



ENSEMBLE... VERS LA BIENTRAITANCE ON EST PLUS FORT QUE LA MALTRAITANCE

**Bulletin régional de liaison pour contrer la maltraitance et
promouvoir la bientraitance envers les personnes âgées** EN OUTAOUAIS

UN NOUVEAU BULLETIN DE LIAISON!

TROIS NUMÉROS PAR ANNÉE... LE PREMIER EST LANCÉ!

DANS CE NUMÉRO

- 1 NOUVEAU BULLETIN
- 2 QUOI DE NEUF?
- 6 LES BONS COUPS
- 7 LE COFFRE À OUTILS
- 8 À L'AGENDA
- 15 RÉDACTION ET COLLABORATIONS

Je suis fier de vous présenter le premier numéro du *Bulletin régional de liaison pour contrer la maltraitance et promouvoir la bientraitance envers les personnes âgées*. Ce bulletin sera publié trois fois par année, soit au printemps, à l'automne et à l'hiver. Il permettra à l'ensemble des partenaires de connaître et faire connaître les activités, services, outils et initiatives en matière de lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées provenant des communautés de l'Outaouais et du Québec. Il vise également à maintenir et développer la mobilisation de tous les acteurs impliqués dans la lutte contre la maltraitance envers les aînés.

Le bulletin sera principalement diffusé par voie électronique. Nous disposons maintenant d'un moyen de communication régional pour rejoindre l'ensemble des organismes et organisations concernés par la maltraitance et la bientraitance envers les aînés. À vous maintenant de maximiser cet outil et d'en faire bon usage. Bonne lecture!

Marie-Pier Macameau, Coordonnatrice régionale spécialisée en matière de lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées- Outaouais

JOURNÉE MONDIALE DE LUTTE CONTRE LA MALTRAITANCE ENVERS LES PERSONNES ÂÎNÉES



Du 10 au 15 juin, portez votre ruban mauve!

Ouvrez bien vos yeux, vous pourriez croiser des bénévoles et des intervenants en action qui soulignent la campagne du ruban mauve. Des personnes qui livrent la popote-roulante, offrent des services de transport, font des visites d'amitié, soignent un résident en CHSLD ou à domicile, etc.

Ensemble, demeurons à l'affût des indices de maltraitance, parce qu'on a tout un rôle à jouer pour contrer la maltraitance et promouvoir la bientraitance!

QUOI DE NEUF?



DÉPLOIEMENT DU PROCESSUS D'INTERVENTION CONCERTÉ

L'Entente-cadre nationale pour lutter contre la maltraitance envers les personnes âgées a été signée le 7 février 2018 par la ministre responsable des Aînés et de la Lutte contre l'intimidation, le ministre de la Santé et des Services sociaux, le ministre de la Sécurité publique, la ministre de la Justice, le Directeur des poursuites criminelles et pénales, l'Autorité des marchés financiers, le Curateur public du Québec et la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse.

Cette entente vise à établir un partenariat fort entre les ministères et organismes gouvernementaux pour assurer une meilleure protection et apporter l'aide nécessaire aux personnes âgées en situation de vulnérabilité qui sont victimes de maltraitance pouvant constituer une infraction criminelle ou pénale. Les processus d'intervention concertés favorisent des actions rapides, concertées et complémentaires de la part d'intervenants dans le but d'assurer la meilleure intervention permettant de mettre fin aux situations de maltraitance envers les personnes âgées.

La région de l'Outaouais fait partie des régions ciblées pour la troisième phase de déploiement d'un processus d'intervention concertée pour lutter contre la maltraitance envers les personnes âgées. Un comité préalable à l'implantation régionale d'un processus d'intervention concerté, formé des partenaires régionaux, a été créé en 2018. Les membres de ce comité réalisent un exercice de documentation des enjeux relatifs à l'implantation d'un processus d'intervention dans la région. Les acteurs concernés de la région seront consultés et fourniront les informations nécessaires à la rédaction d'un rapport documentant cet exercice qui sera déposé au Comité national avisé le 1^{er} octobre 2019.

Organisations qui participent au Comité préalable à l'implantation régionale :

- L'Autorité des marchés financiers;
- Le Centre d'aide aux victimes d'actes criminels de (CAVAC de l'Outaouais);
- Le CISSS de l'Outaouais;
- La Commission des droits de la personne et de la jeunesse;
- Le Curateur public;
- Le Directeur des poursuites criminelles et pénales;
- Le Service de police de la Ville de Gatineau;
- Le Service de la Sécurité publique de la MRC des Collines-de-l'Outaouais;
- La Sûreté du Québec- Division des enquêtes sur les crimes majeurs et des MRC de l'Outaouais et Agent de liaison autochtone de la Sûreté du Québec;
- Coordonnatrice spécialisée en matière de lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées de la région de l'Outaouais.

Un comité d'implantation régional sera formé en janvier 2020. Les membres de ce comité, désignés par les organisations concernées, seront formés sur l'Entente-cadre nationale et sur le processus d'intervention. Ceux-ci seront appelés à nommer des intervenants qui pourront déclencher des interventions concertées. Ces intervenants seront également formés par la suite.

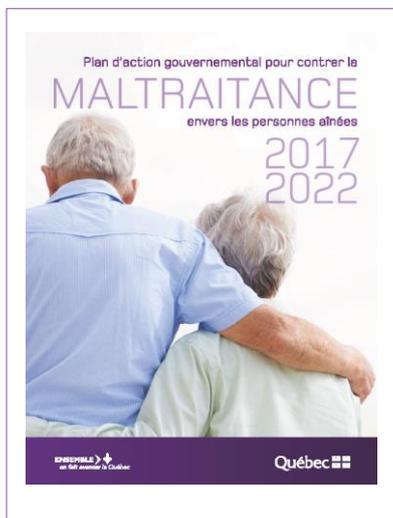
Considérant que les situations de maltraitance envers les personnes âgées sont complexes et nécessitent des interventions concertées et adaptées, surtout lorsqu'une situation implique une infraction criminelle ou pénale, l'approche intersectorielle et la concertation sont des éléments clés afin d'intervenir dans ce type de situation.

(Source : MSSS-SA avril 2019)



QUOI DE NEUF?

PLAN D'ACTION GOUVERNEMENTAL 2017-2022 : DÉPLOIEMENT DE LA MESURE NUMÉRO 6



PROJET DE RECHERCHE SUR LA BIENTRAITANCE :

À la suite de l'appel de propositions lancé dans le cadre du programme Action concertée du Fonds de recherche du Québec — Société et culture (FRQSC), un projet de recherche visant à documenter les pratiques, actions, attitudes et comportements bienveillants à l'égard des personnes âgées qui résident dans une installation d'un établissement exploitant un centre d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD) ainsi qu'en résidence privée pour aînés (RPA), a été financé par le FRQSC en collaboration avec le MSSS — Secrétariat aux aînés. Ce projet de recherche, mené par Mme Sophie Éthier, Professeure agrégée à l'École de travail social et de criminologie de l'Université de Laval, intitulé « Démarche de mise en valeur des pratiques de bienveillance "ordinaire" en milieu d'hébergement au Québec : un travail de mobilisation de tous les acteurs concernés » est en cours depuis janvier 2019. Le rapport final est attendu pour le 31 mars 2021. Le projet de recherche s'inscrit dans le cadre de la mise en œuvre des mesures 6 et 8 du Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées (PAM) 2017-2022.

D'ici là, certaines actions visant à promouvoir les pratiques bienveillantes dans les CHSLD et les RPA devraient avoir lieu dans les installations ayant accepté de participer à la recherche. Pour plus de détails sur le projet de recherche de M^{me} Éthier, veuillez consulter le lien suivant :

<http://www.frqsc.gouv.qc.ca/parteneriat/nos-projets-de-recherche/projet/demarche-de-mise-en-valeur-des-pratiques-de-bienveillance--ordinaire--en-milieu-d-hebergement-au-quebec-un-travail-de-mobilisation-de-tous-les-acteurs-concernes-5uv2nty01548097035488>

PLAN D'ACTION RÉGIONAL OUTAOUAIS 2017-2022

Le *Plan d'action régional de lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées 2017-2022* est actuellement en révision par le Comité d'orientation de l'Outaouais.

Il se décline en 8 axes d'intervention:

1. Promotion de la bienveillance;
2. Prévention de la maltraitance;
3. Repérage de la maltraitance et intervention;
4. Formation;
5. Promotion du guide de référence pour contrer la maltraitance;
6. Processus d'intervention concerté;
7. Renforcement de la divulgation des situations de maltraitance financière et matérielle;
8. Concertation.

Il sera adopté à l'automne 2019. Demeurez à l'affût!



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

QUOI DE NEUF?

LA LIGNE AIDE ABUS AÎNÉS LANCE UNE VERSION AMÉLIORÉE DE SON SITE WEB

- Un ajout d'un bouton permettant de quitter rapidement le site internet rapidement pour assurer la confidentialité;
- Un onglet dédié aux communautés culturelles comprenant des dépliants traduits en italien, en grec, en espagnol, en arabe, en portugais et en cantonnais;
- La section « outils et documentation a été bonifiée »;
- Le formulaire de demande de consultation en ligne a été bonifié pour mieux répondre aux besoins des intervenants et professionnels.



Source : <https://www.aideabusaines.ca/>



DES ÉTUDIANTS BIEN TRAITANTS

Le concept de bientraitance, récemment ajouté dans le *Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées*, est une avancée dans la défense des droits des personnes âgées. En effet, avec l'arrivée de ce concept, il est maintenant possible d'avoir des techniques d'intervention favorisant la bientraitance qui permettent l'agentivation ou « *empowerment* » des aînés dans plusieurs services qui leur sont offerts et d'encourager les personnes qui sont témoins ou qui vivent de la maltraitance à dénoncer. L'Association québécoise de défense des droits des personnes retraitées et préretraitées (AQDR) de l'Outaouais a développé un projet de sensibilisation pour lutter à la maltraitance envers les personnes âgées visant plus particulièrement **les étudiant.e.s. de niveaux universitaires, collégiaux et les centres de formation professionnelle**. L'atelier est fait sur mesure en fonction du domaine d'étude et de la profession.

Les objectifs de la formation sont :

- **Définir la maltraitance**, les types et les formes à l'aide d'exemples concrets
- **Connaître les enjeux et les impacts** entourant la maltraitance
- **Définir la bientraitance** et les attitudes bientraitantes à adopter
- Apprendre à **réagir de manière sécuritaire** en fonction des lois et de la déontologie de la profession
- **Connaître les ressources** disponibles.



Si vous travaillez dans le milieu de l'enseignement, il nous fera plaisir de discuter avec vous et d'aller visiter votre groupe. Nous sommes présentement en recherche active de bénévoles pour nous aider.

Pour plus d'informations : Rémi St-Pierre au 819-771-8391 poste 251 ou aqdr.outaouais.projet@gmail.com



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

INITIATIVES DE TRAVAIL DE MILIEU AUPRÈS DES AÎNÉS EN SITUATION DE VULNÉRABILITÉ

L'objectif général du programme Initiatives de travail de milieu auprès des aînés en situation de vulnérabilité (ITMAV) est de soutenir la mise en place ou le maintien de travailleurs de milieu permettant de rejoindre les aînés vulnérables ou à risque de fragilisation, en vue de favoriser leur accompagnement vers les ressources pertinentes de leur communauté, tout en leur laissant ou en leur redonnant le pouvoir de faire des choix pour leur bien-être (empowerment). Aussi, les ITMAV contribuent à briser l'isolement des personnes aînées et à favoriser leur autonomie et leur maintien dans leur communauté. Au 1^{er} avril 2019, le Ministère de la Santé et des Services sociaux a renouvelé le financement de 154 projets ITMAV répartis dans l'ensemble des régions du Québec.

Voici les organismes ayant un ITMAV en Outaouais :

MRC des Collines-de-l'Outaouais :

Table autonome des aînés des Collines
819-457-9191 poste 244

MRC de Pontiac :

Centre de ressources Connexions
819-777-3206

Ville de Gatineau :

- Campus 3 : 819-663-3305
- Logements de l'Outaouais : 819-776-2160
- Centre d'action bénévole de Hull : 819-778-2900 #25
- Centre action générations des aînés de La Vallée-de-la-Lièvre : 819-281-4343 poste 104 et poste 106
- Centre de ressources Connexions : 819-777-3206



NOUVELLES CAPSULES DE FORMATION

La formation en ligne intitulée Intimidation : comment la prévenir et intervenir s'adresse aux intervenantes et intervenants, aux bénévoles et aux gestionnaires de tous les milieux. Elle s'adresse également à toute personne ayant à cœur d'évoluer dans un climat de bienveillance et d'ouverture à l'autre.

Cette formation gratuite est d'une durée approximative de 1 h 30. Elle comprend cinq capsules que vous pouvez faire à votre propre rythme et qui vous permettront de vous familiariser avec les principaux aspects de l'intimidation :

1. Qu'est-ce que l'intimidation?
2. La prévention, clé du succès
3. Le rôle crucial des témoins
4. Intervenir ensemble
5. Les conséquences légales de l'intimidation

Des attestations vous seront remises à la fin de chaque module ainsi qu'un certificat à la fin de la formation. Pour accéder à la formation, il faut d'abord créer un compte d'utilisateur:

<https://www.mfa.gouv.qc.ca/fr/intimidation/formation-en-ligne/Pages/index.aspx>

LES BONS COUPS

PRÉSENTATION DE LA LOI 6.3

75 personnes ont participé à une des trois rencontres ce printemps en Outaouais, soit à Gatineau, Maniwaki et St-André-Avellin. Cette présentation était offerte par Maitre Marilyse Gosselin du Centre de justice de proximité de l'Outaouais et animée par Marie-Pier Macameau, coordonnatrice régionale spécialisée en matière de la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées. M^e Gosselin a présenté un résumé de la Loi de lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées et toute personne majeure en situation de vulnérabilité (Loi 6.3).

Le vidéo de la présentation est disponible sur la page Facebook du Centre de justice de proximité : <https://www.facebook.com/CJPOutaouais/videos/2274847202755640?sfns=mo>



NOUVEL OUTIL POUR LES PROPRIÉTAIRES ET EXPLOITANTS D'UNE RÉSIDENCE PRIVÉE POUR ÂÎNÉS

Ateliers gratuits de sensibilisation pour favoriser la bienveillance envers les personnes âgées



Centre intégré de santé et de services sociaux de l'Outaouais
Québec

Le comité sensibilisation de la table de concertation régionale pour contrer la maltraitance a produit cet outil afin de promouvoir les activités de sensibilisation pour les personnes habitant une résidence privée pour âgés (RPA) afin de favoriser la bienveillance au sein de ces résidences.

Le comité promouvait la tenue de session d'information Aînés Avisés ainsi que le programme « Ce n'est pas correct ». Ce dépliant sera distribué aux propriétaires de RPA de l'ensemble de l'Outaouais au courant des prochains mois.



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

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



Outil de repérage des situations de maltraitance envers les personnes âgées

OUTIL DE REPÉRAGE POUR LES BÉNÉVOLES ET INTERVENANTS

Le ministère de la Santé et des Services sociaux a récemment publié un nouvel outil de repérage des situations de maltraitance envers les personnes âgées. Cet outil s'adresse à toute personne œuvrant auprès d'une personne âgée (intervenant, partenaire du milieu communautaire ou de l'habitation, bénévole, aide à domicile, policier, travailleur de milieu, etc.). Il permet de mieux repérer des situations potentielles de maltraitance, de savoir quoi faire et comment agir avec une personne lorsqu'on est témoin d'une situation de maltraitance et de connaître les différentes ressources vers qui référer une personne en situation de maltraitance.

Vous pouvez consulter la version électronique de l'outil à l'adresse suivante : <http://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/document-002268/>

Pour obtenir des copies papier (quantités limitées), adressez-vous à : Marie-PierMacameau@ssss.gouv.qc.ca

MISE À JOUR DE LA TERMINOLOGIE SUR LA MALTRAITANCE ENVERS LES PERSONNES ÂGÉES

La plus récente version (19-09-2017) de la terminologie portant sur la maltraitance envers les personnes âgées a été publiée sur le site internet de la Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées. Cette version a été légèrement modifiée par rapport à la précédente dans le but d'ajuster certains éléments nouveaux apparaissant dans le Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2017-2022.

Pour obtenir une copie de la plus récente version de la *Terminologie* (version française ou anglaise), veuillez-vous diriger sur le site internet :

http://maltraitedesaines.com/images/Terminologie_sur_la_maltraitance_envers_les_personnes_a%C3%AEn%C3%A9es.pdf

Terminologie sur la maltraitance envers les personnes âgées	
Version 19-09-2017	
Définition de la maltraitance envers les personnes âgées	
« Il y a maltraitance quand un geste singulier ou répété, ou une absence d'action appropriée, intentionnel ou non, se produit dans une relation où il devrait y avoir de la confiance, et que cela cause du tort ou de la détresse chez une personne âgée. » (Définition inspirée de celle de l'OMS (2002) The Toronto Declaration on the Global Prevention of Elder Abuse, cité dans MF (2017) Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2017-2022, p. 15, la notion d'intention a été ajoutée)	
FORMES DE MALTRAITANCE (manifestations)	
Violence : Maltraiter une personne âgée ou la faire agir contre sa volonté, en employant la force et/ou l'intimidation*.	L'intention de la personne maltraitante
Négligence : Ne pas se soucier de la personne âgée, notamment par une absence d'action appropriée afin de répondre à ses besoins.	Maltraitance intentionnelle : La personne maltraitante veut causer du tort à la personne âgée.
	Maltraitance non intentionnelle : La personne maltraitante ne veut pas causer de tort ou ne comprend pas le tort qu'elle cause.
	Attention : Il faut toujours évaluer les indices et la situation pour ne pas tirer de conclusions hâtives ou attribuer des étiquettes.
TYPES DE MALTRAITANCE (catégories)	
Maltraitance psychologique Gestes, paroles ou attitudes qui constituent une atteinte au bien-être ou à l'intégrité psychologique.	Indices : Peur, anxiété, dépression, regret sur soi, hésitation à parler ouvertement, méfiance, interaction craintive avec une ou plusieurs personnes, idées suicidaires, déclin rapide des capacités cognitives, suicide, etc.
Violence : Charriage affectif, manipulation, humiliations, insultes, infantilisation, dégoût, menaces verbales et non-verbales, privation de pouvoir, surveillance exagérée des activités, etc.	Attention : La maltraitance psychologique est sans doute la plus fréquente et la moins visible :
Négligence : Rejet, indifférence, isolement social, etc.	• Accompagne souvent les autres types de maltraitance ; • Peut avoir des conséquences tout aussi importantes que les autres types de maltraitance.
Maltraitance physique Gestes ou actions inappropriés, ou absence d'action appropriée, qui portent atteinte au bien-être ou à l'intégrité physique.	Indices : Echymoses, blessures, perte de poids, détérioration de l'état de santé, manque d'hygiène, attente induite pour le changement de couleur d'urinaire, affections cutanées, insalubrité de l'environnement de vie, anorexie, contusions, morsures ou sucs, etc.
Violence : Bousculade, rudoiement, coup, brûlure, alimentation forcée, administration inadéquate de la médication, utilisation inappropriée de contention (physiques ou chimiques), etc.	Attention : Certains indices de maltraitance physique peuvent être confondus avec des symptômes découlant de certaines conditions de santé. Il est donc préférable de demander une évaluation de la santé physique et/ou du niveau psychosocial.
Négligence : Privaution des conditions raisonnables de confort ou de sécurité, non-assistance à l'alimentation, l'habillement, l'hygiène ou la médication lorsqu'on est responsable d'une personne en situation de dépendance, etc.	

À L'AGENDA

LA CHAIRE DE RECHERCHE SUR LA MALTRAITANCE PASSAGE EN OUTAOUAIS

ENVERS LES PERSONNES ÂÎNÉES DE



Chaire de recherche sur la maltraitance
envers les personnes âgées
Research Chair on Mistreatment of Older Adults

Marie Beaulieu sera de passage en Outaouais à l'automne 2019. Celle-ci est professeure titulaire à l'École de travail social de l'Université de Sherbrooke et chercheure au Centre de recherche sur le vieillissement du CSSS-IUGS. Elle est titulaire, de la Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées depuis 2010.

Elle présentera deux guides produits par la Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées, soit le guide DAMIA et le guide EN MAINS.

Le guide DAMIA vise à maximiser les activités de sensibilisation sur la maltraitance et l'intimidation auprès des aînés et s'adresse particulièrement aux organismes communautaires.

Le guide EN MAINS **enrichir la réflexion éthique des professionnels** qui interviennent auprès des personnes âgées maltraitées. Pour ce faire, *En Mains* propose **trois scénarios d'interventions en situation de maltraitance** : (1) la suspension de suivi; (2) l'accompagnement; (3) l'intervention visant à assurer plus de protection. Pour chacun de ces scénarios, le guide présente les valeurs en jeu, énumère des pistes de pratique et souligne les enjeux psychosociaux et éthiques soulevés par la pratique en contexte de maltraitance. La présentation s'adresse aux intervenants sociaux.

Pour plus d'informations sur le contenu de ces présentations : <http://maltraitedesaines.com/fr/2014-10-28-17-22-31/activites-de-transfert-de-connaissances>



26 septembre 2019

Lieu : à Gatineau (adresse à confirmer)

Présentation du guide DAMIA : 9h30 à midi

Présentation du guide EN MAINS : 13h30 à 16h00

Vous êtes les bienvenus aux deux présentations ou à l'une ou l'autre des présentations.

Pour informations et **inscriptions** par courriel avant le **16 septembre** à : Marie-PierMacameau@ssss.gouv.qc.ca



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

À L'AGENDA

CONFÉRENCE SUR LA PRÉVENTION DES FRAUDES

Date : 12 juin 2019
Heure : 13h30 à 15h30 (en langue anglaise)
Lieu : 244 rue Main, Shawville
Pour information : Arnaud de la Salle 819-777-3206



CALENDRIER DES RENCONTRES RÉGULIÈRES DES TABLES ET COMITÉS DE LUTTE CONTRE LA MALTRAITANCE ENVERS LES ÂÎNÉS :

Table régionale pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées en Outaouais :

17 juin 2019
4 octobre 2019
26 mars 2020

Comité d'intervention : 6 juin 2019

Comité de sensibilisation pour les aînés des
communautés culturelles : 20 juin 2019

Comité de sensibilisation : 3 juillet 2019

Comité d'orientation : 13 septembre 2019

RÉDACTION ET COLLABORATIONS



RESPONSABLE

Marie-Pier Macameau
Coordonnatrice régionale spécialisée en matière de
maltraitance envers les personnes âgées — Outaouais

RÉVISION LINGUISTIQUE

Stéphanie Lefebvre

DATE DE PARUTION DU PROCHAIN BULLETIN : **15 octobre 2019**

DATE DE TOMBÉE DES ARTICLES : **1^{er} octobre 2019**

Si vous souhaitez faire connaître une activité ou un événement, faire paraître un court texte en lien avec la lutte contre la maltraitance, ou si vous voulez faire un commentaire ou des suggestions, faites-les parvenir à Marie-Pier Macameau à l'adresse suivante : Marie-PierMacameau@ssss.gouv.qc.ca

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