Portrait des personnes aînées du Bas-Saint-Laurent et ressources d’aide en maltraitance
Direction de la santé publique

Septembre 2020

Québec

PORTRAIT DES PERSONNES AÎNÉES DU BAS-SAINT-LAURENT ET RESSOURCES D'AIDE EN MALTRAITANCE

.

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION 3

1. LE PORTRAIT DES PERSONNES AÎNÉES DE LA RÉGION 4

1.1 LES CARACTÉRISTIQUES SOCIODÉMOGRAPHIQUES DE LA CLIENTÈLE AÎNÉE DE LA RÉGION 4
1.2 LES PARTICULARITÉS DE LA RÉGION 5
1.3 LES DONNÉES PERMETTANT DE DRESSER LE PORTRAIT APPROXIMATIF DU NOMBRE DE CAS DE MALTRAITANCE ENVERS LES PERSONNES AÎNÉES RAPPORTÉS 6

2. L'ÉTAT DE LA SITUATION RÉGIONALE DES RESSOURCES IMPLIQUÉES DANS LA PRÉVENTION, LE REPÉRAGE ET L'INTERVENTION POUR CONTRER LA MALTRAITANCE ENVERS LES PERSONNES AÎNÉES 12

2.1 LES SERVICES PUBLICS 12
2.1.1 Le CISSS du Bas-Saint-Laurent 12
2.1.2 La Sûreté du Québec (SQ) 14
2.1.3 Le Directeur des poursuites criminelles et pénales (DPCP) 15
2.1.4 Le Curateur public 15
2.1.5 La Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (CDPDJ) 16
2.1.6 L'Autorité des marchés financiers 17
2.1.7 Le Protecteur du citoyen 17
2.1.8 La Ligne Aide Abus Ainés 18
2.2 LES SERVICES COMMUNAUTAIRES ET D'ÉCONOMIE SOCIALE 19
2.2.1 Le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes Bas-Saint-Laurent (CAAP BSL) 19
2.2.2 Le Centre d'aide aux victimes d'actes criminels (CAVAC) 19
2.2.3 Les Centres d'aide et de lutte contre les agressions à caractère sexuel (CALACS) 20
2.2.4 Les Centres d'action bénévole (CAB) du Bas-Saint-Laurent 20
2.2.5 Les Centres femmes du Bas-Saint-Laurent 21
2.2.6 Le Centre de justice de proximité du Bas-Saint-Laurent (CJP BSL) 21
2.2.7 L'Équijustice 21
2.2.8 Les Maisons d'aide et d'hébergement pour femmes et enfants victimes de violence conjugale 22
2.2.9 Le Centre communautaire pour aînés, Relais santé de Matane 22
2.2.10 Les Initiatives de travail de milieu pour personnes aînées vulnérables (ITMAV) 22
2.2.11 Les Entreprises d'économie sociale d'aide à domicile (EÉSAD) 23
2.3 LA STRUCTURE DE PARTENARIAT, LIEUX D'ÉCHANGE ET COLLABORATIONS EXISTANTES 23
2.4 LE PROTOCOLE D'ENTENTE, TRAJECTOIRES DE SERVICES ET MÉCANISMES D'INTERVENTION CONCERTÉE 24

EN GUISE DE CONCLUSION 25

POUR EN SAVOIR PLUS SUR LES SERVICES ET COORDONNÉES DES RESSOURCES PROVINCIALES ET RÉGIONALES EN MALTRAITANCE ENVERS LES PERSONNES AÎNÉES… 26

LISTE DES ACRONYMES 27

Introduction

La maltraitance envers les personnes aînées est une réalité préoccupante. Au Bas-Saint-Laurent comme ailleurs, des organisations publiques et communautaires du milieu unissent leurs efforts pour prévenir, repérer et intervenir dans le but de contrer la maltraitance sous toutes ses formes.

Un défi particulier se pose pour le Bas-Saint-Laurent se situant dans le peloton de tête des régions où la population vieillit le plus rapidement. Comme vous pourrez le constater en parcourant le présent portrait, le taux de vieillissement de la population bas-laurentienne dépasse celui prévu pour le Québec en 2030.

Aujourd'hui et dans les années à venir, nous sommes tous conviés à nous mobiliser, nous concerter et à faire preuve de créativité pour créer des espaces de vie sécuritaires pour les personnes aînées et valoriser leur apport à notre société. Nous devons nous centrer sur une culture de respect dans les services d'aide et d'accompagnement actuels et ceux que nous sommes amenés à développer en réponse aux besoins des personnes aînées. Une culture de respect tenant compte de l'autodétermination, l'unicité, l'intégrité et la dignité des personnes aînées. Pour ce faire, nous devons porter un nouveau regard envers les personnes aînées et les considérer comme les actrices de leur vieillissement et non comme une clientèle à desservir. **Faire avec** les personnes aînées devrait être au cœur de toutes nos actions les concernant.

Bonne lecture!

1. Le portrait des personnes aînées de la région

1.1 Les caractéristiques sociodémographiques de la clientèle aînée de la région

En 2019, la population du Bas-Saint-Laurent compte 197 322 personnes[1] réparties sur un territoire de 22 183,17 km carré[2], comptant 114 municipalités. Les personnes âgées de plus de 65 ans représentent 25,9 % de la population totale comparativement à 19,3 % pour l'ensemble du Québec. L'âge médian des personnes bas-laurentiennes est de 50,2 ans alors qu'il est de 42,6 ans pour l'ensemble du Québec.

En 2019, les personnes âgées de plus de 65 ans représentaient 32,2 % de la population de la MRC des Basques se situant au 1er rang des MRC québécoises en ce qui a trait au vieillissement de sa population. Les personnes aînées des Basques atteindront 40,4 % de la population en 2030[3].

Tableau 1 : Projection de proportion de personnes âgées de 65 ans et plus, MRC du Bas-Saint-Laurent, Bas-Saint-Laurent et Québec, 2019 à 2030

	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030
La Matapédia	26 %	27 %	28 %	29 %	30 %	31 %	32 %	33 %	34 %	35 %	36 %	36 %
La Matanie	29 %	30 %	31 %	32 %	33 %	34 %	35 %	36 %	37 %	38 %	38 %	39 %
La Mitis	25 %	26 %	27 %	28 %	28 %	29 %	30 %	31 %	31 %	32 %	33 %	33 %
Rimouski-Neigette	24 %	25 %	26 %	27 %	28 %	29 %	30 %	30 %	31 %	32 %	32 %	33 %
Les Basques	32 %	34 %	34 %	35 %	36 %	37 %	38 %	38 %	39 %	40 %	40 %	40 %
Rivière-du-Loup	24 %	25 %	26 %	26 %	27 %	28 %	29 %	29 %	30 %	31 %	31 %	32 %
Témiscouata	28 %	30 %	31 %	32 %	33 %	34 %	35 %	37 %	38 %	39 %	39 %	40 %
Kamouraska	27 %	28 %	29 %	30 %	31 %	32 %	32 %	33 %	34 %	35 %	35 %	36 %
Bas-Saint-Laurent	26 %	27 %	28 %	29 %	30 %	31 %	32 %	32 %	33 %	34 %	34 %	35 %
Québec	19 %	20 %	20 %	21 %	22 %	22 %	23 %	23 %	24 %	24 %	25 %	25 %

Source : Institut de la statistique du Québec, 2019.

[1] Direction de la santé publique, CISSS du Bas-Saint-Laurent, mars 2020.
[2] Affaires municipales et occupation du territoire, avril 2017.
[3] Source : Institut de la statistique du Québec, Perspectives démographiques des MRC du Québec, 2016-2041, 2019.Traitement et compilation : Direction de la santé publique, CISSS du Bas-Saint-Laurent, mars 2020.

De plus, les données populationnelles de 2016 nous indiquent que 0,6 % de la population bas-laurentienne est anglophone, ce qui représente 1 085 personnes dont le quart a plus de 65 ans[4]. Cette proportion est similaire à ce que l'on observe pour l'ensemble de la population du Bas-Saint-Laurent.

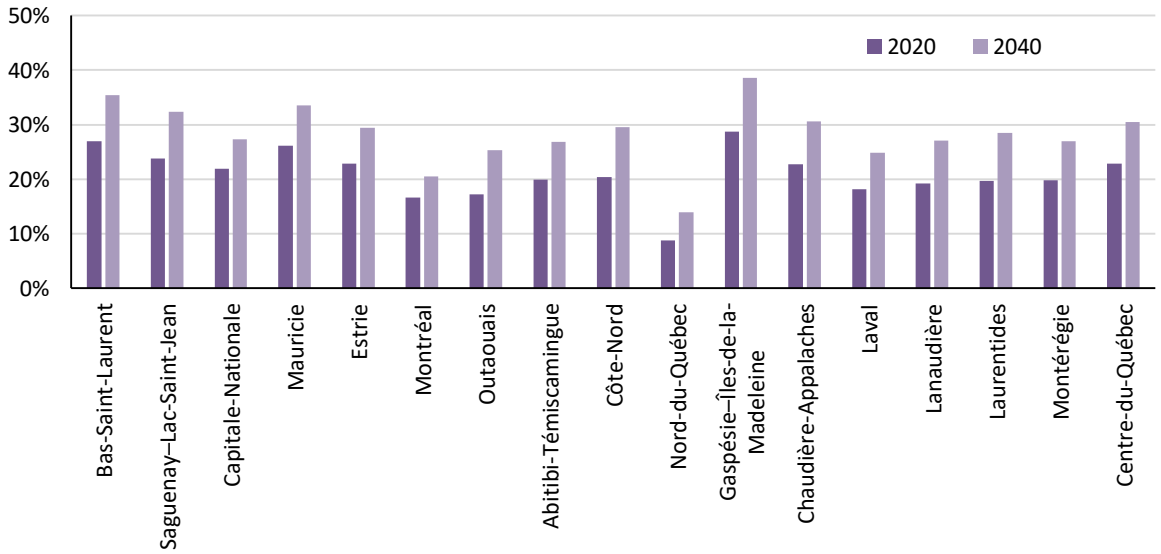
1.2 Les particularités de la région

En 2030, les personnes aînées de plus de 65 ans représenteront de 31,9 % à 40,4 % selon les territoires de MRC de notre région. En 2040, le Bas-Saint-Laurent sera parmi les 3 régions du Québec où le taux des personnes aînées devrait dépasser les 33 %.

Le taux de vieillissement de la population bas-laurentienne a dépassé celui prévu pour le Québec en 2030. À cela s'ajoute l'étendue de notre territoire et un faible taux de densité de population dans diverses MRC. Certains y voient une opportunité à saisir dans la mise en place de services et pratiques tenant compte des différentes réalités d'une population vieillissante et dispersée sur le territoire. C'est le défi qui nous attend dès maintenant.

Le tableau qui suit fait état des disparités existantes entre les régions quant au vieillissement de leur population.

Graphique 1 : Projection de la proportion de personnes âgées de 65 ans et plus, régions administratives du Québec, 2020 à 2040



Source : Institut de la statistique du Québec, 2019.

Outre son taux de vieillissement accéléré, notre région compte une forte proportion de personnes aînées à faible revenu. Les données les plus récentes démontrent que 49,6 % des personnes de 65 ans et plus recevaient le supplément de revenu garanti en 2016 au Bas-Saint-Laurent, comparativement à 39,0 % pour l'ensemble du Québec. Dans la MRC de La Matapédia, la proportion

[4] Source : Statistique Canada, Recensement de la population 2016.

des personnes aînées recevant le supplément de revenu garanti atteignait 63,4 % en 2016. La pauvreté des personnes aînées ne fait aucun doute. Il s'agit d'un élément à prendre en compte dans l'organisation des services s'adressant aux personnes aînées. Par ailleurs, nous devons avoir en tête que la pauvreté est un facteur de vulnérabilité en matière de maltraitance.

Le tableau qui suit présente la répartition des personnes de 65 ans et plus bénéficiant du supplément de revenu garanti selon les territoires de MRC de la région en 2016.

Tableau 2 : Personnes de 65 ans et plus bénéficiant du supplément de revenu garanti (SRG), selon les territoires de MRC du Bas-Saint-Laurent, 2016

Territoires	Nombre de personnes de 65 ans et plus bénéficiant du SRG	Nombre de personnes de 65 ans et plus	% de personnes de 65 ans et plus bénéficiant du SRG
Kamouraska	2 240	4 480	50,0 %
Rivière-du-Loup	2 795	6 410	43,6 %
Témiscouata	2 440	4 350	56,1 %
Les Basques	1 365	2 285	59,7 %
Rimouski-Neigette	4 120	10 720	38,4 %
La Mitis	2 185	3 710	58,9 %
La Matanie	2 680	5 005	53,5 %
La Matapédia	2 335	3 685	63,4 %
Bas-Saint-Laurent	20 170	40 640	49,6 %
Québec	521 290	1 338 330	39,0 %

Source : Statistique Canada, Recensement 2016.

1.3 Les données permettant de dresser le portrait approximatif du nombre de cas de maltraitance envers les personnes aînées rapportés

Cette section présente les différentes données recueillies par les principaux partenaires publics et communautaires intervenant en matière de maltraitance envers les personnes aînées de notre territoire. Il est important de noter que la variabilité des sources de données et des territoires couverts ne nous permet pas d'établir un portrait réel des situations de maltraitance vécues par les aînés de notre région. Toutefois, ces données nous permettent de dresser un portrait assez juste des interventions réalisées par les organisations de la région en matière de maltraitance envers les personnes aînées.

Le CISSS du Bas-Saint-Laurent

Dans la foulée des travaux liés à l'implantation de la politique et de la procédure pour contrer la maltraitance envers les personnes aînées et toute personne majeure en situation de vulnérabilité au CISSS du Bas-Saint-Laurent, nous avons pu mettre en place une cueillette de données nous permettant de dresser un portrait des interventions en maltraitance réalisées par les intervenants du CISSS du Bas-Saint-Laurent entre le 1er avril 2019 et le 31 mars 2020[5] (voir Tableau 3).

[5] Tableau 3 : Situations de maltraitance personnes adultes CISSS du Bas-Saint-Laurent, 1er avril 2019 au 31 mars 2020

Ces données recueillies, quoique parcellaires, nous permettent à tout le moins de dresser un portrait assez juste des situations de maltraitance qui ont été portées à l'attention des intervenants du CISSS du Bas-Saint-Laurent au cours de la dernière année. Au-delà des chiffres, les données recueillies quant aux situations de maltraitances rapportées seront précieuses pour la planification et la mise en place d'actions de sensibilisation, de prévention et d'intervention pertinentes et adaptées aux besoins des aînés de notre territoire.

Le Commissaire aux plaintes et à la qualité des services

Concernant le nombre de plaintes et interventions en maltraitance conclues par la commissaire aux plaintes et à la qualité des services du 1er avril 2019 au 31 mars 2020, celui-ci s'élève à 121 comparativement à 20 pour l'année antérieure. À noter que sur les 121 dossiers, 34 d'entre eux ont nécessité l'application de mesures[6].

Nous pouvons certes affirmer que les efforts consentis par le CISSS du Bas-Saint-Laurent au cours des dernières années concernant le repérage et le dévoilement des situations de maltraitance ne sont pas étrangers à ces résultats.

Tableau 3 : Situations de maltraitance personnes adultes, CISSS du Bas-Saint-Laurent 1er avril 2019 au 31 mars 2020

Compilation maltraitance (I-CLSC)							
Nombre d'usagers différents	Nombre d'interventions différentes	Sexe de l'usager (nombre)	Nombre d'intervention/ sexe	Sexe	Type de maltraitance	Nombre d'usagers différents par type maltraitance	Nombre d'interventions par type maltraitance
191	611	138	419	F	Problème maltraitance	44	123
					Maltraitance psychologique	22	58
					Maltraitance physique	10	23
					Maltraitance sexuelle	4	6
					Maltraitance financière	68	227
					Maltraitance organisationelle	5	5
					Âgisme	11	15
					Violation des droits	4	5
		53	192	M	Problème maltraitance	19	22
					Maltraitance psychologique	5	7
					Maltraitance physique	2	4
					Maltraitance sexuelle	1	1
					Maltraitance financière	30	114
					Âgisme	3	13
					Violation des droits	2	3

Source : Statistiques maltraitance en P-13 provenant d'I-CLSC, CISSS du Bas-Saint-Laurent, avril 2020.

Le Processus d'intervention concerté (PIC)

D'abord, quelques mots sur le Processus d'intervention concerté (PIC) qui est entré en vigueur au Bas-Saint-Laurent en avril 2019. Le PIC a pour objectif de coordonner les actions multisectorielles afin de minimiser les conséquences négatives des interventions, qu'elles soient judiciaires ou non, sur la personne aînée aux prises avec une situation de maltraitance présumée. Concrètement, le PIC vise à faire cesser la situation de maltraitance envers la personne aînée.

[6] Document *Plaintes et interventions en maltraitance conclues de 2017 à août 2020*, de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services, consulté le 26 août 2020.

La concertation est la pierre angulaire de ce processus. La mise en commun de l'information des intervenants[7] et de leur expertise permet d'évaluer, rapidement et avec justesse, les situations de maltraitance pour y répondre de façon efficace et appropriée, selon les responsabilités de chacun. S'en suit une intervention concertée auprès de la victime de maltraitance et de la personne maltraitante.

Les processus d'intervention concertés s'appliquent lorsque les 3 situations suivantes sont réunies :

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

D'avril 2019 à mars 2020, pas moins de **40 dossiers** de maltraitance envers les personnes aînées ont été traités par le biais du PIC. Ce qui représente un nombre record pour une première année d'opération si on se compare à d'autres régions du Québec. Par conséquent, nous pouvons affirmer que la concertation des intervenants désignés de notre territoire est au rendez-vous.

Une première rencontre bilan réunissant les intervenants et représentants désignés au PIC prévue pour l'automne 2020 devrait nous permettre de peaufiner encore plus nos façons de faire pour augmenter « la fluidité » des interventions. Des interventions rapides, basées sur l'équilibre entre le besoin de protection de la personne aînée et le respect de son autodétermination.

Le tableau qui suit présente les principales données recueillies quant aux interventions concertées réalisées sur notre territoire d'avril 2029 à mars 2020.

Tableau 4 : Données des interventions concertées dans le cadre du PIC
1er avril 2019 au 31 mars 2020

Nombre de dossiers	Type d'interventions concertées	Type de maltraitance pour tout type d'interventions *
22	Soutien-conseil	Financière : 26
16	Intervention avec consentement	Psychologique : 12
2	Risque blessures graves	Physique : 6
		Négligence :5
		Sexuelle : 2
Total : 40 dossiers		Autre : 2

*plus d'un type de maltraitance peut être présent lors d'une intervention

À la **Sûreté du Québec (SQ)**, 10 dossiers de maltraitance envers les personnes aînées ont été ouverts en 2019-2020.

À titre comparatif, entre 2014 et le printemps 2017, 58 dossiers ont été ouverts pour un total annuel variant de 17 à 20 dossiers. À la SQ, on mentionne que la prudence est de rigueur dans l'interprétation de ces données, lesquelles ne sont pas complètes. Il est aussi important de noter que les données présentées incluent les crimes contre la personne et les fraudes, mais ne tiennent pas compte des crimes contre la propriété.

[7] Le PIC implique la participation des partenaires suivants : CISSS du Bas-Saint-Laurent, SQ, DPCP, Curateur public, CDPDJ, Autorité des marchés financiers.

En ce qui concerne le **Directeur des poursuites criminelles et pénales** (**DPCP)**, 8 dossiers de plaintes de *violence à l'égard des personnes âgées* ont été autorisés en 2018-2019. Entre 2012 et 2016, se sont 35 dossiers qui ont été autorisés sur le territoire bas-laurentien. Le DPCP émet une mise en garde voulant que ces données ne soient pas exhaustives, puisque leurs systèmes d'information sont conçus à des fins opérationnelles et non à des fins d'analyses statistiques. De plus, il est à noter que ces données ne distinguent pas le nombre de dossiers judiciaires actifs, elles font état du nombre de dossiers judiciaires ouverts par le DPCP et non du nombre de dossiers toujours en cours devant les tribunaux.

Les données du **CAVAC Bas-Saint-Laurent** sont basées sur les crimes contre la personne et contre la propriété commis à l'endroit des personnes de 65 ans et plus. Il s'agit de données correspondant aux événements rapportés. Il est donc possible qu'une victime se retrouve dans 2 dossiers ou événements différents. Ce ne sont pas toutes les situations rapportées qui peuvent être qualifiées de maltraitance à proprement parler. Voici les données du CAVAC pour les 3 dernières années :

Tableau 5 : Données des victimes directes et victimes directes crime contre la personne pour les 65 ans et plus de 2017 à 2020, CAVAC Bas-Saint-Laurent

Année	Total de victimes directes	Victimes directes crime contre la personne	% des victimes crime contre la personne selon sexe
2019-2020	123	120	51 % hommes 49 % femmes
2018-2019	190	125	53 % hommes 47 % femmes
2017-2018	189	114	51 % hommes 49 % femmes

De son côté, le **Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes Bas-Saint-Laurent (CAAP BSL)** a reçu 10 plaintes, 3 signalements et 5 demandes d'information concernant les maltraitances de types financière et psychologique envers les personnes âgées de plus de 65 ans, et ce, entre le 1er avril 2019 et le 31 mars 2020. Ces données touchent 63 % de femmes et 37 % d'hommes.

Ces chiffres n'incluent pas les situations de maltraitance organisationnelle liée au manque de ressources entrainant une diminution, une coupure ou un délai d'attente de services. On parle ici de services concernent les entreprises d'économie sociale faisant du maintien à domicile, les missions ressources intermédiaires, les CHSLD, les CLSC et les centres de réadaptation.

Pour l'année 2019-2020, les signalements reçus à la Direction territoriale, direction Est[8] du **Curateur public** totalisent 120. De ce nombre, 70 % concernaient des personnes âgées de 65 ans et plus. Une proportion de 64 % de ces signalements correspondait à des situations d'exploitation financière (abus financier ou mauvaise gestion financière) et 27 % concernaient des situations de négligence. À noter que 63 % des situations signalées étaient vécues par des femmes. Le nombre de signalements reçus au cours des dernières années s'est avéré constant avec une moyenne annuelle de 120, sauf pour l'année 2018-2019 où il a atteint 145.

[8] La Direction territoriale Est couvre les régions suivantes : Pour la Rive-Nord : de la région de la Capitale-Nationale, en passant par le Saguenay Lac-Saint-Jean, jusqu'à la Basse-Côte-Nord. Pour la Rive-Sud : de la région de la Capitale-Nationale en passant par la région de Thetford Mines jusqu'aux Iles-de-la-Madeleine.

À la **Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (CDPDJ)** en 2019-2020, ce sont 5 demandes qui ont été adressées. Trois dossiers ont été ouverts pour enquête. Il s'agit de données faisant état des dossiers initiés par la Commission, mais ne tenant pas compte des appels reçus et référés à d'autres organisations comme les CISSS, le Curateur public ou les services policiers. Ces données excluent les interventions réalisées par le biais du PIC.

En 2019-2020, les intervenants de la **Ligne Aide Abus Ainés** (AAA) ont reçu un total de 95 appels concernant des situations de maltraitance potentielle en lien avec des personnes âgées de plus de 50 ans du Bas-Saint-Laurent, et ce, comparativement à 127 pour l'année précédente. Une proportion de 31 % des appels provenait des personnes aînées en situation de maltraitance et 41 % d'un membre de la famille. Près de 10 % provenait d'amis ou de voisins.

En ce qui concerne l'âge des personnes aînées en situation présumée de maltraitance, la grande majorité d'entre elles (73 %) avaient entre 70 et 89 ans. Près de 10 % avaient entre 90 et 99 ans.

Les femmes constituaient 73 % des personnes en situation présumée de maltraitance.

Les types de maltraitance le plus souvent signalés sont la violence psychologique (29 %), l'exploitation financière et matérielle (27 %) suivi de la violation des droits de la personne (23 %).

À noter que chaque intervention réalisée par les intervenants de la ligne peut concerner plus d'un type de maltraitance.

L'Estimation des cas de maltraitance

Le nombre de situations de maltraitance envers les personnes âgées de plus de 65 ans identifiées varie selon les sources et selon les organisations. Comme mentionné ci-dessus, la variabilité des sources de données et des territoires couverts ne nous permettent pas d'établir un portrait réel des situations de maltraitance vécues par les personnes aînées de notre territoire.

Bien qu'il nous soit impossible de dresser un portrait du nombre réel des situations de maltraitance vécues par les personnes aînées, les différentes études de prévalence des situations de maltraitance à l'égard des personnes de plus de 65 ans valent la peine qu'on s'y attarde.

Selon le taux de prévalence de 7 % généralement reconnu et en se basant sur la population bas-laurentienne de 2019, il y aurait 3 712 personnes de plus de 65 ans qui vivraient une forme ou l'autre de maltraitance. Considérant le vieillissement de la population, ce nombre pourrait être de 4 606 en 2040. Le tableau qui suit présente la répartition de cette estimation par territoire de MRC.

Fait à noter, le taux de prévalence de 7 % a été établi par une étude pancanadienne réalisée à la fin des années 1980 qui visait les personnes aînées vivant à domicile. On pourrait donc présumer que le taux de prévalence est plus élevé en incluant les personnes aînées vivant en résidence (RPA) et en hébergement public.

Par ailleurs, une méta-analyse des 52 études de prévalence de la maltraitance les plus probantes à travers le monde, réalisée au cours des dernières années, rapporte qu'annuellement environ une personne aînée sur 6 résidant à domicile, soit 15,7 % des aînés, est maltraitée[9].

[9] Y., YON et al.,The Prevalence of Self-Reported Elder Abuse Among Older Women in Community Settings: A Systematic Review and Meta-Analysis, Trauma, Violence & Abuse, 2017, pages 1-15.

Si on applique le taux de prévalence de 15 %, ce serait près de 8 000 personnes aînées bas-laurentiennes qui vivraient une situation de maltraitance. Un chiffre qui fait réfléchir (voir Tableau 6).

Enfin mentionnons qu'une enquête québécoise sur la prévalence du phénomène de la maltraitance envers les personnes aînées est en cours de réalisation. Les résultats devraient être publiés d'ici 2022.

Les femmes aînées davantage touchées par la maltraitance

Dans un autre ordre d'idée, les données rapportées dans le Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes aînées 2017-2022 nous permettent de constater que les femmes aînées seraient davantage victimes de maltraitance. Bon nombre de facteurs peuvent expliquer cette situation et les recherches ultérieures nous éclaireront plus sur la question.

À titre d'exemple, mentionnons que sur l'ensemble des appels reçus par la Ligne Aide Abus Aînés en 2019-2020, les situations de maltraitance rapportées mettaient en cause une femme aînée dans 73 % des cas, comparativement à 25 % pour un homme aîné.

Selon les données déclarées par les sources policières, en 2013, le taux de violence familiale à l'endroit des femmes âgées était supérieur à celui observé chez les hommes âgés (62,7 par rapport à 49,7 pour 100 000 personnes âgées). De plus, l'examen de données colligées entre 2010 et 2013 par l'équipe spécialisée en matière de lutte contre l'exploitation des personnes aînées de la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (CDPDJ) permet de constater que, dans 71 % des cas, les personnes aînées maltraitées sont des femmes comparativement à 29 % pour les hommes[10].

Si certains avancent que le pourcentage plus élevé de femmes aînées maltraitées peut s'expliquer par le poids démographique de celles-ci, plus particulièrement chez les plus de 85 ans, d'autres ciblent le cumul des discriminations vécues par les femmes tout au long de leur vie.

À noter qu'en 2017, la population québécoise de plus de 65 ans était composée de 54,7 de femmes et de 45,3 % d'hommes[11]. Il s'agit d'un écart de moins de 10 %.

En appliquant l'ADS dans nos cueillettes de données de façon plus systématique, il sera sans doute possible de mieux comprendre le phénomène de la maltraitance et, par le fait même, d'ajuster nos interventions en fonction du genre de la victime et du type de maltraitance vécue.

[10] Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes aînées 2017-2022, ministère de la Famille-Secrétariat aux aînés, gouvernement du Québec, 2017, page 24.

[11] Source : Statistique Canada, Estimations démographiques, compilation effectuée par le ministère de la Famille à partir de données parues le 27 septembre 2017 sur le site Web de l'Institut de la statistique du Québec (ISQ).

Tableau 6 : Estimation du nombre de personnes aînées maltraitées selon les projections démographiques et des prévalences de la maltraitance de 7 % à 15 %, MRC du Bas-Saint-Laurent, Bas-Saint-Laurent et Québec, 2020, 2030 et 2040

	2020			2030			2040		
	Nombre de personnes âgées de 65 ans et plus	Estimation du nombre de personnes aînées maltraitées		Nombre de personnes âgées de 65 ans et plus	Estimation du nombre de personnes aînées maltraitées		Nombre de personnes âgées de 65 ans et plus	Estimation du nombre de personnes aînées maltraitées	
		Prévalence de 7 %	Prévalence de 15 %		Prévalence de 7 %	Prévalence de 15 %		Prévalence de 7 %	Prévalence de 15 %
La Matapédia	4471	313	671	5868	411	882	5531	387	830
La Matanie	6048	423	907	7646	535	1147	7034	492	1055
La Mitis	4482	314	672	5684	398	853	5349	374	802
Rimouski-Neigette	13964	977	2095	19405	1358	2911	19679	1378	2952
Les Basques	2780	195	417	3263	228	489	3005	210	451
Rivière-du-Loup	8311	582	1247	11195	784	1679	11314	792	1697
Témiscouata	5427	380	814	7174	502	1076	6863	480	1029
Kamouraska	6620	463	993	7137	500	1071	7019	491	1053
Bas-Saint-Laurent	53026	3712	7954	67364	4715	10105	65794	4606	9869
Québec	1 692 486	118 474	253 873	2 255 382	157 877	338 307	2 448 099	171 367	367 215

Source : Institut de la statistique du Québec, 2019.

2. L'État de la situation régionale des ressources impliquées dans la prévention, le repérage et l'intervention pour contrer la maltraitance envers les personnes aînées

On peut regrouper les ressources actuellement en place en 2 catégories, dont les services publics et les groupes communautaires.

2.1 Les services publics

2.1.1 Le CISSS du Bas-Saint-Laurent

L'établissement dessert une population de 197 322 personnes[12]. Les secteurs d'activités du CISSS du Bas-Saint-Laurent les plus directement impliqués dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes aînées sont les suivants : La centrale régionale Info-Santé Service Info-Social (811); Le programme de Soutien à l'autonomie des personnes âgées (SAPA); La Direction de la santé publique; Le Commissaire aux plaintes et à la qualité des services.

[12] Source : Institut de la Statistique du Québec 2019

L'Info-Santé Service Info-Social (811)

Dans la région, la centrale régionale Info-Santé Service Info-Social (811) est accessible à la population 24 heures par jour, 7 jours par semaine. Ce service de consultation téléphonique est offert par les infirmières (Info-Santé) et des travailleurs sociaux (Info-Social) qualifiés qui sont disponibles pour conseiller et orienter la clientèle vers des ressources spécifiques et appropriées aux besoins identifiés. De plus, les intervenants aident à faire le point dans une situation difficile (par exemple : situations de maltraitance, soutien aux proches aidants, détresse, anxiété, violence, etc.). Leur travail peut impliquer l'exploration de la situation et l'estimation des conséquences possibles, le potentiel de dangerosité ou le risque de décompensation, le soutien, l'enseignement de stratégies d'adaptation pour composer avec la situation vécue ainsi que l'orientation vers les services ou les soins les plus appropriés aux besoins.

Le programme de Soutien à l'autonomie des personnes âgées (SAPA)

Le programme SAPA offre un continuum de services afin de maintenir la personne aînée dans son milieu de vie (à domicile de préférence), le plus longtemps possible. En fonction des besoins de la personne, des orientations vers des résidences pour aînés (RPA), des résidences intermédiaires (RI) ou encore les centres d'hébergement (CHSLD) peuvent être envisagées lorsque la réponse aux besoins dépasse la capacité du milieu de vie.

En matière de lutte contre la maltraitance, chacun de ces milieux se doit de repérer les situations à risque ainsi que les situations de maltraitance potentielles. À cet effet, la Direction du CISSS du Bas-Saint-Laurent s'est donné une politique au printemps 2018. Des travaux d'élaboration d'une procédure sont en cours. Pour la Direction SAPA, quel que soit le milieu de vie, tout intervenant du CISSS du Bas-Saint-Laurent doit être en mesure de repérer une situation qui pourrait être liée à de la maltraitance, en plus de connaître ses responsabilités et les acteurs clés pouvant le soutenir dans son intervention.

La Direction de la santé publique (DSPu)

La mission de la DSPu est de maintenir et d'améliorer la santé de la population de la région du Bas-Saint-Laurent, par des actions de promotion, de prévention, d'intervention et de protection. De plus, elle assure une surveillance continue de l'état de santé de celle-ci. En matière de lutte contre la maltraitance, des organisateurs et organisatrices communautaires (OC) sont présent(e)s dans chacun des territoires de la région. Ils assurent l'animation (en co-leadership avec un représentant de la Direction du programme SAPA) des Tables locales aînées et des comités locaux de lutte contre la maltraitance envers les personnes aînées. Les OC assurent la mobilisation des organismes communautaires concernés par la maltraitance des personnes aînées et soutiennent la réalisation d'activités d'information, de sensibilisation et de prévention de la maltraitance s'adressant à la population et groupes communautaires du milieu.

Le Commissaire aux plaintes et à la qualité des services

La Loi sur les services de santé et les services sociaux prévoit que les usagers du réseau de santé et des services sociaux peuvent déposer des plaintes au commissaire aux plaintes et à la qualité. Ainsi, une personne aînée se croyant victime de maltraitance, ou son représentant légal peut déposer une plainte, écrite ou verbale, au commissaire aux plaintes et à la qualité. Le régime d'examen des plaintes est une procédure assurant l'évaluation et le traitement des plaintes faites par les usagers et l'accompagnement des usagers dans leur démarche de plainte. Parmi les ressources et les établissements visés par le régime d'examen, il y a les centres d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD), les centres hospitaliers, les centres locaux de services communautaires (CLSC), les ressources intermédiaires (RI), les ressources de type familial (RTF) et les résidences privées pour aînés (RPA). Le régime d'examen des plaintes vise autant les ressources et les établissements publics que les ressources et les établissements privés.

Dans le cadre de son mandat, le rôle du commissaire aux plaintes consiste à :

- Recevoir et traiter de la même façon, qu'ils soient obligatoires ou non, toutes les déclarations reçues par rapport aux situations de maltraitance en respect de la loi et du règlement de gestion des plaintes;
- Prioriser les déclarations selon leur gravité en respectant le délai de traitement de 72 heures;
- Analyser les dossiers de maltraitance et interpeller le personnel ou les directions concernées, s'il y a lieu;
- Déterminer l'orientation de la déclaration et émettre des recommandations;
- Référer au médecin examinateur, s'il y a lieu;
- Collaborer, avec les intervenants des directions cliniques, à la dénonciation auprès de la SQ des situations de maltraitance impliquant une infraction au Code criminel;
- Effectuer la saisie des données dans SIGPAQS;
- Dresser un bilan des activités concernant les situations de maltraitance dans le rapport annuel de l'établissement.

2.1.2 La Sûreté du Québec (SQ)

La mission de la SQ, en tant que police nationale, est vouée au maintien de la paix et de l'ordre public, à la préservation de la vie, à la sécurité et aux droits fondamentaux des personnes ainsi qu'à la protection de leurs biens.

La SQ est présente dans les 8 municipalités régionales de comté (MRC) de la région du Bas-Saint-Laurent. Les principaux services offerts sont la police de proximité, la prévention, le service des enquêtes et la patrouille préventive. Elle offre des programmes de prévention dans lesquels sont regroupés différents volets traitant, entre autres, de la fraude, de l'intimidation, du vol, de la prévention aux personnes aînées, etc.

La SQ a pour mandat de procéder aux enquêtes criminelles, quels que soient les crimes qui lui sont rapportés. Lors de l'enquête, elle consignera tous les éléments de preuves. À la suite de l'enquête, le dossier pourra être soumis au DPCP.

En ce qui a trait à la maltraitance, l'intervention policière a pour objectif de protéger l'intégrité de la personne et de contribuer à mettre fin à la situation de maltraitance. Afin d'être efficace, celle-ci doit s'effectuer en complémentarité avec les services offerts par les partenaires sociaux, médicaux, légaux et financiers, et ce, dans le respect des rôles de chacun et des règles de confidentialité. La SQ est un partenaire majeur du PIC.

2.1.3 Le Directeur des poursuites criminelles et pénales (DPCP)

Le DPCP dirige pour l'État les poursuites criminelles et pénales au Québec. Il a pour fonction d'agir comme poursuivant dans les affaires découlant de l'application du Code criminel, de la Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents ou de toute autre loi fédérale ou règle de droit pour lesquels le procureur général du Québec a l'autorité d'agir comme poursuivant. Il agit aussi à titre de poursuivant dans toute affaire où le Code de procédure pénale trouve application. Il lui appartient, entre autres, d'analyser les rapports soumis par les policiers à la suite de leurs enquêtes. Il doit alors examiner la preuve recueillie afin de déterminer s'il y a matière à entreprendre une poursuite criminelle.

Par ailleurs, le DPCP peut conseiller les agents de la paix et les personnes responsables de l'application des lois relativement à tous les aspects d'une enquête ou d'une poursuite en matière criminelle ou pénale. De plus, le DPCP exerce les fonctions utiles à l'exécution de sa mission, y compris pour autoriser une poursuite, pour porter une affaire en appel ou pour intervenir dans une affaire à laquelle il n'est pas parti lorsque, à son avis, l'intérêt de la justice l'exige. Il doit également, dans les poursuites criminelles et pénales, prendre les mesures nécessaires pour assurer la prise en compte des intérêts légitimes des victimes d'actes criminels et le respect ainsi que la protection des témoins.

Ainsi, pour réaliser sa mission, le directeur nomme des procureurs aux poursuites criminelles et pénales (PPCP) qui ont le pouvoir de le représenter et doivent en tout temps se conformer au droit applicable ainsi qu'aux directives établies par le directeur. Plusieurs d'entre elles portent sur les obligations et responsabilités du DPCP à l'égard des victimes. La décision du procureur d'autoriser ou non une poursuite est prise après examen du rapport d'enquête en considérant 2 critères, soit celui relatif à la suffisance de la preuve et celui de l'opportunité de poursuivre.

Au Bas-Saint-Laurent, il y a 18 procureurs aux poursuites criminelles et pénales.

2.1.4 Le Curateur public

La mission du Curateur public est de veiller à la protection de personnes inaptes. Pour ce faire, il sensibilise la population aux besoins de protection découlant de l'inaptitude et accompagne les familles et les proches représentant une personne inapte et administrant son patrimoine ou celui d'un mineur ou encore participant à un conseil de tutelle. Le Curateur public s'assure que les décisions sont prises dans l'intérêt de la personne représentée, le respect de ses droits et la sauvegarde de son autonomie. En dernier lieu, il agit lui-même comme curateur ou tuteur.

Le Curateur public a un pouvoir d'intervention, d'enquête et de protection des personnes inaptes qui sont victimes d'abus ou de maltraitance. Les personnes qui ont connaissance d'un cas d'abus à l'égard d'une personne inapte, ou encore qui sont témoins d'une situation où une personne a besoin d'être protégée peuvent appeler au Curateur public en toute confidentialité pour le signaler. Notamment, advenant le cas où un représentant légal n'agirait pas dans l'intérêt du majeur, un signalement pourrait être fait au Curateur public et celui-ci pourrait appliquer les mesures d'urgence nécessaires, entamer des poursuites judiciaires et sécuriser les avoirs au nom de la personne aînée maltraitée. Il s'assurera aussi qu'elle soit accompagnée vers les services complémentaires appropriés à sa situation.

La région du Bas-Saint-Laurent est desservie par des représentants du Curateur public de la Direction territoriale Est. Cette direction dessert la région de Québec et de l'Est de la province. Les bureaux du territoire de l'Est sont situés à Québec. Deux points de service, dont un situé à Rimouski et l'autre au Saguenay-Lac-Saint-Jean, sont sous la responsabilité de la Direction territoriale Est.

2.1.5 La Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (CDPDJ)

La Commission est un organisme indépendant du gouvernement et remplit sa mission au seul bénéfice des citoyens et dans l'intérêt du public.

La mission de la Commission est d'assurer la promotion et le respect des droits énoncés dans :

- La Charte des droits et libertés de la personne;
- La Loi sur la protection de la jeunesse (LPJ);
- La Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents (LSJPA).

Sa mission inclut les responsabilités suivantes :

- Informer le public des droits reconnus par la Charte, par la Loi sur la protection de la jeunesse (LPJ) et par la Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents (LSJPA);
- Faire enquête sur des situations de discrimination et d'exploitation (en vertu de la Charte) et sur les atteintes aux droits des enfants et des jeunes (en vertu de la LPJ ou de la LSPJA);
- Faire des recommandations au gouvernement du Québec sur la conformité des lois à la Charte et sur toute matière relative aux droits et libertés de la personne et à la protection de la jeunesse;
- Produire et favoriser les recherches et les publications sur les droits et libertés de la personne et sur les droits de la jeunesse;
- Offrir un service-conseil en matière d'accommodement raisonnable aux employeurs et aux décideurs;
- Veiller au respect des programmes d'accès à l'égalité;
- Coopérer avec toutes les organisations vouées à la promotion des droits et libertés de la personne, au Québec ou à l'extérieur.

Dans le cas de maltraitance à l'égard des personnes aînées, les demandes faites à la Commission peuvent provenir d'une personne aînée croyant être victime de maltraitance, d'un intervenant du réseau de la santé et des services sociaux ou de toute autre personne qui est témoin d'une situation d'exploitation : membre de la famille, ami, voisin, bénévole ou autre. La Commission peut également intervenir de sa propre initiative lorsqu'elle est informée de l'existence possible d'une situation d'exploitation. Une équipe, composée de 5 enquêteurs et d'un conseiller juridique, se consacre entièrement à la problématique de l'exploitation des

personnes aînées. Les objectifs d'intervention sont de mettre fin à la situation d'exploitation (correction) et en prévenir la récurrence (prévention), ou de stabiliser la situation de la personne aînée en mettant en place un filet de protection autour d'elle. L'intervention a aussi comme objectif de faire enquête (recherche des éléments de preuve), lorsque cela est nécessaire, en vue de réclamer des mesures réparatrices ou correctrices.

À noter qu'il n'y a pas d'enquêteur dédié spécifiquement à la région du Bas-Saint-Laurent.

2.1.6 L'Autorité des marchés financiers

L'Autorité des marchés financiers est l'organisme mandaté par le gouvernement du Québec pour encadrer les marchés financiers québécois et prêter assistance aux consommateurs de produits et services financiers.

Tel qu'il est prévu dans sa loi constitutive, l'Autorité des marchés financiers a pour mission d'appliquer les lois relatives à l'encadrement du secteur financier, notamment dans les domaines des assurances, des valeurs mobilières, des institutions de dépôt, sauf les banques, et de la distribution de produits et services financiers.

Plus précisément, l'Autorité doit :

- Prêter assistance aux consommateurs de produits et aux utilisateurs de services financiers;
- Veiller à ce que les institutions financières et les autres intervenants du secteur financier respectent les normes de solvabilité prescrites et se conforment aux obligations que la Loi leur impose;
- Assurer l'encadrement des activités de distribution de produits et services financiers;
- Assurer l'encadrement des activités de bourse et de compensation, et celui des marchés de valeurs mobilières;
- Assurer l'encadrement des marchés de dérivés, notamment des bourses et des chambres de compensation de dérivés, en veillant à ce que les entités réglementées et les autres intervenants aux marchés de dérivés se conforment aux obligations prévues par la loi;
- Veiller à la mise en place de programmes de protection et d'indemnisation des consommateurs de produits et des utilisateurs de services financiers, et administrer les fonds d'indemnisation prévus par la Loi.

2.1.7 Le Protecteur du citoyen

Le Protecteur du citoyen du Québec est un ombudsman impartial et indépendant.

La mission du protecteur du citoyen est d'assurer le respect des droits des citoyens dans leurs relations avec les services publics. Il intervient quotidiennement pour prévenir et corriger le non-respect des droits, les abus, la négligence, l'inaction ou les erreurs commises à l'égard des citoyens en contact avec :

- Un ministère ou un organisme du gouvernement du Québec;
- Un établissement du réseau de la santé et des services sociaux (généralement en deuxième recours).

Lors de l'examen d'une plainte, le protecteur écoute toutes les parties concernées et mène une enquête rigoureuse et objective. Si le protecteur constate qu'il y a effectivement manquement, erreur ou injustice, il transmet ses recommandations aux autorités concernées afin qu'elles corrigent la situation le plus rapidement possible.

Bien que le Protecteur du citoyen ne dispose d'aucun pouvoir de contrainte, plus de 97 % de ses recommandations sont acceptées.

Le Protecteur du citoyen peut intervenir de sa propre initiative et effectuer des enquêtes sur des enjeux majeurs. Ses recommandations visent alors à apporter des solutions en vue d'améliorer la qualité des services publics.

2.1.8 La Ligne Aide Abus Ainés

La **Ligne Aide Abus Aînés** (Ligne AAA) est une ligne téléphonique provinciale d'écoute et de référence spécialisée en matière de maltraitance envers les personnes aînées. La Ligne AAA offre des services à différentes clientèles, dont la population, les professionnels et les formateurs en maltraitance.

La Ligne AAA s'adresse aux aînés vivant de la maltraitance, à leurs proches, ainsi qu'à toute autre personne qui est préoccupée par une situation dans laquelle une personne aînée semble subir de la maltraitance.

Par ailleurs, la Ligne AAA a développé un service de consultation professionnelle ainsi qu'un programme de formation pour les intervenants psychosociaux du réseau de la santé et des services sociaux (CISSS/CIUSSS).

Depuis octobre 2010, la Ligne AAA met l'expertise développée par son équipe de professionnels à la disposition des intervenants de la province. Le service de consultation professionnelle s'adresse aux intervenants du réseau de la santé et des services sociaux ou du milieu communautaire désirant discuter d'une situation de maltraitance dans laquelle ils sont impliqués. Ce service est gratuit, confidentiel et bilingue. L'un des objectifs de la consultation est d'offrir un soutien optimal à l'intervenant faisant appel à la ligne. À la suite d'une consultation à la LAAA, l'intervenant devrait se sentir mieux outillé pour intervenir auprès de la personne aînée et de son entourage, comprendre ses responsabilités professionnelles et ainsi, gérer plus aisément les limites auxquelles il se trouve confronté en intervention.

De plus, ce service permet d'accéder à l'équipe de consultation multisectorielle provinciale pour contrer la maltraitance envers les aînés. Composée d'experts provenant de divers établissements, organismes et disciplines (psychosocial, médical, légal, hébergement et communautaire), l'équipe de consultation multisectorielle provinciale propose un service de consultation s'adressant spécifiquement aux professionnels confrontés à des situations complexes et difficiles de maltraitance envers les personnes aînées.

La ligne AAA offre aussi des formations à l'intention des intervenants psychosociaux du réseau de la santé et des services sociaux du Québec.

Sur demande, la Ligne AAA peut également offrir des présentations adaptées à ses différents partenaires en vue de sensibiliser la population au phénomène de la maltraitance envers les personnes aînées.

2.2 Les services communautaires et d'économie sociale

Les organismes communautaires

Bien qu'il n'existe pas d'organisme dont la mission première est d'intervenir en matière de maltraitance envers les personnes aînées, plusieurs organismes ou ressources communautaires, à travers leur mission respective, assurent une réponse auprès des personnes aînées à risque ou en situation de maltraitance. Ces organismes agissent en repérage, soutien, accompagnement et référence.

2.2.1 Le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes Bas-Saint-Laurent (CAAP BSL)

Le CAAP BSL est l'organisme communautaire régional qui assiste et accompagne les personnes insatisfaites d'un service du système de santé et de services sociaux. Il contribue au respect des droits et à l'amélioration des services et favorise la conciliation comme approche. Il accompagne également les locataires de résidence privée pour aînés.

Les services du CAAP BSL peuvent se résumer ainsi :

- Offrir de l'information individuelle et collective (séance d'information) aux personnes au sujet de leurs droits et recours possibles dans le cadre du régime d'examen des plaintes du réseau de la santé et des services sociaux, la certification des résidences privées pour aînés ainsi que les problèmes reliés leurs baux;
- Réaliser un ensemble d'interventions afin d'appuyer la personne dans sa démarche et présenter les interventions possibles, leurs sens et de leurs conséquences, soutenir la personne dans les communications administratives, la rédaction de lettres et de plaintes, la documentation du dossier et l'accompagnement aux rencontres;
- Faire connaître aux commissaires aux plaintes et à la qualité des services toute situation de non-respect touchant les droits d'un ou de plusieurs usagers ou résidents pour qu'ils interviennent dans le cadre de leur pouvoir d'initiative;
- Accompagner les personnes aînées dans un litige auprès de la Régie du logement et favoriser les ententes.

Les services du CAAP BSL sont gratuits et confidentiels. Les conseillères du CAAP se déplacent dans l'ensemble des MRC de la région.

2.2.2 Le Centre d'aide aux victimes d'actes criminels (CAVAC)

Le CAVAC Bas-Saint-Laurent se situe au centre des besoins de la personne victime ou témoin d'un acte criminel ainsi que de ses proches, que l'auteur du crime soit ou non identifié, arrêté, poursuivit ou reconnut coupable. Son offre de services en intervention post-traumatique et psychosociojudiciaire est offerte aux personnes mineures, aux femmes et aux hommes de tout âge, peu importe le type de crime, qu'il soit contre la personne ou contre la propriété. L'intervention de l'équipe du CAVAC Bas-Saint-Laurent envers la clientèle se fait dans le respect de leurs besoins et de leur rythme en s'appuyant sur leur capacité à gérer leur propre vie et à prendre les décisions qui les concernent.

Le CAVAC intervient rapidement pour prévenir l'aggravation et la détérioration de l'état de la personne victime. Il postule que la situation vécue par la majorité des personnes victimes est temporaire et qu'avec une aide adéquate, elles retrouveront leur équilibre, à court et à moyen terme.

Le CAVAC offre aux victimes les services suivants :

- L'intervention post-traumatique et psychosociojudiciaire;
- L'information sur le processus judiciaire, les droits et recours des victimes d'actes criminels;
- L'assistance technique nécessaire (formulaires, lettres);
- L'orientation de la victime vers les ressources spécialisées;
- L'accompagnement dans le système judiciaire.

Les services du CAVAC se déploient sur l'ensemble de la région bas-laurentienne à partir de 5 points de services situés à Amqui, Matane, Mont-Joli, Rimouski et Rivière-du-Loup.

2.2.3 Les Centres d'aide et de lutte contre les agressions à caractère sexuel (CALACS)

Nous retrouvons 2 CALACS dans la région du Bas-Saint-Laurent, soit un à Rimouski et un à Rivière-du-Loup. Ces ressources communautaires offrent des services gratuits et confidentiels et interviennent sur 3 volets :

1. **Aide directe**
   Les CALACS viennent en aide aux femmes de 14 ans et plus ayant vécu une agression à caractère sexuel ainsi qu'à leurs proches. L'intervention individuelle ou de groupe, le soutien et l'accompagnement visent à leur redonner du pouvoir sur leur vie et à défendre leurs droits.

2. **Prévention et sensibilisation**
   Les CALACS réalisent des activités de prévention et de sensibilisation auprès de la population. Ils interviennent dans les écoles et offrent des formations à des intervenants pour défaire les mythes et les préjugés et pour changer les mentalités, les attitudes discriminatoires et les comportements sexistes.

3. **Lutte et défense de droits**
   Les CALACS mettent en œuvre des actions ayant pour but de favoriser des changements politiques, légaux et sociaux.

2.2.4 Les Centres d'action bénévole (CAB) du Bas-Saint-Laurent

Les 8 centres d'action bénévole du Bas-Saint-Laurent sont des organismes sans but lucratif qui se sont donné comme mission de promouvoir l'action bénévole et de répondre à certains besoins du milieu. Cette mission s'actualise dans le soutien à l'activité bénévole et l'offre directe de certains services par des bénévoles, principalement dans le domaine de la santé et des services sociaux**.**

Parmi les services offerts par les CAB de la région, nous retrouvons :

- L'accompagnement transport;
- L'aide aux déclarations de revenus;
- Le centre de jour communautaire;
- Le programme Maître de ses choix;

- Le programme Lire et faire lire;
- La popote roulante;
- Le programme Viactive à domicile;
- Le programme Vigilance aînés;
- Les visites amicales.

2.2.5 Les Centres femmes du Bas-Saint-Laurent

Les 9 centres se sont donné 3 mandats : les services, les activités éducatives et l'action collective. Les services et les activités sont offerts gratuitement ou à coûts minimes.

Les services peuvent comprendre de l'aide individuelle et de groupe (écoute, accompagnement, référence, groupes d'entraide), les services d'un centre de documentation, etc. Ils visent à soutenir les femmes dans leur démarche d'autonomie.

Les activités éducatives prennent la forme d'activités de sensibilisation, d'information, de conscientisation et de formation sur différentes thématiques.

Quant à l'action collective, elle comprend l'ensemble des stratégies d'action visant à défendre et promouvoir les droits et intérêts des femmes dans une perspective de changement social. Les actions menées et appuyées par les centres peuvent se situer autant au plan local, régional, national que mondial.

2.2.6 Le Centre de justice de proximité du Bas-Saint-Laurent (CJP BSL)

Le Centre de justice de proximité du Bas-Saint-Laurent (CJP BSL) est un organisme à but non lucratif ayant pour mission de promouvoir l'accès à la justice en favorisant la participation des citoyens par des services d'information juridique gratuits, de soutien et d'orientation offerts en complémentarité avec les ressources existantes.

Le CJP BSL offre des séances d'information sur divers sujets de nature juridique, oriente les usagers vers des services de médiation ou vers des modes alternatifs de résolution des différends en faisant valoir le bénéfice de ces approches.

2.2.7 L'Équijustice

Les 2 Équijustices situés au Bas-Saint-Laurent ont pour mandat de veiller au développement et au maintien d'une pratique différente en matière de justice.

Ils participent à l'application de certaines mesures prévues par la Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents. Ils développent et soutiennent des projets de la communauté en matière de résolution de conflits, comme la médiation citoyenne, la médiation scolaire ainsi que la médiation dans les organisations. Les Équijustices développent actuellement des services de médiation s'adressant spécifiquement aux personnes aînées.

2.2.8 Les Maisons d'aide et d'hébergement pour femmes et enfants victimes de violence conjugale

Les 3 maisons d'aide et d'hébergement pour femmes et enfants victimes de violence conjugale offrent les services suivants :

- Un service d'hébergement sécuritaire 24 heures par jour, 7 jours par semaine;
- Un lieu d'écoute et d'entraide où les femmes sont encouragées à reprendre le contrôle de leur vie;
- Un service d'accompagnement dans les démarches juridiques ou autres;
- Une intervention appropriée aux besoins des enfants;
- Des services de consultation externe (sans hébergement), en tout temps;
- De soutien dans l'élaboration de scénarios de protection;
- Du suivi post-hébergement.

Des intervenantes sont également disponibles pour conseiller et soutenir les proches des victimes.

2.2.9 Le Centre communautaire pour aînés, Relais santé de Matane

Le Relais Santé de Matane est un milieu de vie permettant de briser l'isolement des aînés et des proches aidants en leur offrant des services répondant à leurs besoins et en instaurant un réseau d'aide et d'entraide favorable à l'épanouissement de la personne. Il a pour mission de favoriser le maintien à domicile des adultes vieillissants ou en perte d'autonomie en offrant des services adaptés dans une perspective de prévention pour le maintien et le développement d'habilités fonctionnelles et sociales.

Différents services sont offerts aux personnes âgées de 50 ans et plus ainsi qu'aux proches aidants :

- Services d'information aux aînés;
- Centre de jour communautaire;
- Repas communautaires;
- Activités physiques et d'hygiène de vie;
- Ateliers divers; gym cerveau, création littéraire, etc.;
- Cafés-rencontres, déjeuners-causeries, conférences, ateliers de groupe pour les proches aidants;
- Etc.

2.2.10 Les Initiatives de travail de milieu pour personnes aînées vulnérables (ITMAV)

Les 4 initiatives de milieu pour personnes aînées vulnérables menées dans notre région permettent le déploiement de services de travailleurs de milieu rejoignant les personnes aînées en situation de vulnérabilité ou à risque de fragilisation, et ce, en vue de favoriser leur accompagnement vers les ressources pertinentes de leur communauté, tout en laissant ou en redonnant à la personne aînée le pouvoir de faire des choix (empowerment) favorisant son mieux-être. On retrouve des initiatives de travail de milieu dans La Matapédia, Les Basques, Rimouski-Neigette et La Matanie.

À ces organismes communautaires décrits ci-dessus s'ajoutent diverses associations de personnes aînées veillant à ce que les aînés en situation de maltraitance de leur milieu obtiennent le soutien nécessaire à leurs besoins, et ce, en les accompagnant et en les référant vers les ressources d'aide appropriées.

2.2.11 Les Entreprises d'économie sociale d'aide à domicile (EÉSAD)

Les Entreprises d'économie sociale en aide à domicile (EÉSAD) offrent des services d'aide à la vie domestique (AVD) et une majorité d'entre elles ont progressivement développé une offre de service d'aide à la vie quotidienne (AVQ) pour des situations non complexes. Plusieurs EÉSAD offrent aussi des services de répit-gardiennage et de présence-surveillance.

Sur la base de services d'aide domestique rendus par une EÉSAD reconnue, une réduction du tarif horaire exigé par cette entreprise est consentie à toute personne qui bénéficie du programme d'exonération financière pour les services d'aide domestique (à domicile), le PEFSAD.

Les EÉSAD offrant de nombreux services aux personnes aînées du territoire sont à même de repérer les situations de maltraitance, de soutenir les personnes et de les référer vers les services appropriés.

Au Bas-Saint-Laurent, nous comptons 8 EÉSAD, soit une entreprise par territoire de MRC.

2.3 La structure de partenariat, lieux d'échange et collaborations existantes

La structure de partenariat et les lieux d'échanges pour les organisations, les intervenants, et les bénévoles soucieux de l'amélioration des conditions de vie des personnes ainées, plus particulièrement de la prévention de la maltraitance à leur égard, sont bien présents sur le territoire bas-laurentien.

La **Concertation régionale pour contrer la maltraitance envers les personnes aînées** a tenu sa première rencontre le 1er mars 2017. Ses principaux mandats sont les suivants :

- Soutenir la mise en œuvre du Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes aînées ainsi que la diffusion du Guide de référence 2016;
- S'entendre sur les rôles et les responsabilités de différents partenaires;
- Favoriser les échanges, le partage d'information et de connaissances;
- Planifier et réaliser des projets communs régionaux;
- Entériner le Plan d'action régional, s'assurer de sa mise en œuvre et participer à l'évaluation des résultats;
- Mettre sur pied et soutenir l'action de comité de travail ayant pour objectifs d'actualiser le mandat de la concertation;
- Recommander, le cas échéant, la mise en place de mesures correctrices ou de mécanismes d'intervention spécifiques lors de situations de maltraitance portées à l'attention des membres de la concertation régionale;
- Donner son avis au sujet d'orientations, de mesures, d'actions ou d'interventions à privilégier pour contrer la maltraitance envers les personnes aînées.

Cette instance de concertation regroupe les organisations de la région offrant des services et activités aux personnes aînées de leur territoire. La concertation est composée de 2 représentants du CISSS du Bas-Saint-Laurent dont la commissaire aux plaintes et à la qualité des services, de 4 membres délégués des comités intersectoriels locaux en maltraitance, de la Table de concertation des des aînés et aînées du Bas-Saint-Laurent (TCABSL), d'un délégué des Centres d'action bénévole (CAB), d'un représentant des Entreprises d'économie sociale d'aide à domicile (EÉSAD), d'un représentant du Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes Bas-Saint-Laurent (CAAP BSL), d'un représentant du Centre de justice de proximité du Bas-Saint-Laurent (CJP BSL), d'un délégué du Centre d'aide aux victimes d'actes criminels (CAVAC) du Bas-Saint-Laurent, d'un représentant de la Sûreté du Québec (SQ), d'un délégué des Caisses Desjardins et d'une personne déléguée de Héritage Bas-Saint-Laurent/Heritage Lower Saint Lawrence. Au total, 16 personnes, incluant la coordonnatrice régionale maltraitance, font partie de la concertation régionale maltraitance.

Au niveau local, 6 des 8 réseaux locaux de services ont un **comité intersectoriel spécifique en maltraitance,** communément nommé comité local maltraitance. Leurs actions se situent plus particulièrement au niveau de la sensibilisation/prévention et du repérage. Plus d'une soixantaine de partenaires d'une vingtaine d'organisations différentes sont impliqués au niveau local et une multitude d'actions sont menées pour contrer la maltraitance envers les personnes aînées dans chacun des milieux.

Enfin la **Table de concertation des aînés et aînées Bas-Saint-Laurent (TCABSL)** a pour mission d'améliorer les conditions de vie de l'ensemble des personnes aînées dans le Bas-Saint-Laurent en mettant en place des mesures favorisant le partage, le soutien et le partenariat.

La TCABSL regroupe une centaine d'associations de personnes aînées et des organismes communautaires offrant des services aux personnes aînées.

Sa vision : des personnes aînées outillées et reconnues qui vivent le plus longtemps possible dans un milieu de vie adapté à leurs besoins.

Ses mandats :

- Donner à la Ministre des avis pour leur mieux-être;
- Participer au prix Hommage Aînés;
- Agir comme relayeur d'information des services gouvernementaux;
- Promouvoir la participation des aînés à la vie collective;
- Agir à titre de porte-parole pour défendre les droits des personnes aînées;
- Favoriser l'échange d'informations entre ses membres;
- Transmettre toutes informations relatives aux services disponibles aux aînés.

2.4 Les protocoles d'entente, trajectoires de services et mécanismes d'intervention concertée

La majorité des organisations publiques et communautaires ont établi un processus interne d'intervention. De plus, certaines organisations ont conclu des ententes de collaboration-référence (SQ-CAVAC, SQ-DPCP) au cours des dernières années.

À cela s'ajoute le PIC mis en place en 2019. Un comité régional de représentants désignés des organisations signataires de l'entente-cadre nationale pour lutter contre la maltraitance envers les personnes aînées voit au bon fonctionnement des processus et interventions réalisées par les intervenants désignés. Ce comité est composé de personnes représentantes du CISSS du Bas-Saint-Laurent, de la SQ, de la DPCP, du Curateur public, de la CDPDJ, de l'Autorité des marchés financiers, sous la coordination de la CRM[13].

En guise de conclusion

Les efforts consentis par l'ensemble des partenaires au cours des dernières années ainsi que les travaux prévus au Plan d'action régional en maltraitance envers les personnes aînées de 2020-2022 permettront de consolider et de renforcer les structures régionales et locales de concertation. D'autre part, des trajectoires d'accompagnement et d'interventions claires et efficaces devraient permettre encore plus de fluidité dans les interventions réalisées en matière de maltraitance, tant du côté des organismes communautaires offrant des services aux personnes aînées que du côté des organisations du réseau public, dont le CISSS du Bas-Saint-Laurent.

Enfin, mentionnons qu'un meilleur arrimage entre les ressources publiques et communautaires est à souhaiter pour l'amélioration de la prévention et de l'intervention en maltraitance auprès des personnes aînées, le tout dans le respect des champs d'expertise et de l'autonomie de chacune des organisations. Souhaitons aussi que les personnes aînées de notre territoire soient invitées à participer à l'ensemble des travaux les concernant.

Rédigé par :

Linda Bérubé
Coordonnatrice régionale spécialisée en matière de maltraitance envers les personnes aînées
Centre intégré de santé et de services sociaux du Bas-Saint-Laurent
Direction de la santé publique

Septembre 2020

[13] Pour en savoir plus sur l'entente-cadre nationale et le PIC : https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/document- 002212/

Pour en savoir plus sur les services et coordonnées des ressources d'aide provinciales et régionales en maltraitance envers les personnes aînées :

Autorité des marchés financiers :
https://lautorite.qc.ca/grand-public

CAAP BSL :
http://www.caapbsl.org/

CAB :
https://www.actionbenevolebsl.org/

CALACS :
http://www.rqcalacs.qc.ca/calacs.php

CAVAC :
https://cavac.qc.ca/contact/

Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) du Bas-Saint-Laurent :
https://www.cisss-bsl.gouv.qc.ca/

CDPDJ :
https://www.cdpdj.qc.ca/fr/Pages/default.aspx

Centre communautaire pour aînés Relais santé :
http://www.relaissantematane.org/

Centre de justice de proximité :
https://www.justicedeproximite.qc.ca/centres/bas-saint-laurent/

Centres femmes :
https://rcentres.qc.ca/centres-de-femmes/

Commissaire aux plaintes et à la qualité :
https://www.cisss-bsl.gouv.qc.ca/notre-cisss/qualite-des-soins-des-services/plaintes-droits-des-usagers

Curateur public :
https://www.curateur.gouv.qc.ca/cura/fr/index.html

DPCP :
http://dpcp.gouv.qc.ca/index.aspx

EÉSAD :
https://eesad.org/membres/?region=region-bas-saint-laurent

Équijustice :
https://equijustice.ca/fr

Info-Santé / Info-Social :
https://www.cisss-bsl.gouv.qc.ca/soins-services/en-cas-d-urgence/info-sante-info-social-811

Ligne Aide Abus Ainés :
https://www.aideabusaines.ca/

Maison d'aide et d'hébergement pour femmes et enfants victimes de violence conjugale :
https://maisons-femmes.qc.ca/maisons-membres/

Protecteur du citoyen :
https://protecteurducitoyen.qc.ca/fr

Sûreté du Québec :
https://www.sq.gouv.qc.ca/nous-joindre/

Liste des acronymes

ADS : Analyse différenciée selon les sexes

AVD : Aide à la vie domestique

AVQ : Aide à la vie quotidienne

CAAP BSL : Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes Bas-Saint-Laurent

CAB : Centre d'action bénévole

CALACS : Centre d'aide et de lutte contre les agressions à caractère sexuel

CAVAC : Centre d'aide aux victimes d'actes criminels

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

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

CISSS : Centre intégré de santé et de services sociaux

CIUSS : Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux

CJP BSL : Centre de justice de proximité du Bas-Saint-Laurent

CLSC : Centres locaux de services communautaires

CRM : Coordonnatrice régionale en maltraitance

DPCP : Directeur des poursuites criminelles et pénales

DSPu : Direction de santé publique

EÉSAD : Entreprise d'économie sociale d'aide à domicile

ITMAV : Initiative de travail de milieu pour personnes aînées vulnérables

Ligne AAA : Ligne Aide Abus Aînés

LPJ : Loi sur la protection de la jeunesse

LSJPA : Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents

MRC : Municipalités régionales de comté

OC : Organisateur, organisatrice communautaire

PPCP : Procureur aux poursuites criminelles et pénales

PIC : Processus d'intervention concerté

RLS : Réseau local de service

RI : Ressources intermédiaires

RPA : Résidence privée pour aînés

RTF : Ressources de type familial

SAPA : Soutien à l'autonomie des personnes âgées

SIGPAQS : Système intégré de gestion des plaintes et amélioration de la qualité des services

SQ : Sûreté du Québec

TCABSL : Table de concertation des aînés et aînées du Bas-Saint-Laurent

Centre intégré
de santé
et de services sociaux
du Bas-Saint-Laurent
Québec