

Mémoire de la Ligne Aide Abus Aînés

présenté dans le cadre de la consultation sur le
Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance
envers les personnes âgées 2017-2022



La ligne **1-888-489-2287**
Aide Abus Aînés

*Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
du Centre-Ouest-
de-l'Île-de-Montréal*

Québec 

AUTEURES

Marie-Eve Manseau-Young

Agente de planification, de programmation et de recherche
Ligne Provinciale Aide Abus Aînés

Sylvie Bouchard

Coordonnatrice
Ligne Provinciale Aide Abus Aînés

Spyridoula Xenocostas

Directrice adjointe de la recherche - secteurs social et communautaire
CIUSSS Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal

Mélanie Couture

Chercheuse d'établissement
Centre de recherche et d'expertise en gérontologie sociale
CIUSSS Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal

COLLABORATRICES

Sarita Israel

Coordonnatrice de la Pratique de pointe pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées
*Centre affilié universitaire en gérontologie sociale du
CIUSSS Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal*

Christine Touchette

Directrice adjointe du programme Soutien à l'autonomie des personnes âgées (SAPA)
CIUSSS Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal

Geneviève Lamy

Chef de programme Valorisation et diffusion des connaissances – Pratiques de pointe - Partenariats
Direction adjointe de la recherche, secteurs social et communautaire
CIUSSS Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal

Helene Jones

Chef d'administration de programme (SAPA)
CIUSSS Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal

TABLE DES MATIÈRES

COURTE PRÉSENTATION DE L'ORGANISME	5
INTRODUCTION	7
THÉMATIQUE 1 Rejoindre les personnes âgées dans tous les milieux de vie	8
THÉMATIQUE 2 Favoriser une culture de bientraitance envers les personnes âgées	11
THÉMATIQUE 3 Renforcer les actions concernant la lutte contre la maltraitance financière et matérielle envers les personnes âgées.....	13
THÉMATIQUE 4 Répondre aux besoins de chacun dans un contexte de diversité sociale et de pluralité des modèles d'aînés.....	15
5. AUTRE THÉMATIQUE Autres enjeux concernant la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées	18
RÉFÉRENCES	19

LISTE DES SIGLES ET ABRÉVIATIONS

AMF	Autorité des marchés financiers
CAU	Centre affilié universitaire
CDPDJ	Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse
CIUSSS Centre-Ouest	CIUSSS du Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal
CREGÉS	Centre de recherche et d'expertise en gérontologie sociale
ETMI	Évaluation des technologies et des modes d'intervention
ITMAV	Initiatives de travail de milieu auprès des aînés en situation de vulnérabilité
Ligne AAA	Ligne Aide Abus Aînés
MSSS	Ministère de la Santé et des Services sociaux
PAM	Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes aînées
RPA	Résidence privée pour personnes aînées
RSSS	Réseau de la santé et des services sociaux
SAPA	Soutien à l'autonomie des personnes âgées
TIC	Technologies de l'information et des communications

COURTE PRÉSENTATION DE L'ORGANISME

Le présent mémoire est soumis par la Ligne Aide Abus Aînés (Ligne AAA), sous la direction du programme soutien à l'autonomie des personnes âgées (SAPA) du CIUSSS du Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal (CIUSSS Centre-Ouest), avec la collaboration de la Pratique de pointe pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées du CIUSSS Centre-Ouest, et son centre affilié universitaire (CAU) en gérontologie sociale sous la direction adjointe de la recherche, secteurs social et communautaire.

La Ligne AAA est une mesure structurante implantée le 1^{er} octobre 2010 dans le cadre de la mise en œuvre du *Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2010-2015* (PAM 2010-2015) sous la responsabilité du Secrétariat aux aînés. La ligne AAA est une ressource téléphonique provinciale d'écoute et de référence spécialisée en matière de maltraitance envers les personnes âgées. Employant des intervenants professionnels (travailleurs sociaux ou l'équivalent), la Ligne AAA a été en mesure de développer une offre de services spécialisés, incluant de l'intervention téléphonique auprès de la population (personnes âgées, proches, témoins) ainsi que des services de consultation professionnelle et de formation pour les intervenants du Québec.

En 2010, le CSSS Cavendish-CAU (maintenant intégré au CIUSSS Centre-Ouest) a été mandaté pour planter la Ligne AAA pour deux raisons :

1. puisqu'il opérait déjà la ligne bénévole Info-Abus depuis une quinzaine d'années; et
2. qu'une expertise a été développée dans le domaine de l'intervention en contexte de maltraitance qui, au fil des années, a été reconnue par le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) à titre de Pratique de pointe pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées. Cette reconnaissance exige que la Pratique de pointe intègre à la fois des données issues de la recherche et l'expertise clinique. Le Centre de recherche et d'expertise en gérontologie sociale (CREGÉS) a joué un rôle important dans l'émergence de cette Pratique de pointe par la réalisation des nombreuses études et des recherches évaluatives menées autour de cette thématique.

Depuis sa mise en œuvre, la Ligne AAA maintient une proche collaboration avec la Pratique de pointe qui permet d'identifier les besoins émergents et d'alimenter le développement et la recherche pour soutenir son expertise afin d'offrir des services de pointe à l'échelle provinciale.

Avec le traitement de plus de 22 600 appels en provenance de la population et plus de 1 350 consultations professionnelles, la LAAA s'impose désormais comme une ressource essentielle pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées au Québec, indépendamment du type de maltraitance rencontré. Elle est reconnue comme une porte d'entrée vers les services du réseau de la santé et des services sociaux (RSSS) et les ressources communautaires. Elle a fait l'objet d'une analyse d'implantation et de sa pertinence clinique après un an de fonctionnement (CSSS Cavendish-CAU, 2012), ainsi que d'une évaluation très positive de son efficacité par le MSSS en 2016.

Ainsi, l'expertise de la Ligne AAA se situe notamment au niveau de :

- la connaissance approfondie de la problématique de la maltraitance envers les aînés;
- ses liens étroits avec la Pratique de pointe qui assure notamment le développement de pratiques innovantes et de formations spécialisées en maltraitance, ainsi que d'une programmation de recherche sur la maltraitance en milieu d'hébergement et à domicile;
- son apport au RSSS et ses liens avec les partenaires œuvrant dans le domaine de l'intervention en contexte de maltraitance;
- la formation de plus de 800 intervenants, de plus de 250 agents multiplicateurs et de différents professionnels du RSSS sur la maltraitance, le dépistage et l'intervention;
- la reconnaissance du rôle crucial du RSSS québécois ainsi que de la nécessité de mettre en place des actions intersectorielles et interdisciplinaires pour contrer la maltraitance.

INTRODUCTION

La Ligne AAA salue la démarche du Gouvernement du Québec de lancer une vaste consultation pour établir les orientations et les actions du Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2017-2022 (PAM 2017-2022), sous la responsabilité du ministère de la Famille, par l'entremise du Secrétariat aux aînés.

Considérant la réussite et les retombées positives du PAM 2010-2015, qui a permis de « renforcer la cohérence et la complémentarité des actions menées par les partenaires venant de différents milieux » (Gouvernement du Québec, 2016, p. 11) et l'atteinte d'une forte synergie entre ses mesures structurantes, qui a permis :

- de sensibiliser la population québécoise au phénomène de la maltraitance envers les personnes âgées,
- d'améliorer les connaissances sur le phénomène,
- de répondre aux préoccupations de la population et des professionnels du Québec et
- de coordonner les actions tant au niveau régional que national.

Le contexte démographique actuel, où le vieillissement de la population se fera plus rapidement au Québec qu'ailleurs (ISQ, 2015), particulièrement avec la progression anticipée de la proportion de personnes très âgées (85 ans et plus)¹, et le fait que la Ligne AAA maintient un achalandage supérieur à 3000 appels par année (MSSS, 2016, p. 6) ainsi qu'un nombre élevé de consultations professionnelles, démontrent un besoin de poursuivre et de renforcer les actions entreprises depuis 2010 à travers la province pour lutter contre la maltraitance envers les personnes âgées.

Le mandat de la Ligne AAA vise d'abord à offrir de l'écoute, du soutien et des références aux personnes âgées, partout où elles se trouvent au Québec, peu importe leur milieu de vie ou leur condition (origine ethnoculturelle, orientation sexuelle, état de santé, etc.). Depuis bientôt 6 ans, ses intervenants sont aux premières loges pour entendre et comprendre les besoins ainsi que les préoccupations des personnes âgées et de leurs proches.

La Ligne AAA est une ressource incontournable dans la lutte contre la maltraitance et un acteur clé dans cette consultation en raison :

- 1)** de ses liens forts avec la mission universitaire du CIUSSS Centre-Ouest (d'où émanent des données et des connaissances à la fine pointe par le biais du CREGÉS et de la Pratique de pointe pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées),
- 2)** de son rattachement au programme SAPA,
- 3)** de son expertise clinique qui s'est construite au fil des années d'opération en lien avec son mandat auprès de la population et des professionnels du Québec.

¹ À la Ligne AAA, 35% des appels relatifs à une situation de maltraitance reçus en provenance de la population concernent une personne âgée âgée de 80-89 ans.

THÉMATIQUE 1 | Rejoindre les personnes âgées dans tous les milieux de vie

1.1 De façon générale, en fonction des appels traités par la Ligne AAA concernant des aînés en provenance de différents milieux de vie (p.ex. domicile, HLM, résidence privée, milieu d'hébergement public tel que CHSLD, RI ou RTF) et de la complexité des situations;

Afin de **mieux prévenir, repérer et intervenir** dans les situations de maltraitance et de **rejoindre les personnes âgées dans tous les milieux de vie**, nous recommandons de :

- Poursuivre les campagnes de sensibilisation qui sont efficaces pour faire reconnaître le phénomène au sein de la population et qui ont des effets directs sur l'achalandage en faisant doubler le nombre d'appels à la Ligne AAA (Ligne Aide Abus Aînés, 2016), en prêtant une attention particulière aux proches, aux bénévoles et aux personnes qui sont témoins de situations de maltraitance afin de les éclairer sur les mesures à prendre lorsqu'ils en sont témoins².
- Poursuivre la diffusion des outils « promotionnels » sur la maltraitance (dépliants, affiches, cartes bilingues) et d'encourager la promotion de la Ligne AAA comme ressource spécialisée en matière de maltraitance au Québec.
- Utiliser les médias sociaux afin de rejoindre un plus large spectre de personnes qui ont de plus en plus recours au Web pour s'informer et communiquer³.
- Poursuivre la coordination régionale qui favorise « la pratique multisectorielle, le renforcement des liens entre les partenaires, une effervescence liée au développement de projets communs, une plus grande diffusion de l'information et une contribution à l'amélioration du continuum de services.
- Poursuivre la recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées et favoriser les initiatives qui s'intéressent aux différents milieux de vie.

Considérant le défi que représente le repérage de la maltraitance pour les professionnels de la santé et des services sociaux et le besoin d'être outillés et soutenus cliniquement (Gouvernement du Québec, 2014);

Considérant les défis que posent le vieillissement démographique et les réformes actuelles du RSSS aux intervenants en gérontologie (Pelletier et Beaulieu, 2016);

Considérant les nombreuses demandes de formations et de présentations que reçoit la Ligne AAA de la part de ses partenaires ainsi que des milieux d'enseignement⁴;

En fonction du rôle reconnu de la Ligne AAA dans le soutien aux professionnels de la santé et des services sociaux québécois et dans l'ensemble du continuum de services;

² Plus de 11% des appels concernant une situation de maltraitance reçus sont placés par des amis ou des voisins, tandis que 45% proviennent d'un membre de la famille et 35% des personnes âgées en situation de maltraitance.

³ Selon le Vérificateur général du Québec (2013), 49 % de la population âgée de 65 ans et plus utilise le Web pour obtenir de l'information sur les services de santé.

⁴ Dans les dernières années, la Ligne AAA a adapté ses formations ou élaboré des présentations pour une quinzaine de partenaires importants (CAVAC, L'Appui, FADOQ, AQG, SAVA, CDPDJ, Curateur public, corps policiers, etc.), en plus de donner des dizaines de présentations dans les milieux d'enseignement (collégial, universitaire, stagiaires).

Afin d'aider les **professionnels** à **mieux prévenir, repérer et intervenir** dans les situations de maltraitance auprès des personnes âgées **dans tous les milieux de vie**, nous recommandons :

- D'entreprendre une campagne de promotion nationale pour faire connaître le service de consultation professionnelle offert par la Ligne AAA auprès de tous les CISSS/CIUSSS du Québec, par le biais des programmes et projets ciblant les aînés dans le RSSS.
- De poursuivre l'intégration des technologies de l'information et des communications (TIC) afin de faciliter l'accès au service de consultation professionnelle (faciliter le contact en permettant une intervention asynchrone).
- De poursuivre les activités de formation initiale et continue auprès des intervenants du RSSS et de les adapter à la réalité actuelle afin de mobiliser le plus d'acteurs possibles : à des disciplines spécifiques (TS, médecins, infirmières, gestionnaires, etc.) ou aux différents programmes dans un contexte de services intégrés (p. ex. SAPA, hébergement, santé mentale, services généraux).
- D'élargir le mandat de formation de la Ligne AAA à d'autres « acteurs appelés à travailler avec des enjeux de maltraitance » (MSSS, 2016, p. 21) (organismes communautaires, policiers, notaires, bénévoles, UMF/CLSC, etc.).
- De développer des nouvelles formules de formation (à distance, par modules) pour faciliter l'accès et mieux répondre aux divers besoins des intervenants de tous les milieux (expérience, formation initiale, temps de formation alloué, etc).
- De favoriser les instances de consultation et de support inter/multi sectorielles.
- D'harmoniser les protocoles / procédures et les outils en fonction des pratiques et des résultats validés par la recherche au sein du continuum de services.

1.2 Plus spécifiquement, en fonction de la programmation de recherche menée par la Pratique de pointe pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées du CIUSSS Centre-Ouest et des appels reçus à la Ligne AAA;

Voici quelques **actions ou bonnes pratiques** qui devraient être **priorisées pour mieux prévenir, repérer et intervenir** dans les situations de maltraitance :

1.2.1 Auprès des personnes âgées qui vivent à **domicile**

En fonction du taux élevé d'appels traités à la Ligne AAA impliquant des personnes âgées vivant à domicile⁵ et particulièrement du nombre d'appels de « témoins » (qui n'ont pas de lien biologique ou légal avec l'aîné) ou de membres de la famille qui n'arrivent plus à entrer en contact avec l'aîné :

- Favoriser des initiatives qui peuvent être présentes sur le terrain et intervenir directement dans les milieux (p. ex. les ITMAV, SAVA Centre-Est).

⁵ Soit 60% des appels concernant une situation de maltraitance reçus en provenance de la population.

1.2.2 Au près des personnes âgées qui vivent en **résidence privée** (RPA)

En fonction des appels traités à la Ligne AAA portant sur des situations de maltraitance qui affecteraient des personnes âgées vivant en RPA⁶ et de l'expertise acquise par les intervenants de la Ligne AAA pour y répondre, nous recommandons de :

- Soutenir et outiller les employés, le personnel soignant ainsi que les administrations des milieux de vie collectifs privés (p.ex. promouvoir le *Guide de référence*, promouvoir les initiatives de médiation citoyenne offerts par les organismes de justice alternative lors de conflits entre résidents).
- Intégrer des critères ou des mesures pour informer les âgés sur leurs droits et les ressources ou les recours disponibles en cas de maltraitance dans le processus de certification des résidences.
- Soutenir les « témoins » (visiteurs, bénévoles, voisins) dans ces milieux de vie, car nous constatons qu'il est parfois difficile d'identifier des recours pour ces appelants, surtout si l'âgé vit dans une RPA non-certifiée.
- Soutenir les comités de résident(e)s dans les RPA.

1.2.3 Au près des personnes âgées qui vivent en **établissement** public ou privé (RI, RTF, CHSLD)

En raison des travaux entrepris par la Pratique de pointe, et auxquels nous collaborons, tel que la parution du *Guide de réflexion, d'autoévaluation et de révision des politiques/procédures pour contrer la maltraitance en CHSLD* (Israel et al., 2016) et la diffusion prochaine d'une politique-type pour contrer la maltraitance en CHSLD, nous recommandons de :

- Soutenir les témoins qui sont de plus en plus sensibilisés et voient et/ou entendent des choses lorsqu'ils vont visiter un proche ou un ami en CHSLD/RI-RTF, comme en résidence privée.

1.2.4 Au près des personnes âgées dans leur **communauté**

Plusieurs initiatives de sensibilisation et de développement d'outils sont en cours afin de sensibiliser les témoins dans les communautés, telles que le projet « Ce n'est pas correct » (*It's not right!*) et Aîné-Avisé. Il est important de favoriser les ressources ou les recours pour orienter ces témoins qui n'ont pas de lien avec l'âgé mais qui veulent agir.

- Poursuivre les démarches de soutien communautaire (p. ex. ITMAV).
- Développer des ressources en ligne et utiliser les médias sociaux pour rejoindre les personnes isolées géographiquement (lorsque les services sont éloignés ou peu accessibles).

⁶ Soit 23% des appels concernant une situation de maltraitance reçus en provenance de la population.

THÉMATIQUE 2 | Favoriser une culture de bientraitance envers les personnes âgées

La bientraitance est un concept encore peu développé au Québec, et selon nous, elle ne constitue pas un « remède » à la maltraitance. Si on s'engage dans un projet de société qui aspire à la bientraitance, comme un idéal à atteindre, nous croyons qu'il faut continuer :

- à développer notre compréhension de la maltraitance; et
- à travailler afin de la prévenir, de la reconnaître (repérage), de la gérer efficacement et d'y répondre adéquatement (intervention).

La promotion de la bientraitance doit être menée en complément de la lutte contre la maltraitance et non la remplacer.

2.1 Croyez-vous qu'une approche de promotion de la bientraitance envers les personnes âgées soit une **bonne idée pour prévenir la maltraitance**?

Le concept de bientraitance est principalement utilisé en France et est soutenu par l'Agence nationale de l'évaluation et de la qualité des établissements et services sociaux et médicaux-sociaux (ANESM, 2008), qui définit la bientraitance comme :

« [...] une culture inspirant les actions individuelles et les relations collectives au sein d'un établissement ou d'un service. Elle vise à promouvoir le bien-être de l'utilisateur en gardant présent à l'esprit le risque de maltraitance » (p.14).

Au Québec, d'autres termes sont utilisés selon les différents milieux. Par exemple, l'expression consacrée est plutôt « approche Milieu de vie » dans les CHSLD (Aubry, 2012). Il serait plus judicieux d'évaluer les concepts et les approches déjà implantées au Québec pour attester leur efficacité à réduire la maltraitance plutôt que d'entreprendre des démarches en lien avec le concept de bientraitance. De plus, les études scientifiques sont encore peu nombreuses et la preuve scientifique est insuffisante pour affirmer que la bientraitance envers les personnes âgées soit efficace pour prévenir la maltraitance.

2.2 Par quels **moyens** et par quelles **actions** pourrait-on favoriser une culture de bientraitance envers les personnes âgées au sein de la **population en général**?

Nous recommandons de concentrer les efforts de prévention sur un concept plus large tel que l'âgisme, qui est une forme de maltraitance en soi. Le but est de graduellement changer les normes sociales. Par exemple :

- Faire valoir le programme « Ce n'est pas correct » (*It's not right!*) qui est déjà en cours d'implantation et dont les effets ont été démontrés dans d'autres provinces canadiennes.
- Promouvoir des images et des discours positifs, même dans les campagnes et outils de sensibilisation sur la maltraitance. Valoriser toutes les personnes âgées en misant sur leur apport à la société.

2.3 Par quels **moyens** et par quelles **actions** pourrait-on favoriser une culture de bientraitance **dans les différents milieux de vie des personnes âgées?**

Dans le RSSS, plusieurs approches ont été implantées ou sont présentement implantées afin de promouvoir la qualité des soins et des services aux personnes âgées. Par exemple, dans les milieux d'hébergement, plusieurs approches sont en place dont l'approche milieu de vie, l'approche patient partenaire, le code d'éthique, un processus personnalisé d'accueil des nouveaux résidents hébergés ainsi que l'approche d'amélioration continue, pour ne nommer que celles-ci.

Dans ce contexte, il serait opportun d'utiliser comme levier des approches et modèles axés sur la prévention déjà en place, fondés sur des valeurs telles que le respect des usagers, plutôt que faire la promotion du concept de la bientraitance.

En établissement public ou privé (RI, RTF, CHSLD), nous **recommandons** :

- Favoriser l'implantation des outils, des approches et des mécanismes existants. La politique-type pour contrer la maltraitance en CHSLD est un bon exemple d'outil qui interpellera toute personne impliquée dans la mise en œuvre des activités de l'établissement.
- Utiliser le *Guide de réflexion, d'autoévaluation et de révision des politiques/procédures pour contrer la maltraitance en CHSLD* pour assurer une vision harmonisée intégrant des modèles de pratiques déjà en place pour s'assurer de la qualité des soins et des services.

2.4 À votre connaissance, existe-t-il des **exemples de bonnes pratiques ou de projets prometteurs** qui témoignent de comportements bientraitants à l'égard des personnes âgées.

Nous pensons à la Charte de la bientraitance envers les personnes âgées lesbiennes, gaies, bisexuelles et transidentitaires (Fondation Émergence).

THÉMATIQUE 3 | Renforcer les actions concernant la lutte contre la maltraitance financière et matérielle envers les personnes âgées

Nous savons, en vertu des statistiques colligées par la Ligne AAA⁷, que la maltraitance financière et matérielle est très souvent rapportée (problème important). Ces situations interpellent généralement les expertises du secteur légal et du secteur financier, qui sont très différentes des expertises médicales et psychosociales du RSSS.

3.1 Quelles actions pourraient être déployées afin que les personnes âgées soient plus à l'abri de la maltraitance financière ou matérielle?

Outre de poursuivre la sensibilisation et l'information du public, nous recommandons :

Pour prévenir et repérer :

- Outiller les intervenants du RSSS pour mieux évaluer la possibilité de maltraitance financière (avant qu'elle ne survienne) et pour mieux la dépister.
- Revoir les initiatives qui ont déjà été mises sur pied pour outiller les institutions financières et les professionnels du secteur légal (notaires, avocats, etc.) sur le rôle qu'ils peuvent jouer pour prévenir et repérer la maltraitance financière.
- Clarifier les balises au niveau de la confidentialité.
- Soutenir l'implantation de mécanismes de soutien pour favoriser le maintien de l'autonomie financière des personnes âgées, particulièrement celles qui n'ont pas de réseau de soutien et qui éprouvent des difficultés à gérer leur patrimoine mais qui ne sont pas déclarées inaptes.

Pour intervenir :

- Développer des protocoles qui permettent de répondre rapidement à une situation de crise (p. ex. lorsqu'il y a dilapidation du patrimoine d'une personne, pour stabiliser ses avoirs).
- Établir des ententes formelles entre le RSSS et les institutions financières (balises, désignation d'une personne répondante spécialisée, etc.).
- En raison du processus de plainte qui peut s'avérer complexe à la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (CDPDJ) et des critères très précis de l'article 48 de la Charte des droits et libertés de la personne, les personnes âgées bénéficieraient d'un service de soutien qui pourrait les accompagner afin que la plainte soit bien formulée et ainsi augmenter les chances qu'elle soit retenue (comme le font les Centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes pour le régime d'examen des plaintes).

⁷ Près de 30% des appels concernant une situation de maltraitance reçus en provenance de la population font état de maltraitance financière ou matérielle.

- Faire mieux connaître le mandat de la CDPDJ auprès des institutions financières, qui possèdent les informations essentielles pour établir les faits et faire des signalements solides.

Nous croyons également qu'il pourrait être pertinent de bonifier le volet « Recherche et suivi scientifique » de la Ligne AAA en lui confiant le mandat de procéder à l'analyse des situations de maltraitance financière ou matérielle rapportées à partir de la base de données, en collaboration avec le CAU en gérontologie sociale du CIUSSS Centre-Ouest, afin de mieux connaître les besoins de la population ainsi que des professionnels au regard de ce type de maltraitance.

3.2 À votre connaissance, existe-t-il des **exemples de bonnes pratiques ou de projets prometteurs** qui visent à contrer la maltraitance financière ou matérielle?

- Le programme Aîné Avisé (collaboration entre la FADOQ, la SQ et la Pratique de pointe pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées).
- Pratiques comme celle du SAVA Centre-Est : Projet « Intervention – SAVA » (intervention solo et intervention en duo avec un agent sociocommunautaire) Projet Arrimage (travail intersectoriel).
- Projet sur l'intervention policière en matière de lutte contre la maltraitance (IPAM) : implication policière au niveau de la prévention ou de l'intervention qui va souvent « calmer les ardeurs » des personnes maltraitantes → prévenir une escalade potentielle de la violence.
- Certains programmes développés par certaines institutions financières (p.ex. Caisses Desjardins) ainsi que par l'Autorité des marchés financiers (AMF).

THÉMATIQUE 4 | Répondre aux besoins de chacun dans un contexte de diversité sociale et de pluralité des modèles d'aînés

Selon l'expertise de l'Institut universitaire au regard des communautés ethnoculturelles et son centre de recherche SHERPA (maintenant intégré au CIUSSS Centre-Ouest), intervenir dans le système de santé et des services sociaux auprès des populations marquées par la diversité et l'immigration récente est souvent accompagné par des défis importants, tant pour les intervenants que pour les usagers.

Les intervenants de toutes disciplines professionnelles et contextes cliniques soulèvent des difficultés liées aux tensions, malentendus, incompréhensions et questionnements liés à plusieurs enjeux tels que la diversité, les écarts sociaux, les rôles homme/femme, la religion, les valeurs, les conflits interdisciplinaires et les représentations divergentes autour de la santé et de la maladie. De la part des usagers, les enjeux sont fréquemment liés au statut d'immigration et, selon le cas, aux modalités d'accès aux services, aux obstacles et barrières présents dans le processus d'établissement, ainsi qu'à une méconnaissance des normes déontologiques et professionnelles, et des règles administratives encadrant les interventions socio-sanitaires.

Parfois, des tensions, malentendus, conflits ou incompréhensions lors de la rencontre clinique déclenchent des « réactions défensives » (Cohen et Hohl, 1999) entre intervenant et usager. Ces réactions, qui peuvent inclure une composante émotionnelle, prennent plusieurs formes, dont le recours aux stéréotypes et aux préjugés de nature sociale ou culturelle pour expliquer la situation ou renforcer le positionnement de l'intervenant ou de l'usager.

4.1 Les enjeux ou les particularités qui devraient être **pris en considération** lorsqu'il est question de maltraitance envers les personnes âgées appartenant à des groupes spécifiques (autochtones, communautés ethnoculturelles, LGBT, vivant avec une incapacité ou inaptés)?

Les principes directeurs dont on doit tenir compte en intervention en contexte de maltraitance auprès des personnes âgées issues de l'immigration récente ou de la diversité culturelle restent les mêmes qu'en intervention en contexte de maltraitance auprès des personnes âgées de la population en général.

Cependant, certains principes directeurs supplémentaires liés au contexte interculturel devront être considérés, incluant l'utilisation d'un interprète en situation de barrière linguistique et la vérification du statut d'immigration de la personne âgée. La prise en compte des différences culturelles selon une approche nuancée et multifactorielle, et l'utilisation d'outils dans des situations de « menace identitaire » (Cohen, 2013) afin d'éviter le recours aux stéréotypes et préjugés est également recommandé.

Ainsi, en plus de continuer à chercher d'améliorer la réponse aux besoins de la population âgée en général, il importe de tout mettre en place pour assurer l'accessibilité et l'équité des services en éliminant les barrières ou les contraintes qui limitent leur accès à certaines personnes âgées.

Par exemple, pour éliminer une potentielle barrière linguistique dans l'intervention, nous recommandons :

- Que les services d'interprétariat et de traduction soient planifiés, accessibles et adéquatement financés.
- D'assurer le recours systématique aux interprètes professionnels (Banque régionale d'interprètes) par les professionnels de la Ligne AAA pour des appels logés par des personnes qui s'expriment dans une langue autre que le français ou l'anglais.
- Que les intervenants soient mieux formés sur les bonnes pratiques d'intervention dans un contexte d'interprétariat (une évaluation des technologies et des modes d'intervention (ETMI) est en cours au SHERPA, désormais intégré au CIUSSS Centre-Ouest).

4.2 Quelles sont les **actions à prioriser** en regard de la **prévention**, du **repérage** et de **l'intervention** dans des cas de maltraitance envers les personnes âgées appartenant à des groupes spécifiques, et ce, **dans tous les milieux de vie**?

On doit s'inspirer de ce qui se fait déjà en termes de meilleures pratiques auprès des peuples autochtones, des communautés ethnoculturelles, des communautés LGBT et des personnes vivant avec une incapacité ou des personnes inaptés.

- Valoriser les expertises, les outils et les partenariats déjà existants et de les arrimer aux mesures mises en place pour lutter contre la maltraitance.
- Faire connaître la Ligne AAA et mettre son expertise à profit pour les organismes œuvrant spécifiquement auprès de ces communautés. Leur faire connaître l'Équipe de consultation multisectorielle et sa porte d'entrée.
- Améliorer la circulation de l'information sur les organismes et les réseaux de soutien dédiés à ces communautés, qui sont accessibles aux personnes âgées et qui auraient développé un savoir-faire en maltraitance ou en violence conjugale, afin de pouvoir orienter les aînés vers des ressources adaptées.
- Favoriser l'accessibilité et le déploiement des outils traduits en anglais, afin d'être inclusifs pour les communautés anglophones et les Premières nations.

En réponse aux défis posés par l'intervention en contexte interculturel, plusieurs établissements du RSSS ont sollicité l'Institut Universitaire au regard des communautés ethnoculturelles pour la tenue de formations afin de les soutenir dans la compréhension des enjeux liés à l'immigration et à la culture, ainsi que dans l'acquisition d'outils et de stratégies applicables au quotidien. Plusieurs formations en interculturel sont offertes, soit en présentiel ou à distance, incluant des formations de *e-learning* (www.sherpa-recherche.com). Ainsi, nous recommandons :

- D'offrir une formation de base en interculturel auprès des intervenants et gestionnaires du RSSS, axée sur l'interdisciplinarité et adaptée aux enjeux de la maltraitance, qui intégrera les expertises de la Pratique de pointe pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées (CAU en gérontologie sociale) et de la Pratique de pointe de la formation en interculturel (Institut universitaire au regard des communautés ethnoculturelles) du CIUSSS Centre-Ouest. Des éléments clés du « Plan d'action de lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées des communautés culturelles : Manuel de soutien référentiel aux intervenants » (à paraître) seront intégrés dans la formation.

4.3 À votre connaissance, existe-t-il des **exemples de bonnes pratiques ou de projets prometteurs** de lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées appartenant à des groupes spécifiques?

- Les initiatives entamées ou accomplies par les coordonnatrices provinciales pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées des Premières nations ainsi que des communautés culturelles, qu'il faut poursuivre en s'assurant de les arrimer avec la expertises de recherche.

P. ex. : le développement, en partenariat avec des organismes communautaires et d'autres organismes, d'outils « promotionnels » sur la maltraitance (dépliants, affiches, cartes dans plusieurs langues) pour des populations issues de l'immigration récente et la diversité culturelle, afin de promouvoir les services offerts par la Ligne AAA et d'encourager son utilisation.

- La campagne 2016 de la Fondation Émergence « L'homophobie et la transphobie affectent tous les âges ».

5. AUTRE THÉMATIQUE | Autres enjeux concernant la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées

De façon plus générale, nous désirons réitérer l'importance d'assurer le maintien de tous les volets d'opération de la Ligne AAA, mesure phare du PAM 2010-2015, par un financement adéquat, soit :

- le maintien d'un service efficace et d'une réponse de qualité à la population;
- le soutien aux professionnels du RSSS ainsi que du milieu communautaire (transfert de connaissance et d'expertise) via les formations, les consultations professionnelles et les présentations que la Ligne AAA offre à ses partenaires et dans les milieux d'enseignement;
- le maintien d'un service de pointe par la recherche et le développement (outils, suivi scientifique, comités et partenariats).

Nous proposons aussi certaines recommandations globales :

- Poursuivre la collaboration harmonieuse des mesures structurantes implantées dans le cadre de la mise en œuvre du PAM 2010-2015 et des experts (Ligne AAA, coordonnateurs régionaux, Chaire de recherche maltraitance, Pratique de pointe pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées, etc.)
- Renforcer les collaborations inter-organisationnelles pour prévenir l'escalade, repérer et/ou intervenir dans des situations complexes. Améliorer la fluidité des référencement (continuum de soins et de services). Soutenir une approche interdisciplinaire, intersectorielle et concertée.
- Permettre plus d'espaces de mise en commun, de réflexion, de partage, de réseautage (p. ex. Forum des partenaires en maltraitance (mesures structurantes et autres) et Secrétariat aux aînés 1 ou 2 fois par année).
- Soutenir le développement de meilleures pratiques et favoriser le transfert de connaissances.
- Développer un modèle de continuum de soins et de services pour le RSSS basé sur les données probantes en lien avec les éléments-clés à inclure dans le continuum ainsi que les facilitateurs et obstacles à la trajectoire des personnes âgées dans le continuum.
- Intégrer les technologies de l'information et de la communication (TIC) dans la stratégie de lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées.

RÉFÉRENCES

- ANESM. (2008). La bientraitance : définition et repères pour la mise en œuvre, juillet 2008, 47 p. [www.anesm.sante.gouv.fr]
- Aubry, F. (2012). « Les rythmes contradictoires de l'aide-soignante », *Temporalités* [En ligne], n° 16, mis en ligne le 13 décembre 2012, consulté le 16 mai 2016. [<http://temporalites.revues.org/2237>]
- Cohen-Emerique, M. (2013). « Menace à l'identité des professionnels en situations interculturelles et leurs ressources ». Publié dans *Travail social et Migrants*, (E. Prieur et E. Jovelin Dir). Paris : L'Harmattan, coll. Compétences interculturelles, 2013, pp. 263-276.
- Cohen-Emerique, M. et Hohl, J. (1999). « Les réactions défensives à la menace identitaire chez les professionnels en situation interculturelle : le déséquilibre entre scénario attendu et scénario reçu ». *Études Ethniques au Canada*, 31(1), pp. 106-123.
- CSSS Cavendish-CAU. (2012). *Ligne téléphonique provinciale Aide Abus Aînés : Analyse de l'implantation et de la pertinence clinique*. Sous la dir. de M. Charpentier et M. Soulières. Rapport de recherche soumis au MFA et au MSSS.
- Gouvernement du Québec. (2016). *Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2017-2022. Document de consultation – Appel de mémoires*. Document présenté par le Ministère de la Famille.
- Gouvernement du Québec. (2014). « Aider les professionnels de santé et de services sociaux de première ligne à détecter la maltraitance envers les aînés ». Synthèse de l'avis scientifique intitulé *Recherche de cas de maltraitance envers les personnes âgées par des professionnels de la santé et des services sociaux en première ligne* publié par l'INSPQ en juin 2013. [https://www.inspq.qc.ca/pdf/publications/1809_Detecter_Maltraitance_Aines.pdf]
- Institut de la statistique du Québec (ISQ). (2015). Données sociodémographiques en bref. Juin 2015. Volume 19, n°3. Vieillesse démographique au Québec : comparaison avec les pays de l'OCDE. (p. 6). [En ligne]. [<http://www.stat.gouv.qc.ca/docs-hmi/statistiques/conditions-vie-societe/bulletins/sociodemo-vol19-no3.pdf>]
- Israël, S., Soulières, M., Starnino, C., Fournier A. et Cortez, N. (2016). *Guide de réflexion, d'autoévaluation et de révision des politiques / procédures pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées en CHSLD*. Pratique de pointe pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées du Centre affilié universitaire en gérontologie sociale du CIUSSS du Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal, Ligne Aide Abus Aînés. Montréal. 69 p.
- Ligne Aide Abus Aînés. (2016). *Actions médiatiques et/ou promotionnelles sur la Ligne AAA et sur la maltraitance envers les aînés : Analyse des effets sur le nombre d'appels en provenance de la population (2013-2014 / 2014-2015 / 2015-2016)*. Rapport à l'intention du Secrétariat aux aînés, 10 février 2016.
- Ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS). (2016). *Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2010-2015. Mesure 3. Évaluation de l'efficacité de la Ligne Aide Abus Aînés*. Rapport présenté par la Direction générale de la planification, de l'évaluation et de la qualité du MSSS.
- Pelletier, C et Beaulieu, M. (2016) « Rôles et défis actuels des travailleurs sociaux en gérontologie sociale dans le réseau public du Québec ». *Intervention*, n° 143, pp. 135-146.
- Vérificateur général du Québec (VGQ). (2013). Vérification de l'optimisation des ressources – Rapport du VGQ à l'Assemblée nationale pour l'année 2013-2014, Chapitre 4, Services à domicile. Printemps 2013. Québec.