

CONTRIBUER À LA LUTTE CONTRE LA MALTRAITANCE

GUIDE À L'INTENTION

DES MUNICIPALITÉS AMIES DES AÎNÉS



RÉDACTION

Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées
Université de Sherbrooke

Marie Beaulieu, Ph. D.
Julien Cadieux Genesse, M. Serv. soc.

En collaboration avec l'équipe de recherche Municipalités amies des âgées
Université de Sherbrooke

Suzanne Garon, Ph. D.
Anne Veil, M. Serv. soc.

COORDINATION

Secrétariat aux aînés
Ministère de la Santé et des Services sociaux

ÉDITION

La Direction des communications du ministère de la Santé et des Services sociaux

Le présent document s'adresse spécifiquement aux acteurs des municipalités locales et des municipalités régionales de comté (MRC) engagées dans une démarche Municipalité amie des aînés (MADA) et n'est accessible qu'en version électronique à l'adresse : www.msss.gouv.qc.ca, section **Publications**

Le genre masculin utilisé dans ce document désigne aussi bien les femmes que les hommes.

Dépôt légal

Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2022
Bibliothèque et Archives Canada, 2022

ISBN : 978-2-550-91434-1 (version PDF)

Les illustrations contenues dans cette publication ne servent qu'à illustrer les différents sujets abordés.

Tous droits réservés pour tous pays. La reproduction, par quelque procédé que ce soit, la traduction ou la diffusion de ce document, même partielles, sont interdites sans l'autorisation préalable des Publications du Québec. Cependant, la reproduction de ce document ou son utilisation à des fins personnelles, d'étude privée ou de recherche scientifique, mais non commerciales, sont permises à condition d'en mentionner la source.

Table des matières

1. Avant-propos	1
1.1. Public concerné par ce guide.....	1
1.2. Sources d'information mobilisées pour la rédaction de ce guide.....	1
1.3. Pertinence pour les municipalités de lutter contre la maltraitance	1
1.4. But général du guide.....	2
2. Objectifs du guide sur la lutte contre la maltraitance dans les MADA	2
3. Raisons pour lesquelles les municipalités devraient s'y attarder	2
4. Qu'est-ce que la maltraitance envers les personnes âgées?.....	3
4.1. Définition, formes et types de maltraitance.....	3
4.2. La terminologie québécoise, un outil de référence pour les municipalités	3
4.3. La maltraitance envers les personnes âgées, un enjeu de santé et de sécurité publique	4
5. Pratiques de lutte contre la maltraitance dans les municipalités et les MRC	5
5.1. Prévention de la maltraitance et promotion de la bienveillance	5
5.2. Repérage de la maltraitance.....	8
5.3. Intervention en contexte de lutte contre la maltraitance.....	11
5.4. Liste de collaborateurs potentiels pour les MADA	11
5.5. Coordination et concertation en contexte de lutte contre la maltraitance	14
6. Conclusion	15
Annexe	16
Références	19

1. Avant-propos

1.1. Public concerné par ce guide

Ce guide s'adresse aux acteurs des municipalités locales et des municipalités régionales de comté (MRC) engagées dans l'amorce ou la pérennisation d'une démarche Municipalité amie des aînés (MADA) à l'intérieur de leur territoire. Il rejoint aussi les préoccupations des acteurs du milieu communautaire, financier, policier et juridique, ainsi que celles du réseau de la santé et des services sociaux, des communautés culturelles, des Premières Nations et des Inuits, en plus de concerner directement les personnes âgées qui souhaitent s'impliquer dans leur communauté.

1.2. Sources d'information mobilisées pour la rédaction de ce guide

Issue d'une volonté de s'ancrer dans une approche partenariale et intersectorielle chère à la démarche MADA, ce guide mobilise :

- Des connaissances provenant de plusieurs plans d'action de municipalités amies des aînés adoptés et implantés au cours des dernières années;
- Des analyses de contenu menées par l'équipe de recherche Municipalités (& Villes) Amies des Aînés au Québec [2] découlant de rencontres avec des comités de pilotage;
- Des renseignements échangés avec certains coordonnateurs régionaux spécialisés en matière de lutte contre la maltraitance envers les personnes [3];
- Des idées découlant de consultations avec Espace Muni [4];
- Des notions consignées dans des documents gouvernementaux associés à la lutte contre la maltraitance au Québec [5];
- Des savoirs en provenance de travaux dirigés par la Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées de l'Université de Sherbrooke [6].

1.3. Pertinence pour les municipalités de lutter contre la maltraitance

Les municipalités locales et les MRC s'appuient sur leurs compétences dans différents domaines (culture, loisirs, activités communautaires, parcs, transport, voirie, aménagement, urbanisme, sécurité publique et environnement) pour agir en faveur du mieux-être général de leur population¹. Par l'entremise de ces champs de compétence, elles interviennent sur les déterminants sociaux de la santé en développant des environnements favorables à la qualité de vie. À titre d'exemple, elles s'inscrivent parfois dans des démarches comme [Prendre soin de notre monde](#) et Voisins solidaires², qui promeuvent de saines habitudes de vie dans la communauté.

Cette volonté d'assurer la qualité de vie de la population se fait également sentir dans les démarches MADA. Dans ce processus, les municipalités locales et les MRC accordent une attention particulière aux besoins des personnes âgées. En ce sens, elles sont amenées à réfléchir aux moyens qui permettront d'améliorer, entre autres choses, les conditions de sécurité chez ces dernières, de pair avec les partenaires du milieu qui détiennent des compétences complémentaires. Elles peuvent y parvenir de diverses façons, notamment en augmentant les occasions pour les personnes âgées de se sentir accueillies, appréciées, soutenues ou reconnues. Contribuer à lutter contre la maltraitance s'inscrit également dans la liste des avenues possibles.

¹ Notamment la *Loi sur les compétences municipales*, C-47.1, et la *Loi sur la police*, P-13.1.

² <https://espacemuni.org/programmes/participation-citoyenne/voisins-solidaires/>

Dans ce dernier cas, les municipalités et les MRC possèdent la marge de manœuvre pour implanter des activités de prévention à l'intérieur de leur territoire, pour élaborer des pratiques de repérage et d'intervention ainsi que pour participer à la coordination et à la concertation des actions de lutte contre la maltraitance dans leur communauté.

1.4. But général du guide

Globalement, les prochaines pages présentent une série de mesures pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées pouvant être implantées dans le cadre d'une démarche MADA. Pour ce faire, le [Continuum de services pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées](#) [ci-après appelé Continuum de services], habituellement associé aux pratiques au sein du réseau de la santé et des services sociaux, auxquelles est associé le milieu communautaire, sera transposé au contexte municipal québécois [8].

2. Objectifs du guide sur la lutte contre la maltraitance dans les MADA

Plus précisément, la lecture de ce guide permettra aux différents acteurs engagés dans la réalisation d'une démarche MADA :

- De se familiariser avec la maltraitance envers les personnes âgées, en plus d'être dirigés vers des lectures pertinentes sur le sujet;
- De mieux comprendre cette problématique sociale et d'en reconnaître quelques manifestations et conséquences individuelles et sociales;
- De souligner l'importance d'inclure les communautés culturelles, les Premières Nations et les Inuits dans les entreprises de concertation de la MRC ou de la municipalité;
- De connaître une série d'acteurs québécois engagés dans cette lutte;
- De broser un portrait des partenariats possibles entre les municipalités et les acteurs cliniques, communautaires ou organisationnels;
- D'élaborer des mesures concertées en matière de lutte contre la maltraitance pour les municipalités qui sont à mettre en œuvre, ou qui possèdent déjà, un plan d'action MADA.

3. Raisons pour lesquelles les municipalités devraient s'y attarder

Par leur démarche d'amélioration continue, les MADA se montrent sensibles aux besoins des personnes âgées. Cette volonté de participer à leur mieux-être est multidimensionnelle. Cela comprend notamment la diversification de l'offre d'habitations et l'amélioration des milieux de vie, l'augmentation des occasions de participation sociale des personnes âgées dans leur communauté et la mise sur pied d'activités de loisir adaptées à leurs préférences et à leurs capacités.

Depuis 2020, une dimension rattachée à la **sécurité** a été ajoutée aux [champs d'action](#) MADA, alors que des municipalités locales et des MRC agissaient déjà en ce sens avant son officialisation [9]. Cette nouvelle dimension comprend trois volets : le déploiement de services de police et de prévention des incendies, la planification et la mise en œuvre de mesures de sécurité civile prenant en considération les personnes âgées et la mise en place d'actions de lutte contre la maltraitance dans les municipalités locales et les MRC qui adhèrent à la démarche. La sécurité vient donc se joindre aux huit autres champs d'action que sont l'habitat et le milieu de vie, le transport et la

À garder en tête!

Lorsque cela est possible, ces initiatives [de lutte contre la maltraitance devraient être pensées, conçues et déployées avec l'intention de faciliter l'inclusion des Premières Nations et des Inuits](#) dans les actions locales et régionales.

mobilité, le respect et l'inclusion sociale, les loisirs, la communication et l'information, la santé et les services sociaux, la participation sociale et finalement les espaces extérieurs et les bâtiments. L'inclusion de la lutte contre la maltraitance dans cette 9^e dimension souligne l'apport considérable joué par les MADA à titre d'acteurs qui travaillent à combattre les déterminants sociaux préjudiciables à la santé physique, psychologique et sociale des personnes âgées.

En guise d'exemple, les MADA tentent de diminuer l'isolement social, en plus de chercher à contrer l'âgisme, à promouvoir les droits des personnes âgées et à favoriser leur bien-être. Ce sont, par nature, des actions de prévention de la maltraitance.

Lecture pertinente!

Pour plus de détails sur ces 9 dimensions, consultez la deuxième édition du *Guide d'accompagnement pour la réalisation de la démarche MADA*, accessible à Quebec.ca/mada.

4. Qu'est-ce que la maltraitance envers les personnes âgées?

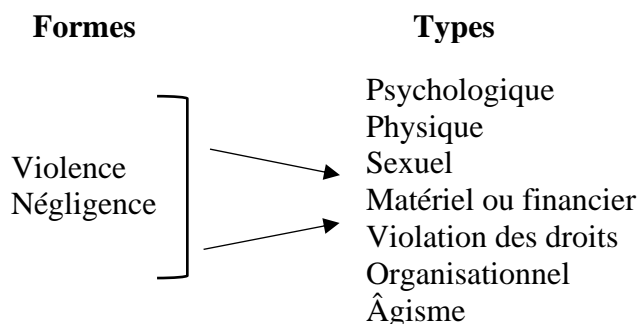
4.1. Définition, formes et types de maltraitance

Au Québec, il y a maltraitance lorsqu'un « geste singulier ou répétitif, ou une absence d'action appropriée, intentionnel ou non, se produit dans une relation où il devrait y avoir de la confiance, et que cela cause du tort ou de la détresse chez une personne âgée ». [1] Plus précisément, la maltraitance se présente sous **deux formes** – la violence et la négligence –, classées en fonction de **sept types**. Cette combinaison génère donc 14 scénarios différents. C'est dire à quel point la maltraitance peut prendre différents visages.

La **violence** renvoie au fait de malmenager une personne âgée ou de la faire agir contre sa volonté, en employant la force ou l'intimidation, ou les deux [10].

La **négligence** implique de ne pas se soucier de la personne âgée, notamment par une absence d'action appropriée afin de répondre à ses besoins.

Scénarios de maltraitance envers les personnes âgées au Québec



4.2. La terminologie québécoise, un outil de référence pour les municipalités

Lecture pertinente!

La terminologie québécoise de lutte contre la maltraitance présente les définitions des types de maltraitance et en donne quelques exemples selon chaque forme.

Il vous est possible de la consulter sur [le site Web de la Chaire](#).

Mise à la disposition du public depuis 2015, la terminologie québécoise a pour fondement d'assurer le partage d'un langage commun entre les acteurs de tous les secteurs investis dans la lutte contre la maltraitance dans la province.

Elle se veut aussi un outil de sensibilisation qui fournit des balises aux personnes appelées à repérer des situations de maltraitance, à faire ou à recevoir un signalement, ou à intervenir avec des personnes âgées maltraitées et, dans certains cas, auprès des personnes qui les maltraitent.

4.3. La maltraitance envers les personnes âgées, un enjeu de santé et de sécurité publique

En 2020, l'Enquête sur la maltraitance envers les personnes âgées au Québec conclut que 5,9 % des Québécoises et des Québécois de 65 ans et plus vivant à domicile³ ont vécu de la maltraitance au cours des 12 mois précédents [11]. Environ 78 900 personnes âgées vivant à domicile et capables de répondre pour elles-mêmes à un questionnaire ont donc vécu de la maltraitance dans les 12 derniers mois en 2019, au Québec.

L'enquête ne présente pas de données pour l'ensemble des types et des formes de maltraitance, mais plutôt pour quatre types sous la forme de violence et un type sur la forme de négligence (voir le tableau ci-contre). Ces estimations de prévalence de maltraitance obtenues doivent être vues comme des seuils minimaux parce que les personnes incapables de répondre en raison de la langue ou d'un problème de santé ont été exclues de la population visée et que certaines études montrent que ces populations sont plus à risque de vivre de la maltraitance.

Faits saillants de l'enquête

Maltraitance physique
(Négligence) : 0,4 %

Maltraitance physique
(Violence) : 0,8 %

Maltraitance matérielle/financière
(Violence) : 0,8 %

Maltraitance psychologique
(Violence) : 4,6 %

Maltraitance sexuelle
(Violence) : 0,4 %

Conséquences de la maltraitance [13]

Physiques

- Mortalité accélérée, déclin des capacités fonctionnelles et de l'état de santé général, etc.

Psychologiques

- Anxiété, dépression, idéations suicidaires, etc.

Économiques

- Dettes, faillites, privation des biens essentiels, etc.

Sociales

- Solitude, conflits, augmentation de la dépendance à autrui, etc.

En raison de ce nombre élevé de personnes âgées potentiellement maltraitées et des conséquences néfastes qui y sont associées, sa portée dépasse la sphère du domaine privé et devient un problème social, de santé publique, de sécurité publique. [1; 14].

La lutte contre la maltraitance interpelle donc des acteurs en provenance de divers champs de compétence qui détiennent des moyens et des outils d'intervention variés, en plus de posséder des connaissances complémentaires (géographiques, populationnelles, économiques).

Cette approche intersectorielle de lutte contre la maltraitance favorise la prise en compte de façon simultanée des facteurs de risques individuels (genre, âge, état de santé), relationnels (isolement social, caractéristique de la personne maltraitante, relations d'aide et de service) et environnementaux ou sociétaux (type de milieu de vie, âgisme ambiant).

Pour plus d'information, l'Enquête sur la maltraitance envers les personnes âgées au Québec expose non seulement les données statistiques les plus récentes sur la maltraitance vécue par les personnes âgées de 65 ans et plus, mais également celles subies au cours de leur vie.

³ Cela comprend les maisons unifamiliales, les résidences privées pour aînés (RPA), les résidences intermédiaires (RI) et les résidences de type familial (RTF).

Elle détaille les facteurs de risque associés à la maltraitance et les caractéristiques des personnes qui commettent ces gestes. Elle s'attarde également aux actions posées par les personnes âgées à la suite d'actes de maltraitance, des actions dans lesquelles les municipalités et les MRC pourraient jouer un rôle de soutien ou de facilitateur. En résumé, il s'agit d'une lecture qui s'impose pour les personnes désirant avoir un portrait global de la situation au Québec.

5. Pratiques de lutte contre la maltraitance dans les municipalités et les MRC

Dans sa deuxième édition, le *Guide de référence pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées* aborde en détail les différentes étapes du Continuum de services.

Son contenu, axé sur la mise en pratique des connaissances issues de l'expérience clinique et des données scientifiques, reste un incontournable pour toute personne souhaitant en apprendre davantage sur les subtilités de la **prévention**, du **repérage**, de l'**intervention**, de la **coordination** et de la **concertation** dans ce champ d'action. À ces thématiques s'ajoute une section dédiée à l'approfondissement des mesures juridiques qui l'encadrent. Autrement dit, une lecture riche vous attend!

5.1. Prévention de la maltraitance et promotion de la bientraitance

Grâce à une vaste gamme d'actions servant à minimiser les facteurs de risques et à maximiser les facteurs de protection individuels aussi bien que collectifs, la **prévention** constitue le moyen par excellence de lutte contre la maltraitance.

Qu'est-ce que la prévention?

« Elle vise à réduire, voire à éliminer l'incidence de ce phénomène **dans tous les milieux de vie** des personnes âgées. Elle repose sur la **promotion de valeurs** telles que le respect de la dignité humaine, sur une **connaissance des causes et des facteurs associés** à la maltraitance et sur la **responsabilisation de tous les acteurs sociaux** dans la lutte pour réduire cette problématique sociale.

Elle a pour effet **d'augmenter le degré de sensibilité collective** et de contribuer à l'acquisition **d'attitudes et de comportements respectueux** envers les aînés. Elle crée un climat où les personnes concernées se sentiront plus à l'aise pour briser le silence et faire les gestes nécessaires afin que cesse la maltraitance. » [16, p. 49]

Saviez-vous que...

Le Québec s'est doté de la [Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité](#).

La Loi contient des mesures dont l'une rendant le signalement obligatoire de la maltraitance pour tous les professionnels ou prestataires de services qui repèrent une situation de maltraitance portant atteinte de façon sérieuse à l'intégrité physique ou psychologique d'une personne vivant en CHSLD ou sous mandat de protection (tutelle ou curatelle) ou sous un régime de protection homologué [15].

La Loi est l'un des piliers de la lutte contre la maltraitance dans la province.

Les projets de prévention ponctuels ou permanents, de courte, moyenne ou longue durée, à visée élargie ou sélective peuvent émerger :

- De préoccupations de personnes âgées;
- D'un regroupement de personnes âgées régional ou provincial;
- D'idées provenant d'acteurs du milieu communautaire;
- D'acteurs en provenance des Premières Nations, des Inuits ou des communautés culturelles;
- D'acteurs de milieux coopératifs pour personnes âgées ou non;
- D'acteurs du secteur public ou privé;
- D'acteurs du secteur juridique.

Les pratiques de prévention de la maltraitance s’incarnent de différentes manières et demandent des investissements à échelle variable en termes de temps, d’argent, de logistique et d’énergie. Elles sont aussi influencées par leur nouveauté ou leur récurrence, le territoire desservi (urbain ou rural), les moyens utilisés (en personne, en mode virtuel, par courriel), le nombre de personnes engagées et la langue parlée (besoin de traduction, notamment en anglais). Autrement dit, la mise en place d’activités de sensibilisation à la lutte contre la maltraitance sont adaptables selon les ressources financières, humaines et temporelles à la disposition des municipalités locales et des MRC.

À titre d’inspiration, voici **une liste non exhaustive d’initiatives municipales** de prévention de la maltraitance implantées au Québec.

Volet – Sensibilisation à la problématique et aux bonnes pratiques pour se protéger

- Diffuser de l’information et [des dépliants dans les lieux publics](#) gérés par les municipalités ou sur leur site Web relatifs aux programmes visant la sécurité des aînés et la lutte contre la maltraitance.
- Souligner annuellement la date du 15 juin, la [Journée mondiale de sensibilisation à la maltraitance des personnes âgées](#), par un texte du conseil municipal dans le journal local ou une activité accessible à la population.
- Distribuer de la [documentation gouvernementale](#) au sujet de la maltraitance, de l’âgisme ou de l’intimidation envers les personnes âgées à toute la population par la poste.
- Élaborer une [série d’ateliers ou de conférences](#) pour les personnes âgées et leurs proches sur la maltraitance (types, formes, conséquences, demande d’aide ressources d’aide).
- Partager une [liste des ressources d’aide](#) sur la maltraitance envers les personnes âgées ou tout autre sujet de santé publique (idéations suicidaires, agressions à caractère sexuel, actes criminels) dans le journal local ou sur le site Web de la MRC.
- Publier, dans différents médias, des [chroniques préventives et informatives](#) adaptées aux situations vécues dans la communauté sur des sujets touchant la maltraitance, l’isolement social ainsi que les bonnes habitudes à adopter en matière de prévention.
- Promouvoir un service d’appel automatisé destiné aux aînés, lorsqu’il est offert dans le territoire.

Volet - Élaboration d’outils de prévention

- Mettre sur pied un [programme de prévention auprès des personnes âgées](#) en matière de maltraitance et de fraude.
- Réaliser une campagne de sensibilisation destinée aux personnes âgées qui fournit des conseils de prévention en matière de sécurité dans les abribus, les wagons de métro, les autobus ou tout autre lieu public.

Volet - Réalisation d’activités de prévention

- Mettre sur pied une campagne auprès des arrondissements de la Ville de Montréal dans le cadre du [programme Tandem](#) pour renforcer la sécurité objective et augmenter le sentiment de sécurité des personnes âgées, particulièrement pour celles qui sont isolées.
- Planifier, en collaboration avec les organisations et les résidences privées pour aînés, des rencontres d’information et de sensibilisation sur les thèmes de la maltraitance et de la [fraude](#).

- Déployer une [activité de sensibilisation sur la sécurité des personnes âgées par le service de police](#) durant la Journée internationale des personnes âgées, le 1^{er} octobre.
- Utiliser la technologie de la [réalité virtuelle](#) ou d'[immersion sensorielle](#) pour sensibiliser la population de tous les âges aux effets du vieillissement sur les capacités fonctionnelles et les difficultés de communication qui peuvent influencer les relations intergénérationnelles.

Volet – Valorisation du vieillir et vivre ensemble (combattre l'âgisme)

- Mettre en œuvre une [stratégie de communication](#) destinée aux personnes âgées qui traite des discriminations liées à l'âge, par l'entremise de partenariats avec des arrondissements et des milieux fréquentés par les personnes âgées.
- Mettre sur pied une activité annuelle valorisant le vieillissement diversifié dans le cadre de la [Journée internationale des aînés](#), le 1^{er} octobre.
- Diffuser une [campagne de sensibilisation](#) pour lutter contre l'âgisme (vidéo et affiches).
- Implanter un [banc pour écouter les aînés](#) et ainsi lutter contre l'âgisme.
- Valoriser la contribution des personnes âgées dans les milieux de travail, dans leurs [engagements bénévoles et dans la communauté au sens large](#). Cela peut prendre la forme d'un gala de remerciements ou d'une mention dans le journal local.
- Encourager la participation sociale des personnes âgées et briser l'isolement social par la mise en œuvre d'activités intergénérationnelles formelles ou informelles, notamment dans les Maisons des grands-parents ou chez Les Petits Frères.
- Inciter les grands employeurs de la région à former leur personnel sur le service à la clientèle aînée pour éviter l'âgisme non intentionnel. Combiner cette démarche avec une campagne de civisme et de bienveillance envers les personnes âgées auprès des commerces de la région.

Volet – Promotion d'initiatives visant la bientraitance

Incluse dans le Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance 2017-2022 [1], la promotion de la bientraitance y est présentée comme une avenue complémentaire à la lutte contre la maltraitance, et ce, sans égard à la phase du Continuum de services. Par définition, la promotion de la bientraitance « vise le bien-être, le respect de la dignité, l'épanouissement, l'estime de soi, l'inclusion et la sécurité de la personne. Elle s'exprime par des attentions, des attitudes, des actions et des pratiques respectueuses des valeurs, de la culture, des croyances, du parcours de vie, de la singularité et des droits et libertés de la personne aînée. » [1, p. 38]

Des initiatives locales dont les approches concordent avec les principes de bientraitance peuvent agir comme rempart contre la maltraitance. À titre d'exemple, voici quelques initiatives associées à des pratiques favorisant la bientraitance dans la communauté :

- Faciliter la communication, l'accueil et l'inclusion des personnes âgées LGBT, autochtones et issues de communautés culturelles par une approche personnalisée et adaptée dans les différents services et milieux de la communauté.
- Concevoir des activités intergénérationnelles qui mettent en relation des enfants, des adultes et des personnes âgées de toutes conditions, et qui suscitent une réflexion constructive sur les perceptions mutuelles de la bientraitance des uns envers les autres.
- Promouvoir l'apport et la contribution des citoyens aînés ayant une maladie mentale ou une déficience physique ou intellectuelle en créant des occasions de rapprochement et de sensibilisation avec l'ensemble des citoyens.

Plusieurs municipalités locales et MRC adhèrent à une charte de la bientraitance⁴. Modulable selon les objectifs territoriaux et communautaires, cette charte met en avant des principes généraux visant le mieux-être des personnes âgées. Elle fait aussi état d'attitudes, de dispositions et de comportements bientraitants pouvant être portés par des individus, des organisations et des regroupements partenariaux ayant à cœur la santé et la sécurité des personnes âgées.

5.2. Repérage de la maltraitance

Dans le Continuum de services, les municipalités locales et les MRC peuvent jouer un rôle actif dans le **repérage** en parallèle à leurs actions de sensibilisation à la maltraitance. Point de bascule entre la **prévention** et l'**intervention**, le repérage d'une situation de maltraitance présumée ou confirmée par un de ses représentants ne signifie pas qu'il faille déployer une intervention de longue durée. En revanche, l'inaction n'est pas une option si tel est le cas.

Qu'est-ce que le repérage?

« Il a pour but de favoriser l'**identification des personnes qui vivent une situation** de maltraitance. Agir en ce sens permet aux intervenants de reconnaître **les indices potentiels** ou les symptômes physiques et psychologiques associés à une situation de maltraitance et de **diriger les personnes vers les ressources appropriées**. Un [repérage] précoce **prévient l'aggravation** de la situation. Il crée aussi un contexte propice au dévoilement et à la dénonciation. » [16, p. 50]

C'est pourquoi une formation de base assurant la reconnaissance des indices qui permettent de développer une sensibilité aux facteurs de risques et de vulnérabilité ainsi qu'une connaissance des conséquences de la maltraitance et des bonnes pratiques d'accompagnement et de référencement est une avenue à considérer par les MADA.

Pour de plus amples renseignements, il est possible d'interpeller le coordonnateur de lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées de votre région pour planifier une formation.

Le repérage de la maltraitance, tout comme la démarche de prévention, renvoie à une responsabilité commune : celle d'assurer la sécurité des personnes âgées en ne tolérant pas les actes de violence ou de négligence. Cette étape du Continuum de services nécessite des efforts continuels sur le plan individuel, communautaire, organisationnel et intersectoriel. Par le fait même, elle présuppose la formation de canaux d'échanges formels et informels d'information entre différentes instances qui permettent de diriger la personne âgée vers la bonne ressource d'aide en temps opportun, si elle le désire.

Comme point de référence, voici **quelques initiatives municipales** de repérage de la maltraitance déployées dans la province.

⁴ <https://ville.bedford.qc.ca/wp-content/uploads/2020/09/Adhesion-de-la-charte-de-bientraitance-2020a.pdf>.

Volet - Formation au repérage

- Informer et former les intervenants et les bénévoles qui travaillent auprès des personnes âgées sur le repérage de la maltraitance. Le document intitulé [Outil de repérage des situations de maltraitance envers les personnes âgées](#), produit par le Secrétariat aux aînés du ministère de la Santé et des Services sociaux, peut servir d'aide-mémoire.
- Former les employés municipaux qui offrent des services au public à la reconnaissance des indices de maltraitance chez les personnes âgées et aux actions appropriées à poser une fois qu'une situation potentielle a été décelée. La MRC peut entreprendre cette démarche en l'offrant à tous les employés des municipalités locales de son territoire.
- Inviter des résidents de la municipalité locale ou de la MRC au sein du [Regroupement des éclairateurs pour aînés](#) (REA) de la région de Saguenay-Lac-Saint-Jean. Le REA est un réseau de membres outillés et capables de repérer les aînés en situation de vulnérabilité. Ils peuvent les aider à améliorer leur situation pour une meilleure qualité de vie.
- Mettre sur pied, avec le Centre d'action bénévole (CAB) de la MRC ou de la municipalité locale, une initiative du type [Aînés-nous à vous aider!](#), qui comprend à la fois la formation de **vigiles** responsables du repérage de l'isolement social et de la maltraitance et la mise sur pied d'un service d'accompagnement.
- Assurer la [formation initiale](#) et continue sur la maltraitance aux patrouilleurs ou aux policiers communautaires, notamment, en utilisant le *Guide de pratiques policières au regard des techniques de repérage, d'intervention et d'enquête en matière de maltraitance des personnes âgées* du ministère de la Sécurité publique⁵.

Point de départ ou de mise à jour : l'outil de recension des services et des ressources

Un des moyens de connaître ou de mettre à jour les besoins à combler en matière de sécurité et de lutte contre la maltraitance est de documenter ce qui se fait déjà dans le territoire.

La [boîte à outils MADA](#) vous guide dans ce diagnostic.

Volet - Programme et initiatives faisant la promotion du repérage

- Évaluer la possibilité d'adhérer [au projet RADAR](#), qui vise à mettre sur pied un réseau de commerçants et de résidents aptes à dépister les personnes âgées isolées, à risque de maltraitance ou en perte d'autonomie. Ce projet communautaire s'appuie sur des ententes de collaboration entre les CLSC, les services policiers, les centres d'action bénévole, les villes, les municipalités, les MRC et tous les autres acteurs concernés par le bien-être des personnes âgées.
- Mettre sur pied un projet du type [Réseaut'âge](#) dans leur région qui aurait pour objectif de former un réseau d'intervenants ou de bénévoles pouvant identifier, guider et renseigner les personnes âgées en situation de vulnérabilité (qui vivent de la détresse ou de la négligence) de manière à leur permettre de sortir de leur isolement.
- Promouvoir le programme [Ce n'est pas correct! Voisins, amis et familles présents pour les personnes âgées](#) dans la municipalité. Celui-ci offre des ateliers de formation amenant les participants à reconnaître les indices de maltraitance chez les personnes âgées de leur entourage, à poser des gestes simples et à mettre en place des pratiques pour apporter leur aide avec respect et de manière sécuritaire.

⁵ Ce guide, destiné aux corps de police du Québec, n'est pas accessible au grand public.

- Implanter le programme Voisins solidaires. Ce programme permet d'améliorer la qualité de vie des aînés, des familles, des nouveaux arrivants et des personnes vulnérables. Il est relativement simple à mettre en œuvre et ne nécessite aucun engagement financier important. Le [Guide de mise en œuvre de Voisins solidaires à l'intention des municipalités et des organisations locales](#) est disponible sur le site Web d'Espace Muni.
- Distribuer une trousse de sécurité aux personnes âgées résidant à l'intérieur du territoire (piles, vérification du détecteur de fumée et dépliants) lors de la [Semaine de la prévention des incendies](#). Cette action de prévention permet aux pompiers ou aux pompiers volontaires d'une municipalité d'entrer en communication avec les personnes âgées et d'observer leur milieu de vie (négligence, autonégligence ou risque physique). Un partenariat avec des organisations offrant des services aux personnes âgées peut être instauré pour assurer un suivi à la suite du repérage.
- Concevoir un projet dans le cadre du programme [Initiatives de travail de milieu auprès des aînés en situation de vulnérabilité](#) (ITMAV). Celui-ci offre une aide financière à des organismes communautaires pour la mise en place ou le maintien de travailleurs de milieu qui rejoignent et soutiennent des aînés en situation de vulnérabilité ou qui sont à risque de fragilisation, pour favoriser leur accompagnement vers les ressources pertinentes de leur communauté; contribuer à briser leur isolement, favoriser leur mieux-être, leur autonomie et leur maintien dans la communauté, tout en respectant leur pouvoir d'agir.

En résumé, l'étape du repérage demande une connaissance minimale des facteurs de risque, des facteurs de protection, des indices et des conséquences de la maltraitance chez une personne âgée. Ces savoirs, appuyés par l'outil gouvernemental présenté ci-dessus, nourrissent les aptitudes à repérer efficacement une situation potentielle de maltraitance. Une fois ces connaissances intégrées, il sera plus aisé de rediriger les personnes âgées vers un réseau structuré d'aide et de soutien, qu'il soit à l'échelle du voisinage, du quartier, de l'arrondissement ou de la municipalité.

Concevoir une approche qui tienne compte de la diversité : une nécessité

Puisque le vieillissement de la population peut suivre plusieurs parcours différents, cela devrait se refléter dans les pratiques de sensibilisation et de repérage de la maltraitance au Québec. Les municipalités locales et les MRC possèdent quelques pistes d'action en ce sens :

- Garder à jour le [portrait de la population âgée](#) dans l'ensemble de leur territoire;
- Distribuer du [matériel de sensibilisation et de repérage](#) traduit en plusieurs langues;
- Promouvoir des ateliers de sensibilisation sous forme non verbale et assurer une discussion avec un interprète par la suite : pièce de théâtre, mime ou vidéo;
- Consulter le [Manuel de soutien à l'intervention en maltraitance auprès des personnes âgées immigrantes](#);
- Tisser des liens avec les leaders de la communauté.

5.3. Intervention en contexte de lutte contre la maltraitance

Participant activement aux initiatives de **prévention** et de **repérage** de la maltraitance dans leur communauté, les municipalités locales et les MRC pourraient être appelées à jouer un rôle d'intervention, ne serait-ce que pour rediriger la personne âgée vers la bonne ressource d'aide.

Pour cette raison, un résumé des lignes directrices de l'**intervention** en contexte de maltraitance est consigné dans l'annexe de ce guide. Autrement dit, sans devenir expert de l'intervention en contexte de maltraitance, il importe d'être au fait des attitudes à adopter et des rudiments de la pratique à mobiliser si une telle situation se présentait.

L'annexe souligne l'importance d'accueillir convenablement une demande d'aide, d'assurer la création d'un lien de confiance avec la personne âgée et de consigner certains renseignements en vue de la rediriger vers les ressources spécialisées. Un réflexe à adopter en priorité serait de rediriger la personne à la [Ligne Aide Abus Aînés](#), que la situation de maltraitance soit validée ou non, en plus de connaître [l'Outil de repérage de la maltraitance](#) conçu par le gouvernement du Québec.

5.4. Liste de collaborateurs potentiels pour les MADA

À titre informatif, voici une liste des collaborateurs potentiels pouvant être mobilisés, aussi bien lors d'activités de **sensibilisation** que d'actions de **repérage** de la maltraitance et d'**intervention** par les municipalités locales ou les MRC. Il est à noter que seuls les regroupements qui ont un mandat provincial, ce qui comprend à la fois les organisations à but non lucratif et les organisations gouvernementales offrant des soins et des services au public, ont été consignés dans ce document. Les MADA sont invitées à se référer à l'Outil de recension des services et des ressources introduit dans l'encadré intitulé Point de départ ou de mise à jour pour connaître leurs potentiels partenaires locaux.

Organisations	Description des services	Téléphone
Centre d'aide aux victimes d'actes criminels	Services de première ligne à toute personne victime d'un acte criminel et ses proches ainsi qu'aux témoins d'un acte criminel.	1 866 532-2822
Centre d'aide et de lutte contre les agressions à caractère sexuel	Services d'aide offerts aux femmes ayant été victimes d'agression à caractère sexuel ainsi qu'à leurs proches. Mission de lutte contre toutes formes d'agressions à caractère sexuel.	1 866 835-8342
Autorité des marchés financiers	Services d'assistance et de protection : dépôt d'une plainte à l'égard d'un représentant ou d'une entreprise de services financiers; signalement d'une fraude.	1 877 525-0337
Équijustice	Services de médiation citoyenne disponibles dans plusieurs régions du Québec qui peuvent permettre aux personnes âgées d'être accompagnées dans une situation de maltraitance ou d'intimidation.	1 877 204-0250

<u>Association des organismes de justice alternative du Québec</u>	Services de médiation citoyenne disponibles dans plusieurs régions du Québec qui peuvent permettre aux personnes âgées d'être accompagnées dans une situation de maltraitance ou d'intimidation.	514 816-7176
<u>Institut de médiation et d'arbitrage du Québec</u>	La mission de l'IMAQ est axée sur la promotion et le développement de la justice participative tel que la médiation, l'arbitrage et les autres modes de prévention et de règlement des différends. Un volet a été implanté expressément pour les personnes âgées.	1 855 482-3327
<u>Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes</u>	Services d'assistance et d'accompagnement gratuits pour les personnes qui désirent déposer une plainte auprès d'un établissement de santé et de services sociaux.	1 877 767-2227
<u>Curateur public du Québec</u>	Organisation qui vise à assurer la protection des personnes inaptes, la sauvegarde de leur autonomie et le respect de leurs droits.	1 844 532-8728
<u>Centre local de services communautaires (CLSC)</u>	Services de santé et de services sociaux de première ligne gratuits qui visent l'amélioration de l'état de santé et de bien-être des citoyens.	1 877 644-4545
<u>Commission de la santé et des services sociaux des Premières Nations du Québec et du Labrador</u>	Accompagner les Premières Nations du Québec dans l'atteinte de leurs objectifs en matière de santé, de mieux-être, de culture et d'autodétermination.	1 418 842-1540
<u>Association québécoise de défense des droits des personnes retraitées et préretraitées</u>	L'Association québécoise de défense des droits des personnes retraitées et préretraitées a pour mission la défense collective, la protection et la promotion des droits des personnes âgées, retraitées et préretraitées.	1 877 935-1551
<u>Réseau FADOQ</u>	Le réseau FADOQ rassemble et représente les personnes de 50 ans et plus dans le but de conserver et d'améliorer leur qualité de vie. Le réseau défend et fait la promotion de leurs droits collectifs et en fait la promotion, valorise leur apport dans la société et les soutient par des programmes, des services et des activités.	1 800 544-9058
<u>Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse</u>	Organisation qui vise la défense des droits des personnes en vertu de la Charte québécoise des droits et libertés de la personne. Services gratuits et confidentiels.	1 800 361-6477

Tables régionales de concertation des aînés (Répertoire des tables)	Elles ont pour mission de permettre aux aînés et aux organisations qui les représentent de bénéficier d'un lieu régional d'échanges, de concertation et de partenariat pour être en mesure d'unir leur voix dans le but de mieux faire connaître leurs besoins et de dégager les enjeux relatifs aux aînés.	1 418 283-4452 (Regroupement provincial)
Conseil pour la protection des malades	Le Conseil a pour mission de promouvoir et de défendre les droits des usagers du réseau de la santé et des services sociaux pour augmenter leur pouvoir d'agir et améliorer la qualité des services	1 877 276-2433

Ligne d'aide et d'écoute provinciale

Info-Social	Service d'intervention téléphonique gratuit pour joindre rapidement un intervenant psychosocial de la région.	811 (option 2)
Centre de prévention du suicide	Services d'aide gratuits pour les personnes suicidaires, les proches, les personnes endeuillées par suicide et les intervenants.	1 866 277-3553
Ligne Aide Abus Aînés	Ligne téléphonique provinciale d'écoute et de référence spécialisée en matière de maltraitance envers les aînés. Sans frais, confidentielle et bilingue (services d'interprète possibles pour d'autres langues que le français et l'anglais).	1 888 489-2287
SOS violence conjugale	Services (téléphoniques) d'accueil, d'évaluation, d'information, de sensibilisation, de soutien et de référence qui sont bilingues, gratuits, anonymes et confidentiels à l'intention des victimes de violence conjugale et de l'ensemble des personnes touchées.	1 800 363-9010
Ligne sans frais - Agressions sexuelles	Ligne d'écoute, d'information et de référence, destinée aux victimes d'agression sexuelle, à leurs proches ainsi qu'aux intervenants. Services bilingues et confidentiels.	1 888 933-9007
Info-aidant	Info-aidant est un service téléphonique professionnel, confidentiel et gratuit qui s'adresse aux proches aidants et à leur entourage, aux intervenants et aux professionnels de la santé.	1 855 852-7784
Service d'urgence		
Service de police	Pour toute urgence 24 heures sur 24, 365 jours par année.	911

5.5. Coordination et concertation en contexte de lutte contre la maltraitance

La lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées, par le vaste ensemble d'activités de prévention déployées localement et régionalement, par la diversité des mandats d'acteurs investis dans le repérage et par la complexité des situations potentielles ou avérées nécessitant une intervention, génère un besoin de coordonner les initiatives et de déployer des actions concertées en vue d'éviter un dédoublement des efforts.

Dans cette lignée de mobilisation, de planification et de soutien d'initiatives de lutte contre la maltraitance sur une base volontaire, les [tables de concertation locales et régionales des aînés](#), qui possèdent parfois un comité ad hoc dédié à cette problématique sociale, constituent une entité vivante dans laquelle les municipalités locales, les MRC et les communautés culturelles de même que les Premières Nations et les Inuits peuvent s'investir. En effet, ces tables se veulent un milieu d'échange pouvant favoriser des initiatives visant l'inclusion de toutes les communautés dans les actions de lutte contre la maltraitance.

À titre de membres, et sans être responsables de l'animation du groupe de concertation, les municipalités locales ou les MRC peuvent s'informer et alimenter les discussions entourant les dossiers directement ou indirectement liés à la lutte contre la maltraitance à même le territoire. Le [Guide de référence pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées](#) peut servir de point de départ aux discussions. Cette représentation municipale sur les tables de concertation peut être assurée par un élu, un membre de l'administration, un responsable des loisirs, un policier, un ITMAV ou toute autre personne ayant un lien avec la municipalité.

Qu'est-ce que la coordination et la concertation?

« Un **processus collectif** [...] auquel adhère sur une **base volontaire** un ensemble d'acteurs autonomes ayant des logiques et des intérêts différents dans une forme de négociation en vue d'en préciser des **objectifs communs** et d'en favoriser l'atteinte par **l'harmonisation de leurs orientations, de leurs stratégies d'intervention et de leurs actions.** » [17, p. 6]

Les PIC comprennent...

- Les établissements ciblés du réseau de la santé et des services sociaux (les centres intégrés de santé et de services sociaux [CISSS], les centres intégrés universitaires de santé et de services sociaux [CIUSSS] et les établissements non fusionnés);
- Les centres de santé et de services sociaux des communautés autochtones;
- La Sûreté du Québec, les corps de police municipaux ou les corps de police autochtones;
- Le Directeur des poursuites criminelles et pénales (DPCP);
- Le Curateur public du Québec (CPQ);
- La Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (CDPDJ);
- L'Autorité des marchés financiers (AMF).

D'un autre côté, l'implication des services de police⁶ dans les [Processus d'intervention concertés](#) (PIC) facilite également le déploiement d'une réponse adaptée et concertée face à une situation de maltraitance complexe pouvant mener à une judiciarisation du dossier.

Pour déclencher un PIC, les services de police doivent repérer ou être informés qu'une situation de maltraitance de nature potentiellement criminelle ou pénale a cours. À cet égard, les repérages effectués par les acteurs des municipalités locales et des MRC peuvent être d'une aide précieuse.

La *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité* prévoit l'obligation de signaler certaines situations de maltraitance. Par ailleurs, elle

⁶ <https://www.securitepublique.gouv.qc.ca/police/bottin.html>

encourage le signalement volontaire. Le signalement, peut être fait auprès du Commissaire aux plaintes et à la qualité des services du CISSS ou du CIUSSS de la région si la personne aînée reçoit des soins ou des services du réseau de la santé et des services sociaux, ou auprès d'un service de police municipal ou provincial dans les autres cas. Les représentants des MADA devraient y recourir si la situation repérée le requiert selon la Loi.

En résumé, l'implication des municipalités ou d'acteurs municipaux prenant part à une entente de services officiellement reconnue, telle que le PIC pour les services de police, permet d'assurer la circulation d'information entourant la **prévention** et le **repérage** de la maltraitance dans une région donnée. Ce faisant, cette pratique concertée offre la possibilité de concentrer les efforts dans des actions communes, évitant ainsi leur dédoublement. Ces actions concertées facilitent la mise à profit des compétences respectives, des connaissances théoriques et pratiques acquises au fil du temps ainsi que les réseaux professionnels des acteurs qui y sont investis.

6. Conclusion

Ce guide n'est que le premier pas dans l'illustration des composantes de la dimension **sécurité** à l'intérieur de la démarche MADA. Il a pour but de mettre à l'avant-scène le fait que les municipalités locales et les MRC ont tout à gagner à établir et à nourrir des liens de collaboration avec des partenaires externes, qu'ils proviennent du milieu communautaire, du domaine de la finance, de la justice, des corps de police, des communautés culturelles, des Premières Nations et des Inuits ou du réseau de la santé et des services sociaux. Pour cause, entamer, proposer et implanter des mesures pour lutter contre la maltraitance dans le territoire demande du temps, de l'énergie et des moyens pour les mener à terme. Selon cette perspective, conjuguer les savoirs théoriques, le bagage des expériences respectives de même que la connaissance des particularités sociales et culturelles d'un territoire aux capacités financières, décisionnelles et exécutives d'une municipalité ou d'une MRC est une avenue à considérer, à promouvoir et à explorer.

Annexe

Complément d'information pour les municipalités et les MRC

Étape centrale du Continuum de services, l'intervention renvoie au caractère complexe et multifactoriel de la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées. Elle atteint son plein potentiel lorsqu'une collaboration entre diverses organisations et des professionnels formés dans différents domaines est déployée. Cela sous-entend la participation, à échelle variable, des acteurs engagés dans la **prévention**, le repérage, la **coordination** et la **concertation** de la lutte contre la maltraitance.

Les interventions, qu'elles soient associées à l'accueil du dévoilement d'une situation de maltraitance, à l'écoute active lors de la demande d'aide émise par la personne âgée, au référencement à des organisations possédant des compétences ou un mandat particulier dans la région, à l'accompagnement lors d'un signalement ou à la mise en place de mesures de protection psychosociale ou légale, demandent du doigté et des compétences professionnelles et relationnelles.

Qu'est-ce que l'intervention?

« Elle prend diverses formes en **fonction du type de maltraitance**, du milieu de vie, de la personne qui maltraite ou de celle qui est maltraitée. Plusieurs intervenants sont donc interpellés dans l'**élaboration d'approches multisectorielles** et concertées.

Les intervenants doivent tenir compte des besoins en matière psychosociale et de santé des personnes âgées ainsi que de leurs droits. En ce sens, **le respect de la capacité décisionnelle** des personnes âgées demeure un objectif prioritaire. » [16, p. 50]

Cette étape du Continuum de services nécessite qu'il faille déterminer un point d'équilibre optimal entre la prise en compte des capacités décisionnelles de la personne âgée et la préservation de sa sécurité physique et psychologique ainsi que ses liens sociaux.

Sans surprise, les municipalités et les MRC ne disposent pas d'autant d'outils que d'autres organisations, notamment celles du réseau de la santé et des services sociaux, en matière d'**intervention** pour contrer la maltraitance. Néanmoins, elles ont à leur portée diverses avenues en ce qui a trait à la **prévention**, au **repérage**, à la **coordination** et à la **concertation** en contexte de maltraitance tel qu'il est exemplifié dans le guide.

Néanmoins, l'information recueillie lors de ces étapes devraient être partagées avec une personne-ressource qui serait responsable d'assurer une intervention auprès de la personne âgée et de son entourage.

Fait à noter!

Les grandes lignes ici présentées ne peuvent remplacer une formation complète en matière de lutte contre la maltraitance.

Elles ne servent que de points de repère pour les personnes intéressées à en apprendre plus.

Avenue à considérer...

En termes de **prévention**, de **repérage** et d'**intervention** en matière de lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées, assurer la formation d'un groupe de représentants municipaux est un moyen judicieux, concret et à la portée des municipalités locales ou des MRC inscrites ou souhaitant s'inscrire dans une démarche MADA.

Cette personne-ressource peut avoir comme port d'attache le réseau de la santé et des services sociaux, le service de police, le milieu juridique ou le milieu économique. En ce sens, une contribution importante qui est à la portée des représentants d'une municipalité locale ou d'une MRC est de diriger la personne âgée vers une ressource d'aide spécialisée et d'alimenter le travail d'évaluation du professionnel qui accueille la référence.

Voici quelques attitudes pouvant être adoptées et une description des grandes lignes d'actions pouvant être initiées par un représentant d'une municipalité locale et d'une MRC lorsqu'il repère une situation potentielle ou confirmée de maltraitance ou qu'un dévoilement lui est partagé.

Volet - Accueillir et créer un lien de confiance

- Recevoir le témoignage de la personne âgée en adoptant une posture d'ouverture et d'écoute active est central. Cela comprend, entre autres choses, la validation de ses sentiments, la reformulation de ses propos ainsi que la clarification de ses besoins et de ses attentes. Ces attitudes favoriseront la création d'un lien de confiance nécessaire à l'accompagnement de la personne âgée vers une ressource d'aide si elle le souhaite.
- La clarification du rôle et du mandat de la personne qui reçoit le témoignage ou qui a repéré la situation de maltraitance potentielle ou avérée est nécessaire. Lors de cette étape de clarification, il importe de rassurer la personne âgée et de lui indiquer que son témoignage importe, qu'elle ne sera pas laissée à elle-même et que des actions visant à la rediriger vers un service d'aide possédant plus de compétences sur le sujet seront entamées rapidement si elle le veut.
- Une fois la création du lien de confiance amorcée et la clarification du mandat effectuée, il est possible d'indiquer à la personne âgée les options qui s'offrent à elle. Veut-elle plus d'information sur ce qu'elle vit? Si tel est le cas, de la documentation peut lui être remise. Souhaite-t-elle contacter la [Ligne Aide Abus Aînés](#) par elle-même? À ce moment, le numéro de la ligne (1 888 489-2287) et un lien vers son site Web peuvent lui être transmis. Veut-elle qu'une référence soit entamée auprès d'une organisation de la région ou désire-t-elle le faire elle-même? La remise de la liste des ressources d'aide régionales et provinciales (section sur la prévention) est une avenue à considérer.
- En d'autres termes, la parole et la volonté de la personne âgée sont à considérer en vue des étapes qui suivront.

Volet - Rediriger la personne âgée et assurer sa sécurité

- Il est nécessaire d'obtenir de la personne âgée l'autorisation de contacter une organisation ou une personne tierce, à moins que celle-ci se trouve dans une situation qui met en danger grave et de façon imminente sa sécurité physique ou psychologique ou qu'elle soit incapable de le faire,

par exemple si elle se trouve sous régime de protection⁷. Si tel est le cas, le service de police devrait être contacté immédiatement.

- La consignation par écrit des propos généraux de la personne âgée est également un incontournable. Cette consignation, qui doit se faire en assurant la confidentialité des renseignements recueillis, permettra d'assurer le transfert des faits à l'intervenant qui prendra le relais si tel est le souhait de la personne âgée. Cela évitera à cette dernière de répéter à de multiples reprises son histoire de vie.

Volet - Accompagner la personne âgée

- Il est possible d'effectuer ce référencement en présence de la personne âgée ou de lui indiquer qu'un suivi sera effectué avec elle une fois le référencement terminé. Tout au long de ce processus, il faut se montrer disponible auprès de la personne âgée, ce qui consolidera le climat de confiance propice au témoignage et à la poursuite des étapes visant à mettre fin à la situation de maltraitance.
- Dans l'éventualité où la personne âgée le demande ou si la personne qui reçoit le témoignage peut l'offrir d'emblée à la personne âgée dans le cadre de ses fonctions, cette dernière pourrait accompagner la personne âgée lors d'une première rencontre à la ressource d'aide. Cette façon de faire assurerait une transition en douceur entre le dévoilement de la situation et les actions visant à l'endiguer.

⁷ « Le Code civil du Québec prévoit quatre mesures de protection pour pallier l'incapacité d'une personne majeure. [C'est-à-dire le conseiller au majeur, le mandat de protection, la tutelle et la curatelle.] Ces mesures diffèrent suivant la gravité de l'incapacité et le fait qu'elle soit permanente ou temporaire. Elles peuvent toucher : la personne, ses biens ou la personne et ses biens » (Curateur public du Québec, 2022). Pour plus amples renseignements, rendez-vous sur le site Web du Curateur public du Québec : <https://www.curateur.gouv.qc.ca/cura/fr/majeur/index.html>.

Références

- [1] Ministère de la Famille (2017). *Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2017-2022*, 88 p. Repéré à <https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/document-002186/>
- [2] Ministère de la Santé et de Services sociaux (2020). Coordonnateurs régionaux de lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées. Repéré à <https://www.msss.gouv.qc.ca/professionnels/aines/plan-action-gouvernemental-contre-maltraitance-aines/coordonnateurs-regionaux/>
- [3] Municipalités (& Villes) Amies des Aînés au Québec. *Page d'accueil*. Repéré à <https://madaquebec.com/>
- [4] Espace Muni (2020). *Municipalité amie des aînés*. Repéré à <http://carrefourmunicipal.qc.ca/municipalite-amie-des-aines/>
- [5] Ministère de la Santé et des Services sociaux (2020). *Publication*. Repéré à <https://www.msss.gouv.qc.ca/professionnels/aines/plan-action-gouvernemental-contre-maltraitance-aines/publications/>
- [6] Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées (2020). *Page d'accueil*. Repéré à <https://maltraitancedesaines.com/>
- [7] Gouvernement du Québec, *Loi sur les compétences municipales*, RLRQ, Chapitre C-47.1. Repéré à <http://legisquebec.gouv.qc.ca/fr/showDoc/cs/C-47.1?&digest=>
- [8] Gouvernement du Québec (2016). *Continuum de services pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées*. Tiré du Guide de référence pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées. Repéré à https://maltraitancedesaines.com/wp-content/uploads/2020/11/Continuum-de-services_Maltraitance.pdf
- [9] Ministère de la Santé et des Services sociaux (2020). *Soutien gouvernemental aux démarches des municipalités amies des aînés*. Repéré à <https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/document-002312/>
- [10] Pratique de pointe pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées du CIUSSS du Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal; Ligne Aide Abus Aînés; Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées; Secrétariat aux Aînés du gouvernement du Québec. (2017). *Terminologie sur la maltraitance envers les personnes âgées*. Repéré à <https://maltraitancedesaines.com/terminologie/>
- [11] Institut de la statistique du Québec (2020). *Enquête sur la maltraitance envers les personnes âgées au Québec 2019. Portrait de la maltraitance vécue à domicile*, Québec, L'Institut, 153 p. Repéré à <https://statistique.quebec.ca/fr/fichier/enquete-sur-la-maltraitance-envers-les-personnes-aines-au-quebec-2019-portrait-de-la-maltraitance-vecue-a-domicile.pdf>

[12] Ministère de la Famille (2018). *Les aînés du Québec Quelques données récentes*, 2^e édition. Repéré à <https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/document-002205/>

[13] Institut national de santé publique (2018). *Rapport québécois sur la violence et la santé*. L'Institut, p. 169-197.

Repéré à https://www.inspq.qc.ca/sites/default/files/publications/2380_rapport_quebécois_violence_sante.pdf

[14] Organisation mondiale de la Santé (2011). *European report on preventing elder maltreatment*, Copenhague, OMS, 87 p. Repéré à <https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/107293/e95110.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

[15] Gouvernement du Québec, *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité*, RLRQ, Chapitre L-6.3. Repéré à <http://legisquebec.gouv.qc.ca/fr/showdoc/cs/L-6.3>

[16] Ministère de la Famille (2010). *Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2010-2015*. 82 p. Repéré à <https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/document-002185/>

[17] Bourque, D. (2008). *Concertation et partenariat. Entre levier et piège du développement des communautés*, Québec, Presses de l'Université du Québec.

