



ENSEMBLE VERS LA BIENTRAITANCE

ON EST PLUS FORT QUE LA MALTRAITANCE

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

BULLETIN DE LIAISON

UNE NOUVELLE PARUTION

DANS CE NUMÉRO

- 1 Les personnes âgées dans les Laurentides
- 2 Quoi de neuf?
- 7 Coffre à outils
- 8 À l'agenda

C'est avec plaisir que je vous partage cette nouvelle parution du bulletin de liaison pour contrer la maltraitance et promouvoir la bienveillance envers les personnes âgées et celles en situation de vulnérabilité. Je souhaite que l'information qui s'y retrouve puisse être utile dans votre quotidien.

Votre mobilisation comme partenaire dans la lutte contre la maltraitance est depuis plusieurs années présente dans la région des Laurentides. Encore aujourd'hui, à l'aube d'une reprise des activités régulières, votre présence et votre implication persistent. Au cours des derniers mois, l'isolement n'a pas épargné la population âgée et ce n'est sans doute pas sans répercussions sur leur quotidien. Votre vigilance habituelle auprès des aînés et adultes vulnérables de notre région s'avère plus que jamais nécessaire.

Tous ensemble, poursuivons nos actions et tentons d'enrayer le phénomène de la maltraitance. Chaque geste compte, agissons avec bienveillance, c'est de la responsabilité de tous.

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

LES PERSONNES AÎNÉES DANS LES LAURENTIDES

Le mois de mars est le mois de prévention de la fraude. Celle-ci, lorsque commise dans une relation de confiance, correspond au type de maltraitance financière.

Rappelons que les deux types de maltraitance les plus répertoriés par la Ligne Aide Abus Aînés (LAAA) concernent ce type de maltraitance et la maltraitance psychologique.

Jusqu'à présent, selon les informations fournies par la LAAA, les appels en provenance des Laurentides ne font pas exception.

Voici quelques indices reliés à la maltraitance matérielle et financière :

- transactions bancaires inhabituelles
- manque d'argent pour les dépenses courantes
- disparition d'objets de valeur

Il est important de vérifier ces indices afin de déterminer s'ils sont réellement liés à une situation de maltraitance.

Attention de ne pas tirer des conclusions hâtives.

Consulter la page 5 pour voir quelques initiatives des partenaires de la région.

Formations CREGÈS

Le Centre de recherche et d'expertise en gérontologie sociale (CREGÈS) offre plusieurs formations visant à outiller toute personne désirant faire une différence en matière de lutte contre la maltraitance. Certaines sont disponibles pour les partenaires sur l'environnement numérique d'apprentissage ENA en mode E-Learning : <https://fcp-partenaires.ca/login/index.php>



Modules de base :

Introduction à la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées (1 h 30)

Identification et signalement d'une situation de maltraitance envers une personne âgée (40 m)

Ces deux modules sont maintenant disponibles en anglais

Modules intervention :

Intervention psychosociale à la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées (1 h45)

Supervision et soutien clinique dans la gestion des situations de maltraitance (55 m)



NOTE : Les modules de base sont obligatoires pour tous les employés du CISSS des Laurentides concernés par la **Politique visant à lutter contre la maltraitance envers toute personne majeure en situation de vulnérabilité**. Pour y accéder, cliquez [ICI](#)

Contre la maltraitance envers les aînés, la reconnaître et agir (milieu communautaire) (2 h 30 – 3 h 30)

Dans cette formation accessible aux bénévoles et intervenants, différents thèmes seront abordés :

- connaître la maltraitance
- repérer la maltraitance
- différents types de signalement
- agir après le signalement

Pour organiser cette formation en ligne ou encore en présence, contactez votre coordonnatrice régionale : kathleen.gagnon.sommets@ssss.gouv.qc.ca

Il est recommandé d'avoir au préalable suivi une formation sur les notions de base reliées à la maltraitance ou encore d'avoir participé à un atelier de sensibilisation « Ce n'est pas correct » avant de suivre cette formation.

Pour plus d'information sur le programme « Ce n'est pas correct », consultez la page 3 de ce bulletin.



Programme « Ce n'est pas correct »



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

Ce programme s'adresse à toute personne souhaitant s'outiller pour porter assistance lorsque témoin d'une situation de maltraitance. Différents outils sont proposés afin de joindre des auditoires variés (diaporama, vidéos, brochures d'information, etc.). Par cet atelier, le public sera sensibilisé au thème de la maltraitance envers les personnes âgées.

Pour en savoir davantage, consultez le site Web du programme en cliquant [ICI](#)

Source : cenestpascorrectqc.org

Il est possible d'organiser cet atelier de sensibilisation dans votre milieu pour différents publics cibles (intervenants, bénévoles, personnes âgées, proches, population de tout âge, etc.)

Pour la MRC des Laurentides, contactez :



Pour la MRC de Pays-d'En-Haut, contactez :



Afin d'être mis en contact avec un animateur du programme pour les autres MRC, communiquez avec kathleen.gagnon.sommets@ssss.gouv.qc.ca

Contre la maltraitance matérielle et financière envers les personnes âgées (milieu financier)

Cette formation d'une durée approximative de 1 h 30 vise à sensibiliser au thème de la maltraitance matérielle et financière auprès de la clientèle âgée.

Elle permettra l'implication des personnes œuvrant dans le milieu financier dans la lutte contre la maltraitance matérielle et financière.

Les objectifs d'apprentissage sont :

- prévenir la maltraitance matérielle et financière,
- réagir dans les situations de maltraitance matérielle et financière
- connaître les ressources disponibles pour soutenir l'employé et son client âgé

Accès à la formation : [ICI](#)

Source : aideabusaines.ca

Réalités et besoins des personnes âgées LGBT

La formation vise à reconnaître la diversité des parcours de vie et de soins des personnes âgées LGBT et mettre en place des pratiques inclusives. Avec cette formation, tous pourront améliorer l'efficacité de leurs interventions. Les fondements de la diversité sexuelle et de la pluralité des genres seront, entre autres, présentés.

La formation comporte 6 modules et est accessible au personnel du réseau de la santé et des services sociaux en cliquant [ICI](#) ainsi qu'aux partenaires en cliquant [ICI](#).

Il est possible de visionner une brève capsule vidéo sur la formation en cliquant sur l'image :



Source : creges.ca

Processus d'intervention concerté (PIC)

Saviez-vous qu'un mécanisme de concertation est mis à la disposition des intervenants afin de mettre fin aux situations de maltraitance?

En effet, le PIC permet la concertation de plusieurs partenaires dans le but de trouver des solutions efficaces pour prendre en charge et faire cesser les situations de maltraitance plus rapidement. Le processus permet un accompagnement par des personnes objectives à l'extérieur de la situation de maltraitance.

Comment est-ce que le PIC fonctionne exactement?

La plateforme Web SIMA permet d'impliquer les partenaires souhaités en 24h à 48h et de centraliser l'information sur les interventions réalisées. Le PIC permet l'accès aux ressources externes pour assurer une bonne orientation du dossier.

Vous souhaitez en apprendre davantage?

Consultez la vidéo du CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal en cliquant [ICI](#).



INFORMATIONS RÉGIONALES

Au sein de la région, ce levier est en place depuis l'automne 2019. Chacun des partenaires signataires de l'Entente-cadre est représenté et se mobilise rapidement lorsqu'il est sollicité.

Depuis son implantation, ce mécanisme a été utilisé à près de 50 reprises dans les Laurentides. Pour environ le tiers des déclenchements, la présumée victime a consenti à l'échange de renseignements entre partenaires en vue de mettre en place toutes les stratégies possibles. À neuf reprises, l'intervention a été déclenchée en présence d'un risque sérieux de mort ou de blessures graves.

Concrètement, le processus d'intervention concerté permet aux partenaires de connaître les différents leviers possibles, selon les expertises propres à chacun d'eux. L'intervenant n'est le plus seul à gérer les situations complexes, il peut s'appuyer sur l'expertise de tous les partenaires impliqués.

Tout compte fait, le PIC permet également à la personne d'expliquer la situation de maltraitance une seule fois pour en informer les partenaires concernés.

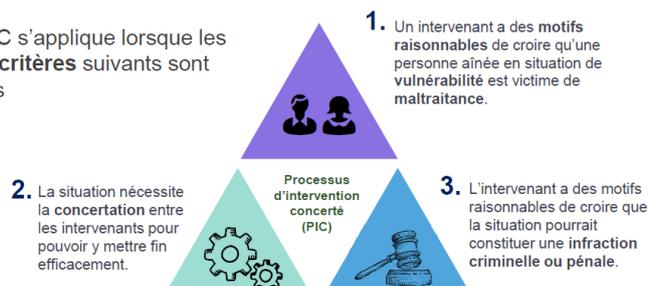
Quel est le rôle des partenaires de la communauté face au processus d'intervention concerté ?

- repérer les indices de maltraitance
- appliquer les procédures internes de votre organisation pour mettre fin à la situation
- se référer aux trajectoires en place
- consulter la personne responsable de votre organisme (référence, soutien, critères PIC, etc.)
- consulter les services de police, ils ont des intervenants désignés
- consulter la coordonnatrice régionale spécialisée en matière de maltraitance :

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

Les situations visées

Le PIC s'applique lorsque les **trois critères** suivants sont réunis



Regard sur la fraude

Dans le cadre du mois de prévention de la fraude, la Chambre de commerce du Grand Sainte-Agathe (CCGSA) a publié la vidéo « Prévoyance envers les personnes âgées Laurentides » disponible [ICI](#). Cette capsule propose des trucs en vue d'éviter de se retrouver victime d'une fraude.

Consultez les infolettres spéciales produites par les coordonnatrices régionales spécialisées en matière de lutte contre la maltraitance. [Consultez la version intervenant](#). [Consultez la version population](#).

Consultez le site de la [Sûreté du Québec](#) pour en apprendre davantage sur le sujet de la fraude.

Communiqué du Service de police intermunicipal de Terrebonne/Sainte-Anne-des-Plaines/Bois-des-Filion concernant des fraudes touchant les personnes âgées. Consultez-le [ICI](#).

Le Réseau FADOQ offre des séances Aîné-Avisé abordant le thème de la fraude. [Consultez le site du programme](#).

Autorité des marchés financiers (AMF) : jeu-questionnaire : [Êtes-vous en mesure de prévenir la fraude ?](#)

CAMPAGNE PUBLICITAIRE

Ministère de la Santé
et des Services
sociaux

Québec 

« Ne laissez pas la maltraitance vous diminuer »



Visionnez la vidéo en cliquant sur l'image.

Saviez-vous que la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (CDPDJ) a ajouté une section sur la bientraitance à leur site Web?

Effectivement, la bientraitance est un excellent moyen de respecter les libertés et droits fondamentaux de la personne. Ainsi, tous ont le devoir d'agir avec bienveillance envers les personnes en situation de vulnérabilité.

Pour consulter la section sur la bientraitance du site de la CDPDJ, cliquez [ICI](#).

Quelle est la différence entre la bientraitance et l'absence de maltraitance?

La bientraitance se distingue par l'action. Les gestes bientraitants individuels et collectifs sont une manière de prévenir et contrer la maltraitance proactivement.

Pour consulter la section sur la bientraitance de la CDPDJ, cliquez [ICI](#).

Deux capsules radio sont également diffusées par la CDPDJ :

- [Frapper avant d'entrer!](#)

- [Expliquer les règlements et les frais chargés pour des services](#)

Source : cdpdj.qc.ca



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

QUOI DE NEUF?

Les Ambassadeurs de la Bienveillance

Le projet « Ambassadeurs de la bienveillance » suit son cours au sein des CHSLD de la région. Jusqu'à présent, plus de 16 ambassadeurs se sont joints au programme dans les Laurentides. Concrètement, le rôle de l'ambassadeur est de contribuer à la lutte contre la maltraitance en promouvant la bienveillance au sein de son équipe, du milieu de vie dans lequel il œuvre, des résidents ainsi que de leurs familles.

Graduellement, des affiches seront distribuées annonçant le nom des personnes identifiées comme ambassadeurs pour chacun des milieux. Ce projet contribue à l'amélioration de la qualité de vie au sein des établissements. Vous êtes invité à rejoindre le projet et à apporter votre contribution à la cause.

La bienveillance se manifeste, entre autres, par certains gestes du quotidien et dans tous types de milieux :

- saluer les résidents ou les aînés que vous croisez
- s'informer de l'histoire de vie d'un aîné
- respecter les choix de la personne aînée
- répondre aux besoins de manière bienveillante
- informer les résidents de leurs droits
- orienter les collègues vers les instances en place pour signaler les situations de maltraitance

Selon le plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes aînées (2017-2022), « **La bienveillance vise le bien-être, le respect de la dignité, l'épanouissement, l'estime de soi, l'inclusion et la sécurité de la personne et la sécurité de la personne.** »

Saviez-vous que l'Université Laval a récemment publié un mémoire sur l'implication des préposés aux bénéficiaires dans l'application des pratiques bienveillantes?

Ce projet de recherche vise à :

- dresser un portrait des pratiques de bienveillance existantes dans les milieux d'hébergement
- valoriser les pratiques existantes
- identifier les conditions gagnantes et les obstacles au développement de ces pratiques
- approfondir la compréhension de la bienveillance

Il est possible de consulter le mémoire en cliquant [ICI](#).

Auteur : Anne Myrand

Sous la direction de : Éthier, Sophie; Aubry, François

Source : corpus.ulaval.ca

LE CISSS DES LAURENTIDES
complice de votre santé

LA BIENVILLANCE

Une responsabilité partagée

**AUCUNE TOLÉRANCE
FACE À LA MALTRAITANCE!**

Soyons soucieux de l'autre,
réactifs aux besoins de
notre clientèle,
respectueux de leurs
choix et de leurs refus.

Afin de contribuer à la
promotion de la bienveillance,
des Ambassadeurs sont
identifiés dans ce milieu de vie.
Ce projet se veut une action
concrète et complémentaire
à tout ce qui est réalisé par le
personnel offrant des soins
et services aux résidents.

Ambassadeurs
promotion de la bienveillance

Centre intégré
de santé
et de services sociaux
des Laurentides
Québec

Connaissez-vous la charte de la bienveillance ? Pour en apprendre davantage sur la charte et ses 9 principes, visionnez une capsule vidéo produite par la concertation estrienne sur le sujet en cliquant [ICI](#).

Saviez-vous que des comités locaux de la lutte contre la maltraitance se sont également dotés de telles chartes?

En effet, vous pouvez prendre connaissance de leurs initiatives respectives:

- [MRC de PDH](#)
- [MRC de Rivière-du-Nord](#)

Somme toute, tous les partenaires sont invités à appliquer certains principes de la charte dans leur quotidien.

Pourquoi ne pas commencer en ciblant un principe et en déterminant comment le mettre en application au sein de votre milieu de vie?

Pour encadrer le développement des pratiques bienveillantes, un nouveau guide a récemment été publié : [Démarche de mise en valeur des pratiques de bienveillance « ordinaire » en CHSLD, RI et RPA au Québec. Guide pratique pour appliquer la démarche.](#)

Auteurs : Éthier, S., Gagnon, É., Couture, M., Aubry, F., Andrianova, A. et Smele, S. (2021)

Fonds de recherche Société et culture



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

Intimidation

GUIDE DE RÉFÉRENCE

POUR CONTRER LA MALTRAITANCE ENVERS LES PERSONNES ÂNÉES



Québec

Quelques pistes d'actions si je suis victime d'intimidation :

- se confier à une personne de confiance
- s'affirmer et dénoncer le comportement

Si je suis témoin d'une situation d'intimidation ?

- briser le silence
- référer vers les ressources d'aide
- nommer et prendre position face aux comportements observés

Si je suis l'auteur d'une situation d'intimidation ?

- adopter une attitude de respect, de tolérance et d'ouverture
- demander de l'aide

En tout temps, il est possible de contacter la Ligne AAA ou le 911 en cas d'urgence.

Pour sensibiliser face à l'intimidation chez les aînés ?

- promouvoir la bienveillance
- promouvoir les comportements respectueux, la civilité et la tolérance
- sensibiliser par le biais des interventions de groupe

Plusieurs pensent à tort que l'intimidation est un phénomène qui ne concerne que les jeunes. Toutefois, les personnes aînées aussi peuvent vivre des situations d'intimidation, en être témoins ou même en être l'auteur. Bien que ce phénomène diffère de la maltraitance, certains enjeux et caractéristiques sont communs aux deux phénomènes.

Tout d'abord, comment définir l'intimidation ? Selon le Guide de référence pour contrer la maltraitance envers les personnes aînées, « *Il y a intimidation quand un geste ou une absence de geste (ou d'action) à caractère singulier 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 fait dans l'intention de nuire ou de faire du mal à une ou à plusieurs personnes aînées* ». L'intimidation est donc caractérisée par un rapport de force, l'intention de nuire et peut se produire dans toutes formes de relation.

Pour sa part, la maltraitance peut être de nature intentionnelle ou non et se produit dans une relation de confiance. Dans les deux cas, les conséquences sont importantes pour les personnes aînées qui en sont victimes et parfois même pour l'entourage. Elles peuvent, entre autres, être de nature psychologique, physique et sociale.

L'intimidation, lorsqu'utilisée dans une relation de confiance, peut être considérée comme une manière de maltraiter une personne aînée. Par exemple, un enfant qui utilise l'intimidation verbale afin d'obtenir de l'argent de son parent. Rappelons que 4 types d'intimidation sont répertoriés :

- verbale : insultes, menaces, etc.
- sociale : dénigrer, humilier, etc.
- physique : bousculer, menacer l'intégrité physique, etc.
- matérielle : bris, vol, appropriation du bien d'autrui, etc.

Voici quelques outils et programme concernant la personne aînée et l'intimidation.

- [Guide de référence pour contrer la maltraitance envers les personnes aînées](#)
- Maximiser les activités de sensibilisation sur la maltraitance et l'intimidation envers les personnes aînées ([Guide de pratique DAMIA](#))
- [Aîné-Avisé](#) (Programme de sensibilisation à la maltraitance, la fraude et l'intimidation)
- [La P'tite vie en résidence](#) (Cégep Drummondville)
- [Prévenir et contrer l'intimidation même chez les personnes aînées](#) (AQDR)
- Section [Intimidation](#) sur le site du ministère de la famille



À L'AGENDA

Présentation du 211

Dans l'objectif de mieux connaître cette plate-forme de promotion des services, nous vous invitons le 19 avril à 13 h 30, en virtuel.

Utilisez ce lien pour vous connecter le jour de la présentation:

<https://us06web.zoom.us/j/86914655931>

Comité régional maltraitance

Rencontre du comité le 20 avril 2022

RÉDACTION ET COLLABORATION

RESPONSABLE

Kathleen Gagnon

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

COLLABORATEURS

Secrétariat aux aînés

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

Guillaume Pettigrew

Agent administratif, Centre intégré de santé et de services sociaux des Laurentides

Journée mondiale de la lutte contre la maltraitance du 15 juin 2022

Pour commander votre matériel promotionnel en vue de cette journée, veuillez compléter le formulaire suivant :

<https://forms.office.com/r/P3yh0dr1ba>



Rappel

La région s'est dotée d'un logo personnalisé en juin dernier. N'hésitez pas à l'utiliser dans le cadre de vos activités reliées à la promotion de la bientraitance et à la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées.



PARUTION DU PROCHAIN BULLETIN : **Juin 2022**

DATE DE TOMBÉE DES ARTICLES : **15 mai 2022**

Vous souhaitez faire connaître une activité, un évènement?

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

Vous avez des commentaires ou des suggestions?

Faites-les parvenir à l'adresse suivante :

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



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