



AQDR

Des Moulins

ASSOCIATION QUÉBÉCOISE DE DÉFENSE
DES DROITS DES PERSONNES RETRAITÉES
ET PRÉRETRAITÉES



ACTES DE LA JOURNÉE DE RÉFLEXION SOMMES-NOUS LA SOLUTION? 15 JUIN 2017

En collaboration avec:



POLICE
TERREBONNE

ARRA

*Accès aux Ressources
pour le Respect des
personnes Aînées*



COMITÉ D'ORGANISATION

Marie-Paule Bournival, AQDR des Moulins

Nancy Bélanger, ARRA (Accès aux ressources pour le respect des personnes âgées)

Claire St-Arneault, AQDR des Moulins

Janie Duval, Société Alzheimer de Lanaudière

Dominique Robert, Sécurité publique de Mascouche

Denis Jean, Police de Terrebonne

Yves Leclerc, Organisateur communautaire au CISSSL

ANIMATEURS DES ATELIERS

Processus de plaintes

Nancy Bélanger, ARRA

Caméras dans les CHSLD

Janie Duval, Société Alzheimer Lanaudière

Isolement

Dominique Robert, Sécurité publique de Mascouche

Prévention

Denis Jean, Police de Terrebonne

SECRÉTAIRES DES ATELIERS

Lise Arpin

Joceline Blais

Marie-Paule Bournival

Lise Corbeil

Micheline Duplantie

Lise Frenette

Gina Hébert

Diane Valois

CONFÉRENCIÈRES

Projet de loi 115

Renée Desjardins,

Coordonnatrice Générale—Lanaudière
Lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées

Nancy Bélanger, Intervenante du projet ARRA



Comité d'organisation accompagné de Roger Gaudet, président de l'AQDR des Moulins.

Denis Jean, Marie-Paule Bournival, Nancy Bélanger, Janie Duval, Yves Leclerc, Claire St-Arneault, Dominique Robert et Roger Gaudet.

Dans le cadre de la journée mondiale de la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées, l'AQDR des Moulins a tenu une journée de réflexion sur la bientraitance et les pistes de solution pour assurer une meilleure qualité de vie de nos personnes âgées. Plus de 80 personnes ont participé à cet exercice et nous vous faisons part des pistes de solutions trouvées à travers les quatre ateliers.

Mot du président



Le 15 juin dernier se tenait à la Cité GénérAction 55+ une journée de réflexion sur la bienveillance envers les personnes âgées sous le thème *Sommes-nous la solution?*. Lors des ateliers, les participants ont échangé et proposé des pistes de solution afin d'améliorer la qualité de vie des personnes âgées.

Cette journée rejoint parfaitement la mission de l'AQDR. En effet, l'AQDR adhère à une vision dynamique de vieillissement, une période de plénitude, où les personnes âgées disposent de la capacité à maîtriser leur vie, d'évoluer et de s'engager dans leur communauté.

Les réflexions de cette journée ont été colligées et seront acheminées aux diverses instances gouvernementales. L'AQDR des Moulins verra à ce que les demandes de nos aînés débouchent sur des actions concrètes pour une société plus juste.

Le 30 mai 2017, le gouvernement du Québec a adopté la loi 115 *qui vise à lutter contre la maltraitance envers les personnes en situation de vulnérabilité*. L'AQDR croit en la capacité des personnes âgées de trouver les meilleures solutions pour en arriver à une société qui n'acceptera plus de maltraitance à leur égard.

Aussi, l'AQDR des Moulins s'engage à porter la voix des personnes âgées sur la place publique, de représenter leurs droits et d'agir comme moteur de changement pour l'amélioration de leur qualité de vie.

Nous vous remercions de votre participation à cette journée de réflexion qui nous permettra de bâtir un monde meilleur pour les personnes âgées de la MRC les Moulins.

Roger Gaudet, président de l'AQDR des Moulins

CONFÉRENCE SUR LA LOI 115

La loi 115 visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité, adoptée le 30 mai 2017 a été le sujet de la conférence de Mme Renée Desjardins, coordonnatrice régionale spécialisée en matière de maltraitance envers les personnes âgées—Région Lanaudière.

Nous vous faisons part des six mesures de protection de cette loi :

1. Adoption obligatoire d'une politique de lutte contre la maltraitance envers les personnes en situation de vulnérabilité

Au plus tard 18 mois après la date de la sanction de la loi, l'adoption et la mise en œuvre d'une politique de lutte contre la maltraitance envers les personnes en situation de vulnérabilité seront obligatoires dans tout le réseau de la santé et des services sociaux.

Cette politique a notamment pour objet d'établir des mesures visant à prévenir la maltraitance envers ces personnes, à lutter contre celle-ci et à soutenir les personnes dans toute démarche entreprise afin de mettre fin à cette maltraitance, que celle-ci soit le fait d'une personne œuvrant pour l'établissement ou de toute autre personne.

2. Bonification du rôle du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services (CLPQS)

Le CLPQS est responsable du respect des droits des usagers et du traitement diligent de leurs plaintes dans les établissements de santé et de services sociaux.

En vertu de cette loi, le CLPQS devra en plus traiter tous les signalements concernant une situation potentielle de maltraitance. Ainsi, il traitera également les signalements en provenance de personnes autres que l'utilisateur, par exemple un membre de la famille ou un employé.

3. Possibilité de lever la confidentialité ou le secret professionnel lorsqu'il y a risque sérieux de mort ou de blessures graves, protection contre les représailles et immunité de poursuite

La loi facilite la dénonciation de situation de maltraitance par les témoins d'actes posés contre une personne majeure en situation de vulnérabilité en mettant en place six dispositions, notamment la levée du secret professionnel ou de la confidentialité et l'immunité de poursuite.

4. Encadrement réglementaire de l'utilisation des mécanismes de surveillance par un usager ou son représentant

Bien que l'utilisation des mécanismes de surveillance, comme les caméras, ne soit pas illégale, elle peut, sans balises claires, porter atteinte au droit à la vie privée des individus qui sont filmés. Ainsi, la loi prévoit l'élaboration d'un règlement sur les modalités d'utilisation des mécanismes de surveillance, par un usager ou son représentant.

Ce règlement prendra en considération les besoins des familles de veiller à la sécurité de leurs proches, le droit des aînés à la vie privée et à leur intégrité ainsi que la préservation de la réputation et de la relation professionnelle avec le personnel de l'établissement.

5. Processus d'intervention concerté en matière de maltraitance envers les aînés

La loi prévoit la conclusion d'une entente-cadre nationale entre le ministre responsable des aînés, le ministre de la Sécurité publique, le ministre de la Justice, le ministre de la Santé et des Services sociaux, le directeur des poursuites criminelles et pénales, l'Autorité des marchés financiers, la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, le curateur public et tout autre ministère ou organisme jugé utile.

L'objectif d'une entente-cadre nationale est de garantir une meilleure protection et d'apporter l'aide nécessaire aux personnes aînées en situation de vulnérabilité qui sont victimes de maltraitance. L'entente-cadre prévoira également la possibilité que celle-ci soit appliquée, avec les adaptations nécessaires, à toute personne majeure en situation de vulnérabilité.

6. Signalement obligatoire de certaines situations de maltraitance

Tout prestataire de services de santé et de services sociaux et tout professionnel en vertu du Code des professions (sauf l'avocat ou le notaire) qui ont un motif raisonnable de croire qu'une personne est victime d'un geste singulier ou répétitif ou d'un défaut d'action appropriée qui porte atteinte de façon sérieuse à son intégrité physique ou psychologique, seront tenus de la signaler sans délai pour les personnes majeures suivantes : les personnes hébergées en centre d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD), les personnes inaptes protégées, soit en tutelle, en curatelle ou à l'égard desquelles un mandat d'inaptitude a été homologué, peu importe leur lieu de résidence.

Toute personne qui est témoin d'une situation ou une personne aînée ou une personne majeure en situation de vulnérabilité est victime de maltraitance peut volontairement faire un signalement.

En parler, c'est un premier pas vers la tranquillité d'esprit

DÉFINITION DE LA MALTRAITANCE

«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 aînée»

Rappel des formes de maltraitance

- ⇒ Violence : le fait de poser un geste qui cause du tort à la personne aînée.
- ⇒ Négligence : ne pas se soucier de la personne aînée, notamment par une absence d'actions appropriée afin de répondre à ses besoins.

7 types de maltraitance :

- ◇ Physique
- ◇ Sexuelle
- ◇ Psychologique
- ◇ Financière
- ◇ Violation de droit
- ◇ Organisationnelle (institutionnelle)
- ◇ Âgisme

La maltraitance est un problème social qui touche entre 4% et 7% des personnes aînées vivant à domicile, ce qui représente au Québec, entre 56 000 et 98 000 personnes. Ceci n'est que la pointe de l'iceberg. (*La force de l'âge, volume 24, page 16*)

«On estime que celle-ci sera en hausse dans les prochaines années en raison de la croissance absolue de la population des personnes aînées, de l'importance du capital financier des aînés, de l'augmentation de la vulnérabilité avec l'avancée en âge et de la sophistication des techniques employées pour soutirer de l'argent. » (*Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes aînées 2010-2015*)

Atelier 1 : Caméras dans les CHSLD

Animatrice : Janie Duval, directrice générale de la Société Alzheimer de Lanaudière
Secrétaires : Lise Arpin, Marie-Paule Bournival - Bénévoles citoyennes

Depuis quelques années, les médias nous informent de plusieurs cas de maltraitance dans les CHSLD. Nous devons trouver des mécanismes de surveillance ou tout autre moyen qui pourraient être mis en place pour améliorer les conditions de vie des personnes âgées vivant en CHSLD.

Pistes de solution :

- 1.** Faire une campagne de sensibilisation auprès du personnel, des familles et de la population en général sur l'utilité des caméras dans les CHSLD;
- 2.** Soutenir le personnel des CHSLD par de la formation continue et la valorisation de leur travail;
- 3.** Utiliser judicieusement les caméras en respectant l'intimité des personnes âgées : prendre en considération que le CHSLD est leur milieu de vie;
- 4.** S'assurer d'une utilisation adéquate des caméras en évitant que celles-ci remplacent le personnel ou qu'après un certain temps, ces caméras deviennent *invisibles* et ne jouent plus leur rôle de surveillance;
- 5.** Former les bénévoles qui œuvrent dans les CHSLD afin qu'ils deviennent des agents sentinelles et qu'ils soient habilités à détecter et à dénoncer la maltraitance.

Atelier 2 : Processus de plaintes

Animatrice : Nancy Bélanger, intervenante de milieu, ARRA
Secrétaires : Micheline Duplantie, Lise Corbeil - Bénévoles citoyennes

Lorsque des personnes âgées vivent de la maltraitance, plusieurs d'entre elles refusent de porter plainte par crainte de représailles de leur entourage. La connaissance des ressources du milieu est essentielle afin que les personnes abusées soient accompagnées et appuyées tout au long de leur démarche de dénonciation.

Pistes de solution :

- 1.** Diffuser les informations d'une façon claire et par des outils accessibles aux personnes âgées afin de mieux les orienter vers les ressources disponibles dans leur milieu;
- 2.** Améliorer chez la personne âgée la connaissance de ses droits et privilégier sa prise de parole pendant le processus de plainte;
- 3.** Établir des lieux pour accueillir les personnes âgées victimes de maltraitance;
- 4.** Faire connaître les résultats positifs au grand public par des témoignages afin de réduire les craintes de déposer une plainte;
- 5.** Ajouter du personnel pour augmenter l'équipe de travailleurs qui entoure le commissaire aux plaintes.

Atelier 3 : Isolement

Animatrice : Dominique Robert, Agente de prévention - Mascouche

Secrétaires : Gina Hébert, Lise Frenette - Bénévoles citoyennes

Pour diverses raisons, des personnes âgées vivent de l'isolement. Différents facteurs, telle la pauvreté, contribue à cette situation. Malgré que notre société actuelle offre une multitude de services et d'activités de loisir, les personnes âgées ne les connaissent pas ou n'ont pas les facilités pour en profiter.

Pistes de solution :

- 1.** Informer les personnes âgées sur les modalités des différents moyens de transport et les accompagner lors de leur première démarche (ex : prendre l'autobus);
- 2.** Entretenir leur réseau familial, développer leur réseau social et améliorer leur connaissance des ressources du milieu;
- 3.** Voir les opportunités de bénévolat afin de maintenir leurs compétences et rencontrer des personnes qui partagent les mêmes passions;
- 4.** Promouvoir les activités gratuites dans le réseau public et communautaires offertes dans leur municipalité.
- 5.** Favoriser des rencontres intergénérationnelles afin de permettre le partage des connaissances et démystifier les préjugés et l'âgisme.

Atelier 4 : Prévention

Animateur : Denis Jean, Agent de prévention - Terrebonne
Secrétaires : Jocelyne Blais, Diane Valois - Bénévoles citoyennes

Le rythme effréné de la vie quotidienne nous amène à parer aux situations les plus urgentes. Souvent, nous négligeons le volet prévention qui nous demande un temps d'arrêt pour aller chercher l'information nécessaire afin de se prémunir contre les abus de toutes sortes.

Pistes de solution :

- 1.** Allouer des sommes d'argent à des activités de prévention à l'intérieur du budget annuel de tout organisme, gouvernemental et communautaire;
- 2.** Avoir un esprit de bienveillance envers les personnes âgées et se sentir concerné par leur bien-être;
- 3.** Parler de prévention de façon accessible, attrayante et positive en utilisant des messages qui rejoignent les personnes âgées;
- 4.** Provoquer des occasions pour permettre un partage d'information;
- 5.** Promouvoir les outils de prévention , tels que les programmes PAIR et Sécur-Or sur l'ensemble de la MRC Les Moulins.

VERS UN AVENIR MEILLEUR

Intervenante de milieu pour ARRA, Accès aux Ressources pour le Respect des personnes Aînées, depuis 2012, j'ai pu constater que plusieurs personnes âgées vivent de la violence, de la solitude et de l'isolement. Nous devons être interpellés par ces problématiques et ensemble nous devons trouver des solutions afin de maintenir nos personnes âgées dans de meilleures conditions de vie.

L'écrivain Petros Markaris, né en 1937, disait : *Ma génération a grandi dans un rêve, qui lui donnait tout, et se réveille maintenant dans un cauchemar qui lui reprend tout.*

En effet, si l'on a parfois considéré cette génération des personnes âgées comme une génération choyée, il n'en reste pas moins que des personnes vivent aujourd'hui des situations de vulnérabilité.

Cette journée a permis de donner la parole à plus de 80 personnes qui ont à cœur le bien-être de nos aînés.

Collectivement, faisons en sorte de nous impliquer dans ces pistes de solutions afin de garantir un avenir meilleur à nos personnes âgées. L'objectif de cette journée sera atteint si nous adhérons à un concept bien simple : vieillir dans la dignité et la sécurité.

Nancy Bélanger, intervenante pour ARRA
450-918-3520
intervenante.arra@videotron.ca



Le comité organisateur remercie:

Les secrétaires ainsi que les bénévoles de la journée

Mathieu Lemay, député de Masson dans le cadre du programme de soutien à l'action bénévole

Mathieu Traversy, député de Terrebonne dans le cadre du programme de soutien à l'action bénévole

François Legault, député de L'Assomption dans le cadre du programme de soutien à l'action bénévole

Police de Terrebonne pour les pochettes, les autocollants et les impressions couleurs

Service de la sécurité publique de Mascouche pour les impressions couleurs

Collection de bijoux CL (Chantal Lacroix) pour l'escompte sur les bracelets «Soyons la solution»

