



AQCCA  
QASC

Association québécoise des centres communautaires pour âgés  
Quebec Association of Senior Centres

Les Centres communautaires pour âgés :  
des acteurs de proximité au cœur de la prévention contre la maltraitance

Mémoire de  
l'Association québécoise des centres communautaires pour âgés  
(AQCCA)

Déposé dans le cadre de l'appel de mémoires du  
Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2022-2027

Le 1er mars 2021  
au Secrétariat aux âgés  
ministère de la Santé et des Services sociaux

Les Centres communautaires pour aînés :  
des acteurs de proximité au cœur de la prévention contre la maltraitance

Mémoire de l'Association québécoise des centres communautaires pour aînés (AQCCA)  
Déposé dans le cadre de l'appel de mémoires du  
Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes aînées 2022-2027

Le 1<sup>er</sup> mars 2021

Au Secrétariat aux aînés du ministère de la Santé et des Services sociaux

### **Coordination**

André Guérard, directeur général, AQCCA

### **Collaboratrices au contenu**

Marie-Christine Floch,

directrice générale, Grand rassemblement des aînés de Vaudreuil et Soulanges

Michèle Osborne,

directrice générale, Centre Action Générations des aînés de la Vallée-de-la-Lièvre

### **Rédaction**

André Guérard, directeur général, AQCCA

Marie-Josée Raymond, responsable de projet, AQCCA



Association québécoise des centres communautaires pour aînés  
Quebec Association of Senior Centres

102-7715, Av Papineau

Montréal, Québec H2E 2H4

Téléphone: 483.386.9944 poste 105 Sans frais: 1.844.672.7222

Responsable du dossier : André Guérard, directeur général

## TABLE DES MATIÈRES

Introduction .....	4
L'Association québécoise des centres communautaires pour aînés (AQCCA) .....	5
Les Centres communautaires pour aînés (CCA) .....	5
Les approches et expertises des CCA .....	6
Agir pour préserver et stimuler l'autonomie .....	6
Agir pour maintenir la personne dans sa communauté .....	6
Agir pour offrir un milieu de vie sécuritaire et sécurisant .....	7
Vers le PAM 2022-2027 .....	8
Thème 1 : L'âgisme .....	8
Thème 2 : La maltraitance psychologique .....	10
Thème 3 : La maltraitance organisationnelle .....	12
Thème 4 : La bienveillance .....	13
Autres préoccupations .....	14
Conclusion .....	15

## Introduction

Le 5 février 2021, la Secrétariat aux aînés du ministère de la Santé et des Services sociaux sollicitait l'Association québécoise des centres communautaires pour aînés (AQCCA) afin de connaître ses préoccupations, ses observations et ses suggestions au regard de la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées. L'AQCCA avait été invitée par le passé à participer à différentes consultations concernant les dossiers âgés. Elle avait entre autres profité de ces tribunes pour présenter l'action importante des Centres communautaires pour aînés (CCA) pour contrer, entre autres, la maltraitance et, plus particulièrement en ce domaine, pour promouvoir les Initiatives de travail de milieu auprès des aînés en situation de vulnérabilité ou à risque de fragilité (ITMAV). Rappelons que ces dernières, ayant été initiées par ses membres et soutenues par l'AQCCA depuis plus de vingt ans, contribuent efficacement à repérer et à accompagner les aînés vivant des difficultés dont certaines sont empreintes de maltraitance.

C'est donc avec grand intérêt que l'AQCCA répond à cette invitation afin de collaborer à l'élaboration du troisième Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées (PAM) pour les années 2022 à 2027. Elle note toutefois le défi que pose, pour son équipe, la réalisation d'un mémoire dans les délais octroyés compte tenu du contexte de crise sanitaire actuel dans lequel, ses membres, offrant des services directs jugés essentiels par les autorités, sont plongés actuellement. Soulignant également au passage qu'aborder le sujet de la maltraitance est complexe et exige une réflexion en profondeur.

L'AQCCA, en action depuis bientôt 30 ans, représente une soixantaine de membres rejoignant approximativement 70 000 personnes de 50 ans et plus situés dans 14 régions au Québec. Elle croit fermement que, par l'entremise du rôle que jouent les CCA auprès des aînés et au sein de leur communauté, sa participation à cette consultation apportera et soulèvera des avenues à prendre en compte pour l'élaboration du PAM 2022-2027. Dans les pages qui suivent, seront tout d'abord présentés l'AQCCA, ses membres et ensuite, aborder successivement, les thèmes ciblés par la consultation.

## **L'Association québécoise des centres communautaires pour âgés (AQCCA)**

Forte de sa soixantaine de membres rejoignant approximativement 70 000 personnes âgées dans quatorze (14) régions du Québec, l'AQCCA est un interlocuteur reconnu en ce qui a trait à la situation des âgés au Québec. Sa notoriété se manifeste dans sa collaboration avec plusieurs partenaires tant communautaires que publics. La mission de l'AQCCA est d'offrir une structure provinciale de représentation et de soutien aux Centres communautaires pour âgés (CCA) en tenant compte des spécificités propres à chacun. Parmi les objectifs qu'elle poursuit, nous retrouvons :

- La promotion et la représentation de ses membres auprès des instances concernées par le vieillissement de la population;
- Le soutien et l'accompagnement de ses membres dans leur développement;
- La reconnaissance des problématiques spécifiques aux CCA et la favorisation de l'émergence de pistes de solutions communes.

## **Les Centres communautaires pour âgés (CCA)**

Un CCA est une ressource créée par les âgés afin de répondre à leurs besoins et aspirations. Les CCA se développent en fonction des réalités de la communauté qu'ils desservent. Dans cet esprit, chaque centre est unique. L'approche préconisée par ces organismes s'appuie sur la triade « par, pour et avec » les âgés. Le point d'ancrage des organismes communautaires est le bénévolat réalisé majoritairement par les âgés. Ceux-ci s'engagent dans la vie de l'organisme en siégeant sur les conseils d'administration, en s'impliquant dans la conception, la mise en œuvre et la réalisation de services et d'activités. Les CCA font appel au savoir et au savoir-faire des âgés contribuant ainsi au maintien de leur autonomie personnelle, à l'amélioration de leur qualité de vie et à l'enrichissement de leur communauté. Ils poursuivent les objectifs suivants :

- Promouvoir une image positive des âgés;
- Favoriser la participation sociale et les interactions avec la communauté environnante;
- Aider à maintenir l'autonomie physique et intellectuelle;
- Voir à l'organisation d'activités correspondant aux besoins et aux intérêts des âgés;
- Stimuler l'entraide sous diverses formes;
- Favoriser l'émergence du leadership;
- Faciliter la prise en charge et la participation de l'âgé à l'amélioration de sa qualité de vie;
- Susciter le développement de projets novateurs.

## **Les approches et expertises des CCA**

À l'écoute des besoins des aînés, les CCA interviennent sur diverses composantes du vieillissement. Ils offrent à la personne vieillissante des occasions de profiter pleinement de son autonomie, mais également la possibilité d'appivoiser ou d'atténuer les effets moins positifs du vieillissement afin de demeurer un citoyen à part entière. Les CCA ont développé une expertise qui leur permet d'aborder les personnes aînées de manière holistique. Tout en respectant leur cheminement, ils les soutiennent par des activités et des services allant de la prévention/stimulation à l'accompagnement/référence lorsqu'elles sont en situation ou à risque de vulnérabilité. Préconisant une approche humaine où les intervenant(e)s sont disponibles et accessibles, les CCA proposent un lieu d'implication et d'appartenance qui offre différentes avenues pour répondre à leurs besoins incluant ceux pouvant découler d'une situation de maltraitance vécue.

### **Agir pour préserver et stimuler l'autonomie**

Plusieurs aînés sont à la recherche d'un lieu où ils peuvent poursuivre des activités dynamisant leur quotidien et leur permettant de mettre de l'avant leurs connaissances. D'autres souhaitent acquérir de nouveaux savoirs ou développer des habiletés qu'ils n'ont pu appivoiser antérieurement. Il est connu qu'une personne active conserve davantage ses capacités cognitives et physiques. Les CCA offrent chaque année une multitude d'activités et de possibilités d'implication variées, adaptées aux différentes réalités des aînés. Adoptant l'approche « par, pour et avec », les CCA favorisent et soutiennent l'implication des aînés lors de la mise en œuvre et la réalisation de ces activités et services générant ainsi des bénéfices tant au niveau individuel que collectif.

### **Agir pour maintenir la personne dans sa communauté**

Tel que mentionné ci-dessus, le développement d'activités, fortement imprégné de l'approche préventive, contribue à l'amélioration de la santé globale des individus rejoints. L'offre de service des CCA, quant à elle, permet de maintenir la personne dans sa communauté en répondant à ses besoins essentiels. Mentionnons à titre d'exemple l'offre de service en sécurité alimentaire (popote roulante, dîner communautaire, dépannage alimentaire, etc.) et en déplacement sécuritaire (service d'accompagnement-transport pour rendez-vous médicaux et d'aide aux emplettes, etc.). Ces services, dispensés essentiellement sur une base bénévole, permettent une intervention concrète et efficace contribuant à infléchir la perte d'autonomie et ainsi, à améliorer la qualité de vie et le

maintien de la personne dans sa communauté. Ils contribuent également au maintien du lien assurant une veille en continue des personnes âgées vivant à domicile.

### **Agir pour offrir un milieu de vie sécuritaire et sécurisant**

Visant l'amélioration de la qualité de vie et le maintien dans la communauté des aînés par une offre diversifiée d'activités et de services et une approche simple et humaine, nos membres rejoignent approximativement 70 000 aînés au Québec et incarnent un précieux filet social au sein des communautés. Étant des milieux de socialisation, ils ne soulèvent pas d'appréhension, ne sont pas « menaçants » comme peuvent l'être, pour certains, les institutions du réseau de la Santé et des Services sociaux (RSSS). Ils demeurent toutefois des lieux d'intervention où, au détour d'un café ou à la suite d'une activité, les aînés sont en contact et peuvent rencontrer un(e) intervenant(e) disponible et à leur écoute qui peut, selon la situation, le rythme et le désir de la personne, les informer et les accompagner vers les ressources et services dont elle a besoin. Côtéant sur une base régulière les aînés, les CCA sont à même d'effectuer une veille en continu et sont des ressources accessibles lorsqu'une situation-problème émerge.

Également, les CCA, issus et implantés dans leur communauté depuis des dizaines d'années, ont développé une expertise qui offre de nouvelles réponses au défi que pose le vieillissement de la population, citons par exemple : les Initiatives de travail de milieu auprès des aînés en situation ou à risque de vulnérabilité (ITMAV). Misant sur leur proximité et les liens de confiance qu'ils ont tissés, ces réponses s'adaptent à différents milieux et réalités et contribuent à l'amélioration de la qualité de vie des aînés en brisant leur isolement et en prévenant les situations problématiques pouvant être rencontrées.

Enfin, notons que l'ensemble des activités et services déployés par les CCA cherche à couvrir le continuum du vieillissement de manière préventive en offrant une diversité de réponses dynamiques face aux impacts de la perte graduelle d'autonomie ou de situation fragilisante. Ces services et activités misent systématiquement sur les capacités et le potentiel de la personne en favorisant le maintien et le développement de son pouvoir d'agir : élément-clé au fondement de la prévention et de la lutte contre la maltraitance.

### Thème 1 : L'âgisme

#### Qu'est-ce que le gouvernement du Québec devrait faire pour lutter contre l'âgisme?

Selon nous, l'âgisme est avant tout un problème de société. Celle-ci fait principalement l'éloge de la performance et de la productivité. Les personnes âgées, définies entre autres comme étant retirées de la vie active, sont d'emblée exclues de ce créneau priorisé. Cette façon de voir et de nommer la situation contribue à la perception négative de l'avancée en âge et peut influencer diamétralement la réalité tel qu'elle est vue et vécue.

L'individualisme est aussi fortement valorisé par la société actuelle. Ainsi, il est convenu de penser que l'individu est seul responsable de sa santé, ses succès et ses malheurs. Or, il évolue dans un environnement qui l'influence et la pandémie actuelle nous démontre clairement que nous sommes tous interdépendants. Qu'ultimement, les succès et les malheurs des uns sont aussi les nôtres. Il est en ce sens crucial d'accorder une importance à l'amélioration des déterminants sociaux qui influencent grandement les conditions de vie de la population et donc le bien vieillir. Une culture de l'instantanéité influence aussi notre rapport au monde et à l'autre. Tout est à portée de main et tout va vite. Ce que nous voulons, nous le voulons maintenant. Or, nous ne pouvons faire fi de la temporalité. Collectivement, pour le bien-être de tous, nous devons délaissier un tant soit peu le « ici et maintenant » pour entrevoir et embrasser un horizon plus large et à long terme.

Ce faisant, dans nos sociétés actuelles, il est bon de se rappeler que l'individu ne naît pas productif et performant. Il le devient, dans un environnement qui lui est propice, et finira, tôt ou tard, par l'être moins. C'est le cycle naturel de la vie sous la loupe de ce dur et singulier angle de vue. Bien entendu, il est injuste et incomplet d'appliquer froidement cette vision de l'avancée en âge et du rapport à l'autre, mais il n'en demeure pas moins qu'elle contribue à un effet pervers bien qu'involontaire : l'âgisme.

La valorisation d'une vision globale, normale et saine du vieillissement, incluant toutes les étapes et les dimensions de l'évolution de l'individu, est importante pour lutter contre l'âgisme. Ainsi, elle met en lumière un portrait complet et réaliste de ce qui fait de nous des êtres humains. Il est donc primordial qu'il y ait un effort fait en ce sens par les différents paliers gouvernementaux et la société en général afin que la promotion du vieillissement fasse partie du discours et des

orientations. Cette façon de présenter et de parler du vieillissement de la population insufflera une vision réaliste de ce phénomène naturel avec lequel la majorité d'entre nous devra composer.

Pour lutter contre l'âgisme, le gouvernement du Québec doit :

- Travailler en prévention de l'âgisme :
  - Éduquer et sensibiliser la population par une prise de position forte et un discours respectueux et cohérent concernant le vieillissement.
    - Renverser le message de la lourdeur causée par le vieillissement sur les dépenses publiques : les argents investis en santé et services sociaux doivent être perçus comme un investissement permettant d'accompagner le bien vieillir et d'améliorer la qualité de vie des aînés qui ont contribué à la société québécoise tout au long de leur vie.
  - Promouvoir et montrer une vision réaliste du vieillissement.
    - Valoriser le processus du vieillissement de la naissance à la mort pour démystifier l'avancée en âge et éviter les préjugés et les stéréotypes.
    - Présenter une multitude de profil d'aînés aux parcours diversifiés et aux différentes réalités pour contrer la vision homogène de ce groupe de la population.
- Adopter une vision à long terme des actions entreprises actuellement pour contrer le phénomène de l'âgisme :
  - Des initiatives, des projets, des acteurs travaillent actuellement efficacement à contrer l'âgisme. Une action porteuse réalisée par le gouvernement serait de reconnaître et de promouvoir ceux-ci en les finançant adéquatement pour que soit consolidée cette expertise qui est déjà implantée dans les milieux.

### **Existe-t-il des projets prometteurs qui visent à lutter contre l'âgisme?**

Plusieurs organismes font actuellement beaucoup pour contrer l'âgisme. Ces organismes mettent des sommes colossales de travail dans l'élaboration de projets spécifiquement dédiés à cette lutte. Malheureusement, trop souvent, ces organismes, tout comme leurs projets subventionnés de façon ponctuelle et non renouvelable, sont peu connus et reconnus par le gouvernement qui, pourtant, les subventionne. Une façon simple et accessible de lutter efficacement contre l'âgisme serait d'adopter une vision à long terme du financement de ces acteurs déjà implantés sur le terrain et de leurs actions qui ont cours présentement. Afin d'éviter de refaire continuellement la roue et de perdre temps et énergie, tant pour les subventionnés et que les subventionnaires, ce premier pas consoliderait les actions entreprises actuellement pour lutter contre l'âgisme.

Parallèlement, et puisque la prévention est, selon nous, l'orientation à préconiser pour contrer

efficacement l'âgisme, il va de soi que l'augmentation et la consolidation du financement à la mission globale des organismes communautaires, particulièrement celui des CCA, seraient un investissement cohérent et efficace en ce sens.

## **Thème 2 : La maltraitance psychologique**

### **Quelles initiatives pourraient être mises en place pour lutter contre la maltraitance psychologique et les projets prometteurs qui visent à lutter contre cette dernière?**

En premier lieu, nous croyons que la maltraitance psychologique est au cœur des différentes autres formes de maltraitance. Ce faisant, il est nécessaire de l'identifier, la nommer et de la démystifier auprès de la population. Ainsi, toute initiative d'éducation et de sensibilisation serait à promouvoir et tous projets déjà implantés et contribuant efficacement à la lutte contre la maltraitance psychologique seraient à subventionner à long terme.

### **Comment agir contre cette forme de maltraitance?**

Dans une perspective pour agir contre cette forme de maltraitance, nous proposons de valoriser les milieux de vie et d'appartenance que sont les CCA. De par leur approche et offre de services et d'activités, les CCA sont des acteurs de proximité, présents, œuvrant en première ligne, pour prévenir et contrer cette problématique sociale. Représentant des lieux familiers, accessibles et ouverts, les CCA offrent une présence sécurisante pour les aînés. Étant régulièrement fréquentés par ces derniers et ayant développé des liens de confiance avec eux, ils exercent une forme de veille bienveillante en continu. Ils représentent des endroits où les aînés sont habitués d'aller et où ceux-ci se sentent bienvenus ; les interventions s'y font de façon spontanée et naturelle ce qui peut paraître beaucoup moins menaçant pour certaines personnes.

Dans une perspective d'information, de démystification, d'éducation, de prévention et d'intervention pour contrer la maltraitance psychologique, les CCA offrent une panoplie d'activités et de services. Avec la philosophie du « par, pour et avec » ainsi qu'une approche humaine, ils sont présents pour accueillir, écouter, soutenir, informer, référer, repérer et accompagner les aînés en respectant leur rythme. Par leurs actions, les CCA visent à développer l'autonomie des aînés à améliorer leur qualité de vie et à favoriser leur participation sociale. Par le biais d'activités éducatives, sociales, culturelles, liées au bien-être de la personne, à l'entraide et au maintien dans la communauté, rappelons qu'ils contribuent à :

- Promouvoir une image positive des aînés;
- Favoriser la participation sociale et les interactions avec la communauté environnante;
- Aider à maintenir l'autonomie physique et intellectuelle;
- Voir à l'organisation d'activités correspondant aux besoins et aux intérêts des aînés;
- Stimuler l'entraide sous diverses formes;
- Favoriser l'émergence du leadership;
- Faciliter la prise en charge et la participation de l'aîné à l'amélioration de sa qualité de vie;
- Susciter le développement de projets novateurs.

Ce faisant, ils assurent un filet social qui permet de prévenir et de briser l'isolement tout en outillant les aînés afin que ces derniers reconnaissent et agissent pour contrer la maltraitance psychologique. Les CCA jouent donc un rôle important d'intervention complémentaire à celui des différents acteurs interpellés lors de situations de maltraitance. Rappelons que les CCA travaillent en étroite collaboration avec les différentes ressources de la communauté. Ils arriment leurs actions afin de travailler en complémentarité à l'amélioration des conditions de vie des aînés. En fonction de leur mission, ils accompagnent non seulement l'aîné vivant une situation particulière mais, parfois même, l'entourage et les milieux de vie dans lesquels peuvent émerger et se développer des situations de maltraitance.

### **Comment inciter les personnes aînées qui sont aux prises avec ce type de maltraitance commise par un proche à aller chercher de l'aide?**

- Faciliter et favoriser un accès gratuit à des services de médiation.
- Faciliter l'accès à de l'aide psychosociale provenant du RSSS et adapter l'approche utilisée lorsque des problématiques de maltraitance et de santé mentale/psychologique s'additionnent.
  - Les situations de maltraitance sont complexes et exigent des approches d'intervention flexibles, alternatives, adaptées, et personnalisées.
    - À titre d'exemple : lorsqu'une personne vit une situation de maltraitance et rencontre également une ou des problématiques de santé mentale ou d'ordre cognitif, l'intervention ne peut être conduite d'une seule et même façon s'apparentant à : après trois (3) appels sans réponse, la personne est désignée comme non volontaire et est retirée de la liste.
- Faciliter la collaboration entre les différents acteurs agissant de façon complémentaire en situation de maltraitance, en tout respect de leur mission.

- Simplifier et faciliter les processus pour avoir accès à de l'aide et du soutien du RSSS pour minimiser les réactions et réticences telles « c'est trop compliqué, ça ne donnera rien, je n'ai pas la force, finalement ce que je vis, ce n'est pas si pire que ça, etc. » que les avenues actuelles proposées (juridiques et autres) suscitent.

### **Thème 3 : La maltraitance organisationnelle**

#### **Quelles sont les démarches prioritaires à mettre de l'avant pour lutter contre la maltraitance organisationnelle?**

- Considérer la personne aînée dans sa globalité et mettre véritablement son bien-être au cœur des préoccupations et des décisions prises.
  - Prioriser le bien-être de la personne.
- Adopter une approche préventive au sein des établissements.
  - Mettre les conditions gagnantes en amont pour favoriser un environnement qui prédispose au bien vieillir (importance des déterminants sociaux dans le bien-être).
    - Valoriser le potentiel de la personne en favorisant un vieillissement actif, adapté à ses capacités, intérêts et besoins.
    - Voir les soins de courtes et longues durée offerts aux personnes comme un investissement dans la qualité de vie qui favorise un mieux-être et un mieux vieillir et non comme une dépense.
  - Investir en continu dans la formation et l'encadrement des employé(e)s du RSSS.
- Assurer que les commissaires aux plaintes soient totalement indépendants du RSSS.
- Réfléchir aux cultures organisationnelles et, au besoin, revoir les structures existantes.
  - L'obligation de loyauté du personnel à l'égard de l'État employeur peut être un frein à l'amélioration des conditions de vie des aînés et à la lutte contre la maltraitance.
    - Il faut mettre en place un processus évitant que les lanceurs d'alerte soient victimes de sanctions.
  - Conserver l'offre de soins de courte et de longue durée au public.
    - L'offre de soins de courte et de longue durée est une responsabilité collective qui relève de l'État.
      - Éviter la marchandisation des soins et services de santé.
    - L'État doit se donner de réels moyens et mécanismes d'évaluation et de suivi pour s'assurer de la qualité des soins et des services offerts.
      - Ces mécanismes doivent être réalisés fréquemment, voire en continu et les éléments à corriger doivent faire l'objet de suivi rigoureux.
      - S'assurer que les mesures mises en place ne pénalisent pas les aînés.
- Garantir l'imputabilité des personnes et des instances concernées.

## **Quelles pratiques en place considérez-vous comme étant de la maltraitance organisationnelle et comment peut-on la prévenir concrètement?**

Selon nous, les pratiques qui briment les besoins de la personne pour prioriser ceux de la structure telles la surmédicalisation et l'application d'un horaire de vie rigide, sont de l'ordre de la maltraitance organisationnelle. Afin de prévenir cette dernière, tel qu'exposé dans la section précédente, il faut mettre au cœur des priorités le bien-être de la personne en défendant une vision qu'elle n'a pas à faire toutes les concessions pour s'adapter au milieu de vie, mais plutôt, que ce soit ce dernier qui s'adapte et se montre flexible, ouvert et inclusif.

### **Thème 4 : La bientraitance**

#### **La définition proposée dans le PAM 2017-2022 ainsi que les conditions qui la favorisent vous semblent-elles adéquates?**

Pour nous, la définition de la bientraitance proposée devrait être la norme. Nous respectons la volonté de vouloir s'assurer que la définition réponde à ce qui est attendu d'un environnement bientraitant. Mais au-delà des mots, nous croyons qu'il faille s'attarder et mettre davantage d'énergie à son application et à la lutte contre la maltraitance.

#### **Comment développer une culture de la bientraitance qui n'occultera pas l'importance de la lutte contre la maltraitance?**

Le concept de la bientraitance est apparu après que celui de la maltraitance ait été largement documenté. Bien qu'étant défini comme visant à prévenir la maltraitance envers les aînés, nous ne croyons pas qu'il puisse contrer ce phénomène. Partant d'une bonne intention, ce concept insinue qu'une attention particulière doit être portée à bien traiter les aînés comme si ça n'allait pas de soi. Recenser les initiatives de bientraitance peut être perçu comme s'il était exceptionnel de prendre bien soin des aînés. Le message envoyé nous renvoie-t-il à l'âgisme auquel on souhaite s'attaquer? Pour nous, l'accent doit être mis sur le phénomène de la maltraitance et ce sont vers ce dernier que les principales actions de prévention et de lutte doivent être dirigées.

Enfin, afin de ne pas occulter l'importance de la lutte à la maltraitance, nous croyons que la bientraitance devrait être traitée de façon transversale au sein des ministères et des institutions afin que cette orientation soit promue dans tous les milieux et par tous les acteurs.

## **Quels sont les situations particulières ou les milieux de vie où il faut donner priorité au développement de pratiques bientraitantes ? Comment?**

Il faut donner priorité au développement de pratiques bientraitantes partout et en tout temps, auprès de toutes les cohortes de la population. L'approche du « par, pour et avec » est une voie porteuse pour développer des pratiques bientraitantes puisqu'elle met au cœur de l'action, la personne concernée. Preuve à l'appui : pour mener à bien leur mission, les CCA mettent en pratique la philosophie du « par, pour et avec » et sont des exemples de milieu bientraitant.

### **Autres préoccupations**

Afin de bien outiller les acteurs pour lutter contre la maltraitance, il importe d'inclure et de soutenir le milieu communautaire tel que les CCA qui sont des forces présentes et actives implantées et reconnues dans leurs communautés. En ce sens, il nous apparaît important de s'inspirer de certaines mesures contenues dans la politique *Viellir et vivre ensemble Chez soi, dans sa communauté, au Québec*. Citons à titre d'exemple, le programme de développement d'initiatives de travail de milieu auprès des aînés en situation de vulnérabilité, issu d'une riche collaboration avec l'AQCCA, annoncé en mai 2012, puis reconduit dans le PAM 2017-2022. Nous considérons que la consolidation des ressources et des actions déjà existantes est une avenue prometteuse car, à titre d'exemple, l'expertise développée par les CCA a fait ses preuves. Elle démontre qu'ils interviennent efficacement auprès des aînés tout au long du processus du vieillissement en répondant adéquatement à l'évolution de leurs besoins et aux différentes situations problématiques rencontrées telles celles de maltraitance.

Pour favoriser la lutte contre la maltraitance, une attention doit également être portée afin de faciliter et simplifier les étapes à suivre lors d'une situation de maltraitance tout en identifiant les rôles et les responsabilités de chaque acteur concerné. La mise en place d'un processus commun d'intervention pourrait grandement contribuer à l'efficacité et à la compréhension des rôles de l'ensemble des acteurs appelés à travailler de façon complémentaire dans ce type de situation. En ce sens, il importera de faciliter la création de canaux de communication avec les organismes terrain afin de s'assurer, en tout respect de la mission de chacun, de la mise en place d'un processus d'intervention adéquat et adapté aux réalités des acteurs impliqués dans la lutte contre la maltraitance.

## Conclusion

Le PAM 2022-2027 représente selon nous une opportunité pour le gouvernement de se positionner clairement contre la maltraitance, de reconnaître et de soutenir les acteurs et les actions qui sont actuellement réalisées afin d'améliorer la qualité de vie des aînés.

L'âgisme, la maltraitance psychologique, la maltraitance organisationnelle ne peuvent se régler en criant ciseaux. Ils se sont installés petit à petit et insidieusement dans nos sociétés. Dans le contexte sociodémographique actuel où nul ne peut ignorer le vieillissement accéléré de la population, il va de soi qu'il est essentiel d'agir en prévention et en complémentarité avec les ressources du milieu pour assurer le succès de ce prochain plan d'action. Pour l'AQCCA et ses membres, seule une vision à long terme permettant de soutenir adéquatement les ressources et actions existantes assurera une intervention concrète et efficace pour répondre aux besoins actuels et à venir des plus vulnérables.

Ayant pignon sur rue et implantés dans leur communauté, les CCA connaissent bien les réalités quotidiennes des aînés qu'ils accompagnent. Ils reçoivent des confidences qu'ils leur permettent d'identifier certaines situations problématiques vécues. Ils sont à même de constater que l'âgisme et la maltraitance chez les aînés sont des phénomènes bien présents. Par leur approche humaine, inclusive et les liens de confiance établis avec les aînés, les CCA travaillent de façon préventive, brisent l'isolement et encouragent l'empowerment (pouvoir d'agir) : éléments essentiels pour contrer l'âgisme et la maltraitance. Ils sont de véritables acteurs de proximité pour prévenir la maltraitance.