



ENSEMBLE VERS LA BIENTRAITANCE ON EST PLUS FORT QUE LA MALTRAITANCE

BULLETIN DE LIAISON POUR CONTRER LA MALTRAITANCE ET
PROMOUVOIR LA BIENTRAITANCE ENVERS LES PERSONNES
ÂNÉES-RÉGION LAURENTIDES

BULLETIN DE LIAISON

UNE NOUVELLE PARUTION

Ce bulletin vise à informer l'ensemble des intervenants et bénévoles qui côtoient les personnes âgées sur différents sujets entourant la lutte contre la maltraitance. Il se veut aussi un outil complémentaire quant à la promotion de la bienveillance. Vous pouvez d'ailleurs proposer les thèmes que vous souhaitez retrouver au sein des parutions ultérieures.



Le présent numéro rappelle la formation disponible en ligne concernant la lutte contre la maltraitance. Plus loin vous retrouverez un article sur la violence conjugale vécue chez les personnes âgées. Malgré le contexte actuel de couvre-feu, une personne victime de violence peut, en tout temps, quitter son domicile afin d'obtenir de l'aide. Finalement, le mois de mars étant celui de la prévention de la fraude, vous pourrez accéder à différents liens vous informant sur le sujet.

Bonne lecture !

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

LES PERSONNES ÂNÉES DANS LES LAURENTIDES

Le processus d'intervention concerté (PIC) est en déploiement dans la région depuis maintenant octobre 2019. À la page suivante, vous retrouverez de l'information supplémentaire concernant les situations pouvant faire l'objet d'un déclenchement.

Pour en connaître davantage sur le PIC et son déploiement :

kathleen.gagnon.sommets@ssss.gouv.qc.ca

Nombre de déclenchement à ce jour :

Soutien conseil : **19**

Intervention avec consentement : **9**

Intervention avec risque sérieux de mort ou de blessures graves : **4**

Les déclenchements ont été initiés par les intervenants désignés des services de police de la région, du CISSS des Laurentides, ainsi que sur recommandation de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services.

Processus d'intervention concerté (PIC)

Concrètement, où en sommes-nous quant à la mise en place du PIC et de son utilisation par l'ensemble des partenaires? Peut-on affirmer que ce levier complémentaire dans la lutte contre la maltraitance est fonctionnel dans la région?

Force est d'admettre qu'il reste encore du travail à effectuer afin de faire connaître les différentes modalités d'utilisation du PIC et développer le réflexe de s'y référer lorsque la situation le nécessite. Pour déclencher une intervention concertée, trois critères doivent être réunis :

- L'intervenant a des motifs raisonnables de croire que la personne subit de la maltraitance selon la Loi ;
- La situation nécessite de la concertation entre les partenaires afin de pouvoir y mettre fin ;
- La maltraitance pourrait constituer une infraction criminelle ou pénale.

Le PIC offre donc aux personnes désignées des organisations signataires de l'Entente-cadre nationale, trois options :

- Soutien conseil sans échange de renseignements personnels et confidentiels, en l'absence du consentement ;
- Intervention concertée avec le consentement de la personne à l'échange de renseignements ;

-Intervention concertée sans consentement dans le but de prévenir un acte de violence et lorsqu'il y a un motif raisonnable de croire qu'un risque sérieux de mort ou de blessures graves menace une personne âgée vulnérable et que la nature de cette menace inspire un sentiment d'urgence.

Il est donc possible pour les partenaires de mettre à profit leur expertise spécifique, de partager les différents leviers et déterminer des interventions à poser afin de rapidement protéger la personne âgée en situation de vulnérabilité. Les modalités de ces concertations sont pour le moment téléphoniques ou virtuelles.

Pour répondre à la question exposée précédemment, à ce jour, plusieurs situations ont fait l'objet d'un déclenchement dans le cadre du processus d'intervention concerté. Pour la plupart, une concertation téléphonique a eu lieu entre plusieurs partenaires tel que le permet le PIC.

Le PIC est en place dans la région et nous sommes sur la bonne voie afin d'agir plus efficacement dans les situations de maltraitance (criminelles et pénales) envers les personnes âgées et toute personne majeure en situation de vulnérabilité grâce à l'énergie déployée par l'ensemble des partenaires.



Quelques formes de maltraitance pouvant constituer une infraction criminelle ou pénale, à titre indicatif.

Criminelles : Menaces, intimidation, harcèlements et communications harcelantes, voies de fait, séquestration, agressions sexuelles, vol, extorsion, fraude, etc.

Pénales : Placement illégal, activité de courtage illégale, garantie de placement, admission à la cote, ventes liées, rabais de prime, etc.

Témoignage suite à une concertation PIC :

« Je n'étais plus seul à prendre les décisions, je me suis senti appuyé dans mes interventions et j'ai pu rapidement, par la suite, appeler les gens interpellé par le pic, sans gêne. »



Bienveillance

CONCOURS CRÉATION DE LOGO

50 ans
et +

La bienveillance des aînés - Laurentides

Faites rayonner
la bienveillance !

Respect Choix
Participation Bien-être
Inclusion

1 grand gagnant
+
3 finalistes

Prix à gagner :
Ensemble de produits
locaux

Inscription et détails :
[fadoq.ca/laurentides/concours-logo](https://www.fadoq.ca/laurentides/concours-logo)

Date limite : 26 mars 2021



Le concours est lancé afin de trouver un logo illustrant **La bienveillance des aînés – Laurentides**.

Actuellement, aucun logo n'est propre à la région des Laurentides, c'est donc un nouveau projet et une création unique ! Nous souhaitons la participation de personnes aînées.

Pour connaître tous les détails relatifs au concours et retrouver le formulaire d'inscription, consultez la page suivante : <https://www.fadoq.ca/laurentides/concours-logo>

L'inscription est obligatoire et le concours se termine le 26 mars à 18 h.

À partager dans vos
réseaux respectifs !

Projet « Soyons vigilants face à la maltraitance »

La 8^e capsule (en 2 parties) du projet et la fiche technique « **La maltraitance organisationnelle, la prévenir et la contrer** » sont maintenant disponibles en ligne. La première partie informe sur le sujet et la seconde, comprend un exercice de « mise à l'épreuve » afin de tester vos connaissances quant aux actions à poser pour contrer la maltraitance organisationnelle.

ACTIONS À POSER FACE À LA MALTRAITANCE ORGANISATIONNELLE			
Identifier	Déclarer	Signaler	Contribuer

Ce sujet d'actualité mérite que l'on prenne le temps de se renseigner afin d'être proactif et contribuer à faire cesser, tous ensemble, ce type de maltraitance. Les capsules et la fiche vous soutiendront en ce sens. Pour les consulter :

Employés du CISSS des Laurentides : [Vidéos de la section maltraitance](#)

Partenaires : [Vidéos de la section abus et maltraitance](#)

Nous avons tous la responsabilité de lutter contre la maltraitance. Toute personne ayant suivi la formation est en mesure de mieux repérer les indices s'y rattachant. Les deux volets disponibles sur l'environnement numérique d'apprentissage (ENA) vise à vous informer en ce sens. Nous vous rappelons que la « *Politique visant à lutter contre la maltraitance envers toute personne majeure en situation de vulnérabilité* » se retrouve sur l'intranet et le site internet de l'établissement.

Cliquer [ici](#) pour consulter la politique.

Pour accéder à la formation sur ENA (une attestation est disponible à la fin de chacun des volets) : <https://fcp.rtss.qc.ca>

- Cible : 85% des employés qui travaillent auprès des personnes âgées complètent la formation disponible sur ENA.

RAPPEL : FORMATION GRATUITE

Pour : Partenaires hors du Réseau de la santé et des services sociaux

Durée : 2 h 10

Volet 1 : Introduction à la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées

Volet 2 : Identification et signalement d'une situation de maltraitance envers une personne âgée



À l'adresse suivante : <https://fcp-partenaires.ca/>

Plusieurs mises en situation sont présentées pour bien saisir le modèle de gestion de situation de maltraitance. Contrer la maltraitance c'est la responsabilité de tous!



Roue de l'approche relationnelle

Les 10 thèmes de la bientraitance selon la Roue de l'approche relationnelle :

- Confidentialité
- Vouvoiement
- Rythme et habitudes de vie
- Domicile (milieu de vie)
- Intimité
- Professionnalisme
- Participation
- Humanité
- Autodétermination
- Verticalité et positionnement

Pour consulter l'outil : [Roue de l'approche relationnelle](#)

Vous y retrouvez des exemples concrets de comportements reliés à chacun des thèmes. Cet outil peut servir de point de départ à une réflexion personnelle sur ses propres façon d'être et d'agir. La roue permet tout autant d'entamer des réflexions au sein de votre équipe de travail dans l'optique d'une amélioration continue. Elle est en soi un outil favorisant la réflexion et la sensibilisation afin de mettre de l'avant la bientraitance. La Roue de l'approche relationnelle est sous droits d'auteur (CIUSSS de l'Est de l'Île de Montréal).

Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
de l'Est-de-
l'Île-de-Montréal
Québec

Intimidation

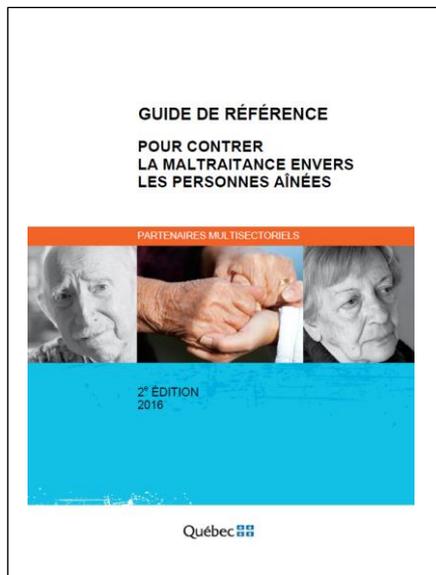
<https://www.cegepdrummond.ca/cceg/le-jeu-serieux-la-ptite-vie-en-residence/>



Ce jeu vise à sensibiliser les résidents, les employés et les dirigeants des résidences privées pour aînés à l'intimidation, à ses conséquences et aux moyens de la prévenir et de la contrer. Vous pouvez consulter la trousse d'implantation qui accompagne le jeu afin d'en apprendre davantage sur cet outil.

Source : <https://www.cegepdrummond.ca>

Composer avec les résistances à dénoncer



Pour vous soutenir dans l'accompagnement d'une personne en situation de maltraitance, voici certains motifs qui porte la personne à ne pas dénoncer ni porter plainte.

- la peur des répercussions d'une dénonciation ;
- les sentiments de honte, de culpabilité, d'humiliation, de tristesse ou de colère ;
- la dépendance envers la personne présumée maltraitante ;
- la perte d'autonomie de la personne l'empêchant d'entreprendre des démarches ;
- la méconnaissance de la maltraitance, la résignation ou la banalisation ;

Les conséquences de la maltraitance ont un impact sur la qualité de vie de la personne. C'est pourquoi nous devons déployer des efforts afin de la contrer. Pour mieux connaître les résistances à dénoncer, consulter les pages 19 à 22 du *Guide de référence pour contrer la maltraitance*. Lien web : <https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/document-000047/>

Capsules vidéo à promouvoir

Voici deux capsules vidéos d'une série de cinq pour sensibiliser les personnes âgées, leurs proches et la population générale face à la maltraitance. L'objectif est de faire connaître et démystifier le service de la Ligne Aide Abus Aînés.

La capsule 1 aborde la réticence à demander de l'aide :

https://www.youtube.com/watch?v=_qZ-VeCim5E

La capsule 2 aborde la maltraitance psychologique :

<https://www.youtube.com/watch?v=wCOfqUjMjsg>

L'isolement social constitue un facteur de risque de maltraitance. La maltraitance engendre des conséquences pour la personne qui la subit au niveau physique, mental, cognitif et financier. N'hésitez pas à les diffuser dans vos réseaux sociaux, infolettres, site web, salle d'attente et pourquoi pas les utiliser lors de réunion d'équipe.

Ces capsules ont été développées par le CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal.



Violence conjugale

Ressources en violence conjugale

SOS violence conjugale : 1 800 363-9010
24 heures sur 24 / 7 jours sur 7

Maisons d'aide et d'hébergement en violence conjugale :

La Citad'Elle de Lachute : 450 562-7797 / 1 866 562-7797

L'Ombre-Elle, Sainte-Agathe : 819 326-1321

La Maison d'Ariane, Saint-Jérôme : 450 432-9355

Le Mitan, Sainte-Thérèse : 450 435-3651

La Passe-R-Elle des Hautes-Laurentides : 819 623-1523



Existe-t-il un lien entre la maltraitance envers les personnes âgées et la violence conjugale?

La violence conjugale est une série d'actes répétitifs visant à affirmer un pouvoir de domination sur l'autre personne. Elle provient du conjoint ou de la conjointe et peut se manifester à tous les âges de la vie. Elle implique diverses conséquences pour la personne qui la subit. La maltraitance envers les personnes âgées se manifeste sous forme de négligence ou de violence et peut se produire à une ou plusieurs reprises. Elle peut être intentionnelle ou non et se manifeste dans une relation où il devrait y avoir de la confiance. De plus, elle cause un tort à la personne qui la subit. En ce sens, il est possible d'affirmer que la violence conjugale peut constituer de la maltraitance provenant du conjoint ou de la conjointe de la personne âgée.

Le phénomène de la violence conjugale est présent chez les personnes âgées, mais demeure toutefois encore peu connu et tabou. Une femme sur trois vivra de la violence conjugale au cours de sa vie et les âgées n'en sont malheureusement pas épargnées. Certaines difficultés peuvent complexifier la déclaration des situations et nuire à la mise en place d'actions pour y mettre fin. Notons entre autres les valeurs traditionnelles reliées au mariage et à la préservation de l'unité familiale, l'ambivalence quant au rôle traditionnel des femmes âgées, etc. Cela peut rendre l'accompagnement complexe et peut nécessiter l'implication de plusieurs acteurs.

Que faire lorsque vous croyez qu'une personne de votre entourage subit de la violence conjugale?

- | | |
|--|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> Prendre le temps d'écouter la victime | <input checked="" type="checkbox"/> Croire ce qu'elle vous confie |
| <input checked="" type="checkbox"/> Rassurer la personne sur le fait qu'elle n'est pas responsable de la situation | <input checked="" type="checkbox"/> Confirmer à la personne qu'elle ne mérite pas d'être violentée |
| <input checked="" type="checkbox"/> Féliciter la personne pour son courage à parler de la situation | <input checked="" type="checkbox"/> Encourager la personne à parler à un professionnel |
| <input checked="" type="checkbox"/> Respecter le rythme de la personne, son ambivalence | |

Attitudes qui pourraient nuire à la personne : à éviter

- | | |
|---|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> Juger la personne, la culpabiliser, la croire responsable | <input checked="" type="checkbox"/> Lui faire subir un interrogatoire ou lui demander de s'expliquer |
| <input checked="" type="checkbox"/> Douter de ce qu'elle dit, croire qu'elle exagère | <input checked="" type="checkbox"/> Trouver la personne faible, dépendante |
| <input checked="" type="checkbox"/> Avoir pitié, se sentir impuissant | <input checked="" type="checkbox"/> Lui faire sentir qu'elle n'avance pas assez vite |

Sources : Roxane Prenovost, La Passe-R-Elle et site internet du CISSS des Laurentides



Mars, mois de la prévention de la fraude

Les fraudes en temps de pandémie : mythes et réalités

Pour qui? Ouvert à tous

Quand? Le 24 mars 2021

Heure : 10h00 -11h30

Joignez-vous en cliquant sur ce lien :

<https://na.eventscloud.com/mpf-2021/>

Présenté par la Banque du Canada en collaboration avec le Service de police de la Ville de Montréal et la Sûreté du Québec.

À surveiller en mars !

La plupart des services de police de la région publieront des messages en lien avec la prévention de la fraude. Surveillez leurs pages Facebook et leurs différents sites Web.

Informar la population sur la fraude est un moyen afin de la prévenir !



LA FRAUDE SUR INTERNET Se faire jouer ou savoir déjouer

Personne n'est à l'abri d'une fraude, il faut être vigilant. Comment naviguer sur internet en toute sécurité et éviter ainsi d'être victime d'un fraudeur. La Maison Populaire d'Argenteuil offre une formation à tous les jeudis à partir du 15 octobre 2020 de 13h30 à 15h30.

Pour vous inscrire vous devez nous appeler au **450-562-1996** et demander Linda

Petit groupe de 5 personnes maximum par formation.

Liens utiles concernant la fraude

Centre antifraude du Canada : 1 888 495-8501

CentreAntiFraude.ca

[Que faire si vous êtes victime d'une fraude](#)

Sûreté du Québec

[FLAIREZ L'ARNAQUE](#)

Éducaloi :

[Les aînés et la fraude financière](#)

Autorité des marchés financiers :

[Prévenir la fraude financière chez les aînés](#)

La banque du Canada :

[Protégez-vous contre les fraudes](#)

[La fraude en 3D](#)

Gouvernement du Canada :

[Le petit livre noir de la fraude](#)

[Jeu questionnaire sur la fraude](#)

[Vidéos échec à la fraude](#)

Webinaire du 15 juin 2020

« Âgisme et fraude en temps de pandémie »

<https://tcral.ca/maltraitance/>

Refusez de croire ce qu'on vous dit! Lorsque l'offre semble trop belle pour être vraie, lorsqu'une personne en détresse vous demande de l'aide, lorsque vous doutez de l'identité de la personne qui s'adresse à vous ;

Refusez de parler ou de cliquer! Raccrochez ou refusez de cliquer sur un lien lorsque l'on vous demande des informations confidentielles et que vous avez un doute sur le demandeur ;

Refusez d'agir dans l'urgence!

Même si une personne vous dit qu'elle est en détresse ou qu'une offre exceptionnelle se termine sous peu.



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

Ligne Aide Abus Aînés

La LAAA est une ligne provinciale d'écoute pour la population. Le service est gratuit, 7 jours sur 7 et est disponible de 8 h à 20 h. Rappelons qu'en plus, il est possible de les contacter pour une consultation professionnelle, par téléphone au 1 888 489-2287 ou par le formulaire en ligne à l'adresse suivante : www.aideabusaines.ca. Cliquez sur l'onglet « Intervenants et professionnels » puis sur « Consultation pour les intervenants et professionnels ».



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

Le matériel promotionnel de la ligne est toujours disponible pour la distribution. Vous pouvez consulter le site des publications du MSSS à l'adresse suivante pour vous en procurer : publications.msss.gouv.qc.ca/ ou acheminez votre demande à : kathleen.gagnon.sommets@ssss.gouv.qc.ca

Les aimants régionaux sont toujours disponibles sur demande, n'hésitez pas à vous en procurer auprès de Kathleen Gagnon et à les distribuer à l'intérieur de vos réseaux.. Sous peu, une version anglaise sera disponible.

WEBINAIRES MENSUELS



Organisés par la Fédération des Sociétés Alzheimer du Québec, les webinaires se tiennent chaque premier mercredi du mois entre 12 h 30 et 13 h 30. L'inscription est gratuite mais obligatoire.

Deux d'entre elles portent plus précisément sur un sujet relié à la lutte contre la maltraitance soit celle de juin : *La mesure d'assistance, un outil supplémentaire pour mieux protéger les personnes vulnérables* et celle de septembre : *Les enjeux éthiques pour prévenir la maltraitance organisationnelle*.

Vous pouvez consulter la série de Webinaires au :

<https://alzheimer.ca/federationquebecoise/fr/conferencesmemorables2021>



À L'AGENDA



Prochaine rencontre du comité régional lutte contre
la maltraitance envers les personnes âgées Laurentides

13 avril 2021 à 9 h 00 par zoom

RÉDACTION ET COLLABORATION

RESPONSABLE

Kathleen Gagnon

Coordonnatrice régionale en matière de lutte contre la
maltraitance envers les personnes âgées

COLLABORATEURS

Secrétariat aux aînés

Direction de la bienveillance et de la lutte contre la
maltraitance et l'isolement social

Vanessa Chalifoux

Agente administrative, Centre intégré de santé et de
services sociaux des Laurentides

VOTRE AFFICHEUR PEUT ÊTRE TROMPEUR

REFUSEZ! DITES NON!
RACCROCHEZ ET SIGNALEZ LA FRAUDE

CENTRE ANTIFRAUDE DU CANADA
www.antifraudcentre-centreantifraude.ca
1 888 495-8501

310-4141 OU *4141 450 698-1331



PARUTION DU PROCHAIN BULLETIN : **juin 2021**

DATE DE TOMBÉE DES ARTICLES : **15 mai 2021**

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



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