

COALITION DIRA-SAVA

Comité de travail pour venir en aide
aux personnes âgées qui vivent
de la maltraitance



VERSION PRÉLIMINAIRE

PROGRAMME COMMUNAUTAIRE D'ACCOMPAGNEMENT, D'INTERVENTION ET DE SENSIBILISATION ENVERS LES PERSONNES ÂÎNÉES EN SITUATION DE VULNÉRABILITÉ ET/OU EN SITUATION DE MALTRAITANCE

*Travaux soutenus financièrement
par la Fondation Mirella et Lino Saputo.*



SOMMAIRE EXÉCUTIF

La maltraitance envers les personnes âgées constitue une problématique sociétale préoccupante. Alors que 16 % des personnes âgées vivant à domicile ont rapporté en être victimes, la croissance de cette problématique est d'autant plus exacerbée par le vieillissement rapide de la population québécoise.

Depuis 1993, plus de 14 950 personnes âgées ont été accompagnées par nos organisations pour surmonter des situations de maltraitance. Ces chiffres démontrent l'urgence d'adopter des mesures concrètes pour prévenir et combattre ce fléau, particulièrement auprès des populations vulnérables et isolées.

La Coalition DIRA-SAVA, regroupant cinq organismes communautaires répartis dans différentes régions à travers le Québec, agit en première ligne pour contrer la maltraitance et oriente sa mission vers la sensibilisation, la formation et l'intervention auprès des victimes et de leurs familles. En mettant de l'avant des valeurs fondamentales comme la bienveillance, le respect, la dignité et le pouvoir d'agir des personnes âgées, la Coalition se distingue comme un acteur unique et primordial dans la lutte pour la bienveillance de cette population.

Malgré des bénéfices très importants pour les populations aidées, les organismes membres de la Coalition font face à des défis majeurs, principalement le sous-financement, qui limite leur capacité à répondre efficacement à la demande croissante. La Coalition souhaite ainsi voir un financement stable et durable se concrétiser afin de consolider les services existants, créer de nouveaux postes d'intervenants et garantir un accompagnement de qualité pour toutes les personnes âgées vulnérables.

Afin d'y parvenir, la Coalition proposera les grandes lignes d'un programme national, basé sur les expériences vécues au cours des 30 dernières années et surtout, sur la recherche participative qui est actuellement menée en collaboration avec le Centre de recherche et d'expertise en gérontologie sociale (CREGÉS). Celle-ci permettra entre autres de déterminer les trous de services et les besoins essentiels à combler. Le déploiement de ce programme national devra figurer parmi les priorités du gouvernement dans le prochain Plan d'action.

La Coalition DIRA-SAVA et ses membres jouent un rôle clé dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées au Québec. En alliant son expertise terrain, ses efforts de recherche et ses actions concrètes menées au cours des dernières décennies, elle aspire à devenir un vecteur de changement durable, en partenariat avec le gouvernement du Québec.

À PROPOS DE LA COALITION DIRA-SAVA

La Coalition DIRA-SAVA est un comité de travail constitué en avril 2022 par DIRA-Estrie, DIRA-Laval, le Centre Action Générations des Aînés de la Vallée-de-la-Lièvre (Intervention SAVA Outaouais), le Carrefour Montrose (Intervention SAVA) à Montréal et le Carrefour Bienveillance 50+ (Intervention SAVA) à Vaudreuil-Soulanges.

Ces cinq organismes communautaires, dont la mission consiste (en tout ou en partie) à venir en aide aux personnes âgées qui vivent de la maltraitance, déploient des services de proximité en lutte contre la maltraitance (sensibilisation, intervention et formation), et ce, en cohérence avec le *Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées* du gouvernement du Québec.

Les organismes détiennent une expertise de proximité unique dans leurs régions respectives, et partout ailleurs au Québec, en matière de sensibilisation au phénomène de la maltraitance et sur les moyens, les outils, les ressources et les recours disponibles pour mettre fin aux situations problématiques. L'aide individuelle et l'accompagnement offerts favorisent la résolution de la situation de maltraitance et permettent aux personnes âgées de reprendre confiance en eux, en plus de retrouver le pouvoir sur leur vie.

Implantées à plusieurs endroits au Québec, **les organisations composant la Coalition jouent un rôle unique de première ligne, et ce, tant en prévention qu'en intervention.** Leur expertise, établie à l'échelle locale et régionale, est d'ailleurs reconnue par la Chaire de recherche sur la maltraitance des aînés de l'Université de Sherbrooke.



MISE EN CONTEXTE

La maltraitance auprès des personnes âgées est un enjeu primordial qui mérite toute l'attention nécessaire. La situation est inquiétante alors que 16 % des personnes âgées vivant à domicile auraient vécu de la maltraitance. Considérant la courbe de vieillissement de la population québécoise, il devient impératif de s'attaquer à ce problème.

Ce sont plus de 14 950 personnes âgées (10 841 femmes et 4 109 hommes) qui ont été accompagnées par la Coalition DIRA-SAVA pour régler leur situation de maltraitance. L'âge de ces personnes âgées variait entre 75 et 80 ans et leurs cas de maltraitance comprenaient régulièrement un aspect matériel et financier, accompagné de maltraitance psychologique.¹

Ces données témoignent de l'importance de la problématique. Par ailleurs, il convient de souligner que les besoins en matière de maltraitance sont graves et urgents étant donné qu'il s'agit d'une clientèle isolée et vulnérable, nécessitant des interventions rapides. C'est d'ailleurs ce genre d'intervention que réalisent les membres de la Coalition DIRA-SAVA.

LE PHÉNOMÈNE DE LA MALTRAITEMENT ENVERS LES PERSONNES ÂGÉES

La maltraitance faite à une personne âgée peut se manifester par un geste singulier ou répétitif, ou une absence d'action appropriée, intentionnelle ou non, qui se produit dans une relation censée être fondée sur de la confiance, et qui engendre du tort ou de la détresse chez cette personne âgée.²

Il existe sept différents types de maltraitance pour lesquels les membres de la Coalition ont les connaissances et l'expertise nécessaires pour intervenir.

Psychologique : Attitudes, paroles, gestes ou défaut d'actions appropriées, qui constituent une atteinte au bien-être ou à l'intégrité psychologique

- **Physique** : Attitudes, paroles, gestes ou défaut d'actions appropriées, qui portent atteinte au bien-être ou à l'intégrité physique
- **Sexuelle** : Attitudes, paroles, gestes ou défaut d'actions appropriées à connotation sexuelle non consentis, qui portent atteinte au bien-être et à l'intégrité sexuelle

- **Matérielle ou financière** : Obtention ou utilisation frauduleuse, illégale, non autorisée ou malhonnête des biens ou des documents légaux de la personne, ou absence d'information ou mésinformation financière ou légale
- **Organisationnelle** : Toute situation préjudiciable créée ou tolérée par les pratiques ou les procédures d'organisations (privées, publiques ou communautaires) responsables d'offrir des soins ou des services de tous types aux personnes âgées
- **Âgisme** : Discrimination en raison de l'âge, par des attitudes hostiles ou négatives, des gestes préjudiciables ou de l'exclusion sociale
- **Violation des droits** : Toute atteinte aux droits et libertés individuels et sociaux

ACCOMPAGNER UNE PERSONNE ÂGÉE EN SITUATION DE VULNÉRABILITÉ ET/OU EN SITUATION DE MALTRAITEMENT

Le programme de services offerts aux personnes âgées dans le besoin vise à les accompagner tout au long du processus de dénonciation, de médiation ou, le cas échéant, de poursuite judiciaire, tout en garantissant un service adapté à leurs besoins :

- Favoriser la bienveillance;
- Dépister sur le terrain (permet un contact direct afin de nouer un lien de confiance rapidement);
- Offrir un soutien en favorisant la participation des acteurs essentiels pour répondre aux besoins des personnes âgées;
- Accompagner et soutenir selon le rythme et la volonté de la victime;
- Offrir un service rapide et efficace en collaboration avec les différents partenaires;
- Assurer le déplacement des intervenant.e.s sur tout le territoire;
- Sensibiliser et former les personnes âgées et leurs proches sur les différents types de maltraitance et leurs droits;
- Écouter, dépister, informer, référer et accompagner les personnes âgées dans le but de dénoncer les situations problématiques et de reprendre le plein pouvoir sur leurs vies.

¹ Ces aspects seront détaillés et documentés davantage dans la recherche participative du CREGÉS.

² Organisation mondiale de la Santé dans la Déclaration de Toronto en 2002

DÉROULEMENT GÉNÉRAL D'UNE DÉMARCHE D'AIDE INDIVIDUELLE DANS UN DIRA OU UN SAVA

Afin de s'assurer de répondre parfaitement aux besoins des personnes âgées en situation de vulnérabilité et/ou en situation de maltraitance, les organisations se sont dotées d'un cursus de services et d'accompagnement unique et uniforme mettant la personne au centre de l'intervention, tout en assurant une rapidité d'intervention et une proximité unique avec tous les acteurs d'intérêt dans les régions desservies.

Prise de contact

1. La personne maltraitée (ou un témoin) entre en contact avec l'organisme pour signaler une situation de maltraitance.
2. L'organisme s'assure dans un premier temps que la personne maltraitée n'est pas dans une situation de danger.
3. Si la situation nécessite une rencontre, celle-ci pourra se faire au bureau de l'organisme ou au domicile de la victime.

Prise en charge

1. L'intervenant.e valide auprès de la personne maltraitée les démarches qui ont déjà été faites pour faire cesser les comportements de maltraitance ainsi que les démarches qu'elle est prête à entreprendre.
2. De l'information est transmise à la victime sur ses droits et recours possibles.

Mise en action

1. Une sensibilisation est réalisée sur les façons de prévenir la maltraitance par l'adoption de comportements adéquats.
2. Selon le cas, et avec le consentement de la victime, l'intervenant.e peut travailler en collaboration avec des intervenant.e.s de l'extérieur ou des bénévoles de l'organisme.
3. Si le cas de maltraitance dépasse le cadre d'action de l'organisme et nécessite le recours à des ressources externes, l'intervenant.e réfère la personne maltraitée aux services et aux personnes appropriés et peut l'accompagner dans toutes les démarches, si elle le désire.

Fin de l'accompagnement – respect de la décision et de l'indépendance

1. Il arrive que la victime renonce à s'engager dans une quelconque démarche au moment de la rencontre, et ce, pour toutes sortes de raisons. Cette décision sera respectée. Un suivi sera fait pour éviter que le cas ne dégénère en une situation où il y aurait urgence d'agir.
2. À la suite d'une ou plusieurs rencontres, si la victime choisit de mettre fin à la démarche, cette décision sera respectée.

L'approche adoptée par les organismes formant la Coalition, basée sur la rapidité d'intervention et la proximité avec les acteurs d'intérêt la rend unique. Elle favorise le pouvoir d'agir, le respect de la dignité, la proximité avec les personnes âgées et l'accessibilité aux services nécessaires. Ces organismes ont tous pour principal objectif la bientraitance des personnes âgées et se démarquent par leur professionnalisme, leur adaptabilité, leur souplesse et la rapidité d'action des équipes sur le terrain.



ÉTAT DES LIEUX

Les actions et initiatives des membres de la Coalition sont directement alignées avec les intentions du gouvernement, et ce, depuis la publication du premier *Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées* en 2010. En plus d'avoir reconnu le phénomène de la maltraitance des personnes âgées et d'avoir déployé des politiques de lutte en ce sens, le gouvernement s'est donné certains moyens pour agir en collaboration avec les acteurs du milieu.

Ainsi, la Ligne Aide Abus Aînés (LAAA) qui offre du soutien et des conseils aux personnes âgées en situation de vulnérabilité et/ou en situation de maltraitance a été créée. À cela s'est ajoutée la possibilité d'un accompagnement téléphonique à plus long terme pour les gens dans le besoin. Cependant, quand une personne âgée en situation de maltraitance a besoin d'une aide plus soutenue et d'accompagnement, elle est orientée vers les organismes communautaires (comme les DIRA-SAVA) ou les CISSS ou les CIUSSS. Ces derniers, dans bien des cas, redirigent à leur tour les demandes d'accompagnement vers les organismes communautaires. Les services communautaires³ d'accompagnement des personnes âgées en situation de vulnérabilité et/ou en situation de maltraitance sont complémentaires à ceux offerts par la LAAA.⁴ En effet, les résultats d'une étude de la chercheuse Marie Beaulieu sur les besoins et attentes en matière d'accompagnement des personnes âgées démontrent que « ce ne sont pas les mêmes aînés qui appellent à la LAAA que ceux qui demandent de l'aide à des OBNL ».⁵

Malheureusement, le financement reçu par certains organismes communautaires dont la mission (en tout ou en partie) est la lutte contre la maltraitance, ne suffit pas à préserver durablement les postes d'intervention actuellement en place et encore moins à ouvrir de nouveaux postes qui permettraient d'offrir un meilleur service, plus rapide, dans un contexte de vieillissement de la population. D'autres organismes qui avaient développé une expertise importante en intervention et en sensibilisation ont dû complètement mettre fin à leurs services spécialisés d'aide aux personnes âgées en situation de maltraitance parce que ces derniers étaient financés par des programmes à durée déterminée (financement par projet). Ainsi, la trajectoire de services offerte pour les personnes dans le besoin se voit grandement affectée par le manque de financement de sa mission. En fin de compte, c'est une population vulnérable et dans le besoin qui est grandement pénalisée.

La Coalition souhaite être un vecteur de changement et mettre en application ces mesures pour la protection des personnes âgées, par l'entremise de ses expertises et de son professionnalisme en matière d'accompagnement, d'intervention et de sensibilisation auprès des personnes âgées en situation de vulnérabilité et/ou en situation de maltraitance.

LA SOLUTION QUE SOUHAITE DÉVELOPPER LA COALITION DIRA-SAVA

La Coalition développe actuellement une recherche participative, en collaboration avec le CREGÉS, directement basée sur les fondements du Plan d'action 2022-2027 du gouvernement (annexe 1), intitulée *Pratiques d'intervention du secteur communautaire en matière de lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées : Apports de la théorie de la pratique appliquée au champ de l'intervention*. Comblant l'absence de recherche scientifique, tout en s'appuyant sur l'existence d'une multitude des données statistiques sur la maltraitance des personnes âgées, cette recherche a plusieurs objectifs précis :

- Rédiger un cadre de référence et d'éthique en matière de pratiques d'intervention du secteur communautaire en s'alliant avec les experts du domaine.
- Rendre disponible de la documentation scientifique ou de recherche sur les pratiques communautaires en matière d'intervention et d'accompagnement communautaire auprès des personnes âgées en situation de vulnérabilité et/ou en situation de maltraitance, qui sont actuellement inexistantes.
- Mettre en place un comité de pilotage pour la première phase de recherche.
 - Le comité de pilotage est composé de Paul Martel, représentant des aînés, Delphine Savrot, intervenante SAVA au Carrefour Montrose, Sabrina Lessard, chercheuse au CREGÉS, Tringa Bytyqi, assistante de recherche au CREGÉS et Philippe Toupin, chargé de projet à la Coalition DIRA-SAVA.
- Établir une entente de collaboration avec une personne experte dans ce domaine pour valider l'analyse des trous de services en matière d'accompagnement communautaire sur le terrain pour les personnes âgées en situation de vulnérabilité et/ou en situation de maltraitance.

³ Aînés maltraités : leurs besoins et attentes en accompagnement. *Gérontologie et société* – volume 41, numéro 160, 2019, p.86 I. MAILLÉ, S. ÉTHIER et M. BEAULIEU.

⁴ Appellation en 2019 lors de la publication de l'étude, aujourd'hui Ligne Aide Maltraitance Adulte Aînés.

⁵ Aînés maltraités : leurs besoins et attentes en accompagnement. *Gérontologie et société* – volume 41, numéro 160, 2019, p.86 I. MAILLÉ, S. ÉTHIER et M. BEAULIEU.

- Dans ce cas-ci, la Coalition travaillera avec Marie Beaulieu, titulaire de la Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées de 2010 à 2022, qui a travaillé à la rédaction des plans d'action gouvernementaux pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées en 2010 et 2017.
- Mettre en place une communauté de pratique pour offrir une opportunité d'échanger, entre collègues, sur leurs enjeux professionnels, leurs façons de faire et leurs expériences de travail dans les programmes DIRA ou SAVA.
 - La Coalition documente et met en commun les pratiques d'intervention, de sensibilisation et d'accompagnement des cinq organismes la composant.
 - La Coalition réunit les équipes d'interventions de ses cinq organismes membres.

Les résultats préliminaires de la recherche devraient être disponibles au printemps 2025, auquel moment nous pourrions les communiquer en primeur avec le Secrétariat aux aînés afin de discuter des conclusions qu'il sera possible de tirer et des répercussions qu'elles auront sur le programme à développer. Par la suite, au printemps 2026, la Coalition sera en mesure de déposer un rapport final dans lequel elle émettra ses recommandations sur les principaux éléments à mettre de l'avant dans le nouveau *Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées* qui sera publié l'année suivante. C'est au cours de cette même période que le cadre de référence et d'éthique en matière de pratiques d'intervention du secteur communautaire seront déposés.

Les travaux en cours et les ressources humaines de la Coalition DIRA-SAVA sont soutenus financièrement par la Fondation Mirella et Lino Saputo.

Un nouveau programme pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées

Au terme de sa recherche participative, la Coalition a pour objectif ultime de déposer un projet de programme au gouvernement, en cohérence avec le prochain *Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées* du gouvernement du Québec. Celui-ci viserait à permettre le financement de postes d'intervention en lutte contre la maltraitance au sein d'organismes communautaires œuvrant auprès des personnes âgées dans l'ensemble du Québec, en collaboration avec les acteurs nécessaires (gouvernement, chercheurs, organismes du milieu, etc.). Afin d'y parvenir, la Coalition s'est alliée avec les dirigeantes de la Ligne Aide Maltraitance Adultes Aînés (LMAAA) pour s'assurer d'arrimer ses services avec ceux déjà offerts sur le territoire québécois.



POUR REJOINDRE LA COALITION DIRA-SAVA

Philippe Toupin,
chargé de projet
(recherche et gouvernance)

chargedeprojet.dirasava@gmail.com

Serge Tremblay,
agent de projet
(développement et communication)

coalitionagent@gmail.com

MEMBRES DE LA COALITION

DIRA-Estrie

Lucie Caroline Bergeron,
Directrice générale

DIRA-Laval

France Côté Demers,
Directrice générale

Centre Action Générations des Aînés de la Vallée-de-la-Lièvre (Intervention SAVA Outaouais)

Michèle Osborne,
Directrice générale

Carrefour Montrose (Intervention SAVA) à Montréal

Jacques Brosseau,
Directeur général

Carrefour Bienveillance 50+ (Intervention SAVA) à Vaudreuil-Soulanges

Marie-Christine Floch,
Directrice générale

ANNEXE 1

*Plan d'action gouvernemental 2022-2027 pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées*⁶ – Mesures sur lesquelles se basent les travaux et la recherche participative de la Coalition en collaboration avec le CREGÉS :

- Mesure 7 : **Soutenir la réalisation de projets et d'initiatives** visant à lutter contre la maltraitance envers les personnes âgées.
- Mesure 10 : **Sensibiliser** à la maltraitance les personnes âgées immigrantes et autres **minorités ethnoculturelles** en brisant la barrière de la langue par l'emploi de **canaux adaptés** et favoriser l'éducation aux droits de la personne.
- Mesure 15 : Soutenir la réalisation de projets visant la **création d'environnements favorables à la bientraitance des personnes âgées**.
- Mesure 18 : Soutenir les intervenants dans la détection des signes de maltraitance envers les **personnes proches aidantes**.
- Mesure 35 : **Repérer** les situations de maltraitance à domicile des **personnes âgées, immigrantes et autres minorités ethnoculturelles** au moyen « d'appels et de visites de l'amitié ».
- Mesure 38 : **Planter et maintenir les services d'un centre d'aide, d'évaluation et de référence** en maltraitance destiné aux personnes âgées et à toute personne majeure en situation de vulnérabilité.
- Mesure 40 : **Poursuivre le déploiement et l'application des processus d'intervention concertés** prévus par l'Entente-cadre nationale pour lutter contre la maltraitance envers les personnes âgées et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité.
- Mesure 43 : Offrir des **mesures de justice réparatrice**, de non-judiciarisation et de déjudiciarisation dans les cas de maltraitance envers les personnes âgées.
- Mesure 46 : **Bonifier et consolider le rôle des coordonnateurs régionaux spécialisés** en matière de lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées, notamment en leur confiant la responsabilité de déployer des initiatives de bientraitance.
- Mesure 49 : **Soutenir la Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées de l'Université de Sherbrooke**.
- Mesure 50 : **Assurer la mise à jour des données pertinentes liées à la maltraitance** par la reconduction de l'Enquête sur la maltraitance envers les personnes âgées au Québec.

⁶ Plan d'action gouvernemental 2022-2027 pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées, Gouvernement du Québec, 2022, <https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/fichiers/2022/22-830-44W.pdf>.