



## ENSEMBLE, VERS LA BIEN TRAITANCE ON EST PLUS FORT QUE LA MAL TRAITANCE

BULLETIN DE LIAISON POUR CONTRER LA MAL TRAITANCE ET  
PROMOUVOIR LA BIEN TRAITANCE ENVERS LES PERSONNES  
ÂNÉES-RÉGION LAURENTIDES

Votre  
gouvernement

Québec

### BULLETIN DE LIAISON

#### UNE NOUVELLE PARUTION

### DANS CE NUMÉRO

- 1 **Les personnes âgées dans les Laurentides**
- 2 **Quoi de neuf?**
- 6 **Coffre à outils**
- 8 **Bons coups**
- 9 **À l'agenda**

Ce 2<sup>e</sup> numéro suggère différentes informations reliées au dossier lutte à la maltraitance envers les personnes âgées provenant du Secrétariat aux aînés (SA) et de la région des Laurentides. Vous pourrez lire un dossier spécial sur la politique visant à lutter contre la maltraitance envers toute personne majeure en situation de vulnérabilité, adopté au conseil d'administration du Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) des Laurentides en novembre 2018.

La formule électronique du bulletin de liaison vous permet d'accéder à un complément d'information en utilisant les différents liens proposés dans les articles.

En page 5, amusez-vous en testant vos connaissances sur la maltraitance par le biais d'un mot croisé, une initiative de la Table régionale maltraitance aînés du Saguenay-Lac-Saint-Jean. Les réponses paraîtront dans le bulletin numéro 3 à l'hiver 2020. D'ici là, bonne lecture à chacun de vous!

*Kathleen Gagnon, coordonnatrice régionale spécialisée en matière de lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées - Laurentides*

### LES PERSONNES ÂNÉES DANS LES LAURENTIDES

- La Ligne Aide Abus Aînés (LAAA) a reçu un total de 5 749 appels entre le 1<sup>er</sup> avril 2018 et le 31 mars 2019 pour l'ensemble du Québec.
- Les appels en provenance des Laurentides représentent 7,03 % des appels totaux au Québec depuis l'ouverture de la LAAA.

Source : LAAA à partir des informations transmises par les appelants.

- Près de 65 % des situations présumées de maltraitance touchent des aînés provenant du domicile.
- La tranche d'âge la plus nombreuse, à laquelle la présumée victime appartient, se situe dans le groupe des 70 à 89 ans.

Source : LAAA à partir des informations transmises par les appelants.

# QUOI DE NEUF?



Le ministère de la Santé et des Services sociaux a produit des outils afin de soutenir la diffusion de la politique de lutte à la maltraitance des établissements.

Pour les consulter ou les commander :

[https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/document-002345/?&txt=maltraitance&msss\\_valpub&date=DESC](https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/document-002345/?&txt=maltraitance&msss_valpub&date=DESC)

## Politique de lutte contre la maltraitance envers toute personne majeure en situation de vulnérabilité

Dans le but d'affirmer son engagement en ce qui a trait à la lutte contre la maltraitance, l'Assemblée nationale du Québec a adopté et sanctionné le 30 mai 2017 la *Loi de lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité*.

Cette loi précise notamment les obligations suivantes en ce qui concerne la mise en œuvre de la politique de lutte à la maltraitance soit :

- L'obligation pour chaque établissement du réseau de la santé et des services sociaux d'adopter sa propre politique de lutte contre la maltraitance au plus tard le 30 novembre 2018;
- La première révision de la politique de lutte contre la maltraitance doit être réalisée au plus tard le 30 mai 2020;
- Ensuite, la révision s'effectuera au plus tard tous les cinq ans.

La politique de l'établissement a comme objectif principal de lutter contre la maltraitance en prescrivant les orientations, les stratégies et les mesures mises en place pour y parvenir.

Plus précisément, sa mise en œuvre vise à :

- Assurer la sécurité, le bien-être et la qualité de vie des usagers par la mise en place de mesures visant à contrer la maltraitance.
- Promouvoir des environnements de soins et de travail respectueux, sécuritaires et bienveillants.
- Assurer la compréhension et le respect de la *Loi de lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité*.
- Informer et outiller les personnes œuvrant pour l'établissement, les prestataires de services de santé et de services sociaux quant à leurs obligations et à l'importance de signaler les cas de maltraitance.
- Identifier et prendre en charge rapidement et efficacement les situations de maltraitance en visant la diminution des conséquences néfastes et des risques de récidives.
- Soutenir les personnes dans leurs démarches pour contrer la maltraitance.
- Soutenir l'amélioration continue des pratiques cliniques et organisationnelles et la qualité des services.

La politique de lutte contre la maltraitance a été adoptée le 7 novembre 2018. Il est possible de la consulter sur le site Internet suivant :

[http://www.santelaurentides.gouv.qc.ca/fileadmin/internet/ciss\\_laurentides/Soins\\_et\\_services/Abus\\_et\\_maltraitance/POL\\_2018-11-07\\_Politique\\_maltraitance\\_VF.pdf](http://www.santelaurentides.gouv.qc.ca/fileadmin/internet/ciss_laurentides/Soins_et_services/Abus_et_maltraitance/POL_2018-11-07_Politique_maltraitance_VF.pdf)



**LIGNE AIDE ABUS AÎNÉS**  
**1 888 489-ABUS (2287)**

## QUOI DE NEUF?

En octobre dernier, le SA a déposé à l'Assemblée nationale le rapport annuel 2018-2019 portant sur le Chapitre II - Politique de lutte contre la maltraitance de la *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité (Loi)*.

Le rapport couvre la période du 30 mai 2017 au 31 mars 2019 et donne les éléments inclus dans le chapitre II de la Loi citée ci-dessus notamment : l'adoption et la mise en œuvre de la politique, la diffusion de celle-ci et les travaux de révision prévus à son sujet.

Vous pouvez consulter le rapport sur le site du Ministère:

<https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/document-002395>



### Signalement obligatoire

Depuis l'entrée en vigueur de la *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité (Loi 6.3)*, certaines situations de maltraitance se doivent d'être signalées.

L'**obligation de signaler** concerne toute personne majeure en situation de vulnérabilité qui :

- > Réside en CHSLD (apte ou inapte)
- > Est protégée par un régime de protection (tutelle ou curatelle) ou à l'égard de laquelle un mandat de protection est homologué.

L'obligation de signaler s'adresse aux personnes suivantes :

- > Tout prestataire de services de santé et de services sociaux ou tout professionnel au sens du Code des professions (sauf un avocat ou un notaire) qui a un motif raisonnable de croire qu'une personne est victime d'un geste singulier ou répétitif ou d'un défaut d'action appropriée qui porte atteinte de façon sérieuse à son intégrité physique ou psychologique doit signaler sans délai.

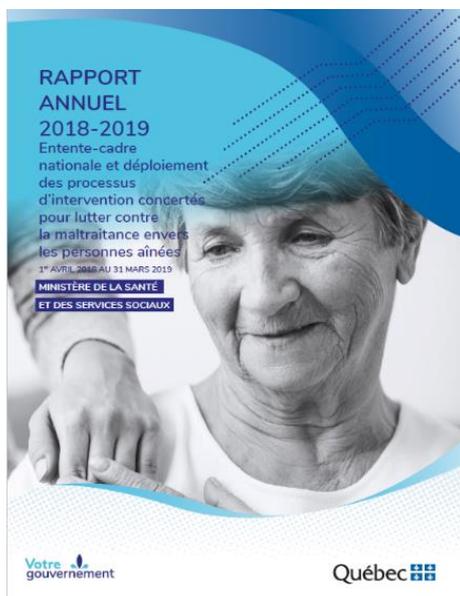
### À qui signaler?

- ➔ À la commissaire aux plaintes et à la qualité des services lorsque la personne REÇOIT des services de l'établissement.
- ➔ À la police lorsque l'usager NE REÇOIT PAS de services de l'établissement.



LIGNE AIDE ABUS AÎNÉS  
1 888 489-ABUS (2287)

## Entente-cadre nationale et processus d'intervention concertés



En octobre dernier, le SA a déposé à l'Assemblée nationale le Rapport annuel 2018-2019 de l'Entente-cadre nationale et du déploiement des processus d'intervention concertés pour lutter contre la maltraitance envers les personnes âgées, couvrant la période du 1<sup>er</sup> avril 2018 au 31 mars 2019.

Le rapport donne les éléments inclus dans le chapitre III de la *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité* (Loi), notamment le déploiement des processus d'intervention concertés dans chacune des régions et l'élargissement de l'Entente-cadre en vue de tenir compte des réalités spécifiques des personnes âgées autochtones du Québec et des personnes majeures en situation de vulnérabilité.

Vous pouvez consulter le rapport sur le site du Ministère : <https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/document-002396>

## Nouveau service de soutien aux personnes âgées en résidence



Le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP) est un organisme communautaire qui assiste et accompagne les usagers du réseau de la santé et des services sociaux (ou leur représentant) qui désirent porter plainte lorsqu'ils sont insatisfaits des soins ou des services reçus. Récemment, le CAAP a obtenu le mandat de soutenir les personnes âgées lorsqu'elles rencontrent des difficultés en lien avec leur bail en résidence privée pour aînés. Les services du CAAP Laurentides sont gratuits et confidentiels. Vous pouvez les contacter au 1 877 767-2227.

*Être locataire dans une résidence privée pour aînés –*  
Un guide simple et pratique pour informer les locataires de leurs droits et de leurs obligations.

[https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/document-002386/?&txt=bail&msss\\_valpub&date=DESC](https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/document-002386/?&txt=bail&msss_valpub&date=DESC)

*Signer un bail dans une résidence privée pour aînés –*  
Un guide simple et pratique pour informer les futurs locataires de leurs droits et de leurs obligations.

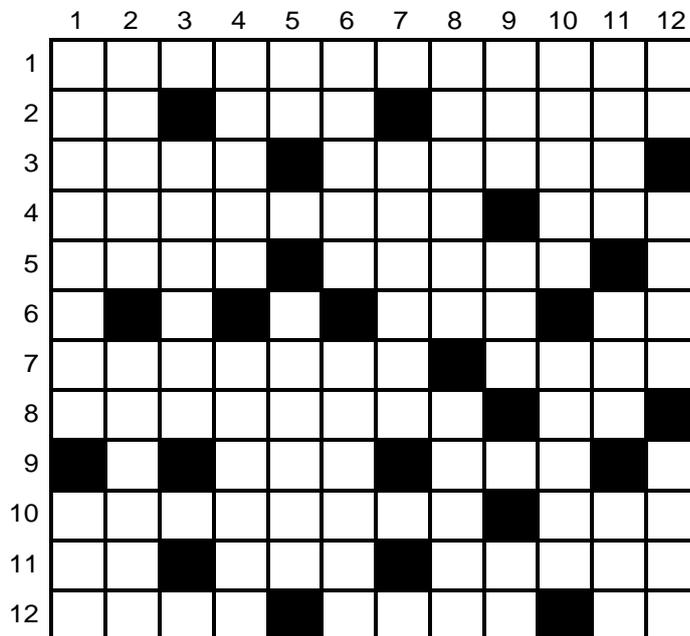
[https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/document-002384/?&txt=bail&msss\\_valpub&date=DESC](https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/document-002384/?&txt=bail&msss_valpub&date=DESC)



## HORIZONTALEMENT

1. Acte de maltraitance psychologique qui s'apparente à une menace.
2. Interjection enfantine — Long fleuve d'Égypte — Peut être de maltraitance ou de bienveillance.
3. Adjectif possessif — Plusieurs ont été consacrés au problème de la maltraitance ces derniers mois.
4. Elles font partie de la maltraitance verbale — Consultés.
5. Nourriture — Mise en terre.
6. Manche, au tennis — Conjonction.
7. Ils doivent déclarer les actes de maltraitance — Forme de maltraitance.
8. Les personnes âgées molestées le deviennent forcément — Article.
9. Il fait partie de la poulie — Contesta (un acte répréhensible?).
10. Maltraite physiquement — Trois en romains.
11. Ils sont fragiles chez les aînés — Point cardinal — Foyer d'hébergement collectif pour les aînés.
12. Maltraité, blessé — Bière de riz — Pronom personnel

## Testez vos connaissances



## VERTICALEMENT

1. En priver les aînés est une violation de leurs droits — Type de maltraitance.
2. Elle peut souffrir de maltraitance (moqueries, irrespect) du simple fait de sa taille — Se dit d'un proche aidant à bout de force et de résistance.
3. Sentiment favorable de soi que peut détruire la maltraitance.
4. Peuple auquel appartient le chirurgien-marcheur Stanley Vollant — Garnie d'une bordure.
5. Fait partie de la gamme — Promenades assez rapides.
6. Hameaux des Antilles — Choses de valeur nulle.
7. Hestia est celle du foyer, du calme et de la douceur de vivre (mytho. gr).
8. Forme de discrimination dont peuvent être victimes les aînés — Casse-croûte.
9. Nouvel an vietnamien — Dans l'alphabet grec — Interjection marquant la moquerie.
10. Se dit d'un aîné qui n'a pas de contacts sociaux — Ministre québécoise responsable des aînés et des proches aidants.
11. Ville d'un pays asiatique aux prises avec un sérieux problème de vieillissement de sa population — Prête pour prendre un bain! — Pronom personnel.
12. Indique une négation — Expression popularisée par R. Descartes: « Je pense, donc je ... » — Plusieurs organismes gouvernementaux en offrent pour contrer la maltraitance.

Conception : Normand Beaudoin – Mai 2019





### MANUEL DE SOUTIEN À L'INTERVENTION

EN MALTRAITANCE AUPRÈS  
DES PERSONNES ÂGÉES IMMIGRANTES

Votre  
gouvernement

Québec

## Manuel de soutien à l'intervention en maltraitance auprès des personnes âgées immigrantes

Le ministère de la Santé et des Services sociaux a récemment lancé un manuel de soutien pour les intervenants qui travaillent auprès des personnes âgées immigrantes vivant de la maltraitance.

Ce manuel s'adresse aux intervenants œuvrant dans les différents établissements du réseau québécois de la santé et des services sociaux et dans les organismes communautaires. Il fournit des outils pour mieux intervenir lorsqu'ils rencontrent des situations de maltraitance touchant des personnes âgées immigrantes. Il regroupe notamment de l'information sur l'immigration (portrait des aînés immigrants, statuts d'immigration, etc.), sur la maltraitance (définition, formes, types, etc.) et sur l'approche interculturelle, qui est une des approches privilégiées pour intervenir en contexte interculturel. Il comprend également des fiches cliniques et une liste de ressources auxquelles les intervenants peuvent se référer.

Le manuel est disponible en version électronique seulement à l'adresse suivante : <http://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/document-002324/>

Source : MSSS – SA juin 2019

## Plusieurs activités, un seul répertoire contenant l'information!

Activités de sensibilisation à la maltraitance, à l'intimidation et à la fraude touchant les aînés est un répertoire qui se veut une initiative des comités de prévention de la maltraitance envers les personnes âgées des MRC des Laurentides et des Pays-d'en-Haut. Il permet de prendre rapidement connaissance des activités de sensibilisation à la maltraitance, à l'intimidation et à la fraude touchant les aînés qui sont offertes gratuitement dans les milieux. N'hésitez pas à communiquer avec les différents partenaires qui offrent les activités de sensibilisation tant aux aînés eux-mêmes, qu'à leurs proches, aux employés et aux bénévoles qui les côtoient. Pour consulter le répertoire :

<http://tcral.ca/wp-content/uploads/2019/09/R%C3%A9pertoire-des-activit%C3%A9s-de-sensibilisation-en-maltraitance-Laurentides-PDH-doc-final.pdf>

Note : Le document est inspiré de celui produit par le Comité de prévention de la maltraitance envers les aînés de la MRC Rivière-du-Nord et de Mirabel Nord, rattaché à la TRARA – Table de réflexions et d'actions de retraités et d'aînés.





### Lutter contre la maltraitance envers les personnes âgées à l'aide de la réalité virtuelle

Récemment, la Fondation Jasmin Roy Sophie Desmarais présentait « Les Ateliers 360 » pour les aînés, développés en collaboration avec la Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées de l'Université de Sherbrooke.

Ces ateliers s'adressent aux aînés et aux personnes qui gravitent autour d'eux en présentant des scénarios démontrant les situations de violation des droits et d'âgisme en utilisant la réalité virtuelle. Les ateliers d'une durée de 75 minutes comprendront un moment de discussion touchant la maltraitance, l'intimidation et l'âgisme.

Le programme pourra être disponible partout où l'on retrouve des aînés pour un maximum de 30 participants par atelier. Pour réserver « Les Ateliers 360 » ou pour toute demande d'information vous pouvez écrire à l'adresse suivante : [ateliers360@outlook.com](mailto:ateliers360@outlook.com)

#### Saviez-vous que?

Plusieurs nouvelles études ont été publiées récemment par la Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées. Vous pouvez accéder à ces publications en cliquant sur le lien ci-dessous :

<http://maltraitancedesaines.com/fr/actualites>

### Lutte contre la maltraitance auprès des aînés des Premières Nations

Dans le but de mettre les aînés des Premières Nations à l'honneur et de souligner leur contribution à la société, tant sur le plan culturel que sur le plan social, la Commission de la santé et des services sociaux des Premières Nations du Québec et du Labrador (CSSSPNQL) a conçu un outil visuel. Il s'agit d'une brochure informative, ponctuée d'illustrations, destinée à la fois aux intervenants, à un public jeune ou adulte ainsi qu'aux membres de la communauté. Elle vise à les sensibiliser aux changements de mode de vie vécus par les aînés. Elle permet de synthétiser différents aspects propres au mieux-être, au respect et à la notion de maltraitance (non-respect) envers les personnes âgées et favorise la reconnaissance des situations souhaitées ainsi que celles à éviter. L'outil a été créé par des aînés et des intervenants des Premières Nations. Il est disponible en ligne sur [le centre de documentation de la CSSSPNQL](#). Il est également possible de commander des copies imprimées en écrivant à l'adresse : [info@cssspnql.com](mailto:info@cssspnql.com).

Pour toute question, veuillez communiquer avec Maude Ostiguy-Lauzon, coordonnatrice au mieux-être des aînés à la CSSSPNQL, à [maude.ostiguy-lauzon@cssspnql.com](mailto:maude.ostiguy-lauzon@cssspnql.com) ou au 418-842-1540, poste 2403.



## Communautés culturelles



Il est possible de consulter et de télécharger les dépliants traduits en plusieurs langues de la Ligne Aide Abus Aînés sur leur site internet à l'adresse suivante :

<https://www.aideabusaines.ca/>

(italien, grec, espagnol, arabe, portugais et chinois)

C'est avec une participation de plus de 115 intervenants du réseau et du communautaire que s'est tenu le 23 octobre dernier le forum Laval-Laurentides-Lanaudière ayant pour thème « Favoriser la bienveillance des personnes âgées des communautés culturelles et d'expression anglaise ».

Plusieurs présentations ont permis aux participants d'en apprendre davantage sur le sujet ainsi que sur les différents outils adaptés pour intervenir auprès de cette clientèle.

La région administrative des Laurentides est présentement la 5<sup>e</sup> où l'on retrouve le plus d'aînés issus des communautés culturelles avec 5840 aînés immigrants soit 6,1 % de la population de 65 ans et plus<sup>1</sup>. Il est à noter que certains d'entre eux ne parlent ni français ni anglais, ce qui représente un enjeu majeur pour la mise en place d'activités de sensibilisation.

Plusieurs outils développés pour intervenir auprès de cette clientèle pourront être accessibles selon la demande des partenaires impliqués dans la région. En effet, avec la collaboration de la coordonnatrice nationale, des sessions de sensibilisation seront planifiées dans les 8 régions administratives comptant d'importants bassins de personnes âgées immigrantes.

Cette journée fut sans aucun doute enrichissante pour l'ensemble des participants. Plusieurs ont souligné leur satisfaction quant à ce forum en complétant le sondage d'évaluation soumis à la suite de l'événement.

Pour plus d'informations sur ce forum :  
[kahtleen.gagnon.sommets@ssss.gouv.qc.ca](mailto:kahtleen.gagnon.sommets@ssss.gouv.qc.ca)

1- Statistique Canada et enquête nationale auprès des ménages. 2016

En bref : Enjeux et moyens d'actions identifiés par les participants lors du forum

ENJEUX : Barrière de langue, traduction de document, difficulté à rejoindre les aînés provenant de diverses communautés culturelles, grandeur du territoire, repérage difficile...

MOYENS D'ACTION : Créer des activités rassembleuses (fête des voisins), briser l'isolement, former des intervenants, impliquer les Municipalités amie des aînés (MADA) pour repérer les aînés immigrants...



## Quelques rencontres régulières des comités de lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées

**TCRAL : Comité régional de prévention de la maltraitance envers les aînés des Laurentides**

Mardi 28 avril 2020 à 9 h

**Comité prévention des abus envers les aînés de la MRC de Deux-Montagnes et du sud de Mirabel:**

Mardi 21 janvier 2020 à 13 h

**Comité local abus de la MRC de Thérèse-De Blainville :**

Mardi 7 janvier 2020 à 9 h ANNULÉ

Mardi 25 février 2020 à 9 h

**Comité de prévention de la maltraitance envers les aînés de la MRC Rivière-du-Nord et du nord de Mirabel :**

Mardi 18 février 2020 à 9 h

**Comité de la prévention de la maltraitance envers les aînés de la MRC d'Argenteuil :**

Mardi 21 janvier 2020 à 9 h

**Comité prévention des abus de la MRC des Pays-d'Haut :**

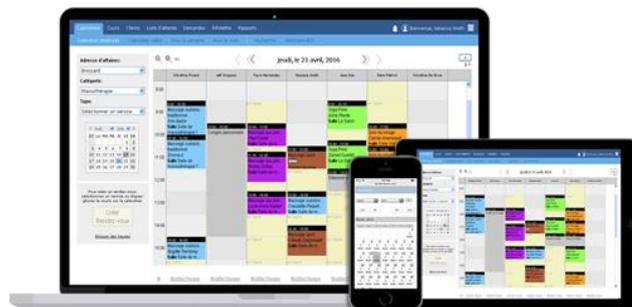
À déterminer

**Comité local en prévention des abus envers les aînés de la MRC des Laurentides**

Mardi 6 février à 9 h

**Comité prévention de la maltraitance envers les personnes âgées de la MRC d'Antoine-Labelle :**

Lundi 10 février 2020 à 13 h 30



Formation d'agents multiplicateurs pour le programme « Ce n'est pas correct »

Lundi 10 février 2020

Quelques places encore disponibles



**Ce n'est pas correct!**  
Voisins, amis et familles présents  
pour les personnes âgées

Nouvelle formation pour les organismes communautaires

**Contenu :**

- Connaître et reconnaître la maltraitance
- Repérer la maltraitance
- Signaler une situation de maltraitance

Durée : 2 h 30 à 3 h

Dates : à venir en 2020 et sur demande

Pour en savoir davantage sur ces deux formations, communiquez avec Kathleen Gagnon, coordonnatrice régionale spécialisée en matière de lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées au 819 616-7935 ou encore par courriel à l'adresse suivante : [kathleen.gagnon.sommets@ssss.gouv.qc.ca](mailto:kathleen.gagnon.sommets@ssss.gouv.qc.ca)



## À L'AGENDA

*Nous vous  
souhaitons de  
joyeuses fêtes!*

*Que l'année  
2020 soit remplie  
de bonheur, de  
paix et d'amour!*



## RÉDACTION ET COLLABORATIONS

### RESPONSABLE

**Kathleen Gagnon**

Coordonnatrice régionale spécialisée en matière de lutte  
maltraitance envers les personnes âgées — LAURENTIDES

### COLLABORATEURS

**Secrétariat aux Aînés, ministère de la Santé et des  
Services sociaux**

**Vanessa Chalifoux**

Agente administrative, CISSS des Laurentides



PARUTION DU PROCHAIN BULLETIN : **16 mars 2020**

DATE DE TOMBÉE DES ARTICLES : **28 février 2020**

Vous souhaitez faire connaître une activité, un évènement?

Vous désirez faire paraître un court texte en lien avec la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées?

Vous avez des commentaires ou des suggestions?

Faites-les parvenir à l'adresse suivante :

[kathleen.gagnon.sommets@ssss.gouv.qc.ca](mailto:kathleen.gagnon.sommets@ssss.gouv.qc.ca)



**LIGNE AIDE ABUS AÎNÉS**  
**1 888 489-ABUS (2287)**