

CAHIER DU PARTICIPANT

Journées des partenaires pour contrer la **MALTRAITANCE** envers les personnes âgées

Les 14 et 15 novembre 2023
au Centre de Foires de Québec

TABLE DES MATIÈRES

Message de la ministre responsable des Aînés et ministre déléguée à la Santé	3
Animatrice de l'événement	4
Programmation de l'événement - 14 novembre 2023	5
Programmation de l'événement - 15 novembre 2023	7
Présentations du 14 novembre	8
Présentations du 15 novembre	28
Quelques liens utiles	36

MESSAGE DE LA MINISTRE RESPONSABLE DES AÎNÉS ET MINISTRE DÉLÉGUÉE À LA SANTÉ



La lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées est au cœur de nos efforts depuis plusieurs années. Nous nous mobilisons plus que jamais pour réitérer à l'ensemble de la population québécoise l'importance de demeurer vigilant afin que ces personnes soient traitées avec dignité, respect et bienveillance. C'est pourquoi nous souhaitons réunir nos partenaires issus de divers milieux pour qu'ensemble nous puissions mieux prévenir et repérer les situations de maltraitance, et intervenir.

La programmation des Journées des partenaires pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2023, riche et diversifiée, abordera plusieurs facettes de cette problématique sociale complexe. Un tel événement a notamment pour objectif de diffuser de nouvelles connaissances et de partager les meilleures pratiques, dans le but de mieux coordonner nos actions pour endiguer ce phénomène inacceptable, et de faire en sorte que nous ne restions jamais silencieux devant une situation de maltraitance.

Concrètement, nous nous sommes donné les moyens d'agir. Le troisième *Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2022-2027 : Reconnaître et agir ensemble* et la bonification, en 2022, de la *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les âgés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité* sont des leviers importants qui font que le Québec se distingue en la matière. Il faut également promouvoir la bienveillance dans divers milieux, lui faire une place partout dans notre collectivité. Que ce soit dans les milieux de vie pour personnes âgées, dans nos différentes organisations ou dans nos entourages respectifs, nous avons toutes et tous un rôle à jouer.

Notre force dans la lutte contre la maltraitance est celle du nombre. C'est toutes et tous ensemble que nous y arriverons afin que le Québec d'aujourd'hui et demain soit inclusif, épanouissant, intergénérationnel. Et qu'il soit un lieu où il fera bon vieillir, dans la dignité et le respect de chacun.

Sonia Bélanger
Ministre responsable des Aînés
Ministre déléguée à la Santé

ANIMATRICE DE L'ÉVÉNEMENT



Madame Françoise Guénette

Françoise Guénette est journaliste indépendante et animatrice. Elle a été reporter à la radio de Radio-Canada, corédactrice en chef du magazine féministe *La Vie en rose* et animatrice de quelques émissions de télévision, dont *Droit de parole* à Télé-Québec. Depuis plus de 20 ans, elle anime des assemblées publiques, des débats et des consultations gouvernementales. Elle a collaboré pendant 10 ans aux travaux du Commissaire à la santé et au bien-être (CSBE), et s'intéresse toujours aux enjeux sociaux et culturels, plus particulièrement à l'éducation, à la santé et à l'éthique.

PROGRAMMATION DE L'ÉVÉNEMENT

14 NOVEMBRE 2023

8 h 15	Accueil des participants
8 h 55	Mot de bienvenue de la maîtresse de cérémonie
9 h	Allocution d'ouverture de la ministre responsable des Aînés et ministre déléguée à la Santé
9 h 10	Ligne Aide Maltraitance Adultes Aînés (LAMAA) : une ligne d'aide, d'évaluation et de référence unique pour agir contre la maltraitance
9 h 30	Principaux changements apportés à la <i>Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité</i>
9 h 50	Le commissaire aux plaintes et à la qualité des services : un acteur vigilant dans la lutte contre la maltraitance
10 h 10	La terminologie sur la maltraitance présentée par la Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées
10 h 40	Pause
11 h	Panel : Les processus d'intervention concertés pour lutter contre la maltraitance envers les personnes âgées et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité : 5 ans de concertation
12 h 15	Dîner
13 h 30	La bientraitance envers toute personne âgée, dans tous les milieux et tous les contextes : présentation du cadre de référence sur la bientraitance

14 h

Choix entre cinq ateliers :

Atelier 1 : Présentation du projet « Un geste à la fois, partenariats locaux pour la bientraitance des personnes âgées en CHSLD »

Atelier 2 : Intégrer les principes de bientraitance au sein de nos organisations : l'expérience de la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (CDPDJ)

Atelier 3 : L'inclusion de la diversité sexuelle et de genre, un facteur de bientraitance

Atelier 4 : La bientraitance en milieu de vie et de soins en temps de COVID 19 : c'était possible

Atelier 5 : La signification du concept de mieux-être pour les aînés des Premières Nations

15 h

Pause

15 h 15

Outils novateurs, pratiques prometteuses et interactives en matière de lutte contre la maltraitance

Choix entre cinq ateliers :

Atelier 1 : Pièces de théâtre interactives *Où sont passés mes rêves de retraite et Vaut mieux en rire!*

Atelier 2 : Ateliers 360 aînés : la réalité virtuelle pour lutter contre la maltraitance envers les personnes âgées

Atelier 3 : Théâtre-forum : vers une culture du respect

Atelier 4 : L'intimidation : chez nous, y en a pas!

Atelier 5 : « Son appartement » : un jeu d'énigmes pour lutter contre la maltraitance

16 h 25

Mot de clôture de la journée

16 h 30

Cocktail et visite de kiosques

17 h 15

Fin de la journée

PROGRAMMATION DE L'ÉVÉNEMENT

15 NOVEMBRE 2023

8 h 15	Accueil des participants
8 h 30	Retour et actions posées depuis le dernier Forum sur la maltraitance matérielle et financière de 2018
9 h	La formation pour contrer la maltraitance matérielle et financière : on gagne à la faire connaître
9 h 30	La formation abordant les responsabilités des comptables professionnels agréés du Québec : une collaboration réussie
9 h 50	Le nouveau dispositif de protection des personnes en situation de vulnérabilité : ses impacts sur le secteur financier
10 h 45	Pause
11 h 00	La levée du secret professionnel : c'est possible
12 h 00	Dîner
13 h 15	Panel : Protection des consommateurs en situation de vulnérabilité : mobilisation du secteur financier québécois
14 h 45	Pause
15 h	La maltraitance matérielle et financière : des enjeux psychosociaux à soulever
16 h	Mot de clôture des Journées des partenaires 2023

PRÉSENTATIONS DU 14 NOVEMBRE

9 h

Allocution d'ouverture de la ministre responsable des Aînés et ministre déléguée à la Santé



Madame Sonia Bélanger, ministre responsable des Aînés et ministre déléguée à la Santé

De 2015 à 2022, M^{me} Bélanger a été présidente-directrice générale du CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal, un des plus grands établissements de santé au Québec. M^{me} Bélanger est infirmière de formation. Elle possède une maîtrise en administration de la santé de l'Université de Montréal. Elle a siégé au sein du conseil d'administration d'Urgences-santé, de l'Institut national de santé publique du Québec et de Montréal InVivo, en plus de s'impliquer dans le comité directeur du réseau universitaire intégré de santé et de services sociaux de l'Université de Montréal. M^{me} Bélanger est députée de la circonscription de Prévost depuis octobre 2022 et siège au Conseil des ministres à titre de ministre responsable des Aînés et ministre déléguée à la Santé.

Ligne Aide Maltraitance Adultes Aînés (LAMAA) : une ligne d'aide, d'évaluation et de référence unique pour agir contre la maltraitance

Dans le cadre de la mise en œuvre des nouvelles dispositions de la *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité* au Québec, les nouveaux services de la Ligne Aide Maltraitance Adultes Aînés (LAMAA) ont été déployés graduellement entre avril et octobre 2023. La présentation abordera la façon dont la LAMAA agira maintenant comme une porte d'entrée pour toute personne aînée ou adulte en situation de vulnérabilité, qui vit une situation de maltraitance, ou en est témoin, et qui souhaite être écoutée ou orientée vers la ressource répondant à ses besoins.

Madame Lucie Tremblay, présidente-directrice générale adjointe du Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux du Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal



Présidente-directrice générale adjointe depuis octobre 2022, elle a occupé précédemment des postes de direction qui lui permettent de jouer un rôle déterminant dans le secteur de la santé et des services sociaux. En tant que directrice des soins infirmiers de grands établissements de soins de longue durée, puis du CIUSSS du Centre-Ouest-de-l'Île de Montréal et ancienne présidente de l'Ordre des infirmières et infirmiers du Québec (OIIQ), elle a amené des équipes, mais aussi différents partenaires, à développer une vision fondée sur sa conviction de l'importance de créer de la valeur en utilisant le plein potentiel des professionnels et en misant sur la collaboration interprofessionnelle. Tout au long de sa carrière, elle a façonné les soins de santé grâce à son rôle d'enseignante, de conférencière et d'auteure. Au fil des ans, elle a été membre de plusieurs conseils d'administration et comités dans le but de favoriser le développement des soins et des services offerts à la population. Sa participation à des projets de recherche, de nombreuses conférences ainsi que son soutien aux étudiants et à la relève témoignent de son investissement dans le réseau de la santé et des services sociaux.



Madame Geneviève Leblanc, coordonnatrice SAPA - RI-RTF et Ligne Aide Maltraitance Adultes Aînés, Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux du Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal

M^{me} Leblanc est coordonnatrice au CIUSSS du Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal pour le programme SAPA, volet ressources intermédiaires et ressources de type familial, ainsi que la Ligne Aide Maltraitance Adultes Aînés (LAMAA). Elle est diplômée en soins infirmiers, détentrice d'un baccalauréat en sciences infirmières et d'une maîtrise en sciences infirmières expertise clinique de l'Université de Montréal. Ses mandats portent entre autres sur l'organisation des soins et services infirmiers au soutien à domicile.

9 h 30

Principaux changements apportés à la *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité*

Cette conférence abordera les différentes mesures de la *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité* (la *Loi*) ainsi que les rôles des principaux acteurs engagés dans cette lutte. Bonifiée en avril 2022, la *Loi* vise à protéger davantage les personnes aînées et les autres personnes majeures en situation de vulnérabilité, qu'elles reçoivent des soins ou des services du réseau de la santé et des services sociaux ou non.



Monsieur Sylvain Gagnon, sous-ministre adjoint à la Direction générale des aînés et des proches aidants au ministère de la Santé et des Services sociaux

Détenteur d'un baccalauréat en sciences sociales et d'une maîtrise en analyse des politiques de l'Université Laval, M. Gagnon possède une longue expérience de gestion. Il a notamment occupé au cours de sa carrière différentes fonctions d'encadrement supérieur ainsi que des fonctions de haute direction au sein des établissements du réseau de la santé et des services sociaux. M. Gagnon occupe actuellement le poste de sous-ministre adjoint à la direction générale des aînés et des proches aidants du ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) du Québec.

9 h 50

Le commissaire aux plaintes et à la qualité des services : un acteur vigilant dans la lutte contre la maltraitance

Cette présentation portera sur les actions spécifiques réalisées par le commissaire aux plaintes et à la qualité des services lorsque celui-ci reçoit une plainte ou un signalement d'une situation présumée de maltraitance. À partir d'histoires réelles, elle illustrera concrètement comment cet acteur essentiel du réseau de la santé et des services sociaux contribue à la lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité.



Madame Dominique Charland, commissaire-conseil au régime d'examen des plaintes du ministère de la Santé et des Services sociaux

M^{me} Charland est détentrice d'un baccalauréat et d'une maîtrise en psychologie de l'Université du Québec à Trois-Rivières ainsi que d'un diplôme de deuxième cycle en gestion et développement des organisations de l'Université Laval. Avant d'occuper la fonction de commissaire-conseil au régime d'examen des plaintes au MSSS en 2020, elle a travaillé exclusivement dans le domaine du régime d'examen des plaintes pendant plus d'une dizaine d'années. Son parcours professionnel lui a permis d'exercer plusieurs fonctions de gestion dans le réseau de la santé et des services sociaux.

10 h 10

La terminologie sur la maltraitance présentée par la Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées

La Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées, créée en 2010, a comme mandat d'accroître et de synthétiser les connaissances scientifiques permettant de mieux comprendre et de contrer la maltraitance envers les personnes âgées. La bientraitance envers cette population est également un sujet de prédilection de la Chaire. Cette conférence présentera la mise à jour de la terminologie, élaborée avec la contribution du Comité québécois de terminologie sur la maltraitance envers les personnes âgées, qui se retrouve dans le *Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance 2022-2027 : reconnaître et agir ensemble*. Les nouvelles orientations de la Chaire ainsi que les projets novateurs qui sont en cours seront aussi présentés.



Madame Mélanie Couture, titulaire de la Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées

M^{me} Couture est titulaire de la Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées depuis novembre 2022. Elle est également professeure agrégée à l'Université de Sherbrooke. Chercheuse en gérontologie sociale depuis plus d'une décennie, ses recherches visent la coconstruction et l'intégration d'innovations cliniques et organisationnelles pour la prévention et la gestion de situations de maltraitance en contexte de proche aidance, dans les milieux de vie communs et dans l'utilisation de technologies de maintien à domicile.

Panel : les processus d'intervention concertés pour lutter contre la maltraitance envers les personnes âgées et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité : 5 ans de concertation

Les processus d'intervention concertés (PIC) sont des mécanismes de concertation favorisant la coordination des actions de différents partenaires multisectoriels afin de mettre fin aux situations de maltraitance complexes pouvant constituer des infractions criminelles ou pénales. En plus de présenter un bilan des 5 ans des PIC, un panel rassemblant certains partenaires abordera trois thématiques :

- L'élaboration de ce processus et ses défis depuis l'implantation ;
- Les bénéfices pour les intervenants et pour les personnes victimes de maltraitance ;
- Les perspectives et défis pour l'avenir.

Présentation d'ouverture :



Monsieur Jacky Rioux, conseiller à la Direction adjointe de la bientraitance et de la lutte contre la maltraitance, Secrétariat aux aînés, Ministère de la Santé et des Services sociaux

Diplômé en sociologie, M. Rioux est conseiller en lutte contre la maltraitance depuis 7 ans, principalement sur le dossier des PIC. Il accompagne également les coordonnateurs régionaux spécialisés en matière de lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées dans leurs responsabilités à l'égard de ce mécanisme de concertation. Il est pilote d'orientation de SIMA, plateforme Web utilisée dans le cadre des PIC. Auparavant, il a travaillé notamment dans différents groupes de recherche dans le domaine de la santé et en sociologie urbaine.



Monsieur Robert Simard, conseiller à la Direction adjointe de la bientraitance et de la lutte contre la maltraitance, Secrétariat aux aînés, Ministère de la Santé et des Services sociaux

Travailleur social de formation, il a œuvré pendant 20 ans comme clinicien au soutien à domicile et intervenant pivot en maltraitance. Durant 11 ans, il a été coordonnateur régional spécialisé en matière de lutte à la maltraitance envers les personnes âgées dans la région de la Capitale-Nationale. Il est maintenant formateur sur le sujet de la maltraitance et corédacteur du *Guide de référence pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées*.

Animation du panel : Françoise Guénette

Panélistes :



Monsieur Cédric Bourdon, directeur territorial du Curateur public du Québec

M. Bourdon est directeur territorial au Curateur public du Québec. Il a amorcé sa carrière dans le domaine bancaire avant de se tourner vers la protection des plus vulnérables au Curateur public. Détenteur d'un baccalauréat en psychologie, il est aussi diplômé du programme de développement du Cercle des jeunes leaders de l'administration publique québécoise.



Monsieur Martin Desruisseaux, directeur adjoint du Service de police de Trois-Rivières

M. Desruisseaux assume la fonction de directeur adjoint à la Direction de la police de Trois-Rivières depuis avril dernier. Policier depuis 29 ans, il a occupé plusieurs fonctions au cours de sa carrière, notamment dans le domaine des enquêtes criminelles. En 2011, alors qu'il était lieutenant-détective, il s'est impliqué dans le projet de lutte à la maltraitance envers les personnes âgées. Il a pris part à différents comités afin de favoriser la mise en application de l'entente sociojudiciaire, qui a notamment permis de mettre en place les processus d'intervention concertés. Son implication se poursuit en siégeant au comité national consultatif à titre d'expert-conseil.



Lieutenant Olivier Drolet, policier à la Sûreté du Québec

Le lieutenant Drolet est policier à la Sûreté du Québec depuis 1997. Il a œuvré sur la Côte-Nord, en Abitibi et maintenant dans la région de Québec. Il a entrepris son parcours aux enquêtes criminelles en 1999 et y a occupé différents postes au sein des services d'enquête sur les crimes majeurs. Depuis 2021, il occupe le poste d'officier des opérations au sein du Service des enquêtes sur les crimes majeurs pour la région de l'est. Au cours des dernières années, le lieutenant Drolet a participé activement à promouvoir la lutte contre la maltraitance des personnes âgées au sein de son organisation.



Kathleen Gagnon, coordonnatrice régionale spécialisée en matière de lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées, Laurentides

Cœuvrant depuis plus de 20 ans au sein du réseau de la santé et des services sociaux, M^{me} Gagnon est psychoéducatrice de formation. Elle a tout d’abord exercé en centre de services externes, directement auprès des personnes âgées et de leurs proches afin de les accompagner et de les soutenir dans leurs parcours singuliers. Ayant à cœur le bien-être des personnes âgées, elle occupe depuis 2018 les fonctions de coordonnatrice régionale spécialisée en matière de lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées au Centre intégré de santé et de services sociaux des Laurentides.



Sergent Sébastien Hébert, conseiller stratégique à la Section des stratégies en prévention et sécurité urbaine au Service de police de la Ville de Montréal

Policier au SPVM depuis 1997 et comptant plus de 25 ans de service, le sergent Hébert est le représentant désigné au PIC pour son organisation. Il a principalement œuvré du côté de la gendarmerie et des postes de quartier pendant 18 ans, dont 11 à titre de superviseur. Détenteur d’un baccalauréat par cumul (gestion appliquée à la sécurité, criminologie et psychologie), il a toujours préconisé et mis de l’avant une approche proactive, concertée et intersectorielle. Ses implications et champs d’expertise se concentrent sur la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées et envers les personnes majeures en situation de vulnérabilité ainsi que sur la sécurité en lien avec les nouveaux arrivants, les migrants à statut précaire et sans statut.



Maître Lise Héту, procureure de l’Autorité des marchés financiers

Après avoir été en pratique privée durant quelques années, M^e Héту a ensuite travaillé chez des assureurs et est maintenant, depuis plus de 10 ans, conseillère au Centre d’information de l’Autorité des marchés financiers. Elle forme et supervise les agents d’information qui s’entretiennent avec les consommateurs au sujet de l’assurance, des valeurs mobilières, des services des caisses et des agences de crédit.



Maître Amélie Savard, procureure au Directeur des poursuites criminelles et pénales (DPCP)

Membre du Barreau depuis 2010, M^e Savard a amorcé sa carrière dans un bureau privé. Elle a ensuite rejoint le DPCP en 2011, d'abord dans le district de Roberval et, par la suite, dans le district de Longueuil, où sa pratique s'est concentrée en matière de crimes contre la personne. Au cours de sa carrière, elle a agi à titre de formatrice et de conférencière. Depuis 2020, elle a rejoint le Bureau des mandats organisationnels du DPCP, qui est responsable de plusieurs mandats d'importance, notamment en ce qui a trait à la prise en compte des intérêts légitimes des victimes et des témoins.



Madame Vanessa Taylor, coordonnatrice de l'équipe d'enquête en exploitation des personnes âgées et des personnes handicapées à la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (CDPDJ)

M^{me} Taylor est coordonnatrice de l'équipe d'enquête en exploitation des personnes âgées et des personnes handicapées à la CDPDJ. Elle assure notamment l'implantation et la coordination des processus d'intervention concertés au sein des activités de l'organisme et elle agit à titre de représentante désignée auprès des partenaires de l'Entente-cadre nationale pour lutter contre la maltraitance envers les personnes âgées et la mise en place de processus d'intervention concertés.

La bientraitance envers toute personne âgée, dans tous les milieux et tous les contextes : présentation du cadre de référence sur la bientraitance

En mars 2023, le MSSS publiait son tout premier [cadre de référence](#) portant sur la bientraitance envers les personnes âgées, *Favoriser la bientraitance envers toute personne âgée, dans tous les milieux et tous les contextes*. Lors de cette présentation, les participants auront l'occasion de se familiariser avec la définition et les principes directeurs de la bientraitance ainsi qu'avec les principaux éléments de ce cadre de référence.

À la suite de cette présentation, les participants seront invités à se joindre à un atelier de leur choix abordant la question de la bientraitance dans divers milieux et contextes.



Madame Sarah Fournier, conseillère à la direction adjointe de la bientraitance et de la lutte contre la maltraitance, Secrétariat aux aînés, Ministère de la Santé et des Services sociaux

Diplômée en nutrition et en administration publique, M^{me} Fournier a œuvré dans le réseau de la santé et des services sociaux pendant plus de 10 ans auprès des personnes âgées dans divers contextes, que ce soit lors de prestations de soins au domicile, en centre d'hébergement et de soins de longue durée ou en résidence privée pour aînés. Elle est maintenant à l'emploi du MSSS depuis 5 ans, où elle a développé une expertise en planification et gestion de programmes de cancérologie, en développement de politiques publiques et, plus récemment, en bientraitance et lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées.



Monsieur Rodrigue Gallagher, conseiller à la Direction adjointe de la bientraitance et de la lutte contre la maltraitance, Secrétariat aux aînés, Ministère de la Santé et des Services sociaux

M. Gallagher est conseiller en promotion de la bientraitance depuis 7 ans. Il a notamment assuré la coordination et la rédaction du cadre de référence *Favoriser la bientraitance envers toute personne âgée, dans tous les milieux et tous les contextes* publié en mars 2023 par le MSSS. Il a été coordonnateur régional spécialisé en matière de lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées dans la région de Chaudière-Appalaches. Il a également œuvré près de 25 années en santé publique dans le domaine de la promotion de la santé mentale ainsi qu'en prévention du suicide et des dépendances.

Ateliers proposés abordant la bientraitance

Atelier 1 : Présentation du projet « Un geste à la fois, partenariats locaux pour la bientraitance des personnes âgées en CHSLD »

Au cours de cet atelier, les participants sont invités à aller à la rencontre d'initiatives de bientraitance issues de l'implication d'usagers et de personnes proches aidantes impliqués au sein de comités de résidents et de comités des usagers. Le Regroupement provincial des comités des usagers présentera notamment un nouvel outil pour inspirer la bientraitance dans les milieux de vie pour âgés que sont les centres d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD). Cette démarche a pour objectif d'inspirer les gestionnaires, intervenants et membres de comités au sein de l'ensemble des établissements et des installations.



Monsieur Marc Rochefort, conseiller stratégique pour le Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU)

M. Rochefort a œuvré pendant près de 45 années dans le réseau de la santé et des services sociaux comme intervenant auprès de clientèles vulnérables et comme gestionnaire d'établissements. Il a contribué au programme *Assistance à la personne à domicile* et a dispensé le cours d'introduction à la gérontologie durant deux années. Au cours de sa carrière, il a dirigé la mise en place de ressources d'hébergement de type communautaire dans la région de Montréal et a contribué aux premières expériences visant à offrir une approche différente en matière d'hébergement des personnes en perte d'autonomie qui ont mené à l'actuel modèle de milieu de vie en CHSLD. Il occupe le poste de conseiller stratégique pour le RPCU depuis 2018 et en a été le directeur général par intérim de 2018 à 2021. Il fut nouvellement nommé vice-président du comité de direction de l'Observatoire québécois de la proche aide.

Atelier 2 : Intégrer les principes de bientraitance au sein de nos organisations : l'expérience de la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (CDPDJ)

La CDPDJ a pour mandat d'assurer la promotion et le respect des principes énoncés dans la *Charte des droits et libertés de la personne*. Elle œuvre à la protection des personnes âgées, notamment en recevant des plaintes et des dénonciations de cas d'exploitation. Au cours des deux dernières années, cette organisation a adopté des orientations en matière de protection contre l'exploitation des personnes âgées et handicapées afin d'intégrer les principes de bientraitance dans ses actions judiciaires et ses activités de promotion des droits. Elle a d'ailleurs lancé une vaste campagne de sensibilisation sur la bientraitance et les gestes clés à poser pour agir dans le respect des droits de ces personnes, ainsi

qu'une page Web à ce sujet. L'atelier proposé a pour objectif de présenter la démarche de la CDPDJ afin de susciter une discussion sur les stratégies, les moyens et des gestes clés qui intègrent les principes de bientraitance au sein de nos organisations.



Monsieur Germain Royer, coordonnateur de la Direction de l'éducation et de la promotion des droits à la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse

M. Royer est coordonnateur de la Direction de l'éducation et de la promotion des droits à la CDPDJ, où il a également été enquêteur spécialisé en matière d'exploitation de personnes âgées et handicapées et conseiller en éducation et coopération. Au cours des dernières années, il a notamment participé étroitement au développement et à la mise en place des processus d'intervention concertés en plus de promouvoir le mandat de la CDPDJ en matière de protection contre l'exploitation de personnes âgées et handicapées.

Atelier 3 : L'inclusion de la diversité sexuelle et de genre : un facteur de bientraitance

Le cadre de référence *Favoriser la bientraitance envers toute personne âgée, dans tous les milieux et tous les contextes* fait état des savoir-être et des savoir-faire pour une meilleure inclusion de la diversité sexuelle et de genre. Cet atelier reviendra sur ces derniers éléments et présentera les différents outils qui sont disponibles pour accompagner les milieux ainsi que les services offerts aux personnes âgées vers une meilleure inclusion. Cet atelier présentera également les enjeux qui contraignent une majorité de personnes âgées LGBTQ+ à l'invisibilité et à toutes les conséquences que cela peut entraîner sur leur bien-être.



Monsieur Julien Rougerie, chargé de programmes et formateur à la Fondation Émergence

Interpellé par l'invisibilité des personnes âgées LGBTQ+, M. Rougerie s'est joint à la Fondation Émergence en avril 2017 pour porter leur cause en tant que responsable du programme *Pour que vieillir soit gai*, un programme de sensibilisation des milieux âgés à la diversité sexuelle et de genre. Il offre notamment les formations et développe les outils pédagogiques pour aider les personnes professionnelles à offrir des services plus accueillants et inclusifs.

Atelier 4 : La bientraitance en milieu de vie et de soins en temps de COVID-19 : c'était possible

De nombreuses organisations ont déployé maints efforts pour tenter d'atténuer les effets de la pandémie de la COVID-19. C'est dans cette perspective que des travaux de recherche ont été déployés et se sont intéressés aux pratiques de bientraitance dans les milieux de vie et de soins collectifs pour personnes âgées, précisément dans les résidences privées pour aînés à but non lucratif (de type OBNL). Ainsi, cet atelier rend compte du maintien, voire du développement d'une pratique bientraitante en contexte de crise sanitaire.



Madame Vanessa Daigle, assistante de recherche à la Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées de l'Université de Sherbrooke

M^{me} Daigle complète une maîtrise en travail social à l'Université de Sherbrooke. Elle y est diplômée d'un baccalauréat en psychologie. Son mémoire de recherche sur la bientraitance en temps de crise sociosanitaire en RPA à but non lucratif est dirigé par Marie Beaulieu. Depuis 2 ans, elle est assistante de recherche à la Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées de l'Université de Sherbrooke, qui est sise au Centre de recherche sur le vieillissement du CIUSSS de l'Estrie - CHUS.



Madame Marie Beaulieu, professeure retraitée et associée de l'Université de Sherbrooke et chercheuse affiliée au Centre de recherche sur le vieillissement du Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de l'Estrie - Centre hospitalier universitaire de Sherbrooke

M^{me} Beaulieu, Ph. D., est professeure retraitée et associée à l'Université de Sherbrooke et chercheuse affiliée au Centre de recherche sur le vieillissement. Elle est membre du Conseil national des aînés du gouvernement du Canada. En octobre 2022, l'Organisation des Nations Unies l'a reconnue comme l'une des 50 leaders mondiaux dans le cadre de la Décennie des Nations Unies pour le vieillissement en bonne santé (2021-2030). Elle fut titulaire de la Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées de 2010 à 2022.

Atelier 5 : La signification du concept de mieux-être pour les aînés des Premières Nations

Cet atelier a comme objectif de transférer des connaissances concernant une approche de bien-être propre aux communautés autochtones avec les participants. Au sein de leur nation, de leur communauté et de leur famille, les aînés des Premières Nations occupent un rôle essentiel. Pour eux, le mieux-être correspond à un équilibre entre les différentes sphères de la vie physique, mentale, émotionnelle et spirituelle.

Partie 1 :

Présentation de la Commission de la santé et des services sociaux des Premières Nations du Québec et du Labrador (CSSSPNQL) sur la structure organisationnelle des Premières Nations non conventionnées. La vision sur le concept du mieux-être chez les Premières Nations sera également partagée, y compris les outils développés pour soutenir les intervenants des communautés qui travaillent à la promotion du mieux-être des aînés.



Madame Francine Vincent, conseillère au mieux-être des aînés à la Commission de la santé et des services sociaux des Premières Nations du Québec et du Labrador

M^{me} Vincent, de la nation huronne-wendat, a fait ses études universitaires en sciences sociales à l'Université d'Ottawa. Elle a également œuvré en développement social à Services Autochtones Canada. Elle est à l'emploi de la CSSSPNQL depuis une trentaine d'années, en prévention et promotion de saines habitudes de vie. Depuis peu, elle occupe le poste de conseillère au mieux-être des aînés à la Commission.



Madame Édith Picard Marcoux

Infirmière de formation, M^{me} Picard a travaillé près de 24 ans auprès de femmes atteintes d'un cancer du sein, puis pendant 10 ans à la CSSSPNQL, particulièrement en mieux-être des aînés.

Partie 2 :

L'approche de bienveillance au sein des communautés autochtones de la Baie James propose un équilibre entre les plans physique, émotionnel, psychique et spirituel de la roue de la médecine. Par des exemples concrets, il sera démontré comment les interventions auprès de la clientèle aînée crie peuvent être adaptées et à l'écoute des besoins et des valeurs de la population.



Madame Laurie Bergeron, coordonnatrice régionale spécialisée en matière de lutte contre la maltraitance envers les personnes aînées, Terres-cries-de-la-Baie-James

Après avoir œuvré comme travailleuse sociale en soutien à domicile sur la Rive-Sud de Montréal pendant plus de 6 ans, M^{me} Bergeron s'est lancée dans l'aventure du nord en 2019, plus spécifiquement à l'hôpital de Chisasibi, au sein du Conseil Cri de la santé et des services sociaux de la Baie James. M^{me} Bergeron est titulaire d'un baccalauréat en psychologie et d'une maîtrise en travail social de l'Université de Montréal. Son projet de maîtrise portait sur l'application de l'approche de réduction des méfaits en contexte de maltraitance. Elle est très active dans son organisation en ce qui a trait à la bienveillance des aînés, entre autres par la création du mécanisme d'accès à l'hébergement au sein de la région 18, la formation à l'outil multiclientèle pour les usagers en perte d'autonomie et la sécurisation culturelle en milieu d'hébergement.



Madame Brenda Jolly, retraitée, intervenante sociale au soutien à domicile

M^{me} Jolly est née à Waskaganish, communauté crie de 5 000 habitants située au nord de la Baie James. M^{me} Jolly est nouvellement retraitée du Conseil Cri de la santé et des services sociaux de la Baie James. Elle y a œuvré pendant 29 ans en tant que préposée aux bénéficiaires au soutien à domicile, cheffe d'équipe et intervenante sociale auprès de la clientèle en perte d'autonomie. M^{me} Jolly est très active dans sa communauté. Elle est entre autres famille d'accueil et participe à différentes activités communautaires.

15 h 15

Outils novateurs, pratiques prometteuses et interactives en matière de lutte contre la maltraitance

Il existe au Québec, grâce à l'initiative de plusieurs groupes de la société civile, des outils et des moyens innovants pour sensibiliser la population ainsi que divers intervenants à la maltraitance envers les personnes âgées. Cinq ateliers sont proposés, où l'interaction et les échanges entre les participants et les présentateurs sont encouragés.

Les participants seront invités à se joindre à un atelier pour vivre une expérience inspirante et enrichissante.

Ateliers proposés abordant divers outils et moyens novateurs pour contrer la maltraitance

Atelier 1 : Pièces de théâtre interactives *Où sont passés mes rêves de retraite et Vaut mieux en rire!*

Les pièces de théâtre interactives *Où sont passés mes rêves de retraite* et *Vaut mieux en rire!* ont été créées en 2019 et en 2023 et présentées par la troupe du Théâtre de Cap-Santé et la troupe du Théâtre des aînés de Charlesbourg. Ces pièces de théâtre ont été jouées sur l'ensemble du territoire de la Capitale-Nationale sous l'initiative de la Table de concertation des aînés de Portneuf. Elles visent à sensibiliser, à informer et à outiller les aînés, leurs proches et la population en général sur les diverses formes de maltraitance. Durant la présentation, les spectateurs pourront interagir avec les animateurs, les partenaires locaux mobilisés et les comédiens sur ce qu'ils voient et ce qu'ils entendent. Les pièces de théâtre présentent une façon dynamique de démystifier des sujets complexes et d'impliquer les aînés dans cette démarche.



THÉÂTRE DES AÎNÉS DE
CHARLESBOURG

Le théâtre des Aînés de Charlesbourg

**Jacques Léveillé
Denise Milliard
Sylvie Ladfrance
Gaétan de Gongre**

Atelier 2 : Ateliers 360 aînés : la réalité virtuelle pour lutter contre la maltraitance envers les personnes âgées

Au moyen de la réalité virtuelle, les participants sont amenés à discuter de maltraitance envers les personnes âgées. Développés par la Fondation Jasmin Roy Sophie Desmarais en collaboration avec la Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées de l'Université de Sherbrooke, la Fondation Luc Maurice et le gouvernement du Québec, ces ateliers déployés en 2019 s'adressent aux personnes âgées et à celles qui les côtoient. Ils ont été animés dans plusieurs milieux et ont rejoint des populations variées (familles, communautés, personnel soignant, futurs intervenants, etc.). Différents scénarios illustrant des cas de violation des droits et d'âgisme sont présentés.

Les ateliers 360 proposent une série de discussions portant sur les actions à poser dans de telles situations et sur les compétences liées à la prévention de la violence, de la maltraitance, de l'intimidation et de l'âgisme envers les personnes âgées. Ainsi, la participation favorise l'acquisition de saines habitudes émotionnelles et relationnelles, contribue au développement de comportements sociaux sains et permet de faire des apprentissages sur la reconnaissance de la maltraitance et de ses manifestations et sur les façons d'y réagir.



Jasmin Roy, Président, Fondation Jasmin Roy Sophie Desmarais

M. Roy est président fondateur de la Fondation Jasmin Roy Sophie Desmarais et représentant de la société civile ECOSOC aux Nations Unies depuis 2017. Plusieurs distinctions lui ont été octroyées pour souligner son engagement dans la lutte contre l'intimidation, la violence à l'école et les LGBTphobies : Médaille commémorative du 150^e anniversaire du Sénat, Médaille du service méritoire (division civile) remise par le Gouverneur général du Canada (2016), Médaille d'honneur de l'Assemblée nationale (2016), partenaire émérite du gouvernement du Québec pour la lutte contre l'intimidation (2015), Personnalité La Presse (2014), Prix du Lieutenant-Gouverneur du Québec pour mérite exceptionnel (2012), prix du Patriote de l'année 2012 (remis par SSB) ainsi que la Médaille de la paix 2012.



Jean-Sébastien Bourré, Coordonnateur au développement, Fondation Jasmin Roy Sophie Desmarais

Ce Montréalais d'origine est coordonnateur au développement pour la Fondation. Issu du milieu de l'enseignement, où il a enseigné les arts au primaire et au secondaire, ainsi que de nombreuses autres matières, M. Bourré a aussi publié plusieurs livres, dont deux essais portant sur le sujet des transidentités. Les deux livres, *TRANSition : Évolution du mouvement trans et de ses revendications*, et *TRANSition : Une quête de soi*, ont connu beaucoup de succès en librairie et l'ont amené à donner des conférences aux quatre coins du Québec et au Nouveau-Brunswick. Quant au second tome, tous les profits de l'auteur sont remis à l'organisme Aide aux Trans du Québec (ATQ), fondé par feu Marie-Marcelle Godbout. À la Fondation Jasmin Roy Sophie Desmarais, il a publié deux outils toujours populaires en 2022 : *Le guide d'information aux parents sur la violence et l'intimidation à l'école* et *L'Émojeu*. Ces deux outils ont été traduits en anglais et sont accessibles gratuitement sur le site Web de la Fondation. M. Bourré a aussi créé différents guides pédagogiques, notamment pour les capsules de marionnettes traitant des transidentités, et a rédigé des scénarios pour divers projets, dont ceux de réalité virtuelle en milieu de travail.



Madame Marie Beaulieu, professeure retraitée et associée de l'Université de Sherbrooke et chercheuse affiliée au Centre de recherche sur le vieillissement du Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de l'Estrie - Centre hospitalier universitaire de Sherbrooke

M^{me} Beaulieu, Ph. D., est professeure retraitée et associée à l'Université de Sherbrooke et chercheuse affiliée au Centre de recherche sur le vieillissement. Elle est membre du Conseil national des aînés du gouvernement du Canada. En octobre 2022, l'Organisation des Nations Unies l'a reconnue comme l'une des 50 leaders mondiaux dans le cadre de la Décennie des Nations Unies pour le vieillissement en bonne santé (2021-2030). Elle fut titulaire de la Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées de 2010 à 2022.



Monsieur Kevin St-Martin, coordonnateur à la Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées

Depuis qu'il s'est joint à l'équipe de la Chaire en 2018, M. St-Martin a contribué à diverses communications scientifiques et à l'écriture de plusieurs articles, chapitres de livres et rapports gouvernementaux. Ses principaux champs d'intérêt de recherche incluent la maltraitance envers les personnes âgées et l'utilisation de la technologie dans les pratiques d'intervention. Dans le cadre de sa maîtrise en service social, il a notamment contribué au développement du guide d'animation d'une activité utilisant la réalité virtuelle comme outil de sensibilisation à la maltraitance, l'intimidation et l'âgisme envers les personnes âgées (Ateliers 360 aînés) et a étudié les réactions de participants âgés de 55 ans et plus à cette activité.

Atelier 3 : Théâtre-forum : vers une culture du respect

La pièce de théâtre *Tante Enid reçoit de l'aide* propose une forme de théâtre interactif qui permet de réfléchir ensemble à des solutions lors de situations difficiles. La maltraitance envers les personnes âgées est une réalité que connaissent également les personnes âgées allophones au Québec. Ces dernières, souvent isolées en raison de la barrière de la langue, de la précarité financière ou de valeurs culturelles qui diffèrent de la culture prédominante, doivent également être rejointes et aidées. Afin d'aborder cette réalité complexe, une pièce de théâtre-forum sera présentée par Ressources ethnoculturelles contre l'abus envers les aînés (RECAA). Ce groupe crée des espaces de confiance où l'on explore les conséquences du manque de respect et de la maltraitance, et des solutions, dans des scènes non verbales jouées par les personnes âgées de RECAA.



Ressources ethnoculturelles contre l'abus envers les aînés (RECAA)

Animatrices :

Nadia Cicurel

Marie Montejo

Actrices :

Anne Caines

Marguerite Kephart

Yssa Poteau

Judy Wong

Atelier 4 : L'intimidation : chez nous, y en a pas!

Cet atelier permettra de lever le voile sur les situations d'intimidation vécues dans les milieux de vie collectifs pour les personnes âgées et les interventions réalisées pour les prévenir et les contrer. De plus, le programme de sensibilisation *L'intimidation : chez nous, y en a pas!*, qui peut être déployé dans tous les milieux de vie collectifs pour les personnes âgées du Québec, sera présenté aux participants. Ces derniers pourront également jouer au jeu sérieux *La P'tite vie en résidence!* Plaisir garanti!



Madame Carmen Lemelin, chercheuse, professeure et psychologue, au Centre collégial d'expertise en gérontologie (CCEG) du Cégep de Drummondville

M^{me} Lemelin détient un doctorat (Ph. D.) en psychologie de l'Université du Québec à Trois-Rivières, est psychologue et membre de l'Ordre des psychologues du Québec. Elle est chercheuse principale au CCEG du Cégep de Drummondville. Ses expertises de recherche sont variées : problématiques psychosociales associées aux personnes âgées (intimidation, maltraitance, violence conjugale), proche aide notamment celle vécu par les couples ou les parents d'enfant adulte non autonome, bien-être des personnes âgées (approche multisensorielle, hortithérapie). Elle mène des projets de recherche-action, réalise des mandats auprès d'organismes gouvernementaux ou privés et donne de la formation à différents publics (personnes âgées, personnes proches aidantes, personnes professionnelles).



Madame Caroline Dion, responsable au déploiement de programmes, CCEG du Cégep de Drummondville

M^{me} Dion est responsable du déploiement du programme de sensibilisation à l'intimidation dans les milieux de vie collectifs pour personnes âgées, ainsi que de celui de la cohabitation intergénérationnelle pour le CCEG. Intervenante bénévole pour l'organisme GRIS Mauricie/Centre-du-Québec de 2016 à 2023, elle a contribué à la sensibilisation de la clientèle jeunesse, adulte et âgée quant aux réalités LGBTQIA2+ au sein d'établissements d'enseignement primaire, secondaire, collégial et universitaire, de centres pour adultes faisant face à diverses problématiques, ainsi que de milieux de vie pour âgés.

Atelier 5 : « Son appartement » : un jeu d'énigmes pour lutter contre la maltraitance

Vous êtes invités à plonger dans l'univers de « Son appartement », un jeu interactif qui vous transporte dans la vie de notre protagoniste, Sandra. L'activité est une adaptation d'un jeu d'évasion grandeur nature situé sur le campus de l'Université Concordia, conçu spécifiquement pour sensibiliser les jeunes adultes aux problématiques de maltraitance envers les âgés. Ce format abrégé permettra d'avoir un aperçu de l'approche utilisée. Ce projet est le fruit d'une collaboration intergénérationnelle et intersectorielle entre le laboratoire Aging + Communication + Technologies (ACT) de l'Université Concordia, le Centre de recherche et d'expertise en gérontologie sociale (CREGÉS) du CIUSSS du Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal et l'organisme Ressources ethnoculturelles contre l'abus envers les âgés (RECAA).





**Madame Constance Lafontaine, directrice associée
d’Aging + Communication + Technologies**

M^{me} Lafontaine est la directrice associée d’ACT. Elle développe et dirige des projets de recherche-action participatifs et de recherche-création avec des partenaires montréalais.



**Madame Kim Sawchuk, chercheuse principale de l’équipe
Aging + Communication + Technologies et du projet Aging in Data**

M^{me} Sawchuk est la chercheuse principale de l’équipe ACT et du projet AID (Aging in Data). Elle est aussi professeure au Département d’études en communication de l’Université Concordia et titulaire de la Chaire de recherche de l’Université Concordia en études des médias mobiles.



**Madame Colleen McCool, assistante de recherche,
projet Aging + Communication + Technologies**

M^{me} McCool est impliquée avec ACT depuis l’automne 2022 et poursuit son doctorat d’études en communication à l’Université Concordia. Elle s’intéresse à l’utilisation faite des mêmes par les partis politiques, les firmes de communication et les municipalités québécoises.

16 h 25 Discours de fermeture

16 h 30 Cocktail et visite de kiosques

17 h 15 Fin du Jour

PRÉSENTATIONS DU 15 NOVEMBRE

8 h 30

Retour et actions posées depuis le dernier Forum sur la maltraitance matérielle et financière de 2018

Il y a cinq ans déjà, en février 2018, le premier Forum sur la maltraitance matérielle et financière avait lieu. Lors de cet événement, des échanges fructueux ont fait ressortir plusieurs idées et pistes de solutions qui seront explorées et détaillées dans ce retour rétrospectif sur les diverses réalisations qui ont vu le jour.



Monsieur Sylvain Gagnon, sous-ministre adjoint à la Direction générale des aînés et des proches aidants au ministère de la Santé et des Services sociaux

Détenteur d'un baccalauréat en sciences sociales et d'une maîtrise en analyse des politiques de l'Université Laval, M. Gagnon possède une longue expérience de gestion. Il a notamment occupé au cours de sa carrière différentes fonctions d'encadrement supérieur ainsi que des fonctions de haute direction au sein des établissements du réseau de la santé et des services sociaux. M. Gagnon occupe actuellement le poste de sous-ministre adjoint à la direction générale des aînés et des proches aidants du ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) du Québec.

9 h

La formation pour contrer la maltraitance matérielle et financière : on gagne à la faire connaître

Cette présentation vise à faire connaître la formation créée notamment par le CRÉGES du CIUSSS de l'Ouest-de-l'Île-de-Montréal en collaboration avec l'Autorité des marchés financiers. Cette formation a été rendue publique en septembre 2021.



Madame Cindy Côté, Direction des pratiques de distribution et des organismes d'autoréglementation, Autorité des marchés financiers

M^{me} Côté est analyste experte en réglementation à l'Autorité des marchés financiers depuis 5 ans. Elle est impliquée dans plusieurs initiatives de l'Autorité sur la prévention de la maltraitance financière envers les personnes âgées. Elle a notamment coordonné la publication du *Guide pratique pour l'industrie des services financiers : protéger un client en situation de vulnérabilité* et participe activement aux différents projets menés par le gouvernement du Québec à ce sujet. Diplômée en droit de l'Université de Sherbrooke et de l'Université Queen's, Cindy Côté est membre du Barreau du Québec depuis plus de 15 ans. Avant de se joindre à l'Autorité des marchés financiers en 2018, elle a été conseillère juridique auprès d'un grand groupe financier pendant plus de 10 ans.



Madame Anne-Sophie Dubé, coordonnatrice des mandats ministériels pour le domaine d'expertise Contre la maltraitance envers les personnes âgées, et chargée de projet Recherche et évaluation, Centre de recherche et d'expertise en gérontologie sociale du CIUSSS de l'Ouest-de-l'Île-de-Montréal

M^{me} Dubé œuvre dans le réseau de la santé et des services sociaux depuis plus de 10 ans à titre d'agente de planification, de programmation et de recherche dans les domaines de la santé publique, de l'épidémiologie et de la gérontologie sociale. Elle occupe présentement diverses fonctions, dont la coordination des mandats ministériels pour le domaine d'expertise pour contre la maltraitance envers les personnes âgées.



Madame Rachel Thadal, chef d'administration de programme, Ligne Aide Maltraitance Adultes Aînés, Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux du Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal

M^{me} Thadal est cheffe d'administration de programme de la Ligne Aide Maltraitance Adultes Aînés (LAMAA) depuis 2019. Ses mandats actuels portent sur la gestion des opérations, la gestion du changement, l'amélioration de la performance et la mobilisation de l'équipe de la Ligne. Rachel est titulaire d'un doctorat en médecine de l'École de médecine latino-américaine de Cuba et d'un DESS en administration des services de santé et des services de sociaux de l'Université de Montréal.

9 h 30

La formation abordant les responsabilités des comptables professionnels agréés du Québec : une collaboration réussie

L'Ordre des comptables professionnels agréés du Québec a voulu concevoir une formation pour aider ses membres à se retrouver dans la *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité* et le *Code des professions* et ainsi contribuer à la lutte contre la maltraitance financière. Sera abordée lors de cette conférence la façon dont la collaboration entre le CREGÉS et l'Ordre a permis de rendre disponible une formation, en mai 2023, qui a suscité un intérêt inégalé auprès des comptables professionnels agréés.



Maître Chantal Roy, directrice Législation et réglementation de la profession à l'Ordre des comptables professionnels agréés du Québec

Avocate depuis 1989, M^e Roy a œuvré en pratique privée pendant plusieurs années, en droit de la santé, en droit administratif et en droit professionnel, tout en siégeant à certains comités d'éthique de la recherche. Depuis 2015, elle travaille à l'Ordre des comptables professionnels agréés du Québec, où elle occupe aujourd'hui le poste de directrice Législation et réglementation de la profession.

9 h 50

Le nouveau dispositif de protection des personnes en situation de vulnérabilité : ses impacts sur le secteur financier

La loi visant à mieux protéger les personnes en situation de vulnérabilité est en vigueur depuis le 1^{er} novembre 2022. Il s'agit de la première réforme législative portant sur le dispositif de protection des personnes vulnérables depuis 1990. Différents changements législatifs seront abordés dans cette conférence : le mandat de protection, la tutelle, la représentation temporaire et la mesure d'assistance. Seront également présentées les nouvelles dispositions assurant la prévention des abus, de la maltraitance et leurs impacts sur le secteur financier.



Madame Valérie Gagné, professionnelle au Curateur public du Québec

M^{me} Gagné a obtenu son baccalauréat en criminologie en 1998. Elle a de l'expérience comme intervenante communautaire en santé mentale, auprès des jeunes en difficulté et en maison de transition. M^{me} Gagné est une professionnelle au Curateur public du Québec depuis 17 ans, dont 15 ans à titre de curatrice déléguée. Elle est également agente de liaison depuis mai 2021.

11 h

La levée du secret professionnel : c'est possible

Dans ses articles 1 et 2, la *Charte des droits et libertés de la personne* édicte que tout être humain a droit à la vie, à la sécurité et à l'intégrité de sa personne et que toute personne doit porter secours à celui dont la vie est en péril. Aux articles 5 et 9, on retrouve le droit au respect de la vie privée et le droit au respect du secret professionnel. Comment faire cohabiter ses valeurs lorsqu'une personne est victime de maltraitance et qu'elle ne veut pas porter plainte? Peut-on être délié du secret professionnel pour venir en aide à une personne? Cette conférence, qui vise à aider les intervenants (membres d'un ordre professionnel ou non) dans leur prise de décision, sera suivie d'une période de questions avec les participants.



Maître Audrey Turmel, directrice des programmes d'adaptabilité et de justice réparatrice, ministère de la Justice du Québec

De 2010 à 2017, M^e Turmel a été responsable des mesures sous la responsabilité du ministère de la Justice du Québec au sein des plans d'action gouvernementaux pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées. Pour atteindre l'un des objectifs du plan visant à accroître l'information sur les services et les recours offerts aux personnes âgées victimes de maltraitance, M^e Turmel a mis en place une formation. Depuis 2010, plus de 200 sessions d'information et de formation ont été données concernant la portée et l'application des diverses dispositions législatives eu égard à la divulgation de renseignements confidentiels en vue d'assurer la protection des personnes dans plusieurs régions du Québec. De plus, M^e Turmel, à titre de représentante du ministère de la Justice du Québec, a également collaboré aux travaux qui ont mené à l'adoption en 2017 de la *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité*.

Panel : Protection des consommateurs en situation de vulnérabilité : mobilisation du secteur financier québécois

Mobiliser le secteur financier pour contrer la maltraitance financière envers les consommateurs en situation de vulnérabilité et donner aux personnes âgées des moyens pour prévenir la fraude sont les éléments phares de l'implication de l'Autorité des marchés financiers. L'Autorité présentera ses différentes initiatives réalisées et celles qu'elle compte concrétiser dans le cadre de son engagement pour contrer la maltraitance financière envers les consommateurs de services financiers en situation de vulnérabilité.

Présentation d'ouverture :



Monsieur Éric Jacob, Surintendant de l'assistance aux clientèles et de l'encadrement de la distribution, Autorité des marchés financiers

Avec la collaboration de plus de 150 employés, M. Jacob encadre les activités des représentants et des cabinets en assurance de personnes, en assurance de dommages, en expertise en règlement de sinistres et en planification financière. Il administre en outre les règles d'admissibilité et d'exercice des activités de distribution tout en assurant la délivrance des certificats aux représentants et l'inscription des entreprises. La surintendance regroupe également les services d'assistance aux consommateurs de produits et services financiers, le Programme de partenariats stratégiques en éducation financière, sensibilisation et recherche, le Fonds d'indemnisation des services financiers ainsi que le Centre d'information de l'Autorité, en plus de superviser les activités de la Chambre de l'assurance de dommages et de la Chambre de la sécurité financière ainsi que l'encadrement des représentants et cabinets de courtage hypothécaire.



Monsieur Antoine Bédard, directeur principal de l'assistance aux clientèles, Autorité des marchés financiers

Bachelier en finances de l'Université Laval, M. Bédard a joint l'AMF en 2011 à titre de coordonnateur à l'inscription en valeurs mobilières. Promu directeur de l'inscription et de la certification en 2013, il a supervisé la certification de plus de 50 000 postulants conformément aux exigences provinciales. Depuis 2018, il dirige principalement les services aux consommateurs de l'Autorité des marchés financiers, qui regroupent l'éducation financière, le centre d'information ainsi que le traitement des plaintes et de l'indemnisation.

Panel :

Ce panel regroupe des professionnels de différents milieux impliqués dans la protection des personnes âgées. Les panélistes partageront leur perspective sur différents enjeux touchant les personnes âgées et aborderont divers thèmes, notamment :

- Leur bien-être financier, y compris le respect de leur autonomie et de leur volonté dans la prise de décisions financières;
- Les mesures pouvant les soutenir dans la gestion de leurs finances personnelles;
- L'importance de la collaboration entre les intervenants sociaux et les intervenants du secteur financier pour agir contre la maltraitance financière et les autres situations qui peuvent nuire à leur bien-être financier;
- Le rôle clé de l'éducation financière dans la prévention et le repérage des situations de fraude et de maltraitance financière.

Animation du panel : Françoise Guénette

Panélistes :



Madame Lynda Boudreault, conseillère principale en accompagnement et autonomie financière, Mouvement Desjardins

Au Mouvement Desjardins depuis plus de 30 ans, M^{me} Boudreault cumule des expériences diversifiées où l'éducation financière et les partenariats avec les collectivités sont au cœur de l'action quotidienne. Elle est notamment associée au développement du programme d'éducation financière pour les jeunes adultes *Mes finances, mes choix*^{MD}, à l'actualisation du programme *Maître de sa vie et de ses biens* pour contrer les abus financiers des personnes âgées, ainsi qu'à différents projets d'inclusion socionumérique.



Maître Jean-François Hébert, directeur des affaires juridiques, Mouvement Desjardins

Membre du Barreau du Québec depuis 2009, M^e Jean-François Hébert a œuvré dans différentes organisations privées et parapubliques avant de concentrer sa pratique en droit bancaire en 2017 au sein de la Fédération des caisses Desjardins du Québec. En 2022, il devient le directeur de la Direction des affaires juridiques, Soutien réseau des caisses, ayant notamment pour mission d'accompagner les caisses Desjardins dans la protection des personnes vulnérables.



Maître Christine Morin, professeure titulaire à la Faculté de droit de l'Université Laval

M^e Christine Morin est professeure titulaire à la Faculté de droit de l'Université Laval. Elle représente le notariat québécois au sein de l'Union internationale du notariat (UINL). Elle est également membre du Comité consultatif sur la maltraitance matérielle et financière des aînés mis en place par le Secrétariat aux aînés et membre du Comité de protection et de représentation des personnes inaptes ou protégées du Curateur public du Québec. M^e Morin a été la première titulaire de la Chaire de recherche Antoine-Turmel sur la protection juridique des aînés de l'Université Laval (2014-2020).



Madame Marie-Emmanuèle Cardinal, vice-présidente adjointe Conseils relation client et plaintes, Affaires juridiques - Marchés financiers et Gestion de patrimoine, Banque Nationale

Œuvrant au sein de la Banque Nationale du Canada depuis 2001, M^{me} Cardinal est vice-présidente adjointe, Conseils relation client et plaintes, Affaires juridiques - Marchés financiers et Gestion de patrimoine. Au fil des années, elle a su développer une expertise portant sur les enjeux touchant les personnes vulnérables et, plus particulièrement, sur les questions liées à la maltraitance financière auprès des personnes aînées. M^{me} Cardinal est graduée de l'Université de Montréal et membre du Barreau du Québec depuis 1995.



Monsieur Bertrand Gignac, directeur général, Conférence des Tables régionales de concertation des aînés du Québec

M. Gignac œuvre depuis plus de 30 ans dans le milieu communautaire, notamment dans le domaine de la santé mentale comme directeur de centres de jour, auprès des proches aidants, en réinsertion socioprofessionnelle, en logement et en prévention du suicide. Il agit comme directeur général de la Conférence des Tables régionales de concertation des aînés du Québec.



Madame Francine Côté Demers, directrice générale, DIRA-Laval

Retraîtée depuis 2013, M^{me} Demers a commencé à faire du bénévolat auprès des personnes âgées chez DIRA-Laval. Après plusieurs formations sur le sujet, elle est devenue intervenante communautaire. À force de s'impliquer auprès de cette clientèle, elle s'est jointe au conseil d'administration, puis elle occupe finalement le poste de directrice générale de l'organisme.

15 h

La maltraitance matérielle et financière : des enjeux psychosociaux à soulever

La maltraitance matérielle et financière constitue une forme de maltraitance répandue au Québec. Les personnes âgées aux prises avec cette situation font face à différents enjeux sur le plan psychosocial, notamment en matière de conflit de loyauté. Quelles sont les causes des différents enjeux vécus par les personnes âgées qui font face à de telles situations? Comment est-il possible de leur venir en aide tout en respectant leur autodétermination? Quelles sont les balises à considérer pour déterminer la conduite professionnelle à adopter? C'est ce qui sera abordé dans le cadre de cette présentation. Suivra une période de questions avec le conférencier.



Monsieur Christian Levac, chargé d'affaires professionnelles à l'Ordre des travailleurs sociaux et thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec

M. Levac est diplômé de l'Université de Montréal en anthropologie et en travail social. Pendant plus de 10 ans, il a œuvré en milieu communautaire auprès des jeunes en difficulté et en situation d'itinérance comme intervenant, coordonnateur et chercheur. Membre de l'Ordre des travailleurs sociaux et thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec (OTSTCFQ) depuis 2011, il a travaillé en établissement de santé et de services sociaux à titre de travailleur social et comme coordonnateur professionnel régional à la Direction du soutien à l'autonomie des personnes âgées. Depuis 3 ans, il agit à titre de chargé d'affaires professionnelles à l'OTSTCFQ. Il s'intéresse depuis plus de 10 ans aux questions entourant les personnes majeures en situation d'inaptitude ainsi qu'aux enjeux liés à la maltraitance.

16 h

Mot de clôture des Journées des partenaires 2023

QUELQUES LIENS UTILES

Pour reconnaître la maltraitance envers les personnes âgées, en apprendre plus sur les facteurs de risque et de vulnérabilité, les conséquences et les ressources disponibles :

www.quebec.ca/maltraitanceaînés

Pour consulter les services de la ligne téléphonique d'écoute, d'évaluation et de référence spécialisée en matière de maltraitance :

[Ligne Aide Maltraitance Adultes Aînés \(LAMAA\)](#)

Pour être informé des nouveaux développements en matière de recherche, de terminologie et de développement des connaissances sur le sujet de la maltraitance et de la bientraitance envers les personnes âgées :

[Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées](#)

Pour en apprendre davantage sur le soutien offert au milieu d'intervention en matière de maltraitance, le développement de pratiques de pointe et divers projets de recherche :

[Centre de recherche et d'expertise en gérontologie sociale](#)

Pour demander une enquête pouvant mener à des sanctions pénales en lien avec la maltraitance :

[Demande d'application de sanction pénale en lien avec la maltraitance](#)

Pour être informé du fonctionnement et des bénéfices associés à l'utilisation des processus d'intervention concertés (PIC) :

[Les processus d'intervention concertés](#)

