



AGISSONS
contre
la maltraitance

BIENTRAITANCE
envers les aînés

en
Montérégie



2022 - 2027

PLAN D'ACTION RÉGIONAL
de lutte contre la maltraitance
envers les personnes âgées

Montérégie

Plan d'action gouvernemental de lutte contre
la maltraitance envers les personnes âgées

RECONNAÎTRE ET AGIR ENSEMBLE

PLAN D'ACTION GOUVERNEMENTAL POUR CONTRER

LA MALTRAITANCE ENVERS LES PERSONNES ÂÎNÉES

2022-2027





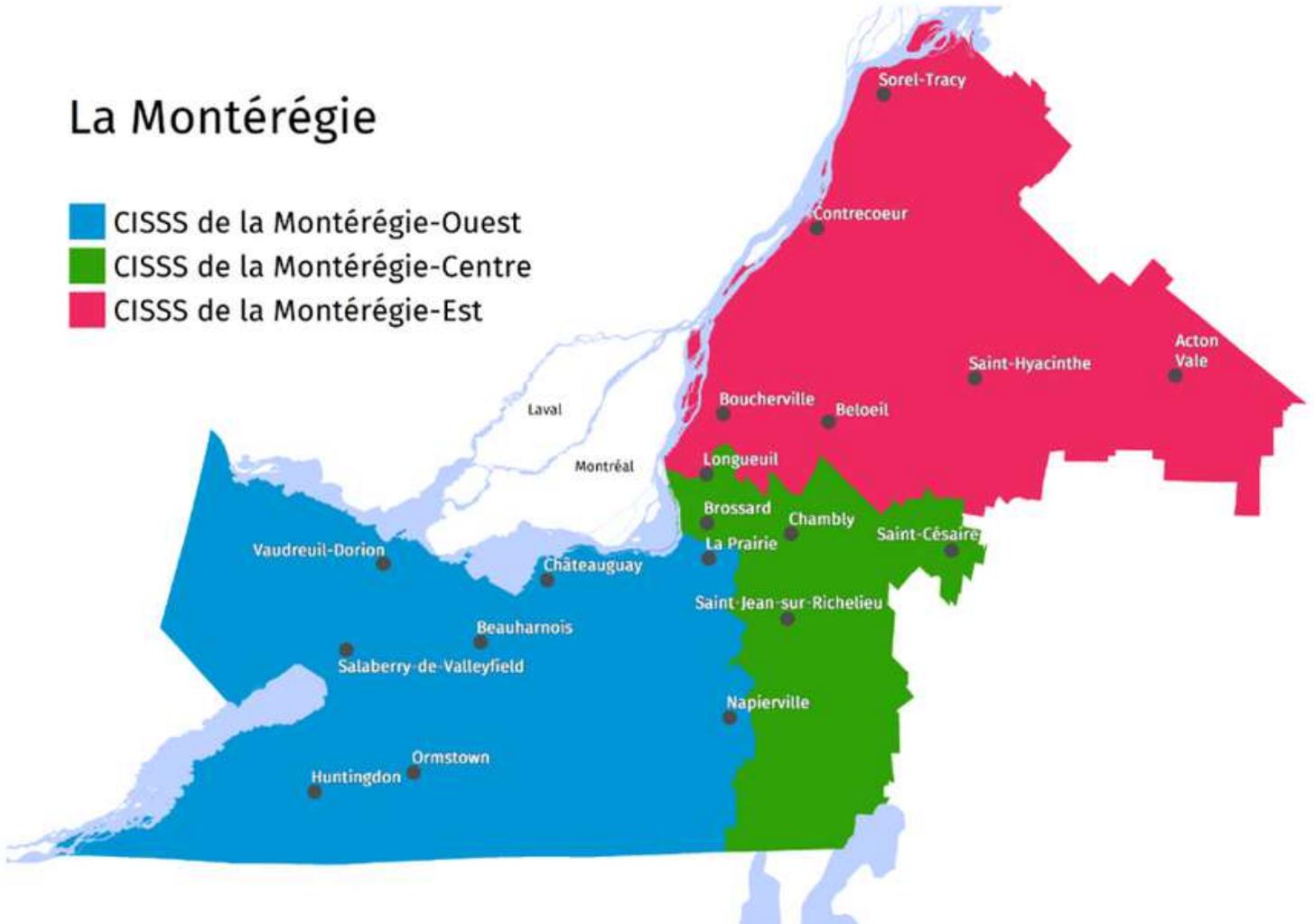
Table des matières

Préambule	5
Résumé des réalisations au plan d'action 2018-2022	6
Portrait de la région	7 à 11
Structure de concertation en Montérégie	12 à 16
Démarche consultative	17 à 18
Plan d'action régional – Orientations-objectifs.....	20 à 26
Remerciements	27

LE TERRITOIRE DE LA MONTÉRÉGIE

La Montérégie

- CISSS de la Montérégie-Ouest
- CISSS de la Montérégie-Centre
- CISSS de la Montérégie-Est



PRÉAMBULE

Le plan d'action régional pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2022-2027 est d'abord issu du Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2022-2027¹. Il a été élaboré grâce à la mobilisation des partenaires qui ont su dégager les enjeux liés au continuum de services. Ce plan d'action s'inscrit dans la continuité des actions réalisées dans le cadre du plan d'action régional 2018-2022 notamment en matière de repérage, de partenariat intersectoriel, de sensibilisation, de promotion et de formation.

[1] <https://www.msss.gouv.qc.ca/professionnels/aines/plan-action-gouvernemental-contre-maltraitance-aines/>

Le plan d'action 2018-2022 a été marqué par la COVID, mobilisant tous les partenaires qui ont dû revoir leurs priorités. La pandémie a mis en lumière l'importance d'améliorer les pratiques en matière de lutte contre la maltraitance, d'instaurer et/ou de bonifier des structures de gouvernance, des processus et procédures pour assurer un suivi rapide et efficace auprès des personnes âgées pour que cesse la maltraitance.

RÉSUMÉ DES RÉALISATIONS AU PLAN D'ACTION 2018-2022

- Implantation du Processus d'intervention concerté²
- Tenue d'un forum sur la participation sociale des aînés
- Mise en place de moyens de communication et de diffusions de l'information sur la maltraitance :
 - L'Info-partenaire : bulletin d'information destinés aux partenaires diffusé au minimum 4 fois/année sur les nouveautés en matière de lutte contre la maltraitance
 - Des pages Web de lutte contre la maltraitance (une page s'adressant au grand public et une page dédiée aux intervenants et partenaires)
<https://www.santemonteregie.qc.ca/conseils-sante/lutte-la-maltraitance>
http://extranet.santemonteregie.qc.ca/programmes_services/maltraitance/index.fr.html
 - Un plan de communication régional de lutte contre la maltraitance
 - Des entrevues médias
 - La création, promotion et distribution d'outils de sensibilisation
- L'implantation de nouveaux comités répondant aux enjeux spécifiques des populations ciblées (communautés culturelles et d'expression anglaise et Comité LGBT+)
- Le soutien auprès des partenaires, le maintien et le développement de nouvelles collaborations
 - Qui ont réalisé des activités de sensibilisation et de promotion de la lutte contre la maltraitance et de la bientraitance
 - Qui ont mis en place des structures de gouvernance pour la gestion des situations de maltraitance
 - Lié à la politique de lutte contre la maltraitance dans les CISSS de la Montérégie
 - Lié à la procédure d'examen des plaintes
- L'implication dans des projets de recherche, des comités partenaires locaux, régionaux, provinciaux et nationaux.
- La création et/ou la diffusion de formations, conférences, présentations, outils pour repérer la maltraitance et faciliter les actions visant à lutter contre la maltraitance (notamment sur la loi 6.3-Loi visant à lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne en situation de vulnérabilité³).
- L'amorce de démarches en vue d'établir des contacts avec les communautés des Premières Nations en Montérégie pour de la sensibilisation à la maltraitance.

[2] <https://www.msss.gouv.qc.ca/professionnels/aines/plan-action-gouvernemental-contre-maltraitance-aines/processus-d-intervention-concertes>

[3] <https://www.legisquebec.gouv.qc.ca/fr/document/lc/l-6.3>



PORTRAIT DE LA RÉGION

QUELQUES DONNÉES GÉNÉRALES SUR LA POPULATION AÎNÉE EN MONTÉRÉGIE⁴

Les données statistiques nationales permettant de dresser un portrait socio-démographique de la population aînée sur le territoire de la Montérégie ne seront disponibles qu'au printemps 2023. Nous pouvons tout de même savoir qu'en 2021 :

- 286 589 personnes âgées de 65 ans et plus résident en Montérégie. Environ 40 % d'entre elles résident sur le territoire de la Montérégie-Est et environ 30 % résident sur les territoires de Montérégie-Ouest ou de la Montérégie-Centre.
- De ce même nombre de personnes aînées, près de 54 % sont des femmes. Sur les trois territoires de la Montérégie (territoire des CISSS de la Montérégie-Est, CISSS de la Montérégie-Centre et CISSS de la Montérégie-Ouest), on dénombre plus de femmes que d'hommes âgés de 65 ans et plus.
- Près d'une personne sur cinq (19,7 %) est âgée de 65 ans et plus, ce qui est similaire à l'ensemble du Québec (20,3 %). C'est sur le territoire de la Montérégie-Ouest que la population est la plus jeune et en Montérégie-Est qu'elle est la plus âgée.
- Selon les projections de population, la population âgée de 65 ans et plus devrait dépasser 408 000 en 2036 en Montérégie, soit un accroissement de 42,5 % en 15 ans.
- C'est sur le territoire de la Montérégie-Ouest que l'on prévoit l'accroissement le plus important, soit une hausse de 55,2 %.
- En Montérégie, la proportion d'aînés en couple est légèrement supérieure à celle observée au Québec, mais elle est similaire sur les trois territoires de la Montérégie.

Selon le Recensement de 2016, en Montérégie :

- Plus du quart (26,8 %) des personnes âgées de 65 ans et plus en ménage privé vivent seules, soit une proportion inférieure à celle observée au Québec (30,1 %). Cette proportion est supérieure sur le territoire de la Montérégie-Est (28,1 %).
- Environ 5,3 % des aînés sont en situation de faible revenu selon la mesure du panier de consommation (MPC). La proportion d'aînés à faible revenu est plus faible sur le territoire de la Montérégie-Ouest (4,6 %).

[4] Source : MSSS, Estimation et projections de population 1996 à 2041, série produite en juillet 2022. Production : Équipe de surveillance, DSP Montérégie, décembre 2022.-6.3

UNE RECHERCHE SUR LA MALTRAITANCE AU QUÉBEC EN 2019⁵

Selon une Enquête de l'Institut de la Statistique du Qc sur la maltraitance envers les personnes âgées au Québec en 2019, 5,9 % des aînés vivant en ménage privé vivent au moins une forme de maltraitance. En appliquant cette prévalence à la population âgée de 65 ans et plus de la Montérégie, on estime à 15 220 le nombre de personnes âgées susceptibles de vivre de la maltraitance - près de 80 000 pour le Québec.

	Prévalence de la maltraitance	Nombre estimé
RTS de la Montérégie-Centre	5,9 %	4 500
RTS de la Montérégie-Est	5,9 %	6 100
RTS de la Montérégie-Ouest	5,9 %	4 620
Montérégie	5,9 %	15 220
Québec	5,9 %	92 950

[5] En ménage privé

Source : MSSSS, estimations et projections de population 1996 à 2041, série produite en juillet 2022.

ISQ, Enquête sur la maltraitance envers les personnes âgées du Québec, 2019.

Production : Équipe Surveillance, DSP Montérégie, décembre 2022.

<https://statistique.quebec.ca/fr/document/enquete-sur-la-maltraitance-envers-les-personnes-ainees-au-quebec>

LA LIGNE AIDE ABUS AÎNÉS (LAAA) UN PARTENAIRE INCONTOURNABLE

- La Ligne Aide Abus Aînés (LAAA)⁶ a reçu un total de 798 appels en provenance de la région de la Montérégie entre le 1er avril 2021 et le 31 mars 2022. Ce nombre représente 14,56% de l'ensemble des appels reçus à la Ligne, toutes régions confondues.
- Les personnes qui appellent le plus à la LAAA sont les personnes âgées, davantage de femmes présumées maltraitées que d'hommes et dont l'âge se situe entre 70 et 89 ans.
- Le type de maltraitance le plus souvent évoqué est la violence psychologique, suivie de l'exploitation financière/matérielle. Les appels concernent principalement les gens demeurant à domicile.
- Du 1er avril 2021 au 31 mars 2022, les professionnels de la Montérégie ont été plus nombreux à contacter la LAAA comparativement à l'année précédente. Nous estimons que la large promotion des services offerts aux professionnels en matière de lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées par la LAAA, par le biais des formations, de l'Info-Partenaires, des pages Web de lutte contre la maltraitance et des références ont pu contribuer à inciter les gens à contacter la LAAA.
- Les facteurs de risque à la maltraitance envers les personnes âgées en Montérégie qui sont les plus communément rapportés à la LAAA entre 2018 et 2022 sont : l'isolement social, les liens familiaux tendus ou difficiles ainsi que la relation de dépendance envers un individu. Les pourcentages pour la Montérégie sont semblables à ceux du Québec. On remarque que durant la pandémie, au moment du confinement, les appels où il y avait la composante de l'isolement social se démarquait particulièrement.

[6] Source : Ligne Aide Abus Aînés

LA FORMATION

Dans le cadre de la loi 6.3⁷ (Loi visant à lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne en situation de vulnérabilité, Chapitre II), les CISSS et les CIUSSS doivent adopter une politique de lutte contre la maltraitance qui prévoit la diffusion et la promotion de formations en maltraitance. Ces formations font également l'objet de cibles inscrites aux ententes de gestion et d'imputabilité. Offertes sur la plateforme ENA (Environnement numérique d'apprentissage), les formations sont destinées aux gestionnaires et employés pour leur permettre de reconnaître les signes de maltraitance, de connaître leurs obligations légales à l'égard du signalement et savoir comment effectuer un signalement.

Les deux modules de formation de l'ENA faisant l'objet des cibles sont les suivants : Introduction à la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées (#2255) et Identification et signalement d'une situation de maltraitance envers une personnes aînée (#2944).

Formation ENA/Nombre d'apprenants pour l'ensemble des trois CISSS de la Montérégie		
	Module 1	Module 2
Au 19 août 2020	17	9
Au 31 juillet 2021	203	116
Au 31 mars 2022	1621	1313

Les personnes responsables de la mise en œuvre de la politique (PRMO), les commissariats aux plaintes et à la qualité des services ainsi que les directions concernées de par leur mandat de proximité auprès des personnes aînée (particulièrement les programme de soutien à domicile et SAPA) ont contribué, en collaboration avec la coordination régionale, à diffuser largement la politique de leur établissement respectif, à promouvoir cette formation auprès des équipes et à initier des activités cliniques de sensibilisation.

Au cours du dernier plan d'action 2018-2022, d'autres formations ont été déployées comme celle destinée aux organismes communautaires : « Contrer la maltraitance envers les aînés : La reconnaître et agir ». Au 31 mars 2022, pour l'ensemble de la Montérégie, 235 personnes avaient reçu la formation : gestionnaires, intervenants et/ou bénévoles d'organismes communautaires.

[7] <https://www.legisquebec.gouv.qc.ca/fr/document/lc/l-6.3>

LE PROCESSUS D'INTERVENTION CONCERTÉ (PIC)

Le Processus d'intervention concerté est une des mesures de la Loi 6.3 pour contrer la maltraitance. Il est encadré par une Entente-cadre nationale⁸ qui a été conclue avec le ministre de la Sécurité publique, le ministre de la Justice, le ministre de la Santé et des Services sociaux, le directeur des poursuites criminelles et pénales, l'Autorité des marchés financiers, la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, le curateur public et tout autre ministère ou organisme jugé utile.

Tel que décrit dans la loi (doit-on mettre une référence en bas de page?), cette mesure favorise « la complémentarité et l'efficacité des mesures qui sont prises par les intervenants des milieux concernés et qui sont destinées à prévenir, à repérer et à lutter contre la maltraitance ».

Dans la région de la Montérégie, le Processus d'intervention concerté (PIC) a été déployé en 2018.

Depuis son implantation, le PIC est en constante évolution. Au fur et à mesure de son utilisation, les pratiques s'affinent et le fonctionnement s'ajuste selon les constats des partenaires pour toujours mieux desservir les personnes qui vivent des situations de maltraitance. Des partenaires ont déjà mis en place des structures de gouvernance pour le dossier maltraitance en instaurant, notamment, des modalités d'application du PIC. Ainsi, les utilisateurs du PIC peuvent obtenir du soutien dans la réalisation des interventions s'avérant souvent complexes. D'autres moyens ont été mis en place :

- Des conférences ont été offertes notamment sur l'échange de renseignements personnels, l'intervention policière et psychosociale auprès de la victime ou du témoin âgé afin d'outiller les intervenants, l'ordonnance de protection.
- Des activités permettant de présenter les rôles des partenaires les moins connus : Autorité des marchés financiers, Curateur public, Directeur des poursuites criminelles et pénales, Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse.
- Des sessions d'information sur le Processus d'intervention concerté (PIC) sont offertes régulièrement pour les utilisateurs par la coordination régionale
- Des ateliers d'appropriation du SIMA (plateforme web permettant l'échange de renseignements confidentiels entre les partenaires ayant signé l'Entente-Cadre nationale) sont animés mensuellement par le Pilote national du PIC du Secrétariat aux aînés
- Des outils spécifiques à la Montérégie ont été créés (Description des rôles des utilisateurs de SIMA dans le PIC en Montérégie, Aide-mémoire pour réaliser un PIC, des listes de municipalités par Réseau local de services et par CISSS desservies par les différents corps de police).

[8] Entente-cadre nationale pour lutter contre la maltraitance envers les personnes aînées, signée à Québec le 7 février 2018. <https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/document-002225/>

LA STRUCTURE DE CONCERTATION EN MONTÉRÉGIE



La structure de concertation régionale en lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées en Montérégie a été bonifiée depuis le dernier plan d'action. Plusieurs partenaires y sont impliqués. La pandémie a permis de développer des nouvelles pratiques en matière de collaboration, notamment par l'introduction des rencontres en visio-conférence. Cette pratique est maintenant courante et est privilégiée par la majorité des partenaires, permettant une économie de temps et d'argent. L'étendue du territoire de la Montérégie était un défi de taille pour réunir tous les acteurs concernés par la lutte contre la maltraitance. Il est maintenant plus facile de se réunir et c'est notamment pour cette raison que les deux Tables de concertation sous-régionales ont fusionné en 2022 afin de former la Table de concertation régionale de lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées.

LES COMITÉS DE TRAVAIL

Des nouveaux comités ont vu le jour

Le Comité régional PIC/représentants désignés

Tel que décrit plus haut, le PIC a pour objectif de faire cesser la maltraitance envers la personne aînée ou majeure en situation de vulnérabilité, mettant en commun différentes expertises afin d'assurer une meilleure protection et une concertation efficace entre les partenaires.

Mandat : Coordonner l'implantation et l'application régionale du processus d'intervention concerté tel que défini dans le Guide d'implantation des processus d'intervention concerté pour lutte contre la maltraitance envers les personnes aînées⁹ et la coordination régionale lutte contre la maltraitance.

Membres : Nommés par chacune des organisations partenaires, signataires de l'Entente-Cadre nationale, surtout des gestionnaires des CISSS, corps policiers municipaux et provinciaux, Curateur public du Québec, Autorité des marchés financiers, Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, Directeur des poursuites criminelles et pénales.

Nombre de membres : 21

Le Comité LGBT+

Mandat : Avec le soutien initial de la Fondation Émergence, organisme provincial qui lutte contre l'homophobie et la transphobie et du JAG, organisme LGBT+ en Montérégie, un Comité formé d'acteurs clé a vu le jour. L'enjeu principal ayant été soulevé est de percer les milieux d'hébergement, privés et publics, afin de sensibiliser tant le personnel que les résidents aux réalités des personnes LGBT+. La pandémie ayant contribué à isoler davantage cette communauté, l'importance de la famille choisie, le respect des droits et de la liberté d'expression sont autant d'enjeux vécus méritant une attention particulière pour lutter contre la maltraitance notamment en favorisant la bienveillance.

Membres : Des partenaires du réseau communautaire, tant locaux que régionaux et du Réseau de la santé et des services sociaux et la coordination régionale lutte contre la maltraitance.

Nombre de membres : 8

[9] Gouvernement du Québec, Ministère de la Santé et des services sociaux, Secrétariat aux aînés-février 2019.

LES COMITÉS DE TRAVAIL

Nouveaux comités qui ont vu le jour

Le Comité montréalais de lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées des communautés culturelles et d'expression anglaise

Selon statistique Canada et une enquête nationale auprès des ménages en 2016, la Montérégie se situe au deuxième rang après Montréal comme ayant le nombre le plus élevé d'aînés immigrants de plus de 65 ans sur son territoire.

La première langue officielle parlée est l'indicateur qui permet d'identifier, le plus justement possible, la population susceptible de vouloir être desservie en anglais. Elle permet donc d'estimer la taille et l'importance relative de la communauté d'expression anglaise sur un territoire donné.

Selon le Recensement de 2016, en Montérégie, les personnes d'expression anglaise représentent 10,3 % de la population âgée de 65 ans et plus. Cette proportion est comparable à celle observée au Québec (11,5 %).

Mandat : La coordination régionale de lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées, en collaboration avec la coordination nationale spécialisée dans la lutte à la maltraitance envers les personnes âgées d'expression anglaise et de communautés culturelles, ont mis sur pied un comité où sont abordés les enjeux nécessitant des approches adaptées pouvant être partagés afin de trouver des manières de collaborer entre partenaires et de sensibiliser les communautés culturelles et d'expression anglaise à la maltraitance, son repérage, son cadre légal, ses ressources.

Membres : Des acteurs représentant différentes communautés culturelles, d'expression anglaise ou jouant un rôle significatif dans leur milieu et la coordination régionale lutte contre la maltraitance

Nombre de membres: 12



LES COMITÉS DE TRAVAIL

La poursuite des mandats existants

Comité d'orientation

Mandat : Rôle de conseil et d'appui à la coordination régionale, participation à l'élaboration et adoption du plan d'action régional pour contrer la maltraitance tenant compte des orientations et des priorités du plan d'action gouvernemental, suivi de la mise en œuvre du plan d'action, suivi des travaux des tables et comités, soutenir la concertation régionale, revoir et valider les recommandations à l'égard du dossier maltraitance présentées par la Table de concertation régionale soumises au Secrétariat aux aînés, mettre en place de comités de travail régionaux au besoin.

Membres : Un représentant par CISSS de la Montérégie, un représentant de la Santé publique régionale de la Montérégie, un représentant de la Table régionale des aînés de la Montérégie (TRCAM), un représentant du Regroupement des Centres d'action bénévoles de la Montérégie, un représentant de l'Appui pour les proches aidants, un représentant du Centre d'aide et d'accompagnement aux plaintes (CAAP) de la Montérégie, la coordination régionale lutte contre la maltraitance.

Nombre de membres : 9

Table de concertation régionale de lutte contre la maltraitance

Mandat : Favoriser le réseautage entre les différentes organisations communautaires, publiques et parapubliques;

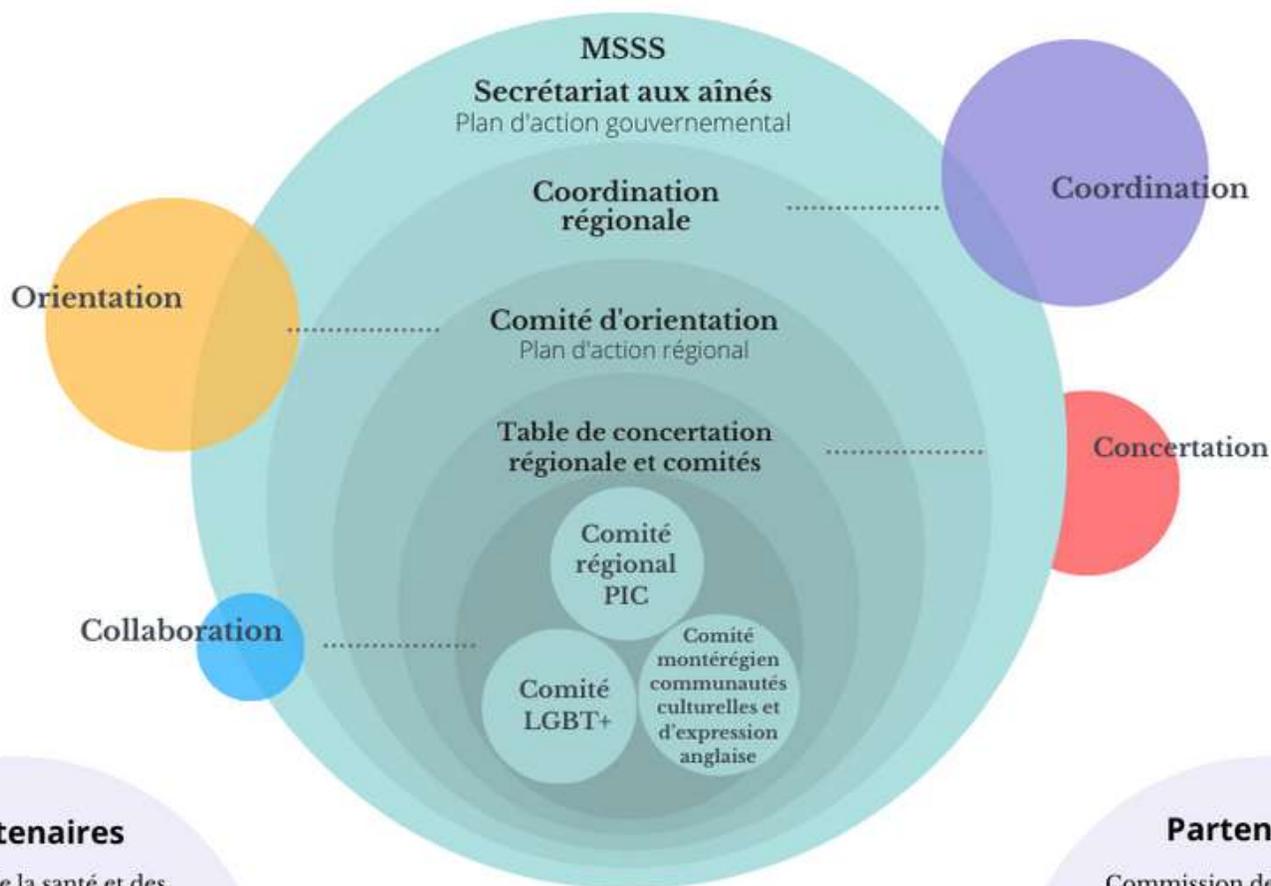
- Contribuer à l'élaboration, la mise en œuvre et la promotion d'outils et d'activités de sensibilisation et de formation s'adressant aux personnes âgées, au grand public et à toute autre personne impliquée de près ou de loin;
- Collaborer à l'actualisation du plan d'action gouvernemental (PAG) et du plan d'action régional (PAR) de lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées;
- Élaborer des recommandations à l'égard du dossier « Lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées », appuyées par le comité d'orientation, et soumises au Secrétariat aux aînés.

Membres : Un représentant désigné pour chacune des organisations provenant des secteurs reconnus suivant :

- Secteur de la santé et services sociaux : 2 gestionnaires et 2 organisateurs communautaires par CISSS ;
- Secteur public et parapublic : Sécurité publique, etc.;
- Secteur communautaire régional : FADOQ Région Richelieu-Yamaska, FADOQ Région Rive-Sud-Suroît, AQDR, TRACAM, AREQ, APPUI, Centre d'écoute Montérégie, etc.;
- Secteur communautaire local : Tables locales de concertation des aînés (TLCA) ou Comités de travail.

Nombre de membres : 30

CONCERTATION-LUTTE CONTRE LA MALTRAITANCE ENVERS LES PERSONNES ÂNÉES EN MONTÉRÉGIE



- Partenaires**
- Réseau de la santé et des services sociaux
 - Commissariats aux plaintes et à la qualité des services
 - Organismes communautaires
 - Tables de concertation aînés
 - Services policiers
 - Curateur public du Québec
 - Autorité des marchés financiers

**Partenariat – Concertation – Promotion – Sensibilisation
Formation – Mobilisation – Expertise – Intervention**

- Partenaires**
- Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse
 - Directeur des poursuites criminelles et pénales
 - Institutions financières
 - Établissements d'enseignement
 - Milieus privés d'hébergement
 - Fondation Émergence



DÉMARCHE CONSULTATIVE EFFECTUÉE DANS LE CADRE DU PLAN D'ACTION RÉGIONAL



Le 19 janvier 2023 avait lieu une rencontre consultative virtuelle sur les enjeux actuels en matière de lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées. Se sont jointes à l'exercice la coordonnatrice nationale spécialisée dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées d'expression anglaise et de communautés culturelles ainsi que la coordonnatrice provinciale spécialisée en proche aide auprès des communautés ethnoculturelles et des personnes d'expression en langue anglaise.

PARTENAIRES CONSULTÉS

Tous les comités partenaires en Montérégie ont été invités :

- Comité d'orientation
- Table de concertation régionale lutte contre la maltraitance
- Comité régional PIC
- Comité montérégien lutte contre la maltraitance envers personnes âgées des communautés culturelles et d'expression anglaise
- Comité LGBT+

Étaient également invités des représentants de Résidences privées pour aînés, de CHSLD privés, de Comités d'usagers, les commissaires aux plaintes et à la qualité des services des trois CISSS de la Montérégie, les personnes responsables de la mise en œuvre de la politique des trois CISSS de la Montérégie et les coordonnateurs régionaux proche aidance des trois CISSS de la Montérégie.

Après une présentation de quelques données régionales et nationales, les participants ont été appelés à échanger en sous-groupe afin de relever les enjeux et besoins pour chacune des trois catégories suivantes: lutte contre la maltraitance de manière générale, lutte contre la maltraitance envers les aînés des communautés culturelles et d'expression anglaise et proche aidance.

Ainsi, des constats ont été soulevés permettant d'alimenter le présent plan d'action et d'en relever les grands objectifs pour 2022-2027.

Le Comité d'orientation, qui a la responsabilité du Plan d'action régional et de soutenir la coordination dans son mandat, est l'instance qui adopte le Plan d'action régional

LE PLAN D'ACTION RÉGIONAL S'ARTICULE AUTOUR DES 5 GRANDES ORIENTATIONS DU PAM

1. Prévenir la maltraitance en misant sur une sensibilisation accrue de la population
2. Développer, promouvoir et mettre en œuvre des pratiques favorisant la bientraitance
3. Sensibiliser et former différents acteurs et milieux au phénomène de la maltraitance
4. Améliorer la gestion des situations de maltraitance
5. Développer et diffuser des connaissances liées à la maltraitance

Les principales responsabilités des coordonnateurs régionaux spécialisés en maltraitance décrites à l'annexe 1 de l'entente 2022-2027 et résumées ci-dessous doivent s'actualiser par les actions inscrites au plan d'action régional :

- **PAM 3** : Assurer un leadership régional en matière de lutte contre la maltraitance envers les aînés (connaissance de la réalité du terrain notamment par la mise à jour du portrait régional et de l'inventaire des services offerts et des ressources disponibles, coordination du plan d'action régional, animation et participation aux comités relevant des structures régionales, etc.);
- **Concertation** : Susciter la mobilisation, la participation et l'intégration des différents partenaires de la lutte contre la maltraitance envers les personnes aînées;
- **Continuum de services** : Œuvrer à l'amélioration et au maintien du continuum de services pour les personnes aînées en situation de maltraitance;
- **Formation** : Contribuer au déploiement de la formation en matière de lutte contre la maltraitance et la promotion de la bientraitance;
- **Sensibilisation** : Soutenir et organiser des activités de sensibilisation régionales, notamment dans le cadre du 15 juin. Faire la promotion du Guide de référence pour contrer la maltraitance envers les personnes aînées auprès de l'établissement, des intervenants du RSSS et des partenaires de la communauté;
- **Coordination des PIC** : Assurer la coordination des processus d'intervention concertés (PIC) notamment en coordonnant le comité régional et en favorisant la concertation des représentants désignés à ce comité.
- **Mise en œuvre de la politique** : Collaborer avec les partenaires de l'établissement, dont les gestionnaires concernés et la PRMOP, à l'actualisation de la politique, ainsi qu'à l'information des directions concernées des changements apportés à la Loi et aux différentes procédures;
- **Bientraitance** : Contribuer au développement d'un langage commun et d'une vision commune de la bientraitance envers les personnes aînées.

ORIENTATION 1: Prévenir la maltraitance en misant sur une sensibilisation accrue de la population

Objectif(s)	Action(s)/moyen(s)	Indicateur(s)/cible(s)	RESPONSABLE ET PARTENAIRES IMPLIQUÉS	PROGRESSION			ÉCHÉANCE (mois/année)	COMMENTAIRES, SUIVIS ET ENJEUX RENCONTRÉS
				Non Débuté	En Cours	Term-inné		
Sensibiliser la population au sujet de la maltraitance	<p>Promouvoir la Journée mondiale de lutte contre la maltraitance envers les aînés du 15 juin auprès des partenaires et de la population</p> <p>Offrir un soutien aux initiatives régionales dans l'organisation des activités</p> <p>Distribuer des outils promotionnels</p> <p>Diffuser une boîte à outils destinée aux partenaires</p> <p>Maintenir à jour les pages web de lutte contre la maltraitance en Montérégie pour informer la population, les partenaires/intervenants</p> <p>Maintenir la collaboration avec les services des communications des trois CISSS de la Montérégie afin de poursuivre la promotion des événements liés à la maltraitance/bienveillance</p>	<p>Participation et implication des partenaires qui initient des activités de sensibilisation sur chacun des territoires de la Montérégie</p> <p>Répertoire des activités réalisées en Montérégie</p> <p>Quantité de matériel distribué</p> <p>Partenaires informés et outillés pour sensibiliser la population</p> <p>Promotion réalisée sur la journée du 15 juin (et autres événements tel le mois de la fraude)</p>	<p>Coordination régionale</p> <p>Membres de la Table et des comités de la concertation régionale</p> <p>Services des communications des trois CISSS de la Montérégie</p>		X		Actions déployées annuellement par la coordination régionale et les partenaires	
Sensibiliser le public au phénomène de l'âgisme	<p>Poursuivre la sensibilisation en cours</p> <p>Explorer avec les partenaires la possibilité de réaliser une ou des activités sous le thème de l'âgisme</p>	<p>Thème de l'âgisme abordé lors de la tenue des comités, sur les outils de sensibilisation</p> <p>Réflexion réalisée avec les partenaires et tenue d'activités sous le thème de l'âgisme</p>			X		Automne 2023	



ORIENTATION 1: Prévenir la maltraitance en misant sur une sensibilisation accrue de la population

Objectif(s)	Action(s)/moyen(s)	Indicateur(s)/cible(s)	RESPONSABLE ET PARTENAIRES IMPLIQUÉS	PROGRESSION			ÉCHÉANCE (mois/année)	COMMENTAIRES, SUIVIS ET ENJEUX RENCONTRÉS
				Non Débuté	En Cours	Term-inné		
Sensibiliser la population et les partenaires à la réalité vécue par les personnes aînées LGBT+ pour contribuer à l'amélioration des conditions de vie de cette communauté	Consolider la concertation régionale par le biais du Comité LGBT+	Maintien des rencontres et activités du Comité LGBT+	Coordination régionale		X		Communications attendues pour le 17 mai 2023 et ce, annuellement par la suite 2026	
	Maintenir l'implication des chargés de projet du déploiement de la politique hébergement des CISSS de la Montérégie sur le Comité LGBT+	Gestionnaires davantage sensibilisés notamment par le biais des chargés de projet	Partenaires du Comité LGBT+ (JAG, organismes communautaires, CISSS, avec le soutien de la Fondation Émergence)			X		
	Soutenir la réalisation d'activités de sensibilisation destinées aux résidents et au personnel des milieux d'hébergement	Meilleure connaissance de la part des employés sur les réalités LGBT+	Services des communications des trois CISSS de la Montérégie			X		
	Impliquer les services des communications des CISSS de la Montérégie afin de sensibiliser le RSSS et la population sur les réalités LGBT+	Communications diffusées à l'interne et à l'externe des CISSS de la Montérégie au sujet des réalités LGBT+ notamment à l'occasion du 17 mai : Journée mondiale de sensibilisation contre l'homophobie et la transphobie	Gestionnaires responsables des milieux d'hébergement			X		
	Explorer la possibilité d'initier des activités auprès d'autres milieux	Activités réalisés		X				
Prévenir la maltraitance dans différents milieux partenaires	Poursuivre l'implication de la coordination régionale sur des projets locaux (activités de sensibilisation, conférences, formation)	Participation de la coordination régionale à des événements	Coordination régionale		X			
	Participer à des comités de concertation	Augmentation des signalements de situations de maltraitance auprès des Commissariats aux plaintes			X			
	Poursuivre la sensibilisation sur l'importance du repérage				X			
	Promouvoir les activités offertes par les partenaires				X			

ORIENTATION 1: Prévenir la maltraitance en misant sur une sensibilisation accrue de la population

Objectif(s)	Action(s)/moyen(s)	Indicateur(s)/cible(s)	RESPONSABLE ET PARTENAIRES IMPLIQUÉS	PROGRESSION			ÉCHÉANCE (mois/année)	COMMENTAIRES, SUIVIS ET ENJEUX RENCONTRÉS
				Non Débuté	En Cours	Term-inné		
	(comme Aînés avisés, Dans la peau d'un aîné, etc.) Poursuivre la collaboration avec les coordonnateurs proche aidance Poursuivre la diffusion d'information sur la prévention des fraudes Former des formateurs et promouvoir le programme « Ce n'est pas correct »	Promotion des activités disponibles auprès des partenaires Rencontres, activités de sensibilisation réalisées au sujet de la maltraitance envers les proches aidants Promotion réalisée concernant les activités dans le cadre du mois de prévention de la fraude Nombre de participants formés Ateliers offerts auprès de la population par les formateurs		X	X		Formation en cours de révision, sera offerte dès que disponible	
Sensibiliser les personnes âgées immigrantes et les communautés anglophones au phénomène de la maltraitance Sensibiliser la population et les partenaires à la maltraitance envers les personnes âgées immigrantes et d'expression anglaise.	Poursuivre les efforts de mobilisation des communautés culturelles et d'expression anglaise Maintenir la tenue des rencontres du Comité montérégien lutte contre la maltraitance des personnes âgées des communautés culturelles et d'expression anglaise Organiser et promouvoir des activités offertes à ces communautés tenant compte des besoins et intérêts	Rencontres du comité Réalisation d'activités	Coordination régionale Coordination nationale communautés culturelles et d'expression anglais Organismes partenaires		X		En cours	
Sensibiliser les communautés des Premières Nations sur le territoire de la Montérégie au phénomène de la	Poursuivre la participation de la coordination au comité du ministère au sujet des Premières nations	Démarches réalisées Actions réalisées			X		En cours	
maltraitance (incluant l'information sur le Processus d'intervention concerté)	Poursuivre la collaboration avec la coordination nationale-Premières nations et l'agente de liaison du CISSS Montérégie-Ouest Initier des approches auprès des communautés				X		2024-2025	

ORIENTATION 2: Développer, promouvoir et mettre en œuvre des pratiques favorisant la bientraitance

Objectif(s)	Action(s)/moyen(s)	Indicateurs/cible(s)	RESPONSABLE ET PARTENAIRES IMPLIQUÉS	PROGRESSION			ÉCHÉANCE (mois/année)	COMMENTAIRES, SUIVIS ET ENJEUX RENCONTRÉS
				Non Débuté	En Cours	Term- iné		
Participer au déploiement du cadre de référence	<p>Informier et impliquer les membres des comités maltraitance en Montérégie</p> <p>Réunir le réseau de la santé et des services sociaux (RSSS) autour d'objectifs communs identifiés au plan de communication de lutte contre la maltraitance de la Montérégie</p> <p>Soutenir les partenaires au déploiement d'activités de sensibilisation sur le thème de la bientraitance en offrant les outils et ressources mis à leur disposition</p>	<p>Cadre de référence présenté aux comités</p> <p>Objectifs ciblés au plan de communication et actions entreprises par le RSSS</p> <p>Activités réalisées sur le thème de la bientraitance dans les milieux d'hébergement et auprès des équipes concernées</p> <p>Pratiques bientraitantes observées dans les milieux d'hébergement</p> <p>Activités sous le thème de la bientraitance réalisées par les partenaires auprès de milieux divers (incluant les RPA)</p>	<p>Coordination régionale</p> <p>Membres des comités</p> <p>Gestionnaires responsables du déploiement du cadre de référence de la bientraitance dans les CHSLD des CISSS</p>	X			09/2023	
Saisir les opportunités pour contribuer à la création d'environnements favorables à la bientraitance	Collaborer avec les partenaires susceptibles de développer des environnements favorables à la bientraitance	<p>Opportunités saisies</p> <p>Contribution apportée</p>	<p>Coordination régionale</p> <p>Santé publique MADA</p>	X				
Promouvoir la bientraitance notamment par un logo en Montérégie	<p>Poursuivre la démarche de création d'un logo arborant la bientraitance</p> <p>Utiliser le logo lors d'événements et d'activités sous le thème de la lutte contre la maltraitance et de promotion de la bientraitance</p>	Logo utilisé lors d'événements démontrant l'importance qui est accordée à la bientraitance en Montérégie comme mesure pour contrer la maltraitance	<p>Coordination régionale</p> <p>Comité logo</p>		X		Logo adopté	

ORIENTATION 3: Sensibiliser et former différents acteurs et milieux au phénomène de la maltraitance

Objectif(s)	Action(s)/moyen(s)	Indicateurs/cible(s)	RESPONSABLE ET PARTENAIRES IMPLIQUÉS	PROGRESSION			ÉCHÉANCE (mois/année)	COMMENTAIRES, SUIVIS ET ENJEUX RENCONTRÉS
				Non Débuté	En Cours	Terminé		
Sensibiliser et former les gestionnaires, intervenants et bénévoles des organismes communautaires	Poursuivre l'offre de formation destinée aux organismes communautaires	Nombre de formations offertes Taux de participation	Coordination régionale Organisateurs communautaires et organismes communautaires partenaires		X		Formation en cours de révision, sera offerte dès que disponible	
Informar les partenaires au sujet de la L-6.3	Présenter la L-6.3 ainsi que les modifications adoptées en avril 2022 auprès des partenaires Poursuivre le soutien auprès des partenaires qui souhaitent en connaître davantage sur l'application de la loi	Présentations offertes	Coordination régionale		X		Disponible	
Promouvoir la formation ENA auprès des partenaires	Promouvoir la formation dans l'info-partenaires, les pages web maltraitance et lors des rencontres avec les partenaires -comités	Données statistiques des formations suivies sur ENA par les CISSS de la Montérégie	Coordination régionale Partenaires (dont les PRMO)		X			
Offrir la formation sur le « Guide de référence pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées » et la promouvoir	Déployer la formation auprès des partenaires lorsque le Guide mis à jour sera disponible	Nombre de présentations réalisées Partenaires rencontrés Diffusion sur l'Info-partenaires, pages web maltraitance, de manière formelle et informelle lors de rencontres	Coordination régionale	X			Lorsque le Guide de référence sera disponible	
Collaborer avec les établissements d'enseignement du réseau de l'éducation et de l'enseignement supérieur pour sensibiliser les responsables des programmes (ex. : travail social, médecine, soins infirmiers, gériatrie, etc.) au phénomène de la maltraitance	Établir un plan de réalisation à l'échelle provinciale Proposer des outils et des formations disponibles pour les étudiants	Activités et/ou moyens mis en place	Coordination régionale En collaboration avec les coordinations des autres régions du Québec et le Secrétariat aux aînés	X			Début des démarches : 2024-2025	
Établir un partenariat avec des institutions financières pour sensibiliser les employés	Établir un plan de réalisation à l'échelle provinciale Proposer des outils Promouvoir la formation destinée aux institutions financière	Activités réalisées	Coordination régionale En collaboration avec les coordinations des autres régions du Québec et le Secrétariat aux aînés Institutions financières	X			Début des démarches : 2024-2025	
Promouvoir les services de la Ligne Aide Abus Aînés et l'élargissement de son mandat	Promouvoir dans l'info-partenaires, aux comités, sur les autres médiums de communications	Promotion réalisée	Coordination régionale Services des communications des CISSS Partenaires					

ORIENTATION 4: Améliorer la gestion des situations de maltraitance								
Objectif(s)	Action(s)/moyen(s)	Indicateurs/cible(s)	RESPONSABLE ET PARTENAIRES IMPLIQUÉS	PROGRESSION			ÉCHÉANCE (mois/année)	COMMENTAIRES, SUIVIS ET ENJEUX RENCONTRÉS
				Non Débuté	En Cours	Terminé		
Améliorer les trajectoires de services	<p>Poursuivre la participation au projet de la Chaire de recherche maltraitance sur les trajectoires en Montérégie-Ouest</p> <p>Poursuivre la collaboration et le soutien aux établissements partenaires dans la mise en place de structures de gouvernance</p> <p>Revoir le fonctionnement du PIC pour optimiser son utilisation selon les balises recommandées par le Secrétariat aux aînés</p>	<p>Diffusion de l'offre de deux trajectoires aux partenaires par la Chaire de recherche</p> <p>Mise en place de procédures et rôles clarifiés dans les CISSS pour faciliter le traitement des situations de maltraitance</p> <p>Mode de fonctionnement ajusté</p>	<p>Coordination régionale</p> <p>Établissements partenaires (CISSS, Corps de police, ...)</p> <p>Comité régional PIC</p>	X	X	X	2024-2025	
Favoriser le soutien des intervenants confrontés à des situations de maltraitance	<p>Collaborer et sensibiliser les partenaires à l'importance d'une structure de gouvernance maltraitance</p> <p>Promouvoir les services de la Ligne aide abus aînés destinées aux professionnels</p>	<p>Intervenants (partenaires) recevant le soutien de leur organisation</p> <p>Réalisé de manière formelle (pages web maltraitance, etc.) et informelle</p>	<p>Coordination régionale</p> <p>Partenaires</p>		X			
Sensibiliser les milieux à la L-6.3 et au signalement obligatoire	<p>Soutenir les organisations partenaires dans le cadre de la diffusion des politiques, procédures et trajectoires</p> <p>Offrir des présentations sur la L-6.3</p>	<p>Des équipes ayant les connaissances requises pour gérer les situations de maltraitance</p> <p>Augmentation du nombre de signalements dans les commissariats aux plaintes</p>	<p>Coordination régionale</p> <p>Commissariats aux plaintes et à la qualité des services de la Montérégie de par leur mission</p> <p>CISSS et autres partenaires</p>		X			
Poursuivre le suivi d'implantation du PIC en Montérégie	<p>Poursuivre les rencontres du Comité régional PIC et stimuler la collaboration afin de bonifier les actions liées à son mandat</p> <p>Poursuivre l'offre d'activités dédiées aux utilisateurs du PIC (sessions d'information,</p>	<p>Rencontres du comité et présence des collaborateurs</p> <p>Activités offertes</p> <p>Taux de participation</p>	<p>Coordination régionale et partenaires du PIC</p>		X			

ORIENTATION 4: Améliorer la gestion des situations de maltraitance

Objectif(s)	Action(s)/moyen(s)	Indicateurs/cible(s)	RESPONSABLE ET PARTENAIRES IMPLIQUÉS	PROGRESSION			ÉCHÉANCE (mois/année)	COMMENTAIRES, SUIVIS ET ENJEUX RENCONTRÉS
				Non Débuté	En Cours	Terminé		
	<p>promotion des ateliers d'appropriation du Secrétariat aux aînés, conférences, etc.)</p> <p>Promouvoir le PIC aux organismes partenaires non-signataires de l'Entente-cadre nationale</p> <p>Proposer des mécanismes de concertation locale pour favoriser le réseautage et une communication optimale entre les partenaires du PIC</p>	<p>Utilisateurs outillés</p> <p>Nombre de présentations offertes auprès des partenaires</p> <p>Utilisation optimale du SIMA dont : une diminution des délais de traitement, maintien des informations (profils des utilisateurs) et des dossiers à jour</p> <p>Des communications efficaces entre les partenaires lors de situations de maltraitance permettant de mettre fin plus rapidement aux situations de maltraitance</p>						
Poursuivre la promotion d'activités dédiées à des milieux spécifiques	Promouvoir pour les RPA : « Le jeu sérieux La P'tite vie en résidence », le programme « Bien en résidence » et la formation du MSSS : « Intimidation : Comment la prévenir et intervenir » en sollicitant la collaboration du RSSS, la certification et les OMH.	Milieux mieux outillés pour apporter un soutien aux résidents vivant de l'intimidation/maltraitance	Coordination régionale Partenaires impliqués auprès des RPA		X			
Promouvoir et assurer le suivi du présent plan d'action	Bonifier et réviser le plan d'action avec le Comité d'orientation	Plan d'action révisé et bonifié annuellement		X			Annuellement 1 ^{ère} révision : Printemps 2024	
Participer aux comités stratégiques maltraitance des trois CISSS de la Montérégie	Communiquer les renseignements utiles aux comités	Participation aux comités	Coordination régionale CISSS de la Montérégie		X		À développer selon les démarches de chacun des CISSS	

ORIENTATION 5: Développer et diffuser des connaissances liées à la maltraitance

Objectif(s)	Action(s)/moyen(s)	Indicateurs/cible(s)	RESPONSABLE ET PARTENAIRES IMPLIQUÉS	PROGRESSION			ÉCHÉANCE (mois/année)	COMMENTAIRES, SUIVIS ET ENJEUX RENCONTRÉS
				Non Débuté	En Cours	Terminé		
Informers les partenaires des derniers développements en matière de lutte contre la maltraitance	Poursuivre la diffusion de l'Info-partenaires, au moins 4 fois par année, pour renseigner les partenaires et acteurs dans la lutte contre la maltraitance, sur les formations, webinaires, dernières recherches et outils mis à leur disposition.	Info-partenaire diffusé	Coordination régionale		X			
Poursuivre l'implication de la coordination régionale sur des projets de recherche	Participer et/ou collaborer à des projets de recherche	La participation aux rencontres	Coordination régionale		X			
Renseigner les partenaires au sujet des données régionales	Lors de l'activité bilan annuel du PIC et diverses occasions (comités, etc.)	Présentations réalisées	Coordination régionale		X			

MERCI

À tous les partenaires qui ont participé à la consultation et qui investissent tant d'énergie à combattre la maltraitance, à réaliser des activités de sensibilisation, à créer des milieux empreints de bienveillance et surtout, à apporter tout le soutien nécessaire auprès des personnes âgées, pour leurs droits, leur bien-être et leur dignité.

Merci également au Comité d'orientation:

Genevieve Beaudet, CISSS de la Montérégie-Centre
Mélanie Boudreault, CISSS de la Montérégie-Ouest
Bruno Decelle, Table régionale de concertation des aînés-Montérégie
Myriam Noiseux, Centre d'aide et d'assistance aux plaintes-Montérégie
Karine Paquette, CISSS de la Montérégie-Est
Émilie Rousseau-Tremblay, Santé publique-Montérégie
Chantale Tremblay, L'Appui-Proches aidants

Rédaction : Julie Després, coordination régionale

Conception : Chantale Tremblay, L'Appui pour les proches aidants

Révision : Chantal Provost, CISSS de la Montérégie-Centre

COORDONNÉES

Julie Després 438 887-1071

julie.despres.cisssmc16@ssss.gouv.qc.ca

<https://www.santemonteregie.qc.ca/conseils-sante/lutte-la-maltraitance>

