



**Ministère de la Santé
et des Services sociaux**

Direction générale de la planification, de l'évaluation et de la qualité

Direction générale adjointe de l'évaluation et de la qualité
Direction de l'évaluation

Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2010-2015

Évaluation de l'implantation du *Plan d'action
gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les
personnes âgées 2010-2015*

Janvier 2016

Rédaction :

Andréa Pelletier, Direction de l'évaluation, MSSS

Personnes ayant participé à l'évaluation :

Elsa Bernatchez, Direction de l'évaluation, MSSS

Ourdia Naidji, Direction de l'évaluation, MSSS

Alexandre Tourigny, Direction de l'évaluation, MSSS

La dénomination des organismes d'appartenance des membres ou des personnes mentionnés dans ce document correspond à celle qui existait avant l'entrée en vigueur de la Loi modifiant l'organisation et la gouvernance du réseau de la santé et des services sociaux notamment par l'abolition des agences régionales.

Le présent rapport reflète l'organisation du réseau de la santé et des services sociaux avant le 1^{er} avril 2015.

Table des matières

Sommaire.....	1
Introduction.....	4
1. Contexte de l'évaluation et méthodologie	6
1.1 Objectifs de l'évaluation globale du PAM.....	6
1.2 Collecte de données.....	6
1.2.1 Mesures structurantes ayant fait l'objet d'une évaluation particulière par le MSSS.....	6
1.2.2 Autres mesures du PAM.....	7
2. Niveau d'implantation du PAM.....	9
2.1 Les mesures structurantes.....	9
2.2 Axe 1 : Développement des connaissances en matière de maltraitance.....	14
2.3 Axe 2 : Accroissement de l'information sur les services et les recours offerts en situation de maltraitance	16
2.4 Axe 3 : Amélioration de l'offre de formation et développement d'outils plus adéquats pour les intervenants.....	18
2.5 Axe 4 : Renforcement et extension des actions afin de mieux contrer la maltraitance.....	20
2.6 Axe 5 : Intensification de la concertation afin de mieux prévenir, dépister et intervenir.....	26
Conclusion.....	27
Bibliographie	30
ANNEXE 1 – Mesures du PAM	32

Liste des sigles et des acronymes

AMF	Autorité des marchés financiers
ASSS	Agence de la Santé et des Services sociaux
CAVAC	Centre d'aide aux victimes d'actes criminels
CDPDJ	Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse
CPQ	Curateur public du Québec
<i>Chaire</i>	Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées de l'Université de Sherbrooke
CSSS	Centre de santé et de services sociaux
DÉ	Direction de l'évaluation
LAAA	Ligne Aide Abus Aînés
MEESR	Ministère de l'Éducation, de l'Enseignement supérieur et de la Recherche
MIDI	Ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion
MFQ	Ministère des Finances du Québec
MJQ	Ministère de la Justice du Québec
MSP	Ministère de la Sécurité publique
MSSS	Ministère de la Santé et des Services sociaux
OPHQ	Office des personnes handicapées du Québec
PAM	<i>Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2010-2015</i>
RSSS	Réseau de la santé et des services sociaux
SA-Famille	Secrétariat aux aînés et ministère de la Famille

Sommaire

Le *Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2010-2015* (PAM), reconduit jusqu'en 2017, visait à présenter et faire connaître le phénomène de la maltraitance envers les aînés, à veiller à une meilleure coordination et harmonisation des initiatives, entre autres par le développement et la poursuite d'approches intersectorielles, et à améliorer l'offre de services. La coordination du PAM s'est faite sous la responsabilité à la fois du ministère de la Famille et du ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS).

Cette évaluation porte sur le niveau d'implantation de chacune des trente-neuf mesures inscrites au PAM, classées selon cinq axes correspondant aux principaux objectifs. Quatre mesures structurantes ont aussi été mises en place afin de contrer la maltraitance envers les aînés :

- la diffusion d'une campagne de sensibilisation grand public;
- la création d'une chaire de recherche universitaire sur la maltraitance;
- la création d'une ligne téléphonique nationale d'écoute et de référence;
- la mise en place de coordonnateurs dans toutes les régions du Québec.

Puisqu'elles visaient à renforcer et à compléter les autres mesures entreprises par les partenaires, ces mesures structurantes ont eu des répercussions dans plus d'un axe.

Au 1^{er} avril 2015, 90 % de ces mesures avaient été amorcées. Parmi elles, 8 mesures avaient été complétées (23 %), 17 devaient se dérouler en continu, dont les quatre mesures structurantes (49 %) et 10 étaient toujours en cours de réalisation (29 %). Les travaux n'avaient pas débuté pour quatre d'entre elles.

Mesures structurantes

- Des sondages ont montré que les personnes exposées aux campagnes de sensibilisation du Secrétariat aux aînés (SA-Famille) avaient une meilleure connaissance du phénomène de la maltraitance, et étaient plus conscientes de la nécessité d'intervenir lors d'une telle situation. Le nombre d'appels reçus à la Ligne Aide Abus Aînés (LAAA) a aussi augmenté, ce qui témoigne de la pertinence de ces campagnes pour sensibiliser la population.
- La Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées de l'Université de Sherbrooke a contribué à la mise en œuvre et à la visibilité du PAM. Elle a aussi favorisé le transfert de certains savoirs aux milieux professionnels et la création d'une synergie entre les différentes instances de lutte contre la maltraitance.
- En raison d'un financement adéquat, de la souplesse de son organisation et de la qualité de la formation continue offerte à ses intervenants, la LAAA a atteint ses objectifs en ce qui concerne le volume et la répartition régionale des appels, ce qui montre sa popularité constante auprès des clientèles visées. La LAAA a aussi fait preuve d'une grande capacité d'adaptation aux besoins de sa clientèle dans le cadre de l'élaboration de formations pour les intervenants du réseau de la santé et des services sociaux (RSSS).
- La mise en place d'une équipe de coordonnateurs a constitué la pierre d'assise du PAM, car elle a amélioré la concertation et le partenariat entre les différents acteurs institutionnels, communautaires ou privés en augmentant leur complémentarité et leur concordance, ce qui a accru l'efficacité des ressources luttant contre la maltraitance.

Mesures complétées

- Bien que des travaux réalisés par l'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ) aient mené à la recommandation de prendre en compte l'incapacité comme facteur de risque lors d'interventions de dépistage, de futures recherches seront nécessaires afin que soit optimisée la planification des interventions auprès de ces personnes.
- L'Autorité des marchés financiers (AMF), le Secrétariat à la condition féminine et l'OPHQ ont diffusé des dépliants afin de donner de l'information sur la fraude financière, les abus sexuels, et les mécanismes de plaintes et de recours pour les personnes handicapées.
- Le MSSS a renforcé la réglementation portant sur la certification des résidences privées pour aînés, ce qui a contribué à améliorer la sécurité et le bien-être des résidents.
- Le Curateur public du Québec (CPQ) a mis en œuvre la *Politique sur la tutelle et la curatelle privées des majeurs inaptes*, ce qui a favorisé l'harmonisation et la complémentarité des pratiques des intervenants concernés par ce régime de protection.
- Le ministère de la Justice (MJQ) a mis à jour des directives à l'intention des procureurs aux poursuites criminelles et pénales, ce qui a contribué à la simplification du processus judiciaire pour les victimes âgées.
- L'AMF a mis en place un groupe de travail ayant élaboré dix pistes de solution en lien avec l'encadrement normatif des procurations bancaires, des comptes en fidéicommiss et des mandats de gestion.

Mesures en continu

- La mise à jour par le ministère de la Sécurité publique (MSP) des statistiques policières sur la criminalité envers les aînés a permis de suivre l'évolution des infractions contre la personne et de mieux saisir l'ampleur de ce phénomène. Par ailleurs, afin de sensibiliser les policiers à l'importance de développer des protocoles d'intervention, et d'assurer leur visibilité dans la communauté, le MSP a organisé de nombreuses activités de communication et d'information.
- La Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (CDPDJ) a développé des outils d'information, organisé des séances de formation et participé à des colloques et à des conférences afin de mieux faire connaître ses services auprès des aînés et de ses partenaires. Elle a aussi été en mesure de consolider une équipe d'intervention spécialisée en matière de lutte contre l'exploitation des personnes âgées, en développant l'expertise de ses enquêteurs par de la formation continue et en favorisant la collaboration entre partenaires. Bien que le nombre de demandes d'enquête ait augmenté à la suite de l'implantation du PAM, les délais d'intervention sont demeurés stables.
- Le MJQ a apporté aide et assistance à toute clientèle ayant besoin de renseignements sur les droits, les services et les recours disponibles dans le réseau de la justice. De plus, afin d'améliorer la connaissance de la portée et des limites du secret professionnel, et d'assurer la formation continue des intervenants liés au réseau de la justice, une professionnelle du MJQ a dispensé des séances de formation en lien avec l'échange de renseignements confidentiels, dans plusieurs régions.
- Le SA-Famille a utilisé de nombreux moyens pour diffuser de l'information sur les services offerts par le RSSS : fiches d'information, séances d'information sur le fonctionnement de la LAAA, sessions de formation pour les intervenants données par la LAAA, campagnes de sensibilisation, mise à jour du répertoire des ressources et services en maltraitance et

diffusion du *Guide de référence pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées*. Par ailleurs, l'organisation de forums de partenaires non gouvernementaux et la création d'un comité interministériel par le SA-Famille ont contribué à resserrer les liens entre les différents partenaires et à faire avancer les mesures inscrites au PAM.

- Afin de sensibiliser à la nécessité de prévoir une protection en cas d'inaptitude et d'informer sur les services et recours offerts, le CPQ a réalisé de nombreuses campagnes publicitaires, en plus de participer à une cinquantaine d'événements publics. Il a aussi mis en place des sessions de formation en lien avec les régimes de protection, l'inaptitude et les interventions réalisées à la suite de signalements d'abus d'une personne inapte afin d'améliorer la collaboration entre les établissements du RSSS et le CPQ.

Mesures en cours de réalisation

- La Société d'habitation du Québec publiera en 2015-2016 un rapport sur les bonnes pratiques à adopter dans le milieu du logement social et communautaire, alors que le ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion procédera régulièrement à une mise à jour de son portrait des personnes âgées immigrantes.
- Afin de sensibiliser les futurs intervenants du RSSS aux diverses manifestations de la maltraitance, le ministère de l'Éducation, de l'Enseignement supérieur et de la Recherche a utilisé le *Guide de référence pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées*. Une trousse d'outils a aussi été constituée pour diffusion aux commissions scolaires et aux centres de formation professionnelle.
- Le MSP poursuit la mise à jour du *Guide des pratiques policières* afin de sensibiliser les policiers aux plus récents développements en matière d'abus et de maltraitance. Un atelier thématique « Maltraitance des aînés », dédié aux aspirants policiers, a aussi été introduit dans le programme de formation en patrouille-gendarmerie.
- L'accroissement des ressources disponibles et la révision des façons de faire a renforcé l'équipe d'enquêteurs du CPQ et optimisé le traitement des enquêtes. Le CPQ a aussi procédé à la mise à jour du dispositif de protection des personnes incapables afin de s'assurer qu'elles aient accès à des mesures de protection répondant à leurs besoins.
- En 2013-2014, le SA-Famille, le MSSS, le MJQ et le MSP ont entrepris des travaux afin d'élaborer une procédure d'intervention socio-judiciaire en lien avec les formes criminelles de maltraitance. Un projet pilote de cette procédure a été implanté à Trois-Rivières et ses résultats détermineront les modalités d'implantation dans l'ensemble des régions.
- La poursuite par le SA-Famille du déploiement des tables multisectorielles locales en matière de maltraitance a permis de mieux renseigner les partenaires sur les besoins particuliers des aînés afin qu'ils soient en mesure de leur offrir un soutien approprié.

Mesures non débutées

- Le développement et la diffusion d'indicateurs de surveillance de la maltraitance par le MSSS devraient débiter à l'automne 2016.
- Des démarches devront être entreprises d'ici 2017, en lien avec l'élaboration de balises en matière de maltraitance pour les établissements du RSSS (MSSS) et avec l'instauration de mesures de rechange à la judiciarisation des contrevenants afin de faciliter le règlement des situations conflictuelles pour les victimes âgées (MJQ).

Introduction

À l'automne 2007, s'est tenue une consultation publique sur les conditions de vie des aînés du Québec. À cette occasion, de nombreux participants ont fait ressortir la nécessité de faire davantage connaître les ressources et services disponibles, et de faciliter leur accès en les rendant disponibles à proximité du milieu de vie des aînés. L'élaboration du *Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2010-2015* (PAM), reconduit jusqu'en 2017, visait à présenter et faire connaître le phénomène de la maltraitance envers les aînés, à veiller à une meilleure coordination et harmonisation des initiatives, entre autres par le développement et la poursuite d'approches intersectorielles, et à améliorer l'offre de services. Les mesures retenues ont tenu compte, d'une part, de deux caractéristiques inhérentes au phénomène de la maltraitance, soit sa méconnaissance et sa complexité, et d'autre part, de la nécessité de renforcer le continuum de services en prévention, en dépistage et en intervention.

La coordination de ce premier plan d'action pour contrer la maltraitance envers les aînés, assorti d'un budget d'environ 20 M\$¹ sur cinq ans, s'est faite sous la responsabilité à la fois du ministère de la Famille² et du ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS)³. Douze ministères et organismes gouvernementaux ont été responsables de l'une ou l'autre de ces 39 mesures⁴, classées selon cinq axes qui correspondent aussi aux principaux objectifs visés :

- Développement des connaissances en matière de maltraitance (6 mesures);
- Accroissement de l'information sur les services et les recours offerts aux aînés en situation de maltraitance (8 mesures);
- Amélioration de l'offre de formation et développement d'outils plus adéquats pour les intervenants (7 mesures);
- Renforcement et extension des actions afin de mieux contrer la maltraitance (11 mesures);
- Intensification de la concertation afin de mieux prévenir, dépister et intervenir (3 mesures).

Quatre mesures structurantes ont aussi été mises en œuvre afin de contrer la maltraitance envers les aînés. Elles visaient d'une part à renforcer et à compléter l'action entreprise par les partenaires et, d'autre part, à effectuer un virage majeur dans la lutte contre la maltraitance. Ces mesures dites structurantes, qui ont des répercussions dans plus d'un axe, sont :

- la diffusion d'une campagne de sensibilisation grand public (mesure 1);
- la création d'une chaire de recherche universitaire sur la maltraitance (mesure 2);
- la création d'une ligne téléphonique nationale d'écoute et de référence (mesure 3);
- la mise en place de coordonnateurs dans toutes les régions du Québec (mesure 4).

Deux autres mesures ont été considérées comme majeures par le Secrétariat aux aînés et le ministère de la Famille (SA-Famille) :

¹ Dans le cadre du PAM, onze mesures ont reçu un financement particulier du SA-Famille (1, 2, 3, 4, 11, 13, 14, 33, 35, 37, 39).

² Le 24 avril 2014, le ministère de la Famille et des Aînés (MFA) est devenu le ministère de la Famille.

³ De septembre 2012 à avril 2014, le Secrétariat aux aînés a été intégré au ministère de la Santé et des Services sociaux.

⁴ Se référer à l'annexe 1 pour connaître les ministères et organismes gouvernementaux responsables de chacune des mesures ainsi que leur niveau de réalisation.

- le renforcement de l'équipe d'enquêteurs du Curateur public du Québec (CPQ) capables de mettre fin plus rapidement aux abus de toutes natures et de traiter les plaintes et les signalements concernant les personnes inaptes et vulnérables (mesure 27);
- la mise en place par la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (CDPDJ) d'une équipe spécialisée en matière de lutte contre l'exploitation des personnes âgées (mesure 37).

La première section de ce rapport est consacrée au contexte de l'évaluation et à sa méthodologie. Est ensuite présenté le niveau d'implantation du PAM, plus précisément l'ensemble des trente-neuf mesures, en fonction des cinq principaux axes de ce plan d'action.

1. Contexte de l'évaluation et méthodologie

À l'automne 2012, alors que le Secrétariat aux aînés était rattaché au MSSS, la Direction de l'évaluation (DÉ) du MSSS a été mandatée à titre de responsable de l'évaluation du PAM. Ce mandat consistait à effectuer l'évaluation globale et ciblée de certaines mesures du PAM, et à superviser l'évaluation d'autres mesures réalisées par les ministères et organismes responsables. Dans cette section, sont présentés les objectifs visés par l'évaluation globale du PAM et les modalités adoptées pour la collecte de données.

1.1 Objectifs de l'évaluation globale du PAM

Cette évaluation globale du PAM consiste en une analyse transversale des trente-neuf mesures inscrites dans ce plan d'action. Son objectif principal est d'évaluer le niveau d'implantation de l'ensemble de ces mesures. Ainsi, pour chacun des cinq axes du PAM :

- sera réalisée une description des processus établis en vue de la mise en œuvre de chacune des mesures. L'accent sera mis sur le déroulement de l'intervention, sur les facteurs ayant nui à l'atteinte de certains objectifs et sur les facteurs facilitants;
- sera établi le degré d'atteinte des objectifs de chacune des mesures selon la production de résultats et d'effets prévus lors de l'implantation de ces mesures.

1.2 Collecte de données

Les mesures du PAM ont fait l'objet de trois types d'évaluation, en fonction de la portée de chacune de ces mesures. En effet, certaines mesures, dites structurantes ou majeures, ont fait l'objet d'une évaluation particulière de la part du MSSS, d'autres ont été évaluées par le ministère ou l'organisme responsable de leur mise en œuvre et, enfin, certaines ont été évaluées par les fiches de suivi déposées au SA-Famille à la fin de chaque année financière.

1.2.1 Mesures structurantes ayant fait l'objet d'une évaluation particulière par le MSSS

Trois mesures ont fait l'objet d'une évaluation particulière de la part de la DÉ du MSSS :

- la création d'une ligne téléphonique nationale d'écoute et de référence (mesure 3);
- la mise en place de coordonnateurs dans l'ensemble des régions du Québec (mesure 4);
- la mise en place d'une équipe spécialisée en matière de lutte contre l'exploitation des personnes âgées (mesure 37).

➤ Création d'une ligne téléphonique nationale d'écoute et de référence

Trois sources de données ont été exploitées pour répondre aux objectifs d'évaluation de cette mesure⁵. D'abord, à l'hiver 2014, quatre entrevues de groupe semi-dirigées ont été réalisées auprès des différentes catégories de personnel œuvrant au sein de la LAAA (gestionnaire, superviseurs cliniques, formateurs et intervenants). Des données extraites du système d'information des appels de la LAAA, pour la période allant d'octobre 2010 à septembre 2013, ont aussi été traitées afin de développer des indicateurs en lien avec les appels de la population

⁵ Cette évaluation visait trois objectifs : dresser un portrait statistique des appels, analyser l'efficacité de la LAAA en regard du traitement de ces appels, et analyser l'efficacité de la formation offerte aux intervenants en regard de leur pratique clinique et de leur capacité de formateur dans le réseau de la santé et des services sociaux.

et les consultations téléphoniques effectuées auprès des intervenants. Enfin, deux sondages électroniques ont été administrés à l'été et à l'automne 2014 en lien avec l'offre de la formation « Former les formateurs » dédiée aux intervenants du réseau de la santé et des services sociaux (RSSS). Le premier sondage, adressé à 206 intervenants psychosociaux ayant reçu cette formation, visait à vérifier dans quelle mesure les attentes formulées par les participants à l'égard de cette formation avaient été comblées. Le deuxième sondage, adressé à 84 gestionnaires responsables du volet formation de leur CSSS, s'intéressait principalement à la contribution des gestionnaires à l'offre de la formation en maltraitance dans leur CSSS.

➤ **Mise en place d'une équipe de coordonnateurs régionaux et nationaux**

Des données essentiellement qualitatives ont été utilisées pour évaluer globalement cette mesure à partir d'une analyse comparée des régions selon les composantes de leurs biens livrables, le niveau d'atteinte des trois principaux objectifs⁶ liés à la mise en place d'une équipe de coordonnateurs, et les effets perçus par la mise en place de cette mesure. Ainsi, en plus d'une analyse documentaire, dix groupes de discussion ont été menés à l'automne 2014 auprès des coordonnateurs et de certains de leurs partenaires. En plus des deux coordonnateurs nationaux responsables des Premières Nations et des communautés culturelles, huit coordonnateurs régionaux ont été sélectionnés sur la base de cinq principaux critères :

- la situation géographique;
- l'étendue du territoire à desservir;
- la présence ou non d'instances de concertation dédiées à la maltraitance;
- la présence ou non de facteurs de vulnérabilité pour les aînés;
- la présence ou non de Premières Nations ou de communautés culturelles.

➤ **Mise en place d'une équipe spécialisée en matière de lutte contre l'exploitation des personnes âgées**

Pour évaluer⁷ cette mesure, la DÉ du MSSS a combiné des données qualitatives et quantitatives. Plus précisément, en plus d'une analyse documentaire, des entrevues semi-dirigées ont été réalisées à l'automne 2013 auprès de trois groupes de répondants clés de la CDPDJ, en fonction de leur rôle et de leur implication dans la mise en œuvre de cette mesure (gestionnaires et coordonnateur, enquêteurs, et directeur adjoint du service des enquêtes). Un fichier de données dénominalisées comprenant toutes les plaintes liées à l'exploitation des personnes âgées admises à la CDPDJ entre le 1^{er} avril 2008 et le 31 mars 2013 a aussi été exploité afin de dresser un portrait statistique de la capacité d'intervention de l'équipe d'enquêteurs selon les clientèles et les caractéristiques des dossiers d'enquête.

1.2.2 Autres mesures du PAM

Le ministère ou l'organisme responsable de leur mise en œuvre a procédé à l'évaluation de certaines mesures du PAM.

⁶ Ces trois principaux objectifs sont le développement et l'amélioration de solutions concertées et adaptées à chaque région, les échanges de connaissances entre les acteurs agissant contre la maltraitance envers les personnes âgées, et la concertation entre les différents intervenants afin de mieux prévenir, dépister et intervenir en situation de maltraitance.

⁷ Cette évaluation consistait à vérifier si les conditions structurelles et organisationnelles mises en place dans le cadre du PAM ont contribué à développer une équipe spécialisée d'enquêteurs s'intégrant dans le continuum de services en maltraitance et à atteindre les objectifs du modèle d'enquête.

➤ **Élaboration et diffusion d'une campagne de sensibilisation**

Dans le but d'évaluer l'efficacité des trois campagnes de sensibilisation portant sur le phénomène de la maltraitance, le SA-Famille a commandé la réalisation de quatre sondages, soit deux pour la 1^{re} campagne et deux, pour la 3^e. Plus précisément, une mesure *ex ante* et une mesure *ex post* ont été prises, ce qui donne un aperçu des effets engendrés par chacune d'elles.

- Le 1^{er} sondage a été réalisé du 24 février au 21 mars 2010, auprès de 1 183 répondants, afin d'établir la perception initiale des Québécois par rapport à la maltraitance envers les aînés.
- Le 2^e sondage a été réalisé du 3 au 14 novembre 2010 pour évaluer l'impact de la 1^{re} campagne. Deux modes de collecte de données ont été utilisés, soit un sondage téléphonique (600 répondants) et un sondage en ligne (607 répondants).
- Le 3^e sondage a été réalisé du 20 mars au 2 avril 2013, auprès de 1 001 répondants, afin de mesurer les perceptions et les attitudes des Québécois à l'égard de la maltraitance, ainsi que leur connaissance des ressources disponibles avant la diffusion de la 3^e campagne.
- Le 4^e sondage a été réalisé du 8 au 22 mai 2013. Des entrevues téléphoniques ont été menées auprès de 800 répondants âgés de 35 ans et plus répartis en trois zones géographiques (Québec, Montréal, ailleurs au Québec).

➤ **Renforcement de l'équipe d'enquêteurs du Curateur public du Québec**

En 2014-2015, afin d'évaluer cette mesure, la Direction de la planification stratégique et de la recherche du CPQ a procédé au traitement de données administratives suivant l'évolution, entre 2000-2001 et 2013-2014, des ressources consacrées aux enquêtes, du volume et des délais d'enquête.

Dans les cas où la mesure n'a pas fait l'objet d'une évaluation, qu'elle ait été réalisée par la DÉ du MSSS ou par le ministère ou l'organisme responsable, les données ont été obtenues par l'entremise des fiches de suivi annuel des mesures déposées au SA-Famille à la fin de chaque année financière⁸ par chacun des ministères et organismes impliqués dans le PAM.

⁸ 5 années financières (2010-2011, 2011-2012, 2012-2013, 2013-2014 et 2014-2015).

2. Niveau d'implantation du PAM

Cette section présente le niveau d'implantation de chacune des trente-neuf mesures inscrites au PAM, classées selon cinq axes correspondant aux principaux objectifs visés. Les quatre mesures structurantes ayant été mises en place afin de contrer la maltraitance envers les aînés sont d'abord présentées, puisqu'elles ont eu des répercussions dans plus d'un axe.

2.1 Les mesures structurantes

Mesure 1 : Élaboration et diffusion d'une campagne de sensibilisation

Responsable : Ministère de la Famille – Secrétariat aux aînés (SA-Famille)

Objectif : Démystifier le phénomène de la maltraitance en signalant son existence et en levant les tabous

À partir d'un budget de 2 700 000 \$ et de nombreux moyens de diffusion⁹, trois campagnes de sensibilisation grand public ont été réalisées :

- La 1^{re} campagne, « Soutenons, aimons et agissons » mettant en vedette l'humoriste Yvon Deschamps, s'est tenue du 3 au 31 octobre 2010.
- La 2^e campagne, qui a repris le thème de la 1^{re} campagne, s'est tenue du 2 au 23 octobre 2011.
- La 3^e campagne, « Avec la maltraitance, la vie est moins rose que l'on pense », s'est tenue du 30 mars au 5 mai 2013.

Afin que les indices de la maltraitance soient connus et qu'ultimement les gens soient portés à agir davantage pour contrer ce phénomène, ces campagnes ont, d'une part, révélé avec soin la situation de personnes âgées victimes de maltraitance et, d'autre part, effectué la promotion de la LAAA et du site Internet gouvernemental dédié à la maltraitance.

Bien que la plupart des résultats du sondage réalisé à la suite de la diffusion de la 3^e campagne n'aient pas présenté de différences statistiquement significatives par rapport à ceux obtenus dans les sondages précédents, une amélioration significative du score de maltraitance¹⁰ a tout de même été observée pour 5 des 18 énoncés présentés :

- Les proches devraient toujours obtenir clairement leur permission avant d'emprunter de l'argent aux personnes âgées (96 % en accord, score de 93 contre 89);
- Il serait important qu'une personne qui crie à une personne âgée consulte un médecin pour vérifier si elle ne fait pas une dépression (89 % en accord, score de 76 contre 70);
- Les personnes qui disent qu'il y a un problème de maltraitance sont surtout les personnes qui n'ont pas elles-mêmes à s'occuper de personnes âgées (64 % en désaccord, score de 33 contre 25);
- Ce que plusieurs personnes considèrent de la maltraitance vient souvent de différences de culture. Dans d'autres cultures, le même comportement est parfaitement normal (62 % en désaccord, score de 29 contre 21);
- C'est normal en vieillissant de se sentir plus craintif et d'avoir peur de tout le monde, incluant ses enfants ou les membres de sa famille (62 % en désaccord, score de 25 contre 16).

⁹ Exemples : publicités télévisuelles et radiophoniques, affiches, signets, publicités dans les journaux et magazines, bannières web.

¹⁰ Aux fins de cette étude, un score de maltraitance a été calculé. Plus ce score se rapproche de 100, plus le phénomène de la maltraitance envers les personnes âgées est connu ou reconnu par la population cible. Un score relativement faible signifie au contraire qu'existe une certaine ambiguïté dans la perception de la maltraitance, que les avis sont partagés et que certains comportements liés à la maltraitance sont considérés comme normaux par les répondants.

À certains égards, les répondants exposés à cette campagne se sont significativement distingués des autres par une meilleure compréhension du phénomène :

- Les proches devraient éviter de crier après les aînés (99 % en accord contre 95 %);
- Ce qui peut être vu comme de la maltraitance par d'autres est souvent le comportement que les personnes sont obligées d'avoir avec une personne âgée en particulier (73 % en désaccord contre 57 %);
- Parmi les gestes qu'on présente comme de la maltraitance, il y a parfois des situations que les gens n'ont pas le choix de faire vivre à des personnes âgées (68 % en désaccord contre 59 %);
- Les personnes qui disent qu'il y a un problème de maltraitance sont surtout les personnes qui n'ont pas elles-mêmes à s'occuper de personnes âgées (68 % en désaccord contre 54 %);
- Il est souhaitable qu'une personne contrôle les dépenses de sa mère âgée de 75 ans en lui confisquant ses cartes de guichet ou de crédit (54 % en désaccord contre 42 %) et cette personne fait ce qu'il faut faire dans les circonstances (39 % en désaccord contre 27 %).

Par ailleurs, 61 % des répondants estiment que ces publicités les ont amenés à réfléchir à la façon de traiter les aînés, et 39 %, qu'elles leur ont fait penser que certaines personnes de leur entourage pourraient être victimes de maltraitance. La LAAA a pour sa part été mieux identifiée par les répondants en tant que source d'aide pour les témoins d'actes de maltraitance que lors des sondages précédents. Ces campagnes ont aussi eu un effet sur le nombre d'appels transmis à la LAAA, ce qui témoigne de leur pertinence, puisqu'elles ont répondu au moins en partie au besoin d'information de la population. De l'avis de certains coordonnateurs régionaux, ces campagnes ont eu l'effet d'une « bougie d'allumage » auprès de la population et des partenaires, et ce, en raison des impacts qu'elles ont engendrés autant par l'ampleur de la couverture médiatique régionale que par la prise de conscience de la nécessité d'agir. Les orientations nationales véhiculées à travers ces campagnes ont aussi contribué à influencer les orientations régionales et locales, et à développer de nouvelles initiatives en maltraitance.

Mesure 2 : Création d'une chaire de recherche universitaire sur la maltraitance

Responsable : Ministère de la Famille - Secrétariat aux aînés (SA-Famille)

Objectif : Accroître les connaissances des chercheurs et des praticiens dans les champs de la prévention, du dépistage et de l'intervention

En novembre 2010, le SA-Famille a contribué financièrement (990 000 \$) à la mise en place de la Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées de l'Université de Sherbrooke. Dès le départ, la *Chaire* a été reconnue en tant qu'instance de recherche unique au monde par l'*International Network for Prevention of Elder Abuse*, et ses travaux lui ont permis de rayonner au plan autant local, régional et national qu'international. La *Chaire* s'est aussi particulièrement engagée auprès de la LAAA et des coordonnateurs, ce qui a favorisé le transfert de certains savoirs aux milieux professionnels et la création d'une synergie entre les différentes instances de lutte contre la maltraitance.

De novembre 2010 à octobre 2014, la *Chaire* a développé de nombreux projets en lien avec les cinq objectifs généraux de son programme de recherche¹¹. Ses réalisations ont montré qu'elle possède la capacité de traiter divers aspects de la maltraitance et de s'adresser à différents publics tout en tenant compte de leur spécificité. Elle a aussi constitué un important levier de financement pour obtenir des fonds complémentaires et contribuer à la lutte contre la maltraitance. Alors que le gouvernement du Québec avait investi environ 800 000 \$ au terme de la quatrième année de fonctionnement de la *Chaire*, sa titulaire était allée chercher 4 662 896 \$ en subventions de recherche, 982 016 \$ en tant que chercheuse principale et 3 680 880\$ en tant que cochercheuse (rapport de 1 : 5,83 en retour sur l'investissement¹²).

Mesure 3 : Création d'une ligne téléphonique nationale d'écoute et de référence

Responsable : Ministère de la Famille – Secrétariat aux aînés (SA-Famille), en collaboration avec le CSSS Cavendish

Objectifs : Développer et rendre opérationnelle une ligne d'écoute, d'intervention ponctuelle et de référence spécialisée en matière de maltraitance envers les aînés, concevoir et offrir de la formation aux professionnels du RSSS, offrir du soutien professionnel aux intervenants psychosociaux.

En mars 2012, un premier rapport sur l'évaluation de l'implantation et de la pertinence clinique de la LAAA¹³ a été déposé par l'équipe de la LAAA en collaboration avec des chercheurs universitaires¹⁴. Ce rapport avait pour objectif de dresser le bilan des réalisations de la LAAA après un an de fonctionnement en s'intéressant à son processus d'implantation, au portrait statistique des appels de la population, aux caractéristiques des appels, et aux services offerts aux intervenants du RSSS. En continuité avec cette démarche, la DÉ du MSSS a entrepris en 2014-2015 une évaluation ciblée de cette mesure¹⁵, qui a consisté à tracer un portrait statistique des activités pour la période d'octobre 2010 à septembre 2013 :

- les intervenants de la LAAA ont répondu à 13 694 appels de la part de 10 434 appelants de la population et à 700 consultations téléphoniques de 584 intervenants du RSSS;
- sur une base annuelle, la LAAA a traité environ 4 800 appels, ce qui dépasse l'objectif initial de 3 000 appels et témoigne de sa popularité constante auprès des clientèles visées;
- la moitié des appels provenaient des régions de Montréal (33 %) et de la Montérégie (17 %);
- les trois quarts des appels étaient liés à une situation de maltraitance;

¹¹ Objectifs généraux du programme de recherche de la *Chaire* :

- développer des connaissances théoriques, empiriques et pratiques sur les facteurs de vulnérabilité et de risque associés à la maltraitance et sur les conséquences de la maltraitance;
- former du personnel hautement qualifié susceptible de mieux contrer la maltraitance envers les personnes âgées et de mieux comprendre ses enjeux;
- formuler un programme de recherche évaluative des actions les plus diversifiées, complémentaires et efficaces pour prévenir et contrer la maltraitance;
- diffuser les résultats auprès de la communauté scientifique et les transférer aux milieux professionnels;
- utiliser la *Chaire* comme levier de financement pour approfondir chacun des axes mentionnés ci-dessus.

¹² BEAULIEU, Marie (2015). *Rapport annuel, Période couverte : 1^{er} novembre 2013 au 31 octobre 2014 (An 4)*, Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées, Université de Sherbrooke, 145 p.

¹³ La LAAA a été mise en opération le 1^{er} octobre 2010 à raison de sept jours par semaine, de 8 h à 20 h.

¹⁴ CHARPENTIER, Michèle et Maryse SOULIÈRES (2012). *Ligne téléphonique provinciale Aide Abus Aînés : analyse de l'implantation et de la pertinence clinique*, École de travail social, Université du Québec à Montréal et Ligne Aide Abus Aînés, Rapport de recherche soumis au ministère de la Famille et des Aînés et au ministère de la Santé et des Services sociaux, Gouvernement du Québec, Québec, 102 p.

¹⁵ Se référer à la section 1.2.1 de ce rapport pour connaître la méthodologie utilisée dans le cadre de l'évaluation de cette mesure.

- le soutien-écoute (81 %), la recherche de ressources d'aide (69 %) et la recherche d'information sur la maltraitance (57 %) ont constitué les principaux motifs des appels effectués par la population;
- l'exploitation ou la négligence financières-matérielles et la violence ou la négligence psychologiques ont été les types de maltraitance les plus souvent rapportés;
- les deux tiers des appelants étaient soit des membres de la famille de la présumée victime (33,8 %) soit les présumées victimes (33,5 %);
- les personnes âgées de 80 à 89 ans représenteraient plus du tiers des présumées victimes de maltraitance, et les femmes, plus de 70 %;
- dans la majorité des cas, la personne maltraitante serait un proche, soit l'enfant (50 %), le conjoint (10 %), ou un autre membre de la famille (15 %).

En raison d'un financement adéquat¹⁶, de la souplesse de son organisation et de la qualité de la formation continue offerte à ses intervenants, la LAAA a atteint les objectifs qu'elle s'était fixés lors de son implantation en termes de volume et de répartition régionale des appels. Du côté des séances de formation offertes au RSSS, la LAAA a fait preuve d'une grande capacité d'adaptation aux besoins de sa clientèle dans un contexte où de nombreuses contraintes budgétaires et structurelles ont affecté les établissements. D'après le sondage réalisé auprès de participants à la formation « Former les formateurs », ils ont apprécié très fortement la qualité de la formation reçue et les compétences acquises autant pour intervenir en maltraitance que pour former leurs pairs. Ces répondants se sont aussi montrés confiants quant aux possibilités de transférer leurs compétences à leurs pairs, malgré la présence de plusieurs contraintes qui nuisent à la multiplication des formations, telles que :

- l'asymétrie d'expérience entre les futurs formateurs et leurs collègues;
- le trop long délai entre la formation reçue et le moment où l'intervenant formera ses pairs;
- la réticence de certains établissements à libérer des intervenants pour le suivi d'une formation.

Des conditions facilitantes pour assurer l'offre de cette formation ont été identifiées par les intervenants et gestionnaires du RSSS :

- le soutien de la hiérarchie;
- l'organisation du travail;
- l'intérêt du formateur et de la personne à former;
- la courte durée de la formation;
- la présence d'un budget dédié.

Mesure 4 : Mise en place d'une équipe de coordonnateurs régionaux et nationaux

Responsable : Ministère de la Famille – Secrétariat aux aînés (SA-Famille)

Objectif : Favoriser la concertation et le partenariat entre les différents acteurs institutionnels, communautaires ou privés, et assurer une meilleure efficacité des ressources luttant contre la maltraitance en augmentant leur complémentarité et leur concordance

Au 1^{er} avril 2015, le SA-Famille disposait d'une équipe de 19 coordonnateurs sur une possibilité de 20, seule la région des Terres-Cries-de-la-Baie-James n'en ayant pas. Cette équipe avait pour mandat de travailler avec les milieux locaux et de consolider les processus de concertation mis en place afin d'assurer à long terme l'autonomie des partenaires et la pérennité de leurs

¹⁶ Cette mesure a été réalisée à partir d'un budget de 3 848 447 \$.

actions. Deux coordonnateurs avaient des mandats nationaux, qui consistaient à développer une approche ciblée afin de tenir compte des réalités particulières que vivent les aînés des communautés culturelles et des Premières Nations. En 2014-2015, cette mesure a fait l'objet d'une évaluation ciblée de la part de la DÉ du MSSS¹⁷. Il en est ressorti que l'implication des paliers local, régional et national a été nécessaire afin d'assurer le bon fonctionnement de cette équipe de coordonnateurs :

- une coordination nationale assurée par le SA-Famille¹⁸;
- le rattachement de l'équipe à la structure des agences de la santé et des services sociaux (ASSS)¹⁹;
- la mise en place d'un comité d'orientation régional en maltraitance;
- la présence d'un coordonnateur dédié à temps plein à la maltraitance;
- le soutien de la *Chaire* dans le développement de projets et d'outils;
- l'adhésion des partenaires à la structure de concertation.

L'attribution par le SA-Famille d'un budget propre aux ASSS pour assurer le déploiement de la fonction de coordonnateur sur leur territoire a aussi permis de prioriser ce phénomène par rapport à d'autres enjeux du RSSS. Par le statut particulier de ce dossier, une plus grande crédibilité a été obtenue vis-à-vis des partenaires régionaux, et les opportunités de développer des partenariats se sont aussi multipliées.

Bien que la présence de coordonnateurs spécialisés en matière de maltraitance envers les aînés ait contribué à « mettre la table » en vue du déploiement des structures de concertation dans chacune des régions, que ce soit par la réalisation de biens livrables, le déploiement d'activités de sensibilisation et de formation, ou la mise en place d'instances dédiées à la maltraitance, les travaux en lien avec le développement de mécanismes de collaboration et l'élaboration d'une trajectoire de services devront être poursuivis. Sur la période observée, la majorité des instances de concertation ont commencé la mise en place de protocoles de collaboration afin d'établir les rôles, les responsabilités et les engagements de chacun par rapport aux situations de maltraitance. La mise en place de ces protocoles constitue un préalable à l'élaboration d'une trajectoire de services permettant d'intervenir efficacement auprès des victimes. À cet effet, les coordonnateurs de la Capitale-Nationale et de l'Estrie ont élaboré le *Guide de référence pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées*, qui a permis de clarifier les rôles et les responsabilités des principaux partenaires et de savoir où référer en cas de maltraitance. Il constitue donc un outil important pour le développement d'une concertation nationale.

Au 1^{er} avril 2015, plusieurs régions en étaient à l'étape d'implanter des structures pour assurer la coordination régionale et consolider les processus de concertation. Ainsi, cette fonction de coordination devra être maintenue et priorisée par le SA-Famille jusqu'à l'atteinte d'une certaine autonomie de la part du RSSS et de ses partenaires multisectoriels. Près de cinq ans après la mise en place de cette équipe, de nombreux effets positifs ont pu être observés dans les différents territoires :

- valorisation du travail d'équipe et de la pratique multisectorielle;
- renforcement des liens entre les partenaires;
- développement d'un sentiment d'appartenance envers les instances de concertation;

¹⁷ Se référer à la section 1.2.1 de ce rapport pour connaître la méthodologie utilisée dans le cadre de l'évaluation de cette mesure.

¹⁸ Cette mesure a été réalisée à partir d'un budget de 6 200 000 \$.

¹⁹ Depuis le 1^{er} avril 2015, en raison de l'abolition des ASSS et de la transformation du RSSS, les coordonnateurs sont désormais sous la gouverne du SA-Famille et disposent d'un statut « prêt de services ».

- effervescence liée au développement de projets communs;
- plus grande diffusion de l'information.

La présence d'un coordonnateur a eu pour effet de concrétiser l'intérêt que les partenaires éprouvaient pour cette problématique, d'enrichir le travail amorcé et de donner un élan supplémentaire aux initiatives locales.

2.2 Axe 1 : Développement des connaissances en matière de maltraitance

Afin d'enrichir l'état des connaissances en lien avec la maltraitance envers les aînés, six mesures susceptibles à terme d'avoir des effets sur la qualité des interventions ont été mises en place.

Mesure complétée

Mesure 9 : Réalisation de travaux pour documenter la problématique de la maltraitance envers les personnes handicapées

Responsable : Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ)

Objectif : Obtenir une meilleure connaissance du phénomène de la maltraitance envers les aînés afin de pouvoir mieux planifier les orientations auprès de ces personnes, la plupart des études existantes considérant les aînés et les personnes handicapées comme deux populations distinctes

En mars 2013, l'OPHQ a produit un devis de recherche qui énonçait trois principaux objectifs :

- documenter le problème de la maltraitance envers les personnes handicapées en portant une attention particulière aux aînés;
- documenter la prévalence et les conséquences des diverses formes de maltraitance subies par les personnes handicapées en comparaison avec les personnes sans incapacité;
- formuler des recommandations à cet effet.

Une première étape a donc consisté en une recension des écrits scientifiques de même qu'au traitement et à l'analyse des données sur la victimisation à partir de l'*Enquête sociale générale 2009* et de l'*Enquête sur la participation et les limitations d'activités 2006*. En février 2015, le rapport intitulé *La maltraitance envers les personnes avec incapacité : recension des écrits et portrait statistique* a été diffusé sur le site web de l'OPHQ. Bien que ces données aient mené à la recommandation de la prise en compte de l'incapacité comme facteur de risque lors des interventions de dépistage, de futures recherches seront nécessaires afin d'optimiser la planification des interventions auprès de cette population.

Mesures en continu

Mesure 5 : Mise à jour régulière du bulletin d'information concernant les statistiques policières sur la criminalité envers les personnes âgées

Responsable : Ministère de la Sécurité publique (MSP)

Objectif : Suivre l'évolution de la criminalité envers les personnes âgées et mieux saisir l'ampleur de ce phénomène

En juin 2009, le MSP a diffusé sur son site web un bulletin d'information en lien avec les statistiques policières sur la criminalité envers les aînés, qui présentait des données sur les infractions contre la personne et contre la propriété pour la période allant de 1997 à 2007. De 2010 à 2015, quatre bulletins d'information ont été publiés, deux d'entre eux présentant des données en lien avec les infractions commises contre les personnes âgées.

Selon le bulletin d'information *La criminalité au Québec en 2013 : Principales tendances*, publié en mars 2015, de 2004 à 2013, le taux d'infractions par 100 000 habitants âgés de 65 ans et plus a augmenté (passant de 164 à 171), et la catégorie d'infractions « voies de fait » a continué de représenter la majorité des infractions commises contre les aînés. Les crimes commis par un membre de la famille ont représenté pour leur part 23,1 % de ces infractions.

Mesures en cours de réalisation

Mesure 8 : Recensement et diffusion des bonnes pratiques dans le milieu du logement social et communautaire

Responsable : Société d'habitation du Québec (SHQ)

Objectif : Mieux connaître la situation dans les coopératives d'habitation où plusieurs résidents sont des aînés

Le recensement effectué par la SHQ a permis d'identifier 33 bonnes pratiques auprès de 25 organismes participants, pratiques n'ayant toutefois pas été diffusées, en date du 1^{er} avril 2015, auprès des administrateurs et des intervenants œuvrant dans ce milieu. La publication de ce rapport est prévue pour 2015-2016.

Mesure 10 : Partage d'expertise dans des activités de recherche concernant les aînés des communautés culturelles

Responsable : Ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion (MIDI)

Objectif : Mieux connaître les aînés des communautés culturelles et leurs situations en vue de déterminer les interventions pour prévenir et contrer la maltraitance

Le MIDI a transmis ponctuellement au SA-Famille et à la *Chaire* diverses statistiques sur les aînés des communautés culturelles, en plus de participer en continu aux travaux entrepris par la coordonnatrice dédiée aux communautés culturelles et de s'impliquer dans un groupe de travail en Montérégie. En 2014-2015, le MIDI a débuté l'élaboration du *Portrait des personnes âgées immigrantes au Québec 2008-2012*, qui présente les facteurs de risque de la maltraitance et des données sur les aînés d'immigration ancienne et récente, selon le sexe, la catégorie d'immigration, le lieu d'origine, les connaissances linguistiques, la présence aux cours de français et le recours aux services d'accueil, d'installation et d'intégration.

Mesures non débutées

Mesure 6 : Conception d'indicateurs de surveillance pour mesurer l'ampleur et la nature des divers types de maltraitance

Mesure 7 : Communication d'un relevé des indicateurs de surveillance existants sur la maltraitance

Responsable : Ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS)

Objectif : Suivre le phénomène de la maltraitance envers les aînés dans le temps

Ces travaux sont inscrits à l'intérieur d'un processus de développement à réaliser, notamment en lien avec le *Plan national de surveillance* et sa mise en œuvre selon les priorités ministérielles en matière de surveillance, d'évaluation, de planification et de recherche. Le début des travaux est prévu pour l'automne 2016, avec la mise en place d'un comité de travail chargé d'identifier les indicateurs existants et ceux à développer pour assurer le suivi de la maltraitance dans le temps.

2.3 Axe 2 : Accroissement de l'information sur les services et les recours offerts en situation de maltraitance

Pour accroître l'information disponible sur les services et les recours offerts aux aînés en situation de maltraitance et renforcer la portée de la LAAA, huit mesures ont été mises en place. Elles offrent de l'information plus ciblée sur divers sujets tels que la fraude financière, les abus sexuels, les mécanismes de plaintes et de recours pour les personnes handicapées, et les services offerts par la CDPDJ, le réseau de la justice et le RSSS.

Mesures complétées

Mesure 13 : Information aux personnes âgées handicapées et à leur famille sur l'existence de mécanismes de plaintes et de recours en cas de maltraitance

Responsable : Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ)

Objectif : Sensibiliser les personnes handicapées sur leurs droits et les inciter à porter plainte

À partir d'un budget de 3 078 \$, un dépliant d'information a été élaboré en 2014-2015 et diffusé sur le site web de l'OPHQ. Ce dépliant définissait les notions d'exploitation, de violence, de maltraitance et de négligence, en plus de présenter l'offre de services de l'OPHQ en matière d'accompagnement de la personne dans ses démarches pour porter plainte.

Mesure 38 : Élaboration et diffusion d'un dépliant sur la prévention de la fraude financière intitulé *Trop beau pour être vrai? Méfiez-vous! Protégez-vous de la fraude financière*

Responsable : Autorité des marchés financiers (AMF)

Objectif : Informer les aînés sur la maltraitance financière et sur les précautions à prendre pour éviter cette situation

Depuis novembre 2009, en plus d'être disponibles sur le site web de l'AMF, 50 000 déliants sur la prévention de la fraude financière ont été distribués. Le guide *Soyez à votre affaire pour ne pas perdre vos affaires!*, qui présente des conseils pour se protéger de quatorze fraudes classiques, y est aussi disponible depuis 2011.

Mesure 39 : Réalisation et distribution d'un dépliant intitulé *Les agressions sexuelles contre les personnes âgées existent et marquent profondément... Soyons vigilants*

Responsable : Secrétariat à la condition féminine (SCF)

Objectif : Aider les personnes âgées à se protéger adéquatement contre les abus sexuels et les informer sur les ressources pouvant les soutenir en cas de besoin

En mars 2010, le gouvernement a lancé une vaste campagne contre les agressions sexuelles, adressée particulièrement aux personnes handicapées et aux personnes âgées. Environ 12 570 copies de ce dépliant, qui a été réalisé à partir d'un budget de 4 818 \$, ont été distribuées.

Mesures en continu

Mesure 11 : Réalisation d'outils d'information et participation à des congrès, colloques et conférences en lien avec la maltraitance

Responsable : Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (CDPDJ)

Objectif : Mieux faire connaître les services offerts par la CDPDJ aux aînés en situation de maltraitance

À partir d'un budget de 80 000 \$, la CDPDJ a entre autres :

- mis à jour un dépliant sur l'exploitation et la maltraitance des aînés;
- collaboré à l'élaboration d'un dépliant dans le cadre du projet « Aîné-es Trans »;
- bonifié des documents utilisés lors de formations aux partenaires;
- réalisé des séances d'information dans plusieurs villes et prononcé des conférences dans le cadre de colloques afin de mieux faire connaître son mandat;
- dispensé plus de 80 séances de formation auprès d'intervenants du RSSS et d'organismes communautaires, en lien avec les droits et les libertés des personnes vieillissantes et les recours disponibles pour les victimes de maltraitance.

Mesure 12 : Diffusion de l'information sur les droits, les services et les recours disponibles dans le réseau de la justice

Responsable : Ministère de la Justice (MJQ)

Objectif : Mieux faire connaître les services et les recours disponibles dans le réseau de la justice

Cette mesure a été réalisée en partie grâce à l'organisation de séances de formation portant sur l'échange de renseignements confidentiels, où le MJQ a distribué des dépliants de la LAAA et de l'AMF aux participants. Toutefois, l'ampleur de cette mesure a fait en sorte qu'il a été plutôt difficile pour le MJQ de rejoindre les aînés. En collaboration, entre autres, avec les Centres d'aide aux victimes d'actes criminels (CAVAC) et les Centres de justice de proximité, le MJQ a apporté aide et assistance à toute clientèle ayant besoin de renseignements sur ce réseau.

Mesure 14 : Production d'outils de communication et participation à des événements publics

Mesure 15 : Information sur les dispositions que doivent comporter les mandats donnés en prévision de l'inaptitude

Responsable : Curateur public du Québec (CPQ)

Objectif : Informer en continu la population sur les services et les recours offerts aux personnes inaptes, et sensibiliser les gens sur la nécessité de prévoir leur protection dans le cas où ils deviendraient inaptes

À partir d'un budget de 362 000 \$, le CPQ a réalisé quatre campagnes publicitaires pour diffuser l'outil d'information portant sur les mesures de protection juridique, intitulé *Un de vos proches devient inapte. Comment le protéger?*. Sur cette période, près de 11 000 brochures papier ont été distribuées et 70 000 clics comptabilisés sur la brochure disponible sur le site web. Selon un sondage téléphonique²⁰, la première campagne publicitaire a incité près de 20 % des répondants à prendre des moyens pour se protéger dans le cas où ils deviendraient inaptes, et 29 %, à prendre des moyens pour protéger un membre de leur famille. Le CPQ a aussi participé à une cinquantaine d'événements publics et de nombreux travaux ont été réalisés pour que le mandat d'inaptitude soit mieux connu auprès de la population.

Mesure 16 : Information sur les services offerts par le RSSS pour mieux prévenir, dépister et intervenir en matière de maltraitance, et sur les façons d'accéder à ces services

Responsable : Ministère de la Famille – Secrétariat aux aînés (SA-Famille)

Objectif : Clarifier le rôle des différents intervenants et partenaires concernés par le phénomène de la maltraitance envers les aînés afin d'assurer un meilleur continuum de services

Une fiche d'information visant à répondre au besoin d'information des partenaires a été distribuée en continu par le CSSS Cavendish. De plus, diverses séances d'information en lien

²⁰ BUREAU D'INTERVIEWEURS PROFESSIONNELS (2012). *Sondage en lien avec la campagne publicitaire « Elle était là pour vous, serez-vous là pour elle ? » - Rapport du sondage téléphonique*, Montréal, 43 p.

avec le fonctionnement de la LAAA ont été tenues entre autres auprès des répondants régionaux en maltraitance et des tables régionales de concertation, et les intervenants de la LAAA ont poursuivi les sessions de formation dédiées au RSSS. Les coordonnateurs régionaux ont collaboré à la réalisation de cette mesure en effectuant sur une base annuelle la mise à jour du répertoire des ressources et services en maltraitance, et en diffusant le *Guide de référence pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées* aux partenaires multisectoriels.

2.4 Axe 3 : Amélioration de l'offre de formation et développement d'outils plus adéquats pour les intervenants

En raison du rôle central joué par les intervenants des réseaux de la santé, des services sociaux, de la justice et de la sécurité publique dans la lutte pour contrer la maltraitance envers les aînés, sept mesures ont été mises en place afin qu'ils aient accès à une formation appropriée leur permettant de savoir comment agir, peu importe le type de maltraitance en cause. Aucune somme additionnelle n'a toutefois été prévue dans le PAM pour la réalisation de ces mesures.

Mesures en continu

Mesure 20.1 : Réalisation de formations pour les intervenants de son réseau

Responsable : Ministère de la Sécurité publique (MSP)

Objectif : Sensibiliser les aspirants policiers aux plus récents développements en matière d'abus et de maltraitance afin qu'ils soient en mesure de détecter ces situations et d'intervenir adéquatement sur le plan tant de la prise en charge des infractions pénales que du soutien et de l'orientation des victimes vers les services appropriés

Dès 2013-2014, l'École nationale de police du Québec a introduit un atelier thématique intitulé « Maltraitance des aînés » dans le nouveau programme de formation initiale en patrouille-gendarmerie. En janvier 2015, dans le cadre du Forum sur la formation policière, un atelier de formation sur l'intervention policière au regard de la maltraitance envers les aînés et les résultats préliminaires d'une recherche réalisée à ce sujet par la *Chaire* et le SPVM ont été présentés. Ces informations seront utilisées pour faire la mise à jour des contenus en vue de maintenir l'atelier « Maltraitance des aînés » au sein du programme de formation.

Mesure 20.2 : Réalisation de formations pour les intervenants de son réseau

Responsable : Ministère de la Famille – Secrétariat aux aînés (SA-Famille), en collaboration avec le CSSS Cavendish et les coordonnateurs régionaux

Objectif : Mieux faire connaître le rôle de soutien joué par la LAAA auprès des intervenants et ainsi, améliorer la qualité de leurs interventions auprès des aînés victimes de maltraitance

Dès février 2011, la LAAA a développé quatre formations soit « Dépistage et intervention », « Intervention », « Former les formateurs » et « Consolidation des acquis ». En date de mars 2014, elle avait donné 58 séances de formation auprès de plus de 800 intervenants du RSSS. La diffusion de la formation « Former les formateurs » se poursuivra en continu malgré la présence de certaines contraintes liées à la non-priorisation de la formation par certains établissements du RSSS et au manque de ressources humaines et financières. En plus de la mise en place d'un service de consultation professionnelle, en 2011, la LAAA a lancé un site Internet pour que les intervenants psychosociaux trouvent des outils cliniques, des références et des approches à adopter. Au fil des années, la LAAA a poursuivi le développement de ce site, en y incluant une section réservée aux formateurs formés par la LAAA qui rend disponible des outils de transfert de connaissances. Par ailleurs, dans le cadre du déploiement national du

Guide de référence pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées, les coordonnateurs régionaux ont été chargés d'assurer la diffusion de ce guide et l'offre de formations auprès des intervenants et gestionnaires du RSSS dans leurs régions respectives.

Mesure 20.3 : Réalisation de formations pour les intervenants de son réseau

Mesure 22 : Préparation de contenus de formation spéciaux sur les dispositions législatives autorisant la divulgation des renseignements confidentiels

Mesure 23 : Mise au point d'outils et d'exemples pour soutenir les professionnels aux prises avec des situations où le secret professionnel est en jeu

Responsable : Ministère de la Justice (MJQ)

Objectifs : Améliorer la connaissance de la portée et des limites du secret professionnel et s'assurer que les règles applicables à cet effet soient maîtrisées par les intervenants

Dès 2010-2011, le développement des contenus de formation, des outils et des exemples a été complété. En collaboration avec l'équipe de coordonnateurs régionaux, une professionnelle du MJQ a dispensé, dans plusieurs régions, 77 séances de formation sur l'échange de renseignements confidentiels, que ce soit auprès des intervenants en CSSS, du personnel des CAVAC, des corps de police, des institutions financières ou des procureurs. Certains ajustements ont été apportés en cours de route au contenu de cette formation en fonction de la jurisprudence récente et des besoins propres à certaines clientèles.

Mesure 20.4 : Réalisation de formations pour les intervenants de son réseau

Responsable : Curateur public du Québec (CPQ)

Objectif : Améliorer les communications et la collaboration entre les établissements du RSSS et le CPQ, et accroître les connaissances sur l'inaptitude et les mesures de protection

En 2007, le réseau des personnes-ressources responsables du dossier du CPQ dans le RSSS a été créé par la mise en place de sessions de formation sur les régimes de protection, l'inaptitude et les interventions du CPQ à la suite de signalements d'abus d'une personne inapte. Depuis la création de ce réseau, une centaine d'intervenants du RSSS ont assisté annuellement à ces séances de formation.

Mesures en cours de réalisation

Mesure 17 : Diffusion de l'information sur le phénomène de la maltraitance envers les personnes âgées auprès des établissements de formation professionnelle, technique et universitaire

Mesure 18 : Collaboration aux démarches du SA-Famille effectuées auprès des instances des réseaux de l'éducation pour informer et former ces milieux

Mesure 19 : Diffusion d'outils validés de sensibilisation ou de formation produits par le SA-Famille ou ses partenaires auprès des établissements de formation professionnelle, technique et universitaire

Responsable : Ministère de l'Éducation, de l'Enseignement supérieur et de la Recherche (MEESR)

Objectif : Améliorer la qualité du travail effectué par les intervenants du RSSS et les sensibiliser dès leur formation initiale aux diverses manifestations de la maltraitance et aux pratiques visant à la contrer

Le SA-Famille et le MEESR ont convenu d'utiliser le *Guide de référence pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées* pour répondre aux exigences de ces mesures, et d'en effectuer la promotion dans leurs milieux respectifs. Des outils supplémentaires ont aussi été recensés et sélectionnés en fonction de leur pertinence afin de constituer une trousse qui pourra être diffusée aux commissions scolaires et aux centres de formation professionnelle offrant des programmes de santé.

Mesure 21 : Mise à jour et promotion du *Guide des pratiques policières*, en y incluant des notions actuelles sur la prévention et l'intervention en matière de maltraitance

Responsable : Ministère de la Sécurité publique (MSP)

Objectif : Mieux sensibiliser les policiers au phénomène de la maltraitance envers les aînés

La mise en œuvre de cette mesure a débuté en mai 2013 par la mise en place du Comité technique maltraitance aînés²¹. Ce comité avait pour mandat de recenser les pratiques policières et les outils de dépistage et d'intervention en maltraitance, d'identifier les éléments à mettre à jour dans le *Guide des pratiques policières*, et de rédiger une nouvelle pratique policière. Au 1^{er} avril 2015, ce guide n'avait toujours pas été mis à jour, mais le comité poursuivait ses travaux en ce sens.

2.5 Axe 4 : Renforcement et extension des actions afin de mieux contrer la maltraitance

À partir d'un budget de 2 651 200 \$, onze mesures ont été mises en place afin de consolider certaines actions déjà existantes en matière de lutte à la maltraitance.

Mesures complétées

Mesure 25 : Réalisation des travaux de révision de la réglementation portant sur la certification des résidences privées pour aînés pour créer l'obligation de déclarer tout incident ou accident portant atteinte à la sécurité ou au bien-être d'un résident

Responsable : Ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS)

Objectif : Réduire l'incidence des situations à risque dans les résidences privées pour aînés

Bien que cette obligation soit présente dans la réglementation depuis 2007, le *Règlement sur les conditions d'obtention d'un certificat de conformité et les normes d'exploitation d'une résidence privée pour aînés*, entré en vigueur le 13 mars 2013, contient des normes resserrées à cet égard²². Le résident ou son représentant doit désormais être informé de tout incident ou accident et des conséquences pour sa personne, et l'exploitant doit tenir un registre de ces situations à risque.

Mesure 26 : Élaboration d'une politique et d'un plan d'action pour assurer une surveillance plus efficace des régimes de protection privés

Responsable : Curateur public du Québec (CPQ)

Objectif : Favoriser l'harmonisation et la complémentarité des pratiques des intervenants concernés par ces régimes de protection privés

Le CPQ a adopté à l'automne 2010 la *Politique sur la tutelle et la curatelle privées des majeurs inaptes*. Elle a valorisé trois principes :

- l'intérêt des majeurs inaptes, le respect de leurs droits et la sauvegarde de leur autonomie;
- la primauté de la famille et des proches;
- la responsabilité collective de la protection des majeurs inaptes.

²¹ Ce comité était composé de représentants des corps de police, du MSP, de l'École nationale de police du Québec et de la Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées de l'Université de Sherbrooke.

²² Articles 55, 56, 57 et 58.

Afin d'implanter progressivement les nouvelles orientations²³ de la *Politique*, le CPQ a organisé de nombreuses activités. D'une part, il a offert des ateliers de sensibilisation à ses employés, élaboré des outils afin de faciliter leurs interactions avec les tuteurs, les curateurs et les membres des conseils de tutelle, et élaboré une formation de deux jours. D'autre part, pour les tuteurs, les curateurs et les membres des conseils de tutelle, il a présenté des sessions d'information dans plusieurs villes, révisé le contenu de son site Internet, publié un bulletin de liaison, et distribué de nouveaux guides et outils.

La mise en œuvre de cette *Politique* a eu pour effet de rendre plus efficace le rôle du CPQ et de l'ensemble des intervenants concernés auprès des personnes représentées et de leurs familles. Au 1^{er} avril 2015, le CPQ en était à finaliser l'implantation d'une stratégie de gestion des risques destinée à ses employés et visant à moduler les actions de surveillance en fonction de l'historique et de la dynamique de chaque dossier. Une entente de partenariat a aussi été mise en place avec Placement Québec pour autoriser les représentants légaux à recourir à une « super sûreté », ce qui facilite leur gestion du patrimoine de la personne qu'ils représentent.

Mesure 32 : Mise à jour de directives à l'intention des procureurs aux poursuites criminelles et pénales en ajoutant une référence au droit à l'information des victimes lors des négociations de plaidoyer ou de la remise d'audition de la cause, et en ajoutant les organismes venant en aide aux aînés comme bénéficiaires de la contribution pénale ordonnée par le tribunal

Responsable : Ministère de la Justice (MJQ)

Objectif : Faciliter le processus judiciaire pour les aînés

Dès le lancement du PAM, le Directeur des poursuites criminelles et pénales a procédé à la mise à jour de ces directives en fonction des besoins particuliers des victimes aînés.

Mesure 33 : Constitution d'un groupe de travail pour examiner l'encadrement normatif des procurations bancaires, des comptes en fidéicommiss et des mandats de gestion

Responsable : Autorité des marchés financiers (AMF)

Objectif : Accroître la sensibilisation face aux risques de fraude et aux moyens de contrer ce phénomène

En août 2009, à la demande du ministère des Finances du Québec (MFQ) et à partir d'un budget de 11 200 \$, l'AMF a mis sur pied un groupe de travail²⁴ devant proposer des moyens de réduire la vulnérabilité à la fraude des personnes ayant recours à une assistance dans la gestion de leurs biens. Ce groupe a notamment élaboré un modèle de procuration et une brochure intitulée « La confiance, ça se mérite! ». En avril 2011, il a transmis un rapport contenant dix pistes de solution au MFQ, ce qui a mis fin à son mandat initial. En 2012-2013, le MFQ a annoncé son intention de procéder à la révision quinquennale des lois, sous la supervision de l'AMF, ce qui déterminera la possibilité d'implanter certaines des pistes de solution proposées.

²³ Cette politique contient cinq orientations :

- faciliter l'engagement des familles et des proches par un accompagnement soutenu;
- reconnaître le conseil de tutelle comme principal mécanisme de surveillance des régimes de protection privés et premier intervenant auprès du représentant légal;
- moduler la surveillance en fonction des risques;
- intervenir dès les premières manifestations de manquement, d'abus ou de maltraitance;
- renforcer le partenariat en faveur des personnes sous régime de protection privée.

²⁴ Ce groupe de travail regroupait le Barreau du Québec, la Chambre de la sécurité financière, la Chambre des notaires du Québec, le CPQ, l'Ordre des administrateurs agréés du Québec et l'Ordre des comptables généraux accrédités du Québec.

Mesures en continu

Mesure 30 : Promotion de la visibilité des policiers dans la communauté et dans divers regroupements d'aînés

Responsable : Ministère de la Sécurité publique (MSP)

Objectif : Augmenter le sentiment de sécurité des personnes âgées

De nombreuses activités de communication et d'information se sont déroulées auprès des policiers afin de les sensibiliser à l'importance d'assurer leur visibilité dans la communauté :

- diffusion du Bulletin Intersection;
- publication du répertoire des programmes de prévention de la criminalité et de promotion de la sécurité utilisés par les services de police;
- mise en place d'ateliers de formation portant sur le sentiment de sécurité des aînés et sur les modes d'intervention intersectoriels à privilégier.

Lors de la semaine de la prévention de la criminalité organisée annuellement par le MSP, de nombreux services de police ont visité des aînés afin de les renseigner sur les précautions à prendre et les ressources disponibles dans leur milieu. En avril 2014, lors du séminaire Intersection/MSP, une cinquantaine de policiers ont assisté à un atelier de formation sur le *Guide de référence pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées* et sur la procédure d'intervention socio-judiciaire concernant les formes criminelles de maltraitance.

Mesure 37 : Mise en place d'une équipe spécialisée en matière de lutte contre l'exploitation des personnes âgées

Responsable : Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (CDPDJ)

Objectif : Développer un nouveau mode d'intervention en regroupant l'ensemble des actions en matière d'exploitation des personnes âgées au sein d'une équipe d'intervention spécialisée

Avant l'implantation du PAM, sur la base de l'article 48 de la Charte des droits et libertés de la personne, la CDPDJ disposait déjà du pouvoir d'enquêter en matière de discrimination, de harcèlement et d'exploitation des personnes âgées ou handicapées. En 2013-2014, cette mesure a fait l'objet d'une évaluation particulière de la part de la DÉ du MSSS²⁵. À partir d'un budget additionnel de 2 640 000 \$, la CDPDJ a été en mesure de consolider une équipe d'intervention spécialisée en matière d'exploitation envers les aînés, en développant par de la formation continue l'expertise des enquêteurs et en favorisant la collaboration entre partenaires. Ainsi, depuis 2010-2011, une équipe formée de six enquêteurs et d'un conseiller juridique a été en mesure d'intervenir rapidement et directement dans des cas présumés d'exploitation, et de poser les gestes nécessaires afin de mettre un terme à ces situations. L'objectif du modèle d'enquête était de mettre fin à la situation d'exploitation ou de stabiliser la situation de la personne âgée en mettant en place un filet de sécurité autour d'elle, et de faire enquête lorsque c'était nécessaire en vue de réclamer des mesures correctrices et réparatrices pour la victime. Bien que les enquêteurs aient tous les pouvoirs de se saisir du dossier et d'engager des procédures sans même avoir obtenu le consentement de la victime, ils ont été continuellement confrontés à des situations complexes où la personne âgée ne souhaite pas briser les liens familiaux ou sociaux, surtout si la partie mise en cause est un membre de la famille. Ce modèle a révélé toute la place réservée à l'intervention qui, selon les enquêteurs, s'est ajoutée au mandat d'enquête, mission première de la CDPDJ. À cet effet, depuis 2012-2013, une réflexion a eu lieu quant

²⁵ Se référer à la section 1.2.1 de ce rapport pour connaître la méthodologie utilisée dans le cadre de l'évaluation de cette mesure.

à la révision de ce modèle d'intervention, afin de recentrer les actions de l'équipe spécialisée et de mettre davantage l'accent sur le mandat d'enquête.

Le nombre de plaintes en matière d'exploitation s'est considérablement accru depuis la mise en place de cette équipe spécialisée et la diffusion de campagnes de sensibilisation grand public. Des analyses statistiques ont permis de comparer les caractéristiques des plaintes reçues avant l'implantation du PAM (2008-2010) avec celles des plaintes reçues entre 2010 et 2013 :

- la proportion d'enquêtes par rapport au volume de plaintes a crû dans la majorité des régions (de 56 % à 73 %);
- bien que les femmes de plus de 80 ans soient les principales présumées victimes, la proportion d'hommes a été en hausse depuis 2010;
- la proportion d'enquêtes liées à des personnes vulnérables de moins de 80 ans est passée de 16 % à 29 %;
- la majorité des présumées victimes ont été exploitées par des personnes de leur entourage immédiat et, depuis 2010, la représentation des enfants mis en cause est passée de 30 % à 51 %;
- les enfants des présumées victimes ont également été proportionnellement plus nombreux à dénoncer des situations d'exploitation depuis 2010 (de 5 % à 23 %);
- de 2008 à 2013, 80 % des enquêtes liées à l'exploitation de personnes âgées concernaient une situation d'exploitation financière, associée bien souvent à d'autres formes d'exploitation. La mise en œuvre du PAM a permis d'intensifier la collaboration des institutions financières à la démarche d'enquête ou à la recherche de preuves en lien avec l'exploitation financière;
- bien que le nombre de demandes d'enquête ait augmenté à la suite de l'implantation du PAM, les délais d'intervention à la suite d'une plainte ou d'une dénonciation sont demeurés stables. L'objectif relatif à la réduction des délais d'enquête a toutefois été difficilement conciliable avec le modèle d'enquête en cours, car l'enquêteur peut maintenir un dossier ouvert, même si aucune intervention n'est réalisée, si cela est nécessaire pour assurer la sécurité de la personne. Ainsi, de 2008-2009 à 2012-2013, le délai moyen de traitement des dossiers d'enquête fermés a été de 350 jours, et le délai médian, 273;
- au 31 mars 2013, la CDPDJ avait fermé 56 % des enquêtes ouvertes pendant cette période, en raison de la discrétion de la CDPDJ de ne pas saisir le tribunal ou de l'inutilité de poursuivre la recherche de preuve (31 %), de l'insuffisance de la preuve recueillie pour soumettre le litige au tribunal (21 %), de la cessation d'agir (15,3 %), ou de l'avis de refus ou d'abandon (11 %).

Mesures en cours de réalisation

Mesure 27 : Renforcement de l'équipe d'enquêteurs permettant de mettre fin plus rapidement aux abus de toutes natures et de traiter les plaintes et les signalements concernant les personnes inaptes et vulnérables

Responsable : Curateur public du Québec (CPQ)

Objectif : Optimiser le traitement des enquêtes par l'accroissement des ressources disponibles et la révision des façons de faire

À la fin des années 2000, la situation de la fonction d'enquête au CPQ était devenue critique, le nombre d'enquêtes non terminées en fin d'année dépassant le nombre de celles réalisées, et plusieurs enquêtes s'étirant sur plus d'une année. En 2011-2012, les efforts du CPQ ont été consacrés au renouvellement, à la professionnalisation et à la stabilisation de l'équipe

d'enquêteurs, désormais composée d'un coordonnateur, de cinq enquêteurs et d'un agent de bureau.

Les principaux constats, qui découlent de l'évaluation de cette mesure, sont décrits ci-dessous :

- entre 2000-2001 et 2013-2014, le CPQ a lancé 254 enquêtes, dont 29 % concernaient des personnes âgées;
- dès 2011-2012, à la suite du renforcement de l'équipe d'enquêteurs, une amélioration notable a été observée pour les enquêtes menées auprès de mineurs et de personnes âgées, les durées médianes d'enquêtes étant passées de 1,28 année à 0,48 année;
- alors que 71 % des enquêtes lancées en 2010-2011 ont duré un an ou plus, ce pourcentage a baissé à 10 % pour celles lancées en 2012-2013;
- au 31 mars 2014, toutes les enquêtes en cours avaient été amorcées depuis moins de 12 mois;
- de 2012-2013 à 2014-2015, la durée des enquêtes a continué de diminuer. Bien que l'équipe d'enquêteurs ait fonctionné avec un employé en moins en 2014-2015, 29 enquêtes ont été complétées dans un délai de réalisation de 4,5 mois. En 2013-2014, 38 enquêtes avaient été complétées dans un délai de 12 mois, et en 2012-2013, 26 avaient été complétées en 18 mois.

Le renforcement de cette équipe d'enquêteurs et, donc, la diminution des délais d'enquête n'ont pas été bénéfiques seulement pour les personnes âgées sous tutelle ou curatelle, mais aussi pour les mineurs et les majeurs de moins de 65 ans se trouvant dans la même situation. Les processus ayant mené à la diminution des délais d'enquête et à l'élimination progressive du retard accumulé au fil des années par cette équipe devront être revus ponctuellement afin de maintenir la situation.

Mesure 28 : Poursuite de la réflexion sur l'actuel dispositif de protection des personnes inaptes leur donnant accès aux mesures répondant à leurs besoins

Responsable : Curateur public du Québec (CPQ), en collaboration avec le milieu juridique et le RSSS

Objectif : Assurer aux personnes inaptes un accès à des mesures de protection qui répondent à leurs besoins et préserver le plus possible leur capacité à exercer leurs droits et leur autonomie, tout en renforçant les mécanismes destinés à contrer les abus

Dès 2010-2011, des travaux ont été menés afin de réviser ce dispositif²⁶ datant de 25 ans et d'introduire des dispositions au mandat d'inaptitude quant à la reddition de comptes périodique et à la production d'un inventaire, menant ainsi en avril 2011 au dépôt d'un rapport au SA-Famille. Un projet de loi a ensuite été présenté à l'Assemblée nationale en février 2012, mais n'a pu être adopté en raison du déclenchement des élections à l'automne 2012. Il sera déposé à nouveau pour présentation lors d'une prochaine session parlementaire.

²⁶ Cinq principes ont guidé la réflexion en lien avec une éventuelle mise à jour de ce dispositif :

- l'intérêt, le respect de la personne et la sauvegarde de son autonomie;
- la reconnaissance de la volonté de la personne;
- la primauté à la famille et aux proches;
- l'accessibilité et la simplification du dispositif pour les personnes et pour les organisations;
- la prévention des abus.

Mesure 29 : Renforcement du partenariat et de la mise au point de protocoles d'intervention entre les corps policiers et divers intervenants

Responsable : Ministère de la Sécurité publique (MSP)

Objectif : Assurer aux aînés victimes de maltraitance un accès rapide à l'aide requise

Afin de sensibiliser les policiers à l'importance de développer des partenariats et des protocoles d'intervention, de nombreuses activités de communication, d'information et de sensibilisation ont été réalisées :

- un atelier de formation lors du colloque annuel sur la police communautaire;
- la diffusion sur le site Internet du MSP de la trentième édition du Bulletin Intersection consacré aux conditions de vie des aînés;
- la production d'un article sur la nécessité d'impliquer la police communautaire à la problématique du vieillissement de la population.

En 2013-2014, le SA-Famille, le MSSS, le MJQ et le MSP ont entrepris des travaux afin d'élaborer une procédure d'intervention socio-judiciaire en lien avec les formes criminelles de maltraitance. Un comité directeur regroupant ces ministères a été mis sur pied afin d'effectuer le suivi d'un projet pilote de la procédure dans la région de Trois-Rivières. Au 1^{er} avril 2015, le comité était en attente des résultats de l'évaluation de ce projet pilote afin de se prononcer sur l'opportunité de recommander l'implantation de la procédure au niveau provincial.

Mesures non débutées

Mesure 24 : Élaboration de balises pour mieux guider les établissements du RSSS dans leurs interventions en maltraitance, notamment dans les plans régionaux en santé publique et dans les plans d'action régionaux *Perte d'autonomie liée au vieillissement*

Responsable : Ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS)

Objectif : S'assurer que les établissements du RSSS offrent une intervention comportant de l'évaluation, de l'orientation et de la référence adéquate aux personnes selon le type de maltraitance

Cette mesure sera réévaluée d'ici l'automne 2016 par le MSSS et le SA-Famille en tenant compte de l'ensemble des actions déjà mises en œuvre pour guider les interventions en matière de maltraitance envers les aînés dans le RSSS.

Mesure 31 : Création d'un groupe de travail ayant pour mandat d'explorer des modes différents de résolution de conflits et d'évaluer la possibilité d'instaurer des mesures de rechange à la judiciarisation des contrevenants

Responsable : Ministère de la Justice (MJQ)

Objectif : Faciliter les processus et les procédures de gestion, et le règlement de situation conflictuelle pour la personne aînée, tout en faisant répondre le contrevenant de ses actes

Bien que ce groupe de travail²⁷ se soit rencontré à deux reprises au cours de l'année 2012-2013, ses travaux ont été suspendus en 2013-2014, car un projet de mesures de rechange plus large était à l'étude au MJQ.

²⁷ Le directeur des poursuites criminelles et pénales, le MSSS, la CDPDJ, le Barreau du Québec et la ville de Montréal ont été les partenaires impliqués sur ce groupe de travail.

2.6 Axe 5 : Intensification de la concertation afin de mieux prévenir, dépister et intervenir

Afin de renforcer les effets engendrés en matière de concertation par la présence d'un coordonnateur dans chacune des régions, trois mesures ont été mises en place.

Mesures en continu

Mesure 35 : Constitution d'un forum des partenaires non gouvernementaux

Responsable : Ministère de la Famille – Secrétariat aux aînés (SA-Famille)

Objectif : Réaliser le maillage des connaissances et des bonnes pratiques, et l'harmonisation des actions entre les différents milieux

À partir d'un budget de 124 500 \$, quatre forums²⁸ ont été organisés, rassemblant en moyenne 120 personnes d'une quarantaine d'organismes, pour resserrer les liens entre les partenaires qui ont généralement été très satisfaits de ces rencontres valorisant l'écoute, le dialogue, et le partage des connaissances et des bonnes pratiques.

Mesure 36 : Création d'un comité interministériel composé de gestionnaires des douze ministères et organismes impliqués dans le PAM

Responsable : Ministère de la Famille – Secrétariat aux aînés (SA-Famille)

Objectif : Élaborer une approche gouvernementale cohérente et une réponse adéquate aux besoins des clientèles se trouvant en situation de maltraitance

Ce comité a constitué un lieu d'échange, d'information et de concertation entre les responsables des mesures du PAM. De 2010 à 2015, ce comité s'est rencontré deux fois par année, et des exercices de suivi ont aussi été réalisés. En 2012-2013, un comité de suivi de la mise en œuvre des mesures du PAM, composé de professionnels, a été mis sur pied, avec le mandat de faire le suivi des mesures, de proposer des adaptations et de collaborer à leur évaluation.

Mesures en cours de réalisation

Mesure 34 : Poursuite de la mise en place des tables multisectorielles locales en matière de maltraitance

Responsable : Ministère de la Famille – Secrétariat aux aînés (SA-Famille)

Objectif : Consolider ce lieu de concertation susceptible d'établir les besoins et les priorités des aînés, et d'offrir du soutien aux personnes qui en ont besoin

En 2005, à l'intérieur de son *Plan d'action 2005-2010 sur les services aux aînés en perte d'autonomie*, le MSSS a valorisé la mise en place d'une table multisectorielle locale visant à contrer les abus, la maltraitance et l'exploitation financière à l'endroit des aînés, et ce, dans chaque territoire de centre de santé et de services sociaux. Le déploiement de cette mesure a toutefois varié selon les régions, en fonction des besoins et des ressources disponibles. Dans certains cas, les tables locales d'aînés ont accepté d'inclure cette problématique dans leur mandat alors que dans d'autres, des tables dédiées à la maltraitance ont été créées. Ainsi, en mars 2014, 106 tables multisectorielles locales ont été dénombrées, soit 45 dédiées à la maltraitance et 61 traitant de cette problématique à l'intérieur de leur mandat.

²⁸ Le 1^{er} forum s'est tenu à Montréal le 20 mai 2011, sous le thème « Une belle corvée à la québécoise ». Le 2^e forum s'est tenu à Québec le 30 mars 2012, sous le thème « L'éthique et la maltraitance »; le 3^e forum, à Laval le 11 octobre 2013, sous le thème « Comment faire ensemble » et le 4^e, à Québec le 17 juin 2015, sous le thème « De la lutte contre la maltraitance vers une culture de bientraitance ».

Conclusion

Au 1^{er} avril 2015, 90 % des 39 mesures inscrites au PAM avaient été amorcées, dont 8 avaient été complétées (23 %), 17 devaient se dérouler en continu jusqu'en 2017, dont les 4 mesures structurantes (49 %), et 10 étaient toujours en cours de réalisation (29 %). Les travaux n'avaient pas débuté ou avaient été reportés à plus tard pour quatre d'entre elles :

- le développement et la diffusion des indicateurs de surveillance facilitant le suivi de la maltraitance dans le temps;
- l'élaboration de balises pour mieux guider les établissements du RSSS dans leurs interventions en maltraitance;
- la mise en place de mesures de rechange à la judiciarisation des contrevenants afin de faciliter le règlement de situation conflictuelle pour la personne âgée.

Les différentes évaluations menées dans le cadre de l'implantation de ce plan d'action ont fait ressortir les progrès obtenus en lien avec la connaissance du phénomène de la maltraitance, la coordination et l'harmonisation des initiatives, le développement et la poursuite d'approches intersectorielles, et l'amélioration de l'offre de services. Bien que les effets engendrés par la mise en place du PAM soient surtout perceptibles sur le long terme et grâce à la consolidation des différentes mesures, certains ont pu être observés en lien avec les cinq principaux objectifs visés. Toutefois, le niveau d'atteinte de l'objectif ultime du PAM, qui consiste à prévenir et contrer la maltraitance envers les aînés, ne pourra être mesuré que lorsque des indicateurs de surveillance auront été développés par le MSSS.

Les mesures structurantes

- Le fait que la diffusion de trois campagnes de sensibilisation grand public ait eu un effet sur le nombre d'appels transmis à la LAAA montre qu'elles ont répondu, du moins en partie, à l'objectif d'informer et de sensibiliser la population québécoise sur le phénomène de la maltraitance. Les personnes exposées à ces campagnes ayant témoigné d'une meilleure compréhension de cette situation, ces campagnes demeurent d'une grande pertinence pour maintenir leur intérêt.
- Par l'élaboration de nombreux projets de recherche, la *Chaire* a contribué au développement des connaissances des chercheurs et des praticiens dans les champs de la prévention, du dépistage et de l'intervention pour contrer la maltraitance. L'étroite collaboration qu'elle a entretenue avec les ministères et les organismes a aussi favorisé le transfert de certains savoirs aux milieux professionnels et la création d'une synergie entre les différentes instances de lutte contre la maltraitance.
- La mise en place de la LAAA a accru l'information disponible sur les services et les recours offerts aux aînés en situation de maltraitance. De plus, l'organisation de séances de formation destinées aux intervenants en CSSS a eu pour effet d'assurer le transfert de connaissances et de compétences afin qu'ils interviennent efficacement en maltraitance et forment leurs pairs.
- La mise en place d'une équipe de coordonnateurs a facilité la concertation et le partenariat entre les partenaires régionaux concernés par la lutte contre la maltraitance, en plus d'assurer une meilleure efficacité des ressources grâce à leur complémentarité et leur concordance. La présence d'un coordonnateur dans chacune des régions a ainsi eu pour effet de concrétiser l'intérêt que les partenaires présentaient envers cette

problématique, d'enrichir le travail amorcé et de donner un élan supplémentaire aux initiatives locales.

Axe 1 : Développement de connaissances en matière de maltraitance

Les travaux menés dans le but d'enrichir l'état des connaissances en lien avec la maltraitance envers les aînés ont permis :

- de recommander la prise en compte de l'incapacité comme facteur de risque de la maltraitance;
- de mieux connaître les problèmes vécus par les aînés des communautés culturelles et la situation des aînés habitant dans les coopératives d'habitation;
- de mettre à jour les statistiques policières liées aux infractions contre la personne et de suivre l'évolution de ce phénomène.

Certains travaux devront toutefois se poursuivre afin d'atteindre les objectifs suivants :

- documenter le phénomène de la maltraitance envers les personnes âgées handicapées;
- développer des indicateurs de surveillance facilitant le suivi de la maltraitance dans le temps.

Axe 2 : Accroissement de l'information sur les services et les recours offerts en situation de maltraitance

Les travaux menés dans le but d'accroître l'information disponible sur les services et les recours offerts aux aînés en situation de maltraitance ont permis :

- d'informer les aînés sur la maltraitance financière, sur les ressources pouvant les soutenir en cas d'abus sexuels, et sur les services offerts par la CDPDJ, le réseau de la justice et le RSSS;
- d'informer les personnes âgées handicapées et les personnes inaptes sur l'existence de mécanismes de plaintes et de recours en cas de maltraitance;
- d'inciter les gens à prendre des moyens pour se protéger dans le cas où ils deviendraient inaptes ou pour protéger un membre de leur famille.

Axe 3 : Amélioration de l'offre de formation et développement d'outils plus adéquats pour les intervenants

Les travaux menés dans le but d'améliorer l'offre de formation pour les intervenants ont permis :

- de sensibiliser les futurs intervenants du RSSS et les aspirants policiers aux plus récents développements en matière d'abus et de maltraitance;
- d'améliorer les communications et la collaboration entre les établissements du RSSS et le CPQ;
- d'accroître les connaissances sur l'inaptitude et les mesures de protection, et sur la portée et les limites du secret professionnel.

Certains travaux devront toutefois se poursuivre afin de mettre à jour le *Guide des pratiques policières* et de sensibiliser davantage les policiers à la maltraitance.

Axe 4 : Renforcement et extension des actions afin de mieux contrer la maltraitance

La consolidation par la CDPDJ d'une équipe d'enquêteurs spécialisée en matière de lutte contre l'exploitation des personnes âgées leur a permis d'intervenir rapidement et directement dans

des cas présumés d'exploitation et de poser les gestes nécessaires afin de mettre un terme à ces situations. Bien que le nombre de demandes d'enquêtes ait augmenté à la suite de l'implantation du PAM, les délais d'intervention sont demeurés stables. Par ailleurs, le renforcement de l'équipe d'enquêteurs du CPQ a optimisé le traitement des enquêtes, en réduisant leur durée et en éliminant progressivement le retard accumulé au fil des années. En complémentarité avec ces mesures considérées comme majeures, les travaux menés à l'intérieur de cet axe ont aussi permis :

- de faciliter le processus judiciaire pour les victimes âgées;
- de renforcer la sécurité et le bien-être des aînés dans les résidences privées;
- d'assurer une surveillance plus efficiente des régimes de protection privés;
- d'accroître la sensibilisation sur les risques de fraude et les moyens de les contrer;
- de sensibiliser les policiers à l'importance de développer des partenariats et des protocoles d'intervention avec d'autres milieux, et à l'importance d'assurer leur visibilité dans la communauté.

Certains travaux devront toutefois se poursuivre afin d'atteindre les objectifs suivants :

- réviser et mettre à jour le dispositif de protection des personnes inaptes afin de leur assurer un accès à des mesures répondant à leurs besoins;

Axe 5 : Intensification de la concertation afin de mieux prévenir, dépister et intervenir

Les travaux menés dans le but d'intensifier la concertation entre les partenaires concernés par le phénomène de la maltraitance ont permis :

- d'assurer une offre de services régionaux et une approche gouvernementale cohérentes;
- d'harmoniser les actions entre les différents milieux et de resserrer les liens entre les partenaires.

Bibliographie

AUTORITÉ DES MARCHÉS FINANCIERS (2014). *La confiance, ça se mérite !*, 12 p.

AUTORITÉ DES MARCHÉS FINANCIERS (2011). *Soyez à votre affaire pour ne pas perdre vos affaires!*, 26 p.

AUTORITÉ DES MARCHÉS FINANCIERS et MINISTÈRE DE LA FAMILLE ET DES AÎNÉS (2009). *Trop beau pour être vrai? Méfiez-vous! Protégez-vous de la fraude financière*, dépliant d'information, Gouvernement du Québec, 4 p.

BEAULIEU, Marie (2015). *Rapport annuel, Période couverte : 1^{er} novembre 2013 au 31 octobre 2014 (An 4)*, Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées, Université de Sherbrooke, 145 p.

BEAULIEU, Marie (2014). *Rapport annuel, Période couverte : 1^{er} novembre 2012 au 31 octobre 2013 (An 3)*, Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées, Université de Sherbrooke, 54 p.

BEAULIEU, Marie (2012). *Rapport annuel, Période couverte : 1^{er} novembre 2011 au 31 octobre 2012 (An 2)*, Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées, Université de Sherbrooke, Québec, 41 p.

BEAULIEU, Marie (2011). *Rapport annuel, Période couverte : 1^{er} novembre 2010 au 31 octobre 2011 (An 1)*, Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées, Université de Sherbrooke, Québec, 24 p.

BUREAU D'INTERVIEWEURS PROFESSIONNELS (2012). *Sondage en lien avec la campagne publicitaire « Elle était là pour vous, serez-vous là pour elle? » - Rapport du sondage téléphonique*, Montréal, 43 p.

CHARPENTIER, Michèle et Maryse SOULIÈRES (2012). *Ligne téléphonique provinciale Aide Abus Aînés : analyse de l'implantation et de la pertinence clinique*, École de travail social, Université du Québec à Montréal et Ligne Aide Abus Aînés, Rapport de recherche soumis au ministère de la Famille et des Aînés et au ministère de la Santé et des Services sociaux, Gouvernement du Québec, Québec, 102 p.

CROP (2010). *Rapport préliminaire : étude d'impact de la campagne publicitaire maltraitance envers les âgées*, Cartier Communication, Rapport soumis au ministère de la Famille et des Aînés, Gouvernement du Québec.

CURATEUR PUBLIC DU QUÉBEC (2013). *Un de vos proches devient inapte. Comment le protéger?*, Gouvernement du Québec, 15 p.

CURATEUR PUBLIC DU QUÉBEC (2010). *Politique sur la tutelle et la curatelle privées des majeurs inaptes*, Direction des politiques et du développement, Gouvernement du Québec, 23 p.

DUGAS, Lucie et Patricia LAMOTTE (2015). *La maltraitance envers les personnes handicapées : recension des écrits et portrait statistique*, Drummondville, Direction de l'évaluation, de la recherche et des communications, Office des personnes handicapées du Québec, 44 p.

LÉGER MARKETING (2010). *Rapport de sondage sur les perceptions des Québécois et des Québécoises quant à la maltraitance envers les personnes âgées*, Rapport soumis au ministère de la Famille et des Aînés, Gouvernement du Québec, 85 p.

MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX (2013). *Guide de référence pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées*, Gouvernement du Québec, 441 p.

MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX (2005). *Plan d'action 2005-2010 sur les services aux aînés en perte d'autonomie : un défi de solidarité*, Gouvernement du Québec, 51 p.

MINISTÈRE DE LA FAMILLE ET DES AÎNÉS (2010). *Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2010-2015*, Gouvernement du Québec, 82 p.

MINISTÈRE DE LA SÉCURITÉ PUBLIQUE (2015). *Statistiques – La criminalité au Québec en 2013 : Principales tendances*, Direction de prévention et de l'organisation policière, Gouvernement du Québec, 25 p.

MINISTÈRE DE LA SÉCURITÉ PUBLIQUE (2013). *Bulletin d'information – La criminalité au Québec en 2012 : Principales tendances*, Direction de la prévention et de l'organisation policière, Gouvernement du Québec, 18 p.

MINISTÈRE DE LA SÉCURITÉ PUBLIQUE (2012). *Bulletin d'information – La criminalité au Québec en 2011 : Principales tendances*, Direction de la prévention et de l'organisation policière, Gouvernement du Québec, 20 p.

MINISTÈRE DE LA SÉCURITÉ PUBLIQUE (2011). *Bulletin d'information – La criminalité au Québec en 2010 : Principales tendances*, Direction de la prévention et de l'organisation policière, Gouvernement du Québec, 17 p.

MINISTÈRE DE LA SÉCURITÉ PUBLIQUE (2009). *Bulletin d'information – La criminalité envers les personnes âgées*, Direction de la prévention et du soutien, Gouvernement du Québec, 15 p.

OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2014). *Vous êtes une personne handicapée... Victime d'exploitation, de violence, de maltraitance ou de négligence. Faites valoir vos droits!*, dépliant d'information, Drummondville, 2 p.

SECRÉTARIAT À LA CONDITION FÉMININE (2010). *Les agressions sexuelles contre les personnes âgées existent et marquent profondément... Soyons vigilants*, Gouvernement du Québec, 10 p.

SOM (2013). *Sondage sur la maltraitance des aînés*, Rapport présenté au ministère de la Santé et des Services sociaux, Gouvernement du Québec.

SOM (2013). *Étude post-campagne sur la maltraitance des aînés*, Rapport présenté au ministère de la Santé et des Services sociaux, Gouvernement du Québec.

ANNEXE 1 – Mesures du PAM

#	Titre	Responsable	Niveau de réalisation
Mesures structurantes			
1	Élaboration et diffusion d'une campagne de sensibilisation portant sur le phénomène de la maltraitance	SA - Famille	<i>En continu</i> : trois campagnes de sensibilisation ont été diffusées.
2	Création d'une chaire de recherche universitaire sur la maltraitance	SA - Famille	<i>En continu</i> : la <i>Chaire</i> a été mise en place en novembre 2010. Elle a développé de nombreux projets en lien avec les cinq objectifs généraux de son programme de recherche.
3	Création d'une ligne téléphonique nationale d'écoute et de référence	SA - Famille	<i>En continu</i> : la Ligne Aide Abus Aînés a été mise en opération le 1 ^{er} octobre 2010. Elle a atteint ses objectifs en ce qui concerne le volume et la répartition régionale des appels.
4	Mise en place de coordonnateurs régionaux	SA - Famille	<i>En continu</i> : 19 coordonnateurs ont été mis en place dans les régions du Québec.
Axe 1 : Développement des connaissances en matière de maltraitance			
5	Mise à jour régulière du bulletin d'information concernant les statistiques policières sur la criminalité envers les personnes âgées	MSP	<i>En continu</i> : publication de deux bulletins d'information présentant des données en lien avec les infractions commises contre les personnes âgées.
6	Conception d'indicateurs pour connaître la nature et la proportion des divers types de maltraitance	MSSS	<i>Non débuté</i> : le début des travaux est prévu pour l'automne 2016.
7	Communication d'un relevé des indicateurs de surveillance existants sur la maltraitance		
8	Recensement et diffusion des bonnes pratiques dans le milieu du logement social et communautaire	SHQ	<i>En cours de réalisation</i> : 33 bonnes pratiques ont été identifiés, mais la publication du rapport est prévue pour 2015-2016.
9	Réalisation de travaux pour documenter la problématique de la maltraitance envers les personnes handicapées	OPHQ	<i>Complété</i> : diffusion du rapport <i>La maltraitance envers les personnes avec incapacité : recension des écrits et portrait statistique</i> (février 2015).
10	Partage d'expertise dans des activités de recherche concernant les aînés des communautés culturelles	MIDI	<i>En cours de réalisation</i> : élaboration du <i>Portrait des personnes âgées immigrantes au Québec 2008-2012</i> .

#	Titre	Responsable	Niveau de réalisation
Axe 2 : Accroissement de l'information sur les services et les recours offerts aux personnes âgées en situation de maltraitance			
11	Réalisation d'outils d'information afin de mieux faire connaître les services offerts par la CDPDJ	CDPDJ	<i>En continu</i> : 80 séances de formation ont été dispensées auprès d'intervenants du RSSS et d'organismes communautaires.
12	Diffusion de l'information sur les droits, les services et les recours disponibles dans le réseau de la justice	MJQ	<i>En continu</i> : distribution de dépliants lors de séances de formation portant sur l'échange de renseignements confidentiels.
13	Information aux personnes âgées handicapées et à leur famille sur l'existence de mécanismes de plaintes et de recours	OPHQ	<i>Complété</i> : diffusion d'un dépliant d'information sur le site web de l'OPHQ.
14	Production d'outils de communication et participation à des événements publics pour informer la population sur les services et les recours offerts aux personnes inaptes	CPQ	<i>En continu</i> : réalisation de quatre campagnes publicitaires sur les mesures de protection juridique et participation à une cinquantaine d'événements publics pour diffuser de l'information sur les mandats d'inaptitude.
15	Information sur les mandats donnés en prévision de l'inaptitude		
16	Information sur les services offerts par le réseau de la santé et des services sociaux pour mieux prévenir, dépister et intervenir en matière de maltraitance	SA - Famille	<i>En continu</i> : distribution d'une fiche d'information, tenue de séances d'information sur la LAAA, sessions de formation dédiées au RSSS et élaboration d'un guide de référence.
38	Élaboration et diffusion d'un dépliant intitulé « Trop beau pour être vrai? Méfiez-vous! Protégez-vous de la fraude financière »	AMF	<i>Complété</i> : distribution de 50 000 dépliants sur la prévention de la fraude financière.
39	Réalisation d'un dépliant intitulé « Les agressions sexuelles contre les personnes âgées existent et marquent profondément »	SCF	<i>Complété</i> : distribution d'environ 12 570 copies de ce dépliant.
Axe 3 : Amélioration de l'offre de formation et développement d'outils plus adéquats pour les intervenants			
17/19	Diffusion aux établissements d'enseignement concernés d'informations sur la maltraitance envers les personnes âgées ou d'outils validés de sensibilisation ou de formation produits par le SA ou ses partenaires	MEESR	<i>En cours de réalisation</i> : le <i>Guide de référence pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées</i> a été diffusé dans ces milieux et une trousse d'outils dédiée aux commissions scolaires et aux centres de formation professionnelle a été constituée.
18	Collaboration avec des instances des réseaux de l'éducation pour informer et former les milieux		
20.1	Réalisation de formations pour les intervenants de chacun des réseaux (corps de police et École nationale de police du Québec)	MSP	<i>En continu</i> : introduction d'un atelier thématique « Maltraitance des aînés » dans le programme de formation initiale en patrouille-gendarmerie.
20.2	Réalisation de formations pour les intervenants de chacun des réseaux	SA - Famille	<i>En continu</i> : développement de quatre formations et d'un site

#	Titre	Responsable	Niveau de réalisation
	(réseau de la santé et des services sociaux)		Internet par la LAAA, et diffusion d'un guide de référence par les coordonnateurs régionaux.
20.3	Réalisation de formations pour les intervenants de chacun des réseaux (justice)	MJQ	<i>En continu</i> : une professionnelle du MJQ a dispensé 77 séances de formation sur l'échange de renseignements confidentiels.
22	Préparation de contenus de formation spéciaux sur les dispositions législatives autorisant la divulgation des renseignements confidentiels		
23	Mise au point d'outils et d'exemples pour soutenir les professionnels aux prises avec des situations où le secret professionnel est en jeu		
20.4	Réalisation de formations pour les intervenants de chacun des réseaux (curateur public du Québec)	CPQ	<i>En continu</i> : une centaine d'intervenants du RSSS ont assisté annuellement à des séances de formation sur les régimes de protection, l'inaptitude et les interventions du CPQ.
21	Mise à jour et promotion du <i>Guide des pratiques policières</i> , incluant des notions actuelles sur la prévention et l'intervention en matière de maltraitance envers les aînés	MSP	<i>En cours de réalisation</i> : le Comité technique maltraitance aînés poursuit ses travaux afin de mettre à jour ce guide.
Axe 4 : Renforcement et extension des actions afin de mieux contrer la maltraitance			
24	Élaboration de balises pour mieux guider les interventions, notamment dans les plans régionaux en santé publique et dans les plans d'action régionaux <i>Perte d'autonomie liée au vieillissement</i>	MSSS	<i>Non débuté</i> : cette mesure sera réévaluée d'ici l'automne 2016 par le SA-Famille et le MSSS.
25	Réalisation des travaux de révision de la réglementation portant sur la certification des résidences privées pour créer l'obligation de déclarer tout incident ou accident portant atteinte à la sécurité et au bien-être d'un résident	MSSS	<i>Complété</i> : le <i>Règlement sur les conditions d'obtention d'un certificat de conformité et les normes d'exploitation d'une résidence privée pour aînés</i> est entré en vigueur le 13 mars 2013.
26	Élaboration d'une politique et d'un plan d'action pour assurer une surveillance plus efficace des régimes de protection privés	CPQ	<i>Complété</i> : la <i>Politique sur la tutelle et la curatelle privées des majeurs inaptes</i> a été adoptée à l'automne 2010.
27	Renforcement de l'équipe d'enquêteurs permettant de mettre fin plus rapidement aux abus de toutes natures et de traiter les plaintes et les signalements concernant les personnes inaptes et vulnérables	CPQ	<i>En cours de réalisation</i> : l'accroissement des ressources disponibles et la révision des façons de faire ont renforcé cette équipe d'enquêteurs.
28	Poursuite de la réflexion sur l'actuel dispositif de protection des personnes inaptes leur donnant accès aux mesures répondant à leurs besoins	CPQ	<i>En cours de réalisation</i> : un rapport a été déposé au SA-Famille en avril 2011.
29	Renforcement du partenariat et de la mise au point de protocoles	MSP	<i>En cours de réalisation</i> : le SA-Famille, le MSSS, le MJQ et le

#	Titre	Responsable	Niveau de réalisation
	d'intervention entre les corps policiers et les différents intervenants		MSP ont entrepris des travaux en 2013-2014 afin d'élaborer une procédure d'intervention socio-judiciaire en lien avec les formes criminelles de maltraitance.
30	Promotion de la visibilité des policiers dans la communauté et dans divers regroupements d'aînés afin d'augmenter le sentiment de sécurité de ces personnes	MSP	<i>En continu</i> : réalisation de nombreuses activités de communication et d'information auprès des policiers.
31	Création d'un groupe de travail ayant pour mandat d'explorer des modes différents de résolution de conflits telle la médiation	MJQ	<i>Travaux reportés</i> : les travaux de ce groupe de travail ont été suspendus en 2013-2014, car un projet de mesures de rechange plus large était à l'étude.
32	Mise à jour de directives à l'intention des procureurs aux poursuites criminelles et pénales, incluant une référence au droit à l'information des victimes aînées et précisant les organismes d'aide aux personnes aînées comme bénéficiaires de la contribution pénale ordonnée par le tribunal	MJQ	<i>Complété</i> : en 2010, le Directeur des poursuites criminelles et pénales a procédé à la mise à jour de ces directives.
33	Constitution d'un groupe de travail pour examiner l'encadrement normatif des procurations bancaires, des comptes en fidéicomis et des mandats de gestion	AMF	<i>Complété</i> : en avril 2011, ce groupe de travail a transmis au MFQ un rapport contenant dix pistes de solution pour réduire la vulnérabilité à la fraude des personnes ayant recours à une assistance dans la gestion de leurs biens.
37	Mise en place d'une équipe spécialisée en matière de lutte contre l'exploitation des personnes aînées	CDPDJ	<i>En continu</i> : la CDPDJ a consolidé une équipe d'enquêteurs spécialisée dédiée aux enquêtes en exploitation. Les délais d'intervention sont demeurés stables malgré l'augmentation du nombre de demandes d'enquête.
Axe 5 : Intensification de la concertation afin de mieux prévenir, dépister et intervenir			
34	Poursuite de la mise en œuvre des tables multisectorielles locales en matière de maltraitance	SA - Famille	<i>En cours de réalisation</i> : 106 tables multisectorielles locales ont été mises en place (mars 2014).
35	Constitution d'un forum de partenaires non-gouvernementaux afin de réaliser le maillage des connaissances et des bonnes pratiques ainsi que l'harmonisation des actions entre les différents milieux	SA - Famille	<i>En continu</i> : quatre forums ont été organisés de 2010 à 2015.
36	Création d'un comité interministériel composé de ministères et d'organismes concernés par la lutte contre la maltraitance	SA - Famille	<i>En continu</i> : ce comité s'est rencontré deux fois par année et des exercices de suivi ont aussi été réalisés.