



**Vers la mise en place d'un deuxième plan d'action
gouvernemental pour contrer la maltraitance
envers les personnes âgées
2017 - 2022**

**Mémoire
déposé au Secrétariat aux aînés,
Ministère de la Famille du Québec**

23 mai 2016

SOMMAIRE

| | |
|--|-----------|
| 1. INTRODUCTION | 3 |
| 2. L'AFEAS, EN BREF | 4 |
| 3. MISE EN CONTEXTE | 5 |
| DES PRINCIPES DIRECTEURS TOUJOURS PERTINENTS | 5 |
| UN PORTRAIT SUCCINCT | 6 |
| ET LES FEMMES AÎNÉES..... | 6 |
| L'ADS, UNE BALISE ESSENTIELLE..... | 6 |
| CONTRE L'ISOLEMENT ET LA PAUVRETÉ..... | 7 |
| 4. PISTES DE RÉFLEXION | 8 |
| THÉMATIQUE 1 | 9 |
| THÉMATIQUE 2 | 11 |
| THÉMATIQUE 3 | 13 |
| THÉMATIQUE 4 | 13 |
| 5. EN CONCLUSION..... | 14 |
| 6. BIBLIOGRAPHIE..... | 15 |

Recherche et rédaction : Hélène Cornellier

Recherche et révision : Céline Duval

Dépôt légal – 2016 :

Bibliothèque nationale du Québec

Bibliothèque nationale du Canada

Document déposé sur les sites Internet suivants :

Afeas – www.afeas.qc.ca

CDEACF - <http://cdeacf.ca/>

La traduction et la reproduction totale ou partielle de la présente publication à des fins non commerciales sont autorisées à la condition d'en mentionner la source complète.



5999, rue de Marseille, Montréal (Québec), H1N 1K6
Téléphone: (514) 251-1636 - Télécopieur: (514) 251-9023
Courriel: info@afeas.qc.ca - Internet: www.afeas.qc.ca

1. Introduction

La présente démarche vers un deuxième *Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées (2017-2022)*, pilotée par le Secrétariat aux Aînés du Ministère de la Famille du Québec, découle d'un processus de consultations et de développement de partenariats ayant débuté avec les consultations de 2007 et même avant.

L'Afeas a participé activement aux diverses instances qui ont mené au premier plan d'action 2010-2015 et en a suivi les travaux par la suite. Ainsi, ses porte-paroles :

- en 2004, interviennent au Forum des générations, mis en place par le premier ministre de l'époque, monsieur Jean Charest ;¹
- en 2005, participent au sein de l'équipe de travail pilotant les consultations du Conseil des Aînés et son rapport *Une pleine participation des aînés au développement du Québec afin de construire un Québec pour tous les âges* ;
- en 2005, les Afeas régionales et provinciale participent aussi lors des rencontres de consultations ;
- en 2007, participent aux audiences de la consultation publique sur les conditions de vie des aînés, sous l'égide de la ministre responsable des Aînés, madame Marguerite Blais, et dont le rapport *Préparons l'avenir avec nos aînés* a contribué à orienter l'action gouvernementale québécoise ;²
- en 2010 – 2011, suivent les travaux de la politique *Vieillir et vivre ensemble – Chez soi, dans sa communauté, au Québec* ;
- après 2010, participent au Forum des partenaires pour la mise en œuvre du plan d'action 2010-2015.

Aujourd'hui, l'Afeas répond à la présente consultation afin de s'assurer que les positions et points de vue de ses membres, dont 57,33% ont 65 et plus en mars 2016³, soient pris en compte dans le cadre de l'élaboration du *Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2017 – 2022*.

Nous le rappelons, l'Afeas est avant tout une organisation dédiée à l'éducation et à l'action sociale auprès des femmes et des hommes de tous âges. Elle n'est pas un groupe voué à l'intervention directe auprès des personnes. Sa mission étant d'obtenir pour les femmes, québécoises et canadiennes, l'égalité dans les faits comme dans les droits, l'Afeas aura dans le cadre de cette consultation ***un préjugé favorable envers les femmes âgées***.

Dans le présent mémoire, après une mise en contexte, nous traiterons de quatre thématiques, dans la mesure de nos connaissances et nos expériences.

¹ Afeas, *Forum des générations – Positions de l'Afeas*, Octobre 2014, 9 pp.

² Afeas, *Du soutien concret pour les personnes âgées et une reconnaissance tangible du travail des aidantes et des aidants*, Mémoire déposé dans le cadre de la Consultation publique sur les conditions de vie des personnes âgées du Ministère de la Famille du Québec, Septembre 2007, 19 pp.

³ Afeas, *Statistiques sur les membres Afeas*, mise à jour en mars 2016.

2. L'Afeas, en bref

Organisme sans but lucratif fondé en 1966, l'Afeas regroupe 10 000 Québécoises qui travaillent bénévolement au sein de 250 groupes locaux répartis dans 11 régions. Association féministe, dynamique et actuelle, elle donne une voix aux femmes pour défendre leurs droits et participer activement au développement de la société québécoise.

C'est grâce à l'éducation et l'action sociale concertée qu'elle concourt à la construction d'une société fondée sur des valeurs de paix, d'égalité, d'équité, de justice, de respect et de solidarité. L'Afeas est une organisation « terrain ». Sa structure démocratique favorise l'expression des points de vue de ses membres sur les enjeux sociaux et sur les orientations de leur organisation.

Dans ses multiples activités et prises de position, l'Afeas vise l'autonomie des femmes sur les plans social, politique et économique afin qu'elles puissent participer de plain pied à la vie démocratique du Québec.

Par ailleurs, l'Afeas remplit sa mission grâce à l'engagement de ses membres bénévoles dont le portrait est le suivant :

- Âge : 16 à 44 ans = 5,02%, 45 à 64 ans = 32,62 %, 65 ans et plus = 57,33 % ;
- Milieu de vie : urbain = 36,30%, semi-urbain = 33,94 %, rural = 29,76% ;
- Occupation : services et professions = 16,76%, travail au foyer = 12,43%, retraitées = 47,24% (non connu = 23,57%).

Depuis sa fondation, l'égalité entre les femmes et les hommes dans toutes les sphères de la société demeure incontestablement son leitmotiv. Conséquemment, l'Afeas travaille sur différents enjeux concernant les Québécoises et les Canadiennes, notamment :

- l'égalité entre les femmes et les hommes dans toutes les sphères de la société, et l'accès aux instances démocratiques à tous les niveaux ;
- la mise en place de mesures pour assurer la sécurité financière des femmes, tout au long de leur vie et au moment de la retraite, dont la reconnaissance du travail non rémunéré, dit «invisible», des femmes au sein de la famille, comme mères et aidantes ;
- l'accès à l'éducation, la mise en place de conditions de travail adéquates, l'accès aux métiers non traditionnels, la mise en place de mesures de conciliation famille-travail-études ;
- l'accès à des mesures pour contrer la violence envers les filles et femmes de tous âges et dans tous les milieux et à des services de santé de qualité dans tous les milieux, etc.

Depuis 50 ans, l'Afeas agit au sein de la société québécoise et canadienne, et ce, sur tous les plans. Par sa présence et le réalisme de ses interventions, elle a acquis une crédibilité comme interlocutrice auprès des instances décisionnelles et des organismes du milieu. Pour faire avancer ses dossiers, l'Afeas fait partie d'organismes ou de regroupements québécois, canadiens et internationaux.

3. Mise en contexte

À la suite des consultations de 2007 sur les conditions de vie des personnes âgées, un constat ressortait :

Parmi les enjeux fréquemment soulevés lors de ces travaux est ressortie la nécessité de lutter d'une manière plus efficace contre le phénomène de la maltraitance, c'est-à-dire, de lutter contre les diverses formes de violence, d'abus, d'exploitation, de négligence ou de mauvais traitements envers les âgés.⁴

Cette maltraitance envers les personnes âgées, peu connue et reconnue, encore plus tabou que la violence conjugale ou sexuelle, a fait l'objet d'un plan d'action gouvernemental visant à mieux connaître cette problématique et à mettre en place des mesures pour la contrer. Le *Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2010-2015*, prolongé jusqu'en 2017, se termine dans un an. Le Ministère de la Famille consulte actuellement pour déterminer les orientations et les actions à prioriser pour le prochain plan d'Action, celui de 2017-2022.

Des principes directeurs toujours pertinents

Avant d'aborder les quatre thématiques soumises à la consultation, il nous semble important de vérifier les prémisses du plan d'action 2017-2022.

Les cinq principes directeurs suivants encadrent le plan d'action 2010 – 2017; sont-ils repris pour le PAM 2017-2022? Nous le présumons mais il sera essentiel de le préciser car ces principes guident les objectifs du plan d'action et les mesures qui en découlent.

1. Toute personne âgée a droit au respect de son intégrité physique et psychologique;
2. Les gestes de maltraitance envers une personne âgée sont des actes inadmissibles qui doivent être réprouvés et dénoncés par la société;
3. L'élimination de la maltraitance envers les personnes âgées s'appuie sur des rapports d'égalité et d'équité ainsi que sur l'adoption de comportements respectueux à leur endroit;
4. Toute personne âgée victime de maltraitance doit être en mesure d'avoir accès à des dispositifs qui leur permettront de reprendre le plus rapidement possible la maîtrise de sa vie;
5. L'avènement d'environnements et de milieux de vie exempts de maltraitance envers les personnes âgées repose sur la responsabilité individuelle et collective.

On le constate, l'intention du Ministère de la Famille et de ses partenaires est de favoriser le mieux-être des âgés et de prévenir la perpétration d'abus à leur égard. Cette volonté est collective comme société responsable de ses personnes âgées, tout en étant individuelle car chacune et chacun d'entre nous doit veiller au mieux-être de celles et ceux qui l'entourent, incluant les personnes âgées.

⁴ Ministère de la Famille, *Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2010-2015*, Gouvernement du Québec, 2010, p. 9.

Un portrait succinct

Le document de consultation nous trace un portrait sommaire des personnes âgées.

En 2015, les personnes âgées de 65 ans et plus constituent 17,6% de la population totale du Québec; 86,3% d'entre elles vivent à domicile, 10,7% en résidence privée, 2,3% en CHSLD et 0,8% en ressources intermédiaires ou familiales; 19% vivent un niveau de détresse psychologique élevé (2008); 140 se suicident chaque année (1981-2013); 20 788 bénéficient d'une mesure de protection au Québec (2015).⁵

En ce qui concerne la maltraitance, ce même document montre que pour certains chercheurs les cas révélés ne sont que la « pointe de l'iceberg ». Les statistiques dans les autres formes d'hébergement que le domicile, ne sont pas dévoilées. Existent-elles ou pas?

4,0% à 7,0% des personnes âgées vivant à domicile ont été aux prises avec un type de maltraitance par un proche (1980 – 1990). La prévision pour le futur pourrait toucher de 92 00 à 161 000 aînés (2031) et de 116 000 à 203 000 (2061)⁶.

Les facteurs de risque sont liés, notamment, aux conflits familiaux, à l'isolement ou au réseau social peu développé de la personne âgée, tout comme à la mauvaise condition de santé physique ou psychologique de la personne aidante⁷.

Tous les types de maltraitance sont dénoncés : 29,31% de violence psychologique, 29,05% pour l'exploitation financière et matérielle, 15,30% de violation des droits de la personnes, 6,87% pour la négligence physique et 6,4% pour la violence physique⁸.

Et les femmes âgées...

Peu de données différenciées en fonction du sexe nous sont fournies dans le document de consultation sur les femmes âgées vivant de la maltraitance. D'un côté, la ligne Aide Abus Aînés (AAA) constate que 70% des présumés victimes sont des femmes. De même l'équipe spécialisée de la CDPDJ montre que les femmes (71%) sont plus nombreuses que les hommes (29%) à subir de l'exploitation financière et matérielle⁹.

Le document note par ailleurs que *cette surreprésentation (des femmes), quel que soit le groupe d'âge, laisse entrevoir la possibilité d'un phénomène de féminisation des victimes de maltraitance.*¹⁰ Force est de constater que l'on ne connaît pas vraiment la situation des femmes âgées victimes de maltraitance par rapport à celle des hommes âgés.

L'ADS, une balise essentielle

Pour l'Afeas, il est essentiel que le ministère de la Famille, à titre de maître-d'œuvre du PAM 2017-2022, et ses partenaires mettent en place l'analyse différenciée selon le sexe pour en évaluer les paramètres suivants, notamment **(1)** la clientèle visée selon le sexe et le profil

⁵ Ministère de la Famille, *La famille en valeur - Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2017-2022*, Gouvernement du Québec, 2016, pp. 18-19.

⁶ Ibid., p. 23.

⁷ Ibid., p. 24.

⁸ Ibid., p. 25.

⁹ Ibid., p. 25.

¹⁰ Ibid., p. 25.

Afeas – Mémoire 2016

(groupe d'âge, groupe culturel, incapacité / handicap, orientation sexuelle, etc.) et **(2)** les types de violence et type d'agresseurs selon le sexe.

On ne peut, à notre sens, agir de la même façon dans le cas d'une personne âgée, vivant à domicile ou en CHSLD, victime de violence ou négligence physique ou d'exploitation financière et matérielle par un proche ou un intervenant, institutionnel ou communautaire. L'ADS appliquée au départ de toute action permet de mieux cibler la clientèle concernée, le type de mesures pouvant être utile en fonction de la clientèle, de son lieu de résidence, du type de maltraitance et d'agresseur. Elle permet de mieux comprendre la situation vécue, de bien outiller les intervenants (familles, proches ou professionnels) et de bien évaluer les impacts des actions mises de l'avant.

Rappelons que l'ADS est un outil d'analyse que les pays ont mis en place pour mieux faire avancer les droits des femmes :

Les gouvernements présents aux rencontres internationales sur la situation de la femme ont convenu (...) d'instaurer un mécanisme qui permette de suivre les impacts des politiques et programmes sur les femmes et les hommes. La définition de l'analyse différenciée selon les sexes utilisée au Québec nous dit qu'il s'agit « *(d')un processus qui vise à discerner de façon préventive, au cours de la conception et de l'élaboration d'une politique, d'un programme ou de toute autre mesure, les effets distincts que pourra avoir son adoption par le gouvernement sur les femmes et les hommes ainsi touchés, compte tenu des conditions socio-économiques différentes qui les caractérisent.* »¹¹

Ainsi le PAM 2017-2022 constitue une occasion rêvée d'inclure la lunette ADS pour prévenir les impacts non désirés sur la clientèle ciblée au lieu de réagir à la suite de résultats qui ne donnent pas les effets désirés au départ.

Contre l'isolement et la pauvreté

Bien qu'on ne puisse dire que l'isolement et la pauvreté soient le fait d'un groupe d'âge ou socioéconomique, ils peuvent constituer des facteurs de risque de vivre de la maltraitance. Dans une vision élargie de cette problématique, il convient aussi de travailler sur ces facteurs pour minimiser leurs impacts sur les personnes âgées.

Déjà en 2007, la Co-commissaire lors des consultations sur les conditions de vie des aînés, Sheila Goldbloom souhaitait :

*Des personnes âgées sont venues nous dire qu'elles ne recevaient jamais de visites, (...) et que leur plus grande inquiétude était de mourir seules. **Mon premier souhait** serait que des solutions à cette solitude et à cet isolement soient élaborées et mises en place le plus rapidement possible, pour que le bonheur de vivre longtemps puisse être apprécié pleinement. Quant à **mon deuxième souhait**, il concerne la pauvreté des femmes âgées et seules, qu'il faudrait réduire de manière qu'elles puissent vivre décemment.*¹²

¹¹ Afeas, *Un pas en avant... de l'action citoyenne à l'équité citoyenne !*, Mémoire présenté à la Commission des affaires sociales dans le cadre des consultations sur le projet de loi 112, Loi visant à lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale, Montréal, Afeas, p. 7.

¹² Ministère de la Famille, *Préparons l'avenir avec nos aînés – Rapport de la consultation publique sur les conditions de vie des aînés*, Gouvernement du Québec, 2008, p. 111.

4. Pistes de réflexion

L'Afeas a pour mission l'éducation et l'action sociale. Elle ne donne pas de services directs aux personnes âgées. Cependant depuis 50 ans cette année, elle travaille pour que toutes les Québécoises puissent jouir de leurs droits jour après jour. Elle travaille sur divers dossiers à partir de constats faits sur le terrain auprès de ses membres et leur communauté.

En 2007, lors des consultations publiques sur les conditions de vie des aînés, l'Afeas a pris le parti-pris des personnes âgées en regard de leurs besoins de services de santé et services sociaux de même que de services communautaires, et ce, quelque soit leur milieu de vie. L'Afeas, ce jour-là, a aussi pris parti des personnes qui aident nos aînés, généralement des aidantes¹³ et un certain nombre d'aidants. Voici une de leurs histoires, celle de Rebecca, levée avant le soleil pour donner des soins à son mari, puis faire sa journée de travail :

Rebecca's days used to start well before sunrise. Every working day, she would wake up at 3 a.m. to make sure her chronically ill husband's care needs would be met throughout the day — a busy job in itself, one that was well under way by the time her paid job began at 6 a.m. Her shifts were long: she worked until 7 p.m., or sometimes even later, all the time monitoring her husband at home. Then the full cycle would start again the next day — until she burned out.¹⁴

Sans ces aidantes, les personnes âgées vivraient encore plus dans la solitude et l'isolement et les services de santé et services sociaux seraient encore plus sollicités, sans pouvoir répondre aux besoins exprimés. Ils le sont déjà! En effet, les services de santé et sociaux, tant à domicile que dans les institutions, ne sont pas au rendez-vous en quantité suffisante pour soutenir les Québécoises et les Québécois qui vieillissent, et ce, malgré les politiques, plans d'action et budgets adoptés à répétition par les différents gouvernements au fil des années¹⁵.

C'est donc en grande partie à la lumière de ces prises de positions que l'Afeas porte sa réflexion sur les quatre thématiques soulevées dans le cadre de cette consultation préalable au PAM 2017-2022. Si l'Afeas fait ce choix, c'est que sans des services adéquats, dans leur milieu de vie, les personnes âgées se retrouvent isolées, négligées... et maltraitées, sans que personne n'en soit conscient! Sans des services adéquats, les aidantes, les professionnels et intervenants se fatiguent, risquent le burn-out, prennent des décisions en fonction de leurs propres besoins ou préjugés face à la personne aidée. Dans un tel contexte, comment ne pas devenir impatient ou négligent devant les demandes d'un aîné?

¹³ Les personnes qui aident leur proche sont en très grande majorité des femmes, les hommes se sentant peu investi de ce rôle social et familial jusqu'à maintenant. L'Afeas utilise donc généralement le féminin pour parler de ces personnes.

¹⁴ Fast, Janet, We need to start caring for caregivers, Texte d'opinion, IRPP, sur le site <http://irpp.org/fr/op-ed/we-need-to-start-caring-for-caregivers/>.

¹⁵ Lavoie, Jean-Pierre, Nancy Guberman, Patrick Marier, *Les responsabilités des soins aux aînés au Québec – Du secteur public au privé*, Étude IRPP, No 48, Septembre 2014, 40 pp. IRPP – Institut de recherche en politiques publiques. Résumé de l'article : Pour restreindre son engagement dans les soins de longue durée, le gouvernement attribue un rôle croissant au tiers secteur et au secteur privé tout en comptant sur les familles pour compenser l'insuffisance de services. Une analyse critique de l'évolution des services aux personnes âgées de 1960 aux années 2010.

Thématique 1

Rejoindre les personnes âgées dans tous leurs milieux de vie

Bien qu'il soit plus facile de rejoindre les personnes âgées en résidence privée comme en établissements publics et privés, celles-ci vivent majoritairement à domicile comme le montre le document de consultation lui-même, soit 86,3% en 2015. Les personnes ressources - aidantes, intervenant-e-s de santé, sociaux et communautaires - qui les entourent, doivent se coller au milieu de vie de la personne âgée qu'ils aident et à qui ils offrent et donnent des services. Pourtant, le constat pénible actuel est que les personnes âgées sont souvent seules et isolées, donc vulnérables. Où sommes-nous donc tous, familles, proches, communauté, services institutionnels et communautaires?

Ainsi tout en instaurant des actions et bonnes pratiques dans les institutions du réseau, le PAM 2017-2022 doit prévoir des actions significatives et récurrentes rejoignant les personnes âgées à domicile et, avec elles, leurs personnes significatives (aidantes, intervenants, etc.).

Dans tous les milieux de vie des personnes âgées, si **les services – santé, sociaux et communautaires - sont adéquats en quantité et en qualité**, il sera possible pour les familles et les proches tout comme pour les intervenants de prévenir, repérer et intervenir de façon adéquate dans les situations de maltraitance ou avec possibilité de maltraitance. Pour cela, il faut aussi **s'assurer que les personnes autour de la personne âgée participent ensemble aux discussions, et aux prises de décision, avec et pour la personne aidée**. Il faut défaire le travail en silo, trop institutionnalisé, et faire équipe. Facile à dire mais très difficile à faire, chacun dans sa bulle croyant savoir et faire mieux que la personne aidée elle-même.

Pour changer les mentalités et faire évoluer les comportements, l'Afeas croit au pouvoir de l'éducation et de l'exemple. Le PAM 2017-2022 doit **comporter des actions de sensibilisation, d'information et de formation, et ce, pour toutes les personnes – famille, aidantes, intervenants et professionnels de santé, sociaux et communautaires - entourant les personnes âgées, quelque soit leur milieu de vie**.

Un élément à ne pas négliger dans la mise en place de ces actions, c'est **l'harmonisation des mots et leur signification pour que toutes et tous parlent le même langage**, comprennent la même chose, un langage simple, vulgarisé, dans les mots même des personnes qui les vivent « pour faire image ». Par exemple, regardons la situation d'une famille dont les enfants ne visitent pas leurs parents, bien que le père dépérisse, ne pouvant plus se déplacer seul, et que la mère soit seule à s'en occuper. Les enfants ne connaissent pas cette situation car les parents disent être bien lorsqu'ils leur parlent, leurs enfants ne vérifiant pas plus avant. Est-ce une négligence non volontaire? À tout le moins cet exemple montre comment il faut porter plus attention quand nos parents vieillissent, sachant que généralement ils ne voudront pas en parler pour ne pas déranger leurs enfants. Ils ne veulent pas être un fardeau pour eux qui ont leur vie à mener.

Afeas – Mémoire 2016

À cet égard, **des outils simples utilisés dans et par tous les milieux**, en multipliant les partenaires, font plus que des gros budgets de promotion médiatiques, même si ceux-ci ont un certain impact auprès de la population en général. Le programme Aîné-Avisé a rejoint à ce jour plus de 45 000 personnes, autant de personnes sensibilisées à la maltraitance¹⁶.

À titre d'exemple, l'Afeas qui travaille sur le dossier de la violence depuis de nombreuses années, a développé des activités et outils faciles à reproduire pour ses membres bénévoles vivant dans divers milieux au Québec, avec plus ou moins de ressources accessibles : campagne de sensibilisation annuelle - *Opération tendre la main*, ruban blanc en forme de « V » inversé pour dire « Non » à la violence, dépliant et formation - *La violence, ça nous regarde!* Ces actions avec le temps portent leurs fruits, les membres disant comprendre mieux la violence, reconnaître leurs propres préjugés et voir les situations potentielles de violence autrement. Elles se sentent plus à l'aise et mieux outillées pour référer aux organismes pertinents ou dénoncer elles-mêmes en situation d'urgence. La peur d'intervenir se modifie quand on sait comment agir sans se mettre en danger!

Le dernier projet en date de l'Afeas, implanté à La Tuque, a permis de mobiliser les forces du milieu et de travailler autour d'une table de concertation sur la violence avec des objectifs communs¹⁷. Cette Table Violence avec son plan communautaire fait maintenant partie du Projet Tournesol, implanté lors de l'avènement de la loi 25 par le Centre de santé et de services sociaux du Haut Saint-Maurice (CSSHSM). Un gain pour la communauté!

(...)La moitié des femmes (du groupe) avoue avoir subi une forme ou une autre de violence pendant plusieurs années. (...) ce n'est parce que l'on est renseigné que la violence est évitée. L'amour rend parfois sourd et aveugle. Le sentiment d'impuissance à aider est présent. La peur de se mêler de ce qui ne nous regarde pas. Oser aider une amie en détresse.

*(...) Six sur les 8 femmes (du groupe) avouaient avoir subi et fait subir de la violence. Elles veulent devenir des exemples pour leurs enfants qui leur reprochent les exemples donnés dans leur enfance.*¹⁸

Ne l'oublions pas, pour faire le succès de telles actions, il faut toucher les personnes impliquées, les toucher dans leurs émotions vécues ou appréhendées face à la maltraitance et leurs peurs, celle d'être maltraitant comme celle d'être maltraité un jour soi-même. Sans cela, l'information reste théorique et ne devient pas compétence.

En conclusion, **les personnes âgées et leurs proches doivent être partie prenante des solutions**, sur le même pied d'égalité, et non pris pour acquis par les professionnels! Ne l'oublions pas, le manque de services, l'ajout de frais accessoires, la fermeture de services traditionnels ou innovateurs comme la clinique SABSA de Québec avec des infirmières praticiennes, mettent les aînés en danger d'isolement et de maltraitance... par les institutions mêmes chargées de le protéger.

¹⁶ Le programme Aîné-Avisé est né de la collaboration entre le Réseau FADOQ, la Sureté du Québec et le Centre affilié universitaire en gérontologie sociale du CIUSSS Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal. Voir le site : www.fadoq.ca/aineavise/fr/Programme.

¹⁷ Afeas, *Une communauté sans violence*, La Tuque, 2012-2015. Ce projet a réuni les acteurs communautaires et institutionnels du milieu autour d'une table de concertation sur le thème de la violence. Leur site Internet permet de trouver les ressources du milieu au <http://www.sosviolencelatuque.org/>.

¹⁸ Ibid., Extraits des groupes de discussion avec les femmes âgées québécoises et autochtones, La Tuque, 2013.

Thématique 2

Favoriser une culture de bientraitance envers les personnes

La « bientraitance » un nouveau mot, né avec le deuxième millénaire semble-t-il! Un concept attaché aux aînés pour contrebalancer la maltraitance?

La bientraitance, « Mais qu'est-ce que c'est? », me direz-vous? D'abord ce mot existe-t-il pour vrai? S'agit-il du simple contraire de maltraitance?¹⁹

Il est difficile d'être contre la vertu, soit d'ajouter une approche de promotion de la bientraitance au PAM 2017-2022. Cependant, comme le mentionne le document de consultation, il ne faut en aucun cas mettre de côté le travail effectué contre la maltraitance envers les personnes âgées. Sinon ce serait faire preuve l'angélisme.

Par quels moyens et actions éveiller cette bientraitance qui sommeille en nous? Pour l'Afeas, il revient toujours à l'éducation qui est la base pour tout changement de mentalités et de comportements. Encore ici **des campagnes de sensibilisation, d'information et de formation, adaptées à différents publics**, autant les élèves des écoles qui côtoient leurs grands-parents ou des voisins âgés que les adultes proches des aînés et les intervenants de toutes provenances. La répétition, l'exemple, des mots simples et des situations quelquefois caricaturales frappent l'esprit, questionnent et font prendre conscience de nos propres comportements (ignorance ou impatience envers les aînés...) et de nos préjugés (âgisme...).

Autant on voit des situations de maltraitance face aux personnes âgées, autant on peut voir **des actions ou gestes de bientraitance. Les prendre en note, les partager, les intégrer à son propre quotidien**, autant d'avenues possibles.

Au cours des journées dédiées à la rédaction de ce mémoire, plusieurs histoires ont surgi ici et là, des expériences de bientraitance dans divers milieux. De telles histoires peuvent servir de capsules, de déclencheurs de discussion, pour garder vivante une préoccupation constante face à la bientraitance, et ce, autant au sein d'une famille et de la communauté que des institutions ou agences de services.

La bientraitance se caractérise par une recherche permanente d'individualisation et de personnalisation de la prestation. Elle ne peut se construire au sein d'une structure donnée qu'au terme d'échanges continus entre tous²⁰.

Les réseaux sont essentiels!

Par exemple, au sein de l'Afeas, les membres se rencontrent sur une base régulière tous les mois, quelquefois plus selon les activités Afeas ou sociales dans la communauté. Si une d'entre elles s'absente sans que les autres n'en sachent la raison, elles iront aux nouvelles et verront s'il y a des besoins d'aide ou pas. Ainsi, les membres savent qu'elles ont un réseau, qu'elles ne sont pas seules, qu'elles peuvent compter sur d'autres en cas de besoin.

¹⁹ Duval, Céline, *La bientraitance, vous connaissez?*, Éditorial, Femmes d'ici (revue trimestrielle de l'Afeas), Hiver 2011, p.3. Document accessible sur : <http://www.afeas.qc.ca/publications/revue-femmes-dici/>.

²⁰ Ministère de la Famille, *Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2017-2022*, Document de consultation, Gouvernement du Québec, 2016, p. 27.

Afeas – Mémoire 2016

Le commis au dépanneur qui voit un aîné toujours très régulièrement, se posera des questions s'il ne le voit plus. Agira-t-il? S'en sentira-t-il capable, se disant « Est-ce me mêler de ses affaires? Puis-je faire cela? »? Quand la vie privée de l'autre est-elle aussi mon affaire, sans toutefois l'envahir?

Des petits gestes, des atomes de créativité, qui en engendrent d'autres, jour après jour, et facilitent la vie des aînés et de celles et ceux qui les aident.

Une infirmière auxiliaire suggère, en faisant manger des résidents, de leur parler, de leur expliquer ce qu'ils mangent, de vérifier si leur attention est bonne ou non, si leur intérêt aux autres est éveillée, plutôt que de parler tout le temps avec un autre préposé sans regarder ces résidents, sans leur porter attention. Leur montrer de l'intérêt fait toute la différence.

Une autre personne raconte l'histoire de cet homme qui vient dans la salle-à-dîner de sa résidence, mais sa carte de repas ne fonctionne pas car il a déjà soupé. Il ne comprend pas car ne se rappelle pas avoir mangé peu de temps avant. Une préposée aux repas, finalement, le fait asseoir et va lui chercher un repas léger. Il repart heureux.

Encore une autre histoire d'un petit geste qui fait du bien, à la personne aînée et à la personne qui pose le geste. Dans un centre, on place à leur table les aînées presque une heure avant le repas. Une de ces personnes crie toujours dès qu'on l'y met, et ce, jusqu'à ce que son repas soit en face d'elle. Plus personne ne lui porte attention. Un jour, cette infirmière auxiliaire lui pose la main sur l'épaule et lui demande si elle connaît des chansons. Ensemble, elles chantent « Au clair de la lune » à chaque fois que cette même infirmière auxiliaire est avec elle et la personne aînée ne crie plus. On a ici à la fois de la maltraitance institutionnelle, placer les personnes à table une heure avant le repas pour faciliter le travail des préposés, sans doute, et de la bientraitance en aidant l'aînée à mettre son intérêt sur quelque chose qu'elle aime.

Des actions positives pour soutenir les aînés et leurs aidantes et aidants.

Ainsi à Blainville, un **programme de mentorat intergénérationnel**²¹ favorise le transfert de connaissances des aînés vers les jeunes des écoles de niveaux primaire et secondaire. Diverses compétences passent d'une génération à l'autre, tai-chi, prise de parole, etc., ce qui favorise le respect et l'inclusion sociale des aînés et valorise leur expertise professionnelle par l'implantation de parrainage / mentorat au sein des organismes du milieu.

À Repentigny, en collaboration avec les villes de Charlemagne et l'Assomption, les bibliothèques ont mis en place en 2007 un **programme destiné aux aidants**²². Il vise à renseigner les aidantes et aidants sur les maladies et les sujets auxquels ils sont confrontés. En 2016, ce programme s'implante dans plus de 520 bibliothèques du Québec.

²¹Lancement du programme de mentorat intergénérationnel, Février 2016, Blainville : <http://blainville.ca/lancement-du-programme-de-mentorat-intergenerationnel/>.

²² Le Programme Biblio-aidants s'implante à l'échelle nationale, Février 2016 : <http://www.ville.repentigny.qc.ca/communiqués/le-programme-biblio-aidants-s'implante-a-l'echelle.html>

Afeas – Mémoire 2016

À Montréal, le Y des femmes offre aux aidantes des **ateliers et conférences pour les aider à mieux comprendre et gérer les défis émotionnels relatifs à la relation d'aide**²³.

Tous ces exemples montrent qu'il est possible d'agir en « bienveillance ». Il faut une volonté et une prise de position claire, individuelle et collective. Ce n'est pas tout d'instituer des programmes et des politiques ou des plans d'action, encore faut-il les mettre en place, les évaluer continuellement et les modifier pour s'assurer de toucher les clientèles visées et d'obtenir les résultats souhaités.

Il faut éviter de tomber dans le « pas de temps », « trop de travail », « pas ma responsabilité », « sont trop vieux », « sont pas intéressés », etc. Une motivation et un leadership de tous les jours sont nécessaires pour changer les mentalités et les comportements, et ce, de la part de tous et chacun!

Thématique 3

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

Pour l'Afeas, tout en poursuivant les actions des ministères, agences gouvernementales et institutions financières, il faut encore ici passer par l'éducation et la formation, tel que mentionné dans la section sur la première thématique. À la base, il faut comprendre cette forme de maltraitance pour la repérer et la prévenir, qu'on soit une personne âgée ou un proche qui l'entoure (aidant-e-s, intervenant-e-s, etc.).

Thématique 4

Répondre aux besoins de chacun dans un contexte de diversité sociale et de pluralité des modèles d'âgés

Cette quatrième thématique touche les personnes âgées autochtones ou de communautés ethnoculturelles, les personnes âgées lesbiennes, gaies, bisexuelles ou transgenres, les personnes âgées ayant un handicap ou inaptes. Pour ces clientèles ayant des particularités en plus de leur âge, l'Afeas suggère d'utiliser l'analyse différenciée selon le sexe pour identifier et distinguer les situations des femmes et des hommes, et ce, pour chacune de ces clientèles. Les besoins et les solutions pourraient être totalement différents d'une clientèle à l'autre, pour les femmes comme pour les hommes.

À titre d'exemple, pensons à ces femmes âgées provenant de pays étrangers, amenées ici par leur famille pour « les servir ». Elles se retrouvent comme des bonnes à peu de frais, souvent enfermées, vivant dans l'isolement le plus grand dû, notamment, à leur méconnaissance de la langue et de leur nouveau milieu de vie. Il faut d'autant plus de vigilance lorsque ces personnes âgées et leurs proches ne comprennent pas nos référents culturels, et nous les leurs. Pour chaque problématique particulière, les pistes d'action et de solution doivent venir des personnes mêmes et des organisations qui les rassemblent car qui mieux qu'elles peuvent savoir comment prévenir et repérer la maltraitance.

²³ YWCA – Montréal, Soutien aux proches aidantes – Conférences : <http://www.ydesfemmesmtl.org/soutien-aux-proches-conferences/>.

5. En conclusion

Beaucoup de possible dans cette lutte pour contrer la maltraitance et instaurer une culture de bientraitance! Il faut éduquer, former, y mettre les ressources collectives comme individuelles et familiales. Il faut retisser le tissu social, reconstruire des réseaux, ne pas avoir peur d'innover. Même s'il peut sembler hors sujet, l'exemple suivant montre comment avec innovation et persistance on peut arriver à bouger les choses.

Le Projet Jouka²⁴ est innovateur, né du besoin d'une fille/aidante de voir sa mère rire encore. Expérimenté à l'Institut universitaire de gériatrie de Montréal (IUGM), ce projet utilise les nouvelles technologies pour stimuler et faciliter la communication entre des aînés en grande perte d'autonomie et leur entourage. Outre les applications adaptées aux besoins spécifiques de chacun des participants au projet, l'assistance et la constance des animatrices constituent les clés essentielles du Programme Jouka.

Le rapport d'évaluation du projet montre des résultats auxquels peu de proches et d'intervenants croyaient au départ. En voici quelques extraits²⁵ :

Une activité retrouvée - « *Ce qui est beau aussi, c'est, pour certains, on pensait que l'éveil n'était plus présent et tout d'un coup avec cette activité-là de groupe, on a vu un éveil, un émerveillement...* » (Chef d'unité)

Le changement d'humeur / l'expression de sentiments - « *Ceux qui sont somnolents souvent manifestent de l'intérêt dès qu'on les invite à se joindre au groupe.* » (Questionnaire – 2b) - « *Pour les grands déments, on pensait qu'il n'y avait plus ou très peu de vitalité, via cette activité, on a vu des gens s'émerveiller, les yeux plus grands, (...).* » (Chef d'unité)

L'adaptation à la personne - « *(Ma mère) était très concentrée et manifestait du plaisir (...). Ayant été élevée sur une ferme, cette activité reliée aux animaux lui plaisait vraiment.* » (Résidente #3 – P93 - Fille). « *Le premier défi auquel j'ai été confronté a été celui d'adapter ma façon de communiquer et d'interagir avec les gens, lorsque je savais qu'ils pouvaient ne pas comprendre tout ce que je disais et que, moi-même, je ne puisse être en mesure de comprendre leurs intentions.* » (Bénévole #1)

Le contact avec les proches et les autres - « *Combien de proches-aidants comme moi vivent de l'impuissance devant l'accompagnement de leur proche? Les soins à prodiguer et la surveillance à assurer font que la stimulation du malade hérite de la partie congrue du temps qu'on peut raisonnablement lui consacrer.* » (Visiteur #2) « *Jouka permet à Mme ... de demeurer en contact avec le monde extérieur (famille, amie, etc.).* » (Résidente #1 – P70 – Aidante)

En quelques mots, un projet inspirant! « *Si on est capable de faire cela pendant une activité, c'est une activité qui est forte.* » (Chef d'unité)

Si le Programme Jouka a obtenu en peu de temps des résultats tangibles, imaginons maintenant ce que l'on peut faire quand celles et ceux qui aident les personnes âgées sont pleins de créativité et d'innovation. Il faut trouver des façons d'agir adaptés à diverses situations, les faire connaître, les utiliser, encore et encore, c'est la clef du succès!

²⁴ Jouka, *Projet Jouka, unité mobile de communication et de stimulation assistée pour personnes en perte d'autonomie : Phase II – Expérimentation du Programme Jouka et évaluation de ses impacts sur la qualité de vie des résidents de l'IUGM et de leurs proches*, 2014-2015. Ce projet utilise diverses applications adaptées à des tablettes tactiles, en fonction des besoins en loisir et en thérapie des participants : <http://jouka.macmate.me/jouka/Bienvenue.html>.

²⁵ Ibid., *Rapport d'évaluation*, Juin 2015, pp. 14-15 : http://jouka.macmate.me/jouka/Projet_Jouka.html.

Afeas – Mémoire 2016

6. Bibliographie

Afeas - www.afeas.qc.ca, onglet « Publications »

Un pas en avant... de l'action citoyenne à l'équité citoyenne !, Mémoire présenté à la Commission des affaires sociales dans le cadre des consultations sur le projet de loi 112, Loi visant à lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale, Septembre 2002, Montréal, Afeas, 26 pp.

Du soutien concret pour les personnes âgées et une reconnaissance tangible du travail des aidantes et des aidants, Mémoire déposé dans le cadre de la Consultation publique sur les conditions de vie des personnes âgées du Ministère de la Famille du Québec, Septembre 2007, 19 pp.

Duval, Céline, *La bientraitance, vous connaissez?*, Éditorial, Femmes d'ici (revue trimestrielle de l'Afeas), Hiver 2011, p.3
Forum des générations – Positions de l'Afeas, Octobre 2014, 9 pp.

Une communauté sans violence, projet communautaire entre 2012 et 2015, implanté à La Tuque grâce aux Afeas locales et soutenu par le siège social. Il a réuni les acteurs communautaires et institutionnels du milieu autour d'une table de concertation sur le thème de la violence. Leur site Internet permet de trouver les ressources du milieu au <http://www.sosviolencelatuque.org/>.

Statistiques sur les membres Afeas, Mise à jour en mars 2016, 4 pp.

Institut de recherche en politiques publiques (IRPP) - <http://irpp.org/fr/>.

Fast, Janet, *We need to start caring for caregivers*, Texte d'opinion, IRPP, sur le site <http://irpp.org/fr/op-ed/we-need-to-start-caring-for-caregivers/>.

Lavoie, Jean-Pierre, Nancy Guberman, Patrick Marier, *Les responsabilités des soins aux aînés au Québec – Du secteur public au privé*, Étude IRPP, No 48, Septembre 2014, 40 pp. IRPP – Institut de recherche en politiques publiques.

Jouka - http://jouka.macmate.me/Jouka/Projet_Jouka.html

Projet Jouka, unité mobile de communication et de stimulation assistée pour personnes en perte d'autonomie : Phase II – Expérimentation du Programme Jouka et évaluation de ses impacts sur la qualité de vie des résidents de l'IUGM et de leurs proches, 2014-2015.

Projet Jouka – Rapport d'évaluation, Juin 2015, 34 pp.

Ministère de la Famille (MFA) - www.mfa.gouv.qc.ca

Préparons l'avenir avec nos aînés – Rapport de la consultation publique sur les conditions de vie des aînés, Gouvernement du Québec, 2008, 168 pp.

Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2010-2015, Gouvernement du Québec, 2010, 82 pp.

Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2017-2022, Document de consultation, Gouvernement du Québec, 2016, 42 pp.

Municipalités du Québec

Lancement du programme de mentorat intergénérationnel, Blainville, Février 2016 : <http://blainville.ca/lancement-du-programme-de-mentorat-intergenerationnel/>.

Le Programme Biblio-aidants s'implante à l'échelle nationale, Repentigny, Février 2016 : <http://www.ville.repentigny.qc.ca/communiqués/le-programme-biblio-aidants-s'implante-a-l'echelle.html>.

Soutien aux proches aidantes – Conférences, YWCA – Montréal : <http://www.ydesfemmesmtl.org/soutien-aux-proches-conferences/>.

Réseau FADOQ - <http://www.fadoq.ca/aîneavise/fr/Accueil/>

Aîné Avisé contre la fraude et la maltraitance - Programme de sensibilisation pour venir en aide aux personnes âgées victimes de fraude et de maltraitance, collaboration entre le Réseau FADOQ, la Sureté du Québec et le Centre affilié universitaire en gérontologie sociale du CIUSSS Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal.

Y des femmes de Montréal - <http://www.ydesfemmesmtl.org/soutien-aux-proches-conferences/>

Soutien aux proches aidantes – Conférences, Montréal, YWCA.