

## UNE NOUVELLE PARUTION

Une édition agrémentée d'une nouvelle image visuelle comportant des informations pertinentes pour vous soutenir dans les actions de lutte contre la maltraitance. Entre autres, la parution d'un 3<sup>e</sup> plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2022-2027 visant à renforcer la cohérence et la complémentarité des actions. De ce plan d'action gouvernemental, découlera un plan d'action régional mobilisant les partenaires de lutte à la maltraitance de la région des Laurentides. En page 3, vous retrouverez des informations concernant la loi visant à lutter contre la maltraitance qui concernent toute personne majeure en situation de vulnérabilité.

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

## Dans ce numéro

- 1 Dans les Laurentides**
- 2 Quoi de neuf?**
  - Plan d'action gouvernemental
  - Loi visant à lutter contre la maltraitance
- 4 Coffre à outils**
  - Ce n'est pas correct
  - Guide de référence
  - Bientraitance
  - Intimidation
- 8 À l'agenda**

## DANS LES LAURENTIDES

Le Comité de prévention de la maltraitance envers les aînés de la MRC de la Rivière-du-Nord a procédé au lancement officiel du jeu « **Ensemble contre l'intimidation !** » le 14 juin dernier. C'est devant plusieurs partenaires que l'événement s'est tenu au Sentier commémoratif à Prévost.

Un jeu, certes, mais à forte portée de sensibilisation, qui permet aux participants de renforcer les comportements positifs afin de prévenir les situations d'intimidation et de prendre conscience des celles existantes tout en s'amusant. Vivre une situation d'intimidation, une fois ou de façon répétitive a, sans aucun doute, des conséquences sur la santé et le bien être global de la personne qui la vit.

Cet outil d'animation contribuera à un mieux-être individuel et collectif.

Les partenaires suivants ont contribué à la réalisation de cet outil :



**TRARA**  
TABLE DE RÉFLEXION ET D' ACTIONS  
DE RETRAITÉS ET D'AÎNÉS  
MRC de la Rivière-du-Nord



En page 5, vous pouvez lire un témoignage de Mme Legault, citoyenne. Celle-ci a eu l'occasion de se familiariser avec le jeu lors de son lancement.

## QUOI DE NEUF?

PAM 2022-2027

### RECONNAÎTRE ET AGIR ENSEMBLE

PLAN D'ACTION GOUVERNEMENTAL POUR CONTRER  
LA MALTRAITANCE ENVERS LES PERSONNES ÂNÉES  
2022-2027



Pour consulter le plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées du Québec 2022-2027 : Reconnaître et agir ensemble, cliquez [ICI](#).

Vous souhaitez en connaître davantage sur les aspects juridiques entourant la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées?

Le plan d'action gouvernemental contient un tableau des principales assises juridiques pour ce qui a trait à la lutte contre la maltraitance au Québec.

Consultez l'annexe 2 - *Cadre Légal* qui se trouve à la fin du plan d'action en cliquant [ICI](#).

#### Clientèle visée :

Les aînés maltraités, les proches, les témoins et les personnes maltraitantes.

Ce troisième plan d'action comprend 56 mesures, cinq orientations un investissement de 50 millions sur cinq ans.

**Orientation 1 :** Prévenir la maltraitance en misant sur une sensibilisation accrue de la population

**Orientation 2 :** Développer, promouvoir et mettre en œuvre des pratiques favorisant la bientraitance

**Orientation 3 :** Sensibiliser et former différents acteurs et milieux au phénomène de la maltraitance

**Orientation 4 :** Améliorer la gestion des situations de maltraitance

**Orientation 5 :** Développer et diffuser des connaissances liées à la maltraitance

Il permettra la mise en place de nouvelles mesures structurantes :

- Un soutien de proximité à l'intention du personnel en CHLSD
- Un centre d'aide, d'évaluation et de référence
- Le soutien à la réalisation de projets visant la création d'environnements bientraitants
- La mise en place d'un mécanisme de coordination afin d'uniformiser les pratiques du Directeur des poursuites criminelles et pénales en lien avec la maltraitance

Pour consulter le PAM « En bref » cliquez [ICI](#)

Pour consulter le « Tableau synoptique » cliquez [ICI](#)

Source : publications.msss.gouv.qc.ca

Il y a maltraitance quand une attitude, une parole, un geste ou un défaut d'action appropriée, singulier ou répétitif, se produit dans une relation avec une personne, une collectivité ou une organisation où il devrait y avoir de la confiance, et que cela cause, intentionnellement ou non, du tort ou de la détresse chez une personne adulte.

Source : québec.ca

## QUOI DE NEUF?

### LOI 6.3 VISANT À LUTTER CONTRE LA MALTRAITANCE ENVERS LES AÎNÉS ET TOUTE PERSONNE MAJEURE EN SITUATION DE VULNÉRABILITÉ

Une nouvelle publication est accessible sur le site des publications du Ministère de la santé et des services sociaux afin de faciliter la compréhension des récentes modifications ajoutés à la Loi 6.3 en avril dernier.

Vous pouvez consulter le **Résumé des modifications apportées par la loi visant à renforcer la lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité ainsi que la surveillance de la qualité des services de santé et des services sociaux** en cliquant [ICI](#).

Source : publications.msss.gouv.qc.ca

Vous pouvez accéder au texte de Loi complet en cliquant [ICI](#). Vous y retrouverez l'information complète sur le signalement obligatoire des situations de maltraitance.

Saviez-vous qu'en plus d'être responsable de traiter les plaintes des usagers du réseau de la santé et des services sociaux (RSSS), le Commissaire aux plaintes et à la qualité des services (CPQS) a aussi le mandat de traiter les signalements obligatoires en lien avec la maltraitance pour les personnes qui reçoivent des services du RSSS ?

Depuis l'entrée en vigueur de la Loi 6.3, les situations de maltraitance pour lesquelles le signalement est obligatoire doivent être signalées au CPQS. L'obligation concerne les prestataires de services de santé et de services sociaux et les professionnels reconnus au Code des professions.

**Prestataire de services de santé et de services sociaux** : « toute personne qui, dans l'exercice de ses fonctions, fournit directement des services de santé ou des services sociaux à une personne, pour le compte d'un établissement, d'une résidence privée pour aînés, d'une ressource intermédiaire ou d'une ressource de type familial, incluant celle qui exerce des activités décrites aux articles 39.7 et 39.8 du Code des professions ainsi que l'exploitant ou le responsable de la résidence ou de la ressource, le cas échéant »

#### Le commissariat aux plaintes et à la qualité des services

Quand consulter ou signaler au commissaire aux plaintes concernant une situation de maltraitance :

**Soupçon** (indice qui nécessite de creuser la situation : je pense, je soupçonne, j'ai un doute) : les conséquences sont difficiles à identifier et la maltraitance n'est que soupçonnée. Vous pouvez consulter la commissaire pour discuter des interventions en place ou à venir et de la pertinence de signaler la situation.

**Motif raisonnable de croire** (indice ou cumul d'indices basés sur des faits, des contextes, des observations : je considère, j'estime, je crains, j'apprehende) : les conséquences de la maltraitance présumée sont identifiables. Vous êtes invité à signaler la situation à la commissaire.

**Certitude clinique** (indices et indicateurs présents : je suis convaincu, je suis témoin, je possède des preuves, je reçois le dévoilement de la personne maltraitée ou maltraitante) : les conséquences sont identifiées et la maltraitance est évidente. Vous êtes invité à signaler (obligatoire ou volontaire selon les critères identifiés).

**Pour joindre le commissariat aux plaintes et à la qualité des services :**

Téléphone : 450 432-8708 - 1 866 822-0549 | Télécopieur : 450 431-8446

Courriel : [info-plaintes@ssss.gouv.qc.ca](mailto:info-plaintes@ssss.gouv.qc.ca)

## COFFRE À OUTILS



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



### Aider les témoins à agir !

Les témoins de situations de maltraitance savent souvent que quelque chose n'est pas correct, que ça ne va pas, mais savent rarement comment porter assistance. Le programme **Ce n'est pas correct ! Voisins, amis et familles présents pour les personnes âgées** pallie ce manque en amenant ces personnes à reconnaître les indices de maltraitance chez les personnes âgées de leur entourage et à poser des gestes simples et pratiques pour apporter leur aide avec respect et de manière sécuritaire.

Venez assister à une séance virtuelle de sensibilisation « Ce n'est pas correct ! »

Ouvert à tous ! Population, intervenants, bénévoles.

Judi le 27 octobre 2022 de 10 h 00 à 12 h 00

Mardi le 14 février 2023 de 10 h 00 à 12 h 00

Mercredi le 3 mai 2023 de 13 h 30 à 15 h 30

Gratuit

Pour information et inscription : [kathleen.gagnon.sommets@ssss.gouv.qc.ca](mailto:kathleen.gagnon.sommets@ssss.gouv.qc.ca)

Ou par téléphone au : 819 616-7935

Il est possible d'organiser ces ateliers en présence.

Présenté en collaboration par :



### Saviez-vous que la Ligne Aide Abus Aînés offre un service de consultation ?

Ce service offre des conseils d'experts pour outiller les professionnels afin de venir en aide à une personne âgée qui semble être victime de maltraitance. Pour faire appel à ce service, appelez au **1-888-489-2287** ou complétez le formulaire en ligne disponible [ICI](#).

L'utilisation de ce service gratuit, confidentiel et accessible tous les jours de 8h-20h permettra à l'intervenant d'être mieux outillé face à la situation de maltraitance.



La ligne 1-888-489-2287

**Aide Abus Aînés**

Source : aideabusaines.ca

La ligne 1888 489-2287

## COFFRE À OUTILS

### Guide de référence pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées

Afin de lutter efficacement contre la maltraitance, la participation des intervenants multisectoriels est essentielle. Le Guide de référence propose un partage des rôles de chacun quant à la prévention, le repérage, l'intervention et la coordination des actions en lien avec la maltraitance. Il vise à améliorer la cohésion et l'efficacité entre les diverses organisations multisectorielles et les intervenants de diverses disciplines. L'information contenue dans le guide est répartie en 8 sections, ce qui en facilite l'utilisation.

Bien qu'une mise à jour soit prévue (Mesure 19 du Plan d'action gouvernemental : *Mettre à jour le contenu du Guide de référence pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées et déployer une stratégie nationale de diffusion auprès des partenaires multisectoriels*) afin d'y insérer entre autres les nouvelles obligations découlant de la loi 6.3 visant à lutter contre la maltraitance envers les personnes âgées et les avancées théoriques, ce guide se veut un incontournable dans le continuum de services pour contrer la maltraitance.

Pour le consulter ou le télécharger, cliquez sur le lien vers la publication :

<https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/fichiers/ainee/13-830-10F.pdf>

#### GUIDE DE RÉFÉRENCE

#### POUR CONTRER LA MALTRAITANCE ENVERS LES PERSONNES ÂGÉES



Québec

#### GUIDE DE RÉFÉRENCE POUR CONTRER LA MALTRAITANCE ENVERS LES PERSONNES ÂGÉES

- 1 Reconnaître la maltraitance
- 2 Prévenir
- 3 Repérer
- 4 Intervenir
- 5 Coordonner les organisations
- 6 Coordonner les intervenants
- 7 Connaître les mesures légales et juridiques
- 8 Présenter des pistes de solutions

### QUIZ sur la maltraitance

1. Complétez la définition de la maltraitance suivante : Il y a maltraitance quand une attitude, une parole, un geste ou un défaut d'action appropriée, singulier ou \_\_\_\_\_, se produit dans une relation avec une personne, une collectivité ou une organisation où il devrait y avoir \_\_\_\_\_, et que cela cause, intentionnellement ou non, \_\_\_\_\_ chez une personne adulte.

2. Il existe une loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute personne majeure en situation de maltraitance ?

VRAI  
FAUX

3. Quel est le nom de la ligne, qui en plus d'offrir un service d'écoute et de référence aux personnes victimes ou témoins de maltraitance offre, du soutien aux professionnels ?

Ligne \_\_\_\_\_

4. Nommer un organisme que pouvez-vous consulter pour en apprendre davantage sur la réalité des personnes âgées LGBTQ+ ou encore trouver des outils de sensibilisation afin de rendre les milieux plus inclusifs ?

\_\_\_\_\_

# COFFRE À OUTILS

## LA BIENTRAITANCE

### Une définition révisée :

La **bienveillance** est une approche valorisant le respect de toute personne, ses besoins, ses demandes et ses choix, y compris ses refus. Elle s'exprime par des attentions et des attitudes, un savoir-être et un savoir-faire collaboratif, respectueux des valeurs, de la culture, des croyances, du parcours de vie et des droits et libertés des personnes. Elle s'exerce par des individus, des organisations ou des collectivités qui, par leurs actions, placent le bien-être des personnes au cœur de leurs préoccupations. Elle se construit par des interactions et une recherche continue d'adaptation à l'autre et à son environnement.

Source : Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2022-2027  
Reconnaître et agir ensemble.

### Aînés d'expression anglaise et de communautés culturelles

Le 20 octobre dernier, plusieurs partenaires se sont réunis afin d'aborder les enjeux reliés à la maltraitance concernant les personnes âgées d'expression anglaise et de communautés culturelles.

Les participants ont pu se familiariser avec différents outils de sensibilisation tels que des pièces de théâtre, des conférences et des capsules vidéos non-verbales, abordant différents types de maltraitance et la bienveillance. Il est possible d'organiser une activité de sensibilisation en communiquant par courriel avec : [kathleen.gagnon.sommets@ssss.gouv.qc.ca](mailto:kathleen.gagnon.sommets@ssss.gouv.qc.ca)



La Fondation Émergence vise à prendre en charge la défense des droits des personnes âgées LGBTQ+ et à rendre les milieux âgés plus inclusifs. En consultant leur site internet, vous retrouverez plusieurs informations et :

- Des formations pour sensibiliser les milieux et les services sont offertes par la fondation.
- Une multitude d'outils de sensibilisation est offerte pour rendre les milieux plus inclusifs.
- Une charte de la bienveillance est disponible pour les organismes qui désirent y adhérer.

Pour en apprendre davantage sur l'offre de service de la fondation émergence, veuillez consulter leur site web [ICI](#).

Pour accéder au matériel promotionnel offert, veuillez consulter la page web [ICI](#).

La prochaine formation *Pour que vieillir soit gai* aura lieu le 8 décembre prochain, en ligne. Il est possible de s'y inscrire [ICI](#).

## Témoignage

Mme Suzanne Legault, citoyenne des Laurentides a eu l'opportunité de se prêter au jeu lors du lancement du jeu « **Ensemble contre l'intimidation !** ». Son expérience a été enrichissante et elle affirme sans hésitation que « *c'est bien plus qu'un jeu !* ».

En plus d'être ludique, il permet d'amorcer des réflexions, différentes prises de conscience et même des changements de comportements reliés au mieux vivre ensemble. Les différentes cartes questions exposent des situations en lien direct avec le vécu de plusieurs aînés. Elles sont concrètes et réalistes, « *Les cartes questions touchent l'intérieur* ». Utilisé en groupe avec le support d'une personne ressource, ce jeu est sans aucun doute un outil fort intéressant. « Toutes les résidences devraient avoir ce jeu, ce serait bénéfique ! ».

Certes l'événement du 14 juin a permis à Mme Legault de se familiariser avec le jeu mais en plus, il lui a démontré que plusieurs services pouvant accompagner et soutenir existent tant pour les victimes, les témoins ou les auteurs d'une situation d'intimidation.



Vous croyez être **victime** d'une situation d'intimidation ? Vous êtes **témoin** d'une situation ? Vous êtes peut-être un **auteur** d'intimidation?

Communiquez de façon anonyme avec une des ressources suivantes :

[Ligne Info-Social](#) : 811

[Ligne Aide Abus Aînés](#) : 1 888 489-2287

[Vigil'Ange](#) (MRC Rivière-du-Nord et territoire de Mirabel) : 450 275-5131

[Prévoyance envers les personnes âgées Laurentides](#) (MRC Antoine-Labelle, MRC Argenteuil, MRC Laurentides et MRC Pays-d'En-Haut) : 1 844 551-6032

Intervenants de travail en milieu avec des aînés en situation de vulnérabilité (ITMAV) :

[Entraide Bénévole des Pays-d'en-Haut](#) (MRC des Pays-d'En-Haut) : 450 229-9020

[Centre action bénévole Les Artisans de l'Aide](#) (MRC Deux-Montagnes et Sud de Mirabel) : 450 472-9540

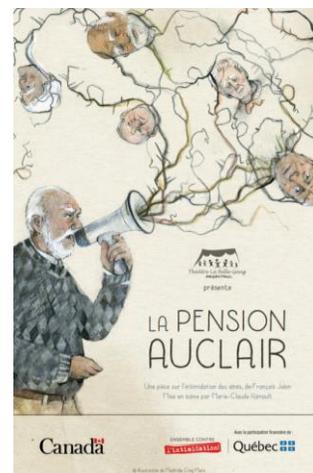
[Centre action bénévole Solange-Beauchamp](#) (MRC Thérèse-de Blainville) : 450 430-5056

## LA PENSION AUCLAIR

Un théâtre d'intervention sociale présenté par **La Belle Gang**, organisme sans but lucratif dont la mission est de sensibiliser la population à certaines problématiques de la société. Les pièces sont disponibles en français et en anglais.

Vous souhaitez organiser une présentation ?

Communiquer avec Monsieur Luc Dumais, Théâtre La Belle Gang au : 450 562-9767



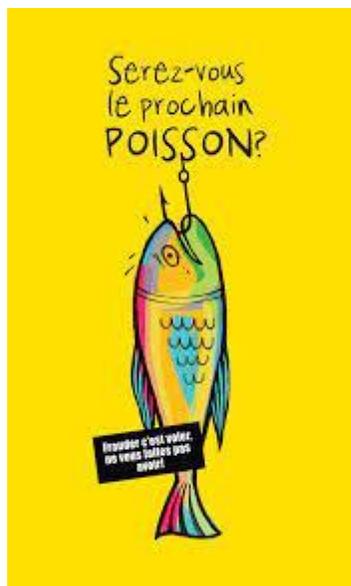
## À L'AGENDA

### Serez-vous le prochain poisson?

L'Association québécoise de défense des droits des personnes retraitées et préretraitées (AQDR) Laval-Laurentides propose un atelier interactif ayant pour objectif de mieux outiller les personnes âgées à faire face à des situations de fraude. Cet atelier de 2h est offert gratuitement à des groupes de 20 à 35 personnes.

Pour en savoir plus, contactez :

Brigitte Tremblay  
Coordonnatrice de l'AQDR Laval-Laurentides  
450-978-0807



Vous pouvez consulter leur site internet afin d'en connaître davantage sur l'offre de service : [aqdr.laval.org](http://aqdr.laval.org)

#### RESPONSABLE :

##### Kathleen Gagnon

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

#### COLLABORATEUR :

##### Guillaume Pettigrew

Agent administratif  
CISSS des Laurentides

PARUTION DU PROCHAIN BULLETIN : **Mars 2023**  
DATE DE TOMBÉE DES ARTICLES : **1 février 2023**

Vous souhaitez faire connaître une activité, un évènement?  
Vous désirez faire paraître un court texte en lien avec la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées?  
Vous avez des commentaires ou des suggestions?

Faites-les parvenir à l'adresse suivante :  
[kathleen.gagnon.sommets@ssss.gouv.qc.ca](mailto:kathleen.gagnon.sommets@ssss.gouv.qc.ca)

Le 15 juin 2023 prochain dans le cadre de la journée mondiale de lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées, la Table de Concertation Régionale des Aînés des Laurentides tiendra un colloque sur le thème de la bientraitance.

Réservez dès maintenant cette date à votre agenda.

Les détails de l'évènement sont à venir.



### Réponse QUIZ maltraitance de la page 5

1. ou répétitif, de la confiance, et du tort ou de la détresse
2. Vrai
3. Ligne Aide Abus Aînés (LAAA)
4. La Fondation Émergence

