

DES AVANCÉES CONCRÈTES POUR LUTTER CONTRE LA MALTRAITANCE

BILAN DU PLAN D'ACTION GOUVERNEMENTAL

POUR CONTRER LA MALTRAITANCE

ENVERS LES PERSONNES ÂNÉES

2017-2022

Édition :

La Direction des communications du ministère de la Santé et des Services sociaux

Le présent document n'est accessible qu'en version électronique à l'adresse :

www.msss.gouv.qc.ca, section **Publications**

Le genre masculin est utilisé sans aucune discrimination et dans le seul but d'alléger le texte.

Dépôt légal

Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2024

ISBN : 978-2-550-95336-4 (version PDF)

Tous droits réservés pour tous pays. La reproduction, par quelque procédé que ce soit, la traduction ou la diffusion de ce document, même partielles, sont interdites sans l'autorisation préalable des Publications du Québec. Cependant, la reproduction de ce document ou son utilisation à des fins personnelles, d'étude privée ou de recherche scientifique, mais non commerciales, sont permises à condition d'en mentionner la source.

© Gouvernement du Québec, 2024

Table des matières

LISTE DES ABRÉVIATIONS	II
1. EN BREF	1
1.1 Pourquoi un plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées ?	1
1.2 Présentation du Secrétariat aux aînés	2
1.3 Faits saillants	2
2. BILAN.....	6
3. CONCLUSION.....	30

LISTE DES ABRÉVIATIONS

AMF : Autorité des marchés financiers

AMFQ : Association des médiateurs familiaux du Québec

CDPDJ : Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse

CHSLD : Centre d'hébergement et de soins de longue durée

CISSS : Centre intégré de santé et de services sociaux

CIUSSS : Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux

CPQ : Curateur public du Québec

CREGÉS : Centre de recherche et d'expertise en gérontologie sociale

DABLM : Direction adjointe de la bienveillance et de la lutte contre la maltraitance

DGAPA : Direction générale des aînés et des proches aidants

DPCP : Directeur des poursuites criminelles et pénales

EMPAQ : Enquête sur la maltraitance envers les aînés au Québec

ENPQ : École nationale de police du Québec

ENA : Environnement numérique d'apprentissage

FRQSC : Fonds de recherche du Québec – Société et Culture

ITMAV : Initiatives de travail de milieu auprès des personnes aînées en situation de vulnérabilité ou à risque de fragilisation

LGBT : Lesbienne, gaie, bisexuelle et transgenre

LAAA : Ligne Aide Abus Aînés

MADA : Municipalité amie des aînés

MEQ : Ministère de l'Éducation du Québec

MIFI : Ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration

MJQ : Ministère de la Justice du Québec

MO : Ministères et organismes

MSSS : Ministère de la Santé et des Services sociaux

MSP : Ministère de la Sécurité publique

OMHQ : Office municipal d'habitation du Québec

OPHQ : Office des personnes handicapées du Québec

PAM : Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées

PIC : Processus d'intervention concerté

PST : Plan de surveillance thématique

QADA : Québec ami des aînés

RPA : Résidence privée pour aînés

RSSS : Réseau de la santé et des services sociaux

SA : Secrétariat aux aînés

SCF : Secrétariat à la condition féminine

SHQ : Société d'habitation du Québec

1. EN BREF

Le déploiement d'un deuxième [Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées \(PAM\) 2017-2022](#) s'inscrit dans la continuité de l'engagement gouvernemental et des mesures déployées pour lutter contre la maltraitance envers les personnes âgées au Québec. Fort des résultats obtenus dans le premier [Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2010-2015](#) (reconduit jusqu'à 2017), au nombre desquels figurent une plus grande connaissance du phénomène de la maltraitance et une meilleure coordination et harmonisation des initiatives, le PAM 2017-2022 vise le prolongement et la bonification de ces acquis, de même qu'à répondre aux nouvelles réalités et cibles déterminées en collaboration avec les partenaires. Ainsi, les objectifs du deuxième plan d'action reflètent les constats et propositions formulés, dans le cadre de consultations, par les partenaires engagés dans la lutte contre la maltraitance. Celui-ci se décline en quatre grandes orientations : prévenir la maltraitance et promouvoir la bientraitance; favoriser un repérage précoce et une intervention appropriée; favoriser et faciliter la divulgation des situations de maltraitance, notamment les situations de maltraitance matérielle et financière; et développer les connaissances et améliorer le transfert des savoirs. À chacune des orientations correspond un nombre d'objectifs et de mesures (totalisant 11 objectifs et 52 mesures) composant la toile des actions proposées et portées par les 13 ministères et organismes gouvernementaux (MO) partenaires dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées. Ce document présente les principales réalisations en fonction des 52 mesures prévues dans le plan d'action pour la période du 1^{er} avril 2017 au 31 mars 2022.

1.1 Pourquoi un plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées ?

La lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées est une problématique sociale d'importance qui est structurante pour les activités du Secrétariat aux aînés (SA) depuis maintenant 12 ans. Le premier plan d'action en 2010, né de la consultation publique sur les conditions de vie des aînés en 2007, a permis de recueillir le témoignage de 4 000 participants qui demandaient une action gouvernementale concertée pour lutter contre les abus et la maltraitance envers les personnes âgées. Quatre actions structurantes toujours en place aujourd'hui ont été mises sur pied dans ce premier plan : la diffusion d'une campagne de sensibilisation grand public, la création d'une chaire de recherche universitaire sur la maltraitance, la création d'une ligne d'écoute et de référence et, finalement, la mise en place de coordonnateurs régionaux spécialisés en matière de lutte contre la maltraitance dans toutes les régions du Québec.

Ainsi, le PAM 2017-2022 a été lancé en s'appuyant sur des bases solides, permettant la mise sur pied de différents mécanismes d'interventions, de concertation et de repérage faisant écho aux dispositions de la *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité* (ci-après *Loi*) adoptée et sanctionnée le 30 mai 2017, soit quelques semaines avant le lancement du PAM 2017-2022, le 15 juin 2017.

Les objectifs du PAM 2017-2022 ont été atteints, comme il sera démontré dans ce bilan des 52 mesures qui le composent.

1.2 Présentation du Secrétariat aux aînés

Le SA fait partie de la Direction générale des aînés et des proches aidants (DGAPA) du ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS). Il a pour mission de favoriser le vieillissement actif de la société québécoise. Il planifie, conseille, concerte et soutient des politiques ou des mesures propices à combattre les préjugés ainsi qu'à favoriser la participation, la santé et la sécurité des aînés, et ce, dans une perspective d'équité intergénérationnelle et de respect de la diversité. La Direction adjointe de la bientraitance et de la lutte contre la maltraitance (DABLM) est responsable de la coordination du PAM en vigueur et de son suivi.

1.3 Faits saillants

La réalisation du PAM 2017-2022 a permis d'avancer de manière significative plusieurs initiatives pour prévenir, identifier, mieux comprendre et prendre en charge les situations de maltraitance au Québec. Voici un résumé de réalisations d'importance et structurantes.

Maltraitance matérielle et financière – Mesures 2, 15, 16, 17, 18, 23, 44, 45

Le PAM 2017-2020 a porté une attention particulière au phénomène de la maltraitance matérielle et financière avec le déploiement de sept mesures associées à ce type de maltraitance. Plusieurs actions ont été réalisées, et ce, sur divers fronts : conception et déploiement d'une formation destinée à des intervenants du milieu financier, publication de matériel d'information à l'intention de l'industrie, concertation soutenue par un forum des partenaires de l'industrie et du gouvernement, diffusion d'une campagne de sensibilisation grand public abordant spécifiquement ce type de maltraitance, etc. Les efforts réalisés en cette matière sont importants et les résultats dans le bilan présenté témoignent de ces avancements.

Politiques de lutte contre la maltraitance – Mesure 4

La *Loi* de 2017 est venue s'ajouter aux différentes actions existantes et à plusieurs mesures législatives en vue de resserrer les mailles du filet de sécurité pour prévenir la maltraitance, repérer les personnes qui pourraient en être victimes et intervenir pour les protéger. Elle prévoit notamment l'obligation d'adopter une politique de lutte contre la maltraitance pour les établissements au sens de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux* et le Conseil cri de la santé et des services sociaux de la Baie James.

Le MSSS a donné le mandat au Centre de recherche et d'expertise en gérontologie sociale (CREGÉS) du Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux (CIUSSS) du Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal d'élaborer une [Politique-cadre de lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité](#) (ci-après *Politique-cadre*). Elle a été conçue pour faciliter la compréhension et l'application de la *Loi* au sein des établissements du réseau de la santé et des services sociaux (RSSS) et pour aider ces derniers à mettre en place leur propre politique de lutte contre la maltraitance. Cette politique a comme objectif principal de lutter contre la maltraitance en édictant les orientations, les stratégies et les mesures pour y parvenir. Les populations ciblées par celle-ci sont les personnes âgées et les personnes majeures en situation de vulnérabilité qui reçoivent des services de santé et des services sociaux, que ceux-ci soient rendus dans une installation maintenue par l'établissement ou à domicile.

Comme le prévoit l'article 38 de la *Loi*, les établissements avaient jusqu'au 30 novembre 2018 pour adopter leur politique de lutte contre la maltraitance.

- En date du 31 mars 2022, ce sont 97 % des établissements publics (33 sur 34) et 60 % des établissements privés (47 sur 78) qui ont adopté une politique de lutte contre la maltraitance.
- En date du 31 mars 2022, ce sont 74 % des établissements publics (25 sur 34) et 19 % des établissements privés (15 sur 78) qui ont révisé leur politique, comme exigé dans la *Loi*.

Conception et déploiement de formations propres à la maltraitance – Mesure 24

En collaboration avec la Ligne Aide Abus Aînés (LAAA) et le CREGÉS, des formations ont été mises sur pied pour répondre à des besoins particuliers des employés du RSSS, des intervenants du milieu communautaire et des intervenants du milieu financier.

La première phase de formation d'apprentissage est disponible depuis l'automne 2019 dans l'Environnement numérique d'apprentissage (ENA) pour toutes les personnes œuvrant au sein du RSSS et est également accessible aux partenaires hors réseau. La formation porte sur le dépistage et le signalement de situations de maltraitance. Du 1^{er} octobre 2019 au 31 mars 2022, environ 18 730 intervenants ont suivi la première phase de formation.

La deuxième phase de formation, disponible depuis le 8 octobre 2021, est aussi accessible dans l'ENA pour les employés du RSSS, ainsi qu'aux partenaires hors réseau. Elle est constituée de deux blocs de type hybride (capsules d'apprentissage en ligne et ateliers en présence). Le premier bloc s'adresse aux intervenants psychosociaux du RSSS qui pourraient être appelés à intervenir dans des situations de maltraitance. En date du 31 mars 2022, environ 800 intervenants ont suivi cette formation. Le deuxième bloc s'adresse aux personnes responsables de la supervision et de la pratique clinique psychosociale.

Depuis l'automne 2020, des outils de formation pour le milieu communautaire ont aussi été créés et sont disponibles sur le site de la LAAA.

Enfin, une formation pour le secteur financier a été conçue et est disponible sur le site de la LAAA depuis le 1^{er} octobre 2021. Cette formation s'adresse au personnel de première ligne du milieu financier qui est en contact direct avec les clients, ainsi qu'au personnel jouant un rôle de gestion ou de supervision envers les personnes ayant un contact direct avec les clients.

Signature d'une Entente-cadre nationale et déploiement des processus d'intervention concertés – Mesure 29

L'Entente-cadre nationale pour lutter contre la maltraitance est une obligation légale prévue à l'article 17 de la *Loi* et découle d'un projet pilote d'entente sociojudiciaire réalisé en Mauricie–Centre-du-Québec. L'[*Entente-cadre nationale pour lutter contre la maltraitance envers les personnes âgées et la mise en place de processus d'intervention concertés*](#) (ci-après *Entente-cadre nationale*) a été signée le 7 février 2018 et a été élargie aux personnes majeures en situation de vulnérabilité en juillet 2021. Elle vise à établir un partenariat entre les MO concernés en vue

d'assurer une meilleure protection et d'apporter l'aide nécessaire aux personnes âgées et aux personnes majeures en situation de vulnérabilité qui sont victimes de maltraitance.

L'*Entente-cadre nationale* vise également à favoriser une concertation efficace entre les intervenants dans le but de mettre fin à ces situations de maltraitance. Elle précise les situations et les personnes visées par les processus d'intervention concertés (PIC) et rend formels les engagements et les responsabilités des partenaires en vue d'établir une collaboration dans la mise en place de ceux-ci.

L'*Entente-cadre nationale* précise que les PIC peuvent être déclenchés lorsque les trois critères de déclenchement suivants sont réunis :

- Un intervenant a des motifs raisonnables de croire qu'une personne majeure en situation de vulnérabilité est victime de maltraitance au sens de la *Loi*;
- La situation de maltraitance nécessite la concertation entre les intervenants pour pouvoir y mettre fin efficacement;
- L'intervenant a des motifs raisonnables de croire que la situation de maltraitance pourrait constituer une infraction criminelle ou pénale.

En plus d'être un mécanisme efficace pour faire cesser les situations de maltraitance, les PIC permettent aux partenaires de partager à la fois leur expertise et la responsabilité de dénouer des situations complexes de maltraitance. Par une meilleure connaissance des rôles et des leviers d'intervention propres à chacun, l'intervention en vue de faire cesser la maltraitance devient plus efficace.

À l'intérieur d'un PIC, les intervenants peuvent se consulter à propos d'une situation de maltraitance et échanger des renseignements personnels et confidentiels sur une personne avec son consentement, ou lorsqu'il y a un risque sérieux de blessures graves. Ils peuvent ainsi évaluer ensemble une situation précise pour établir une stratégie de mesures concrètes qui respecte la volonté de la personne concernée. Les intervenants peuvent également se concerter sous forme de soutien-conseil sans échanger de renseignements personnels et confidentiels.

Depuis la signature de l'*Entente-cadre nationale* et jusqu'au 31 mars 2022, ce sont 1 026 dossiers qui ont été traités, soit 561 soutiens-conseils et 465 interventions qui ont été réalisées afin de faire cesser des situations de maltraitance.

Ligne Aide Abus Aînés – Mesure 39

Implantée au CIUSSS du Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal, la LAAA a été mise en service le 1^{er} octobre 2010. Elle a pour mandat de développer et d'opérationnaliser une ligne téléphonique nationale d'écoute, d'intervention ponctuelle, de crise et de référence spécialisée en matière de maltraitance envers les personnes âgées. Du 1^{er} avril 2017 au 31 mars 2022, 27 280 appels de la population ont été traités, ce qui dépasse largement la cible des 3 500 appels annuels initialement prévus lors du lancement du PAM 2017-2022.

Voici le nombre d'appels traités pour chacune des années couvertes par le PAM 2017-2022 :

- 1^{er} avril 2017 au 31 mars 2018 : 5 254 appels
- 1^{er} avril 2018 au 31 mars 2019 : 5 751 appels
- 1^{er} avril 2019 au 31 mars 2020 : 5 507 appels
- 1^{er} avril 2020 au 31 mars 2021 : 5 335 appels
- 1^{er} avril 2021 au 31 mars 2022 : 5 433 appels

Coordonnateurs régionaux spécialisés en matière de lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées – Mesure 30

Une équipe de 21 coordonnateurs régionaux spécialisés en matière de lutte contre la maltraitance est déployée au Québec (18 régionaux et 3 nationaux, soit 1 pour les communautés ethnoculturelles et 2 pour les Premières Nations, dont 1 en milieu urbain). Ils ont pour principaux mandats de créer et de soutenir la concertation locale et régionale entre les partenaires, de les sensibiliser et de les former sur la maltraitance, ainsi que de coordonner les travaux d'implantation des PIC. Leur rôle, depuis 2010, est essentiel à la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées.

Enquête sur la maltraitance envers les personnes âgées au Québec – Mesure 42

Le 28 octobre 2020, l'Institut de la statistique du Québec publiait un rapport commandé dans le cadre du PAM 2017-2022 : [Enquête sur la maltraitance envers les personnes âgées au Québec \(EMPAQ\) 2019 – Portrait de la maltraitance vécue à domicile](#). Cette enquête a permis de documenter le phénomène de la maltraitance envers les personnes âgées vivant à domicile. Les résultats issus de cette enquête justifient la volonté de poursuivre les efforts et de trouver de nouveaux moyens de prévenir la maltraitance.

- Au Québec, en 2019, environ 78 900 personnes âgées vivant à domicile et capables de répondre pour elles-mêmes à un questionnaire d'enquête sont touchées par au moins un des types de maltraitance étudiés dans l'EMPAQ, ce qui signifie que la prévalence globale est de 5,9 % pour les 12 derniers mois.
- Près de 3 personnes âgées ayant vécu de la maltraitance sur 10 n'en ont parlé à personne, et ce, qu'elles aient subi de la maltraitance matérielle ou financière, de la maltraitance psychologique ou de la maltraitance physique.
- Certaines personnes maltraitées mentionnées par les aînés cohabitaient avec eux au moment des faits. Les proportions varient selon le type de maltraitance : 32 % des cas de maltraitance matérielle ou financière, 26 % des cas de maltraitance sexuelle, 39 % des cas de maltraitance psychologique et 40 % des cas de maltraitance physique.

2. BILAN

Cette partie présente un bilan synthèse des 52 mesures inscrites dans le plan d'action. La présentation des mesures est la même que celle du plan d'action, c'est-à-dire qu'elle est découpée en orientations et en objectifs spécifiques. On y trouve, pour chaque mesure, le responsable ainsi qu'un court texte décrivant les principales réalisations concrétisées du 1^{er} avril 2017 au 31 mars 2022.

2.1 Orientation 1 : Prévenir la maltraitance et promouvoir la bientraitance

Objectif 1.1 : Sensibiliser et mobiliser la population québécoise à l'égard du phénomène de la maltraitance et de ses conséquences

Mesure 1 : Élaborer et diffuser une campagne sociétale visant à dénoncer la maltraitance envers les personnes âgées.

Responsable : SA – MSSS et Secrétariat à la communication gouvernementale

Principales réalisations : Trois campagnes de sensibilisation grand public ont été réalisées. La première était une rediffusion de la campagne contre la maltraitance développée en 2016-2017 (*Ensemble, nous sommes plus forts que la maltraitance*) et la seconde mettait l'accent sur la maltraitance matérielle et financière. La troisième campagne a porté sur la maltraitance psychologique vécue à domicile commise par des proches et les effets négatifs qu'elle engendre chez la personne maltraitée (*Ne laissez pas la maltraitance vous diminuer*).

Mesure 2 : Concevoir et rendre disponibles différents moyens et outils de sensibilisation portant sur la maltraitance, notamment sur la maltraitance matérielle et financière, ainsi que sur la bientraitance envers les personnes âgées.

Responsable : SA – MSSS

Principales réalisations : Plusieurs outils ont été créés et sont accessibles sur le site Web des publications du MSSS :

- *La maltraitance envers les personnes âgées, c'est inacceptable! N'hésitez pas à en parler.* (Affiche)
- *La maltraitance envers les personnes âgées, c'est inacceptable! N'hésitez pas à en parler.* (Dépliant)
- *Ici, la maltraitance c'est non!* (Affiche)
- *Ici, la maltraitance c'est non!* (Dépliant)
- *La maltraitance, ça nous concerne tous!* (Dépliant). Celui-ci est destiné aux personnes âgées des communautés culturelles et a été traduit en six langues : espagnol, arabe, italien, grec, portugais et cantonnais.
- *Outil de repérage des situations de maltraitance envers les personnes âgées* (Brochure)

Mesure 3 : Sensibiliser les proches aidants d’ânés 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.

Responsable : SA – MSSS et Appui

Principales réalisations : Grâce au large bassin de personnes rejointes par l’Appui (des personnes proches aidantes d’ânés en passant par les intervenants communautaires et les professionnels de la santé et des services sociaux), à la diversité de ses plateformes communicationnelles et à la pénétration de son action dans toutes les régions du Québec, les actions de communication portées sur le sujet de la maltraitance et de la bienveillance ont connu une excellente diffusion. Plus précisément, une formation aux intervenants de la ligne Info-aidant a été donnée en 2021. De plus, divers articles et contenus sur la prévention de la maltraitance envers les personnes proches aidantes ont été publiés sur le site Web de l’Appui et au sein d’infolettres.

Objectif 1.2 : Adapter certains environnements et milieux de vie de façon à contrer les différents types de maltraitance

Mesure 4 : Adapter et implanter la politique pour contrer la maltraitance envers les résidents en milieu d’hébergement et de soins de longue durée.

Responsable : SA – MSSS

Principales réalisations : Chaque établissement du RSSS a nommé un responsable de la mise en œuvre de la politique de lutte contre la maltraitance. Également, le MSSS a diffusé une *Politique-cadre*. Un accompagnement du MSSS (webinaire et outil de révision) a été offert aux établissements pour déployer leur politique de lutte contre la maltraitance.

Des rapports annuels sur la Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les ânés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité - Chapitre II – Politique de lutte contre la maltraitance ont été également déposés en octobre 2019, en octobre 2020 et en septembre 2021.

- En date du 31 mars 2022, ce sont 97 % des établissements publics (33 sur 34) et 60 % des établissements privés (47 sur 78) qui ont adopté une politique de lutte contre la maltraitance.
- En date du 31 mars 2022, ce sont 74 % des établissements publics (25 sur 34) et 19 % des établissements privés (15 sur 78) qui ont révisé leur politique, comme exigé dans la *Loi*.

Mesure 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).

Responsable : SA – MSSS

Principales réalisations : Le règlement a été diffusé dans l'ensemble des CHSLD du Québec (plus de 400 installations). Des liens ont été établis entre le MSSS et les CHSLD afin d'annoncer l'entrée en vigueur de ce règlement et de leur assurer un soutien quant à son application. À cet effet, le [Guide de mise en œuvre du règlement concernant les modalités d'utilisation de mécanismes de surveillance par un usager hébergé dans une installation maintenue par un établissement qui exploite un centre d'hébergement et de soins de longue durée \(CHSLD\)](#) a été réalisé et diffusé. Chaque CHSLD a reçu des dépliants explicatifs du règlement à diffuser aux résidents et à leurs proches ainsi que des fiches signalétiques à afficher. Le MSSS s'assure d'effectuer les réimpressions nécessaires des différents outils de communication. La documentation est également disponible sur le site Web du MSSS. Enfin, dans le cadre des visites d'appréciation de la qualité des milieux de vie, les évaluateurs ministériels vérifient que l'information concernant l'application de ce règlement est donnée à l'ensemble des nouveaux résidents dès leur accueil dans leur nouveau milieu de vie.

Objectif 1.3 : Développer et valoriser des comportements bienveillants à l'égard des personnes âgées

Mesure 6 : Recenser les pratiques dites « bienveillantes » 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.

Responsable : SA – MSSS

Principales réalisations : De 2017 à 2022, cette mesure a été réalisée par le SA en partenariat avec le Fonds de recherche du Québec – Société et Culture (FRQSC) dans le but de réaliser une action concertée sur la bienveillance au Québec. La recherche, intitulée [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](#), a officiellement débuté le 1^{er} janvier 2019. À la suite de sa diffusion à l'été 2021, un transfert des connaissances a été effectué lors d'un webinaire (novembre 2021). Ces travaux ont permis de cerner les conditions favorisant la mise en place de pratiques bienveillantes et leur pérennisation dans les CHSLD, les ressources intermédiaires et les résidences privées pour âgés (RPA).

Mesure 7 : Sensibiliser et mobiliser la population sur la bientraitance des personnes inaptes.

Responsable : Curateur public du Québec (CPQ)

Principales réalisations : Le CPQ effectue la promotion du mandat de protection afin de sensibiliser les citoyens à l'importance d'agir avant que ne survienne l'inaptitude. À cet effet, le CPQ a rendu disponibles gratuitement un formulaire et un guide détaillé sur son site Web. À cela s'ajoutent diverses publications sur Facebook, dans son site Web et des dépliants. L'organisme a participé à un total de 385 salons et conférences de 2017 à 2022. Le CPQ a aussi tenu cinq campagnes publicitaires durant cette période pour faire la promotion du mandat de protection ou la valorisation de l'implication des proches auprès d'une personne inapte. En 2018 et en 2021, un sondage a été réalisé pour mesurer l'évolution de l'indicateur de résultats. En 2018, 39 % des adultes québécois avaient préparé un mandat de protection, alors que 44 % l'avaient fait en 2021. Ce taux est demeuré statistiquement stable par rapport à la mesure initiale de 2015 (42 %).

Mesure 8 : Promouvoir la bientraitance en résidences privées pour aînés par des activités et des outils de sensibilisation.

Responsable : SA – MSSS

Principales réalisations : De 2017 à 2021, des travaux ont été menés pour produire une recherche-action sur la bientraitance. Cette dernière a été publiée à l'été 2021 et diffusée, comme mentionné à la mesure 6. En raison de la pandémie de la COVID-19, les activités de sensibilisation prévues dans les RPA n'ont pas eu lieu. Cette mesure a été reconduite dans le cadre du troisième [Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2022-2027 – Reconnaître et agir ensemble](#) (mesure 16).

2.2 Orientation 2 : Favoriser un repérage précoce et une intervention appropriée

Objectif 2.1 : Informer, former et outiller les acteurs sur les notions liées à la maltraitance envers les personnes âgées, notamment sur la maltraitance matérielle et financière.

Mesure 9 : Actualiser et déployer la formation conçue par la Ligne Aide Abus Aînés 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.

Responsable : SA – MSSS

Principales réalisations : Toutes les formations visant à lutter contre la maltraitance envers les personnes âgées prévues dans le PAM 2017-2022 ont été réalisées telles que planifiées :

- Introduction à la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées
- Identification et signalement d'une situation de maltraitance envers une personne âgée
- Intervention psychosociale à la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées
- Supervision et soutien clinique dans la gestion des situations de maltraitance

La promotion de ces formations dans le RSSS, dans le milieu communautaire et dans le secteur financier a été réalisée par différents moyens de communication.

Mesure 10 : Organiser une rencontre des Initiatives de travail de milieu auprès des personnes âgées en situation de vulnérabilité ou à risque de fragilisation dans le but de parfaire la pratique des travailleurs de milieux pour âgés et de leur permettre d'échanger sur leurs interventions.

Responsable : SA – MSSS

Principales réalisations : Quatre rencontres ont été organisées avec les gestionnaires et les travailleurs de milieu porteurs de projets financés par le programme ITMAV. Ces rencontres sont un moyen efficace pour le SA de transmettre de l'information et de communiquer avec les acteurs de ce programme. Elles représentent une occasion pour les personnes qui y assistent de faire du réseautage et de discuter de leurs réalités de terrain. Les rencontres permettent également de donner de la formation, comme la formation *Pour que vieillir soit gai* de la Fondation Émergence et la formation *Aider sans se brûler* de l'Appui.

Voici le nombre de personnes présentes pour chacune des rencontres :

- Rencontre de 2017-2018 : 89 travailleurs de milieux présents.
- Rencontre de 2018-2019 : 93 travailleurs de milieux présents ainsi que 62 gestionnaires.
- Rencontre de 2019-2020 : 128 travailleurs de milieux présents ainsi que 108 gestionnaires.
- Rencontre de 2021-2022 : 137 travailleurs de milieux présents ainsi que 113 gestionnaires.

Mesure 11 : Élaborer et déployer une stratégie nationale de diffusion du *Guide de référence pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées*.

Responsable : SA – MSSS

Principales réalisations : Plus de 250 ateliers et présentations du *Guide de référence – Pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées* ont eu lieu, de 2017 à 2020, sur l'ensemble du territoire québécois, permettant de rejoindre environ 5 000 personnes (par exemple : intervenants du RSSS, gestionnaires, bénévoles, membres d'organismes communautaires).

Mesure 12 : Sensibiliser les organismes communautaires à la maltraitance envers les personnes âgées et au rôle qu'ils peuvent jouer pour la contrer.

Responsable : SA – MSSS

Principales réalisations : Plusieurs actions ont été réalisées dans le cadre de cette mesure afin de rejoindre le milieu communautaire. *L'Outil de repérage des situations de maltraitance envers les personnes âgées* a été conçu puis distribué sur l'ensemble du territoire québécois. Il permet de mieux repérer des situations potentielles de maltraitance, de savoir quoi faire et comment agir avec une personne si l'on est témoin et de connaître les différentes ressources vers qui diriger une personne en situation de maltraitance. La réponse du réseau communautaire a été très positive quant à cet outil. Plus de 60 000 copies ont été imprimées et celui-ci est également accessible sur le site Web du MSSS.

Par ailleurs, une formation sur la maltraitance envers les personnes âgées a été créée par la LAAA en 2019. Deux canevas ont été élaborés, dont un pour les bénévoles et un pour les intervenants. Depuis le début du déploiement jusqu'au 31 mars 2022, plus de 1 800 personnes ont été formées lors de 135 séances de formation. Une évaluation de la satisfaction des apprenants réalisée en novembre 2021 révèle qu'environ 83 % de ceux-ci se disent satisfaits de la formation.

Mesure 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.

Responsable : Ministère de l'Éducation du Québec (MEQ)

Principales réalisations : Une communication visant à promouvoir différents outils et formations portant sur la maltraitance et la bientraitance envers les personnes âgées a été acheminée aux centres de formation professionnelle concernés.

Également, une lettre a été acheminée aux directions des établissements d'enseignement privés offrant des programmes d'études en lien avec le domaine de la santé afin de poursuivre la sensibilisation en ce qui a trait à la maltraitance et à la bientraitance envers les personnes âgées.

Ainsi, les établissements d'enseignement ciblés du réseau de l'éducation ont été rejoints.

Mesure 14 : Réaliser des activités de sensibilisation auprès des mandataires et des partenaires de la Société d'habitation du Québec afin qu'ils préviennent et repèrent les situations de maltraitance envers les personnes âgées.

Responsable : SHQ

Principales réalisations : La SHQ a posé plusieurs actions afin d'outiller les gestionnaires d'immeubles, les mandataires et les partenaires sur les meilleures pratiques de prévention et de repérage des situations de maltraitance envers les personnes âgées. Lors d'une rencontre de la Table de concertation sur les HLM publics tenue le 22 janvier 2018 à laquelle participaient des représentants du Regroupement des offices d'habitation du Québec, de l'Association des directeurs d'offices d'habitation du Québec et de la Fédération des locataires de HLM du Québec, la SHQ a invité ses partenaires à effectuer des activités de sensibilisation pour contrer la maltraitance.

Par la suite, l'Office municipal d'habitation de Québec (OMHQ) a publié un registre des bonnes pratiques envers les personnes âgées et a distribué des dépliants sur la prévention des situations d'abus et de maltraitance envers elles lors de ses événements.

De plus, la SHQ a invité le SA au colloque du Réseau québécois des organismes à but non lucratif d'habitation (avril 2018) afin de présenter aux membres différents outils de sensibilisation et de repérage des situations de maltraitance envers les personnes âgées. Le 29 novembre 2019, une présentation a été faite par le SA lors d'une rencontre de la Table de concertation sur les HLM publics portant sur la maltraitance envers les aînés. Le 10 janvier 2020, la SHQ a publié un article dans le bulletin d'information électronique « Info Express », distribué à quelque 1 500 organismes gestionnaires de logements sociaux et communautaires, afin de promouvoir l'*Outil de repérage des situations de maltraitance envers les personnes âgées*.

Mesure 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.

Responsable : AMF

Principales réalisations : Le *Guide pratique pour l'industrie des services financiers - Protéger un client en situation de vulnérabilité* s'adresse spécifiquement aux personnes assujetties à l'encadrement de l'AMF tout en étant pertinent pour d'autres personnes œuvrant dans le secteur financier. L'AMF a publié le guide le 23 mai 2019 à l'occasion du 5^e Forum des partenaires pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées tenu par le SA. L'AMF a pu compter sur la collaboration du SA, de la Chaire de recherche Antoine-Turmel sur la protection juridique des aînés, du Groupe de recherche en droit des services financiers et des membres du comité consultatif sur la maltraitance matérielle et financière pour la rédaction du guide. Accueilli positivement par le secteur financier ainsi que par des intervenants sociaux de différents organismes, celui-ci est disponible en français et en anglais sur le site Web de l'AMF.

L'AMF fait connaître le guide auprès des personnes qu'elle encadre, notamment lors de conférences, de panels et autres forums de discussion. Environ 600 exemplaires ont été remis et 2 260 ont été téléchargés depuis sa publication.

Mesure 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.

Responsable : AMF

Principales réalisations : L'*Aide-mémoire - Repérer une situation de maltraitance financière* s'adresse aux personnes assujetties à l'encadrement de l'AMF tout en étant pertinent pour d'autres personnes œuvrant dans le secteur financier. Il est un outil complémentaire au *Guide pratique pour l'industrie des services financiers - Protéger un client en situation de vulnérabilité*. Tout comme pour le guide, l'AMF a pu compter sur la collaboration du SA, de la Chaire de recherche Antoine-Turmel sur la protection juridique des aînés, des membres du comité consultatif sur la maltraitance matérielle et financière et des membres de ses comités consultatifs

composés de consommateurs et de personnes œuvrant dans le secteur financier pour la rédaction de l'aide-mémoire.

L'AMF continue de faire connaître l'aide-mémoire auprès de l'industrie qu'elle encadre, notamment lors de conférences, de panels et autres forums de discussion. Depuis sa publication, 636 exemplaires de l'aide-mémoire avaient été téléchargés depuis sa publication.

Mesure 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.

Responsable : AMF

Principales réalisations : Plutôt que de mettre sur pied sa propre formation comme elle l'avait initialement prévu, l'AMF a collaboré avec le CREGÉS au développement de la formation pour contrer la maltraitance matérielle et financière envers les personnes âgées, disponible sur le site de la LAAA depuis le 1^{er} octobre 2021. La formation aborde les aspects propres à la maltraitance matérielle et financière, informe les participants sur les pratiques visant à prévenir la maltraitance financière et les renseigne sur leur pouvoir d'agir face à une telle situation. L'AMF estime que cette formation répond en grande partie aux besoins exprimés par les personnes assujetties à son encadrement et s'est engagée à faire la promotion de la formation auprès de celles-ci dès sa reconnaissance à titre d'activité de formation continue obligatoire. Elle continue, lors de différents événements auxquels elle participe, de présenter les outils mis à la disposition du secteur financier pour lutter contre la maltraitance financière, plus spécifiquement le *Guide pratique pour l'industrie des services financiers : protéger un client en situation de vulnérabilité* ainsi que l'*Aide-mémoire : repérer une situation de maltraitance financière*.

Mesure 18 : Poursuivre l'offre de conférences sur la prévention de la fraude financière auprès de la clientèle âgée, par l'entremise d'associations de personnes âgées, ainsi qu'aux intervenants du secteur financier qui travaillent auprès de cette clientèle.

Responsable : AMF

Principales réalisations : L'AMF offre des conférences sur la prévention de la fraude financière envers les personnes âgées depuis 2007. Dans le cadre du PAM 2017-2022, cette offre s'est poursuivie et élargie. Souhaitant poursuivre son offre de sensibilisation auprès des aînés de manière à continuer d'assurer son rôle de régulateur de proximité malgré le contexte de pandémie de la COVID-19, l'AMF a rapidement transformé les conférences en webinaires. En travaillant en étroite collaboration avec les principales associations de personnes retraitées et âgées du Québec, l'AMF a pu maintenir son offre et poursuivre la réalisation de cette mesure. Du 1^{er} avril 2017 au 31 mars 2022, 67 conférences/webinaires ont été offerts à 4 781 personnes âgées et intervenants.

Mesure 19 : Diffuser de l'information en matière de maltraitance des aînés dans le milieu policier.

Responsable : Ministère de la Sécurité publique (MSP)

Principales réalisations : De l'information en matière de maltraitance envers les personnes aînées a été diffusée à dix reprises à l'attention du milieu policier. À deux occasions en 2018, soit lors du Séminaire Intersection/MSP et lors du Colloque des directeurs de police autochtones du Québec, des représentants du MSP ont présenté l'*Entente-cadre nationale*. Quatre autres diffusions (deux en 2018-2019, une en 2019-2020 et une en 2020-2021) ont sensibilisé les organisations policières québécoises à l'importance de lutter contre la maltraitance, notamment en présentant des outils, des guides et des études liés à ce phénomène. Enfin, les PIC ont été abordés lors de quatre diffusions entre juillet et octobre 2020 auprès des organisations policières, notamment des gestionnaires et des directeurs de services de police du Québec.

Mesure 20 : Mettre à jour le *Guide de pratiques policières* au regard des techniques de repérage, d'intervention et d'enquête en matière de maltraitance des personnes aînées.

Responsable : MSP

Principales réalisations : Les connaissances au regard des interventions à privilégier dans le domaine de la maltraitance envers les personnes aînées évoluent rapidement. Soucieux que les pratiques policières s'adaptent et s'inspirent des meilleures pratiques en la matière, le MSP a effectué une mise à jour du *Guide des pratiques policières*, qui propose les principes directeurs de l'action policière. La pratique policière 2.2.25 « Maltraitance envers les personnes aînées » a été révisée en 2019-2020 et diffusée le 27 avril 2020.

Mesure 21 : Mettre à jour les éléments de formation relatifs à la maltraitance envers les personnes aînées dans le programme de formation initiale en patrouille-gendarmerie.

Responsable : MSP

Principales réalisations : L'École nationale de police du Québec (ENPQ) a travaillé conjointement avec le MSP et des représentants policiers de différents niveaux de service sur les défis du continuum d'intervention en matière de maltraitance envers les personnes aînées, la mise à jour des pratiques policières et de la formation policière dans ce domaine. L'ENPQ a contribué à la mise à jour en avril 2019 de la pratique policière 2.2.25 « Maltraitance envers les personnes aînées ». À la suite de cette mise à jour, les contenus relatifs à l'application du PIC de l'*Entente-cadre nationale* ont été introduits dans la formation initiale en patrouille-gendarmerie. Finalement, deux journées d'actualisation des connaissances ont été tenues dans le cadre desquelles les participants ont été exposés aux enjeux de « la cyberintimidation envers les aînés » (2018), puis au « cumul des vulnérabilités à la violence conjugale chez les aînés » (2021).

Mesure 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.

Responsable : Directeur des poursuites criminelles et pénales (DPCP)

Principales réalisations : Le projet de refonte de l'ensemble des directives du DPCP a été entrepris afin de tenir compte de l'évolution de la législation, de la jurisprudence et des pratiques. Divers acteurs au sein du DPCP se sont consultés à maintes reprises afin de parfaire la réflexion quant au contenu de la directive [VIC-1 \(Traitement des victimes et des témoins\)](#) et d'assurer une cohérence avec les autres directives du DPCP. Le respect des intérêts légitimes des victimes, la protection des témoins, les délais judiciaires, les valeurs organisationnelles fondées sur la compétence, le respect et l'intégrité, la cohérence des actions et des décisions au sein de l'institution du DPCP ainsi que son imputabilité ont été au cœur de cette refonte.

Mesure 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.

Responsable : DPCP

Principales réalisations : Initialement prévue à l'été 2019, la formation sur les crimes économiques, qui devait inclure un volet traitant des infractions commises à l'endroit des personnes âgées, a été reportée à l'École des poursuivants de l'été 2020. En contexte de pandémie de la COVID-19, le DPCP a décidé d'offrir une formation interactive à distance aux procureurs aux poursuites criminelles et pénales consacrée à la maltraitance envers les personnes âgées. Dans le cadre de cette formation réalisée le 30 juin 2020, 98 procureurs ont été formés et 16 procureurs l'ont visionnée en ligne.

Mesure 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.

Responsable : SA – MSSS

Principales réalisations : Au 31 mars 2022, près de 18 730 employés du RSSS ont suivi les modules de formation de la phase I concernant la maltraitance envers les personnes âgées. Ces capsules de cyberapprentissage disponibles en ligne sur la plateforme ENA depuis novembre 2019, ont été conçues pour les intervenants (préposés aux bénéficiaires, infirmières, infirmières auxiliaires, nutritionnistes, ergothérapeutes, physiothérapeutes, etc.) œuvrant auprès des personnes âgées. Ces capsules les aident à reconnaître une situation de maltraitance et à utiliser le continuum de soins et de services pour la signaler aux bonnes instances.

Pour la phase II, deux nouveaux blocs de formations ont aussi été déployés depuis le 8 octobre 2021. Le premier bloc, intitulé *Intervention psychosociale à la lutte contre la*

maltraitance envers les personnes âgées, est destiné aux intervenants psychosociaux. Cette formation comprend des activités ciblant trois éléments clés du modèle de gestion des situations de maltraitance envers les personnes âgées : la vérification des faits, l'évaluation des besoins et des capacités ainsi que les actions et les suivis. Au 31 mars 2022, 812 personnes avaient suivi cette formation.

Le deuxième bloc, intitulé *Supervision et soutien clinique dans la gestion des situations de maltraitance*, s'adresse au personnel d'encadrement et aux superviseurs cliniques. Au-delà des fonctions administratives, ces personnes assurent la qualité du processus clinique, en conformité avec les orientations des services et les cadres de référence des praticiens psychosociaux. Elles assurent également l'application des meilleures pratiques psychosociales selon les données probantes récentes et les orientations ministérielles, entre autres. Au 31 mars 2022, 97 personnes avaient suivi cette formation.

Ces formations sont également accessibles aux partenaires hors réseau.

Objectif 2.2 : Encourager et soutenir des initiatives nationales, régionales et locales visant à contrer la maltraitance envers les personnes âgées.

Mesure 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 aînés » (MADA).

Responsable : SA – MSSS

Principales réalisations : Le guide [Contribuer à la lutte contre la maltraitance : guide à l'intention des municipalités amies des aînés](#) a été diffusé sur le site du MSSS le 31 mars 2022. Il fournit une documentation pour la compréhension du phénomène de la maltraitance, des ressources utiles et des exemples de stratégies afin d'outiller les MADA pour jouer un rôle dans la lutte contre la maltraitance des personnes âgées. La promotion du guide a notamment été effectuée par l'entremise de l'infolettre MADA (plus de 2 000 abonnés).

Mesure 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 aînés (QADA).

Responsable : SA – MSSS

Principales réalisations : Grâce au programme QADA, 24 initiatives pour contrer la maltraitance ont été réalisées afin d'aider les organismes de milieu, les intervenants, les personnes âgées elles-mêmes et leurs proches à lutter contre la maltraitance envers les personnes âgées. Ces initiatives avaient pour objectifs de les sensibiliser à cet enjeu, de leur faire connaître les divers types de maltraitance, de les aider à mieux repérer les situations potentielles d'abus et de leur offrir des outils pour intervenir adéquatement. Les outils conçus dans le cadre des projets ont pris

différentes formes : outils de sensibilisation, guide de pratique, formations, capsules vidéo, ateliers d'information et de sensibilisation, etc.

Mesure 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.

Responsable : Ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration (MIFI)

Principales réalisations : Près de 150 bénévoles, âgés de 19 à 79 ans et s'exprimant dans des langues autres que le français et l'anglais, ont formé des dyades avec des personnes âgées immigrantes et de minorités ethnoculturelles. Un total de 300 personnes âgées (70 % de femmes et 30 % d'hommes) a reçu des visites. La grande majorité des personnes ayant bénéficié de ces visites avait plus de 70 ans. Le projet a été déployé dans la région de Laval et à Longueuil.

En cohérence avec la diversité des personnes âgées immigrantes et des minorités ethnoculturelles, différentes approches inclusives ont été déployées. Cette initiative comprend également un volet d'accompagnement et vise à favoriser la participation sociale de la clientèle. En raison de la pandémie de la COVID-19 et des mesures sanitaires en vigueur, les visites hebdomadaires ont été remplacées par des appels. Plus de 5 000 contacts au téléphone ont été effectués.

Objectif 2.3 : Soutenir le développement et la mise sur pied d'ententes multisectorielles ou d'autres mécanismes d'intervention et de concertation visant à aider et à accompagner les personnes âgées maltraitées et les différents intervenants.

Mesure 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.

Responsable : SA – MSSS

Principales réalisations : L'*Entente-cadre nationale* a été élaborée et signée par l'ensemble des parties en février 2018. Elle est en vigueur depuis et a été élargie aux personnes majeures en situation de vulnérabilité en juillet 2021. Elle vise à établir un partenariat entre les MO concernés afin d'assurer une meilleure protection et d'apporter l'aide nécessaire aux personnes âgées et aux personnes majeures en situation de vulnérabilité qui sont victimes de maltraitance pouvant constituer une infraction criminelle ou pénale. Pour ce faire, elle favorise une concertation efficace entre les intervenants dans le but d'assurer la meilleure intervention permettant de mettre fin à ces situations de maltraitance. Les signataires de cette entente sont le MSSS, le MSP, le ministère de la Justice (MJQ), le DPCP, l'AMF, le CPQ et la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (CDPDJ). Afin de suivre le déploiement de l'*Entente-cadre nationale*, il y a eu dépôt, en octobre 2019, en octobre 2020 et en septembre 2021, à l'Assemblée nationale des rapports annuels portant sur la Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et

toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité chapitre III – Entente-cadre nationale et déploiement des processus d'intervention concertés.

Mesure 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.

Responsable : SA – MSSS

Principales réalisations : En date du 31 mars 2022, les PIC ont été déployés dans 16 régions sociosanitaires du Québec. En collaboration avec les partenaires signataires de l'*Entente-cadre nationale*, le SA a conçu différents outils afin d'aider les intervenants du PIC, dont un atelier d'appropriation, la plateforme Web SIMA (suivi des interventions en maltraitance des aînés), un atelier mensuel d'appropriation sur son fonctionnement, ainsi que des outils de référence. Une vidéo a été diffusée, en collaboration avec les membres du Comité régional de la Mauricie–Centre-du-Québec, afin d'encourager les intervenants désignés à utiliser le PIC. Elle est disponible sur la chaîne YouTube du MSSS.

Depuis la signature de l'*Entente-cadre nationale* et jusqu'au 31 mars 2022, ce sont 1 026 dossiers qui ont été traités, soit 561 soutiens-conseils et 465 interventions qui ont été réalisées afin de faire cesser des situations de maltraitance.

Mesure 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 aînés dans leur région respective.

Responsable : SA – MSSS

Principales réalisations : L'équipe des coordonnateurs régionaux spécialisés en matière de lutte contre la maltraitance a été bonifiée avec l'ajout d'une ressource du Regroupement des centres d'amitié autochtones du Québec en novembre 2020. Au 31 mars 2022, 18 postes de coordonnateurs sont pourvus sur 21. Les 18 régions sociosanitaires disposent d'un portrait régional et d'un répertoire des ressources en maltraitance.

Mesure 31 : Poursuivre le déploiement d'Initiatives de travail de milieu auprès des personnes âgées en situation de vulnérabilité ou à risque de fragilisation (ITMAV).

Responsable : SA – MSSS

Principales réalisations : Les travailleurs de milieu issus du programme ITMAV répondent à plusieurs problématiques vécues par les personnes âgées en situation de vulnérabilité. Ils rejoignent et soutiennent des aînés en situation de vulnérabilité ou à risque de fragilisation afin de favoriser leur accompagnement vers les ressources pertinentes de leur communauté, de contribuer à briser leur isolement ainsi que de favoriser leur mieux-être, leur autonomie et leur maintien dans leur communauté. Ce programme tend à favoriser la connexion ou reconnexion des aînés avec les ressources du milieu, leur inclusion sociale, le développement de leur pouvoir

d'agir et, de manière plus générale, à améliorer leur qualité de vie. Le succès des interventions d'un travailleur de milieu réside dans la relation de confiance qu'il parvient à établir avec l'aîné accompagné.

Le nombre de travailleurs de milieu déployé dans toutes les régions du Québec au 31 mars 2022 était de 147.

Mesure 32 : Évaluer l'opportunité d'établir un protocole d'entrevue pour les personnes âgées victimes de maltraitance.

Responsable : MJQ

Principales réalisations : Un rapport, terminé en février 2022, recommande de ne pas créer un protocole d'entrevue policière pour les personnes âgées victimes de maltraitance. La principale raison est que plusieurs protocoles existent et sont reconnus pour tenir compte des particularités des personnes âgées à rencontrer en entrevue. Pour élaborer cette recommandation, un comité de travail a été créé et s'est rencontré à 6 reprises. Ce dernier était composé du MJQ, du DPCP, du MSP, du SA du MSSS et de l'AMF. En plus de ces rencontres, des recherches ont été menées sur les différents protocoles d'entrevue existants et sur les meilleures pratiques d'enquêtes. Afin d'émettre cette recommandation, ces différents protocoles ont été analysés :

- *Entente-cadre nationale pour lutter contre la maltraitance envers les personnes âgées et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité* et les PIC ;
- Protocole NICHHD pour l'entrevue avec des enfants;
- Intervention policière auprès des aînés maltraités du Service de police de la Ville de Montréal;
- Lignes directrices policières sur la maltraitance des aînés du ministère de la Justice de l'Alberta;
- Protocole pour adultes vulnérables du Service de police de Palm Beach;
- Protocole pour la maltraitance des aînés et des adultes vulnérables de l'Association des chefs de police du comté de Santa Clara;
- Protocole d'entrevue pour les personnes victimes avec un handicap cognitif ou de la communication du ministère de la Justice des États-Unis.

Objectif 2.4 : Reconnaître et agir sur les différents facteurs de risque et de vulnérabilité.

Mesure 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.

Responsable : CPQ

Principales réalisations : Un aide-mémoire expliquant les critères de risques et de vulnérabilité a été créé en 2017-2018. Ce dernier est accessible au personnel du CPQ qui effectue de la

surveillance des régimes de protection privée. Cet outil favorise une plus grande efficacité des employés dans la détection des situations à risque de préjudices financiers. L'aide-mémoire a été diffusé aux employés en janvier 2018. Du soutien aux membres du personnel est disponible au besoin.

Mesure 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.

Responsable : MIFI

Principales réalisations : Des rencontres de travail se sont tenues avec le comité d'implantation provincial pour contrer la maltraitance ainsi que le comité national de sensibilisation favorisant les échanges sur les démarches réalisées dans les principaux arrondissements de Montréal. Des rencontres de sensibilisation ont également eu lieu notamment auprès de partenaires du RSCS, des services policiers et du milieu communautaire.

L'organisation Ressources ethnoculturelles contre l'abus envers les âgés a été sollicitée pour créer une pièce de théâtre non verbale. La pièce a été diffusée à huit reprises en 2021-2022 à Montréal et en Montérégie. Les scènes qui représentaient diverses situations de maltraitance ont comme objectif de favoriser la communication avec les personnes âgées ne parlant ni le français ni l'anglais. À la suite des présentations, une discussion se tient en français, en anglais ou en espagnol dans les locaux d'un organisme communautaire ou virtuellement par Zoom. Ces activités de théâtre-forum ont également été intégrées dans la démarche de sensibilisation auprès des personnes âgées fréquentant les lieux de culte.

Aussi, deux capsules vidéo et d'entrevues avec des experts (CDPDJ, la Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées de l'Université de Sherbrooke et Éducaloi) ont été conçues afin de sensibiliser à la violation des droits des personnes âgées de toutes origines.

2.3 Orientation 3 : Favoriser et faciliter la divulgation des situations de maltraitance, notamment les situations de maltraitance matérielle et financière

Objectif 3.1 : Améliorer la connaissance des différents services et des recours aux personnes âgées maltraitées et en faire la promotion.

Mesure 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).

Responsable : CDPDJ

Principales réalisations : En date du 31 mars 2022, plus de 3 500 personnes ont été formées sur l'exploitation des personnes âgées et sur le rôle de la CDPDJ en incluant une dimension intersectionnelle depuis 2017. Un avis juridique établissant les balises de ce qu'est l'exploitation au sens de la *Charte des droits et libertés de la personne* a été produit et diffusé. Plusieurs outils ont été réalisés ou traduits afin de rejoindre davantage les personnes autochtones et celles issues des communautés culturelles. Un livret d'information et trois vidéos ont notamment été produits, ainsi qu'une publicité radio sur le thème de la bienveillance. La CDPDJ a également collaboré avec plusieurs partenaires (comité national de sensibilisation des personnes âgées issues des communautés culturelles, comités régionaux de lutte à la maltraitance, etc.) dans la production d'outils et de capsules vidéo destinés aux intervenants.

Mesure 36 : Établir, renforcer et diffuser les principales trajectoires de services à emprunter dans des situations de maltraitance envers les personnes âgées.

Responsable : SA – MSSS

Principales réalisations : Depuis l'adoption de la *Loi* en 2017, les établissements doivent produire une politique de lutte contre la maltraitance, dans laquelle on trouve des trajectoires de service établies.

Objectif 3.2 : Bonifier et diversifier l'offre de services destinés aux personnes âgées maltraitées et à leurs proches, ainsi qu'aux personnes maltraitantes.

Mesure 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 LGBT.

Responsable : CDPDJ

Principales réalisations : Cette mesure a permis non seulement de consolider une équipe spécialisée en matière d'exploitation, mais aussi de développer une expertise en intervention auprès de groupes cibles vulnérables. Un comité de concertation en matière de maltraitance envers les personnes âgées a été mis sur pied et six rencontres ont eu lieu entre le 24 avril 2020 et le 31 mars 2022. Également, le *Guide sur l'exploitation des personnes âgées* a été mis à jour (novembre 2019). Les nouveaux employés appelés à intervenir dans les dossiers d'exploitation ont reçu une formation particulière sur ce guide. Quatre séances se sont tenues entre novembre 2020 et janvier 2022. Finalement, la CDPDJ a déposé en avril 2021 un rapport identifiant les interventions visant la sécurisation des situations qui présentent un risque d'exploitation pour les personnes âgées vulnérables.

Mesure 38 : Contribuer au développement d’une formation en médiation en contexte de régimes et de mandats de protection.

Responsable : CPQ

Principales réalisations : Une formation sur la médiation propre aux régimes et aux mandats de protection a été mise sur pied. Deux guides de formation destinés aux formateurs et aux participants ont été élaborés par l’équipe de formation de l’Association des médiateurs familiaux du Québec (AMFQ) et ont été, par la suite, révisés et validés par le CPQ. La formation, d’une durée de trois jours, a été donnée en novembre 2017 à Longueuil et réunissait 30 médiateurs familiaux provenant de plusieurs régions du Québec. Lors de leur évaluation de la formation, les participants ont indiqué en grande majorité en avoir été satisfaits.

Mesure 39 : Maintenir en activité la ligne téléphonique nationale d’écoute et de référence Aide Abus Aînés 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.

Responsable : SA – MSSS

Principales réalisations : La LAAA offre des services qui se déclinent en trois volets. Le premier est un service téléphonique confidentiel offert à toutes les personnes qui vivent ou sont témoins d’une situation de maltraitance envers une personne âgée de 50 ans et plus. Les intervenants sont bilingues (français et anglais) et ont accès à une banque d’interprètes au besoin. Les intervenants de la LAAA sont habilités à écouter et à poser les questions pour évaluer adéquatement la situation vécue ou décrite par l’appelant.

Le deuxième service consiste à offrir un soutien continu aux intervenants du RSSS, d’organismes communautaires, des milieux légal et financier, notamment par un service de consultation professionnelle et téléphonique.

Le troisième service consiste à sensibiliser différents milieux à la maltraitance envers les personnes âgées par le biais de conférences, de formations et par la diffusion d’outils sur son site Web.

Le nombre d’appels à la LAAA a dépassé les cibles établies, soit 4 500 appels par année. Un guichet unique propre à la maltraitance matérielle et financière a été mis en place le 1^{er} février 2021. Une ressource spécialisée en matière de lutte contre la maltraitance matérielle et financière a été engagée pour soutenir les professionnels de la LAAA dans leurs interventions. Désormais, les employés des milieux légal et financier qui font face à une situation de maltraitance chez leur clientèle âgée peuvent contacter la LAAA pour obtenir le soutien nécessaire au même titre que les intervenants du RSSS.

Nombre d’appels provenant de la population :

- 2017-2018 : 5 254 appels
- 2018-2019 : 5 749 appels
- 2019-2020 : 5 505 appels

- 2020-2021 : 5 335 appels
- 2021-2022 : 5 433 appels

Demandes de consultations professionnelles :

- 2017-2018 : 377 consultations
- 2018-2019 : 474 consultations
- 2019-2020 : 606 consultations
- 2020-2021 : 431 consultations
- 2021-2022 : 554 consultations

Mesure 40 : Encourager le développement de modes de prévention et de règlement des différends adaptés aux personnes âgées, comme la médiation.

Responsable : MJQ

Principales réalisations : De 2017 à 2022, le MJQ a financé différents projets de modes de prévention et de règlement des différends auprès des personnes âgées :

- En partenariat avec l'AMFQ, un projet pilote de médiation en contexte de régimes de protection et de mandats de protection a permis d'obtenir des données plus précises sur l'efficacité de ce mode de règlement des conflits. Le projet s'est déroulé de janvier 2019 à mars 2021. [Le service est disponible en ligne.](#)
- En collaboration avec l'Institut de médiation et d'arbitrage du Québec (IMAQ), le projet réalisé visait principalement à encourager l'utilisation d'un service d'accompagnement en ligne pour faciliter l'accès à la médiation en ligne aux personnes âgées. Pour ce faire, une série de capsules éducatives ont été créées et une campagne de promotion a été menée. [Le service est disponible en ligne.](#)
- Option consommateurs (Association coopérative d'économie familiale - Centre de Montréal) a été sollicité pour accompagner les aînés dans le règlement de leurs différends. Trois séances d'information sur les pratiques commerciales frauduleuses et la maltraitance matérielle et financière ont été réalisées. Le projet a été concrétisé en 2019 et 2020. [Les vidéos sont disponibles en ligne.](#)
- L'Association des locataires de Villeray a lancé le projet Salubrité chez soi : soutien à l'exercice des droits en 2019-2020. Ce projet pilote visait à mettre en place un accompagnement sur les plans administratif, physique et psychosocial aux personnes immigrantes ou aux personnes âgées qui éprouvent des problèmes de salubrité dans leur logement et qui souhaitent exercer leurs droits. Différents outils d'information ont été créés. [Les informations sur le projet sont disponibles en ligne.](#)

2.4 Orientation 4 : Développer les connaissances et améliorer le transfert des savoirs

Objectif 4.1 : Développer et diffuser les connaissances générales sur la maltraitance et sur la bientraitance envers les personnes âgées.

Mesure 41 : Soutenir la Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées de l'Université de Sherbrooke.

Responsable : SA – MSSS

Principales réalisations : Dès sa création en 2010, la Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées de l'Université de Sherbrooke (ci-après Chaire) a reçu le mandat de documenter et d'enrichir la lutte contre la maltraitance au Québec et ailleurs par quatre axes : la recherche, la formation, la diffusion et le transfert des connaissances.

Depuis 2017, la Chaire a mené ou a pris part à 25 projets de recherche subventionnés et 9 projets autofinancés, abordant des sujets comme la maltraitance auprès de groupes particuliers de personnes âgées (ayant des incapacités, vivant en RPA, proches aidants, membres de la communauté LGBTQ et autres, etc.), la demande d'aide, les pratiques (police, action bénévole, etc.), et autres. Elle a également tenu 126 conférences scientifiques et 60 conférences. Finalement, entre le 1^{er} novembre 2017 et le 31 octobre 2022, la Chaire a publié 94 articles scientifiques et 38 chapitres de livres. En tant qu'experte reconnue mondialement, la titulaire de la Chaire jusqu'en novembre 2022, codirige un centre collaborateur de l'Organisation mondiale de la Santé sur les communautés amies des aînés et lutte contre la maltraitance des aînés depuis 2017, assurant ainsi aux travaux de la Chaire un rayonnement international. La qualité des travaux de la Chaire a été soulignée à maintes reprises, notamment en 2019, par l'obtention du premier prix, dans la catégorie « Agir pour et avec l'utilisateur, ses proches et la population », lors du gala d'excellence du CIUSSS de l'Estrie – Centre hospitalier universitaire de Sherbrooke pour le projet *Demande d'aide en contexte de maltraitance et d'intimidation envers les aînés*.

Mesure 42 : Élaborer et réaliser une enquête québécoise sur la prévalence du phénomène de la maltraitance envers les personnes âgées.

Responsable : SA – MSSS

Principales réalisations : L'EMPAQ, rendue publique par l'Institut de la statistique du Québec en octobre 2020, présente des données à jour sur la prévalence de la maltraitance au Québec. Les statistiques de l'EMPAQ indiquent notamment qu'environ 78 900 personnes âgées vivant à domicile et capables de répondre pour elles-mêmes à un questionnaire d'enquête ont subi de la maltraitance au cours des 12 derniers mois, pour une prévalence de la maltraitance de 5,9 %. L'EMPAQ montre aussi que le type de maltraitance le plus fréquent est la maltraitance psychologique, avec une prévalence de 4,6 %. En juin 2021, une infographie présentant des

données complémentaires à l'EMPAQ a été diffusée sur le besoin d'aide pour les activités quotidiennes. En novembre 2021, un bulletin sur la maltraitance envers les personnes âgées portant sur les liens avec les violences vécues antérieurement a également été publié.

Mesure 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.

Responsable : SA – MSSS

Principales réalisations : Plus de 150 personnes ont participé au Forum des partenaires tenu en mai 2019 et ayant pour thème « Intervenir ensemble auprès des aînés en situation de vulnérabilité ». Cet événement a été l'occasion de constater l'état d'avancement du PAM 2017-2022 et d'entendre des intervenants de milieux variés aborder la notion de vulnérabilité de différentes manières. Un espace de réseautage a permis aux partenaires présents d'y exposer leurs récentes réalisations pour lutter contre la maltraitance ou favoriser la bientraitance des personnes âgées.

Mesure 44 : Organiser un forum sur la maltraitance financière réunissant les intervenants du secteur financier.

Responsable : SA – MSSS

Principales réalisations : Le forum s'est tenu le 22 février 2018 à Québec. Plus de 75 personnes y ont assisté. Un comité consultatif sur la maltraitance matérielle et financière composé de représentants de MO et de représentants du secteur financier a été mis sur pied. Différentes recommandations ont émergé et ont mené à un plan de travail pour lancer des initiatives propres à cette problématique. Les recommandations du comité ont mené à 14 initiatives. Cinq d'entre elles ont été réalisées avant le 31 mars 2022, huit sont en cours de réalisation ou se poursuivent en continu et une a été abandonnée. Les initiatives suivantes ont été réalisées :

- Une campagne de sensibilisation grand public sur la maltraitance matérielle et financière a été menée en 2019.
- Une formation nationale pour le milieu financier a été mise en ligne en octobre 2021.
- Un guichet unique sur la maltraitance matérielle et financière a été rendu disponible. Le service est hébergé sur le site Web de la LAAA.
- Des mesures strictes de reddition de comptes pour les mandataires ont été ajoutées afin de potentiellement prévenir des situations de maltraitance les concernant.
- L'AMF a offert 67 conférences/webinaires et a rejoint 4 781 personnes âgées et intervenants en lançant le projet Mieux renseigner les aînés pour les protéger de l'abus financier, contribuant à l'amélioration du niveau de littératie financière de personnes âgées.

Mesure 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.

Responsable : AMF

Principales réalisations : Un [site Web](#) a été élaboré en 2018, comprenant trois sections visant à sensibiliser les aînés, leurs proches ainsi que les intervenants travaillant auprès de ceux-ci. Les sections abordent la planification et la gestion de ses avoirs par une autre personne, le déclin cognitif avec l'âge ainsi que différents moyens pour prévenir la maltraitance matérielle et financière envers les personnes âgées. Le contenu de ce site Web a notamment été utilisé dans le cadre d'initiatives de sensibilisation comme des conférences et des webinaires, et a été partagé sur les réseaux sociaux. Il a également servi à la conception d'une trousse électronique à l'intention des aînés réalisée au début de la pandémie de la COVID-19.

Mesure 46 : Identifier et développer des indicateurs de surveillance pour connaître la nature, la proportion et l'évolution des divers types de maltraitance.

Responsable : MSSS

Principales réalisations : Les travaux d'élaboration du Plan de surveillance thématique (PST) sur la maltraitance envers les personnes âgées et ses déterminants ont débuté en 2016. En s'appuyant sur un cadre conceptuel et la littérature scientifique, un groupe de travail réunissant des organisations gouvernementales, universitaires et statistiques a ainsi retenu une vingtaine d'indicateurs portant sur plusieurs objets de surveillance : structure démographique de la population, attitudes âgistes, utilisation des services en lien avec la maltraitance, soutien social, relations familiales, revenu, état de santé mentale et physique. Cela inclut l'objet principal de surveillance qu'est la maltraitance envers les personnes âgées pouvant être analysé selon le type de maltraitance (psychologique, physique, financière, etc.), qu'il s'agisse de violence ou de négligence. Une dizaine de sources de données a été identifiée dans le PST, y compris des données administratives et des enquêtes populationnelles, dont l'EMPAQ. Le PST a été intégré au Plan national de surveillance de l'état de santé de la population et de ses déterminants à l'automne 2021.

Mesure 47 : Diffuser, par l'entremise d'activités de transfert de connaissances, le *Rapport québécois sur la violence et la santé*, notamment le volet consacré à la maltraitance envers les personnes âgées.

Responsable : MSSS

Principales réalisations : Le [Rapport québécois sur la violence et la santé](#) publié en 2018 par l'Institut national de santé publique du Québec contient un chapitre sur la maltraitance envers les personnes âgées. Une activité de transfert des connaissances a été tenue le 24 mai 2018. Environ 100 personnes étaient présentes à l'activité de lancement du rapport. Une [infographie](#) a également été diffusée.

Mesure 48 : Mettre à jour le bulletin d’information concernant les statistiques policières sur la criminalité envers les personnes âgées.

Responsable : MSP

Principales réalisations : L’objectif de cette mesure est de dresser un portrait de la problématique de la criminalité envers les personnes âgées afin de mieux la comprendre. Les statistiques entourant ce sujet sont utiles pour le milieu de l’éducation, de la recherche, de l’intervention et pour l’appareil gouvernemental. La publication intitulée [Les infractions contre la personne commises envers les aînés au Québec en 2019](#), diffusée en 2021, présente notamment l’évolution des infractions commises à l’égard des personnes âgées ainsi que le nombre de victimes et d’auteurs présumés selon le sexe, la région de résidence et le type d’infraction.

Objectif 4.2 : Accroître et diffuser les connaissances sur la façon dont est vécue la maltraitance spécifiquement par les personnes âgées des minorités ethnoculturelles, autochtones, LGBT, handicapées ou inaptés.

Mesure 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.

Responsable : Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ)

Principales réalisations : Le rapport de recherche produit par la Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées de l’Université de Sherbrooke dans le cadre du projet [Maltraitance psychologique et financière envers les personnes âgées ayant des incapacités au Québec](#), financé par l’OPHQ, a été rendu public en janvier 2022. L’équipe de recherche a effectué une recension de la littérature scientifique visant à dresser l’état des connaissances sur la maltraitance psychologique, financière et matérielle envers les personnes âgées ayant des incapacités. Une fois les approbations du comité d’éthique obtenues et la préparation des activités de collecte complétées, différentes stratégies de recrutement ont été mises en œuvre et ont mené à la conduite de onze entrevues et d’une étude de cas. L’équipe de recherche a par la suite analysé les récits d’expérience afin de documenter ces types de maltraitance. Des recommandations ont été émises, tant en matière de prévention, de repérage et d’intervention à l’intention de divers publics. Une synthèse est également disponible sur le site Web de la Chaire. Finalement, une baladodiffusion a été créée pour résumer les faits saillants de la recherche. Elle est [disponible](#) sur le site Web du Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux CIUSSS de l’Estrie – Centre hospitalier universitaire de Sherbrooke.

Mesure 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.

Responsable : MSSS

Principales réalisations : Un partenariat avec le FRQSC a été élaboré pour réaliser une action concertée sur la bientraitance au Québec. Un protocole d’entente a été conclu à cet égard avec le FRQSC en mars 2018. Le lancement de l’appel de propositions « La bientraitance envers les personnes âgées : mieux comprendre le concept et les particularités au Québec » a été fait le 9 mai 2018. La recherche, intitulée [Démarche de mise en valeur des pratiques de bientraitance « ordinaire » en milieu d’hébergement au Québec : un travail de mobilisation de tous les acteurs concernés](#), a officiellement commencé le 1^{er} janvier 2019. Elle s’est terminée à l’été 2021 et un transfert des connaissances a été effectué lors d’un webinaire en novembre 2021. Cette recherche a permis de cerner les conditions favorisant la mise en place des pratiques bientraitantes et leur pérennisation en CHSLD, en ressource intermédiaire et en RPA.

Mesure 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).

Responsable : MSSS

Principales réalisations : Une formation, intitulée *Réalité et besoins des personnes âgées LGBT* a été rendue accessible aux intervenants du RSSS en mars 2021. L’équipe de recherche du CREGÉS a travaillé avec l’équipe de la formation continue partagée du CIUSSS de l’Estrie – Centre hospitalier universitaire de Sherbrooke pour élaborer cette formation. De plus, un outil de sensibilisation, [Pour que diversité rime avec dignité : aide-mémoire sur la diversité sexuelle et la pluralité des genres des personnes âgées](#), a été mis en ligne en avril 2021. Finalement, des modules de formation complémentaires, intitulés *Démence et Soins palliatifs et fin de vie*, ont été développés et rendus disponibles en juillet 2022. L’un de ces modules porte sur les réalités et les besoins des personnes âgées LGBT atteintes de troubles neurocognitifs et l’autre porte sur les réalités et les besoins des personnes âgées LGBT en fin de vie.

Mesure 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.

Responsable : Secrétariat à la condition féminine (SCF)

Principales réalisations : Une entente de services de recherche a été signée entre le SCF et l’Université de Montréal pour la réalisation d’une étude portant sur les modèles de concertation en matière de soutien aux âgées victimes de violence conjugale. L’objectif final de cette étude est l’élaboration d’un modèle de concertation consolidé et validé par le personnel intervenant

des milieux concernés. Pour ce faire, l'équipe de recherche a procédé à des entretiens semi-dirigés auprès d'intervenantes et d'un intervenant de maisons d'hébergement et de centres locaux de services communautaires, et ce, dans quatre régions administratives du Québec : Montréal, Chaudière-Appalaches, Saguenay–Lac-Saint-Jean et Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine. Le [rapport final](#) présentant le modèle de concertation validé a été déposé au SCF et mis en ligne le 14 décembre 2021. Une publication pour informer de sa disponibilité a été faite sur la page Facebook du SCF le 6 janvier 2022.

3. CONCLUSION

La réalisation des 52 actions du plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées PAM 2017-2022 a permis de faire avancer significativement la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées au Québec, et ce, sous plusieurs fronts : prévenir la maltraitance et amorcer certaines initiatives visant à promouvoir la bientraitance, favoriser le repérage précoce et une intervention appropriée, favoriser et faciliter la divulgation des situations de maltraitance et, finalement, développer des connaissances qui améliorent le transfert des savoirs. La maltraitance représente une problématique sociale complexe et nécessitant la concertation de plusieurs partenaires gouvernementaux et communautaires.

Malgré les avancées réalisées lors du PAM 2017-2022, des défis persistent et sont abordés dans l'actuel [Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2022-2027 : Reconnaître et agir ensemble](#). Les 56 mesures qui seront déployées entre 2022 et 2027 viseront à renforcer la cohérence et la complémentarité des actions entourant la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées pour mieux la prévenir et intervenir dans ces situations, tout en faisant la promotion de la bientraitance.

