

Entente de collaboration

**Visant à contrer la maltraitance envers les
personnes âgées**



A.I.D.E.R.

Accueillir. Informer. Défendre. Épauler. Référer

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

Le 16 juin 2017

**COMITÉ DE PRÉVENTION DE LA MALTRAITANCE ENVERS LES AÎNÉS DE LA MRC D'ARGENTEUIL
(PAR ORDRE ALPHABÉTIQUE D'ORGANISMES)**



Centre d'action bénévole d'Argenteuil
Centre d'aide aux victimes d'actes criminels des Laurentides
Centre de ressources familiales 4 Korner
CMSSS d'Argenteuil du Centre intégré de santé et services
sociaux des Laurentides
Comité des usagers du CMSSS d'Argenteuil
Coopérative de Solidarité Coup de Pouce
Les Cœurs vaillants, FADOQ des Laurentides
Municipalité de Grenville-sur-la-Rouge, démarche MADA
Office municipal d'habitation Lachute
Résidence Médaillon d'Or
Sûreté du Québec
Table de concertation Parole aux aînés

Anick Giroux et Aline Gravel
Danielle Giroux
Melanie Wilson

Denis Dupuis
Gilles Biron
Simon Leclerc
Marcel Laliberté
Daniel Gauthier
Jaymie Besson
Martine Huot
Marie-Josée Gervais
Micheline Dubois

Personnes ressources :

Centre intégré de santé et services sociaux des Laurentides
Secrétariat aux aînés

Martine Ayotte
Danielle Longpré

REMERCIEMENTS

Nous tenons à remercier d'autres instances au Québec, dont les travaux et document ont alimenté le travail de notre comité, soit :

- **Entente de collaboration visant à contrer la maltraitance envers les aînés**, Comité de prévention de la maltraitance envers les aînés de la MRC Rivière-du-Nord et du Nord de Mirabel, 2016
- **Entente de collaboration et d'accompagnement pour contrer la maltraitance envers les personnes aînées**, Comité de prévention des abus envers les aînés de la MRC de Deux-Montagnes et du sud de Mirabel, 2016.
- **Protocole de collaboration interorganismes concernant les personnes aînées et les adultes en perte d'autonomie victimes de maltraitance**, territoire de la MRC de L'Assomption, novembre 2008.
- **Protocole de prévention et d'intervention contre les mauvais traitements faits aux personnes aînées**, Table de concertation des aînés de la MRC de Memphrémagog, troisième édition, novembre 2003.
- **Vous pouvez agir : rompez le silence, il existe des ressources** (feuillet), Table de concertation régionale des aîné-e-s des Laurentides, 2014.
- **Entente de collaboration et d'intervention auprès des aînés victimes d'abus et de négligence**, Table de concertation des aînés de Kateri, territoire de Kateri, 2010-2013.

POUR INFORMATION

Martine Ayotte, organisatrice communautaire,
Centre intégré de santé et services sociaux des Laurentides (CISSS)
Téléphone : 450 562-3761 poste 72308
Courriel : martine_ayotte@ssss.gouv.qc.ca

- ★ Le générique masculin est utilisé sans aucune discrimination et uniquement dans le but d'alléger le texte.

1. Préambule

Qu'est-ce que la maltraitance ?

Il existe plusieurs façons de définir la maltraitance envers les aînés. Voici la définition retenue par le gouvernement et celle de l'Organisation mondiale de la santé¹:

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

La maltraitance peut prendre différentes formes : physique, psychologique, sexuelle, matérielle ou financière, violation des droits de la personne, maltraitance organisationnelle, âgisme. Ce sont différents comportements ou attitudes qui caractérisent les différents types de maltraitance. Elle peut se produire dans des contextes variés. Elle touche des personnes tant dans les milieux privilégiés que dans les communautés défavorisées. Les femmes et les hommes sont touchés par la maltraitance.

Diverses études confirment que la maltraitance envers les personnes aînées constitue un problème social de plus en plus fréquent. La maltraitance matérielle ou financière est régulièrement désignée comme étant la plus dénoncée. On estime qu'elle sera en hausse dans les prochaines années en raison de la croissance absolue de la population âgée, de l'importance du capital financier des aînés, de l'augmentation de la vulnérabilité avec l'avancée en âge et de la sophistication des techniques utilisées par les fraudeurs.

Parce que c'est un sujet tabou, les personnes aînées en situation de maltraitance sont réticentes à révéler leur situation notamment parce que leur abuseur est souvent un de leurs proches. C'est un phénomène qui risque d'augmenter et les conséquences de la maltraitance sont graves sur le plan de la santé et de l'autonomie des personnes aînées. En effet, les sondages scientifiques évaluent qu'entre 4 et 7 % des personnes de 65 ans et plus sont victimes de maltraitance, de violence ou d'abus.

La mise en place d'un protocole de prévention et d'intervention contre les mauvais traitements faits aux personnes aînées est d'une importance capitale. Les actions concertées entre les organismes et les intervenants apporteront un soutien adéquat aux personnes victimes de maltraitance. Plus il y aura de sensibilisation, plus il y aura de dénonciations.

¹ Traduction libre de l'OMS (2002) dans MFA (2010), Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance 2010-2015, p. 17.

2. Objectifs de l'entente

2.1 Objectifs généraux

- **Soutenir les différents intervenants** impliqués auprès des personnes âgées de la MRC d'Argenteuil pour **offrir des services et un accompagnement de qualité adaptés** aux besoins spécifiques de cette clientèle pouvant être victime de maltraitance.
- Assurer une **meilleure concertation et collaboration** entre les organismes et intervenant(e)s impliqués, afin **d'améliorer l'accessibilité et la continuité des services**, qu'elle que soit la porte d'entrée de la demande.

2.2 Objectifs spécifiques

- Synthétiser les informations supportant l'intervention présentées dans ce document.
- S'assurer de mettre en place :
 - Un meilleur **repérage** des situations de maltraitance;
 - Une **méthode d'intervention de base** adaptée aux besoins des personnes âgées victimes de maltraitance;
 - La précision du **rôle des différents partenaires** appelés à intervenir auprès des personnes âgées victimes de maltraitance;
 - La désignation **d'une personne significative**;
 - La connaissance des différentes **options légales** pouvant guider l'intervention;
 - Des **conseils pratiques pour prévenir ou accompagner** dans les situations de maltraitance.

3. Valeurs partagées

- La **personne âgée est au centre** des préoccupations **de toute intervention**, elle doit être **partie prenante** de son plan d'intervention.
- Toute personne, quel que soit son âge, a le droit **d'être bien traitée** dans le respect de ses droits et de sa dignité.
- L'approche favorisant le **maintien de la personne âgée dans son milieu de vie** en impliquant les membres de son entourage est privilégiée.

Cette entente se veut un **outil de synthèse qui doit être utilisé avec souplesse et adapté en fonction** de l'expertise de chacun des partenaires impliqués.

4. Définitions²

4.1 Formes de maltraitance

Peu importe le type de maltraitance subi par la personne aînée, elle peut prendre la forme de violence ou de négligence:

- **Violence**

Malmener une personne aînée ou la faire agir contre sa volonté, en employant la force et/ou l'intimidation³.

- **Négligence**

Ne pas se soucier de la personne aînée, notamment par une absence d'action appropriée afin de répondre à ses besoins.

4.2 Intention de la personne maltraitante

- **Maltraitance intentionnelle**

La personne maltraitante veut causer du tort à la personne aînée

- **Maltraitance non intentionnelle**

La personne maltraitante ne veut pas causer de tort ou ne comprend pas le tort qu'elle cause.

Attention : Il faut toujours évaluer les indices et la situation pour ne pas tirer de conclusions hâtives ou attribuer des étiquettes.

² Centre affilié universitaire en gérontologie sociale du CIUSSS du Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal; Ligne Aide Abus Aînés; Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes aînées; coordonnateurs régionaux responsables du Guide de référence pour contrer la maltraitance envers les personnes aînées, septembre 2015.

³ « Il y a intimidation quand un geste ou une absence de geste [ou action] à caractère singulier [isolé] ou répétitif et généralement délibéré, se produit de façon directe ou indirecte dans un rapport de force, de pouvoir ou de contrôle entre individus, et que cela est posé dans l'intention de nuire ou de faire du mal à une ou plusieurs personnes aînées. » (Beaulieu, M, Bédard, M-E, et Leboeuf, R. (accepté août 2015). L'intimidation envers les personnes aînées : un problème social connexe à la maltraitance? Revue Service social).

4.3 Types de maltraitance

Type de maltraitance	Exemples
Maltraitance physique Geste ou action inappropriés, ou absence d'action appropriée, qui porte atteinte au bien-être ou à l'intégrité physique.	<ul style="list-style-type: none"> • Agression physique : battre, frapper, bousculer, brûler, gifler. • Administration de médicaments de façon inappropriée. • Utilisation inappropriée des méthodes de contention.
Maltraitance sexuelle Gestes, actions, paroles ou attitudes à connotation sexuelle on consentit, qui porte atteinte au bien-être, à l'intégrité ou l'identité sexuelle. Action de ridiculiser la personne âgée qui souhaite exprimer sa sexualité. *Le consentement n'est valable que s'il est donné librement. Si la personne est paralysée par la peur ou craint de réagir, il n'y a pas de consentement.	<ul style="list-style-type: none"> • Attouchement, propos ou attitudes suggestives, relations sexuelles imposées, viol. <p>Selon le Regroupement des CALACS Agressions à caractère sexuel : Viol individuel ou collectif, attouchement sexuel, inceste, harcèlement sexuel, exhibitionnisme, voyeurisme, appel obscène, « cyber intimidation », exploitation sexuelle à des fins de pornographie, trafic ou prostitution.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Privation d'intimité.
Maltraitance psychologique Gestes, actions ou attitudes qui constituent une atteinte au bien-être ou l'intégrité psychologique. Observation des indices qui permettent de reconnaître la maltraitance psychologique dans les comportements de la personne âgée et de ses proches et surtout dans leur interaction.	<ul style="list-style-type: none"> • Isolement social, limitation à s'exprimer librement, réprimandes, paroles blessantes et agressantes, jurons, harcèlement, chantage, intimidation, cris pour terroriser la personne âgée, infantilisation, privation de sorties ou de visites. • Attitudes non-verbales dans le but de blesser la personne âgée : l'ignorer, la boudier, lui lancer des regards malveillants ou réprobateurs. • Interdiction de conserver ses effets personnels.
Maltraitance matérielle et financière Obtention ou utilisation frauduleuse, illégale non autorisée ou malhonnête des biens ou des documents légaux de la personne, absence d'information ou mésinformation financière ou légale.	<ul style="list-style-type: none"> • Pressions faites auprès de la personne âgée pour qu'elle signe des documents. • Pressions faites auprès de la personne âgée pour lui soutirer de l'argent. • Fraude (par internet, au téléphone ou à domicile). • Coût excessif pour des services rendus. • Privation matérielle. • Privation des services relatifs au maintien à domicile (bain, repas, etc.). • Détournement de fonds, vol ou mauvaise gestion des biens.

Type de maltraitance	Exemples
<p>Violation des droits</p> <p>Toute atteinte au droit et libertés individuels et sociaux.</p> <p>Action de priver la personne âgée de ses droits individuels, matériels et sociaux <u>en imposant ou en excluant sa participation dans les choix et les décisions qui la concerne.</u></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Restriction dans le choix du milieu de vie. • Interdiction faite à la personne âgée de consulter, de recevoir qui elle veut, de faire ou de recevoir des appels. • Ingérence dans la gestion de ses biens et de ses ressources financières alors que la personne âgée est apte. • Privation du droit de la personne âgée de consentir aux soins ou de les refuser. • Non-respect de l'autonomie de la personne âgée, de son intimité et de sa dignité. • Non-respect des droits tels qu'ils sont définis par la Charte des droits et libertés de la personne et les autres lois. • Abus ou négligence relativement au rôle de mandataire.
<p>Maltraitance organisationnelle</p> <p>Toute situation préjudiciable créée ou tolérée par les procédures d'organisations (privés, publiques ou communautaires) responsables d'offrir des soins ou des services de tous types, qui compromet l'exercice des droits et libertés des personnes.</p>	<p>Abus d'autorité, manque de personnalisation et accès limité dans les soins, manque d'adaptation de l'établissement à la personne âgée, manque de ressources, délai d'attente, manque de formation du personnel, non-respect de l'intimité de la personne âgée.</p>
<p>Âgisme</p> <p>Discrimination de la personne âgée en raison de son âge par des attitudes hostiles ou négatives, des gestes préjudiciables ou la marginalisation sociale.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Réduction de l'accessibilité à certaines ressources et au marché du travail. • Utilisation de stéréotypes négatifs. • Manque de respect envers la personne âgée. • Infantilisation, objectification : <ul style="list-style-type: none"> ➤ Ignorer la personne âgée, ne pas lui parler. ➤ Parler plus fort à une personne âgée en supposant qu'elle doit nécessairement mal entendre. • Avoir tendance à parler à une personne âgée en l'appelant « ma p'tite madame » ou « mon p'tit monsieur » ou à s'adresser à elle comme si c'était un enfant.

Source : adapté de CSSS Cavendish (2011a) 3.

4.4 Personne significative

Dans la MRC d'Argenteuil, la personne significative est celle ayant établi un lien de confiance réciproque quel que soit son statut. Son rôle est d'accompagner et de référer la personne aînée dans ses différentes démarches auprès des organismes du milieu.

5. Clientèle ciblée par l'entente

La clientèle visée par l'entente de collaboration est composée des :

- personnes âgées de **65 ans et plus**;
- personnes âgées de **moins de 65 ans mais présentant un profil gériatrique**, soit une personne adulte de moins de 65 ans avec multiplicité et chronicité des pathologies, avec fragilité de l'état de santé associée à une précarité sociale (dépendance envers les proches), isolement et dépendance face aux services médicaux et socio-sanitaires.

6. Mandats du comité de prévention de la maltraitance envers les personnes âgées de la MRC d'Argenteuil

- Collectivement, tendre à assurer une représentation au Comité régional de prévention de la maltraitance envers les aînés des Laurentides;
- Assurer la circulation d'information en matière de prévention de la maltraitance – en provenance du provincial, du régional ou du local – au sein des membres du comité;
- Assurer la mise à jour de l'entente de collaboration, faire un suivi de son implantation auprès de chaque partenaire;
- Établir des stratégies conjointes d'intervention;
- Mettre en commun les outils et les expertises de chaque partenaire;
- Effectuer la mise à niveau des connaissances des partenaires sur la maltraitance envers les aînés;
- Assurer les représentations nécessaires afin de venir en aide aux personnes âgées victimes de maltraitance;
- Initier des activités de sensibilisation ou de formation pour la population, les intervenants et les bénévoles du milieu;
- Échanger des informations pertinentes en respectant les règles légales touchant le secret professionnel et la confidentialité.

7. Rôles et responsabilités des organismes membres du comité de prévention de la maltraitance envers les personnes âgées de la MRC d'Argenteuil

7.1 Responsabilités communes

- **Informier et sensibiliser** les personnes âgées et les adultes en perte d'autonomie à la problématique de la maltraitance, en fonction des ressources internes disponibles.
- Faire la **diffusion et la promotion** de l'entente de collaboration dans leur organisation respective.
- **Collaborer avec les différents partenaires** qui dispensent des services d'aide et de soutien.
- **Déléguer un représentant** qui siège aux rencontres du Comité de prévention de la maltraitance envers les aînés de la MRC d'Argenteuil.

7.2 Responsabilités particulières

Centre d'action bénévole d'Argenteuil

- Avec la collaboration des bénévoles et des membres de l'organisme qui œuvrent dans le domaine du soutien aux personnes en perte d'autonomie, dépiste, informe et réfère aux services appropriés à la situation, les personnes victimes d'abus, de négligence ou de violence.
- Collabore avec les différents partenaires qui dispensent des services d'aide et de soutien.
- En fonction des ressources disponibles, informe et sensibilise les personnes âgées et les adultes en perte d'autonomie à la problématique d'abus, de négligence et de violence.
- Identifie l'ainé et le proche aidant en situation de maltraitance.
- Guide la victime et la personne présumée abuseur vers les services et ressources d'aide appropriés en offrant, au besoin, du soutien à la démarche.
- Informe les intervenants sociaux responsables si la personne a un dossier au CISSS des Laurentides.

Centre d'aide aux victimes d'actes criminels des Laurentides (CAVAC)

- Accueille et évalue les besoins des personnes âgées ou les adultes en perte d'autonomie victimes de maltraitance ainsi que leurs proches afin de leur offrir les services suivants :
 - 1) Une intervention psychosociale et post-traumatique adaptée qui vise à surmonter les conséquences de la victimisation.
 - 2) Des informations sur les différents droits et recours dont elles peuvent bénéficier suite à la situation de victimisation (programme d'indemnisation, processus judiciaire, etc.).
 - 3) Une assistance technique afin de les aider à remplir différents formulaires inhérents à la situation de victimisation vécue.
 - 4) Une orientation vers des services spécialisés susceptibles de les aider à résoudre les problèmes qu'elles doivent affronter et selon les besoins identifiés.
 - 5) Un accompagnement dans les démarches judiciaires criminelles et les ressources médicales et communautaires.

Centre de ressources familiales 4 KORERS

Pour la communauté d'expression anglaise d'Argenteuil :

- Réfère les aînés ou les personnes vulnérables victimes de maltraitance, de négligence et de violence vers la ou les ressources répondant à leurs besoins.
- Collabore avec les différents partenaires qui dispensent des services d'aide et de soutien.
- En fonction des ressources disponibles, informe et sensibilise les personnes âgées et les adultes en perte d'autonomie à la problématique de maltraitance, de négligence et de violence.

- Collabore avec les partenaires et les aide à acheminer l'information à la communauté d'expression anglaise par le partage de ressources et l'échange d'information.
- Soutient la communauté d'expression anglaise dans l'identification de ressources et outils devant être traduits et adaptés pour cette communauté.

Centre multiservices de santé et de services sociaux d'Argenteuil du Centre intégré de santé et de services sociaux des Laurentides (CISSS)

- Assure le dépistage, l'accueil, l'évaluation et, selon le besoin, la prise en charge des situations de maltraitance envers les personnes âgées ou les adultes en perte d'autonomie résidant sur le territoire de la MRC d'Argenteuil.
- Réfère les personnes âgées ou les adultes en perte d'autonomie subissant de la maltraitance vers la ou les ressources appropriées à leurs besoins.
- Selon la situation, peut informer la personne présumée maltraitante des services de santé et des services sociaux qui lui sont accessibles et l'encourager à y faire appel.
- Informe les intervenants sociaux responsables du traitement de la problématique de l'abus, la négligence et la violence envers les personnes âgées et les adultes en perte d'autonomie dans le cadre des interventions du Centre multiservices de santé et de services sociaux d'Argenteuil.
- Collabore avec les différents partenaires qui dispensent des services d'aide et de soutien.
- Informe et sensibilise les personnes âgées et les adultes en perte d'autonomie à la problématique de maltraitance.
- Instaure et applique une procédure d'intervention interne sur la problématique de maltraitance dans le cadre de ses programmes et services.
- S'assure de l'accessibilité des ressources requises dans les situations d'urgence reliées à la problématique de maltraitance par l'entremise des services réguliers et d'Info-social.
- Assure l'animation du comité de prévention et d'intervention par le service de l'organisation communautaire.

En vertu de certains articles de la Loi sur les services de santé et les services sociaux, tout le personnel du CISSS des Laurentides est tenu de respecter la confidentialité des informations qu'il détient sur les clients. En conséquence, il ne peut fournir quelques informations que ce soient aux personnes non-autorisées.

Comité des usagers du Centre multiservices de santé et de services sociaux d'Argenteuil du Centre intégré de santé et de services sociaux des Laurentides

- Avec la collaboration de l'intervenant communautaire qui œuvre dans le domaine du soutien aux personnes en perte d'autonomie, dépiste, informe et réfère aux services appropriés à la situation, les personnes victimes d'abus, de négligence ou de violence
- Collabore avec les différents partenaires qui dispensent des services d'aide et de soutien
- En fonction des ressources disponibles, informe et sensibilise les personnes âgées et les adultes en perte d'autonomie à la problématique d'abus, de négligence et de violence.
- Délégué un représentant qui siège au comité de prévention des abus envers les aînés.

Coopérative de solidarité Coup de Pouce Argenteuil

- Avec la collaboration des préposés et des membres de la coopérative qui œuvrent dans le domaine du soutien aux personnes en perte d'autonomie, repère, informe et réfère aux services appropriés à la situation, les personnes victimes d'abus, de négligence ou de violence.
- Collabore avec les différents partenaires qui dispensent des services d'aide et de soutien.
- En fonction des ressources disponibles, informe et sensibilise les personnes âgées et les adultes en perte d'autonomie à la problématique d'abus, de négligence et de violence.

Les Cœurs vaillants; FADOQ des Laurentides

- Poursuivre dans la mesure du possible notre offre de conférences Aîné-Avisé sur le territoire de la MRC d'Argenteuil.
- Informer et sensibiliser les personnes âgées sur les services offerts pour contrer la maltraitance faite auprès des aînés.
- Informer et sensibiliser les administrateurs des clubs affiliés à la FADOQ des Laurentides des services offerts pour contrer la maltraitance faite auprès des aînés.
- Outiller les bénévoles œuvrant dans quelconques activités organisées par la FADOQ des Laurentides ou un club de la FADOQ des Laurentides avec de l'information sur les services offerts pour contrer la maltraitance faite auprès des aînés.
- Travailler en collaboration avec d'autres organismes ainsi qu'avec les corps policiers afin de promouvoir les services offerts pour contrer la maltraitance faite auprès des aînés.
- Faire la promotion sur notre site Internet, notre page Facebook et dans notre bulletin Rendez-vous des services offerts pour contrer la maltraitance faite auprès des aînés.
- Développer des projets en concertation afin d'obtenir du financement afin de contrer la maltraitance faite auprès des aînés sur le territoire de la MRC d'Argenteuil.

Municipalité de Grenville-sur-la-Rouge

- Sensibiliser le conseil et l'administration municipale quant à la problématique de la maltraitance envers les aînés et au rôle qu'ils peuvent jouer pour contribuer à contrer la maltraitance envers les aînés;
- Confier au service incendie (préventionniste) et au service d'urbanisme (inspectrices), dans le cadre de leurs activités d'inspection, un rôle de détection de toute situation qui pourrait nécessiter une intervention;
- Mettre en place les mécanismes requis en vue de favoriser la collaboration de tous les organismes communautaires dans cette démarche municipale pour contrer la maltraitance envers les aînés;
- Soutenir ces organismes partenaires notamment, en mettant à leur disposition les ressources requises et en offrant une formation adéquate;

- Accompagner les personnes dans le besoin vers les ressources appropriées, soutenir celles-ci ou leur famille dans leur recherche et au besoin, faire un suivi quant à la solution retenue;
- Par le biais de tous les moyens de communication à sa disposition (site web, bulletins, conférences, etc.), sensibiliser la population aux diverses formes de maltraitance envers les aînés, les inciter à dénoncer les situations jugées problématiques et les informer quant aux mesures de soutien mis à leur disposition par la Municipalité;
- Appuyer tout projet de création de logements pouvant offrir un milieu de vie mieux adapté et plus sécuritaire pour les aînés.

Office municipal d'habitation Lachute

- Collabore par l'entremise de l'intervenant sociocommunautaire qui œuvre dans le domaine du soutien aux personnes de soixante ans et plus, dépiste, informe et réfère aux services appropriés à la situation, les personnes victimes d'abus, de négligence ou de violence.
- Collabore avec les différents partenaires qui dispensent des services d'aide et de soutien.
- En fonction des ressources disponibles, informe et sensibilise les personnes aînées et les adultes de soixante ans et plus à la problématique d'abus, de négligence et de violence.
- Délégué un représentant qui siège au comité de prévention des abus envers les aînés.

Résidence Médaillon d'Or

- Maintien une écoute active auprès des résidents.
- Dépiste, informe et réfère aux services appropriés à la situation, les résidents victimes d'abus, de négligence ou de violence.
- Collabore avec les différents partenaires qui dispensent des services d'aide et de soutien.
- En fonction des ressources disponibles, informe et sensibilise les résidents à la problématique d'abus, de négligence et de violence.

Sûreté du Québec MRC d'Argenteuil

- Reçoit les demandes d'intervention urgentes et non urgentes et dispense ses services selon la procédure établie en situation de maltraitance, de négligence et de violence envers les personnes aînées et les adultes en perte d'autonomie en collaboration avec diverses ressources d'aide.
- Remet la documentation d'information sur la maltraitance envers les personnes aînées, la négligence et la violence envers les personnes aînées et les adultes en perte d'autonomie susceptibles d'être concernés par la problématique.
- Repère et réfère les situations de maltraitance, de négligence ou de violence aux ressources appropriées après avoir obtenu l'autorisation écrite de la victime ou de son représentant légal.
- En fonction des ressources disponibles, informe et sensibilise les personnes aînées et les adultes en perte d'autonomie à la problématique de la maltraitance.

- Accompagne, à la demande du CMSSS d'Argenteuil un de ses intervenants dans une situation jugée dangereuse.
- Instaure et applique les dispositions de l'entente de collaboration entre le CMSSS d'Argenteuil et la Sûreté du Québec de la MRC d'Argenteuil.

Table de concertation Parole aux aînés d'Argenteuil

- Par le biais de ses différents comités et des différentes activités qu'elle organise, la table agit comme agent multiplicateur de diffusion et de promotion de l'entente de collaboration.

8. Bilan annuel des interventions

Dans le but de faire un suivi des réalisations faites par le Comité de prévention de la maltraitance envers les aînés de la MRC d'Argenteuil, il est prévu de **faire un bilan au plus tard le 30 juin de chaque année.**

Ce bilan annuel a pour but de :

- Répertorier les activités de sensibilisation effectuées, le nombre d'études de cas traitées, les formations organisées ainsi que le nombre de personnes rejointes;
- Reconnaître les succès et les difficultés;
- Réviser le plan d'action et identifier les perspectives pour la prochaine année.

Le service d'organisation communautaire du CISSS des Laurentides, en collaboration avec les partenaires participants, voit à comptabiliser les réalisations pour les présenter au comité au moment du bilan.

Le Comité de prévention de la maltraitance envers les personnes âgées de la MRC d'Argenteuil diffusera les résultats du bilan annuel afin d'assurer une visibilité à la concertation qui est faite sur le territoire pour combattre la maltraitance envers les aînés.

9. Durée de l'entente

La présente entente est en vigueur à compter de son adoption pour une durée d'un an et est reconduit tacitement d'année en année. Si l'une des parties veut mettre fin à la présente entente, elle doit donner un préavis écrit dans un délai d'un mois en indiquant sa décision. Une copie de ce préavis doit être transmise aux partenaires signataires. Les nouveaux organismes qui voudront adhérer à l'entente pourront le faire en continu. Ainsi, l'entente comportant un nouveau signataire serait diffusée à tous en mode électronique.

10. Conclusion

L'entente de collaboration et d'accompagnement **A.I.D.E.R.** de la MRC d'Argenteuil constitue une étape d'intention, marquée par le désir de chacun des partenaires d'accompagner efficacement, avec respect et diligence les personnes âgées victimes de maltraitance. Les situations auxquelles ces personnes sont confrontées sont complexes, car elles impliquent souvent que l'on prenne en compte les liens d'attachement qu'elles entretiennent avec la personne qui abuse de sa vulnérabilité et de sa confiance.

Cette entente reconnaît les droits inaliénables de protection des citoyens âgés les plus vulnérables, mais notre action doit refléter en priorité notre respect de leur droit à l'autodétermination et au choix des moyens qu'elles décideront de mettre en œuvre pour faire cesser la maltraitance ou d'en amoindrir l'impact.

Cette entente de collaboration et d'accompagnement veille essentiellement à assurer une continuité et une cohérence dans ce travail en équipe que nous composons avec la personne pour un rétablissement de son équilibre de vie et selon ses volontés. Il peut aussi mettre en évidence parfois les manques dans le continuum des services que nous proposons et nous permettre de mieux cibler nos actions futures pour y remédier.

11. Signature des partenaires

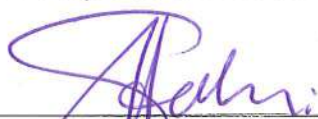
En foi de quoi les parties ont signé, à Lachute, le 16 juin 2017 :



Madame Claire Lamoureux
Centre d'action bénévole d'Argenteuil



Madame Danielle Giroux
CAVAC des Laurentides



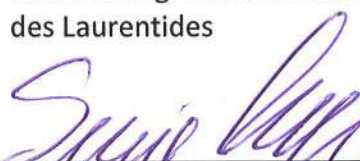
Madame Stephanie Helmer
Centre de ressources familiales 4 Corners



Monsieur Christophe Cadoz
Centre intégré de santé et de services sociaux
des Laurentides



Monsieur Gilles Biron
Comité des usagers du Centre multiservices de
santé et de services sociaux d'Argenteuil



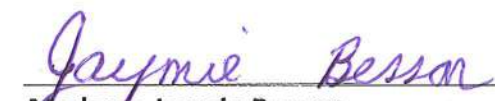
Monsieur Simon Leclerc
Coopérative de solidarité Coup de Pouce
Argenteuil



Monsieur Marcel Laliberté
Les Cœurs vaillants; FADOQ des Laurentides



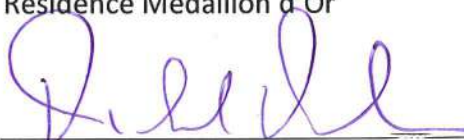
Monsieur Daniel Gauthier
Municipalité de Grenville-sur-la-Rouge



Madame Jaymie Besson
Office municipal d'habitation Lachute



Madame Martine Huot
Résidence Médaillon d'Or



Madame Micheline Dubois
Table de concertation Parole aux aînés
d'Argenteuil

Sûreté du Québec – MRC d'Argenteuil

12. Liste des organismes membres et de leurs représentants

NOM DES RÉPONDANTS	# TÉLÉPHONE	ADRESSE COURRIEL
Aline Gravel, agente de développement Centre d'action bénévole d'Argenteuil 212, rue Wilson Lachute, QC, J8H 3J3	(450) 562-7447 #235	securiteaineargenteuil@gmail.com
Danielle Giroux, directrice générale Centre d'aide aux victimes d'actes criminels des Laurentides (CAVAC) 510, rue Saint-Georges Saint-Jérôme, QC, J7Z 5B3	450 569-0332	cavac.lau@qc.aira.com
Denis Dupuis, travailleur social Centre multiservices de santé et de services sociaux d'Argenteuil du Centre intégré de santé et services sociaux des Laurentides 145, avenue de la Providence Lachute, QC, J8H 4C7	450 562-3761 #72308 819 242-0778 #226	martine_ayotte@ssss.gouv.qc.ca denis_dupuis@ssss.gouv.qc.ca
Melanie Wilson, éducatrice spécialisée Centre de ressources familiales 4 Korners 580, rue Principale Lachute, QC, J8H 1Y3	450 974-3940	melanie@4kornerscenter.org
Gilles Biron, président Comité des usagers du CMSSS d'Argenteuil 145, avenue de la Providence Lachute, QC, J8H 4C7	450 562-3761 # 72124	sylvie.brulotte@ssss.gouv.qc.ca
Simon Leclerc, directeur Coopérative de solidarité Coup de Pouce Argenteuil 505 avenue Bethany – bureau 408 Lachute, QC	(450) 562-9993	sleclerc@coopcpa.ca
Marcel Laliberté, président Les Cœurs vaillants de Lachute, FADOQ des Laurentides C.P. 404, Lachute, QC, J8H 3X9	450-562-5694	m1r3e12@gmail.com

NOM DES RÉPONDANTS	# TÉLÉPHONE	ADRESSE COURRIEL
Jaymie Besson, intervenante socio-communautaire Office municipal d'habitation Lachute 317, boul. de l'Aéroparc Lachute, QC, J8H 3V7	(450) 562-9260	jaymie.besson@omhlachute.qc.ca
Martine Huot, directrice Résidence médaillon d'Or 401 Thomas, Lachute, QC, J8H 4M8	450-562-0775	martinehuot.medailondor@outlook.com
Marie-Josée Gervais, coordonnatrice locale en police communautaire Sûreté du Québec MRC d'Argenteuil 350, avenue Bethany Lachute (Québec) J8H 4G8	450 562-2442	mariejosee.gervais@surete.qc.ca
Micheline Dubois, citoyenne Table de concertation parole aux aînés d'Argenteuil 145, avenue de la Providence Lachute (Québec) J8H 4C7	(450) 533-6017	dubommtl@yahoo.com
PERSONNES RESSOURCES		
Martine Ayotte, organisatrice communautaire Centre intégré de santé et services sociaux d'Argenteuil	(450)562-3761#72308	martine_ayotte@ssss.gouv.qc.ca
Danielle Longpré, coordonnatrice régionale Laurentides-Lutte à la maltraitance envers les personnes âgées Secrétariat des aînés Centre intégré de santé et services sociaux des Laurentides	819 623-5940, poste 5403	danielle.longpre@ssss.gouv.qc.ca

Annexe 1

Définition de profil⁴

De façon générale, on peut mettre en évidence quatre profils de personnes maltraitées qui sont habituellement observés :

1. La personne reconnaît l'existence de la maltraitance et elle accepte l'aide;
2. La personne reconnaît l'existence de la maltraitance, mais elle refuse l'aide;
3. La personne ne reconnaît pas l'existence de la maltraitance et elle refuse l'aide; (4.15)
4. La personne ne reconnaît pas l'existence de la maltraitance, mais elle accepte l'aide, car elle reconnaît une autre difficulté.

⁴ (Tiré du guide de référence pour contrer la maltraitance envers les aînées. 2ième édition juin 2016)