



**PORTRAIT RÉGIONAL
EN MATIÈRE DE MALTRAITANCE
ENVERS LES PERSONNES ÂÎNÉES DE LAVAL**

FÉVRIER 2014

**Une publication de la
Direction de la coordination régionale des programmes et des services
de l'Agence de la santé et des services sociaux de Laval**

Direction

Julie Desjardins, Directrice régionale de la coordination des programmes et services
Nicole Beaudry, Directrice adjointe de la coordination des programmes et services

Coordination

Simone Gamm, coordonnatrice régionale en matière de maltraitance envers les personnes âgées
Élyse Laurin, coordonnatrice régionale en matière de maltraitance envers les personnes âgées jusqu'en janvier 2013

Comité régional d'orientation de Laval

Nicole Beaudry, Agence de la santé et des services sociaux de Laval
Yvon Hamel, Table régionale de concertation des aînés de Laval (TRCAL)
Yves Roux, Conférence régionale des élus (CRÉ) de Laval
Jean Robitaille, Comité lavallois en abus et violence envers les aînés (CLAVA)

Suzy-Ann Morin, Ministère de la Famille et des Aînés (MFA) jusqu'en septembre 2012

Simone Gamm, coordonnatrice régionale en matière de maltraitance envers les personnes âgées

Recherche et rédaction

Simone Gamm, Direction régionale de la coordination des programmes et services
Catherine Giroux, Direction régionale de la coordination des programmes et services
Maude Bélanger, Direction régionale de la coordination des programmes et services
Justine Grenier, Direction régionale de la qualité, de l'intégration et de la gestion des ressources
Élyse Laurin, Direction régionale de la qualité, de l'intégration et de la gestion des ressources

Aude-Christine Guedon, Direction régionale de santé publique
Mababou Kébé, Direction régionale de santé publique

Comité lavallois en abus et violence envers les aînés (CLAVA)

Révision et mise en page

Shirley Anne Edgire Lamand

Édition et diffusion

Offert au centre de documentation de l'Agence au 450-978-2000.
Coût : 10,00\$

Offert gratuitement à partir de la section « Documentation » du site Internet de l'Agence :
www.sssslaval.gouv.qc.ca

Pour l'obtention des documents en médias substitut, communiquez avec le centre de documentation.

Ce document peut être reproduit ou téléchargé pour une utilisation personnelle ou publique à des fins non commerciales, à la condition d'en mentionner la source.

©Agence de la santé et des services sociaux de Laval, 2014

Dépôt légal – 2014
Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2014
ISBN- 978-2-89706-044-2 (version imprimée)
ISBN- 978-2-89706-045-9 (version PDF)

Table des matières

Liste des tableaux.....	1
Acronymes.....	1
CONTEXTE	1
PORTRAIT RÉGIONAL	3
1) <i>Portrait sociodémographique</i>	5
1.1. Répartition de la population en fonction de l'âge et principales tendances démographiques	5
1.2. Langues parlées	8
1.3. Présence de communautés culturelles	9
1.4. Présence de communautés des Premières nations	9
1.5. Personnes vivant avec un handicap ou une incapacité	9
2) <i>Portrait socioéconomique</i>	13
2.1. Revenu de la population de 65 ans et plus	13
2.2. Bénévolat.....	14
2.3. Habitation.....	17
2.4. Mode d'occupation des logements et coûts	18
2.5. Logement social et communautaire à Laval.....	18
2.6. Résidences privées avec services	18
2.7. Hébergement public.....	19
2.8. Personnes vivant seules	20
3) <i>Maltraitance envers les personnes âgées</i>	22
4) <i>Vie communautaire</i>	25
4.1. Une région engagée envers les personnes âgées.....	25
4.2. Un réseau de partenaires de la communauté engagé envers les personnes âgées.....	27
4.3. Un réseau institutionnel engagé envers les personnes âgées	27
4.4. Un réseau concerté et engagé pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées.....	28
Inventaire des ressources	29
Services et programmes publics (gouvernementaux et municipaux).....	31
Services, programmes et associations non gouvernementaux.....	35
Organismes communautaires	36
Autres ressources disponibles en matière de maltraitance.....	44
DIAGNOSTIC DU MILIEU	49
FORCES.....	52
FAIBLESSES.....	54
OPPORTUNITÉS	56
DÉFIS	58
CONCLUSION.....	60
BIBLIOGRAPHIE	61

Liste des tableaux

Tableau 1	Évolution et variation de la population selon le groupe d'âge, Laval, 2001, 2006 et 2013.....	6
Tableau 2	Nombre de Lavallois selon le groupe d'âge et augmentation (%) projetée des populations, Laval, Québec, 2013 à 2031	7
Tableau 3	Répartition et nombre estimé de personnes selon la langue la plus souvent parlée à la maison, 65 ans et plus, Laval, 2011	8
Tableau 4	Population de 65 ans et plus avec incapacité selon l'âge et le sexe, région socio-sanitaire de Laval, 2006.....	9
Tableau 5	Nombre de personnes ayant besoin d'aide, 65 ans et plus, Laval, 2007-2008 et 2009-2010	11
Tableau 6	Nombre d'heures consacrées dans la dernière semaine à offrir des soins ou de l'aide aux personnes âgées, sans paye ni salaire, par des personnes âgées de 15 ans ou plus, selon le sexe, Laval, 2006.....	15
Tableau 7	Nombre d'heures consacrées dans la dernière semaine à offrir des soins ou de l'aide aux personnes âgées, sans paye ni salaire, par des personnes âgées de 65 ans ou plus, selon le sexe, Laval, 2006.....	15
Tableau 8	Nombre d'heures consacrées dans la dernière semaine à offrir des soins aux enfants, sans paye ni salaire, par des personnes âgées de 65 ans ou plus, selon le sexe, Laval, 2006.....	16
Tableau 9	Âge présumé des résidents des établissements de Laval figurant au Registre, février 2009	19
Tableau 10	Répartition des places d'hébergement public selon les ressources	19
Tableau 11	Proportion (%) des personnes âgées de 65 ans et plus vivant seules, selon le sexe, Laval et ensemble du Québec, 2011	21
Tableau 12	Nombre de personnes âgées lavalloises potentiellement victimes de maltraitance en 2011	23

Liste des graphiques

Graphique 1	Effectifs de population selon l'âge, Laval, 2013.....	5
Graphique 2	Cause rapportée de la limitation d'activités chez les Québécois, âgés de 65 ans et plus rapportant avoir dû limiter leurs activités en raison d'une maladie ou d'un problème physique ou mental à long terme (six mois ou plus), 65 ans et plus, Québec, 2009-2010	10
Graphique 3	Revenu individuel annuel avant impôt chez les résidents de Laval âgés de 65 ans et plus, 2005.....	13
Graphique 4	Revenu annuel avant impôt, selon le sexe, chez les résidents de Laval âgés de 65 ans et plus, 2005.....	14
Graphique 5	Répartition des personnes âgées de 65 ans et plus par secteur de recensement, Laval, 2011	
Graphique 6	Situation des particuliers âgés de 65 ans et plus dans les ménages privés, Laval et ensemble du Québec, 2011	20

Acronymes

ACEF	Association coopérative d'économie familiale
ACL	Accès Logis Québec
AERVL	Association des employés retraités de Ville de Laval
ALPA	Association lavalloise des personnes aidantes
ALTA	Association lavalloise pour le transport adapté
APARL	Association pour aînés résidants à Laval
APRQ	Association de Professionnelles et Professionnels retraités du Québec
AQDR	Association québécoise des retraités (es) des secteurs public et parapublic
AQDR	Association québécoise de défense des droits des personnes retraitées et préretraitées
AREQ	Association des retraités de l'éducation et des autres services publics du Québec
ASSS	Agence de la santé et des services sociaux
CAAP	Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes
CATAL	Comité d'animation du troisième âge de Laval
CAVAC	Centre d'aide aux victimes d'actes criminels
CCRVA	Centre communautaire le rendez-vous des aîné(e)s
CHOC	Carrefour d'hommes en changement
CHSLD	Centre d'hébergement et de soins de longue durée
CLAVA	Comité lavallois en abus et violence envers les aînés
CLSC	Centre local de services communautaires
CPIVAS	Centre de prévention et d'intervention pour victimes d'agression sexuelle
CRÉ	Conférence régionale des élus
CSSS	Centre de santé et de services sociaux
DRCPs	Direction régionale de la coordination des programmes et services
FADOQ	Fédération de l'âge d'or du Québec
FLOH	Fédération lavalloise des organismes sans but lucratif d'habitation
FRAPRU	Front d'action populaire en réaménagement urbain
HLM	Habitations à loyer modique
ISQ	Institut de la statistique du Québec
IVAC	Indemnisation des victimes d'actes criminels
LAAA	Ligne aide abus aînés
LAQ	Logement abordable Québec
MADA	Municipalité amie des aînés
MRC	Municipalité régionale de comté
MSSS	Ministère de la Santé et des Services sociaux
OMHL	Office municipal d'habitation de Laval
OMS	Organisation mondiale de la santé

OPHQ	Office des personnes handicapées du Québec
PAM	Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2010-2015
RI	Ressource intermédiaire
RLCPPA	Regroupement lavallois des chambres et pensions pour personnes âgées
RPA	Résidence privée pour aînés
RSIPA	Réseau de services intégrés pour les personnes âgées
RTF	Ressource de type familial
SAD	Soutien à domicile
SAPA	Soutien à l'autonomie des personnes âgées
SASMAD	Service d'accompagnement spirituel aux malades et personnes âgées à domicile - Carrefour espérance
SBEVA	Service bénévole d'entraide de Vimont-Auteuil
SCAMA	Centre de services communautaires et d'aide au maintien à domicile
SCHL	Société canadienne d'hypothèque et de logement
SHQ	Société d'habitation du Québec
STL	Service de transport de Laval
TCVCASL	Table de concertation en violence conjugale et agressions à caractère sexuel de Laval
TRCAL	Table régionale de concertation des aînés de Laval
TROCALL	Table régionale des organismes communautaires autonomes en logement de Laval
CDPDJ	Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse du Québec

CONTEXTE

Dans le *Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2010-2015*, le gouvernement du Québec a prévu des mesures structurantes visant à renforcer et à compléter l'action des partenaires dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées.

La mesure 4 du plan d'action gouvernemental prévoit la mise en place de postes de coordination régionale dans chaque région du Québec. Elle a pour but d'assurer une couverture régionale de l'offre de service et d'harmoniser les mécanismes existants pour mieux conjuguer les efforts des organismes régionaux. Partant de cette prémisse, un projet de coordonnateurs spécialisés en matière de maltraitance envers les personnes âgées a été développé.

Ce projet pilote vise les objectifs suivants :

- PERMETTRE le développement et l'amélioration de solutions concertées, adaptées à chaque région, visant à contrer la maltraitance envers les personnes âgées au Québec;
- FAVORISER les échanges de connaissances entre les acteurs agissant contre la maltraitance envers les personnes âgées (intervenants, centres d'aide, services policiers, centres hospitaliers, organismes communautaires...);
- FAVORISER la concertation entre les différents intervenants afin de mieux prévenir, dépister et intervenir contre la maltraitance envers les personnes âgées.

Dans la région de Laval, la présence de partenaires impliqués dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées est assurée depuis les années 1990. Cette présence émergee d'intervenants engagés et d'organismes communautaires dévoués a connu des années d'activités d'intensité variable. Cependant, en 2005 un cadre de référence a été élaboré par plusieurs partenaires et en 2009, un comité de concertation intersectorielle a été créé. Il s'agit du Comité lavallois en abus et violence envers les aînés (CLAVA). Il a pour mission de « lutter contre toutes les formes d'abus et de violence dont sont victimes les personnes âgées par la concertation des organismes qui sont directement concernés ». Ce comité a développé son propre plan d'action quinquennal qui est en cohésion avec le récent plan d'action gouvernemental.

Considérant la présence de cet organisme communautaire sur le territoire lavallois et son rayonnement auprès des divers partenaires intersectoriels ainsi que l'expertise qu'il a su développer, la coordination régionale a reconnu une contribution importante de ce dernier au soutien de l'exécution du mandat régional ainsi que pour la mobilisation des partenaires au plan d'action régional.

D'un commun accord, les deux partenaires, soit l'Agence de la santé et des services sociaux (Agence) de Laval et le CLAVA ont déterminé une entente spécifique, renouvelable annuellement.

Dans le but de finaliser un portrait, un diagnostic et, ensuite, un plan d'action régional en matière de maltraitance envers les personnes âgées pour la région de Laval, plusieurs rencontres de consultation du milieu ont eu lieu. À cet effet, la coordonnatrice régionale en matière de maltraitance envers les personnes âgées de l'Agence de Laval et la coordonnatrice du CLAVA qui représente les organismes membres partenaires impliqués dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées se sont rencontrées à plusieurs reprises.

La première partie de ce document dresse le portrait régional et se décline en trois sous-parties. La première décrit le portrait quantitatif de la situation des personnes âgées de Laval. La seconde fait plus spécifiquement référence à la prévalence de la maltraitance envers les personnes âgées. La troisième partie fait l'inventaire des services offerts par les partenaires et des ressources disponibles en matière de maltraitance envers les personnes âgées.

La deuxième partie de ce document présente l'analyse de ces données ainsi que les résultats des consultations effectuées afin de proposer un diagnostic de la situation régionale décrivant les forces, les faiblesses, les opportunités et les défis en lien avec la maltraitance envers les personnes âgées.

De cette analyse découlent les axes principaux pour l'élaboration d'un plan d'action régional 2013-2017. Ce plan aura, à travers la concertation du milieu, comme objectif de mobiliser l'ensemble des partenaires concernés ayant pour résultat l'amélioration de l'ensemble du continuum de service en matière de maltraitance envers les personnes âgées.

PORTRAIT RÉGIONAL

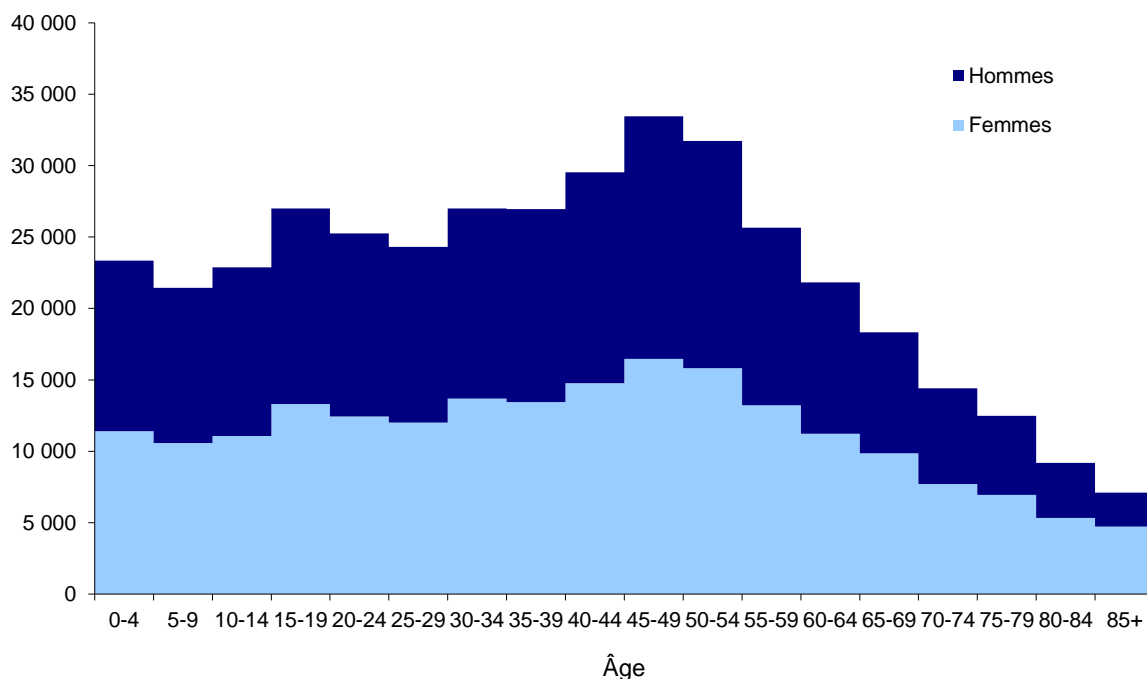
Située presque entièrement sur l'île Jésus, un espace d'environ 246 km², la région de Laval est à la fois une région administrative, une municipalité régionale de comté (MRC) et une ville. Elle est bordée par la rivière des Mille-Îles, au nord, qui la sépare de la Rive-Nord, et la rivière des Prairies, au sud, qui délimite sa frontière avec la ville de Montréal. Bien qu'elle soit la plus petite région administrative du Québec, la région de Laval arrive en deuxième position concernant la densité de population, à plus de 1 666 habitants par km².

1) Portrait sociodémographique

1.1. Répartition de la population en fonction de l'âge et principales tendances démographiques

En 2013, la population totale de la région de Laval est d'environ 412 000 habitants¹ dont 16 % sont âgés de 65 ans et plus. Le graphique suivant représente la répartition de la population selon l'âge.

Graphique 1 Effectifs de population selon l'âge, Laval, 2013



Source : Ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec, *La population du Québec par territoire selon la région sociosanitaire (RSS), le sexe, l'âge et le groupe d'âge, 1981 à 2031*, édition 2010.

¹Ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec, *La population du Québec selon la région sociosanitaire (RSS), le sexe, l'âge et le groupe d'âge, 1981 à 2031*, édition 2010

Le nombre de personnes âgées de 75 ans et plus vivant à Laval en 2013 est de 30 488, dont 59 % sont des femmes. Comme le démontre le tableau suivant, le nombre de personnes âgées lavalloises a augmenté de 43 % entre 2001 et 2013. On remarque que l'augmentation s'est faite davantage sentir dans les groupes des personnes âgées entre 75-84 ans et encore plus chez celles de 85 ans et plus, les effectifs ayant plus que doublé durant cette période. Les variations enregistrées à Laval sont plus importantes que celles enregistrées dans l'ensemble du Québec entre 2001 et 2013, à l'exception du groupe des 65-74 ans.

Tableau 1 Évolution et variation de la population selon le groupe d'âge, Laval, 2001, 2006 et 2013

Groupe d'âge	Année			Variation 2001-2013		
	2001	2006	2013	Laval		Québec
				<i>n</i>	%	%
0-64 ans	304 605	320 398	346 629	42 024	13,8	4,5
65 ans et plus	45 681	52 012	65 532	19 851	43,5	39,6
65-74 ans	28 126	29 211	35 044	6 918	24,6	38,4
75-84 ans	13 944	18 127	22 346	8 402	60,3	28,9
85 ans et plus	3 611	4 674	8 142	4 531	125,5	82,9

Source : Ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec, *La population du Québec par territoire selon la région sociosanitaire (RSS), le sexe, l'âge et le groupe d'âge, 1981 à 2031*, édition 2010.

L'Institut de la statistique du Québec (ISQ) a fait des projections de population jusqu'en 2031 à partir des données du recensement de 2006 pour les régions du Québec. Selon ces projections, entre 2013 et 2031, la population lavalloise connaîtra une croissance démographique de 16,2 %. Au Québec, la croissance démographique prévue est de 9,6 %, pour la même période.

En outre, on prévoit une augmentation importante de la proportion des personnes âgées de 65 ans et plus à Laval. Alors qu'elle est de 16 % en 2013 ($n = 66\ 000$), elle pourrait se situer à 18 % en 2021 ($n = 82\ 000$) et à 23 % en 2031 ($n = 109\ 000$).

Au tableau suivant, on remarque que le niveau d'accroissement prévu jusqu'en 2031 est différent d'un groupe à l'autre. Les projections montrent une croissance démographique beaucoup plus marquée chez les personnes âgées de 65 ans et plus. Ainsi, entre 2013 et 2031, on prévoit une augmentation de près de 56 % du nombre de Lavallois âgés de 65 à 74 ans (50 % pour l'ensemble du Québec) et de 77 % (92 % pour l'ensemble du Québec) chez les personnes âgées de 75 ans et plus.

Tableau 2 Nombre de Lavallois selon le groupe d'âge et augmentation (%) projetée des populations, Laval, Québec, 2013 à 2031

	Nombre de Lavallois		Augmentation projetée d'ici 2031 (Population de référence 2013)	
	2013	2031	Laval	Québec
0-17 ans	84 538	95 970	13,5 %	5,2 %
18-64 ans	262 091	274 353	4,7 %	-4,3 %
65-74 ans	35 044	54 573	55,7 %	49,5 %
75 ans et plus	30 488	53 991	77,1 %	92,1 %
Total	412 161	478 887	16,2 %	9,6 %

Source : Ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec, *La population du Québec par territoire selon la région sociosanitaire (RSS), le sexe, l'âge et le groupe d'âge, 2006 à 2031* (Avril 2010).

Ces changements démographiques pourraient avoir une incidence importante sur les services de santé. Cependant, même si le nombre de personnes âgées augmentera au cours des prochaines années, on ne peut conclure d'office à une augmentation proportionnelle de la demande en soins de santé. En effet, les personnes âgées de demain auront des conditions de vie différentes de celles de leurs prédécesseurs.

Vraisemblablement, ces conditions se sont améliorées grâce à des facteurs comme les habitudes de vie, le niveau de scolarité, la participation des femmes au marché du travail, le revenu pendant la vie active ainsi qu'une préparation financière². De plus, les pratiques de soins continueront d'évoluer. Il se pourrait que des gains en efficacité soient réalisés, ce qui pourrait compenser une partie de l'augmentation de la demande de soins. Par ailleurs, les changements de la structure démographique auront forcément des répercussions sur l'ensemble de la société. En ce sens, la perception sociale des personnes âgées connaîtra une mutation profonde au cours des 15 prochaines années, notamment à l'intérieur du système de santé.

² Ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec, Plan d'action 2005-2010, *Un défi de solidarité : les services aux aînés en perte d'autonomie*, Québec, le Ministère, 2005

1.2. Langues parlées

On observe que le français demeure la langue la plus souvent parlée à la maison pour près des trois quarts des Lavallois âgés de 65 ans et plus. Cette proportion est de 82 % dans l'ensemble du Québec. De plus, 17 % de la population lavalloise dans cette tranche d'âge parle le plus souvent une langue non officielle à la maison. Cette proportion est deux fois plus importante que la proportion québécoise. Parmi les personnes lavalloises âgées de 65 ans et plus, on observe que 5 %, représentant environ 3 200 personnes en 2013, sont incapables de soutenir une conversation en français ou en anglais.

Tableau 3 Répartition et nombre estimé de personnes selon la langue la plus souvent parlée à la maison, 65 ans et plus, Laval, 2011

Langue la plus souvent parlée à la maison	% 2011	Nombre estimé en 2013*
Français	73,4	48 120
Anglais	6,3	4 115
Plus d'une langue (réponses multiples)	3,1	2 052
Autres	17,2	11 245
<i>Grec</i>	4,8	3 119
<i>Italien</i>	3,3	2 144
<i>Arabe</i>	1,7	1 143
<i>Arménien</i>	1,6	1 056
<i>Portugais</i>	1,1	702
<i>Autres</i>	4,7	3 081
Total	100,0	65 532

* Les nombres ont été estimés à partir des proportions de 2011 appliquées à la population lavalloise 2013.

Sources : Statistique Canada, Recensement 2011 ; Ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec, *La population du Québec par territoire selon la région sociosanitaire (RSS), le sexe, l'âge et le groupe d'âge, 2006 à 2031* (Avril 2010).

1.3. Présence de communautés culturelles

Dans le cadre du recensement, les immigrants sont définis comme les personnes n'étant pas citoyennes canadiennes de naissance.

Selon le recensement de 2011, un résident de Laval sur quatre est immigrant. En 2013, cela représente environ 101 000 personnes. Il s'agit d'une augmentation d'un peu moins de 10 points de pourcentage depuis 2001. Par ailleurs, la population immigrante de Laval s'est accrue de 23 600 personnes entre 2006 et 2011. En 2011-2012, Laval constituait le troisième pôle d'attraction pour l'immigration internationale, derrière la Montérégie et Montréal³.

En appliquant la proportion régionale d'immigrants à la population des personnes âgées de 65 ans et plus, on estime, en 2013, que cette population compte 16 100 personnes nées à l'extérieur du Canada.

1.4. Présence de communautés des Premières nations

En 2011, la population autochtone de Laval ne comptait que pour 0,6 % de la population totale, soit, moins de 2 500 personnes, tous âges confondus.

1.5. Personnes vivant avec un handicap ou une incapacité

Selon l'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ), 10,3 % de la population lavalloise, représentant environ 42 000 personnes en 2013, présentent un handicap ou une incapacité, ce qui est similaire à la moyenne nationale (11,9 %). Près de la moitié des personnes vivant avec un handicap ou une incapacité sont des personnes âgées de 65 ans et plus, et 30% ont plus de 75 ans. Le tableau suivant présente le nombre de personnes âgées de 65 ans et plus avec incapacité, tel que dénombrées en 2006.

Tableau 4 Population de 65 ans et plus avec incapacité selon l'âge et le sexe, région socio-sanitaire de Laval, 2006

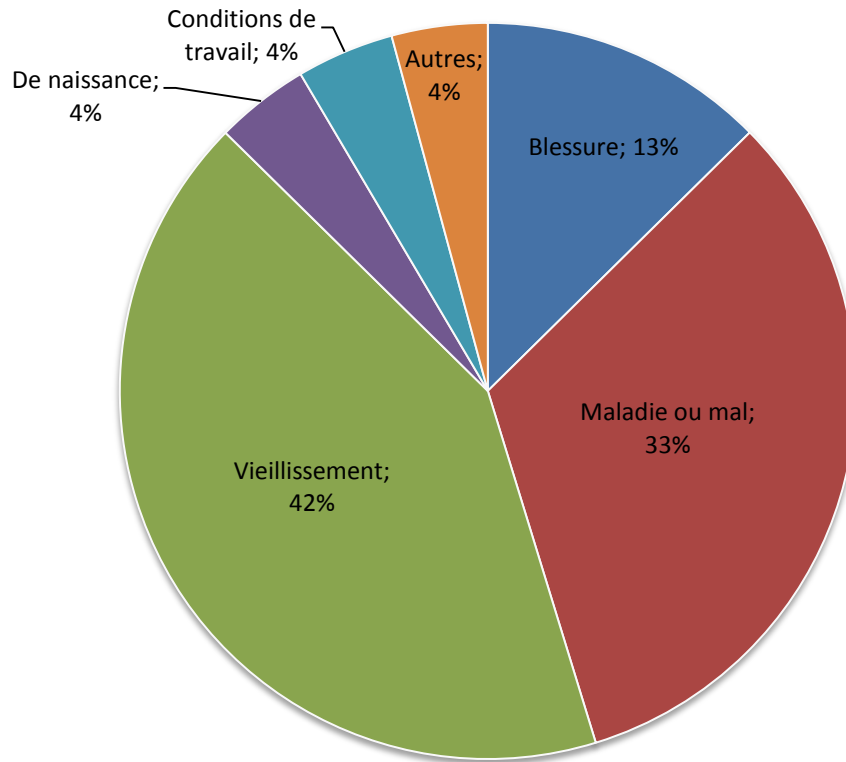
Groupes d'âge	Hommes	Femmes	Total
65 à 74 ans	2 615	3 040	5 655
75 ans et plus	3 485	5 460	8 945
Total	6 100	8 500	14 600

Source: Statistique Canada, Recensement 2006.

³ Institut de la statistique du Québec, *Migrations internationales et interprovinciales par région administrative, Québec, 1996-2012*.

Environ les trois quarts des Québécois de 65 ans et plus rapportent que leur incapacité ou handicap est lié au vieillissement (42 %) ou à la maladie ou au mal (33 %), tel qu'illustré au graphique suivant.

Graphique 2 Cause rapportée de la limitation d'activités chez les Québécois, âgés de 65 ans et plus rapportant avoir dû limiter leurs activités en raison d'une maladie ou d'un problème physique ou mental à long terme (six mois ou plus), 65 ans et plus, Québec, 2009-2010



Source : Statistique Canada, Enquête sur la santé dans les collectivités canadiennes 2009-2010

L'Enquête sur la santé dans les collectivités canadiennes permet de connaître les besoins d'aide des personnes âgées. Entre 2007-2008 et 2009-2010, on a enregistré une augmentation de plus de 1 500 personnes ayant besoin d'aide pour accomplir les tâches ménagères, correspondant à une hausse de 15 %. De façon détaillée, cela représentait 12 200 personnes différentes en 2009-2010, alors qu'elles étaient 10 600 en 2007-2008. Cette hausse pourrait s'expliquer, en partie, par l'accroissement démographique des personnes âgées. On note une légère augmentation du nombre de gens ayant besoin d'aide pour effectuer leurs soins personnels (100). On remarque aussi une augmentation des besoins pour préparer les repas (700), pour se déplacer dans la maison (700) et pour s'occuper de ses finances personnelles (900). Enfin, les plus grandes augmentations se situent au niveau des besoins pour se rendre à un rendez-vous (1 200) et pour accomplir des tâches ménagères quotidiennes (1 200).

Tableau 5 Nombre de personnes ayant besoin d'aide, 65 ans et plus, Laval, 2007-2008 et 2009-2010

Besoin d'aide pour...	Nombre estimé à Laval*	
	2007-2008	2009-2010
<i>Se rendre à un rendez-vous</i>	7 520	8 630
<i>Accomplir les tâches ménagères quotidiennes</i>	7 429	8 664
<i>S'occuper de ses finances personnelles</i>	4 159	5 100
<i>Préparer les repas</i>	3 958	4 630
<i>Effectuer vos soins personnels (laver, habiller, manger)</i>	2 978	3 074
<i>Se déplacer dans la maison</i>	1 170	1 852

* Les nombres ont été estimés à partir des proportions québécoises appliquées à la population lavalloise.

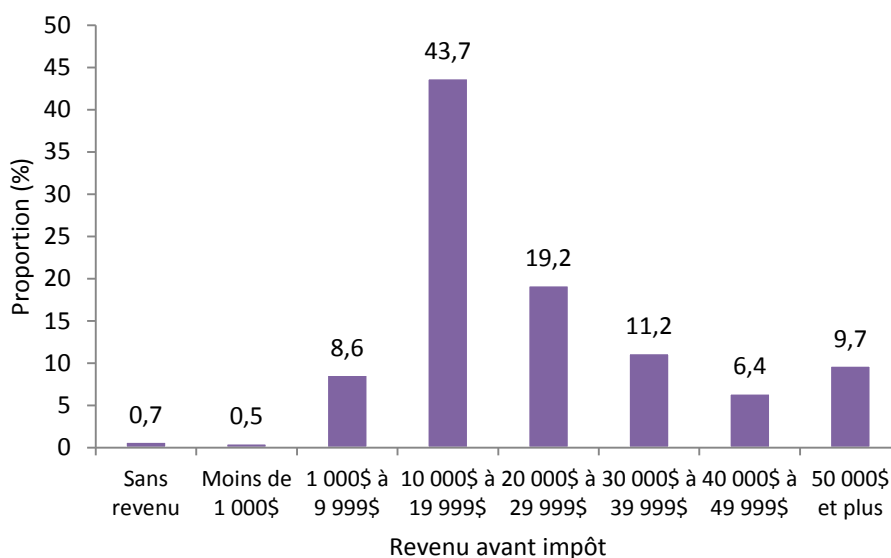
Source : Statistique Canada, Enquête sur la santé dans les collectivités canadiennes 2007-2008 et 2009-2010

2) Portrait socioéconomique

2.1. Revenu de la population de 65 ans et plus

La figure suivante présente le revenu des personnes lavalloises âgées de 65 ans et plus gagné pendant l'année 2005. Les données du recensement 2011 n'étant pas encore disponibles. Près de 44 % des personnes de cette tranche d'âge gagnaient entre 10 000 \$ et 19 999 \$ par année. Environ 20 % gagnaient entre 20 000 \$ et 29 999 \$ et près de 10 % gagnaient 50 000 \$ et plus. À l'opposé, 10 % des personnes âgées lavalloises gagnaient 9 999 \$ ou moins par année. Cette distribution est semblable à la réalité de l'ensemble des personnes âgées québécoises. En 2005, 21,8 % des personnes lavalloises âgées de 65 ans et plus vivaient sous le seuil de faible revenu. Cette proportion est semblable à celle de l'ensemble du Québec (20,2 %). Par ailleurs, le pourcentage de personnes de 65 ans et plus bénéficiant du supplément de revenu garanti est en deçà de la moyenne nationale, soit 40,9 % pour la région lavalloise et 49,3 % pour le Québec.

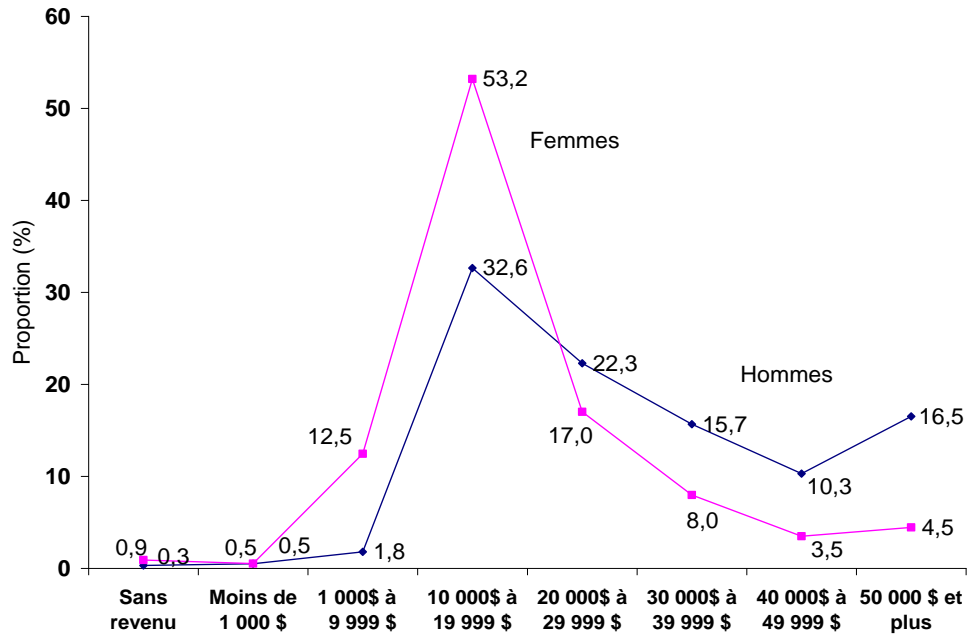
Graphique 3 Revenu individuel annuel avant impôt chez les résidents de Laval âgés de 65 ans et plus, 2005



Source : Statistique Canada, Recensement 2006.

La figure suivante nous permet de constater l'écart qui existe entre les femmes et les hommes âgés quant à leur revenu avant impôt. On remarque que 67 % des femmes âgées gagnent moins de 20 000 \$ annuellement. Cette proportion est beaucoup plus faible chez les hommes, alors que seulement 35 % d'entre eux se situent dans cette catégorie. La réalité lavalloise est relativement semblable à celle du Québec. Cependant, on trouve une proportion un peu plus élevée d'hommes lavallois âgés qui gagnent 40 000 \$ et plus (27 %) comparativement aux hommes québécois âgés (22 %). On n'observe pas ce phénomène chez les femmes. L'écart entre les femmes et les hommes lavallois bénéficiant du supplément de revenu garanti est aussi marqué, avec 32,7 % d'hommes et 47 % de femmes.

Graphique 4 Revenu annuel avant impôt, selon le sexe, chez les résidents de Laval âgés de 65 ans et plus, 2005



Source : Statistique Canada, Recensement 2006

2.2. Bénévolat

En 2006 à Laval tout comme ailleurs au Québec, dans la semaine précédant le recensement, près d'une personne sur cinq âgée de 15 ans et plus consacrait des heures à offrir des soins ou de l'aide aux personnes âgées, et ce, sans paye ni salaire. Cela représentait 55 700 personnes à Laval en 2006. Cela implique aussi que 244 000 personnes ne consacraient aucune heure à offrir des soins à une personne âgée (82 %). Au tableau suivant, on remarque que la majorité des personnes consacrent moins de cinq heures par semaine aux soins aux personnes âgées (13 %). On observe également que les femmes représentent environ 60 % des proches aidants. Une plus grande proportion de celles-ci consacre cinq heures ou plus de soins ou d'aide par semaine (8 %) comparativement aux hommes (4 %). Cette situation est également observée dans l'ensemble du Québec.

Tableau 6 Nombre d'heures consacrées dans la dernière semaine à offrir des soins ou de l'aide aux personnes âgées, sans paye ni salaire, par des personnes âgées de 15 ans ou plus, selon le sexe, Laval, 2006

Nombre d'heures consacrées (dernière semaine)	Hommes		Femmes		Total	
	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%
Aucun soin	121 315	84,4	122 095	78,6	243 410	81,4
Moins de 5 heures	16 160	11,2	21 445	13,8	37 605	12,6
5 à 9 heures	4 125	2,9	7 000	4,5	11 125	3,7
10 à 19 heures	1 190	0,8	2 465	1,6	3 655	1,2
20 heures ou plus	1 025	0,7	2 330	1,5	3 355	1,1
Total	143 815	100,0	155 335	100,0	299 150	100,0

Source : Statistique Canada, Recensement 2006

Il arrive que les proches aidants soient eux-mêmes des personnes âgées. Celles-ci représentent un peu plus d'un aidant naturel sur sept à Laval, soit 8 400 personnes. On constate qu'une plus grande proportion de femmes consacre cinq heures ou plus à donner des soins ou de l'aide par semaine (9 %) comparativement aux hommes (6 %). Tout comme dans la population de 15 ans et plus, on observe que les femmes représentent environ 60 % des proches aidants.

Tableau 7 Nombre d'heures consacrées dans la dernière semaine à offrir des soins ou de l'aide aux personnes âgées, sans paye ni salaire, par des personnes âgées de 65 ans ou plus, selon le sexe, Laval, 2006

Nombre d'heures consacrées (dernière semaine)	Hommes		Femmes		Total	
	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%
Aucun soin	18 755	85,0	23 405	82,1	42 160	83,3
Moins de 5 heures	1 955	8,9	2 680	9,4	4 635	9,2
5 à 9 heures	815	3,7	1 245	4,4	2 060	4,1
10 à 19 heures	250	1,1	585	2,1	835	1,7
20 heures ou plus	295	1,3	600	2,1	895	1,8
Total	22 070	100,0	28 515	100,0	50 585	100,0

Source : Statistique Canada, Recensement 2006

Par ailleurs, au Québec, la majorité des proches aidants s'occupe depuis au moins cinq ans de la même personne. Un proche aidant sur cinq le ferait depuis plus de dix ans⁴. D'ailleurs, entre 70 % et 85 % de l'aide est fourni par la famille et les proches, tout particulièrement par la conjointe ou le conjoint ainsi que par les enfants⁵.

Le recensement canadien renseigne également sur le nombre d'heures consacrées aux soins des enfants, sans paye ni salaire, dans la semaine précédant le recensement. Ces enfants peuvent être des membres de la famille proche ou de la famille élargie, ou bien encore des voisins. Cependant, ces données excluent les soins aux enfants dans le cadre « d'un travail bénévole pour un organisme à but non lucratif, un organisme religieux, une œuvre de charité ou un groupe communautaire, [et] le travail sans paye dans une ferme ou une entreprise familiale ou dans l'exercice d'une profession⁶ ».

Tableau 8 Nombre d'heures consacrées dans la dernière semaine à offrir des soins aux enfants, sans paye ni salaire, par des personnes âgées de 65 ans ou plus, selon le sexe, Laval, 2006

Nombre d'heures consacrées (dernière semaine)	Hommes		Femmes		Total	
	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%
Aucun soin	18 240	82,7	23 390	82,0	41 630	82,3
Moins de 5 heures	2 230	10,1	2 430	8,5	4 660	9,2
5 à 14 heures	1 015	4,6	1 665	5,8	2 680	5,3
15 à 29 heures	425	1,9	570	2,0	995	2,0
30 à 59 heures	80	0,4	300	1,1	380	0,8
60 heures ou plus	70	0,3	160	0,6	230	0,5
Total	22 060	100,0	28 515	100,0	50 575	100,0

Source : Statistique Canada, Recensement 2006

Au tableau ci-dessus, on peut observer que près de 9 000 personnes âgées de 65 ans et plus ont consacré des heures à offrir des soins aux enfants dans la semaine précédant le recensement. Cela représente un peu moins d'une personne âgée sur cinq. Dans le groupe des hommes, 10 % ont consacré moins de 5 heures à cette tâche comparativement à 9 % des femmes.

⁴ Ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec, op. cit.

⁵ Ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec, op. cit.

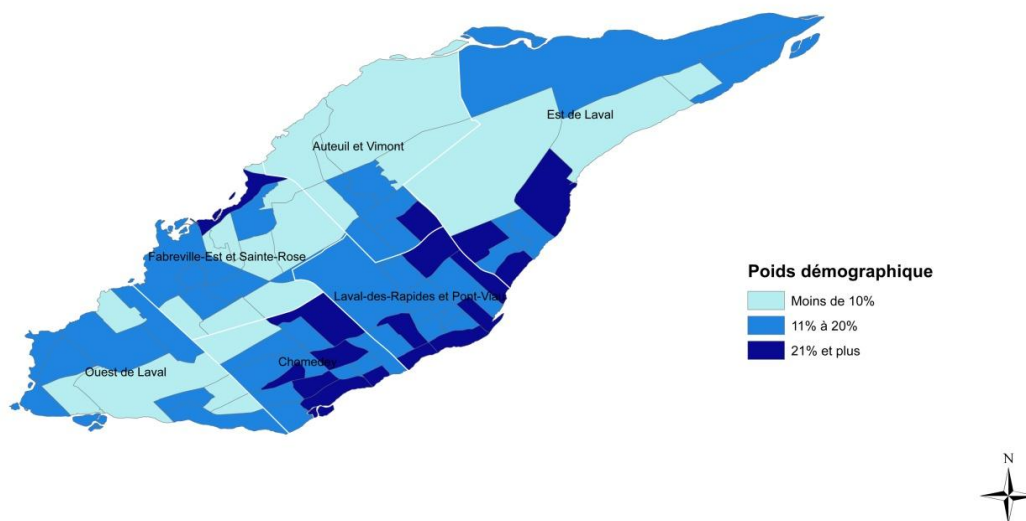
⁶ Statistique Canada, Dictionnaire du Recensement de 2006

Par contre, les femmes sont proportionnellement plus nombreuses (6 %) que les hommes (4 %) à avoir consacré entre 5 et 14 heures aux soins des enfants. De même, près de 4 % des femmes avaient consacré entre 30 et 60 heures aux enfants comparativement à 3 % chez les hommes. En effet, tout comme chez les proches aidants, les femmes âgées sont plus nombreuses à prodiguer des soins aux enfants et y consacrent plus de temps que les hommes âgés. Par ailleurs, il est impossible de savoir s'il s'agit des mêmes personnes qui prodiguent des soins aux personnes âgées.

2.3. Habitation

La carte ci-dessous présente la répartition des personnes âgées par secteur de recensement en 2011 à Laval. On observe que les secteurs où la proportion de la population âgée dépasse les 20 % sont généralement situés au sud de Laval, à l'est de l'autoroute Chomedey et aux abords de l'autoroute des Laurentides.

Graphique 5 Répartition des personnes âgées de 65 ans et plus par secteur de recensement, Laval, 2011



Source : Statistique Canada, Recensement 2011

2.4. Mode d'occupation des logements et coûts

La majorité des personnes âgées lavalloises demeurent dans des ménages privés. Elles habitent donc dans des maisons, des logements, des tours d'habitation ou des habitations à loyer modique (HLM).

Selon les données de l'ISQ, 69,9 % des Lavallois de 65 ans et plus sont propriétaires de leur domicile, contre 30,1 % de locataires. La Société d'habitation du Québec (SHQ) rapporte qu'en 2005, le coût médian du logement est plus élevé à Laval que dans l'ensemble du Québec, tant pour les propriétaires que pour les locataires. Par contre, la différence est plus grande dans le cas des propriétaires.⁷ Selon le Front d'action populaire en réaménagement urbain (FRAPRU), en 2013 à Laval, le loyer moyen d'un logement de deux chambres à coucher atteint 682 \$ par mois. Cela représente 32 % de plus qu'il y a 10 ans.⁸

2.5. Logement social et communautaire à Laval

Le territoire lavallois comprend 1 346 unités de logement social pour les personnes âgées de 55 ans et plus réparties en quinze projets. De ce chiffre, 160 unités sont rattachées au Programme Logement abordable Québec (LAQ) pour un seul organisme et 79 unités au Programme Accès Logis Québec (ACL) réparties en deux organismes relevant de la SHQ. Cinq programmes relèvent de la Société canadienne d'hypothèque et de logement (SCHL) pour un total de 1 107 unités de logement réparties en douze organismes.⁹

2.6. Résidences privées avec services

Le Registre des résidences pour aînés nous donne de l'information sur les résidences privées dans lesquelles vivent les personnes âgées lavalloises. Il faut préciser que les données figurant au registre changent périodiquement. Selon les données du registre de septembre 2013, on compte 52 résidences correspondant à la définition d'une résidence privée pour aînés dans la région de Laval. Les services offerts comprennent les repas, les soins infirmiers, l'assistance personnelle, l'aide-domestique, les loisirs, et des mécanismes de sécurité. Certaines résidences possèdent uniquement des chambres, simples ou doubles, alors que d'autres offrent des logements, pour un total de 6 699 unités locatives.

Lors de l'inscription d'une résidence au registre, la question suivante est posée : « Selon vous, parmi les personnes qui occupent actuellement vos unités locatives, combien d'entre elles ont moins de 65 ans; de 65 à 74 ans; de 75 à 84 ans; 85 ans et plus ». On remarque qu'entre 10 et 16 % de la clientèle auraient moins de 65 ans, cette proportion étant plus importante dans les résidences de moins de cinq étages. On observe également une proportion légèrement plus élevée des personnes âgées de 75 à 84 ans dans la clientèle des résidences de trois étages ou plus.

⁷ Agence de la santé et des services sociaux de Laval, Plan communautaire 2007-2009, « Pour prévenir et réduire l'itinérance à Laval », p. 5

⁸ Source : FRAPRU, mai 2013

⁹ Source : Fédération des organismes sans but lucratif d'habitation Laval-Laurentides-Lanaudière, 2013

Tableau 9 Âge présumé des résidents des établissements de Laval figurant au Registre, février 2009

Groupe d'âge	n	%	Proportion de la population lavalloise en 2008
65 ans et moins	693	10,3	0,20 %
65-74 ans	1250	18,6	4,10 %
75-84 ans	2975	44,2	15,10 %
85 ans et plus	1811	26,9	31,80%
Total	6729	100	1,80 %

Source : Registre des résidences pour personnes âgées, 19 février 2009

2.7. Hébergement public

Selon les données régionales les plus récentes, 3,2 % de la population lavalloise âgée de 65 ans et plus se retrouve en hébergement public, soit en centre d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD) public, privé conventionné ou privé non conventionné, en ressource intermédiaire (RI), en ressource de type familial (RTF) et dans des ressources issues de projets novateurs. En effet, le territoire lavallois compte 1 639 places en CHSLD (2,5 % de la population âgée de 65 ans et plus), 325 places en RI (0,5 %), 6 places en RTF et 111 places dans les ressources de projets novateurs (0,2 %).

Tableau 10 Répartition des places d'hébergement public selon les ressources

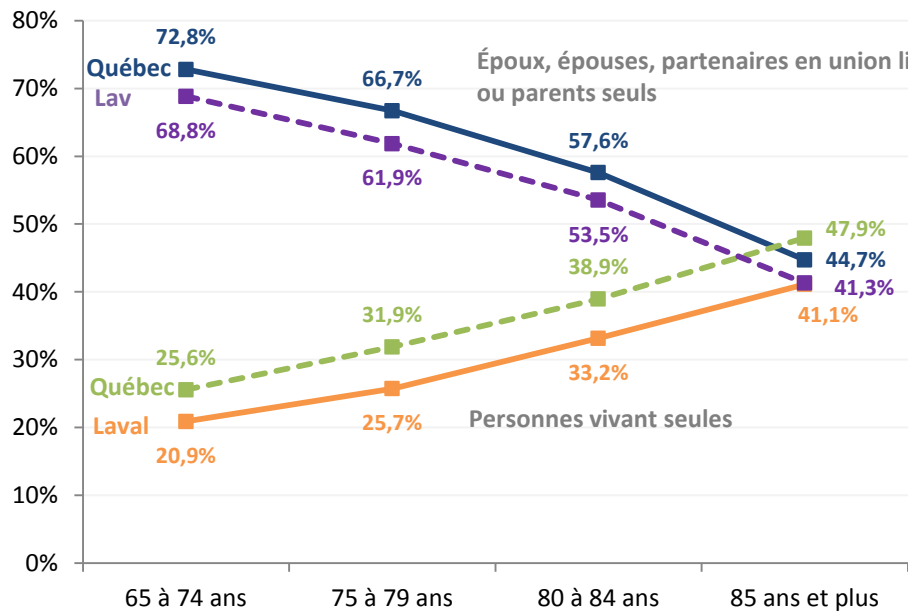
Installations	Nombre	
	Établissements	Places
<i>CHSLD public</i>	5	713
<i>CHSLD privé conventionné</i>	6	681
<i>CHSLD privé non conventionné</i>	5	245
<i>RI</i>	11	325
<i>RTF</i>	2	6
<i>Projet novateur</i>	3	111
TOTAL	32	2081

Source : Agence de la santé et des services sociaux de Laval, Direction régionale de la coordination des programmes et des services

2.8. Personnes vivant seules

On observe à la figure suivante que la proportion de personnes vivant seules augmente avec l'âge. En 2011, alors qu'elle était de 21 % chez les personnes lavalloises âgées de 65 à 74 ans, elle augmentait à 41 % chez les 85 ans et plus. Les proportions québécoises étaient plus élevées sauf celle des 85 ans et plus. Ces données ne présentent que la situation dans les ménages privés. Les personnes vivant en institution ou dans un hôpital sont exclues de ce calcul. La proportion des personnes vivant en ménage privé diminue avec l'âge. À Laval, elle passe de 97 % chez les 65-74 ans à 80 % chez les 80-84 ans pour chuter à 62 % chez les 85 ans et plus. Pour l'ensemble du Québec, ces proportions étaient respectivement de 97 %, de 82 % et de 62 %.

Graphique 6 Situation des particuliers âgés de 65 ans et plus dans les ménages privés, Laval et ensemble du Québec, 2011



Source : Statistique Canada, Recensement 2011

La proportion de personnes vivant seules est très différente selon le groupe d'âge. Elle varie également beaucoup selon le sexe. En règle générale, les proportions observées chez les femmes sont le double de celles des hommes et elles sont légèrement plus faibles à Laval que dans l'ensemble du Québec.

Tableau 11 Proportion (%) des personnes âgées de 65 ans et plus vivant seules, selon le sexe, Laval et ensemble du Québec, 2011

		65-74 ans	75-79 ans	80-84 ans	85 ans et plus
<i>Laval</i>	Hommes	13,2 %	14,2 %	17,7 %	25,3 %
	Femmes	27,6 %	35,3 %	44,4 %	49,7 %
<i>Québec</i>	Hommes	18,5 %	19,4 %	22,2 %	28,7 %
	Femmes	32,0 %	42,0 %	50,8 %	58,0 %

Source : Statistique Canada, Recensement 2011

Il faut également préciser que les personnes vivant seules ne sont pas forcément isolées. Elles peuvent vivre, par exemple, dans une tour d'habitation. Dans un sens, elles peuvent être seules dans leur logement, mais avoir des contacts avec beaucoup d'autres personnes. On sait cependant que les personnes vivant seules sont plus à risque d'être isolées socialement.

3) *Maltraitance envers les personnes âgées*

La maltraitance envers les personnes âgées est d'ores et déjà reconnue internationalement comme étant un problème en croissance qui mérite l'attention des cliniciens, mais aussi de l'ensemble de la population¹⁰. Selon l'Organisation mondiale de la santé (OMS), il y a maltraitance « quand un geste singulier ou répétitif, ou une absence d'action appropriée se produit dans une relation où il devrait y avoir de la confiance, et que cela cause du tort ou de la détresse chez une personne âgée ». Il est généralement reconnu que la maltraitance envers les personnes âgées peut être regroupée en six grands types : la maltraitance physique, la maltraitance psychologique, la maltraitance à caractère sexuel, la maltraitance matérielle ou financière (incluant la fraude), la violation des droits de la personne (incluant la maltraitance systémique) et la négligence. Ces actes peuvent porter atteinte à l'intégrité physique et psychologique de la personne ainsi qu'à ses capacités financières. Souvent, ils portent atteinte aux droits civiques et aux droits fondamentaux. Ils peuvent également être de nature criminelle.

Les prévalences estimées de la maltraitance chez les personnes âgées varient beaucoup d'une étude à l'autre. Ces différences sont liées aux méthodes d'échantillonnage, à la définition de cas et à la méthode d'interview sélectionnée. Comme peu ou pas d'études scientifiques ont été faites en institutions, les données suivantes font référence à la maltraitance à l'égard des personnes âgées perpétrée par des membres de leur famille ou des personnes de confiance. Les estimations varient entre 2 % et 10 %¹¹. Une étude canadienne de 1992 avait établi cette prévalence à 4 % (*maltraitance physique, maltraitance psychologique, négligence, exploitation financière*).

Les cas de maltraitance sont très rarement rapportés. En effet, seulement un incident sur quatorze serait porté à l'attention des autorités. Dans le cas de l'exploitation financière, ce serait un cas sur 25¹². En 2009, on rapporte 73 victimes d'infraction au Code criminel âgées de 65 ans et plus, dans la région de Laval, soit moins de un pour mille¹³. Au Québec, un peu plus de 350 personnes âgées de plus de 60 ans ont porté plainte pour violence conjugale en 2007, soit 2 % de l'ensemble des plaignants¹⁴. Les cas de violence conjugale seraient également sous-rapportés avec un peu plus d'un cas sur quatre.

D'autres statistiques sur la prévalence de la maltraitance peuvent être tirées de l'utilisation de ressources en cette matière. Ainsi, la ligne téléphonique provinciale Aide-Abus-Ainés (LAAA) rapporte que pour l'année 2012-2013, 112 appels ont été faits par des Lavallois, dont 75 % pour des situations spécifiques concernant la maltraitance envers une personne. En général, l'appelant était la victime présumée (42,86 %) ou un membre de sa famille (23,21 %). La majorité des victimes présumées se retrouvent dans les groupes d'âge 70-79 ans (30,95 %) et 80-89 ans (32,14 %). Les femmes semblent être près de trois fois plus susceptibles de subir de la maltraitance que les hommes. La majorité des victimes présumées demeurent à domicile (66,67 %) ou en résidence privée (26,19 %).

¹⁰M. Lachs, « *Elder abuse* », *Lancet*, vol. 364, 2004, p. 1263-1272

¹¹C. Thomas, « *First National Study of Elder Abuse and Neglect: contrast with results from other studies* », *Journal of Elder Abuse & Neglect*, vol. 12, 2002, p. 1-14

¹²National Center on Elder Abuse, « *Elder abuse: Prevalence and Incidence* », Fact Sheet, 2005 [http://www.ncea.aoa.gov/ncearoot/Main_Site/pdf/publication/FinalStatistics050331.pdf].

¹³Ministère de la Sécurité publique, *STATISTIQUES 2009 sur la criminalité au Québec*

¹⁴Ministère de la Sécurité publique du Québec, *Statistiques 2007 sur la criminalité commise dans un contexte conjugal au Québec*, Québec, Le Ministère, septembre 2008

Qui plus est, la violence psychologique et l'exploitation financière ou matérielle sont les formes de maltraitance les plus souvent décrites, avec respectivement 31,91 % et 24,82 % des appels, suivies par la violation des droits de la personne (13,48 %) ¹⁵.

DIRA-Laval, un organisme sans but lucratif ayant pour mission de « réduire l'abus, la violence et la négligence dont sont victimes les personnes de 50 ans et plus sur le territoire de Laval », implanté dans la région depuis 2002, rapporte que pour l'année 2012-2013, 7 016 appels téléphoniques ont été traités, 539 rencontres effectuées et 432 dossiers d'accompagnement ont été ouverts ¹⁶.

Selon le Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées, de 4 % à 7% des personnes âgées seraient victimes de maltraitance, tous types confondus. Nous pouvons donc estimer qu'en 2011, entre 2 503 et 4 382 Lavallois âgés de 65 ans auraient pu être victime d'une ou plusieurs formes de maltraitance. Le tableau suivant montre la répartition, par tranche d'âge, du nombre de personnes âgées de la région de Laval potentiellement victimes de maltraitance.

Tableau 12 Nombre de personnes âgées lavalloises potentiellement victimes de maltraitance en 2011

	65 à 74 ans	4 %	7 %	75 à 84 ans	4 %	7 %	85 ans et plus	4 %	7 %
Hommes	15 135	605	1 059	9 570	383	670	2 265	91	159
Femmes	17 690	708	1 238	13 015	521	911	4 915	197	344
Total	32 825	1 313	2 298	22 585	903	1 581	7 180	287	503

Source : Basé sur les données sexuées de Statistique Canada, recensement de la population de 2011

¹⁵Ligne Aide Abus Aînés, Statistiques 2012-13, Région administrative Laval

¹⁶DIRA-Laval Inc., Rapport annuel 2012-2013

4) Vie communautaire

Durant l'année 2012, plusieurs consultations regroupant quarante organismes lavallois pour les personnes âgées ont eu lieu afin de valider les différents besoins des organismes communautaires et publics. Les constats ci-après sont issus de ces cinq rencontres. Par ailleurs, elles ont servi à établir les grands axes du diagnostic régional ainsi que du plan d'action régional qui fera l'objet d'un document distinct.

4.1. Une région engagée envers les personnes âgées

Laval bénéficie de nombreux organismes communautaires œuvrant activement auprès des personnes âgées. La Table régionale de concertation des aînés de Laval (TRCAL) regroupe une grande partie de ces organismes (63). En ce qui concerne la défense des droits des personnes âgées, l'Association québécoise de défense des droits des personnes retraitées et préretraitées (AQDR) ainsi que le réseau FADOQ sont des acteurs impliqués dans la région.

Pour soutenir la vie communautaire, la Conférence régionale des élus (CRÉ) de Laval supporte activement l'élaboration de projets de soutien envers les personnes âgées. L'entente spécifique « Adaptation des services et infrastructures régionales pour l'amélioration des conditions de vie des personnes âgées dans la région de Laval 2007-2012 » vient de se terminer. Un nombre important de projets comprenant des objectifs en lien avec la qualité de vie des personnes âgées, dont la sécurité des milieux de vie et la lutte contre la pauvreté et l'exclusion, ont été rendus possibles grâce à cette entente. Les discussions, pour le renouvellement de l'entente 2013-2018, sont en cours.

La Ville de Laval démontre aussi son engagement auprès des personnes âgées en s'inscrivant dans la démarche Municipalité amie des aînés (MADA). Une ville qui adopte ce concept, développé par l'OMS, adapte ses structures et ses services afin d'être accessible et de prendre en compte les besoins et les capacités des personnes âgées. Cela concerne plus spécifiquement ce qui a trait aux transports, aux espaces extérieurs et bâtiments, à l'habitat, au soutien communautaire et services de santé, à la participation sociale, au respect et à l'inclusion sociale ainsi qu'à l'engagement social et citoyen.

En octobre 2012, la Ville de Laval a publié un « Portrait des services et des besoins des aînés sur le territoire lavallois »¹⁷, à la suite d'une série de consultations de différents groupes pour personnes âgées et de citoyens. En se basant sur ce portrait, un comité composé de huit organismes travaille sur l'élaboration du plan d'action MADA qui complétera la démarche. Il sera finalisé à l'automne 2013. À la demande de la Ville, le CLAVA participe aux travaux de ce comité. Plusieurs des besoins ciblés lors des consultations de la population âgée lavalloise sont en lien avec la problématique de la maltraitance envers les personnes âgées :

- ⇒ l'amélioration du sentiment de sécurité dans les espaces publics;
- ⇒ le développement de l'offre de logement social, d'hébergement temporaire et d'alternatives à l'hébergement institutionnel (projets novateurs);
- ⇒ la lutte à l'isolement et à l'exclusion;
- ⇒ la lutte contre l'âgisme, notamment dans un environnement professionnel;
- ⇒ la prévention de la maltraitance et l'accès à l'information, incluant la langue anglaise;
- ⇒ le renforcement d'un continuum de service intersectoriel.

Pour contrer l'isolement, le territoire lavallois est soutenu par des organismes de loisirs et de soutien social, dont neuf popotes roulantes communautaires. Plusieurs centres communautaires pour personnes âgées offrent une programmation spécifique et sont situés dans les différents quartiers de Laval. Par ailleurs, certains centres communautaires familiaux proposent une programmation spécifique pour les personnes âgées, dont certains pour des personnes issues des communautés culturelles.

De plus, divers programmes et activités de prévention, d'information, de formation populaire et de mobilisation rassemblent les citoyens âgés de Laval, tels que le programme PAIR, les Rendez-vous avec la justice, etc. Par ailleurs, des organismes communautaires, tels que DIRA-Laval, la FADOQ Région Laval et l'AQDR Laval proposent des activités spécifiques tout au long de l'année, telles que des conférences de sensibilisation à différents types de maltraitance envers les personnes âgées. Un répertoire de ressources pour les personnes âgées a été réalisé et distribué en 30 000 exemplaires par DIRA-Laval.

Douze organismes, incluant le CSSS de Laval, offrent des services d'information, de formation, de soutien psychologique et du répit aux aidants naturels et à leurs proches. Parmi eux, certains centres communautaires pour les personnes âgées.

Le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP) Laval offre de l'accompagnement aux usagers qui désirent porter plainte dans le réseau de la santé et des services sociaux ainsi dans des organismes qui font partie du Régime d'examen des plaintes (ex. : organisme communautaire, RI, RTF).

¹⁷Ville de Laval, *Portrait des services et des besoins des aînés sur le territoire lavallois*, octobre 2012. Disponible sur le site web de la Ville de Laval au www.ville.qc.ca, onglet « Vie communautaire ».

4.2. Un réseau de partenaires de la communauté engagé envers les personnes âgées

Les personnes âgées de Laval peuvent profiter de plusieurs initiatives afin d'améliorer leur qualité de vie. Nommant à titre d'exemple la mise sur pied d'un projet novateur, Alternative à l'hébergement, créant 70 places en ressources résidentielles.

La certification des résidences privées pour aînés par l'Agence de Laval participe à la surveillance et au maintien des normes de conformité des résidences privées pour aînés (RPA). Pour veiller au respect de la loi et de ses règlements, des inspecteurs ont été embauchés. Les résidences privées pour personnes âgées qui répondent à ses dispositions légales et réglementaires se voient remettre un certificat de conformité.

À Laval, l'implantation du programme national du réseau FADOQ « Qualité Logi-Être » permet aux RPA certifiées de s'inscrire dans un processus d'amélioration continue et de reconnaissance de la qualité des services offerts à leurs résidents.

4.3. Un réseau institutionnel engagé envers les personnes âgées

Le CSSS de Laval offre des services psychosociaux généraux d'accueil, d'intervention et de suivi auprès de la clientèle. Les organisateurs communautaires du CSSS de Laval soutiennent les groupes communautaires face aux enjeux vécus par les personnes âgées de la région. L'accessibilité aux services est en constante amélioration, surtout depuis la mise en place d'un Accueil Première Ligne et de guichets d'accès spécifiques, dont la clientèle âgée peut profiter.

L'engagement du CSSS de Laval et de ses partenaires envers les personnes âgées est évident lorsqu'on examine les pratiques. À l'Hôpital de la Cité-de-la-Santé, on travaille progressivement à l'implantation de pratiques organisationnelles et cliniques adaptées aux besoins des personnes âgées selon « L'Approche adaptée à la personne âgée ». De plus, les CHSLD, publics et privés-conventionnés, poursuivent la mise en œuvre et le maintien de « L'Approche milieu de vie ». Un regroupement régional des seize comités des usagers et de résidents des CHSLD publics et privés permettent aux comités de recevoir de l'information, d'accéder à des formations et de partager leurs connaissances et savoir-faire.

Depuis 2011, trois intervenantes du CSSS de Laval ont été formées par la LAAA. Ces nouvelles formatrices sont responsables de former l'ensemble des équipes des directions SAPA et Services généraux coordination-liaison à la problématique, le dépistage et les particularités en intervention lorsqu'il y a des cas de maltraitance envers les personnes âgées.

4.4. Un réseau concerté et engagé pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées

En 1994, de nombreux partenaires de la région se sont investis dans des actions de concertation pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées, créant ainsi la Table régionale de concertation en abus et violence envers les aînés. Elle a cessé ses activités au début des années 2000.

En 2005, l'élaboration d'un nouveau cadre de référence en maltraitance a eu lieu grâce à l'implication de plusieurs organismes, dont les organisateurs communautaires du CSSS de Laval, le Service de police de Laval, le CAVAC Laval, le CPIVAS Laval et DIRA-Laval.

En 2009, par la volonté de ces partenaires, un comité régional de concertation a été créé en tant qu'organisme sans but lucratif : il s'agit du Comité lavallois en abus et violence envers les aînés (CLAVA). Sa mission est de « lutter contre toutes les formes de maltraitance envers les aînés par la concertation des professionnels et des organismes qui sont directement concernés ».

Malgré l'inexistence d'un organisme de concertation entre les années 2000 et 2009, les partenaires lavallois n'ont pas cessé de travailler à la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées. Un des exemples est la création de l'organisme DIRA-Laval en 2002 qui a, dès sa fondation, concentré son action sur les abus financiers, la fraude et l'exploitation des locataires. L'organisme offre également la médiation pour résoudre les conflits de voisinage et des conférences afin d'informer les personnes âgées sur leurs droits.

Ce comité régional dédié à la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées du territoire de Laval regroupe dix partenaires directement concernés par la maltraitance envers les personnes âgées qui proviennent de différents organismes communautaires et publics (AQDR Laval, Barreau et Jeune Barreau de Laval, CAAP-Laval, CAVAC de Laval, CSSS de Laval, DIRA-Laval, FADOQ région Laval, Service de police de Laval, Division de l'Urgence sociale de Laval). Depuis juin 2013, la TRCAL fait également partie du CLAVA.

Une démarche conjointe de réflexion entre l'Agence de Laval qui est chargée de la coordination régionale en matière de maltraitance envers les personnes âgées dans le cadre du PAM et le CLAVA a eu lieu en 2011 afin de répartir les rôles, responsabilités et mandats de chaque partenaire impliqué dans la lutte contre la maltraitance. Dans ce cadre, le mandat de développer spécifiquement une expertise en cette matière et d'agir comme « agent rassembleur » auprès des partenaires collaborateurs au plan d'action régional afin d'harmoniser les pratiques et d'assurer un continuum de service est confié au CLAVA.

Le dynamisme de la région de Laval est émérite, la culture de la concertation des partenaires sur plusieurs dossiers est omniprésente et les partenaires ont établi leurs secteurs d'intervention propres, leur collaboration et leur distinction.

Inventaire des ressources

Services et programmes publics (gouvernementaux et municipaux) ¹⁸

Ex. : CSSS, CLSC, etc.

SERVICES ET PROGRAMMES	LOCAL	RÉGIONAL	PARTENAIRES IMPLIQUÉS	DESCRPTIF	DOMAINE D'INTERVENTION ¹⁹		
					P	D	I
Barreau et Jeune Barreau de Laval			<ul style="list-style-type: none"> • CAVAC • DIRA-Laval 	<ul style="list-style-type: none"> • Information et intervention juridiques auprès d'une clientèle spécifique et sur demande • Activités annuelles d'information pour les aînés 	X		X
CAVAC Laval		X	<ul style="list-style-type: none"> • Table de concertation en violence conjugale et agression à caractère sexuel • Maisons d'hébergement pour femmes victimes de violence conjugale • IVAC • Service de police de Laval • Urgence sociale 	<ul style="list-style-type: none"> • Recevoir les dénonciations directes et les références par les autres organismes • Orienter vers les services spécialisés • Intervention psychosociale auprès des victimes d'actes criminels • Expertise en choc post-traumatique • Accompagnement à la Cour • Brochure «En parlez-vous?» pour dénoncer les abus envers les aînés (traduction en anglais en 2013) 	X		X
Centre d'expertise et de coordination en prévention du suicide		X	<ul style="list-style-type: none"> • CSSS Laval, Direction santé mentale • L'Îlot, service régional de crise 	<ul style="list-style-type: none"> • Programme de réseau de sentinelles en suicide 	X	X	X
Centres de jour		X	<ul style="list-style-type: none"> • CSSS Laval 	<ul style="list-style-type: none"> • Favoriser la socialisation et la récréation des personnes âgées ou en perte d'autonomie demeurant à domicile • Offrir quelques heures de répit aux proches aidants • Référer et intervenir si nécessaire (équipe multidisciplinaire) 	X	X	X

Prévention (P) – Dépistage (D) – Intervention (I)

SERVICES ET PROGRAMMES	LOCAL	RÉGIONAL	PARTENAIRES IMPLIQUÉS	DESCRIPTIF	DOMAINE D'INTERVENTION 19		
					P	D	I
Guichet d'accès/Équipe d'évaluation		X	<ul style="list-style-type: none"> • CSSS Laval • CLSC du Marigot • CLSC des Mille-Îles • CLSC du Ruisseau-Papineau • CLSC Sainte-Rose 	<ul style="list-style-type: none"> • Accueil téléphonique centralisé pour accéder aux services • Utilisation de l'outil d'évaluation multiclientèle (Iso-SMAF) informatisé, dans la section « situation psychosociale » au point « milieu familial », il y a des sujets abordés, dont les indices d'abus, de violence ou de négligence • Responsables sont invités à dépister 		X	
Hébergement temporaire		X	<ul style="list-style-type: none"> • CSSS Laval 	<ul style="list-style-type: none"> • Offrir répit aux proches aidants • Offrir un milieu sécuritaire aux personnes âgées ou en perte d'autonomie en situation d'urgence ou précaire • Référer et intervenir si nécessaire (équipe multidisciplinaire) 	X	X	X
Info-Santé et Info-Social (811)		X	<ul style="list-style-type: none"> • CSSS Laval 	<ul style="list-style-type: none"> • Service téléphonique sur les soins de santé 		X	
Municipalité amie des aînés (MADA)		X	<ul style="list-style-type: none"> • Ville de Laval • ASSS Laval • Centre de bénévolat et Moisson Laval • CRÉ-Laval • CLAVA • OPHQ • STL • TRCAL 	<ul style="list-style-type: none"> • Démarche en cours 	X		

SERVICES ET PROGRAMMES	LOCAL	RÉGIONAL	PARTENAIRES IMPLIQUÉS	DESCRIPTIF	DOMAINE D'INTERVENTION 19		
					P	D	I
Programme «milieu de vie» /orientations ministérielles		X	<ul style="list-style-type: none"> • CSSS de Laval • CHSLD Fernand-Larocque • CHSLD Idola St-Jean • CHSLD de La Pinière • CHSLD Rose-de-Lima • CHSLD Sainte-Dorothée • CH Champlain-St-François • CHSLD St-Jude • CHSLD Vigi L'Orchidée blanche • Manoir St-Patrice • Résidence Riviera • Santé Courville de Laval • Résidence l'Éden de Laval • CH de la Rive Laval • Résidence du Bonheur • CHSLD Villalès-Tilleuls • Villa Val des Arbres • ASSS Laval 	<ul style="list-style-type: none"> • Offre de services selon les orientations ministérielles • Visites ministérielles 	X	X	X

SERVICES ET PROGRAMMES	LOCAL	RÉGIONAL	PARTENAIRES IMPLIQUÉS	DESCRITIF	DOMAINE D'INTERVENTION ¹⁹		
					P	D	I
Programme de services adaptés en milieu hospitalier		X	<ul style="list-style-type: none"> Hôpital de la Cité-de-la-Santé (CSSS de Laval) Hôpital juif de réadaptation 	<ul style="list-style-type: none"> Prise en charge par l'équipe multidisciplinaire Suivi avec intervenant en soutien à domicile lors de l'hospitalisation pour assurer le continuum de services 		X	X
Service à domicile et Programme de soutien à l'autonomie des personnes âgées (SAD-SAPA)		X	<ul style="list-style-type: none"> CSSS Laval CLSC du Marigot CLSC des Mille-Îles CLSC du Ruisseau-Papineau CLSC Sainte-Rose 	<ul style="list-style-type: none"> Prise en charge des personnes âgées et en perte d'autonomie vivant à domicile Équipe multidisciplinaire Références et support 	X	X	X
Service de police de Laval		X	<ul style="list-style-type: none"> FADOQ Laval 	<ul style="list-style-type: none"> Réception des dénonciations directes et des références des autres organismes Observation lors des interventions Intervention en urgence 24/24 Suivi de dossier par un agent d'intervention communautaire Collaboration au programme « Aînés-Avisés » de la FADOQ Participation aux comités de travail et aux réunions des membres du CLAVA Kiosques et sessions d'information sur la fraude, les abus physiques et financiers (partenariat avec la Banque du Canada) 	X	X	X
Urgence sociale		X	<ul style="list-style-type: none"> Service de police de Laval 	<ul style="list-style-type: none"> Réception des dénonciations directes et des références des autres organismes Interventions psychosociales d'urgence 24/24 sur demande directe (citoyens), par des organismes communautaires ou gouvernementaux, par le Service de police de Laval 		X	X

Services, programmes et associations non gouvernementaux

Ex. : AQDR, FADOQ, résidences pour personnes âgées, etc.

SERVICES ET PROGRAMMES	LOCAL	RÉGIONAL	PARTENAIRES IMPLIQUÉS	DESRIPTIF	DOMAINE D'INTERVENTION		
					P	D	I
« Serez-vous le prochain poisson? »		X	AQDR - Laval	Présentation des différentes facettes de la fraude – par téléphone, par internet, par des placements, par de la vente itinérante, etc. – et comment s'en protéger à l'aide d'une projection vidéo	X	X	
Conférences et causeries		X	DIRA-Laval	DIRA-Laval offre différentes causeries et présentations audiovisuelles sur les thèmes de l'abus financier, les mandats en cas d'inaptitude, la procuration, le droit des aînés	X	X	
Aînés-Avisés		X	<ul style="list-style-type: none"> FADOQ région Laval Service de police de Laval 	Un policier et un bénévole rencontrent les personnes âgées dans leur milieu pour répondre à leurs questions à l'aide de capsules vidéo et les référer vers des ressources appropriées, si nécessaire	X	X	
Qualité Logi-être		X	FADOQ région Laval	<ul style="list-style-type: none"> Faire l'appréciation de la qualité de vie en résidence privée pour aînés Permettre une classification des résidences basée sur une analyse de qualité 	X	X	
Programme d'intervenant de milieu		X	<ul style="list-style-type: none"> CSSS de Laval (SAPA) Office municipal d'habitation de Laval (OMHL) Centre d'entraide du Marigot 	<ul style="list-style-type: none"> Lutter contre l'isolement social par la présence, l'écoute et l'organisation de différentes activités Aider et accompagner dans les démarches médicales et administratives Favoriser la circulation de l'information entre le locataire et les institutions Se concerter sur les actions à prendre dans un souci de qualité de service 	X	X	

Organismes communautaires²⁰**Ex. : DIRA-LAVAL, centres communautaires, RIAQ, etc.**

ORGANISMES	LOCAL	RÉGIONAL	PARTENAIRES IMPLIQUÉS	DESCRIPTIF	DOMAINE D'INTERVENTION		
					P	D	I
ACEF de l'île Jésus		X		<ul style="list-style-type: none"> Défense des droits dans les dossiers tels que : la consommation, les politiques sociales et fiscales, l'agroalimentaire, le recouvrement Hydro-Québec et le logement Ateliers de conseil sur les documents à conserver Ateliers de formation et cours sur le budget Consultations téléphoniques, séances d'information, bulletins concernant les droits de chacun en matière de budget, crédit, endettement et consommation Consultations et suivis budgétaires 	X	X	
AQDR Laval		X		<ul style="list-style-type: none"> Défense collective des droits culturels, économiques, politiques et sociaux des personnes âgées (pauvreté, logement, transport, autonomie, accessibilité des services de santé) Programme de formation destiné aux institutions financières qui sera donné en 2013 	X		
Association des retraitées et retraités de l'éducation et des autres services publics du Québec (AREQ) Laval-Laurentides-Lanaudière		X		<ul style="list-style-type: none"> Vieillir dans la sécurité et dans la dignité 	X		

Organisme sans but lucratif (OSBL), dont la mission principale est de répondre à un besoin collectif.

ORGANISMES	LOCAL	RÉGIONAL	PARTENAIRES IMPLIQUÉS	DESCRIPTIF	DOMAINE D'INTERVENTION		
					P	D	I
Association lavalloise des personnes aidantes (ALPA)		X		<ul style="list-style-type: none"> Contribuer à l'amélioration des conditions de vie des personnes aidantes pour un mieux-être personnel, familial et social Offre de répit aux proches aidants Traduction de feuillets d'information réalisée en six langues différentes Présentations en français et en anglais des services afin de rejoindre des milieux nouveaux. 	X	X	
Association pour aînés résidents à Laval (APARL)	X			<ul style="list-style-type: none"> Intégration sociale Lutte contre l'isolement Maintenance de l'autonomie Favorisation du maintien à domicile 	X	X	
CAAP Laval		X		<ul style="list-style-type: none"> Aide et soutien au dépôt d'une plainte dans le réseau de la santé et des services sociaux Conférences d'information sur les services offerts (dans les organismes pour aînés) 	X		
Carrefour d'hommes en changement (CHOC)		X		<ul style="list-style-type: none"> Relation d'aide pour hommes violents Soutien et références Séances de sensibilisation Service MASC 	X		X
Centre de prévention et d'intervention pour les victimes d'agressions sexuelles (CPIVAS)		X		<ul style="list-style-type: none"> Aide téléphonique Aide individuelle Aide et soutien aux proches Groupes de soutien 	X		X
DIRA-Laval		X		<ul style="list-style-type: none"> Conférences et causeries Dénonciations directes et références provenant des partenaires du milieu Accompagnement individuel des victimes Expertise en accompagnement dans les dossiers de problèmes de logement, d'abus financier et social 	X	X	X

ORGANISMES	LOCAL	RÉGIONAL	PARTENAIRES IMPLIQUÉS	DESSCRIPTIF	DOMAINE D'INTERVENTION		
					P	D	I
Centre communautaire Petit Espoir	X			<ul style="list-style-type: none"> Favorisation d'un milieu de vie stimulant à travers des activités 	X	X	
Centre communautaire Le Coumbite		X		<ul style="list-style-type: none"> Facilitation aux Haïtiens de Laval de se rencontrer Intégration et accès aux services facilités 	X	X	
Centre communautaire Val-Martin	X			<ul style="list-style-type: none"> Amélioration de la qualité de vie individuelle, économique et sociale de la population de Chomedey-Est 			
Centre communautaire Le rendez-vous des aîné(e)s (CCRVA)	X			<ul style="list-style-type: none"> Lutte contre l'isolement et la solitude Développement de l'entraide Favorisation de l'autonomie des personnes âgées 	X	X	
Centre de services communautaires et d'aide au maintien à domicile (SCAMA)	X			<ul style="list-style-type: none"> Maintien et développement de l'autonomie des personnes de 50 ans et plus Services de soutien à domicile Popote roulante Dîner communautaire Téléphone de sécurité Accompagnement et transport 	X	X	
Le Comité d'animation du troisième âge de Laval (CATAL)	X			<ul style="list-style-type: none"> Maintien de l'autonomie des aînés de 55 ans et plus Amélioration de la qualité de vie par des activités 	X	X	
FADOQ Région Laval			Service de police de Laval (Aînés-Avisés)	<ul style="list-style-type: none"> Regroupement des personnes de 50 ans et plus par le réseau des organismes affiliés Représentation des personnes devant toutes les instances nécessitant la reconnaissance de leurs droits et besoins Organisation d'activités de promotion des droits, prévention de la maltraitance Programme Aînés-Avisés Qualité Logi-Être 	X	X	

ORGANISMES	LOCAL	RÉGIONAL	PARTENAIRES IMPLIQUÉS	DESSCRIPTIF	DOMAINE D'INTERVENTION		
					P	D	I
Service régional de crise		X	L'îlot – Service régional de crise de Laval	<ul style="list-style-type: none"> Service téléphonique provincial en prévention du suicide, références Gestion de crises psychosociales, prise en charge, suivi Hébergement d'urgence Formation des sentinelles en prévention du suicide 		X	X
Partage humanitaire		X		<ul style="list-style-type: none"> Animation en milieu d'hébergement Lutte contre l'isolement et la solitude 	X	X	
Maison des Grands-Parents		X		<ul style="list-style-type: none"> Lutte contre l'isolement et briser la solitude Transmission des connaissances et du savoir-faire des aînés aux plus jeunes 	X	X	
Association des popotes roulantes		X	<ul style="list-style-type: none"> OMHL CSSS de Laval (SAPA) Bonjour, aujourd'hui et après Centre d'entraide du Marigot Centre SCAMA Groupe d'entraide La Rosée Popote roulante St-Ferdinand Popote roulante Saint-Noël-Chabanel Popote roulante Ste-Rose Relais communautaire de Laval Service bénévole d'entraide Vimont-Auteuil (SBEVA) 	<ul style="list-style-type: none"> Harmonisation du fonctionnement de toutes les popotes roulantes de Laval 	X		

ORGANISMES	LOCAL	RÉGIONAL	PARTENAIRES IMPLIQUÉS	DESRIPTIF	DOMAINE D'INTERVENTION		
					P	D	I
Comité lavallois en abus et violence envers les aînés (CLAVA)		X	<ul style="list-style-type: none"> • AQDR-Laval; • Barreau et jeune Barreau de Laval • CAAP Laval • CAVAC Laval • Service de police de Laval • DIRA-Laval • FADOQ région Laval • Urgence sociale 	<ul style="list-style-type: none"> • Guide pour contrer la maltraitance envers les aînés • Offre globale de services de prévention et de sensibilisation (site internet du CLAVA) • Comité de travail pour développer une entente/protocole de continuum de services • Projet de création d'un groupe d'intervention rapide • Théâtre participatif sur la maltraitance faite aux aînés 	X		
Comité régional en logement social avec soutien		X	<ul style="list-style-type: none"> • ASSS Laval • CSSS Laval (Santé mentale, SAPA) • Centre d'implication libre de Laval • Travail de rue de l'île de Laval • Regroupement des organismes de promotion des personnes handicapées de Laval • L'Aviron, hébergement communautaire • Hôpital juif de réadaptation • Centre Le Maillon • DIRA- Laval 	<ul style="list-style-type: none"> • Identifier les besoins, les priorités et les opportunités en matière de logement avec soutien pour les personnes avec des besoins particuliers • Sensibiliser les promoteurs et les partenaires • Se familiariser avec les modèles et les formules résidentielles novatrices et adaptées. 	X		
Regroupement lavallois des chambres et pensions pour personnes âgées (RLCPPA)		X	Chambres et pensions privées pour personnes âgées de Laval	<ul style="list-style-type: none"> • Orientation de la personne vers l'hébergement approprié à ses besoins • Conseiller pouvant accompagner la personne afin de faciliter l'intégration dans le nouveau milieu de vie • Garantie du nouveau milieu de vie 	X		

ORGANISMES	LOCAL	RÉGIONAL	PARTENAIRES IMPLIQUÉS	DESSCRIPTIF	DOMAINE D'INTERVENTION		
					P	D	I
Table régionale de concertation des aînés de Laval (TRCAL)		X	63 organismes lavallois pour aînés dont le CLAVA, ASSS Laval (Santé publique), CRÉ-Laval, Ville de Laval, MFA, Forum jeunesse-CRÉ	<ul style="list-style-type: none"> • Courroie de transmission d'information • Participation à différents comités régionaux • Décideurs avisés sur les questions qui touchent l'amélioration de la qualité de vie 	X		
Table de concertation des organismes du territoire des Mille-Îles œuvrant en soutien à domicile	X		APARL, Bonjour aujourd'hui et après, Centre communautaire Petit Espoir, Centre d'écoute de Laval, CHSLD ST-François, CSSS de Laval, Centre communautaire Le Coumbite, Maison de soins palliatifs de Laval, Paroisse St-Sylvain, Popote roulante St-Noël-Chabanel, Résidence l'Éden de Laval, SASMAD-Carrefour Espérance	<ul style="list-style-type: none"> • Identifier les besoins des clientèles • Trouver des moyens d'y répondre de façon concertée 	X	X	
Table de concertation en violence conjugale et agression à caractère sexuel (TCVCASL)		X	Bouclier d'Athéna, Bureau du procureur de la poursuite, CSSS de Laval, CAVAC, Centre d'intervention en délinquance sexuelle, CPIVAS, Centre des femmes de Laval, Centre jeunesse de Laval, Centre Le Maillon, Cégep Montmorency, DIRA-Laval, L'Îlot, Maison de Lina, Maison l'Esther, Maison le Prélude, Mesures alternatives jeunesse de Laval, Services correctionnels du Canada, Service de police de Laval, Urgence sociale, Contentieux de la Ville de Laval	<ul style="list-style-type: none"> • Sensibiliser et informer la population • Former ses membres 	X		

ORGANISMES	LOCAL	RÉGIONAL	PARTENAIRES IMPLIQUÉS	DESCRIPTIF	DOMAINE D'INTERVENTION		
					P	D	I
Table de concertation de Laval en condition féminine		X	ACEF de l'île Jésus, AREQ, Association féminine d'éducation et d'actions sociales, ALPA, AQDR, Bouclier d'Athéna, Carrefour d'interculture de Laval, CPIVAS, Centre des femmes de Laval, Centre des femmes dynamiques de Laval, Clinique psychoalimentaire, Commission scolaire de Laval, Conseil du statut de la femme, Syndicat de l'enseignement du Cégep Montmorency-Comité condition féminine, Syndicat de l'enseignement de la région de Laval, Sida-Vie Laval, Ressource ATP, Regroupement des familles monoparentales et recomposées de Laval, Maisonnée Paulette Guinois, Maison le Prélude, Maison l'Esther, Maison de Lina, FTQ Comité de condition de vie et de travail des femmes, Fédération des femmes helléniques de Laval-Électra, Dimension travail, CSN-comité de condition féminine	<ul style="list-style-type: none"> Améliorer la qualité de vie des femmes sur le plan social, économique et politique 	X		

ORGANISMES	LOCAL	RÉGIONAL	PARTENAIRES IMPLIQUÉS	DESSCRIPTIF	DOMAINE D'INTERVENTION		
					P	D	I
Table locale de soutien à domicile CLSC Ste-Rose	X		Association des popotes roulantes, SASMAD-Carrefour Espérance, Centre de bénévolat de Laval, CATAL, Groupe d'entraide La Rosée, Popote roulante St-Ferdinand, Popote roulante Ste-Rose, SBEVA, CSSS de Laval	<ul style="list-style-type: none"> Améliorer la communication entre les organismes de soutien à domicile Faire valoir les intérêts communs 	X	X	
Table de concertation Laval en transport adapté		X	Association lavalloise pour le transport adapté (ALTA), CSSS de Laval, Ministère des transports du Québec, Société de transport de Laval, Regroupement des organismes de promotion des personnes handicapées de Laval, Office des personnes handicapées du Québec	<ul style="list-style-type: none"> Faire circuler les informations en matière de transport adapté Rendre les informations accessibles aux différents partenaires Échanger sur les problématiques et les irritants 	X		
Table régionale des organismes communautaires autonomes en logement de Laval (TROCALL)		X	15 organismes membres, table initiée par l'ACEF de l'Île Jésus	<ul style="list-style-type: none"> Analyser l'évolution de la situation du logement Identifier les problématiques de logement Améliorer les situations préoccupantes Demander aux élus un Code du logement 	X		

Autres ressources disponibles en matière de maltraitance envers les personnes âgées

Ex. : popotes roulantes, transport adapté, etc.

AUTRES RESSOURCES	LOCAL	RÉGIONAL	PARTENAIRES IMPLIQUÉS	DESSCRIPTIF	DOMAINE D'INTERVENTION		
					P	D	I
Popote roulante	X		Bonjour aujourd'hui et après, Centre d'entraide du Marigot, Centre SCAMA, Groupe d'entraide La Rosée, Popote roulante St-Ferdinand, Popote roulante Saint-Noël-Chabanel, Popote roulante Ste-Rose, Relais communautaire de Laval, SBEVA	<ul style="list-style-type: none"> Distribuer des repas Lutter contre l'isolement des personnes à faibles revenus et en perte d'autonomie Lutter contre l'appauvrissement 	X	X	
Aide alimentaire		X	AGAPE, Centre communautaire Eben Ezer, Centre communautaire Le rendez-vous des aînés, Centre de bénévolat et moisson Laval, Entraide Pont-Viau et Laval-des-Rapides, Entraide St-Léopold, Groupe d'entraide La Rosée, Partage St-Maxime, Relais communautaire de Laval, Société St-Vincent de Paul, Urgence sociale	<ul style="list-style-type: none"> Offrir de la nourriture ou des bons d'achat alimentaire Lutter contre l'appauvrissement 	X	X	
Dîner communautaire	X	X	APARL, CCRVA, Bonjour aujourd'hui et après, Centre SCAMA, Groupe d'entraide La Rosée, Le Relais communautaire de Laval, SBEVA	<ul style="list-style-type: none"> Offrir des repas à prix modiques Permettre de rencontrer des personnes Lutter contre l'isolement Lutter contre l'appauvrissement 	X	X	

AUTRES RESSOURCES	LOCAL	RÉGIONAL	PARTENAIRES IMPLIQUÉS	DESSCRIPTIF	DOMAINE D'INTERVENTION		
					P	D	I
Téléphone de sécurité	X	X	Centre d'entraide du Marigot, Bonjour aujourd'hui et après, Centre SCAMA, SBEVA, Place des aînés (programme PAIR)	<ul style="list-style-type: none"> Lutte contre l'isolement Création d'un sentiment de sécurité 	X	X	
Centres d'écoute		X	Centre d'écoute de Laval, Tel-Aînés, Tel-Écoute	<ul style="list-style-type: none"> Prévention du suicide Détresse psychologique Référence 			X
Service d'entraide à domicile		X	Centre de bénévolat et Moisson Laval, Bonjour aujourd'hui et après	<ul style="list-style-type: none"> Visites d'amitié Lutte contre l'isolement et la solitude 	X	X	
Soutien à domicile		X	Coopérative de soutien à domicile de Laval	<ul style="list-style-type: none"> Permettre aux personnes âgées ou en perte d'autonomie temporaire ou permanente de demeurer dans leur domicile Service d'entretien ménager, travaux lourds, préparation de repas sans diète, emplettes. 	X	X	
Service personnalisé et planifié de soutien à domicile		X	Au soin d'une vie (privé)	<ul style="list-style-type: none"> Soins personnels, services domestiques, services de compagnie, soins professionnels, service d'adaptation 	X	X	
Service de répit aux proches aidants	X	X	ALPA, Société Alzheimer, CCRVA, CATAL	<ul style="list-style-type: none"> Offrir la possibilité aux proches aidants de bénéficier de quelques heures de répit par semaine Lutter contre l'épuisement Permettre une activité sociale à la personne aînée dépendante 	X	X	
Habitation		X	Fédération lavalloise des organismes sans but lucratif d'habitation (FLOH)	<ul style="list-style-type: none"> Promouvoir ce mode d'habitation Offrir des services à ses membres Représenter ses membres auprès de différentes instances 	X		
Service d'accompagnement spirituel		X	Service d'accompagnement spirituel aux malades et personnes âgées à domicile (SASMAD)-Carrefour espérance	<ul style="list-style-type: none"> Accompagnement spirituel et moral Visites à domicile Briser l'isolement et la solitude 	X	X	

AUTRES RESSOURCES	LOCAL	RÉGIONAL	PARTENAIRES IMPLIQUÉS	DESCRIPTIF	DOMAINE D'INTERVENTION		
					P	D	I
Hébergement		X	Société Alzheimer, Maison Franco Bellini	<ul style="list-style-type: none"> Hébergement pour 12 personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer Service de répit Hébergement temporaire 	X		
Hébergement		X	Maison de soins palliatifs de Laval	<ul style="list-style-type: none"> Hébergement et soins pour les personnes en fin de vie Accompagnement de la fin de vie de la personne malade et de ses proches 	X		
Hébergement		X	Maison d'Athéna, Maison l'Esther, Maison Le Prélude, Maison de Lina	<ul style="list-style-type: none"> Hébergement pour les personnes victimes de violence conjugale Suivi psychosocial Écoute téléphonique, accompagnement Information, référence Comptoir vestimentaire Clinique juridique 	X		X
Hébergement		X	Fondation La belle aide	<ul style="list-style-type: none"> Intervention auprès des aînés en perte d'autonomie des centres d'hébergement publics de Laval Fonds pour les associations de bénévoles des centres d'hébergement publics 	X		
Transport adapté		X	STL, Association lavalloise pour le transport adapté (ALTA)	<ul style="list-style-type: none"> Porte-à-porte sur réservation. Il s'adresse aux personnes dont l'incapacité compromet grandement la mobilité Information sur les services disponibles Lutte contre l'isolement des personnes à mobilité réduite ou en perte d'autonomie 	X	X	
Accompagnement-transport	X	X	SBEVA, Centre d'entraide du Marigot, Centre de bénévolat et Moisson Laval, Groupe d'entraide La Rosée, Centre SCAMA, Bonjour aujourd'hui et après	<ul style="list-style-type: none"> Accompagnement par des bénévoles à des rendez-vous médicaux ou autres Lutte contre l'isolement des personnes en perte d'autonomie 	X	X	

AUTRES RESSOURCES	LOCAL	RÉGIONAL	PARTENAIRES IMPLIQUÉS	DESSCRIPTIF	DOMAINE D'INTERVENTION		
					P	D	I
Activités sociales, culturelles, sportives et récréatives	X	X	Amicale de St-Vincent de Paul, Association des employés retraités de Ville de Laval (AERVL), Association de Professionnelles et Professionnels retraités du Québec (APRQ), AREQ, Association pour aînés résidant à Laval (APARL), AQDR, Association québécoise des retraité (es) des secteurs public et parapublic (AQRP), Centre communautaire Le rendez-vous des aînés, Clubs de l'âge d'or affilié à la FADOQ, CATAL, FADOQ région Laval, Espace 50+, la Relance, Partage Humanitaire, Place des Aînés, Le Relais communautaire de Laval, SBEVA	<ul style="list-style-type: none"> • Ateliers divers • Lutte contre l'isolement et la solitude 	X		

DIAGNOSTIC DU MILIEU

Durant l'année 2012, cinq rencontres de consultation regroupant 40 organismes lavallois ont été organisées par la coordination régionale de l'Agence de Laval dans le cadre de l'implantation du *Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées*. Lors de ces consultations, de nombreux constats concernant les trois volets du continuum de service (prévention, dépistage, intervention) en matière de maltraitance envers les personnes âgées, ont été évoqués.

Ils se déclinent en quatre niveaux différents :

1. Forces
2. Faiblesses
3. Opportunités
4. Défis

Ces constats ont permis de regrouper les actions prioritaires pour la région en cinq grands axes. Ils seront déclinés en actions régionales à l'aide du Plan d'action régional en matière de maltraitance envers les personnes âgées, 2013-2017 :

1. Promouvoir le *Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées* ainsi que le rôle du coordonnateur régional en matière de maltraitance envers les personnes âgées.
2. Renforcer les actions de prévention à la maltraitance envers les personnes âgées.
3. Optimiser le dépistage pour l'ensemble des acteurs.
4. Articuler l'intervention avec des balises claires.
5. Maintenir et renforcer la concertation entre les organismes.

FORCES

- ⇒ Le territoire géographique de Laval favorise la concentration des organismes communautaires et facilite leur rayonnement de façon régionale.
- ⇒ Le dynamisme de la région de Laval est émérite, la culture de la concertation des partenaires sur plusieurs dossiers est omniprésente et les partenaires ont établi leur secteur d'intervention propre, leur collaboration et leur distinction.
- ⇒ La concertation entre les organismes en ce qui a trait à la maltraitance envers les aînés existe depuis les années 1990. En 2009, une concertation régionale a été créée par la volonté de plusieurs organismes : le Comité lavallois en abus et violence envers les aînés (CLAVA).
- ⇒ Le CLAVA est une réelle force du terrain qui assure la pérennité des actions pour lutter contre la maltraitance en regroupant les organismes publics et communautaires de première ligne.
- ⇒ Le CLAVA a élaboré un plan d'action quinquennal 2009 – 2014 qui s'inscrit dans les orientations du Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les aînés 2010-2015. En 2010-2011, il a produit un guide de prévention, de dépistage et d'intervention pour contrer la maltraitance. Ce guide sera utilisé comme outil de référence spécifique à la région de Laval lors de la formation du milieu (institutionnel et communautaire). Le CLAVA a également écrit, réalisé et présenté une pièce de théâtre de sensibilisation et de prévention : « Les Maltraitanges ».
- ⇒ Depuis la création du CLAVA, la journée annuelle de sensibilisation à la maltraitance envers les aînés est conjointement organisée par les différents organismes membres.
- ⇒ Par la création d'un site Web, le CLAVA a créé une vitrine pour les organismes lavallois afin d'offrir de l'information pertinente sur la problématique et de regrouper l'ensemble de l'offre de service concernant la maltraitance envers les aînés à Laval accessible à l'ensemble de la population.
- ⇒ Participation du CSSS de Laval au CLAVA et désignation de deux répondantes responsables du dossier « maltraitance envers les aînés » au sein du CSSS de Laval, représentants les services généraux de première ligne et la direction de soutien à l'autonomie des personnes âgées (SAPA).
- ⇒ Le territoire lavallois bénéficie de services publics concentrés dans des organisations locales et régionales à la fois; une seule organisation de santé et de services sociaux (CSSS de Laval), une municipalité (Ville de Laval), le Service municipal de police et un service de Justice (Barreau de Laval).
- ⇒ La région de Laval bénéficie également d'une division municipale d'Urgence sociale unique au Québec; un service maintenu par la Ville de Laval.
- ⇒ En matière d'activités de prévention, plusieurs organismes communautaires ont la capacité d'agir pour informer, sensibiliser et référer aux organismes dédiés à la maltraitance.

FORCES

- ⇒ L'organisme communautaire DIRA-Laval est un partenaire qui intervient déjà pour accompagner les personnes âgées victimes de maltraitance, notamment au niveau financier et pour soutenir les droits sociaux, surtout dans le secteur du logement. Le rôle joué par DIRA-Laval est de plus en plus considéré comme une référence provinciale qui a été couronnée par la remise de la médaille de la Justice, la seule à avoir été décernée à un organisme lavallois, à ce jour.
- ⇒ DIRA-Laval est le seul organisme communautaire de Laval à intervenir auprès des personnes âgées victimes de tout type de maltraitance. Le devoir d'accompagnement de la victime de maltraitance par un pair constitue la caractéristique fondamentale du système DIRA-Laval.
- ⇒ L'AQDR et la FADOQ sont présentes sur le territoire.
- ⇒ Une table régionale de concertation des aînés est présente sur le territoire regroupant 63 organismes membres.
- ⇒ Pour contrer l'isolement, le territoire lavallois est soutenu par des organismes de loisirs et de soutien social, dont neuf popotes roulantes, six centres communautaires pour aînés et plusieurs centres communautaires pour les personnes issues des communautés culturelles.
- ⇒ Douze groupes de proches aidants offrent des services d'information, de formation, de soutien psychologique et du répit.
- ⇒ Divers programmes et activités de prévention, d'information, de formation populaire et de mobilisation rassemblent les citoyens aînés de Laval.
- ⇒ L'accessibilité aux services du CSSS de Laval est accrue depuis la mise en place d'un accueil Première ligne et de guichets d'accès par clientèle, dont les clients de la direction SAPA.
- ⇒ Implantation à l'Hôpital de la Cité-de-la-Santé de pratiques cliniques et organisationnelles adaptées aux besoins des personnes âgées selon le programme de « L'approche adaptée à la personne âgée ».
- ⇒ Implantation du programme de « L'approche milieu de vie » dans les CHSLD respectant autant qu'il se peut, le rythme de vie du résident.
- ⇒ Un regroupement régional des 16 comités des usagers et de résidents des CHSLD publics et privés permet de faire circuler l'information, d'accéder à des formations et de partager les connaissances et savoir-faire.
- ⇒ Création d'un projet novateur : Alternatives à l'hébergement créant 70 places en ressources résidentielles.
- ⇒ La certification des résidences privées pour aînés par l'Agence de Laval participe à la surveillance et au maintien des normes de conformité des résidences privées pour personnes âgées (RPA).
- ⇒ L'implantation du programme national du Réseau FADOQ « Qualité Logi-Être » à Laval permettra aux résidences certifiées de s'inscrire dans un processus d'amélioration continue de la qualité.

FAIBLESSES

Généralités

- ⇒ Un manque de moyens matériel et humain pour réaliser les actions, couvrir tout le territoire et offrir un service de qualité aux victimes connues et potentielles.
- ⇒ Il n'y a pas d'application informatique pour réaliser des collectes de données, produire des statistiques ou extraire des rapports afin d'assurer un suivi et mieux documenter la nécessité de ressources.

Sensibilisation/Prévention

- ⇒ Les dirigeants des milieux privés ne sont pas suffisamment arrimés au continuum de service (par exemple, résidences privées pour âgés, pharmacies, institutions financières, etc.). Il s'agit de milieux qui ont besoin d'être mieux informés et formés afin de les sensibiliser à la problématique et ainsi élargir le dépistage.
- ⇒ Il y a nécessité de s'assurer de rejoindre les personnes des communautés culturelles ainsi que les âgés d'expression anglaise par des documents d'information et de sensibilisation traduits en diverses langues.

Dépistage

- ⇒ Les intervenants et bénévoles des organismes communautaires effectuent déjà un travail de sensibilisation et de prévention auprès des personnes âgées, mais il serait pertinent de les former davantage pour leur permettre de reconnaître les signes de la maltraitance afin de mieux soutenir le dépistage et faciliter l'orientation vers la ressource pertinente en intervention.
- ⇒ Dans le même sens, des outils de dépistage doivent être mieux connus et utilisés, afin de reconnaître les indices de maltraitance, de guider vers le dévoilement et de permettre une référence vers la ressource adéquate.
- ⇒ Un manque ou une absence de personnel formé à la problématique dans plusieurs milieux communautaires pour personnes âgées.
- ⇒ Malgré la formation proposée aux intervenants professionnels, plusieurs secteurs du réseau de la santé et des services sociaux manquent de formation sur la problématique et d'information sur les ressources existantes.

Intervention

- ⇒ Dans le cadre d'un continuum de service et malgré l'amélioration du référencement vers les bonnes ressources, il est nécessaire de développer des outils d'orientation et de suivi des victimes de maltraitance afin de leur offrir la meilleure prise en charge possible.
- ⇒ Les organismes lavallois travaillent sans entente de service ou de protocole entre eux. Il est nécessaire de mieux structurer le cheminement des interventions.
- ⇒ Il n'y a pas de comité élargi d'experts (par exemple Curateur, CDPDJ, notaire, etc.) pour des cas complexes non urgents et pour offrir du conseil aux intervenants issus des milieux multisectoriels.
- ⇒ Il n'y a pas de groupe d'intervention rapide pouvant agir d'urgence dans des situations complexes, nécessitant une intervention concertée de plusieurs acteurs.
- ⇒ Une fois l'intervention d'urgence complétée, en postvention, il est nécessaire et pertinent d'assurer un suivi à moyen et à long terme de la victime de maltraitance afin d'arrimer les actions avec d'autres organismes utiles à la victime pour le rétablissement de son bien-être et de ses conditions de santé.

OPPORTUNITÉS

Au niveau régional, différents mécanismes et orientations renforcent les actions concertées respectant une approche populationnelle :

⇒ Implantation du réseau de services intégrés pour les personnes âgées (RSIPA) au CSSS de Laval.

⇒ *Plan stratégique 2010-2015 : Horizon 2015... une vision partagée* de l'Agence de Laval.

⇒ Plan d'action régional de santé publique.

⇒ Plan d'action local de santé publique.

Par ailleurs, l'implantation de l'APPUI-Laval représente également une opportunité, notamment en ce qui a trait à des financements pour des projets d'éducation populaire en matière de maltraitance envers les personnes âgées à l'égard des proches aidants.

La démarche de la Ville de Laval dans le cadre de MADA est une autre opportunité. En effet, la participation à l'élaboration du plan d'action de cette démarche de plusieurs organismes concernés par la maltraitance envers les personnes âgées pourrait permettre la réalisation d'un certain nombre d'actions prioritaires pour la région.

Une opportunité importante de la région est la culture de concertation existante dans le cadre de la maltraitance envers les personnes âgées. En effet, de nombreux acteurs sont déjà sensibilisés au besoin de rompre les silos et de favoriser le travail multisectoriel dans leurs approches.

Au niveau provincial, le gouvernement s'est doté de différentes politiques et orientations permettant de garder la personne âgée au centre des préoccupations :

⇒ Politique « Vieillir chez soi ».

⇒ Politique « Vieillir et vivre ensemble! »

⇒ *Orientations ministérielles : Un milieu de vie de qualité pour les personnes hébergées en CHSLD*, lancées en 2003 par le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS), pour mieux répondre et s'adapter aux besoins des personnes âgées en perte d'autonomie vivant en CHSLD.

⇒ *Règlement sur les conditions d'obtention d'un certificat de conformité de résidence pour personnes âgées*, MSSS, mai 2007.

⇒ *Politique d'intervention en matière de violence conjugale : Prévenir, dépister, contrer la violence conjugale*, 1995 et les plans d'action qui en découlent.

⇒ *Plan d'action gouvernemental 2008-2013 en matière d'agression sexuelle*.

Dans le cadre du **Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées**, différentes opportunités se présentent :

Coordination régionale :

- ⇒ En octobre 2013, lancement du *Guide de référence en matière de maltraitance envers les âgés*. Il représente une opportunité pour les intervenants puisqu'il s'agit d'un ouvrage regroupant l'ensemble des informations concernant la problématique englobant l'ensemble du continuum de service.
- ⇒ Une *entente sociojudiciaire* qui a été réalisée dans une région est en projet pilote. Cet outil sera une opportunité lorsque nous pouvons l'adapter aux réalités régionales.

La Ligne Aide Abus Aînés :

- ⇒ Les services de conseil aux professionnels représentent une opportunité pour la région. Par ailleurs, les intervenants de différents milieux l'utilisent régulièrement.
- ⇒ Le volet formation de la Ligne Aide Abus Aînés a permis à la région d'enclencher la formation en matière de maltraitance envers les personnes âgées auprès des professionnels du réseau de la santé et des services sociaux.

La Chaire de recherche :

- ⇒ L'existence de la Chaire de recherche permet de documenter la problématique, ce qui représente une source importante d'information. Ces nouvelles recherches permettent une réflexion sur les pratiques actuelles dans les cas de maltraitance envers les personnes âgées.

Les campagnes publicitaires :

- ⇒ Elles ont permis d'offrir une visibilité concernant la maltraitance envers les personnes âgées auprès de l'ensemble de la population. Ces campagnes sont un outil intéressant pour approfondir la sensibilisation à la problématique.

DÉFIS

Sensibilisation/Prévention

⇒ Accroître l'information sur les services et les recours offerts aux personnes âgées en situation de maltraitance :

- auprès des organismes impliqués auprès des personnes âgées;
- auprès de la population lavalloise.

⇒ Nécessité de rejoindre de nouveaux milieux, tels que les résidences privées pour aînés, les institutions bancaires, les médecins de famille et les pharmacies afin de les sensibiliser à la maltraitance envers les personnes âgées.

Dépistage

⇒ Améliorer l'offre de formation et mieux outiller les intervenants et les organismes communautaires.

⇒ Se créer un accès auprès des communautés culturelles de la région afin d'offrir des séances de formation et permettre le dépistage de situations problématiques.

⇒ Permettre le dépistage auprès des personnes peu ou pas connu du réseau de la santé et des services sociaux.

Intervention

⇒ Être capable de répondre avec des services de qualité à la demande en constante augmentation

- Former le personnel à une intervention adéquate dans les situations de maltraitance envers les personnes âgées.

⇒ Augmentation de la complexité des cas de maltraitance :

- Professionnaliser les interventions afin d'éviter l'épuisement des bénévoles.
- Permettre à chaque acteur de connaître son rôle et ses limites.
- Offrir de la supervision clinique aux intervenants (bénévoles et professionnels) lors de situations traumatisantes et difficiles.

⇒ Développer des structures et outils de référence et de suivi pour les victimes qui risquent de se retrouver lésées.

- Développer une trajectoire claire.
- Permettre un suivi continue à la personne victime (postvention).

⇒ Faciliter le travail d'équipe et développer davantage le partenariat :

- Briser le travail en silo et favoriser les interventions multisectorielles pour une prise en charge globale de la situation vécue par la personne âgée.

⇒ Mieux connaître la prévalence de la problématique dans la région.

Concertation

⇒ Maintenir l'engagement des organismes :

- Créer un outil d'entente de service afin de mieux structurer les partenariats. Ceci permettra une trajectoire claire autant pour les intervenants psychosociaux que pour les personnes âgées elles-mêmes.
- Maintenir la mobilisation des organismes impliqués dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées par le biais d'une structure de concertation solide et régulière.

CONCLUSION

La maltraitance envers les personnes âgées est un phénomène qui englobe de nombreuses manifestations. Elle ne se manifeste pas toujours par des actes criminels ou par des actes qui relèvent du droit civil. Malheureusement, la grande majorité des cas de maltraitance n'est pas signalée. Les victimes éprouvent souvent de la culpabilité, de la honte, un sentiment d'impuissance ou encore, elles méconnaissent les solutions possibles ou les ressources disponibles. Par conséquent, il est difficile d'évaluer l'ampleur du phénomène.

Reconnaissant depuis longtemps la pertinence d'agir, plusieurs partenaires lavallois sont impliqués dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées. De plus, les personnes âgées du territoire sont soutenues par différents organismes de loisirs et de soutien social, popotes roulantes, centres communautaires pour personnes âgées, organismes de défense des droits des personnes âgées, etc. Le territoire compte, en outre, plusieurs lieux d'information et de formation populaire ainsi que plusieurs organismes qui œuvrent auprès des proches aidants. Le Réseau local de santé et de services sociaux coordonne différents programmes et services destinés aux personnes âgées lavalloises et, depuis quelques années, un service de guichet universel facilite l'accès aux services.

Malgré ce dynamisme indéniable des acteurs qui œuvrent auprès des personnes âgées de Laval et bien que la culture de concertation qui y soit très présente, il était urgent que la région se dote d'un plan d'action concerté. La démarche de consultation, qui a mené à l'élaboration de ce portrait, a donc également permis l'élaboration d'un Plan d'action régional pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2013-2017. Celui-ci s'articule autour de cinq axes :

1. Promouvoir le *Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées* ainsi que le rôle du coordonnateur régional en matière de maltraitance envers les personnes âgées;
2. Renforcer les actions de prévention à la maltraitance envers les personnes âgées;
3. Optimiser le dépistage pour l'ensemble des acteurs;
4. Articuler l'intervention avec des balises claires;
5. Maintenir et renforcer la concertation entre les organismes.

Les conséquences de la maltraitance envers les personnes âgées étant nombreuses et inadmissibles (ex. : financières, isolement, atteintes à l'estime de soi, perte d'autonomie cognitive, maladie, blessures, dépression, etc.), les actions à entreprendre sont essentielles et se doivent d'être diversifiées. Nous demeurons convaincus que la seule façon de parvenir à lutter contre la maltraitance est de mettre à contribution l'ensemble de la collectivité.

BIBLIOGRAPHIE

Agence de la santé et des services sociaux de Laval, Plan communautaire 2007-2009, « *Pour prévenir et réduire l'itinérance à Laval* », 2011

Comité lavallois en abus et violence envers les aînés, *Guide pour contrer la maltraitance envers les aînés*, 2011

Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, *L'exploitation des personnes âgées, ver un filet de protection resserré; rapport de consultation et recommandations*, 2001

C. Thomas, « *First National Study of Elder Abuse and Neglect: contrast with results from other studies* », *Journal of Elder Abuse & Neglect*, vol. 12, 2002, p. 1-14

DIRA-Laval Inc., Rapport annuel 2012-2013

DIRA-Laval inc. *Répertoire de ressources pour les aînés*, 2011, Éditions Grand Duc

Institut national de santé publique du Québec, Direction du développement des individus et des communautés, *Synthèse de connaissances – Recherche de cas de maltraitance envers des personnes âgées par des professionnels de la santé et des services sociaux en première ligne*, Juin 2013

Institut de la statistique du Québec, *Migrations internationales et interprovinciales par région administrative, Québec, 1996-2012*

Ligne Aide Abus Aînés, Statistiques 2012-13, Région administrative Laval

Ministère de la Famille et des Aînés *Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2010-2015*, 2010

Ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec, *La population du Québec selon la région sociosanitaire (RSS), le sexe, l'âge et le groupe d'âge, 1981 à 2031*, édition 2010

Ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec, Plan d'action 2005-2010, *Un défi de solidarité : les services aux aînés en perte d'autonomie*, Québec, le Ministère, 2005

Ministère de la Sécurité publique, *STATISTIQUES 2009 sur la criminalité au Québec*

Ministère de la Sécurité publique du Québec, Statistiques 2007 sur la criminalité commise dans un contexte conjugal au Québec, Québec, Le Ministère, septembre 2008

M. Lachs, « *Elder abuse* », *Lancet*, vol. 364, 2004, p. 1263-1272

National Center on Elder Abuse, « *Elder abuse: Prevalence and Incidence* », Fact Sheet, 2005 [http://www.ncea.aoa.gov/ncearoot/Main_Site/pdf/publication/FinalStatistics050331.pdf]

Statistique Canada, Dictionnaire du Recensement de 2006, [<http://www12.statcan.ca/francais/census06/reference/dictionary/index.cfm>]

Ville de Laval, *Portrait des services et des besoins des aînés sur le territoire lavallois*, octobre 2012. Disponible sur le site web de la Ville de Laval au www.ville.qc.ca, onglet « Vie communautaire »