

# ACTES

## JOURNÉE

### ÉCHANGE-ACTION

24 NOVEMBRE 2016



« Nous  
avons

*Tous ensemble, en bienveillance  
pour les aînés et adultes vulnérables  
de Montcalm!*



# ACTES

## JOURNÉE

### ÉCHANGE-ACTION

24 NOVEMBRE 2016



« Nous avons tous  
un rôle à jouer »

*Tous ensemble, en bienveillance  
pour les aînés et adultes vulnérables  
de Montcalm!*

**Rédaction:** Isabelle Cloutier

**Révision:** Anne-Marie Aranda, Kevin Bernier, Suzanne Blanchard et Chantal Sullivan

**Correction :** Isabelle Cloutier, Suzanne Blanchard et Chantal Sullivan

**Mise en page:** Isabelle Cloutier

**Édition:** Centre d'Action Bénévole de Montcalm et - Comité « Agir contre la maltraitance dans Montcalm ».

**Crédits photo :** scx.hu fr.freeimages.com

**ISBN 978-2-9810843-7-8 (version imprimée)**

**Archives et bibliothèque nationale du Québec**

**Archives et bibliothèque nationale du Canada.**

**Troisième trimestre 2017**

*Ce document est également disponible en version PDF sur le site suivant*

*[agircontrelamaltraitance.blogspot.ca](http://agircontrelamaltraitance.blogspot.ca)*

*Projet soutenu dans le cadre d'une subvention QADA*

*(Québec Ami des Aînés) du Gouvernement du Québec.*

**Québec** 



## REMERCIEMENTS

Cette journée a été réalisée en lien avec l'obtention d'un financement pour un projet présenté dans le cadre d'un financement QADA du Gouvernement du Québec (Ministère de la Famille et des Aînés) et a été rendue possible grâce à l'implication de nombreuses personnes.



## Partenaires

- ☞ Les membres du Comité « Agir contre la maltraitance dans Montcalm » et le comité organisateur de la journée échange-action;
- ☞ CLSC de St-Esprit / CSSSNL
- ☞ Table de concertation en soutien à domicile de Montcalm —TCSAD Montcalm
- ☞ Secrétariat aux aînés

## Conférenciers, personnes ressources et soutien technique

- ☞ Marie Beaulieu, conférencière / professeur et titulaire de la Chaire de recherche sur la maltraitance envers les aînés - Université de Sherbrooke
- ☞ Kevin Bernier, personne ressource / travailleur social, CLSC de St-Esprit, CISSS de Lanaudière
- ☞ Suzanne Blanchard, conférencière / coordonnatrice en soutien à domicile / Centre d'Action Bénévole de Montcalm
- ☞ Hélène Boisvert, conférencière / Directrice programme soutien à l'autonomie des personnes âgées, CISSS de Lanaudière (Centre Intégré de Santé et de Services Sociaux de Lanaudière)
- ☞ Sabrina Carbonneau / sergente et agent aux relations communautaires, Sûreté du Québec - MRC de Montcalm
- ☞ Isabelle Cloutier, responsable de la logistique et conférencière / chargée de projets, Centre d'Action Bénévole de Montcalm et Comité Agir contre la maltraitance dans Montcalm
- ☞ Renée Desjardins, conférencière / coordonnatrice régionale dossier maltraitance envers les aînés, Secrétariat aux Aînés
- ☞ Dave Ferland, conférencier / coordonnateur, FADOQ – région Lanaudière
- ☞ Sylvie Gagnon, intervenante communautaire en logement social dans la MRC de Montcalm
- ☞ Anne-Marie Gauthier, personne-ressource/intervenante, Carrefour Montrose, programme SAVA
- ☞ Nicolas Berg, conférencier/président-fondateur, Respect Seniors

- ☞ Ronald Robert, conférencier/citoyen
- ☞ Chantal Sullivan, conférencière/organisatrice communautaire, CLSC de St-Esprit, CISSS de Lanaudière
- ☞ Serge Tremblay, animateur de la journée/Carrefour Montrose
- ☞ Diane Trépanier, conférencier/citoyenne
- ☞ Sophie Turenne, logistique/agente de communications, Centre d'Action Bénévole de Montcalm

## **Partenaires financiers**

- ☞ Ministère de la Famille et des Aînés – Projet « Québec ami des aînés » (QADA)
- ☞ Centre d'Action Bénévole de Montcalm



## **Autres remerciements**

- ☞ Nous remercions également toutes les personnes qui, de près ou de loin, ont contribué au succès de cet événement, entre autres les secrétaires et animatrices des ateliers qui se sont déroulés à chacune des tables.

**Merci à tous!**

## TABLE DES MATIERES

REMERCIEMENTS .....	6
PARTENAIRES .....	6
CONFERENCIERS, PERSONNES RESSOURCES ET SOUTIEN TECHNIQUE.....	6
PARTENAIRES FINANCIERS .....	7
AUTRES REMERCIEMENTS .....	7
LE COMITE AGIR CONTRE LA MALTRAITANCE DANS MONTCALM .....	10
À QUAND REMONTE LA CREATION DU COMITE AGIR CONTRE LA MALTRAITANCE DANS MONTCALM? .....	10
QUELS SONT LES OBJECTIFS DU COMITE?.....	10
UN APERÇU DES ACTIONS ET REALISATIONS DU COMITE DEPUIS SA CREATION EN JUIN 2011 .....	11
OBJECTIFS DE LA JOURNEE ECHANGE-ACTION : .....	12
LES PARTICIPANTS .....	12
CONTENU DE LA JOURNEE ÉCHANGE-ACTION.....	15
PETIT RECAPITULATIF DES TYPES DE MALTRAITANCE.....	16
SYNTHESE DES ACTIONS DU COMITE .....	26
PRESENTATION DU SONDAGE SUR LES ACTIONS MENEES DEPUIS LE FORUM DE 2012 .....	30
ATELIER « C’EST POUR TON BIEN » .....	44
OBJECTIFS : .....	44
DEROULEMENT PREVU : .....	44
SYNTHESE DES REACTIONS ET DES COMMENTAIRES .....	45
LA SYNERGIE DES DIFFERENTS ACTEURS .....	48
OBJECTIFS : .....	48
DEROULEMENT PREVU : .....	48
SYNTHESE DES REACTIONS ET DES COMMENTAIRES .....	53
REFLEXIONS DE LA REDACTION : .....	54
L’HISTOIRE D’UN MILIEU DE VIE.....	55
OBJECTIF : .....	55
REFLEXIONS DE LA REDACTION : .....	57
ATELIER « NOUS AVONS TOUS UN ROLE A JOUER » .....	59
.....	59

OBJECTIFS DE L'ATELIER :.....	60
PRESENTATION DU CAS (REEL).....	60
SYNTHESE DES REACTIONS ET DES COMMENTAIRES .....	65
REFLEXIONS DE LA REDACTION :.....	65
CONFERENCE QU'EST-CE QUE LA BIENTRAITANCE? .....	<b>ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.</b>
CONFERENCE DE L'ASSOCIATION BELGE « RESPECT SENIORS ».....	<b>ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.</b>
S'ENGAGER, C'EST AGIR.....	<b>ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.</b>
CONCLUSION .....	<b>ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.</b>
ANNEXE A : CHARTE DE LA BIENTRAITANCE ENVERS LES PERSONNES AINEES DE LANAUDIÈRE.....	<b>ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.</b>
ANNEXE B : POLITIQUE POUR CONTRER LE HARCELEMENT ET L'INTIMIDATION EN RESIDENCE POUR AINES.....	<b>ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.</b>
BIBLIOGRAPHIE ET REFERENCES.....	<b>ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.</b>

## À quand remonte la création du Comité Agir contre la maltraitance dans Montcalm?

Le comité est né d'une volonté commune des membres de la Table de concertation en soutien à domicile de Montcalm (TCSAD Montcalm) en juin 2011.

## Quels sont les objectifs du Comité?

### *Se définir*

- ✓ Se donner des valeurs communes afin de mieux baliser les types d'interventions qui seront préconisées pour intervenir auprès des victimes et des agresseurs.
- ✓ Évaluer les besoins des membres du comité (formation par exemple) et voir à ce qu'ils soient répondus.

### *S'outiller*

- ✓ Explorer et recommander l'utilisation d'outils communs (outils de prévention, de dépistage, etc.).
- ✓ Avoir recours à des ressources externes pour soutenir son travail ou ses démarches.
- ✓ Se sécuriser et s'outiller comme comité et comme intervenants : par exemple, l'acquisition de connaissances d'aspects légaux (confidentialité, intervention).
- ✓ Agir en évitant l'ingérence et en respectant la loi.

### *Agir sur la problématique*

- ✓ Connaître les facteurs de risque de maltraitance, ainsi que les différentes formes qu'elle peut prendre.
- ✓ Agir localement pour soutenir les mobilisations régionales ou nationales en lien avec les aînés.
- ✓ Connaître et promouvoir les différents outils existants en terme de sensibilisation, prévention, dépistage, et intervention (par exemple la Trousse SOS Abus). Reconnaître ce qui existe déjà dans la MRC de Montcalm.
- ✓ Accroître la connaissance des aînés et de la population en général face aux ressources existantes par une augmentation de leur utilisation.

### *Communiquer*

- ✓ Faire connaître la vision du comité (quant aux solutions et interventions souhaitées) suite à des discussions, cas vécus, etc.
- ✓ Parler de la problématique de la maltraitance dans différentes formes de médias.

## **Un aperçu des actions et réalisations du Comité depuis sa création en juin 2011**

- ✓ Réunions régulières du comité (6 fois par année en moyenne, depuis janvier 2012);
- ✓ Tenue du Forum de sensibilisation à la maltraitance envers les aînés (nov.2012);
- ✓ Rédaction et publication des Actes du forum « Agir ensemble contre la maltraitance envers les aînés dans Montcalm »;
- ✓ Élaboration et mise à jour du plan d'action annuel du Comité;
- ✓ Présence quasi annuelle à l'événement sportif familial « La Galopade », information, sensibilisation et distribution de matériel promotionnel;
- ✓ Présentations de divers outils/moyens de prévention de la maltraitance envers les aînés/promotion de ces moyens, recherche et diffusion de formations variées;
- ✓ Création et diffusion d'une animation de sensibilisation à la maltraitance, d'un signet d'information, d'un crayon-bannière;
- ✓ Création et mise à jour du blogue du Comité Agir contre la maltraitance dans Montcalm;
- ✓ Création et adhésion des membres du Comité au « Protocole de collaboration inter-organismes en matière de maltraitance envers les personnes aînées et adultes vulnérables de la MRC de Montcalm »;
- ✓ Création du « Diagramme de synergie intersectorielle », présentation aux partenaires;
- ✓ Et bien plus encore!



## OBJECTIFS DE LA JOURNÉE ÉCHANGE-ACTION :

Les buts généraux de cette journée étaient de

- ∞ Maintenir la mobilisation des partenaires;
- ∞ Redynamiser notre vigilance et nos actions face à la maltraitance;
- ∞ Outiller les intervenants, les bénévoles afin qu'ils puissent transmettre des informations et des outils à la population et aux témoins.

Les objectifs de l'événement :

- ∞ Promouvoir la bientraitance;
- ∞ Définir la notion « accompagnement » versus « intervention »;
- ∞ Connaître, comprendre et considérer le rôle des divers acteurs (ex. pouvoir, limites d'intervention, etc.) Le « Nous avons tous un rôle à jouer »;
- ∞ Stimuler l'engagement des partenaires afin d'entreprendre des actions quant à la lutte contre la maltraitance et en lien avec la promotion d'une société de bientraitance.

## LES PARTICIPANTS

Les participants à la Journée échange-action étaient plus de 70. Leur provenance était en grande partie de la MRC de Montcalm, certains de la région de Lanaudière et d'ailleurs.

- ☞ Organismes communautaires et associations (intervenants, travailleurs, bénévoles);
- ☞ Groupes de bénévoles;
- ☞ Réseau de la santé et des services sociaux (travailleurs sociaux, intervenants sociaux, chefs de service et cadres);
- ☞ Milieu municipal (service de loisir, élus, MRC, pompier préventionniste);
- ☞ Professionnels de la recherche et de la loi.

Merci à : AFEAS Lanaudière, Association des personnes handicapées visuelles de Lanaudière, Bureau du député Nicolas Marceau Comté de Rousseau, Carrefour « Pour souffler à tête reposée », Carrefour Montrose, Centre d'Action Bénévole de Montcalm, Centre d'Action Bénévole de Brandon, Centre communautaire et bénévole de la Matawinie, Chaire de recherche sur la maltraitance – Université de Sherbrooke, Comité des usagers du CISSS de Lanaudière, FADOQ Lanaudière, FADOQ Ste-Marie-Salomé, Gagnon Cantin Lachapelle et Associés, Groupe Entraide et Amitié de St-Jacques, Groupe Entraide et Amitié de St-Calixte, Groupe Entraide et Amitié de St-Esprit, Groupe Entraide et Amitié de St-Lin-Laurentides, Groupe Entraide et Amitié de St-Roch, L'APPUI Lanaudière, La Rescousse Montcalm, Maisons d'à côté Lanaudière, Municipalité de Ste-Marie-Salomé, Municipalité de St-Roch-Ouest, Municipalité de St-Lin-Laurentides, Association sclérose en plaques de Lanaudière, Office Municipal d'Habitation de Rawdon, Organisation de la communauté anglophone de Lanaudière, Parrainage Civique Lanaudière, Respect Senior (Belgique), Secrétariat aux aînés (Gouv. du Québec), Centre intégré de santé et de services sociaux de Lanaudière, Société Alzheimer de Lanaudière, Sûreté du Québec MRC de Montcalm, Sûreté du Québec MRC de D'Autray, Table des aînés de Lanaudière, Table de concertation sociale de St-Calixte, MRC de Montcalm.

# Merci pour votre ence!





## Les participants en action le 24 novembre 2016

## CONTENU DE LA JOURNÉE ÉCHANGE-ACTION

Allocution du CISSS de Lanaudière—Mme Hélène Boisvert Directrice programme soutien à l'autonomie des personnes âgées

Petit récapitulatif des types de maltraitance/négligence par Mme Renée Desjardins, Coordonnatrice régionale spécialisée en matière de maltraitance envers les personnes âgées — Région de Lanaudière — Secrétariat aux aînés, membre du comité Agir contre la maltraitance dans Montcalm.

Synthèse des actions du Comité Agir contre la maltraitance dans Montcalm et outils mis de l'avant depuis le forum de novembre 2012 – Suzanne Blanchard et Isabelle Cloutier, CAB Montcalm. /Présentation du mini-sondage – Dave Ferland, FADOQ Région Lanaudière

Atelier « C'est pour ton bien » (présentation de la capsule vidéo tirée de *Demain, sera un autre jour*). Suzanne Blanchard et Chantal Sullivan Échange en atelier, plénière avec personnes-ressources. Suivi de la présentation de la capsule vidéo « Le conseil de famille » (*Tirée de l'animation « Ce n'est pas correct »*). Période de questions aux personnes ressources, et synthèse.

La synergie des différents acteurs/Présentation des différents rôles potentiels autour d'une personne qui subit de la maltraitance, référence au Guide du ministère pour contrer la maltraitance, échange en atelier, période de questions, synthèse. Par Suzanne Blanchard, Centre d'Action Bénévole de Montcalm, et Chantal Sullivan, CLSC de St-Esprit.

L'histoire d'un milieu de vie—histoire de cas en lien avec l'intimidation, dans une résidence pour aînés, présentation du processus de résolution emprunté, par Ronald Robert et Diane Trépanier, citoyens

Atelier « Nous avons tous un rôle à jouer » (et présentation du programme SAVA — soutien aux aînés victimes d'abus) par Anne-Marie Gauthier, intervenante SAVA

Conférence sur la BIENTRAITANCE, par Professeure Marie Beaulieu Ph.D., titulaire de la *Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées*, Université de Sherbrooke.

Présentation de l'association belge « Respect Seniors », par Nicolas Berg, président-fondateur.

S'engager... c'est Agir – exercice d'engagement

Évaluations, surprise... et mot de la fin!

## PETIT RÉCAPITULATIF DES TYPES DE MALTRAITANCE

Présentation de Renée Desjardins, coordonnatrice régionale en matière de maltraitance envers les aînés, pour la région de Lanaudière, Secrétariat aux aînés (Gouvernement du Québec).



*Quelques rappels...  
La maltraitance envers  
les personnes aînées*

*Par Renée Desjardins*

**Coordonnatrice régionale en matière de maltraitance  
envers les aînés Région de Lanaudière  
Secrétariat aux aînés**

*Source: Maryse Soulières, travailleuse sociale et agente de recherche  
Ligne Aide Abus Aînés*



### *Plan de la présentation*

- ❧ **Quelques statistiques**
- ❧ **Définition de la maltraitance**
- ❧ **Types de maltraitance et indices**
- ❧ **Contexte des travaux en maltraitance**
- ❧ **Ligne Aide Abus Aînés**
- ❧ **Dans Lanaudière**



## Quelques statistiques

- **Selon les statistiques de la population les plus récentes, la région de Lanaudière compte 81000 aînés en 2015;**
- **16% de la population lanaudoise est âgée de 65 ans et plus;**

Source: « Vieillir dans Lanaudière - Quelques caractéristiques de l'environnement social des aînés, Juillet 2015. Louise Lemire, service de surveillance, recherche et évaluation, Direction de santé publique, CISSS de Lanaudière. »



## Quelques statistiques

- **D'ici 2025, le nombre devrait s'accroître de 52% pour atteindre 122 900 personnes, soit 22% de la population totale;**
- **Les aînés de 75 ans et plus, au nombre de 30 400, représentent près des deux cinquièmes de l'ensemble des personnes de 65 ans et plus.**

Source: « Vieillir dans Lanaudière - Quelques caractéristiques de l'environnement social des aînés, Juillet 2015. Louise Lemire, service de surveillance, recherche et évaluation, Direction de santé publique, CISSS de Lanaudière. »



## *Maltraitance : une définition*

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

Source: OMS, 2002 dans Plan d'action MFA, 2010



## *Deux formes de maltraitance*

- **Violence:**
  - **Le fait de poser un geste cause du tort à la personne âgée**
- **Négligence:**
  - **Le fait de NE PAS poser un geste cause du tort à la personne âgée**



## Types de maltraitance

- **Physique**
- **Sexuelle**
- **Psychologique**
- **Financière**
- **Violation des droits**
- **Systémique (institutionnelle)**
- **Âgisme**



## Maltraitance physique

- **Cause un tort physique à la personne:**
  - **Actes:**
    - **Violence: bousculer, serrer, frapper, brûler, battre, tuer, utilisation non appropriée de contentions (physiques ou chimiques), etc.**
    - **Négligence: ne pas assister pour l'alimentation ou l'hygiène; ne pas accompagner à la toilette, etc.**



## Abus sexuel

- **Acte de nature sexuelle impliquant une personne âgée sans consentement, par l'utilisation de la force ou de la contrainte ou sous la menace implicite ou explicite.**
  - **Violence: Attouchements, propos ou attitudes suggestives, caresses, relations sexuelles imposées, viol, etc.**
  - **Négligence: privation d'intimité, déni de la sexualité et de l'orientation sexuelle, etc.**



## Maltraitance psychologique

- **Cause une souffrance émotive ou de l'angoisse à la personne.**
  - **Actes:**
    - **Violence: privation de pouvoir, chantage affectif, humiliation, intimidation, surveillance exagérée des activités, dénigrement, menace, infantilisation, etc.**
    - **Négligence: ignorer, isolement social, etc.**



## Abus financier

- **Exploitation, détournement de fonds ou de biens d'une personne âgée.**

### - Actes:

- **Violence: Contraindre un aîné à modifier son testament, utiliser sans son consentement sa carte de crédit ou de débit, demander un prix excessif pour des services rendus, etc.**
- **Négligence: ne pas assister dans la gestion des biens ou ne pas fournir l'argent et les biens nécessaires quand on agit comme gestionnaire des biens de la personne, etc.**



## Violation des droits

- **Ne pas reconnaître à la personne âgée ses droits fondamentaux.**

### Actes:

- **Violence: Ne pas consulter un aîné pour les décisions qui le concernent, l'empêcher son droit de vote, son droit à l'intimité, son droit de recevoir des appels téléphoniques ou de la visite, son droit de pratiquer sa religion, etc.**



## Violation des droits

- **Ne pas reconnaître à la personne âgée ses droits fondamentaux.**

### Actes:

- **Négligence: Ne pas porter assistance à une personne qui en a besoin pour exercer ses droits, etc.**



## Maltraitance systémique / Institutionnelle

- **Toute situation préjudiciable créée ou tolérée par les procédures des établissements, qui compromet l'exercice des droits et libertés des usagers.**

**-Actes: Abus d'autorité, réduction de la personne à un numéro, manque d'adaptation de l'institution à l'individu, manque de ressources, manque de formation du personnel, etc.**



# Âgisme

- **Préjugé contre une personne ou un groupe en raison de l'âge. Regroupe toutes les formes de discrimination, de ségrégation, de mépris fondées sur l'âge.**



# Âgisme

- **Actes: imposer des restrictions ou normes sociales en raison de l'âge, réduire l'accessibilité à certaines ressources, utiliser des stéréotypes négatifs, etc.**



## Ligne Aide Abus Aînés

- **Service téléphonique provincial**
  - **Intervenants professionnels**
  - **7 / 7 et de 8h à 20h**
- **Services à la population (aînés, proches, etc.)**
  - **Information, écoute, intervention ponctuelle et de crise, orientation, référence**
- **Services de consultation professionnelle**



## Ligne Aide Abus Aînés

**514 489-2287**

**1 888 489-2287**



La Charte de la bienveillance envers les personnes âgées de Lanaudière est disponible en annexe de ce document.



## SYNTHÈSE DES ACTIONS DU COMITÉ



Présentation par Suzanne Blanchard et Isabelle Cloutier – Centre d'Action Bénévole de Montcalm, et membres du Comité Agir contre la maltraitance dans Montcalm

Une présentation PowerPoint a été visionnée par les participants, faisant état des travaux et actions du Comité Agir contre la maltraitance dans Montcalm, depuis sa création. Nous vous reproduisons ici les grandes lignes de cette présentation PowerPoint.



*Figure 1 : Le Comité peu après sa création en 2013*

≈ La mise en avant-scène de la prévention de la maltraitance dans Montcalm : bien avant 2011...! En 2012, déjà on commence aussi à parler un peu de « bientraitance »

≈ 2011-2012 : La Table de concertation en soutien à domicile de Montcalm entre en scène avec un financement de 3 ans en lien avec la prévention de la maltraitance envers les aînés (SIRA – Soutien aux Initiatives visant le Respect des Aînés) Le Comité Agir contre la maltraitance est créé (comité multisectoriel). En voici la composition :

<u>COMPOSITION DU COMITE EN NOVEMBRE 2016</u>	
CAISSE DESJARDINS DE MONTCALM	<i>Lise Aumais</i>
CAVAC LANAUDIÈRE	<i>Christiane Courchesne</i>

CENTRE D’ACTION BENEVOLE DE MONTCALM	<i>Isabelle Cloutier</i>
CENTRE D’ACTION BENEVOLE DE MONTCALM	<i>Suzanne Blanchard</i>
CENTRE D’ACTION BENEVOLE DE MONTCALM	<i>Sylvie Gagnon</i>
CISSS DE LANAUDIÈRE/CLSC ST-ESPRIT	<i>Viviane Thiffault</i>
CISSS DE LANAUDIÈRE/CLSC ST-ESPRIT	<i>Chantal Sullivan</i>
CISSS DE LANAUDIÈRE/CLSC ST-ESPRIT	<i>Kevin Bernier</i>
FADOQ — REGION LANAUDIÈRE	<i>Dave Ferland</i>
GAGNON, CANTIN, LACHAPELLE ET ASSOCIES	<i>Marie-Josée Manègre, Anne-Marie Lachapelle, notaires</i>
PARRAINAGE CIVIQUE LANAUDIÈRE	<i>Anne-Marie Aranda</i>
SECRETARIAT AUX AINES, DOSSIER PREVENTION MALTRAITANCE – LANAUDIÈRE	<i>Renée Desjardins</i>
SERVICE D’AIDE A DOMICILE DU ROUSSEAU	<i>Nathalie Lafond</i>
SURETE DU QUEBEC – MRC MONTCALM	<i>Sabrina Carbonneau</i>

## Actions, formations et plus :

☞ **Formations variées** pour les membres du comité avec la Commission des droits de la personne, en matière de maltraitance (approfondissement), sur l’âgisme, avec le Curateur public du Québec, ainsi que sur la confidentialité versus responsabilité professionnelle (Me Audrey Turmel).

➤ Phase d'appropriation et de découverte : différents outils provenant de différentes régions (capsules web variées, trousse-jeux de sensibilisation, etc.)

➤ Organisation et tenue du Forum du 21-11-2012 « Agir ensemble contre la maltraitance envers les aînés dans Montcalm »; plus de 80 employés et bénévoles des organismes et partenaires.

➤ Des actes du Forum sont rédigés et publiés à large échelle-disponibles sur le blogue du Comité agircontrelamaltraitance.blogspot.ca. Les Actes deviennent le moteur d'un nouveau plan d'action du Comité Agir contre la maltraitance dans Montcalm.

➤ Le projet intergénérationnel de la pièce de théâtre-forum « En ce début », animations locales, avec présence de membres du Comité Agir contre la maltraitance dans Montcalm, dont un agent de la Sûreté du Québec. Beaucoup d'échanges entre la population et les personnes-ressources et des liens directs. Des centaines de personnes rencontrées.

➤ Blogue du Comité Agir contre la maltraitance dans Montcalm. Un outil de communication actuel, des centaines de visites tous les mois

➤ Élaboration et animation d'un atelier de sensibilisation à la maltraitance (pour les organismes et la population).

➤ Présence quasi annuelle à l'événement sportif La Galopade depuis 2012. Distribution d'information et de matériel promotionnel.



∞ Le crayon-bannière « Agir pour la dignité », inspiré d'un crayon similaire fait dans la MRC L'Assomption. Plus de 2500 exemplaires distribués à la population, et nous le distribuons encore.

∞ Exposition ambulante de l'Association Québécoise de Gériatrie sur l'âgisme (une des formes que prend la maltraitance).

∞ Participation à la Convention internationale de l'OMS — Villes et Villages Amis des Aînés — Québec Amis des Aînés, à Québec

∞ Création d'outils variés pour mieux œuvrer :

✓ Signet d'information – avec coordonnées de la Ligne Aide Abus Aînés.

✓ Questionnaire d'évaluation des risques de maltraitance : un outil pour aider bénévoles et intervenants à mieux voir les signes précurseurs de maltraitance et DÉPISTER les cas potentiels.

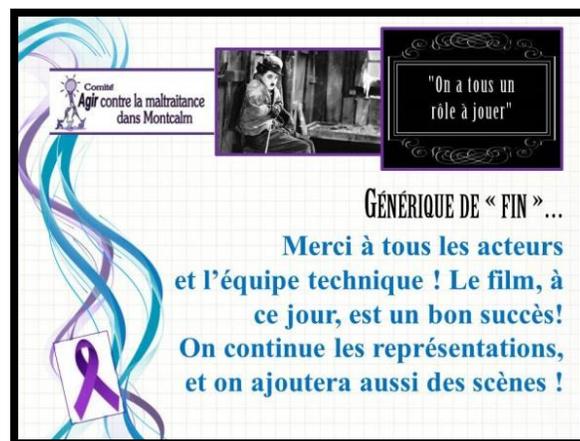
✓ Protocole de collaboration : un document d'engagement qui a été signé par tous les membres du « Comité Agir contre la maltraitance envers les aînés dans Montcalm »

✓ Diagramme de synergie intersectorielle : un outil qui montre comment les intervenants interagissent ensemble, les rôles de chacun (exploré lors d'un atelier aujourd'hui)

∞ Réalisations indirectes du Comité, mais qui desservent la même cause :

✓ Avec un projet connexe du Centre d'Action Bénévole de Montcalm en 2015, création d'une série d'ateliers sur la prévention du harcèlement et l'intimidation, qui sera animée dès début 2018.

✓ Avec un autre projet connexe du Réseau de Centres d'Action Bénévole affiliés de Lanaudière (RCABAL) 2015-2016, suite du théâtre forum « En ce début » : création d'un DVD et matériel d'animation « Demain, sera un autre jour », sur la prévention de la maltraitance envers les aînés



## PRÉSENTATION DU SONDAGE SUR LES ACTIONS MENÉES DEPUIS LE FORUM DE 2012

Par Dave Ferland, FADOQ – région Lanaudière



« Nous avons tous un rôle à jouer »

**\* MINI SONDAGE \***

**Selon les réponses obtenues :**  
*Référer/recommander des personnes*  
Depuis janvier 2013, certains intervenants sociaux du CLSC ont *référé* des aînés vers la Ligne Aide Abus Aînés, la Sûreté du Québec.



« Nous avons tous un rôle à jouer »

**\* MINI SONDAGE \***

**Selon les réponses obtenues :**  
*Référer des personnes / Des employés du CAB Montcalm ont référé vers: LAAA, Sûreté du Québec, Commission des droits de la personne, CLSC, Commissaires aux plaintes, professionnels de la loi, Curateur public, des formations, ateliers, etc.*



« Nous avons tous  
un rôle à jouer »

## ★ MINI SONDAGE ★

Selon les réponses obtenues :

➤ *Référer des personnes / Des employées de Services d'aide à domicile du Rousseau ont référé certaines personnes vers les ressources, le CLSC entre autres.*



« Nous avons tous  
un rôle à jouer »

## ★ MINI SONDAGE ★

Selon les réponses obtenues :

➤ *Référer des personnes / Aux Couleurs de la Vie Lanaudière mentionne avoir référé 2 personnes vers des ressources.*





« Nous avons tous  
un rôle à jouer »

## ★ MINI SONDAGE ★

Selon les réponses obtenues :

- *Référer des personnes / De nombreux membres du Comité AGIR contre la maltraitance font de la référence, les chiffres et les réponses ne sont pas disponibles dans ce mini-sondage.*



« Nous avons tous  
un rôle à jouer »

## ★ MINI SONDAGE ★

Nuance pour mieux comprendre

- *Référer des personnes : notez la différence des rôles de chacun. Le CLSC gère plus de cas, avec l'intervention directe à la personne, donc réfère moins qu'un organisme communautaire, dont la mission n'est pas l'intervention directe.*



« Nous avons tous  
un rôle à jouer »

## ★ MINI SONDAGE ★

➤ *Référer versus accompagner:*

*Référer:* donner les coordonnées,  
diriger vers une ressource

*Accompagner:* Faire la démarche avec la  
personne, ou l'accompagner (faire un  
téléphone avec elle, aller à un rendez-vous  
avec la personne, etc.)



« Nous avons tous  
un rôle à jouer »

## ★ MINI SONDAGE ★

Selon les réponses obtenues :

Depuis janvier 2013, un intervenant  
social du CLSC a *accompagné* un aîné  
dans une démarche (ex. Sûreté du  
Québec, institution financière ou  
LAAA).





« Nous avons tous  
un rôle à jouer »

## ★ MINI SONDAGE ★

### Selon les réponses obtenues :

- Depuis janvier 2013, au moins une employée du CAB Montcalm a accompagné 1 ou 2 personnes dans une démarche de son choix en lien avec la maltraitance.



« Nous avons tous  
un rôle à jouer »

## ★ MINI SONDAGE ★

### Selon les réponses obtenues :

- Depuis janvier 2013, des employées de Services d'aide à domicile du Rousseau ont accompagné des clients dans leurs démarches, pour faire des téléphones entre autres.





« Nous avons tous  
un rôle à jouer »

## ★ MINI SONDAGE ★

### Selon les réponses obtenues :

- Lors des représentations de la pièce de théâtre-forum « En ce début », les personnes ressources étaient présentes (CAB, Sûreté du Québec, etc.).  
*Accompagner* se faisait souvent en direct sur place, un policier était là !



« Nous avons tous  
un rôle à jouer »

## ★ MINI SONDAGE ★

### Selon les réponses obtenues :

- Depuis janvier 2013, des intervenants sociaux du CLSC, des membres du Comité AGIR et d'autres organismes ont *consulté* d'autres organisations pour obtenir plus d'informations.



« Nous avons tous  
un rôle à jouer »

## ★ MINI SONDAGE ★

### Selon les réponses obtenues :

➤ *Conseils et informations* obtenus auprès de la LAAA, la Commission des droits de la personne, Commissaire aux plaintes du CSSS/CISSS, Curateur public du Québec, CAAP, Comité des Usagers – entre autres.



« Nous avons tous  
un rôle à jouer »

## ★ MINI SONDAGE ★

### Selon les réponses obtenues :

➤ *Conseils et informations :*  
Une animatrice d'Aux Couleurs de la Vie Lanaudière a mentionné avoir suivi des formations sur le sujet et appelé la Ligne Aide Abus Aînés.



« Nous avons tous  
un rôle à jouer »

## ★ MINI SONDAGE ★

### Selon les réponses obtenues :

- *Tenir des activités de sensibilisation - maltraitance envers les aînés:*  
Depuis 2013, 2 intervenants sociaux du CLSC sur 6 (en soutien à domicile) participent régulièrement (la Galopade, formations diverses liées à la maltraitance).



« Nous avons tous  
un rôle à jouer »

## ★ MINI SONDAGE ★

### Selon les réponses obtenues :

- *Tenir des activités de sensibilisation -*  
Depuis 2013, les groupes locaux FADOQ et FADOQ région Lanaudière ont rejoint plus de 650 personnes avec le programme Aîné-Avisé dans la MRC de Montcalm.





Comité  
**Agir** contre la maltraitance  
dans Montcalm



« Nous avons tous  
un rôle à jouer »

## ★ MINI SONDAGE ★

**Selon les réponses obtenues :**  
*Tenir des activités de sensibilisation: De 2013 à 2015, la pièce de théâtre-forum du CAB Montcalm, « En ce début »: près de 1000 personnes rejointes dans la MRC de Montcalm (une représentation en Matawinie et une à Montréal).*



« Nous avons tous  
un rôle à jouer »

## ★ MINI SONDAGE ★

**Selon les réponses obtenues :**

*Tenir des activités de sensibilisation: Le CAB Montcalm et le CLSC ont coanimé 3 ateliers de sensibilisation à la maltraitance envers les aînés, destinés aux bénévoles et au grand public.*



« Nous avons tous  
un rôle à jouer »

## ★ MINI SONDAGE ★

**Selon les réponses obtenues :**

*Tenir des activités de sensibilisation: La Rescousse Montcalm a offert l'atelier Aîné-Avisé à ses membres.*





« Nous avons tous  
un rôle à jouer »

## \* MINI SONDAGE \*

### Selon les réponses obtenues :

➤ *Tenir des activités de sensibilisation:* Le Comité Agir contre la maltraitance dans Montcalm tient différentes activités. Les diapos précédentes de cette présentation en ont témoigné!



« Nous avons tous  
un rôle à jouer »

## \* MINI SONDAGE \*

### Selon les réponses obtenues :

➤ *Distribuer du matériel promotionnel*  
Les groupes locaux de la FADOQ ont distribué les brochures Aîné Avisé et de la Ligne Aide Abus Aînés.





« Nous avons tous  
un rôle à jouer »

## \* MINI SONDAGE \*

**Selon les réponses obtenues :**

*Distribuer du matériel promotionnel*  
Certains Groupes Entraide et Amitié  
nous ont dit avoir remis  
des brochures –signets de la LAAA,  
crayon-bannière, etc.



« Nous avons tous  
un rôle à jouer »

## \* MINI SONDAGE \*

**Selon les réponses obtenues :**

*Distribuer du matériel promotionnel*  
Aux Couleurs de la Vie Lanaudière  
mentionnait avoir distribué les crayons-  
bannières, les rubans violets et des  
feuilles d'information.





« Nous avons tous  
un rôle à jouer »

## ★ MINI SONDAGE ★

Selon les réponses obtenues :

- *Distribuer du matériel promotionnel*

La Rescousse Montcalm a mentionné distribuer des crayons-bannières à ses membres.



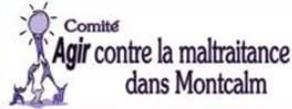
« Nous avons tous  
un rôle à jouer »

## ★ MINI SONDAGE ★

Selon les réponses obtenues :

- *Distribuer du matériel promotionnel*
- Services d'aide à domicile du Rousseau a distribué le matériel proposé par le Comité (signets, crayons-bannières, dépliants).





« Nous avons tous  
un rôle à jouer »

## ★ MINI SONDAGE ★

### Selon les réponses obtenues :

- *Distribuer du matériel promotionnel*  
Tous les membres du Comité Agir contre la maltraitance dans Montcalm distribuent de façon variable différentes brochures, crayons bannières, signets etc.



« Nous avons tous  
un rôle à jouer »

## ★ MINI SONDAGE ★

### Selon les réponses obtenues :

- *Distribuer du matériel promotionnel*  
Deux intervenants sociaux du CLSC ont mentionné en donner (provenant d'internet, ainsi que la brochure « Fraudes en 3D », le crayon-bannière et un autre item promotionnel du comité.






« Nous avons tous un rôle à jouer »

★ MINI SONDAGE ★

- Petit tour d'horizon, que nous aurions aimé plus détaillé, mais les réponses au mini-sondage ont été peu nombreuses.
- Ceci nous donne quand même certains indicateurs.

## ATELIER « C'EST POUR TON BIEN »

### Objectifs :

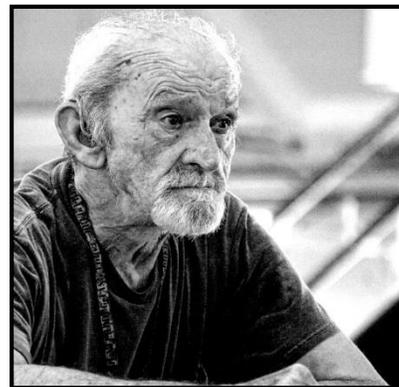
- ☞ Explorer des formes de maltraitance (âgisme, maltraitance psychologique);
- ☞ Explorer la notion d'accompagnement versus « faire à la place de » (nous avons tous un rôle à jouer, mais lequel et... comment?);
- ☞ Explorer la question des normes sociales et des valeurs.

### Déroulement prévu :

1) Présentation puis visionnement de la capsule « C'est pour ton bien » (tirée de l'atelier « Demain, sera un autre jour ») 2) Échange en atelier où les participants seront invités à réagir face à l'extrait 3) Retour en plénière (animateur, secrétaire ou délégué vient résumer les propos recueillis) 4) Visionnement de la capsule « Le conseil de famille » (tirée de l'animation « Ce n'est pas correct ») et des deux réponses potentielles, prise de note sur les commentaires spontanés émis aux tables. 5)

Questions/commentaires de la salle aux personnes ressources (sur le type de réponses—solidaire versus non solidaire—montrées dans l'extrait du Conseil de famille), puis synthèse.

## Résumé de la capsule « C'est pour ton bien » :



On y voit le neveu qui vient visiter son oncle lors d'une participation à une activité de théâtre dans un organisme communautaire. Le neveu s'inquiète de l'état de santé de son oncle, il émet des jugements et est plutôt directif, remettant en cause son autonomie et sa capacité d'analyse (cognition). L'oncle, veuf, se défend et démontre qu'il s'occupe de lui-même correctement.

\*Pour voir de quoi il en ressort exactement, la capsule peut être visionnée sur YouTube au lien suivant :

<https://youtu.be/ndLPRjBEeA>

## Synthèse des réactions et des commentaires

*En lien avec la question « Comment percevez-vous l'échange entre l'oncle et le neveu? », voici un résumé des réponses :*

Un grand nombre de participants s'entend sur le comportement du neveu, qui est qualifié d'intrusif, manipulateur, non respectueux, et non compréhensif. Même si cela n'est pas intentionnel, son comportement pourrait faire diminuer la confiance et l'estime personnelle de son oncle aîné. Il y a de l'âgisme et un dénigrement de ses capacités. La question qui monte est : et si l'oncle avait été soumis, s'il n'avait pas été aussi combatif? Qu'est-ce qui se serait passé? Quelques participants ont évoqué que le problème dans la communication se situait chez les deux personnes, tant le neveu que l'oncle... qui ont eu une attitude combative dès le départ.

*En lien avec la question « Quelles pourraient être les conséquences de l'attitude d'âgisme du neveu envers l'oncle? », voici la synthèse des commentaires :*

L'oncle risque la perte de confiance en ses moyens, le refoulement et la réclusion. L'oncle pourrait se trouver plus isolé. Il pourrait délaissier son implication dans le théâtre.

En lien avec la question « Quelles sont les actions/attitudes que les deux personnes auraient pu mettre de l'avant pour améliorer l'échange et la situation? », voici la synthèse des réponses :

Beaucoup de participants s'entendent pour dire que les deux auraient pu s'ouvrir plus et écouter l'autre davantage. Le neveu aurait pu démontrer de l'ouverture pour les activités de son oncle et être moins directif. S'il avait utilisé un autre timbre de voix, déjà cela aurait été mieux... quoique les mots étaient durs et même avec un autre ton, les mots restent les mêmes. Les participants ont énoncé les bases d'une bonne relation.

## **Résumé de la capsule « Le conseil de famille » de l'animation « Ce n'est pas correct » :**

Dans cette capsule, on voit un conseil de famille (constitué des enfants...) afin de décider de l'avenir du père qui semble pourtant bien lucide et assez autonome malgré son âge. Il est exclu des échanges, méprisé et infantilisé par ses enfants. Tout ce qu'il dit n'est pas considéré, pendant cette situation où les enfants sont en train de choisir une résidence pour leur père, parlent du déménagement et de la vente de la maison. Les capsules peuvent être visionnées sur YouTube avec ces liens :

### ***Le conseil de famille :***

Mise en situation : <https://www.youtube.com/watch?v=N5cqsUfAzM4>

Réponse non-solidaire : <https://www.youtube.com/watch?v=ATCItCxvxHw>

Réponse solidaire : <https://www.youtube.com/watch?v=7WAMS4LkwgA>

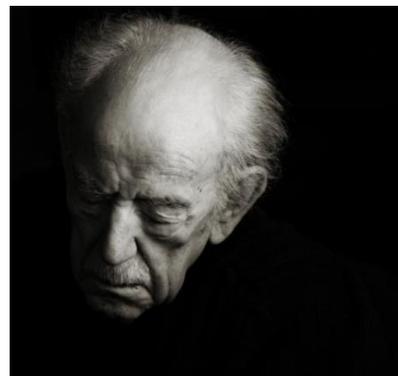
Suite au visionnement de la capsule « Le conseil de famille », les participants ont émis certains commentaires dont voici un résumé.

Avec la population vieillissante et la quantité d'enfants qui vont bientôt devenir des proches aidants, une formation pour apprendre à être un bon proche aidant est quelque chose de pertinent... À réfléchir... Dans un conseil de famille, les rôles doivent être bien



définis pour éviter les frustrations et les abus

de pouvoir. D'autre part, aller vivre en résidence et quitter la maison demande un processus, il y a des étapes. Il est important que l'aîné ait le temps de passer par ce processus, s'il n'y a pas d'urgence dans la situation, pour des questions de santé notamment. Prendre le temps et impliquer complètement la personne aînée.



En ce qui concerne les deux types de réponses qui étaient montrées en exemple (« solidaire »=redonnant le pouvoir décisionnel à la personne aînée, et « non solidaire », plus vindicatif et directif, et ne redonnant pas le pouvoir du choix à la personne aînée) les participants ont relevé qu'il était crucial d'inclure la personne aînée dans le processus, de respecter son rythme, de ne pas la mettre dans une impasse devant le fait accompli et de respecter ses choix le plus possible. Bien souvent, les points de vue et la compréhension de la situation sont assez différents entre l'aîné et ses enfants/proches aidants.

## LA SYNERGIE DES DIFFÉRENTS ACTEURS

Présentation des différents rôles et intervenants potentiels autour d'une personne qui subit de la maltraitance, présentation du « Diagramme de synergie intersectorielle », outil créé par le Comité Agir contre la maltraitance dans Montcalm, ainsi que d'exemples tirés du « Guide de référence pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées » publié par le Ministère de la Famille et des aînés du Québec.

### Objectifs :

- ✎ Explorer les rôles et pouvoirs de différents intervenants pouvant interagir lors de situations de maltraitance, les limites de chacun, tout en évitant de laisser tomber entre deux chaises une personne victime. Le tout dans une approche qui tient aussi compte des liens de proximité<sup>1</sup>.
- ✎ Explorer les manières d'intervenir en partageant les rôles.
- ✎ Présenter certains outils aux intervenants, bénévoles et partenaires tirés du « Guide de référence pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées » du Ministère de la Santé et des services sociaux du Québec, « Diagramme de synergie intersectorielle ». Intervenir — proposition d'un partage des rôles.

### Déroulement prévu :

- 1) L'animateur à la table prend l'enveloppe destinée à cet exercice, pour piger une petite fiche de « rôle » présélectionnée pour remettre à chaque participant. 2) L'animateur lit les grandes lignes de la feuille du « Guide de référence pour contrer la maltraitance » (catégorie d'intervention) et vérifie auprès des participants si les acteurs inscrits sur la fiche ont un rôle à jouer pour cette catégorie d'intervention. 3) Les participants à la table sont ensuite invités à échanger entre eux sur l'écart entre leurs réponses et celles inscrites sur la fiche du corrigé. Perceptions sur les rôles? Voir les questions pages suivantes. 4) Retour en plénière pour ce qui est relevant (un porte-parole désigné à votre table) Prise de parole des personnes ressources sur le sujet et réponses à la plénière. 5) Quelques questions supplémentaires et réponses du panel de

<sup>1</sup> Pour en savoir plus sur les liens de proximité, lire le document suivant : [http://www.cisss-lanaudiere.gouv.qc.ca/fileadmin/internet/cisss\\_lanaudiere/Documentation/Sante\\_publique/Themes/Liens\\_de\\_proximite/LP-Inventaire-2018-05-VF.pdf](http://www.cisss-lanaudiere.gouv.qc.ca/fileadmin/internet/cisss_lanaudiere/Documentation/Sante_publique/Themes/Liens_de_proximite/LP-Inventaire-2018-05-VF.pdf)

personnes-ressources (Constitué de Kevin Bernier : Travailleur social- CISSL- CLSC St-Esprit, Sylvie Gagnon, intervenante au programme Soutien en logement social et communautaire, Christiane Courchesne- CAVAC

- Sabrina Carbonneau- SQ, Chantal Sullivan- Organisatrice communautaire CISSL- CLSC St-Esprit)

Voici 2 exemples de rôles qui ont été matière aux échanges

INTERVENIR PSYCHOSOCIAL ET SOCIAL Propositions d'un partage de rôles	Intervenant en soins spirituels	Psychoéducateur, Technicien en éducation spécialisée	Psychologue	Travailleur social, Technicien en travail social	Animateur en milieu de vie, Technicien en loisir, Récréologue
<b>Accueillir et créer un lien de confiance (4.8)</b>					
Offrir écoute et soutien à la personne aînée	X	X	X	X	X
Clarifier son propre rôle	X	X	X	X	X
<b>Explorer/Évaluer la situation (4.9)</b>					
Apprécier l'aptitude de la personne aînée	X	X	X	X	
Évaluer l'aptitude de la personne aînée				X	
Évaluer la capacité à consentir de la personne aînée		X	X	X	
Évaluer dans quelle mesure il est possible de collaborer avec la personne maltraitante	X	X	X	X	X
Évaluer l'état de santé global de la personne aînée					
Évaluer l'autonomie de la personne aînée		X	X	X	
Évaluer les risques et faire des recommandations	X	X	X	X	X
Évaluer l'environnement de la personne aînée	X	X	X	X	
Poser un diagnostic sur l'état de santé global de la personne aînée					
Émettre une opinion professionnelle	X	X	X	X	
Explorer les stratégies pour accroître l'autonomie de la personne aînée et diminuer sa dépendance	X	X	X	X	X
<b>Estimer la dangerosité (4.10)</b>					
Évaluer les facteurs de vulnérabilité et les facteurs de protection de la personne aînée	X	X	X	X	X
Évaluer les facteurs de risque chez la personne maltraitante		X		X	
Évaluer les facteurs de risque environnementaux		X		X	
Évaluer l'urgence d'intervenir	X	X	X	X	X
<b>Favoriser la reconnaissance de la situation de maltraitance par la personne aînée (4.11)</b>					
Nommer la situation de maltraitance	X	X	X	X	X
Prendre position contre la maltraitance	X	X	X	X	X
Signaler l'exploitation financière à la personne aînée	X	X	X	X	X
Valider la perception de la situation et de la reconnaissance de la maltraitance par la personne aînée	X	X	X	X	X
Travailler à vaincre les résistances de la personne aînée	X	X	X	X	X
Outiller la personne aînée afin qu'elle prenne des décisions libres et éclairées	X	X	X	X	
<b>Élaborer et mettre en œuvre un PI, un PII et un PSI (4.12) (4.13)</b>					
Faire un plan d'intervention unidisciplinaire (PI) en partenariat avec l'usager	X	X	X	X	
Coordonner le PII, le PSI et les services	X	X	X	X	
Susciter la collaboration des proches et des partenaires	X	X	X	X	X
<b>Suivre l'évolution de la situation (4.14)</b>					
Suspendre le suivi (4.15)			X	X	
Accompagner la personne aînée (4.16)			X	X	
Assurer plus de protection (4.17)			X	X	

INTERVENIR PSYCHOSOCIAL ET SOCIAL Propositions d'un partage de rôles	Intervenant en soins spirituels	Psychoéducateur, Technicien en éducation spécialisée	Psychologue	Travailleur social, Technicien en travail social	Animateur en milieu de vie, Technicien en loisir, récréologue
<b>Effectuer une référence</b> (4.18)					
Transmettre l'information sur les ressources pertinentes	X	X	X	X	X
Diriger la personne âgée maltraitée vers une ressource d'aide	X	X	X	X	X
<b>Accompagner vers les services</b> (4.19)					
Si nécessaire, prendre contact avec la ressource, et ce, avec le consentement de la personne elle-même	X	X	X	X	X
Accompagner la personne âgée au service ou à l'organisation qui l'aidera	X	X	X	X	
Être présent avec la personne âgée au moment de la prise de contact	X	X	X	X	
<b>Appliquer des mesures d'urgence</b> (4.20)					
Appliquer des mesures d'urgence	X	X	X	X	
<b>Sécuriser les avoirs</b> (4.21)					
Valider avec la personne âgée sa connaissance de sa situation financière		X	X	X	
Donner à la personne âgée de l'information ou des recommandations lui permettant de protéger ses avoirs		X	X	X	
Mettre en place des mesures permettant de protéger les avoirs		X		X	
<b>Offrir des soins de santé ou de soutien à l'autonomie</b> (4.22)					
Offrir à la personne âgée des soins de santé					
Offrir à la personne âgée de l'assistance pour compenser sa perte d'autonomie		X		X	X
S'assurer de la compréhension de la condition et des besoins de la personne âgée par ses proches		X	X	X	
Adapter l'environnement de la personne âgée pour plus de sécurité		X		X	
Favoriser l'autonomie de la personne âgée pour diminuer sa dépendance à l'égard d'autrui	X	X	X	X	X
<b>Soutenir dans les démarches juridiques</b> (4.23)					
Informar la personne âgée de ses droits et des moyens de se protéger	X	X	X	X	X
Diriger la personne âgée vers les ressources de défense des droits				X	X
Accompagner la personne âgée dans ses démarches juridiques				X	
Représenter la personne âgée dans ses démarches juridiques					
Recevoir les demandes d'ouverture d'un régime de protection et d'homologation d'un mandat de protection				X	
Dénoncer et porter plainte à la police dans le cas de violation du Code criminel ou à la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse dans les cas d'exploitation				X	

INTERVENIR	Agent de sécurité	Policiier	Technicien en prévention des incendies
<b>SÉCURITÉ PUBLIQUE</b>			
<b>Proposition d'un partage de rôles</b>			
<b>Accueillir et créer un lien de confiance (4.8)</b>			
Offrir écoute et soutien à la personne aînée	X	X	X
Clarifier son propre rôle	X	X	X
<b>Explorer/Évaluer la situation (4.9)</b>			
Apprécier l'aptitude de la personne aînée		X	
Évaluer l'aptitude de la personne aînée			
Évaluer la capacité à consentir de la personne aînée			
Évaluer dans quelle mesure il est possible de collaborer avec la personne maltraitante			
Évaluer l'état de santé global de la personne aînée			
Évaluer l'autonomie de la personne aînée			
Évaluer les risques et faire des recommandations			
Évaluer l'environnement de la personne aînée			
Poser un diagnostic sur l'état de santé global de la personne aînée			
Émettre une opinion professionnelle			
Explorer les stratégies pour accroître l'autonomie de la personne aînée et diminuer sa dépendance			
<b>Estimer la dangerosité (4.10)</b>			
Évaluer les facteurs de vulnérabilité et les facteurs de protection de la personne aînée		X	X
Évaluer les facteurs de risque chez la personne maltraitante		X	
Évaluer les facteurs de risque environnementaux		X	X
Évaluer l'urgence d'intervenir	X	X	X
<b>Favoriser la reconnaissance de la situation de maltraitance par la personne aînée (4.11)</b>			
Nommer la situation de maltraitance	X	X	X
Prendre position contre la maltraitance	X	X	X
Signaler l'exploitation financière à la personne aînée		X	
Valider la perception de la situation et de la reconnaissance de la maltraitance par la personne aînée		X	
Travailler à vaincre les résistances de la personne aînée		X	
Outils la personne aînée afin qu'elle prenne des décisions libres et éclairées		X	
<b>Élaborer et mettre en œuvre un PI, un PII et un PSI</b>			
Faire un plan d'intervention unidisciplinaire (PI) en partenariat avec l'usager			
Coordonner le PII, le PSI et les services			
Susciter la collaboration des proches et des partenaires			
<b>Suivre l'évolution de la situation</b>			
Suspendre le suivi			
Accompagner la personne aînée			
Assurer plus de protection			

INTERVENIR SÉCURITÉ PUBLIQUE Proposition d'un partage de rôles	Agent de sécurité	Policier	Technicien en prévention des incendies
<b>Effectuer une référence</b> (4.18)			
Transmettre l'information sur les ressources pertinentes	X	X	X
Diriger la personne aînée maltraitée vers une ressource d'aide	X	X	X
<b>Accompagner vers les services</b> (4.19)			
Si nécessaire, prendre contact avec la ressource, et ce, avec le consentement de la personne elle-même	X	X	X
Accompagner la personne aînée au service ou à l'organisation qui l'aidera		X	
Être présent avec la personne aînée au moment de la prise de contact		X	
<b>Appliquer des mesures d'urgence</b> (4.20)			
Appliquer des mesures d'urgence	X	X	X
<b>Sécuriser les avoirs</b> (4.21)			
Valider avec la personne aînée sa connaissance de sa situation financière		X	
Donner à la personne aînée de l'information ou des recommandations lui permettant de protéger ses avoirs		X	
Mettre en place des mesures permettant de protéger les avoirs		X	
<b>Offrir des soins de santé ou de soutien à l'autonomie</b> (4.22)			
Offrir à la personne aînée des soins de santé			
Offrir à la personne aînée de l'assistance pour compenser sa perte d'autonomie			
S'assurer de la compréhension de la condition et des besoins de la personne aînée par ses proches			
Adapter l'environnement de la personne aînée pour plus de sécurité		X	X
Favoriser l'autonomie de la personne aînée pour diminuer sa dépendance à l'égard d'autrui			
<b>Soutenir dans les démarches juridiques</b> (4.23)			
Informar la personne aînée de ses droits et des moyens de se protéger		X	X
Diriger la personne aînée vers les ressources de défense des droits		X	
Accompagner la personne aînée dans ses démarches juridiques			
Représenter la personne aînée dans ses démarches juridiques			
Recevoir les demandes d'ouverture d'un régime de protection et d'homologation d'un mandat de protection			
Dénoncer et porter plainte à la police dans le cas de violation du Code criminel ou à la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse dans les cas d'exploitation			
Recevoir les dépositions des personnes victimes et des témoins et faire enquête à ce sujet		X	

## Synthèse des réactions et des commentaires

*Pour cet atelier, il y a eu beaucoup de questionnements et un peu de confusion en ce qui concerne les différentes tâches du rôle indiqué sur la fiche. Le temps étant restreint, cela peut expliquer cette situation. Ce qui ressort en tous les cas est que les rôles de chacun sont méconnus et nécessitent une bonne exploration. Beaucoup de participants donnaient plus de pouvoirs aux policiers que ce qu'ils ont réellement, entre autres... et ressentaient de la frustration de constater qu'il était impossible pour les policiers ou les travailleurs sociaux d'accomplir certaines tâches (plus coercitives)...*



En lien avec la question « Y a-t-il des surprises? Pensez-vous que cette “catégorie d’acteurs” pouvait faire ce type d’action pour contrer une situation de maltraitance ? », Voici la synthèse des réponses.

Certains termes utilisés dans le cartable du Ministère ne sont pas clairs pour les participants, par exemple, le terme « évaluer ». Certains participants se demandent pourquoi tous ne peuvent pas évaluer. Certains participants se questionnent sur les responsabilités des institutions financières et les protocoles qu'ils doivent utiliser. Ce qui ressort fortement est que les rôles ont beaucoup fait jaser et qu'il y a du travail à faire pour démystifier tout cela et permettre une meilleure compréhension, ainsi qu'un meilleur fonctionnement entre les différents acteurs.

En lien avec la question « Comment faciliter la collaboration de chacun des acteurs interpellés dans une situation de maltraitance envers les aînés? », voici la synthèse des réponses.



Des participants nous rappellent qu'au-delà de la description de tâches et des rôles, l'empathie et l'humanisme doivent prévaloir. Certains participants évoquent qu'il pourrait être pertinent d'avoir une personne ou un organisme dédié dans la région pour les cas de maltraitance, d'autres croient que les municipalités ou les pompiers pourraient avoir un plus grand rôle... Certains mentionnent qu'un tel atelier sur la connaissance des rôles permettra ainsi de mieux fonctionner en mode collaboratif.

En plénière, deux points qui ont été relevés suite à l'intervention des personnes ressources :

- ✎ Travailleur social : il respectera le choix de la personne âgée, car une fois que les options ont été bien expliquées, la personne est autodéterminée et peut faire ses propres choix (sauf si sa vie est en danger, là l'intervention devient nécessaire.). Le travailleur social peut toutefois placer un « filet de sécurité » autour de la personne âgée par différents moyens.
- ✎ Corps policier, Sûreté du Québec : les agents peuvent sécuriser des éléments autour de la personne, afin de diminuer les risques (dans la limite de leurs mandats).

## **Réflexions de la rédaction :**

*Démystifier le rôle de chacun demeure très important afin d'améliorer les références des intervenants, bénévoles, mais aussi des citoyens. Malgré la présence du « Guide de référence pour contrer la maltraitance », beaucoup de chemin reste à parcourir pour simplifier et alléger l'ouvrage afin de le rendre plus accessible et « opérationnel » par les différentes catégories d'intervenants.*

*Le Comité Agir contre la maltraitance dans Montcalm se penche sur la possibilité d'offrir prochainement cette activité à nouveau à différents « publics » afin de permettre à plus d'intervenants et de bénévoles de bien comprendre les rouages du système et comment les différents acteurs peuvent travailler ensemble. Même la population aurait grand avantage à faire cet atelier et comprendre comment ça fonctionne pour les différents rôles*

**Présentation d'un cas vécu d'intimidation dans un milieu de vie, et de ce qui a été mis en place pour résoudre la situation. Par Diane Trépanier et Donald Robert, citoyens.**

### **Objectif :**

- ☞ Explorer la notion « d'accompagnement de la personne », versus « faire à la place de la personne », en lien avec la notion « d'intervention ».
- ☞ Faire le pont entre « identifier la difficulté d'une situation » et « l'engagement » de la personne ou d'un groupe. « Nous avons tous un rôle à jouer » : comment un groupe de personnes l'a joué et quels outils/moyens ont été utilisés?

Un cas vécu dans un « milieu de vie » de la région été présenté, avec le chemin que la situation a emprunté afin d'aller vers la résolution. L'obligation de préserver la confidentialité du dossier et des personnes impliquées a posé certaines difficultés à cette activité. L'idée était de démontrer l'impact néfaste et la gravité des agissements de deux personnes sur les résidents et les membres du conseil d'administration. Nous offrons dans les Actes un complément d'information afin de bien démontrer toutes les démarches entreprises et le rôle des acteurs concernés lors de cette présentation.

Afin d'ajouter les informations manquantes lors de la présentation, voici des éléments complémentaires que nous désirons ajouter :

Voici les différentes démarches qui ont été entreprises :

- Deux membres du conseil d'administration du milieu de vie<sup>2</sup> ont communiqué avec l'organisatrice communautaire du CLSC et une coordonnatrice du Centre d'action bénévole (CAB).
- Ces deux personnes ressources les ont référés à une instance qui soutient ce type d'organisations pour répondre à leur demande initiale.
- Avec le soutien de cette instance, ils ont fait un sondage pour connaître les besoins, les difficultés et les aspects qui fonctionnaient bien dans leur milieu de vie. Ils ont revu et modifié leurs documents, dont celui lié à la « régie interne ».
- Pendant ce temps, les actes d'intimidation et de harcèlement se sont poursuivis et se sont même aggravés pour certains résidents.
- Après avoir contacté les personnes-ressources à nouveau, l'intervenante en logement social et communautaire du territoire, ainsi que la coordonnatrice du Centre d'action bénévole ont rencontré en premier lieu les membres du conseil d'administration.
- Lors de la rencontre, il y a eu une présentation des divers outils visant à soutenir à l'intérieur de la situation, dont la « Politique pour contrer l'intimidation et le harcèlement en résidence ». Il a aussi été convenu d'offrir une rencontre de sensibilisation sur la maltraitance pour tous les résidents.
- La rencontre de sensibilisation à la maltraitance a permis à de nombreux résidents de témoigner en lien avec les situations vécues par les deux personnes intimidées. Bon nombre d'entre eux étaient prêts à lever le voile sur leur situation auprès de l'agente communautaire de la Sûreté du Québec. Une rencontre a ensuite été organisée dans un endroit neutre, soit dans les bureaux du Centre d'action bénévole.
- L'agente communautaire de la Sûreté du Québec a pris en note leurs dépositions. Les démarches judiciaires se poursuivent encore à ce jour. Il leur a été offert de présenter d'autres rencontres de sensibilisation, telle qu'« Aîné Avisé » afin de permettre de rencontrer et rassurer les résidents plus craintifs.



<sup>2</sup> Par milieu de vie, on entend une résidence (communautaire ou privée), un « HLM », etc.

- Entre temps, une autre rencontre fut organisée avec les membres du conseil d'administration du milieu de vie, l'intervenante communautaire et la coordonnatrice du Centre d'action bénévole. Cette réunion a permis d'adapter et de définir les démarches pour la mise en place de la Politique pour contrer l'intimidation et le harcèlement dans leur milieu de vie.
- En ce qui concerne la Politique pour contrer l'intimidation, elle sera ajoutée au blogue du Comité Agir contre la maltraitance : [agircontrelamaltraitance.blogspot.ca/](http://agircontrelamaltraitance.blogspot.ca/). Elle se trouve aussi en annexe de ce document.



En novembre 2016, les personnes invitées lors de la Journée Échange-Action nous ont signifié qu'il y a encore des agissements d'intimidation, surtout pour l'un des résidents, et que les mesures en place les ont aidés grandement. Ensemble, les résidents et les membres du conseil d'administration ont trouvé des leviers importants et du soutien pour continuer leurs démarches de résolution afin de retrouver une harmonie dans leur milieu de vie.

## **Réflexions de la rédaction :**

*Ce qui est à retenir est qu'en matière d'intimidation, il est possible de faire de la prévention, même si cela ne garantit pas que des événements surviennent. La politique pour contrer l'intimidation est un outil en ce sens, et il est très pertinent qu'elle soit adoptée par les établissements et les divers milieux de vie. Il est aussi capital de mettre en place des « mesures correctives » si un non-respect de la politique se produit (par mesures correctives est entendu avertissements écrits, rencontre, etc.) afin de donner à la politique tout son sens... D'autre part, il est clair que de laisser aller les choses ne permet que très rarement que ça se règle comme par magie. Des ressources existent, peut-être doit-on en faire plus la promotion. Si les citoyens victimes d'intimidation les connaissent, ils pourront aller vers elles afin d'être accompagnés dans les différentes démarches qui seront nécessaires, mais aussi pour maintenir la communication entre les parties.*



## ATELIER « NOUS AVONS TOUS UN RÔLE À JOUER »

Par Anne-Marie Gauthier, intervenante du programme SAVA, du Carrefour Montrose — Montréal (Soutien aux Aînés Victimes d'Abus)



### **Présentation du projet Intervention — SAVA (Soutien Aux Victimes d'Abus) :**

Depuis février 2008, le Carrefour Montrose, un organisme communautaire du quartier Rosemont à Montréal, qui offre différents services aux aînés, a mis sur pied un projet qui vise à contrer l'isolement social des aînés.

Le projet Intervention-SAVA est axé sur la prévention, le repérage ainsi que l'intervention. Il cible les aînés les plus vulnérables à la maltraitance, laquelle a des impacts négatifs sur la santé physique, psychologique et sociale.

Afin de mieux cibler le travail d'intervention en maltraitance, le Carrefour Montrose et ses partenaires ont décidé de fusionner deux expériences parallèles pour démarrer une nouvelle approche d'intervention. Le projet « Rosemont, une communauté pour ses aînés » et le projet « SAVA Centre-Est » se déploient désormais avec le nouveau projet intitulé : Intervention – SAVA ».

Les situations de maltraitance envers les aînés sont complexes... Et pour arriver à une résolution, elles nécessitent souvent l'implication d'intervenants de divers secteurs : travailleurs sociaux, policiers, intervenants communautaires et autres professionnels. C'est lorsque les divers partenaires se mobilisent et œuvrent tous ensemble pour le même objectif qu'ils sont le plus efficaces pour soutenir les aînés qui vivent des situations de négligence/maltraitance.

Le projet SAVA a également créé des ententes avec des maisons d'hébergement qui peuvent accueillir temporairement une personne aînée devant quitter son milieu de vie pour des raisons de sécurité. Mme Anne-Marie Gauthier, l'intervenante du projet SAVA est disponible pour les professionnels qui désirent faire de la *co-intervention*.

### **Objectifs généraux d'Intervention-SAVA :**

- Dépister et accompagner les aînés victimes de maltraitance et augmenter leur sentiment de confiance et de sécurité;
- Faire connaître et promouvoir les services du projet;
- Établir un programme de formation pour les bénévoles et élaborer des outils de promotions et de travail;

- Favoriser le bénévolat et la concertation;
- Développer un modèle d'intervention sectorielle;
- Démystifier les tabous entourant la maltraitance;
- Combattre l'âgisme afin de permettre aux aînés de réintégrer la communauté;
- Maintenir les aînés le plus longtemps possible dans leur communauté;
- Diffuser les résultats et assurer la pérennité du projet.

## Objectifs de l'atelier :

- ☞ Explorer les idées suivantes : Comment, comme acteur de soutien, faire le pont entre l'étape du repérage et l'engagement de la personne qui subit de la maltraitance à poser une action (si nécessaire selon elle)?
- ☞ Comment mieux comprendre la situation souvent complexe et favoriser l'autodétermination de la personne. (Les personnes souhaitent bien souvent maintenir les liens affectifs avec les proches...)
- ☞ Comment assurer ensemble un filet de sécurité pour elle et éviter « de l'échapper » (assurer donc qu'il y ait des présences autour d'elle et voir à une forme de soutien, si jamais il y a un arrêt des procédures ou un refus de poursuivre à une autre étape)... Que pouvons-nous faire de plus ensemble, que pouvons-nous faire différemment.
- ☞ Explorer les notions d'autodétermination (soutenir la personne à reprendre SON pouvoir sur sa vie). \*\*\*Tous ensemble, que pouvons-nous faire?

## Présentation du cas (réel)

### Profil de la personne aînée maltraitée :

- ☞ Une femme de 75 ans, propriétaire;
- ☞ Demeure dans sa maison (bungalow);
- ☞ Plusieurs problèmes de santé : pertes cognitives importantes et des problèmes pulmonaires;
- ☞ Aucun suivi par le CLSC et elle a refusé leurs services à plusieurs reprises;



- ☞ Un homme de 45 ans habite avec elle;
- ☞ Sans enfants, elle a plusieurs frères et sœurs qui tentent de veiller sur elle;
- ☞ Aucune visite chez son médecin depuis plusieurs années, malgré des problèmes respiratoires;

## **Profil de la personne qui maltraite :**

- ☞ L'homme de 45 ans vit aux frais de Madame;
- ☞ Il n'a aucun revenu;
- ☞ Leur lien de confiance s'est créé lors de ses livraisons de dépanneur;
- ☞ Prétextant ne plus avoir d'appartement, il s'est installé chez Madame;
- ☞ Isole Madame et la convainc de ne plus faire confiance à sa famille, qui veillait auparavant sur ses avoirs;
- ☞ Prend le contrôle des comptes bancaires, de la carte de guichet, des cartes de crédit et fait les démarches avec Madame pour faire une inversion hypothécaire;
- ☞ La famille de Madame contacte le SAVA (Service d'aide aux victimes d'abus) par le biais du CLSC afin qu'une intervention soit faite rapidement car Madame est à risque de se retrouver sans domicile fixe...

## **Éléments supplémentaires à considérer**

- ☞ Le patrimoine de Madame passe de 200 000 \$ à 0 \$ en 1 an;
- ☞ Madame n'a aucune connaissance de sa situation financière, car tout se passe via Internet.  
\*Abandon de la gestion de ses avoirs;
- ☞ Madame se montre très protectrice envers l'homme, refuse tout commentaire de sa famille, qui doute des intentions de Monsieur;
- ☞ Monsieur nomme Madame « maman »;
- ☞ Monsieur contrôle les visites et les appels de Madame. Il trouve toujours un prétexte pour faire en sorte que les membres de la famille n'entrent pas en contact avec leur sœur;
- ☞ Monsieur se montre indispensable pour :
  - les activités domestiques et quotidiennes;

- les achats et les transactions bancaires;
- ☞ Il a toute la confiance de Madame;
- ☞ D'après la sœur de Madame, Monsieur fume beaucoup, ce qui nuit grandement à la santé pulmonaire de la dame.



- L'atelier consistait à distribuer à chaque participant d'une table, les « rôles » des différents acteurs potentiels de cette situation, par exemple : policier, travailleur social, bénévole (accompagnateur/transporteur, visite d'amitié, parrain/marraine {jumelage}), intervenant du CLSC (auxiliaire, infirmière, ergothérapeute), ami/proche, intervenant CAVAC (Centre d'Aide aux Victimes d'Actes Criminels), témoin (pharmacien, coiffeur, pompier, voisin, livreur), intervenantes-animatrices ou employées d'un organisme communautaire ou d'une Entreprise d'Économie Sociale en Aide à Domicile (EESAD), notaire-avocat — employé d'une institution financière. L'animateur désigné à chacune des tables a distribué un rôle à chacun. Autour du cas présenté, chaque personne était invitée à répondre aux questions suivantes en fonction du rôle qui lui avait été attribué :

1. Selon les indicateurs et les facteurs de risque mentionnés dans la mise en situation et selon votre rôle, identifiez quelques pistes de solutions (tour de table, puis bref échange en groupe)
2. Suite à l'échange, choisissez les actions à privilégier et imaginez un scénario qui pourrait servir dans un éventuel plan d'intervention. (*L'animateur soulignait que les interventions pouvaient s'adresser à la personne maltraitée ET à la personne maltraitante.*)
3. À partir des interventions/actions ciblées, nommez les éléments qui peuvent freiner ou favoriser la mise en œuvre des solutions envisagées.

*Grâce à une animation à chaque table, les participants ont donc pu discuter et échanger autour de ce cas et imaginer des pistes de solution. Certains participants croyaient que les policiers et autres intervenants auraient eu le droit de mettre en œuvre plus de moyens, mais chacun doit tenir compte de son rôle, de ses pouvoirs et capacités, ainsi que des droits des citoyens de déterminer de leur vie. Intervenir pour aider une personne âgée n'est pas si aisé. Les cas sont complexes.*

*Ensuite, Anne-Marie Gauthier de SAVA a partagé l'historique complet du cas, et les pistes de résolution qui se sont présentées.*



## Démarches de l'intervenante

### ➤ **1re intervention :**

L'intervenante SAVA du Carrefour Montrose et une policière du SPVM (police de Montréal) se sont rendues sur place par le biais de visites porte-à-porte afin de rencontrer Madame chez elle. Les deux intervenantes ont présenté divers services offerts par le Carrefour Montrose et elles ont parlé de la maltraitance vécue par les personnes âgées. Des feuillets informatifs ont été remis à la dame et les deux intervenantes ont alors demandé s'il était possible de passer une nouvelle fois pour dire bonjour. La dame était très contente de leur visite de courtoisie et a accepté la proposition. L'homme était présent, il était courtois, de bonne humeur et intéressé par l'information.

Événement : hospitalisation de la dame, qui a fait une chute. La famille et le CLSC ont avisé l'intervenante SAVA

### ➤ **2e intervention**

Quelques semaines plus tard, une opportunité (hospitalisation de Madame) a permis au duo de parler à Monsieur afin qu'il prenne du recul. Les deux intervenantes se sont présentées à la porte afin de rencontrer Monsieur, qui se retrouvait alors seul chez la personne âgée. Un lien de confiance a été créé avec la personne maltraitante. Pas de menaces, pas d'accusations portées. L'homme mentionne qu'une des sœurs de la dame le soupçonnait d'abuser de celle-ci. L'intervenante SAVA saisit l'occasion pour le conseiller afin qu'il prenne des mesures pour se protéger et elle demande la liste des noms et numéros de téléphone (elle a 7 frères et sœurs) préférant informer la famille de l'hospitalisation de Madame. L'intervenante SAVA lui a proposé de quitter le logement au plus vite, car de cette façon, il pourra éviter les problèmes et aussi permettre à Madame de recevoir des services du CLSC. Monsieur s'est senti respecté, le duo d'intervenantes était là pour venir en aide à Madame et donner des conseils à Monsieur. L'intervenante SAVA a demandé à Monsieur s'il y avait quelqu'un de son entourage qui pourrait l'héberger. Il a alors répondu que son ami de Laval lui avait offert une chambre dans son appartement. La dame a ensuite été relogée dans un autre lieu de vie, puisqu'elle n'avait plus la capacité de demeurer seule, compte tenu des pertes cognitives trop importantes.

Résultats : Monsieur a remis les clés le lendemain au frère de Madame. Il a déménagé chez son ami dans le secteur de Laval. Madame n'est jamais retournée chez elle suite à l'évaluation faite à l'hôpital. C'est la sœur de Madame qui a été mandatée (en cas d'inaptitude) pour elle, pour l'administration de ses biens et « à la personne ».

Jamais l'argent soutiré par l'homme n'a été récupéré par la famille (l'homme ne laissait aucune trace des sommes

qu'il recevait, pas de compte en banque, etc...) et la famille a choisi d'abandonner l'idée d'éventuelles poursuites, puisque les preuves étaient quasi inexistantes.

## Synthèse des réactions et des commentaires

Des questions ont pu être posées au panel, constitué d'Anne-Marie Gauthier, intervenante SAVA et de Sylvie Gagnon, intervenante sociale et communautaire en logement social dans la MRC de Montcalm.

Les participants ont trouvé que c'était un excellent exercice qui leur a permis d'échanger abondamment sur les différents rôles et les scénarios potentiels. Le constat, force des choses, est de comprendre qu'on ne peut pas aller contre la volonté de la personne... et, dans ce cas-ci, la dame était consentante à donner de



l'argent à l'homme qui vivait avec elle, tout en ayant un déficit cognitif, mais sans mandat en cas d'inaptitude homologué. Certains moyens peuvent toutefois être mis en place pour assurer une certaine sécurité pour la personne, mais les cas sont complexes... Les participants sont demeurés insatisfaits en partie, car il n'y a pas eu de résolution proprement dite, la dame ayant été hospitalisée à la fin... et relogée. Certains participants ressentaient de la déception par rapport au fait qu'aucune action n'a été entreprise pour récupérer l'importante somme d'argent que l'homme a reçu de la dame, car elle l'aurait donné de son « plein gré », et par manque de preuves pour poursuivre l'homme.

En plénière, ce qui a été relevé par certains professionnels présents est que **l'institution financière, un travailleur social ou un notaire peuvent faire interrompre les transactions financières dans le compte bancaire d'une personne âgée, sans qu'il y ait enquête ou procès, et ceci, tant que la lumière n'est pas faite sur la situation qui semble abusive. À retenir, donc!**

## Réflexions de la rédaction :

Le fait que la dame présentait des déficits cognitifs importants soulève la question sur la signification « donner de son plein gré »; car si la personne n'arrive plus à juger de ce qui est adéquat ou pas... est-ce vraiment de son plein gré et de sa pleine conscience qu'elle donne de l'argent? Et comment faire pour récupérer l'argent

soutiré...? Combien de personnes âgées sont ainsi dépouillées de leurs avoirs et de leur patrimoine? Ceci soulève également l'importance de faire évaluer l'autonomie et la capacité de gestion des avoirs pour les aînés de notre entourage qui démontrent des signes d'inaptitude. Une assemblée de famille peut être demandée au travailleur social qui est responsable de la personne afin d'envisager l'instauration d'un conseil de tutelle ou procéder à une homologation de mandat en cas d'inaptitude (mandat de protection) afin de protéger la personne de tels agissements. Une co-gestion pourrait aussi être possible avec un membre de la famille, ainsi que de procéder à des placements sécuritaires à plus long terme.

Il est également fort à penser que la nouvelle loi 115 du Gouvernement du Québec (Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité) adoptée fin mai 2017, va venir changer des aspects concernant les pistes de résolution de telles situations. À suivre...

➤ Pour en savoir plus sur SAVA :

<https://spvm.qc.ca/fr/Actualites/Details/13187>

<http://tcaim.org/dossiers/maltraitance-envers-les-aines/lutte-a-la-maltraitance-envers-les-aines/>

➤ Loi 115 — Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité (cette loi donne depuis mai 2017 des leviers supplémentaires à différents professionnels, pour agir en vue de protéger et agir en faveur des aînés et adultes vulnérables face à des situations de maltraitance) : Lien pour consulter ce document :

<https://drive.google.com/open?id=0B8HbuTxPSsacUHQ0NjVMcjE3ZUE>