ✓ Trouver d'autres moyens de répit pour les proches aidants.

Les OPPORTUNITÉS concernant la lutte à la maltraitance envers les personnes âgées

## SPÉCIFIQUES

### MILIEU DE LA JUSTICE

- ✓ La possibilité de **témoigner par vidéo témoignage** est intéressante. Cependant, cette option serait possible seulement sur demande et le juge doit considérer les facteurs (raisons) avant d'accepter le vidéo témoignage (articles 486.1 (2) et (3)).
- ✓ Possibilité de télé témoignage ou d'utilisation d'un paravent pour les personnes vulnérables.
- ✓ Adapter le système à la personne (ex. aller chez la personne âgée pour la rencontrer, accompagner le policier lors de la prise de la plainte, accompagner la personne auprès du procureur, ...).
- ✓ Développer la responsabilité sociale des citoyens pouvant être témoins de situations de maltraitance (preuves indépendantes).
- ✓ Favoriser la facilité d'accès à l'accompagnement rapide des policiers.

### ÉDUCATION

- ✓ Ajouter un volet sur la maltraitance envers les personnes âgées à l'intérieur de la formation de base pour le personnel qui intervient auprès des personnes âgées : travailleur social, préposé aux bénéficiaires, ...
- ✓ Prévoir de la formation continue sur la maltraitance pour les différents partenaires ouvrant dans un milieu.

### RECHERCHE

- ✓ Déterminer les causes de la maltraitance faite par les proches aidants afin de développer des moyens de prévention qui leur sont destinés.
- ✓ Nous avons également un projet de recherche qui a pour objectif de cerner les besoins des aînés ainsi que les ressources qu'ils représentent dans notre collectivité. Pour ce faire, l'enquête portera sur trois grandes thématiques : besoins, intérêts et aptitudes. Nous sommes à la phase d'élaboration d'un questionnaire d'analyse qui nous permettra d'améliorer un portrait des aînés de communautés ethnoculturelles et dans lequel nous souhaitons faire ressortir certains aspects qui porteront sur la maltraitance des personnes âgées.

### COMMISSION DES DROITS DE LA PERSONNE ET DES DROITS DE LA JEUNESSE

- ✓ Collaboration accrue avec les partenaires.

# Diagnostic de la maltraitance envers les personnes âgées de l'Estrie

## COMMUNAUTÉS CULTURELLES

- ✓ Établir des liens plus étroits avec des organismes en lien avec les communautés culturelles pour étendre les services de l'AEIFA-DIRA à leurs membres âgés.

## RÉSIDENCES POUR PERSONNES ÂÎNÉES

- ✓ Visite impromptue dans les résidences peut aider à cibler les cas problèmes.
- ✓ Les visites aux résidences et un rapport qui s'en suivrait seraient une opportunité sérieuse.
- ✓ Je crois que la certification des résidences privées qui est en cours présentement permettra de réduire considérablement la maltraitance car il y aura des normes à suivre en ce sens et le réseau du client sera davantage informé des ressources disponibles pour prononcer les problématiques vécues (ex. : personnes ressources à l'agence,...).
- ✓ Projet de Loi 22 : Loi modifiant le Code civil concernant certains cas de résiliation du bail d'un logement.
- ✓ Projet de Loi 16 : Loi modifiant diverses dispositions législatives en matière de santé et de services sociaux afin notamment de resserrer le processus de certification des résidences pour personnes âgées.
- ✓ Vérification des antécédents judiciaires auprès des administrateurs / gestionnaires de résidences pour personnes âgées; possibilité (à venir si le projet de loi est adopté) de vérifier les antécédents judiciaires du personnel des résidences pour personnes âgées;
- ✓ Adoption d'une procédure pour l'application du Cadre de référence pour le signalement de comportements indésirables en établissements hébergeant des personnes vulnérables;
- ✓ Accentuation des vérifications faites par le MSSSS des ressources d'hébergement privées hébergeant des aînés, avant d'accorder la certification et une fois accordée celle-ci (ou création d'un organisme en charge d'effectuer ces vérifications).
- ✓ Le programme Logi-Être sera implanté en 2012 par la FADOQ.
- ✓ Suivi rigoureux du gouvernement face aux personnes responsables des établissements accueillant les personnes âgées.
- ✓ AQDR – Implantation de « Comité de milieu de vie » au sein des résidences de personnes âgées.
- ✓ Meilleure coordination avec les associations de résidences pour personnes âgées.
- ✓ Liens ressources intermédiaires et comités d'usagers de CHSLD.
- ✓ Comités d'usagers.

## CENTRES DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX

- ✓ Développement important des services visant à développer l'offre et la qualité des services de soutien à domicile (14 000,00 \$ en Estrie – budget 2011-2012).
- ✓ Opportunité de concertation et de travail entre les intervenants de divers programmes-services (échange d'expertises).
- ✓ **Désignation d'une personne répondant de la maltraitance au sein de l'établissement.**
- ✓ Formation offerte par le CSSS Cavendish (participation graduelle de toute l'équipe).

## COMMISSAIRE RÉGIONAL AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES

- ✓ Établir des liens de collaboration entre les commissaires aux plaintes et à la qualité des services (aux niveaux local et régional) et des organismes du milieu notamment : AQDR, AEIFA.

## INSTITUTIONS FINANCIÈRES

- ✓ La seule opportunité que nous avons est de sensibiliser les employés qui sont en contact avec la clientèle et être à l'écoute des signes (exemple : un parent qui se présente avec un membre de sa famille et que nous constatons que notre client n'est pas à l'aise à faire la transaction).
- ✓ Mettre en place un mécanisme permettant de signaler les abus financiers de façon confidentielle et sans avoir à obtenir l'autorisation de la personne abusée. Un mécanisme semblable existe déjà pour signaler les transactions financières d'apparence douteuse (fraude, criminalité, etc.).

# Diagnostic de la maltraitance envers les personnes âgées de l'Estrie

---

## **NOTAIRES**

- ✓ Mieux former et sensibiliser les notaires pour qu'ils expliquent à leurs clients l'importance de bien choisir son mandataire.
- ✓ Promouvoir les procurations spécifiques assorties d'un compte bancaire spécifique pour l'exécution de la procuration.

## **GOUVERNEMENT DU QUÉBEC**

- ✓ Adoption et mise en application d'une « Politique d'intervention en matière maltraitance envers les personnes âgées » du même type que la « Politique d'intervention en matière de violence conjugale ».

## **CHUS**

- ✓ Désigner une personne en autorité, avec une petite équipe, pour les décisions importantes, ex. : dénonciation à la Commission des droits de la personne et de la jeunesse, demande de curatelle auprès du Curateur public, etc. Il faut éviter que l'intervenant porte seul le dossier sur son épaule.
- ✓ Sensibiliser tous les acteurs/intervenants impliqués de près ou de loin dans les soins offerts par le CHUS aux impacts et à l'importance de bien prévenir, dépister et intervenir.

## **ORGANISMES COMMUNAUTAIRES**

- ✓ Vérification du service à la clientèle.
- ✓ Regroupements d'aînés actifs et impliqués à dénoncer la violence.



## NOS FAIBLESSES

Nos FAIBLESSES concernant la lutte à la maltraitance envers les personnes âgées  
TRANSVERSALES

### **LA CONFIDENTIALITÉ ET LES LIMITES À LA TRANSMISSION D'INFORMATION ENTRE LES PARTENAIRES EST UN FREIN POUR POUVOIR VENIR EN AIDE AUX PERSONNES AYANT BESOIN D'AIDE.**

- ✓ La collaboration avec les partenaires n'est pas toujours évidente compte tenu du respect à la confidentialité à lequel sont tenus les ARH et les partenaires.
- ✓ Filtrage de la situation par les ARH pour respecter la confidentialité.
- ✓ « Work in progress » au niveau de la confidentialité et d'échange d'informations entre partenaires.
- ✓ Surtout lorsque la personne maltraitée refuse de signer un consentement à communiquer des informations.
- ✓ La confidentialité et la transmission d'informations entre les partenaires au niveau du dossier RSIPA.

### **MANQUE DE MODALITÉS DE FONCTIONNEMENT OU D'INTERVENTION EFFICIENTS ENTRE LES PARTENAIRES.**

- ✓ Manque de connaissance des rôles et responsabilités de partenaires.
- ✓ Méconnaissance de l'ensemble des ressources disponibles.
- ✓ Les personnes âgées victimes de maltraitance ne savent pas toujours où et à qui en parler.
- ✓ Manque de formation sur l'approche, les techniques d'intervention et le traitement dans un contexte de maltraitance (étapes à suivre en cas de maltraitance).
- ✓ Manque de formation destinée à l'ensemble des partenaires pour assurer un travail réseau.
- ✓ Difficulté de créer et entretenir un lien de confiance et d'accompagnement avec la personne victime de mauvais traitements.
- ✓ Comment aborder la situation avec la personne âgée lorsque l'on soupçonne la présence de mauvais traitements ?
- ✓ Absence de personne répondante en maltraitance dans certains territoires ou organismes.
- ✓ Aucun employé de notre organisme ne possède une formation dans le domaine de l'intervention et de la lutte contre la maltraitance.
- ✓ Manque de coordination entre les intervenants.
- ✓ Manque de suivis avec les partenaires.
- ✓ Mécanismes d'information à mettre en place.
- ✓ Les différents organismes d'aide, tant au niveau public que communautaire, se connaissent mal entre eux (confusion des rôles). La Commission est d'ailleurs méconnue en Estrie. Il y aurait donc lieu d'accroître l'information dans les milieux suivants : socio-judiciaire, institutions financières, grand public, victimes potentielles, etc.
- ✓ Les problématiques de confidentialité et le manque d'harmonisation des mécanismes de communication et de transfert de l'information compliquent les interventions.

### **MANQUE DE CONTINUITÉ ET DE SUIVI**

- ✓ Le roulement du personnel et des bénévoles.
- ✓ Le roulement du personnel dans le milieu financier amène un changement des répondants dans le projet «Maître de sa vie et de ses biens».
- ✓ Le manque de suivi et de continuité des projets mis en place : prévention, dépistage et intervention.

### **NON RECONNAISSANCE ET BANALISATION DE LA MALTRAITANCE**

- ✓ L'ignorance de beaucoup de personnes qui limitent la violence aux coups physiques, aux vols...
- ✓ La maltraitance, c'est beaucoup plus, mais combien de personnes seraient en mesure d'en parler ou d'en détecter les situations?

# Diagnostic de la maltraitance envers les personnes âgées de l'Estrie

## Nos FAIBLESSES concernant la lutte à la maltraitance envers les personnes âgées CONCERTATION

### LACUNES OBSERVÉES EN MATIÈRE DE CONCERTATION

- ✓ Peu de concertation et information entre intervenants du réseau, de la recherche et du communautaire.
- ✓ Je sais qu'il y a une table de concertation contre la maltraitance à Sherbrooke. Cependant, je ne sais plus ce qu'ils font et quelles sont leurs actions. (lien communautaire et clinique).
- ✓ Il y a beaucoup de projets de prévention en Estrie fait par différents intervenants (SQ, AQDR, AEIFA, etc.) mais les intervenants travaillent en silo.
- ✓ La Table locale personnes âgées est peu politisée...mais il y a un souhait qu'elle le devienne davantage.

## Nos FAIBLESSES concernant la lutte à la maltraitance envers les personnes âgées PRÉVENTION

### INSUFFISANCE D'ACTIVITÉS D'INFORMATION ET DE SENSIBILISATION

- ✓ Manque de connaissance des services d'aide disponibles et des moyens pour la prévenir, tant aux niveaux provincial, régional que local.
- ✓ Manque de diffusion d'information de prévention pour être plus alerte et connaître les ressources d'aide et de proximité.
- ✓ En prévention, l'information est peu diffusée.
- ✓ Il n'y a pas assez de prévention.
- ✓ Est-ce que la population est suffisamment informée ? Les aînés impliqués OK, les autres ?
- ✓ La population en générale versus des clientèles ciblées.
- ✓ Les gens (M et Mme tout le monde) doivent connaître c'est quoi de la maltraitance ... il y a souvent une banalisation de la vieillesse.
- ✓ La société en général doit être éduquée face à cette étape de vie car nous serons les âgés de demain !!!
- ✓ Manque de sensibilisation de la population qui pourrait elle aussi aider à dépister et à prévenir.
- ✓ Nous pourrions être alertes à trouver de meilleures façons d'éduquer les gens au sujet de la maltraitance que par la distribution de documentation écrite lors d'évènements.

### LA DIFFICULTÉ DE REJOINDRE LES PERSONNES LES PLUS VULNÉRABLES ET ISOLÉES.

- ✓ On pêche avec les convertis.
- ✓ Par nos outils nous rejoignons surtout des personnes impliquées et aptes.
- ✓ Difficulté à rejoindre les personnes âgées (isolement, faible connaissance du système).

### LA SENSIBILISATION ET LA MOBILISATION DES CITOYENS SUR UNE BASE COMMUNAUTAIRE OU DE MILIEU.

## Nos FAIBLESSES concernant la lutte à la maltraitance envers les personnes âgées DÉPISTAGE

### ABSENCE DE DÉPISTAGE SYSTÉMATIQUE DE LA PART DE L'ENSEMBLE DES PARTENAIRES

- ✓ Le dépistage est un volet qui n'a pas été développé.

### MANQUE DE CONNAISSANCE ET DE FORMATION SUR LES OUTILS DE DÉPISTAGE

- ✓ Il n'y a pas de question(s) posée(s) pour voir si la personne pourrait être victime de maltraitance. (guichet unique)
- ✓ Grille EASI (Évidence d'abus selon les indicateurs) pour les médecins.
- ✓ Manque de connaissance des outils reconnus et validés pour faire le dépistage et l'évaluation (niveaux de sévérité/risque) en soutien à la pratique clinique; (Note : ces outils ont peut-être été développés depuis les dernières années...).
- ✓ Difficulté à cibler s'il s'agit bien d'une maltraitance ou si la personne âgée ne fait pas de l'abus de son côté (manipulation).
- ✓ Avoir un questionnaire spécifique pour dépister la maltraitance.

Nos FAIBLESSES concernant la lutte à la maltraitance envers les personnes âgées

## INTERVENTION

### COMMENT ENTRER EN CONTACT, CRÉER ET ENTRETENIR UN LIEN DE CONFIANCE AVEC LES PERSONNES ÂÎNÉES MALTRAITÉES

- ✓ Difficulté d'établir des liens de confiance avec les aînées des communautés culturelles.
- ✓ La barrière de la vie privée est difficile à franchir.

### MANQUE DE CONNAISSANCE SUR LES MÉTHODES D'INTERVENTION.

- ✓ Aucune formation précise n'a été donnée aux intervenants concernant un modèle d'intervention.
- ✓ Le manque de lignes de conduite et de démarche à suivre claires pour intervenir.
- ✓ Besoin de développer une meilleure compréhension des enjeux psychosociaux liés aux situations d'abus.
- ✓ Avoir une formation de base sur le dépistage et les méthodes d'interventions pour les organismes, comme l'AQDR, qui reçoivent des appels et qui doivent référer.
- ✓ Manque de formation pour les policiers de la première ligne (patrouilleurs) : connaissance des approches d'intervention et des ressources d'aide.
- ✓ Absence de programmes de formation destinés au personnel en résidence pour personnes âgées et en CHSLD pour reconnaître les signes de la maltraitance.
- ✓ Manque de connaissance, de formation sur les techniques d'intervention auprès des personnes âgées demandant les services.
- ✓ Le processus est complexe et les intervenants manquent d'informations et de formations.

### MANQUE DE CONNAISSANCE SUR LE CADRE LÉGAL

- ✓ Manque de connaissance sur les différentes législations en lien avec la problématique de la maltraitance.
- ✓ Diverses situations rendent l'intervention difficile : abus de procuration, zone grise entre l'aptitude et l'inaptitude (avant qu'un régime de protection ne soit mis en place).
- ✓ Manque d'information concernant la protection des personnes qui font une plainte.
- ✓ Rafraîchissement annuel sur la maltraitance, sur les nouveautés et les nouvelles lois.
- ✓ Connaissance limitées quant au recours légaux possibles.
- ✓ La notion de «danger imminent» vient freiner les interventions possibles.
- ✓ Les recours à la disposition de la population vulnérable (article 48 - Charte des droits de la personne) existent mais sont encore méconnus.

### MANQUE DE RESSOURCES POUR INTERVENIR ADÉQUATEMENT

- ✓ Pression de l'organisation afin de ne pas impacter la durée de séjour et ce particulièrement si la personne est apte.
- ✓ Les ARH sont sensibles à la problématique, mais souvent ils manquent de moyens pour intervenir.
- ✓ Je crois que le manque d'emprise sur la problématique de la maltraitance envers les personnes âgées et également la lenteur de la prise en charge en lien avec la maltraitance peut pousser les gens à vouloir abandonner les processus, voir même ne pas vouloir dénoncer la problématique de la maltraitance.
- ✓ Manque de collaboration avec d'autres secteurs.
- ✓ Manque de ressources pour intervenir.
- ✓ Insuffisance de budget pour soutenir la planification et l'actualisation d'activités locales (dégager des intervenants ayant cette responsabilité).
- ✓ Les travailleurs sociaux portent souvent seuls les dossiers de maltraitance alors qu'une intervention multidisciplinaire pourrait être aidante.

- ✓ Manque de moyens qui ne se retourneraient pas contre les personnes maltraitées ou qui ne sont pas respectées.
- ✓ Par le fait même, avec la sensibilisation faite au grand public par le biais des médias ainsi que les lignes d'écoute, il n'y a pas eu de développement au niveau des ressources humaines et financières pour répondre à l'augmentation des demandes en contexte de 1<sup>ere</sup> ligne. En effet, les demandes doivent être évaluées, priorisées et peuvent aussi mener à l'ouverture de régime de protection. La succession de ces étapes doit être faite rapidement et monopolise les intervenants dans un laps de temps précis. Nous croyons qu'en contexte de maltraitance, les délais sont importants afin de cesser rapidement toutes actions de maltraitance.
- ✓ La ligne info abus aîné mise en place ne le fut pas en même temps que de la formation aux intervenants : quoi aller chercher, limites légales de notre action (personne en danger comme pour l'art. 8 de la P-38).
- ✓ Manque de formation, manque de connaissance sur quels sont les signes qui peuvent supposer de la maltraitance.
- ✓ Le manque de ressources et le délai qui est trop long pour intervenir après le dépistage d'une situation de maltraitance.
- ✓ Les longues listes d'attente pour avoir accès à nos services.
- ✓ Manque d'une personne ressource spécialisée en maltraitance au sein de notre établissement.
- ✓ Manque d'organisme (du moins je n'en connais pas) qui se spécialise dans la prévention et la lutte contre la maltraitance.

## **MANQUE DE TEMPS POUR INTERVENIR ADÉQUATEMENT**

- ✓ Manque de réponse à court terme quand la personne décide de passer à l'action.
- ✓ Le temps que nous avons afin d'établir un lien avec la personne limite parfois les interventions.
- ✓ Ne pas utiliser les outils mis à notre disposition par manque de temps.
- ✓ Le travail en contexte d'urgence engendre un manque de temps pour traiter des cas demandant une implication sur du long terme. Le contexte de travail à court terme dans le cadre d'un centre hospitalier qui limite le temps d'intervention et ce particulièrement aux programmes avec courte durée de séjour.
- ✓ Délai pour traiter les situations (services court terme, ex. prise en charge immédiate lorsque cohabitation avec l'abuseur).
- ✓ Les intervenants auraient besoin de plus de temps pour la discussion de cas.

## **COMPLEXITÉ DE LA PROBLÉMATIQUE**

- ✓ Manque d'information exacte, complète, à jour, pertinente et accessible sur l'ensemble des facettes de la problématique de la maltraitance pour aider les personnes âgées à faire des choix libres et éclairés.
- ✓ Il y a des zones grises entre les différents intervenants lors de rencontre de discussion de cas ou lors de collaboration entre partenaires. Le niveau de tolérance des intervenants et la gestion des risques changent d'un intervenant à l'autre et entre les partenaires.
- ✓ Les personnes changent de version selon l'intervenant ou de son cheminement dans son évaluation de la situation vécue et de ses besoins.
- ✓ Difficulté d'intervenir dans des cas d'auto-négligence ou de santé mentale.
- ✓ Difficulté d'intervenir auprès de l'aîné lui-même, surtout si ce n'est pas lui qui a fait la dénonciation.
- ✓ Peu ou pas de pouvoir de protection si la personne maltraitée ne veut pas porter plainte.
- ✓ Impuissance et lâcher prise face à des situations : jusqu'où peut-on aller ?
- ✓ Besoin de développer une expertise face à une clientèle apte versus inapte.

## **DIFFICULTÉ À DOCUMENTER LES FAITS**

- ✓ Les faits sont difficiles à documenter.
- ✓ Comment mieux documenter les faits.
- ✓ Les dossiers doivent être « blindés » afin d'atteindre le niveau « hors de tout doute » au criminel.

## **CERTAINES LIMITES D'ACTION**

- ✓ Limites de l'intervention reliées à la nature d'un service d'écoute confidentiel : pas de contacts face à face, pas de suivis, pas de professionnels de la santé (bénévoles formés à l'écoute active).
- ✓ Peu de dossier en maltraitance ce qui rend difficile de développer et conserver une expertise en intervention.

## **NOUVELLE PROBLÉMATIQUE ÉMERGENTE**

- ✓ Le contexte de la maltraitance chez les aînés est une nouvelle problématique émergente pour les services généraux. Cette problématique était habituellement traitée au Maintien à domicile auparavant. Avec la restructuration des programmes, maintenant et les services généraux, l'hébergement et le PALV peuvent être ciblés par cette problématique.

## **PROCHES AIDANTS**

- ✓ Le manque de ressources entraînant l'épuisement de proches aidants.
- ✓ Manque de solutions alternatives à l'aide qui est apportée par la personne abusive.
- ✓ Difficulté d'intervenir lorsque l'abuseur présente des problèmes de santé mentale.
- ✓ Les abuseurs sont d'excellents manipulateurs. Ils laissent sous-entendre que si un frère ou une sœur essaie de les mettre en garde c'est parce qu'il s'inquiète pour « son propre héritage ». « Il devrait se mêler de ses affaires ».
- ✓ Parfois, le frère ou la sœur abuseur fait peur ou menace les autres membres de la famille. « Il est dans ses droits ! ».
- ✓ Cette dynamique peut diviser de la famille en deux clans.
- ✓ Sentiment d'impuissance de la part des enfants qui veulent protéger leurs parents d'un frère ou d'une sœur qui commet de la maltraitance.
- ✓ Manque de moyens pour soutenir les proches aidants.
- ✓ Rencontres éprouvantes avec les familles.

## **ORGANISMES COMMUNAUTAIRES**

- ✓ Même si la collaboration entre les organismes a progressé il subsiste une compétition provenant de la sollicitation des mêmes programmes de financement.
- ✓ Le manque de financement pour les organismes communautaires qui doivent fonctionner avec des ressources humaines trop limitées.
- ✓ Le Plan d'action gouvernemental ne comporte pas de financement pour soutenir les actions réalisées par la base.
- ✓ Financement des activités par projets au détriment d'initiatives à plus long terme qui pourraient être structurantes pour les initiatives à la base ainsi que pour les concertations locales.
- ✓ La notion de « danger imminent » vient freiner les interventions possibles.
- ✓ La médisance et jalousie de personnes qui pensent que les bénévoles ne sont pas honnêtes et des personnes avec un trouble de personnalité.
- ✓ Avoir au sein de l'AQDR une façon claire d'intervenir et de référer (quand référer, à quel organisme) quand un appel se fait ici. Se doter d'une méthode pour s'assurer qu'une personne aînée victime de maltraitance reçoive l'aide dont il a besoin ou qu'il demande.
- ✓ Parfois le manque de vigilance et d'encadrement des ressources d'aide (employés) au sein des organismes qui œuvrent auprès des personnes âgées.
- ✓ Les limites des organismes communautaires dans les situations d'inaptitudes.

# Diagnostic de la maltraitance envers les personnes âgées de l'Estrie

---

## **BÉNÉVOLES**

- ✓ Le faible taux d'implication bénévole de la part des personnes de la génération d'âge moyen ne permet pas de les sensibiliser à la maltraitance.

## **INSTITUTIONS FINANCIÈRES**

- ✓ Le gouvernement a le pouvoir d'exiger d'avoir les soldes d'un compte pour une saisie mais une personne se fait vider son compte par une personne nommée pour gérer une procuration et nous avons les mains liées. Ca prendrait une législation pour autoriser un organisme du protecteur du citoyen pour protéger ces abus.
- ✓ Nous n'avons pas de pouvoir pour agir lorsqu'une personne n'est plus lucide et qu'elle se fait abuser financièrement.
- ✓ Nous constatons des situations irrégulières, mais on n'y peut rien.
- ✓ Notre handicap majeur, ne pas être légiféré pour agir. Nous sommes tenues par le sceau de la confidentialité alors aucune latitude dans nos faits et gestes.
- ✓ Manque d'outils de références et peu de réflexes développés pour le dépistage.

## **JUSTICE**

- ✓ Méconnaissance et perception négative face au système judiciaire;
- ✓ Complexité du système judiciaire;
- ✓ Limite du système judiciaire : le fardeau de la preuve (hors de tout doute raisonnable) ;
- ✓ Méconnaissance des actes criminels inclus dans le concept de la maltraitance;
- ✓ Manque d'informations par les organismes concernant les différentes instances: cour criminelle, droits civils, petites créances, commission des Droits de la personne et des Droits de la jeunesse,
- ✓ Demande de hausser le seuil d'admissibilité à l'aide juridique ;
- ✓ Trop peu de cas de personnes âgées victimes d'actes criminels ayant porté plainte (2 à 5 cas par année).

## **Curatelle publique**

- ✓ Délai trop long pour la mise en place de régimes de protection;
- ✓ Pas de garantie de protection même pour une personne sous régime de protection de la Curatelle publique;
- ✓ Malgré la présence d'abus, le temps d'attente trop long et absence d'intervention directe et de prise en charge (la personne âgées est laissée à elle-même);
- ✓ Attente très longue pour recevoir un rapport afin de procéder à l'homologation.

## **HÉBERGEMENT**

- ✓ Rumeur qu'il est mieux de vider le compte bancaire avant d'entrer en hébergement pour ne pas « se faire manger par le gouvernement ».

# Diagnostic de la maltraitance envers les personnes âgées de l'Estrie

---

## Nos FAIBLESSES concernant la lutte à la maltraitance envers les personnes âgées TERRITORIALES

### DÉSAVANTAGES DE MILIEUX DE PETITES TAILLES (voir forces)

- ✓ Parce que nous sommes un petit milieu, les intervenants sont connus et parfois, selon l'historique des interventions faites, il arrive que des gens refusent de venir nous consulter, d'où l'impossibilité d'amorcer l'intervention.
- ✓ « Tout le monde connaît tout le monde » apporte aussi ses inconvénients. Cela engendre plus de ouï-dire et par le fait même un manque de fait concret.
- ✓ Le Haut-Saint-François est un vaste territoire où une grande partie de la population est vieillissante et vit en milieu isolé en campagne.
- ✓ Le Haut-Saint-François est un petit milieu où des gens peuvent avoir peur de parler de leurs problèmes car tout le monde se connaît. Une partie de gens ne veulent pas aider les autres car ils ne veulent pas avoir de problèmes : « J'ai déjà assez des miens ».

## LES DÉFIS

Les DÉFIS ou menaces concernant la lutte à la maltraitance envers les personnes âgées  
RELIÉES AUX PERSONNES ÂÎNÉES VICTIMES DE MALTRAITANCE

### **LES PERSONNES ÂÎNÉES VIVANT DES SITUATIONS DE MALTRAITANCE NE DÉNONCENT PAS ET NE PORTENT PAS PLAINTÉ.**

- ✓ Il est fréquent qu'elles refusent de dénoncer et de se mobiliser.
- ✓ Les aînés maltraités ne sentent ni le courage ni la capacité de demander de l'aide
- ✓ La peur d'en parler pour ne pas déranger...
- ✓ Honteux de demander de l'aide. Honteux d'avoir été maltraité.
- ✓ Refus de nombreuses personnes âgées abusées à dénoncer la situation d'abus.
- ✓ Défi majeur : la crainte des aînés à dénoncer leurs abuseurs.
- ✓ Manque de confiance des personnes âgées pour se confier du problème qu'elles vivent.
- ✓ Les personnes maltraitées ne veulent pas porter plainte.
- ✓ Si des gestes de violence sont vus, il est fréquent que la personne âgée refuse de dénoncer et de se mobiliser.
- ✓ Désintéressement de beaucoup de personnes sur le sujet jusqu'à ce que quelqu'un de leurs connaissances vive le problème.
- ✓ La personne âgée qui ne veut pas dénoncer la situation de maltraitance et porter plainte.

### **LE DÉNI DE L'ABUS PAR DES PARENTS ÂGÉS.**

- ✓ Les personnes âgées ne veulent pas admettre qu'elles ont été abusées (non reconnaissance ou négation de la présence d'abus)
- ✓ Ce n'est pas un abus c'est leur responsabilité (devoir) en tant que parents.
- ✓ « L'aide financière » est offerte un enfant adulte ayant des problèmes parce qu'il a plus besoin que ses autres frères et sœurs.
- ✓ « Il est assez fin ... lui! ». « On n'est pas capable de lui dire non ! »
- ✓ Situation difficile qui devient un secret de famille.
- ✓ Personnes âgées qui veulent protéger leur famille (ex : si c'est le fils qui maltraite).
- ✓ Tendance qui serait plus marquée de nier l'existence de la maltraitance au sein de la communauté anglophone.
- ✓ Différences de perceptions face à la maltraitance parmi la communauté anglophone et les diverses communautés culturelles.

### **LA NON RECONNAISSANCE DE LA MALTRAITANCE.**

- ✓ Reconnaissance de la maltraitance : des aînés maltraités ne sont pas toujours conscients de la gravité de ce qu'ils vivent; des personnes ne réalisent pas toujours ce qu'ils font vivre aux plus âgés. L'ignorance de beaucoup de personnes qui limitent la violence aux coups physiques, aux vols,...

### **LA COMPLEXITÉ DE LA PROBLÉMATIQUE DE LA MALTRAITANCE ENVERS LES PERSONNES ÂÎNÉES.**

- ✓ Complexité de l'intervention en situation de maltraitance : peu d'emprise, peur des conséquences, ...

### **GÉNÉRALEMENT, LES MAUVAIS TRAITEMENTS SONT COMMIS PAR DES PROCHES DE LA PERSONNE ÂÎNÉE (MEMBRE DE LA FAMILLE, PERSONNE DE CONFIANCE, ...)**

- ✓ La maltraitance est principalement commise par des proches de la personne âgée (souvent la même personne qui donne aussi de l'aide). La personne âgée est prise « possédée » dans la situation.
- ✓ La maltraitance vient souvent d'un proche du réseau de la personne âgée et comme elle a déjà peu de réseau, elle ne veut pas briser ce lien.
- ✓ Parfois l'absence de collaboration d'une partie des proches au sein d'une famille (éloignement, désistement) versus le pouvoir de captation des abuseurs vivant à proximité avec leur victime.



- ✓ La récession. En temps de récession, des membres de la famille du résident peuvent manquer d'argent, être irritables...
- ✓ Il est rare que les personnes âgées acceptent de dénoncer leur « abuseur » qui est souvent leur aidant ou un proche par peur de représailles ou de perdre une relation précieuse à leurs yeux.
- ✓ Problématique d'isolement social. Difficulté pour une personne âgée de dénoncer un abuseur lorsqu'il s'agit de son seul aidant et seul lien affectif.
- ✓ La personne âgée ne veut pas briser le lien avec l'aidant. Alors, on devrait intervenir plus avec l'aidant et le soutenir afin de l'aider à gérer la situation.

## **ÉTAT DE VULNÉRABILITÉ DE NOMBREUSES PERSONNES MALTRAITÉES.**

- ✓ Grande vulnérabilité des personnes abusées et isolement fait par la personne maltraitante.
- ✓ Isolement et vulnérabilité des personnes âgées fait en sorte que les « maltraiteurs » en profitent.
- ✓ Les peurs que vivent les personnes âgées : stress, maladie et même décès, insécurité face à l'inconnu, peur de représailles, ...
- ✓ Peur des menaces.
- ✓ La peur de perdre les visites de la personne proche qui est l'abuseur.
- ✓ Actes de nature à engager la responsabilité de la personne victime d'abus (par le biais d'intimidation ou autres). La personne victime n'a pas d'autres choix que d'engager un recours. Souvent isolée et sous l'emprise, la démarche est trop difficile donc, elle abandonne. Ex. : signature d'un contrat, liquidateur testamentaire, contracter un emprunt.
- ✓ Souvent la victime vit ce scénario depuis plusieurs années, elle s'est « habituée » et ne voit pas la difficulté.
- ✓ Les personnes âgées en perte d'autonomie et avec des problèmes cognitifs ont souvent une diminution de leur jugement et sont très vulnérables. Elles n'ont pas nécessairement conscience du tort qu'elles subissent et ne veulent pas dénoncer.
- ✓ Résistance de la génération actuelle des personnes âgées à recourir à certains types d'aide (ex. : psychologue).

## **APPARITION DE NOUVELLES PROBLÉMATIQUES CHEZ LES PERSONNES ÂÎNÉES.**

- ✓ Exemples : santé mentale, idées suicidaires, gérontophilie, consommation de drogues, perte cognitive non diagnostiquée, voleurs à cravate (offres « alléchantes » de rendement sur les placements), fraudes et chantage sur internet et les réseaux sociaux, ...
- ✓ Espérance de vie plus longue = plus de gens âgés étant dans une situation de vulnérabilité (ce qui était moins répandu il y a quelques décennies puisque les gens décédaient à un jeune âge).
- ✓ Risque d'augmentation des situations de maltraitance considérant le vieillissement de la population.

## **LES FORMES DE MALTRAITANCE.**

- ✓ Les formes de maltraitance les plus fréquentes sont l'abus financier et psychologique et la négligence à fournir des soins et des biens appropriés.

## **LES PERSONNES ÂÎNÉES VICTIMES ATTENDENT QUE LES SITUATIONS DEVIENNENT EXTRÊMES AVANT DE DEMANDER DE L'AIDE.**

## **LA MALTRAITANCE ENTRE PERSONNES ÂÎNÉES. (violence conjugale, conflits entre résidents, ...)**

## **AMENER LES PERSONNES ÂÎNÉES À CHANGER DE MENTALITÉ.**

Les DÉFIS ou menaces concernant la lutte à la maltraitance envers les personnes âgées

## RELIÉES AUX PARTENAIRES

### ASSURER UNE CONTINUITÉ

- ✓ Je crois que tous les partenaires doivent s'assurer d'une continuité autant dans leur organisation ou encore au niveau des comités.
- ✓ Manque de continuité au sein des comités (changement de partenaires) et au sein des organisations (roulement des intervenants ou des bénévoles, suivis des actions, outils et procédures).
- ✓ Il faut être certain que le passage des informations se fasse avec le nouveau personnel.
- ✓ Manque de continuité à tous les niveaux (membres des comités; intervenants).
- ✓ « Faire planer » le dossier de la maltraitance : maintenir un leadership, assurer une continuité aux projets développés, former une relève, ...
- ✓ L'engagement des gens et des gouvernements soit à long terme et non sur une courte période pour que le problème soit en diminution.
- ✓ Maintenir l'engouement de la cause en conservant les différentes approches en place et ce, tant au niveau de la prévention, du dépistage, et de l'intervention.

### DÉVELOPPER LA COHÉSION ET L'EFFICIENCE ENTRE LES PARTENAIRES

- ✓ Mise en œuvre de (le « qui fait quoi ») afin de favoriser l'efficacité dans les interventions pour faire cesser les abus ou la maltraitance.
- ✓ Clarification des rôles et responsabilités des partenaires dans un processus de lutte à la maltraitance.
- ✓ Développer des critères et une éthique de partenariat entre les organismes.
- ✓ Multiplication de l'offre de services mais manque de coordination entre les organismes.
- ✓ Compte tenu de la multitude de ressources, mieux les connaître afin de cibler « la bonne ressource » pour référer.
- ✓ Continuer à développer l'arrimage entre les partenaires.
- ✓ Clarification des rôles et responsabilités des partenaires dans un processus de lutte à la maltraitance.
- ✓ L'importance de cadre de référence clair pour le soutien à l'intervention (ex : protocole de violence conjugale).
- ✓ Un partenariat élargi avec les organismes publics, para-publics et privés.
- ✓ Créer un lien de confiance entre et intensifier les collaborations entre les partenaires associés au domaine de la justice et les autres partenaires (notamment du domaine social).
- ✓ Modèle d'intervention favorisant : Réception de signalement, continuité entre action de l'accueil et prise en charge.
- ✓ Protocole concernant tous les partenaires du réseau local sur cette problématique.
- ✓ Il y a beaucoup de décideurs et peu de ressources pour mettre des actions en application.
- ✓ Approche de travail en silos.
- ✓ Partage de tâches entre les partenaires ayant avantage à être clarifié.
- ✓ Manque de guichet unique pour faire des références.
- ✓ Manque d'information sur la situation des différentes MRC en Estrie.
- ✓ Disparité entre les régions au niveau de la prévention, dépistage et intervention en maltraitance.
- ✓ En tant que ressource/communauté/collectivité, nous n'avons pas beaucoup d'alternatives à lui proposer, car les services, bien qu'ils existent, ne sont pas toujours bien intégrés les uns aux autres.
- ✓ Assurer la présence de ressources de proximité faciles d'accès (pas de 1-800).
- ✓ La Ligne Aide Abus Aînés mise en place à l'automne 2010 par le Ministère des aînés et de la famille devrait se spécialiser avec une équipe multi composée des différents intervenants (commission des droits de la personne, curatelle publique, Sureté du Québec, avocat spécialisés, etc.) pour supporter les équipes terrain dans les situations complexes.
- ✓ Des protocoles d'intervention médicaux et légaux pour détecter et intervenir en matière de maltraitance pourraient être mieux standardisés à travers la région et la province. Pour différentes

# Diagnostic de la maltraitance envers les personnes âgées de l'Estrie

---

- raisons, des cas mêmes rapportés, ne sont pas dirigés vers les bonnes ressources.
- ✓ Préciser les mandats des différents partenaires.
- ✓ Manque de continuité des intervenants.

## **COMMENT DÉPASSER LES LIMITES DE COLLABORATION ENGENDRÉES PAR LA CONFIDENTIALITÉ**

- ✓ Le défi de la confidentialité entre les partenaires qui peut devenir un frein à la protection de personnes âgées.
- ✓ Le défi de la confidentialité entre les établissements.
- ✓ La confidentialité dans ce contexte peut parfois être une barrière à la protection d'un individu.

## **ASSURER UNE CAPACITÉ D'INTERVENIR ADÉQUATEMENT DANS UN CONTEXTE DE RARETÉ DES RESSOURCES**

- ✓ Recevoir les ressources humaines et financières suffisantes dans les services de 1<sup>er</sup> ligne afin de pouvoir répondre adéquatement à l'augmentation des demandes et ce dans des délais raisonnables.
- ✓ Comme intervenant, notre défi sera d'avoir en main toutes des ressources et options disponibles pour lutter contre la maltraitance et les abus.
- ✓ Dans le contexte du nombre important de demande de toutes sortes, un défi est d'avoir la disponibilité pour pouvoir intervenir adéquatement.
- ✓ Manque de temps, ressources humaines et financières pour rejoindre les personnes victimes de maltraitance.
- ✓ Capacité de répondre à l'augmentation importante des demandes.
- ✓ Manque de temps pour diffuser une information pertinente sur le sujet.
- ✓ L'ampleur de la tâche pour mettre en protection une personne abusée tenant compte du nombre de dossier existant.
- ✓ Le manque de temps au sein des organismes pour diffuser une information pertinente sur le sujet.
- ✓ Ressources humaines manquantes pour pallier à la demande d'aide dans les 7 MRC.
- ✓ Ne pas appliquer les outils mis à sa disposition par manque de temps.
- ✓ Manque de moyen et de fonds afin de poursuivre nos efforts de sensibilisation et de prévention qui engendre des fois un manque de retentions de ressources humaines sa démobilitation des personnes impliquées.
- ✓ Longue liste d'attente dans le réseau de la santé et des services sociaux (CSSS).
- ✓ Toutes les organisations devront prévoir des allocations financières, des services à mettre en place rapidement afin de réduire l'abus le plus possible.
- ✓ Les démarches nécessitent souvent beaucoup de temps.
- ✓ Conserver et/ou augmenter les budgets disponibles afin de pouvoir poursuivre la prévention, le dépistage et les interventions en lien avec la maltraitance.
- ✓ Le manque de temps pour faire des suivis à long terme.
- ✓ Souvent le manque de ressources humaines conduit à des gestes d'exaspération et de violence autant verbale que psychologique.
- ✓ Assurer la sécurité des intervenants face à des abuseurs ayant des comportements et dossiers criminels.

## **COMMENT AMENER LES PERSONNES VICTIMES À PORTER PLAINTE**

- ✓ Quel travail reste-t-il à faire pour amener une personne âgée victime de maltraitance à porter plainte malgré tout le travail de prévention, d'information, d'éducation, de suivi et d'accompagnement qui existe déjà ?
- ✓ Sensibiliser les personnes âgées (victimes ou non) sur l'importance de signaler la maltraitance.
- ✓ Convaincre les aînés de dénoncer
- ✓ Mieux comprendre la réalité face à la maltraitance du point de vue de la personne âgée.

## **PRÉCISER LES FINALITÉS DE L'INTERVENTION**

- ✓ L'intervention en situation de maltraitance suscite un important questionnement éthique :
- ✓ Jusque où peut-on aller ?
- ✓ Jusqu'où allons-nous lorsqu'une personne se fait abuser et qu'elle ne veut pas dénoncer ?
- ✓ Les impacts de nos interventions. Est-ce que ce sera mieux ? Est-ce que le remède est moins pire que le problème ?
- ✓ Qu'est-ce qui est le plus aidant pour la personne abusée ? Maintenir le lien affectif avec la personne qui l'aide et l'abuse ? Capacité de gérer la peur, les risques et les impacts de représailles en cas de dénonciation.
- ✓ Il y a un risque à être trop « interventionniste » car il faut protéger la dynamique familiale et le réseau d'entraide de la personne mais on se doit aussi de les protéger si la personne est inapte.
- ✓ Respecter le rythme de la personne (jusque où elle veut aller) afin de créer et conserver une relation ouverte. Demande beaucoup de temps et de rigueur d'intervention.
- ✓ Souvent, nous sommes obligés de respecter la décision de la personne âgée victime, qui vit un conflit de loyauté envers la personne qui l'abuse. Il faut respecter son droit fondamental à l'autonomie et faire avec la décision de la victime.
- ✓ Si nous jugeons que la personne est apte à prendre ses décisions, nous devons respecter son choix, tout en travaillant à « limiter les dégâts ». Comme nous sommes dans une approche « court terme », il est parfois difficile d'offrir à la personne tout le soutien nécessaire pour qu'elle cesse la relation avec la personne « abuseur ».
- ✓ La peur d'empirer les choses : « Le meilleur est l'ennemi du bien » « Est-ce que le remède est meilleur que le mal ? ».
- ✓ Respecter le rythme de la personne. Ce sont souvent des relations de longue haleine.
- ✓ Respecter le choix de la personne afin que « le remède ne soit pas pire que le mal ».

## **DÉVELOPPER UNE RELATION DE CONFIANCE**

- ✓ Vaincre la peur et la méfiance engendrées par la perception d'ingérence de la part des travailleurs sociaux et les services gouvernementaux (CSSS, ...).
- ✓ Trouver des trucs pour les amener à se confier.
- ✓ Sécuriser les personnes âgées qui dénoncent.
- ✓ Assurer un suivi et un soutien, dans le temps, des personnes âgées victimes de maltraitance.
- ✓ Sensibiliser et inciter les personnes âgées à verbaliser leurs doutes ou leurs inquiétudes face aux abus surtout aux abus financiers.
- ✓ Amener la personne âgée dans un climat de confiance, à trouver sa propre solution et à mettre fin à la situation difficile qu'elle vit, que cette situation assez durée.
- ✓ Que la personne âgée puisse mettre des mots et des émotions sur une situation de maltraitance pour s'en libérer.
- ✓ Travailler le lien de confiance.
- ✓ Développer une relation de confiance avec les personnes âgées victimes de maltraitance.
- ✓ Difficulté de créer et entretenir un lien de confiance et d'accompagnement avec la personne victime de mauvais traitements.
- ✓ Gros défi de briser l'isolement d'une personne âgée et la mettre en confiance suffisamment afin qu'elle dénonce ou accepte de recevoir de l'aide autrement. La personne âgée abusée préfère demeurer dans du connu afin de ne pas prendre un lien même avec un abuseur (enfant, ami, ...).

## **COMMENT REJOINDRE LES PERSONNES SEULES ET ISOLÉES**

- ✓ Rejoindre les personnes seules et isolées. Aller cogner à leur porte !
- ✓ Trouver des moyens pour rejoindre les personnes âgées isolées et démunies.
- ✓ Atteindre les personnes âgées isolées.
- ✓ Difficile de rejoindre les aînés vulnérables, isolés et pauvres, et ceux-ci sont de plus en plus pauvres, vulnérables et isolés.

# Diagnostic de la maltraitance envers les personnes âgées de l'Estrie

---

- ✓ Difficulté de rejoindre toutes les personnes qui en auraient de besoin, les personnes seules et isolées.
- ✓ Capacité de rejoindre les clientèles les plus vulnérables (isolées, captives, dépendantes) et leur transmettre l'information nécessaire à la défense de leurs droits.

## **POURSUIVRE LES EFFORTS DE PRÉVENTION**

- ✓ Il faut continuer à informer les gens et démontrer que la maltraitance existe peu importe la gravité. Petite ou grande maltraitance = tolérance zéro.
- ✓ Faire tomber les préjugés c'est probablement le plus grand défi.
- ✓ Mieux diffuser les informations de prévention.
- ✓ Cibler les clientèles plus jeunes pour les campagnes de prévention (proches aidants et nouveaux aînés – baby boomers).
- ✓ Mieux préparer la prochaine génération d'aînés à exprimer leurs besoins et à faire valoir leurs droits afin de ne pas devenir victimes.
- ✓ Sensibilisation auprès de la société sur la problématique de la maltraitance;
- ✓ Continuer la prévention et sensibilisation car c'est encore un sujet tabou, ça prend plus et il ne faut pas arrêter.

## **AMÉLIORER LE DÉPISTAGE**

- ✓ Problème difficile à détecter.
- ✓ Intervention difficile car sujet sensible. Pas facile d'interpeller un membre de la famille sur ce sujet. C'est pourquoi les intervenants ont besoin de formation pour déceler et pour informer.
- ✓ Défi de développer des outils de dépistage et d'intervention.
- ✓ Reconnaître ce qu'est la maltraitance.
- ✓ Reconnaître les signes de la maltraitance autant au niveau de l'abuseur qu'au niveau de la victime.

## **COMMENT FAIRE FACE AUX DIFFICULTÉS D'INTERVENTION**

- ✓ Mieux outiller les intervenants pour dépasser le malaise à intervenir dans les situations de maltraitance qui présentent généralement de liens étroits entre la victime et l'abuseur.
- ✓ Manque de formation concrète des partenaires.
- ✓ Les intervenants ne sont pas tous formés et il n'y a pas de suivi par rapport à la formation.
- ✓ Quoi faire dans ces cas de refus de dénonciation.
- ✓ La peur d'empirer les choses si la personne dénonce.
- ✓ Zones grises lorsqu'une personne est présumée inapte. Le type d'intervention est différent.
- ✓ Ne pas savoir comment agir comme intervenant.
- ✓ Difficulté de développer et conserver une expertise en ayant peu de cas de maltraitance.
- ✓ Améliorer la compréhension des intervenants et des partenaires sur les dynamiques psychosociales sous-jacentes.
- ✓ Ce qui est parfois difficile, c'est que le témoignage de la personne atteinte (Alzheimer) n'est pas toujours pris au sérieux et qu'il n'y a pas de vérifications adéquates qui sont faites.
- ✓ Trouver un moyen de briser l'isolement des personnes âgées à domicile ou en hébergement, vivant de la maltraitance.
- ✓ Intervenir auprès d'aînés victimes d'abus ayant des idées suicidaires.
- ✓ Défi d'avoir l'heure juste, de donner la meilleure information possible.
- ✓ Qu'il n'y ait pas de poursuite du suivi systématique, à la suite de la décision de la personne aînée qui décide de ne pas porter plainte ou bien de se laisser dévaliser.
- ✓ Les personnes n'osent pas dénoncer par peur de déplaire ou étant même inapte à le faire. Lorsque nous avons la personne devant nous, juger de son état n'est pas chose facile et sort des limites de pouvoir d'agir. Si nous n'avons pas de documents déclarant l'inaptitude de la personne nous avons les mains liées.
- ✓ Apparition de nouvelles problématiques de personnes âgées (consommation de drogues, santé mentale, ...).

# Diagnostic de la maltraitance envers les personnes âgées de l'Estrie

---

- ✓ Problématique de santé mentale chez les aînés, un défi important pour les organismes dont l'AQDR (pas préparer à recevoir une personne avec un problème de santé mentale).
- ✓ Quoi faire dans les cas de refus de dénonciation.
- ✓ Oser aider pour dépasser le dicton de « ne pas se mêler de la vie des autres parce que ça va nous retomber dessus ».
- ✓ Mieux outiller les travailleurs sociaux et les autres intervenants (infirmières, ASSS, ergothérapeutes, physiothérapeutes, ...) pour faire face à différents types de maltraitance.
- ✓ La législation nécessite d'être revue, les ordres professionnels doivent se positionner face à la tolérance zéro envers les abuseurs ou la violence faite aux personnes âgées en institution et en résidence privée ce qui est loin d'être le cas actuellement.
- ✓ La formation est aussi nécessaire car beaucoup de travailleurs dans des milieux privés n'ont aucune connaissance de ce qu'est une démence, etc. et des approches à privilégier avec cette clientèle.
- ✓ Manque de temps et de ressources chez les intervenants. Il peut être difficile de cerner de la maltraitance quand on rencontre l'usager que quelques fois.
- ✓ Les enfants qui contrôlent, qui bloquent les informations.
- ✓ Les personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer qui se font abuser par leurs enfants.
- ✓ Que des aînés soient déçus suite à une dénonciation ou « abandonnés » au cours de procédures (déçus dans leurs attentes).

## **SOUTENIR LES PROCHES AIDANTS**

- ✓ Soutenir les proches aidants afin de prévenir les mauvais traitements et particulièrement ceux impliqués auprès des personnes inaptes
- ✓ Outiller les proches en faisant connaître les outils et les ressources afin d'éviter l'épuisement et le risque d'abus dans le cadre de leur implication.
- ✓ Il faut soutenir les proches-aidants et mieux les outiller (information, formation, services de répit)
- ✓ Vérifier si l'abuseur a aussi besoin d'aide.

## **CONTEXTE LÉGAL ET JURIDIQUE**

- ✓ Le moyens légaux pour intervenir sont mal connus.
- ✓ La lourdeur des systèmes judiciaires (longueur des délais) pour protéger une personne apte (fragile) et inapte au sens de la loi.
- ✓ Bonification de l'interprétation de la Loi 180 « Loi modifiant diverses dispositions législatives eu égard à la divulgation de renseignements confidentiels en vue d'assurer la protection des personnes » afin d'ajouter « l'aspect psychologique » à la notion de « blessures graves ».
- ✓ Personne âgée qui ne veut pas porter plainte à la police. Il serait souhaitable d'avoir une instance ou une escouade spéciale au sein de la police pour porter plainte et intervenir.

## **FAIRE CONNAÎTRE LES RESSOURCES POUVANT OFFRIR DE L'AIDE**

- ✓ Transmettre des informations claires et concises pour rejoindre le plus grand nombre de personnes âgées.
- ✓ Faire connaître les services qui peuvent améliorer et maintenir la qualité de vie de nos aînés en Estrie.
- ✓ Sensibiliser les aînés à domicile pour leur faire connaître les ressources du milieu.

## **AMÉLIORER LE FINANCEMENT DES ORGANISMES COMMUNAUTAIRES**

- ✓ Subventions aux organismes liés davantage à des projets ou ententes de services et non à la mission de base d'un organisme, donc très peu de consolidation dans un organisme, donc roulement de personnel, etc.

## **REJOINDRE LES PERSONNES ÂÎNÉES DES COMMUNAUTÉS CULTURELLES**

- ✓ Aucune étude ni donnée existe sur la situation des aînés immigrants ni sur la problématique de maltraitance chez cette clientèle vulnérable.
- ✓ Briser les barrières culturelles pour déceler des situations de maltraitance chez les aînés immigrants et être en mesure de soit intervenir soit référer vers le bon service du milieu.
- ✓ Difficultés de rejoindre les aînés isolés et particulièrement les aînés d'origine immigrante.

## **BONIFIER LES INSTANCES DE CONCERTATION**

- ✓ Bonifier la composition de comités de prévention de la maltraitance pour ne pas travailler en silo
- ✓ Voir à intégrer d'autres acteurs au comité intégrité pour ne pas travailler en silo

## **BALISER L'IMPLICATION DES BÉNÉVOLES**

- ✓ Rester vigilant pour éviter que de plus en plus de services destinés aux personnes âgées soient offerts par des bénévoles aînés.
- ✓ Bénévoles : glissement à se tourner « toujours vers eux » au niveau de la prévention et de l'intervention. Oui, des organismes comme la FADOQ et l'AQDR reposent sur l'engagement des bénévoles et oui il y a beaucoup d'implications des bénévoles aînés dans plusieurs organismes, sauf que les subventions gouvernementales pour les projets se développent davantage avec l'implication de plus en plus des bénévoles... (ex. : nouveaux horizons, où on ne peut demander plus de 25% des frais administratifs liés au projet-comme le salaire).
- ✓ Que la FADOQ – Région Estrie soit davantage reconnue, entre autre, pour la défense des droits des aînés en Estrie.

## **CONTEXTE SOCIÉTAL**

- ✓ Cela doit devenir une priorité sociale et gouvernementale.
- ✓ La maltraitance envers les personnes âgées est une problématique émergente dans notre société.
- ✓ Augmentation de la pauvreté, désengagement de l'état face aux aides et politiques sociales, privatisation et tarification des services de santé, etc.
- ✓ Les PPP, le projet de loi 16.
- ✓ Faire le lien avec les problématiques d'endettement, de manque de ressource de soutien à domicile, la place de l'aide institutionnelle versus le rôle et la responsabilité des proches aidants.