

Plan d'action gouvernemental pour contrer la MALTRAITANCE envers les personnes âgées

2017 2022

52 mesures concrètes élaborées à partir de 4 GRANDES ORIENTATIONS

ORIENTATION 1

Prévenir la maltraitance et promouvoir la bientraitance

MESURES	RESPONSABLES COLLABORATEURS
1 Élaborer et diffuser une campagne sociétale visant à dénoncer la maltraitance envers les personnes âgées.	Famille-SA et SCG
2 Concevoir et rendre disponibles différents moyens et outils de sensibilisation portant sur la maltraitance matérielle et financière, ainsi que sur la bientraitance envers les personnes âgées.	Famille-SA
3 Sensibiliser les proches aidants d'âinés au phénomène de la maltraitance, notamment en intégrant de l'information sur la maltraitance dans différents outils de communication et activités réalisés par l'Appui.	Famille-SA et Appui
4 Adapter et implanter la politique pour contrer la maltraitance envers les résidents en milieu d'hébergement et de soins de longue durée.	MSSS Famille-SA
5 Diffuser et promouvoir le règlement sur l'utilisation des caméras et autres moyens technologiques à des fins de surveillance dans les établissements exploitant une mission de centre d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD).	Famille-SA et MSSS
6 Recenser les pratiques dites « bientraitantes » en contexte de soins, alliant savoir-faire et savoir-être, et en faire la promotion auprès des employés du réseau de la santé et des services sociaux.	Famille-SA MSSS
7 Sensibiliser et mobiliser la population sur la bientraitance des personnes inaptes.	CPQ
8 Promouvoir la bientraitance en résidences privées pour âinés (RPA) par des activités et des outils de sensibilisation.	MSSS Famille-SA

ORIENTATION 3

Favoriser et faciliter la divulgation des situations de maltraitance, notamment les situations de maltraitance matérielle et financière

MESURES	RESPONSABLES COLLABORATEURS
35 Produire des outils et animer des séances d'information sur les droits et les recours ainsi que sur le rôle de la Commission en matière d'exploitation des personnes âgées, particulièrement auprès de groupes et d'organisations œuvrant avec les peuples autochtones, les communautés ethnoculturelles et les personnes âgées lesbiennes, gaies, bisexuelles et transgenres (LGBT).	CDPDJ
36 Établir, renforcer et diffuser les principales trajectoires de services à emprunter dans des situations de maltraitance envers les personnes âgées.	Famille-SA AMF, MSP, SCF, DPCP, OPHQ, MIDI, SHQ, CDPDJ, MJQ, CPQ
37 Déployer des initiatives permettant à l'équipe d'intervention spécialisée en matière de lutte contre l'exploitation des personnes âgées de mieux tenir compte de la diversité sociale et de la pluralité des modèles de personnes âgées dans le traitement des plaintes d'exploitation de personnes âgées, particulièrement auprès des autochtones, des personnes des minorités ethnoculturelles et des personnes lesbiennes, gaies, bisexuelles ou transgenres (LGBT).	CDPDJ
38 Contribuer au développement d'une formation en médiation en contexte de régimes et de mandats de protection.	CPQ
39 Maintenir en activité la ligne téléphonique nationale d'écoute et de référence Aide Abus Aïnés et multiplier les stratégies pour qu'elle soit accessible à tous, notamment en offrant un service d'interprétation pour briser la barrière de la langue. 1 888 489-ABUS (2287)	Famille-SA MSSS
40 Encourager le développement de modes de prévention et de règlement des différends adaptés aux personnes âgées, comme la médiation.	MJQ Famille-SA

Les mesures de lutte contre la maltraitance matérielle et financière sont surlignées en mauve. Elles représentent 20 % des mesures du plan d'action.

Les ministères et organismes partenaires sont :

Association québécoise des centres communautaires pour âinés (AQCCA), Appui pour les proches aidants d'âinés (Appui), Autorité des marchés financiers (AMF), Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées, Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (CDPDJ), Curateur public du Québec (CPQ), Directeur des poursuites criminelles et pénales (DPCP), Institut national de santé publique du Québec (INSPQ), Institut de la statistique du Québec (ISQ), ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur (MEES), ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion (MIDI), ministère de la Justice du Québec (MJQ), ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS), ministère de la Sécurité publique (MSP), Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ), Secrétariat aux âinés du ministère de la Famille (Famille-SA), Secrétariat à la communication gouvernementale (SCG), Secrétariat à la condition féminine (SCF), Secrétariat aux affaires autochtones (SAA) et Société d'habitation du Québec (SHQ).

ORIENTATION 2

Favoriser un repérage précoce et une intervention appropriée

MESURES	RESPONSABLES COLLABORATEURS
9 Actualiser et déployer la formation conçue par la Ligne Aide Abus Aïnés sur la maltraitance envers les personnes âgées aux professionnels du réseau de la santé et des services sociaux ainsi qu'aux intervenants du milieu communautaire.	Famille-SA MSSS
10 Organiser une rencontre des Initiatives de travail de milieu auprès des personnes âgées en situation de vulnérabilité ou à risque de fragilisation (ITMAV) dans le but de parfaire la pratique des travailleurs de milieux pour âinés et de leur permettre d'échanger sur leurs interventions.	Famille-SA AQCCA
11 Élaborer et déployer une stratégie nationale de diffusion du <i>Guide de référence pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées</i> .	Famille-SA MSSS
12 Sensibiliser les organismes communautaires à la maltraitance envers les personnes âgées et au rôle qu'ils peuvent jouer pour la contrer.	Famille-SA MSSS
13 Diffuser les outils et les formations disponibles sur la maltraitance et la bientraitance envers les personnes âgées dans les établissements d'enseignement du réseau de l'éducation et de l'enseignement supérieur.	MEES Famille-SA
14 Réaliser des activités de sensibilisation auprès des mandataires et des partenaires de la Société d'habitation du Québec (SHQ) afin qu'ils préviennent et repèrent les situations de maltraitance envers les personnes âgées.	SHQ Famille-SA
15 Rédiger et publier un guide à l'intention de l'industrie encadrée par l'Autorité des marchés financiers énonçant des orientations quant aux bonnes pratiques à l'égard des personnes en situation de vulnérabilité.	AMF Famille-SA
16 Concevoir, rendre disponible et distribuer auprès des intervenants du secteur financier un aide-mémoire présentant les indices et les facteurs de risque aidant au repérage de situations de maltraitance financière de personnes âgées.	AMF Famille-SA
17 Élaborer et offrir aux intervenants du secteur financier une séance d'information sur la prévention, le repérage et l'intervention dans les situations de maltraitance envers les personnes âgées.	AMF Famille-SA et MJQ
18 Poursuivre l'offre de conférences sur la prévention de la fraude financière auprès de la clientèle aïnée, par l'entremise d'associations de personnes âgées, ainsi qu'aux intervenants du secteur financier qui travaillent auprès de cette clientèle.	AMF Famille-SA et MJQ
19 Diffuser de l'information en matière de maltraitance des âinés dans le milieu policier.	MSP
20 Mettre à jour le <i>Guide de pratiques policières</i> au regard des techniques de repérage, d'intervention et d'enquête en matière de maltraitance des personnes âgées.	MSP
21 Mettre à jour les éléments de formation relatifs à la maltraitance envers les personnes âgées dans le programme de formation initiale en patrouille-gendarmerie.	MSP
22 Élaborer une directive à l'intention des procureurs aux poursuites criminelles et pénales regroupant l'ensemble de leurs obligations et de leurs responsabilités envers les victimes d'actes criminels et les témoins vulnérables, y compris les personnes âgées victimes de maltraitance.	DPCP
23 Ajouter un volet relatif aux infractions envers les personnes âgées à la formation sur les crimes économiques offerte aux procureurs aux poursuites criminelles et pénales.	DPCP
24 Élaborer et mettre en œuvre une stratégie de déploiement des différentes formations concernant la maltraitance envers les personnes âgées auprès des intervenants du réseau de la santé et des services sociaux.	MSSS Famille-SA
25 Élaborer et diffuser un fascicule thématique sur la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées, destiné aux municipalités, MRC et communautés autochtones en démarche pour obtenir le titre de « Municipalité amie des âinés » (MADA).	Famille-SA
26 Soutenir des projets et des initiatives contribuant à prévenir et à contrer la maltraitance envers les personnes âgées dans le cadre du programme Québec ami des âinés (QADA).	Famille-SA
27 Faciliter la mise en place de « visites de l'amitié » auxquelles les organismes communautaires participent afin de briser l'isolement et de contrer les situations de maltraitance envers les personnes âgées des minorités ethnoculturelles.	MIDI
28 Élaborer une entente-cadre nationale pour garantir une meilleure protection et apporter l'aide nécessaire aux personnes âgées en situation de vulnérabilité qui sont victimes de maltraitance.	Famille-SA AMF, CDPDJ, CPQ, DPCP, MJQ, MSP, MSSS
29 Déployer les processus d'intervention concertés de l'entente-cadre nationale concernant la maltraitance envers les personnes âgées sur l'ensemble du territoire québécois.	Famille-SA AMF, CDPDJ, CPQ, DPCP, MJQ, MSP, MSSS
30 Renforcer le rôle des coordonnateurs régionaux spécialisés en matière de lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées, notamment en leur confiant la coordination de l'élaboration et du déploiement des processus d'intervention concertés de l'entente-cadre nationale concernant la maltraitance envers les âinés dans leur région respective.	Famille-SA MSSS
31 Poursuivre le déploiement d'Initiatives de travail de milieu auprès des personnes âgées en situation de vulnérabilité ou à risque de fragilisation (ITMAV).	Famille-SA
32 Évaluer l'opportunité d'établir un protocole d'entrevue pour les personnes âgées victimes de maltraitance.	MJQ Famille-SA, AMF, DPCP, MSP
33 Intégrer les facteurs de risque et de vulnérabilité dans l'analyse de la gestion du risque pour la surveillance des régimes de protection privée.	CPQ
34 Sensibiliser à la maltraitance les personnes âgées ne parlant ni le français ni l'anglais en brisant la barrière de la langue par l'emploi de canaux adaptés.	MIDI Famille-SA

ORIENTATION 4

Développer les connaissances et améliorer le transfert des savoirs

MESURES	RESPONSABLES COLLABORATEURS
41 Soutenir la Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées de l'Université de Sherbrooke.	Famille-SA
42 Élaborer et réaliser une enquête québécoise sur la prévalence du phénomène de la maltraitance envers les personnes âgées.	Famille-SA ISQ
43 Maintenir le réseautage et la diffusion des connaissances et des bonnes pratiques par l'entremise du Forum des partenaires pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées.	Famille-SA
44 Organiser un forum sur la maltraitance financière réunissant les intervenants du secteur financier.	Famille-SA
45 Élaborer et mettre en ligne du contenu Web sur la prévention de la maltraitance financière à l'intention des retraités, des personnes âgées et de leur entourage ainsi que des intervenants du secteur financier travaillant auprès des personnes âgées.	AMF MJQ et Famille-SA
46 Identifier et développer des indicateurs de surveillance pour connaître la nature, la proportion et l'évolution des divers types de maltraitance.	MSSS Famille-SA
47 Diffuser, par l'entremise d'activités de transfert de connaissances, le <i>Rapport québécois sur la violence et la santé</i> , notamment le volet consacré à la maltraitance envers les personnes âgées.	MSSS INSPQ, Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées
48 Mettre à jour le bulletin d'information concernant les statistiques policières sur la criminalité envers les personnes âgées.	MSP
49 Soutenir la réalisation d'une recherche sur la maltraitance psychologique et financière vécue par les personnes handicapées, au moyen du Programme de subventions à l'expérimentation de l'Office des personnes handicapées du Québec.	OPHQ Famille-SA
50 Soutenir le développement de différents projets de recherche concernant la maltraitance, la bientraitance et les bonnes pratiques à mettre en place auprès de différents groupes de personnes âgées, que ces personnes soient des hommes ou des femmes, de minorités ethnoculturelles, autochtones, LGBT, handicapées ou inaptes.	Famille-SA MSP, MSSS, SCF, DPCP, OPHQ, MIDI, SHQ, CDPDJ, AMF, MJQ
51 Concevoir un outil de sensibilisation et un contenu de formation spécifiques sur les réalités des personnes âgées LGBT à l'intention des professionnels du réseau de la santé et des services sociaux et de ceux travaillant dans les différents milieux de vie des personnes âgées (à domicile, RPA, RI-RTF, CHSLD).	Famille-SA MSSS
52 Documenter les différents modèles de concertation existants en matière de soutien aux femmes âgées victimes de violence conjugale pour cibler les meilleures pratiques en la matière et en favoriser la diffusion.	SCF Famille-SA, MSSS, INSPQ