

Table des aînés
de la MRC des Pays-d'en-Haut

Entente de collaboration et d'accompagnement
pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées

Comité de prévention de la maltraitance de la
MRC des Pays-d'en-Haut



ENTRAIDE BÉNÉVOLE
DES PAYS-D'EN-HAUT
Centre d'action bénévole

Centre intégré
de santé
et de services sociaux
des Laurentides

Québec 



**marteau et
plumeau**
coopérative
de solidarité
d'aide domestique



Région
des Laurentides



Desjardins
Caisse de la Vallée
des Pays-d'en-Haut

CAVAC

CENTRE D'AIDE AUX VICTIMES
D'ACTES CRIMINELS



PRÉVOYANCE
ENVERS LES AÎNÉS
DES LAURENTIDES INC.



Entente de collaboration et d'accompagnement pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées

Intervenue entre les organismes signataires suivants :

- Le Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) des Laurentides
- Prévoyance envers les aînés des Laurentides
- L'Entraide bénévole des Pays-d'en-Haut
- Réseau FADOQ – Région des Laurentides
- Le CAVAC des Laurentides
- Marteau et Plumeau
- Caisse Desjardins de la Vallée des Pays-d'en-Haut

Avec la collaboration de la Sûreté du Québec – MRC des Pays-d'en-Haut

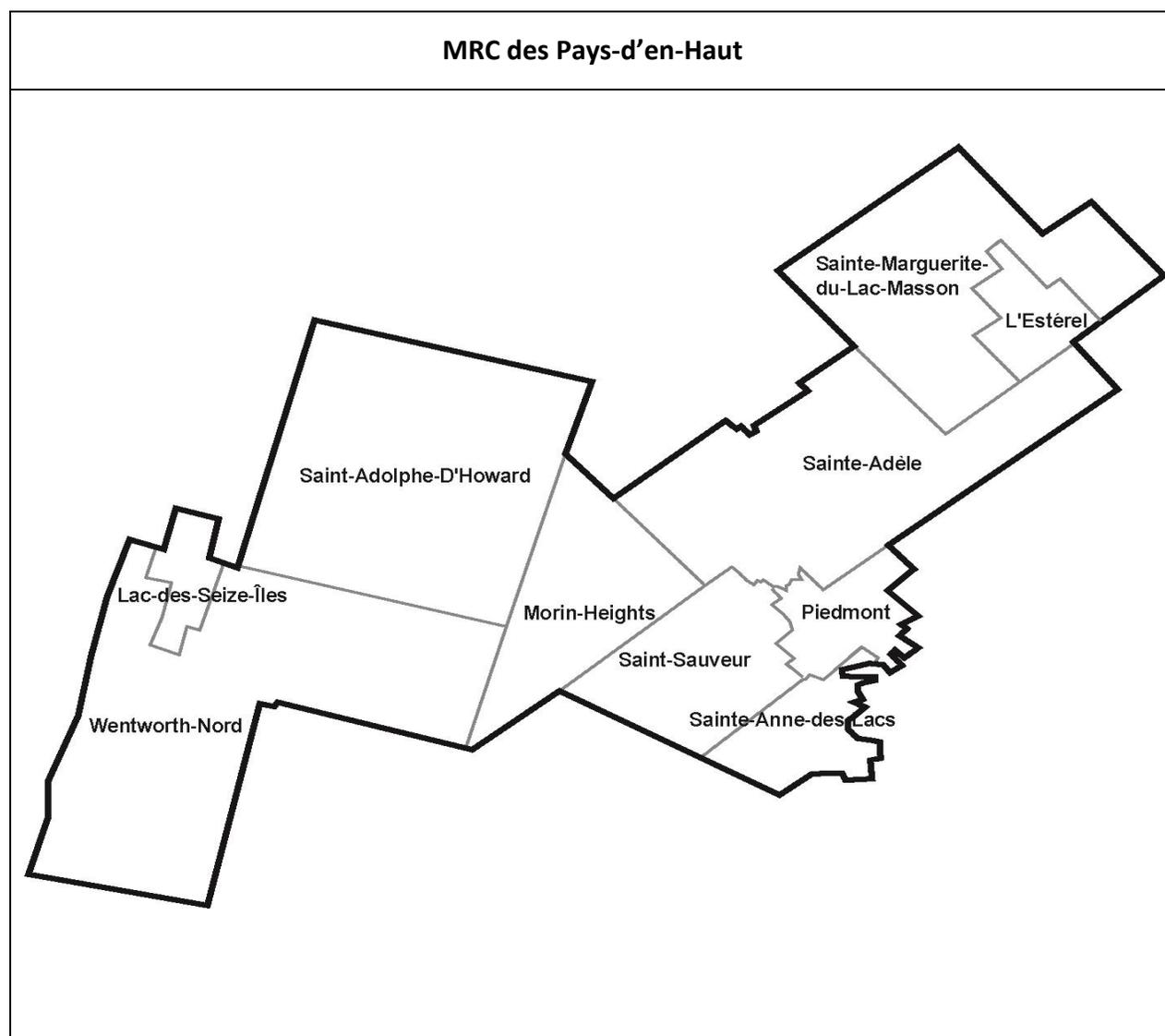
Table Des Matières

| | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Préambule | 5 |
| Qu'est-Ce Que La Maltraitance ? | 7 |
| Objectifs Généraux | 8 |
| Objectifs Spécifiques | 8 |
| Valeurs Partagées | 9 |
| Définitions Et Forme De Maltraitance | 9 |
| 1. Les Deux Grandes Formes De Maltraitance Couramment Observées : | 9 |
| 2. Les Types De Maltraitance : | 9 |
| Définition De La Clientèle | 11 |
| Profil De La Clientèle Victime De Maltraitance : | 11 |
| Profil De La Clientèle Gériatrique Victime De Maltraitance : | 11 |
| Définition De La Personne Significative | 11 |
| Définition Du Rôle Et Du Mandat Du Comité De Prévention de la maltraitance de la MRC des Pays-d'en-Haut | 11 |
| Rôles Et Responsabilités Des Partenaires | 12 |
| Fiches présentatives des différents partenaires | 13 |
| Conclusion | 23 |
| Signatures | 24 |
| Annexes | 26 |

PRÉAMBULE

CONTEXTE DE CRÉATION DU COMITÉ – INTENTION DES PARTENAIRES¹

Localisée au cœur des Laurentides, la MRC des Pays-d'en-Haut, d'une superficie de 692 km², est constituée de dix municipalités, dont deux à caractère plus urbain. Les espaces densément construits équivalent à 17 % du territoire. Le territoire compte plus de 350 lacs dont seulement 13 % ne sont pas habités. Cela fait en sorte que la population habite majoritairement loin de leurs noyaux villageois.



¹Ce protocole est largement inspiré du *Protocole de prévention et d'intervention contre les mauvais traitements faits aux personnes âgées* réalisé par le Comité de prévention des abus envers les aînés des MRC de Deux-Montagnes et Mirabel Sud et à ses sources de la MRC de l'Assomption, de la MRC de Memphrémagog, du territoire de Kateri et de DIRA à Laval. Merci.

Population en augmentation et vieillissante

En 2015, la MRC des Pays-d'en-Haut dénombrait 42 351 habitants dont près de 10 % d'anglophones. Selon les prévisions, la population devrait croître de 36 % pour atteindre, en 2031, près de 50 000 personnes, soit le sixième plus haut taux d'augmentation de toutes les MRC du Québec. Pour l'ensemble du Québec, le taux de croissance devrait être deux fois moindre, soit 16 % et 34 % pour les Laurentides.

Nonobstant une moyenne de 300 naissances par année, l'augmentation de la population provient tout de même de la migration des individus (principalement des 45 à 64 ans). D'ailleurs, en 2015, l'âge moyen parmi les plus élevés du Québec, 48,9 ans, se retrouvait dans la ville de Saint-Sauveur. De plus, la MRC est le territoire de la région des Laurentides où l'on retrouve la plus forte proportion de personnes âgées de 65 ans et plus (25,8 % de la population totale comparativement à 16,6 % pour Les Laurentides et 17,6 % pour le Québec).

Défavorisation sociale importante

La MRC des Pays-d'en-Haut se situe pour sa part à 10 % de défavorisation matérielle et à 37 % de défavorisation sociale² comparativement à 25 % dans les deux cas pour la région des Laurentides. De façon concrète cela représente 6 805 personnes vivant seules (19,4 %), dont 2 265 âgées de 65 ans et plus pour la MRC (2011) comparativement à 14,1 % pour les Laurentides et 14,2 % pour le Québec. Il s'agit du plus haut taux de la région des Laurentides. Derrière le décor champêtre et accrocheur des Pays-d'en-Haut, et une perception de santé financière, nous retrouvons des gens qui ont un faible réseau social et qui sont donc plus susceptibles de vivre une situation de vulnérabilité.

Le vieillissement de la population sur le territoire laisse supposer une augmentation du nombre de personnes âgées victimes de maltraitance, ce qui est au cœur des préoccupations des différents partenaires.

²L'indice de défavorisation matérielle réfère au concept de pauvreté et à la privation des ressources financières nécessaires à l'acquisition des biens et commodités de la vie courante. Cette dimension est formée de trois indicateurs abordant la scolarité, le revenu et l'emploi. La défavorisation sociale concerne les relations entre individus au sein de la famille et dans la communauté, on fait référence alors à l'isolement ou la cohésion sociale, l'individualisme ou la coopération, l'entraide, la confiance entre personnes. Cette dimension repose sur trois indicateurs : le fait d'être séparé, divorcé ou veuf, de vivre seul ou en famille monoparentale.

QU'EST-CE QUE LA MALTRAITANCE ?

Il existe plusieurs façons de définir la maltraitance envers les aînés. Voici la définition retenue par le gouvernement et celle de l'Organisation mondiale de la santé :

Il y a maltraitance quand un geste singulier ou répétitif ou une absence d'action appropriée se produit dans une relation où il devrait y avoir de la confiance, et que cela cause du tort ou de la détresse chez une personne aînée.

La maltraitance peut prendre différentes formes : physique, psychologique ou émotionnelle, sexuelle, matérielle ou financière, violation des droits de la personne, négligence, mais aussi maltraitance organisationnelle et âgisme. Ce sont différents comportements ou attitudes qui caractérisent les différents types de maltraitance. Elle peut se produire dans des contextes variés, dont l'Internet. Elle concerne des personnes tant dans les milieux privilégiés que dans les communautés défavorisées. Les femmes autant que les hommes sont touchés par la maltraitance.

Diverses études confirment que la maltraitance envers les personnes aînées constitue un problème social de plus en plus fréquent. La maltraitance matérielle ou financière est régulièrement désignée comme étant la plus fréquente. On estime qu'elle sera en hausse dans les prochaines années en raison de la croissance absolue de la population aînée, de l'importance du capital financier des aînés, de l'augmentation de la vulnérabilité avec l'avancée en âge et de la sophistication des techniques employées pour soutirer de l'argent.

Parce que c'est un sujet tabou, les personnes aînées en situation de maltraitance sont réticentes à révéler leur situation notamment parce que leur abuseur est souvent un de leurs proches. C'est un phénomène qui risque d'augmenter et les conséquences de la maltraitance sont graves sur le plan de la santé et de l'autonomie des personnes aînées. En effet, les sondages scientifiques évaluent qu'entre 6 et 10 % des personnes de 65 ans et plus sont victimes de maltraitance, de violence ou d'abus.

La mise en place d'une entente de collaboration et d'accompagnement dans les situations d'abus et de maltraitance faits aux aînés est d'une importance capitale. Les actions concertées entre les organismes et les intervenants apporteront un support adéquat aux personnes, victimes de maltraitance.

Objectifs généraux

- Améliorer la référence et l'accès à des services d'aide aux personnes âgées tout en respectant leurs droits et libertés ainsi que leur volonté à être aidées.
- **Supporter les différents intervenants** impliqués auprès des personnes âgées de la MRC des Pays-d'en-Haut pour **offrir des services et des interventions de qualité et adaptés** aux besoins spécifiques de cette clientèle pouvant être victimes de maltraitance et d'abus.
- Assurer une **meilleure concertation et collaboration** entre les organismes et intervenants impliqués, afin **d'améliorer l'accessibilité et la continuité des services**, quelle que soit la porte d'entrée de la demande.
- Assurer un meilleur dépistage des situations de maltraitance envers les aînés.

Objectifs spécifiques

- **Synthétiser les informations supportant l'intervention** (définitions, méthodes de dépistage, principes d'intervention, etc.), présentées dans le présent document.
- Rédiger un **guide pratique d'intervention** pour les différents intervenants afin d'assurer :
 - Consolider les habiletés de dépistage, d'évaluation et d'intervention en matière de maltraitance envers les personnes âgées;
 - Une **méthode d'intervention de base** adaptée aux besoins des personnes âgées victimes de maltraitance;
 - La précision du **rôle des différents partenaires** de base adaptée aux besoins des personnes âgées, victimes de maltraitance;
 - Identification de la **personne significative** s'il y a lieu (proche, ami, voisin, membre d'un organisme...)
 - La connaissance des différentes **options légales** pouvant supporter l'intervention;
 - Des **conseils pratiques pour prévenir ou intervenir** dans les situations de maltraitance;
 - Accroître la circulation de l'information pertinente en matière de maltraitance envers les personnes âgées, avec leur consentement, auprès des partenaires concernés, dans le respect des lois applicables;
 - Uniformiser et systématiser l'information transmise aux victimes de maltraitance.

Valeurs partagées

- La **personne âgée est au centre** des préoccupations **de toute intervention**, elle doit être **partie prenante** de son plan d'intervention.
- Toute personne, quel que soit son âge, a droit **d'être bien traitée** dans le respect de ses droits et de sa dignité.
- L'approche favorisant le **maintien de la personne âgée dans son milieu naturel** en impliquant les membres de son entourage est privilégiée.
- Cette entente de collaboration et d'accompagnement se veut un **outil synthèse qui doit être utilisé avec souplesse et adapté en fonction de son expertise**.
- L'avènement d'environnements et de milieux de vie exempts de maltraitance envers les personnes âgées repose sur la responsabilité individuelle et collective.

Définitions et forme de maltraitance

Les deux grandes formes de maltraitance couramment observées :

Peu importe le type de maltraitance subi par la personne âgée, elle peut prendre la forme de violence ou de négligence:

- **Violence**
Malmener une personne âgée ou la faire agir contre sa volonté, en employant la force et/ou l'intimidation.
- **Négligence**
Ne pas se soucier de la personne âgée, notamment par une absence d'action appropriée afin de répondre à ses besoins.

LES TYPES DE MALTRAITANCE :

- **Maltraitance intentionnelle ou non intentionnelle**
Maltraitance intentionnelle : la personne maltraitante veut causer du tort à la personne âgée.
Maltraitance non intentionnelle : la personne maltraitante ne veut pas causer du tort ou ne comprend pas le tort qu'elle cause.

➤ **Maltraitance physique**

Causer un tort physiquement à une personne.

➤ **Maltraitance sexuelle**

Avoir des comportements sexuels avec une personne aînée, sans son consentement, de la harceler sexuellement ou de faire de l'exhibitionnisme devant elle. Action de ridiculiser la personne aînée qui souhaite exprimer sa sexualité.

➤ **Maltraitance psychologique**

Porter atteinte à la dignité, aux valeurs et à l'estime de soi d'une personne aînée ou de lui nier le droit de prendre part aux décisions qui la concernent en l'agressant verbalement, en l'isolant de la société, en la privant d'affection, en lui faisant du chantage.

➤ **Maltraitance financière**

Utiliser les biens et les ressources financières d'une personne aînée à des fins opposées à ses besoins et à ses intérêts.

➤ **Violation des droits**

Priver la personne aînée de ses droits individuels, matériels et sociaux. Ne pas reconnaître à la personne aînée ses droits fondamentaux.

➤ **Maltraitance institutionnelle et organisationnelle**

Toute situation créée ou tolérée par une procédure des établissements qui compromet l'exercice des droits et libertés des usagers ou qui leur crée préjudice.

➤ **Âgisme**

Discrimination de la personne aînée en raison de son âge par des attitudes ou des propos hostiles ou négatifs, des gestes préjudiciables ou la marginalisation sociale.

Définition de la clientèle

Profil de la clientèle victime de maltraitance :

La clientèle visée par cette entente de collaboration et d'accompagnement est la personne âgée de 65 ans et plus, ou la personne ayant moins de 65 ans présentant un profil gériatrique.

Profil de la clientèle gériatrique victime de maltraitance :

La clientèle gériatrique visée par cette entente de collaboration et d'accompagnement est une personne adulte de moins de 65 ans avec multiplicité et chronicité des pathologies, avec fragilité de l'état de santé associée à une précarité sociale (dépendance envers les proches), isolement et dépendance face aux services médicaux et socio-sanitaires.

Définition de la personne significative

Dans la MRC des Pays-d'en-Haut, la personne significative est celle ayant établi un lien de confiance significatif, quel que soit son statut. Elle peut accompagner l'aîné dans ses différentes démarches auprès des organismes du milieu qui tenteront de privilégier cette approche.

Définition du rôle et du mandat du comité de prévention des abus envers les aînés de la MRC des Pays-d'en-Haut

- Développer et assurer la pérennité du protocole de prévention et d'intervention et du guide d'intervention;
- Faire un suivi de l'implantation du protocole auprès de chaque partenaire;
- Constituer une banque d'expertise en cumulant des informations et des projets visant à contrer la maltraitance;
- Assurer le fonctionnement du comité de prévention et d'intervention pour contrer la maltraitance envers les aînés;
- Coordonner le bilan annuel des interventions faites contre la maltraitance dans la MRC des Pays-d'en-Haut par les partenaires participant au comité;
- Permettre aux intervenants du milieu de participer ponctuellement aux rencontres du comité afin de bénéficier de son expertise;
- Diffuser l'information permettant la mise à niveau des connaissances des partenaires sur la maltraitance envers les aînés et les adultes en perte d'autonomie;
- Assurer les représentations nécessaires afin de venir en aide aux personnes victimes de maltraitance;
- Soutenir des activités de sensibilisation, de prévention et de formation pour la population, les intervenants et les bénévoles du milieu.

Rôles et responsabilités des partenaires

Les partenaires impliqués s'engagent à faire la diffusion et la promotion de l'entente de collaboration et d'accompagnement et du guide d'accompagnement dans leur point de service respectif ainsi qu'à collaborer en **accompagnement multipartenaire** lorsqu'opportun.

Selon le cas, la situation et les personnes impliquées, concevoir un accompagnement multipartenaire peut être une alternative facilitante pour mieux supporter la personne aînée, victime de maltraitance. La personne significative pourrait être jumelée à un policier, à un travailleur social, à un intervenant du Centre d'aide aux victimes d'actes criminels des Laurentides, etc.

Dans le but de favoriser l'échange d'information, les partenaires vont développer une pratique pour travailler à l'obtention du consentement de la personne aînée, qu'il soit verbal ou écrit (formulaire en annexe).

Le travail en duo permet de bonifier et de faciliter les pratiques de lutte contre la maltraitance et de répondre plus efficacement que si le policier, l'intervenant ou la personne significative travaillaient seuls.

Chacun des membres maintient son rôle et les responsabilités spécifiques au mandat de son organisation comme partenaire impliqué dans l'entente de collaboration et d'accompagnement.

Grâce à ce jumelage, on assure :

- La complémentarité;
- Le partage des tâches;
- La possibilité d'augmenter les moyens d'intervention;
- La capacité de relever les défis liés à la confidentialité dans l'échange d'information.

Toutefois, l'accompagnement multipartenaire est une possibilité et non une obligation. Les partenaires impliqués s'engagent à faire la diffusion et la promotion du Protocole de prévention et d'intervention pour contrer la maltraitance envers les aînés de la MRC des Pays-d'en-Haut et du Guide d'intervention dans leur organisation respective.

Renseignements généraux :

ADRESSE : 694, chemin Avila

(Courrier postal seulement au 707, boul. de Sainte-Adèle, Sainte-Adèle Qc J8B 2N1)

VILLE : Piedmont

TÉLÉPHONE : 450-227-1571

SITE WEB : <http://www.santelaurentides.gouv.qc.ca/>

ADRESSE ÉLECTRONIQUE : 15phaut.apalv@ssss.gouv.qc.ca

HEURES ET JOURS

D'OUVERTURE : lundi au vendredi, de 8 h 30 à 16 h 30

POINTS DE SERVICE : CLSC de Piedmont, CLSC de Saint-Sauveur, CLSC de Sainte-Adèle et Centre d'hébergement des Hauteurs (CHSLD)

TERRITOIRE : MRC des Pays-d'en-Haut (Saint-Marguerite-du-Lac-Masson, Estérel, Sainte-Adèle, Piedmont, Saint-Sauveur, Sainte-Anne-des-Lacs, Morin-Heights, Saint-Adolphe-d'Howard, Wentworth-Nord, Lac-des-Seize-Îles)

Mission et services :

Services au domicile pour personnes en perte d'autonomie liée au vieillissement ou à une déficience physique. Accompagnement dans un contexte de soins palliatifs.

Mode de référence ou d'accès :

811 et Guichet accès unique SAPA du CISSS



CENTRE D'AIDE AUX VICTIMES
D'ACTES CRIMINELS

CAVAC des Laurentides

Renseignements généraux :

| | |
|----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|
| ADRESSE : | 510 rue Saint-Georges |
| VILLE : | Saint-Jérôme |
| TÉLÉPHONE : | 450-569-0332 |
| SITE WEB : | www.cavac.qc.ca |
| ADRESSE ÉLECTRONIQUE : | administration.cavac.lau@bellnet.ca |
| HEURES ET JOURS D'OUVERTURE : | Lundi au vendredi de 8h00 à 16h30 et les mardis et jeudis soir jusqu'à 20h00 |
| POINTS DE SERVICE : | Possibilité de rencontres sur rendez-vous à Saint-Sauveur |
| TERRITOIRE : | Toute la région administrative des Laurentides |

Mission et services :

Les CAVAC dispensent des services de première ligne à toute personne victime d'un acte criminel et ses proches, ainsi qu'aux témoins d'un acte criminel. L'aide des CAVAC est disponible que l'auteur du crime soit ou non identifié, arrêté, poursuivi ou reconnu coupable. Les services du CAVAC sont **gratuits** et **confidentiels** et visent à doter les victimes d'actes criminels d'outils qui leur permettront de retrouver leur équilibre le plus **rapidement** possible. L'intervention auprès des victimes se fait dans le respect de leurs besoins et à leur rythme. Elle s'appuie sur la capacité qu'ont les victimes de gérer leur propre vie et de prendre les décisions qui les concernent. L'aide est disponible par téléphone, en rencontre face à face ou en accompagnement dans les procédures judiciaires s'il y a lieu.

Mode de référence ou d'accès :

La personne peut nous contacter pour qu'une évaluation de sa demande ou de ses besoins soit faite. Une référence nous parvient également des policiers lorsqu'une plainte est portée.

Particularités :

Rencontre sur rendez-vous.

Informations pertinentes et critères d'admission :

La personne doit être victime d'un acte criminel et être volontaire à recevoir nos services. Une aide aux proches est aussi offerte ; ce qui nous permet d'outiller les personnes significatives si la personne refuse l'aide proposée.



Coopérative Marteau et Plumeau

Renseignements généraux :

| | |
|------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|
| ADRESSE : | 166, RUE LESAGE |
| VILLE : | Sainte Adèle |
| TÉLÉPHONE : | 450.229.66.77 |
| SITE WEB : | www.marteau-plumeau.com |
| ADRESSE ÉLECTRONIQUE : | info@marteau-plumeau.com |
| HEURES ET JOUR D'OUVERTURE : | LUNDI AU MERCREDI DE 8H30 À 14H30 ET DU JEUDI AU VENDREDI 8H30 À 17HEURES |
| TERRITOIRE : | MRC DES PAYS D'EN HAUT |

Mission et services : Fondée en 1999, M&P est une coopérative dynamique composée d'un personnel compétent, diplômé et professionnel.

Notre objectif est de vous offrir un service impeccable, personnalisé et adapté à vos besoins.

Soutien à domicile : que vous soyez une personne avec une incapacité temporaire ou permanente, une personne seule ou une famille, nous offrons :

- Service d'entretien ménager régulier qui peut inclure la préparation de repas sans diète et les emplettes.
- Service d'entretien ménager lourd qui peut inclure le grand ménage, le lavage des vitres, et préparation pour déménagement.
- Travaux saisonniers ; raclage, jardinage, emballage, ménage du garage, remise, etc.

Mode de référence ou d'admission : Toutes les personnes de 18 ans et plus, qui résident au Québec, sont admissibles à une aide financière de 4\$/heure.

Selon votre situation et votre revenu familial les personnes de 65 ans et plus ainsi que celles de 18 à 64 ans qui sont référées par le CISSS, sont admissibles à une aide financière pouvant aller jusqu'à 11\$/heure pour les services d'aide domestique.



Renseignements généraux :

| | |
|----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|
| ADRESSE : | 1013, rue Valiquette |
| VILLE : | Sainte-Adèle (Québec) J8B 2M4 |
| TÉLÉPHONE : | (450) 229-9020 |
| SITE WEB : | www.entraidebenevolepdh.com |
| ADRESSE ÉLECTRONIQUE : | info@entraidebenevolepdh.com |
| HEURES ET JOURS D'OUVERTURE : | LUNDI AU VENDREDI DE 8 H 30 À 16 H 30 |
| POINTS DE SERVICE : | SAINTE-ADÈLE |
| TERRITOIRE : | MRC DES PAYS-D'EN-HAUT |

Mission :

- Mobiliser la communauté, un geste d'entraide à la fois.
- Favoriser le mieux-être des personnes en perte d'autonomie physique, psychologique ou sociale, permanente ou temporaire, vivant à domicile ou en résidence.
- Promouvoir l'action bénévole.
- Soutenir les bénévoles et les organismes.

Services :

- Accueil et référence
- Accompagnement-transport
- Popote roulante
- Santé amicale
- Transport communautaire par fourgonnette
- Visites amicales et appels bon matin
- Impôts et autres formulaires
- Soutien aux organismes de la communauté
- Collaboration – Bonhomme à lunettes

Mode de référence ou d'accès :

- CISSS
- Famille
- Bouche à oreille
- Organismes
- Publicité

Informations pertinentes :

- L'Entraide bénévole est un organisme communautaire actif dans la MRC des Pays-d'en-Haut depuis 1980. Sa mission principale est de venir en aide aux personnes touchées par la perte d'autonomie, temporaire ou permanente.
- Grâce à la générosité d'environ 205 bénévoles, l'Entraide répond à 50 000 demandes de soutien par année : des initiatives qui visent à briser l'isolement et à aider les personnes en perte d'autonomie.

Critères d'admission : perte d'autonomie et isolement



Prévoyance envers les aînés des Laurentides

Renseignements généraux :

| | |
|----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| TÉLÉPHONE sans frais : | 1-844-551-6032 |
| SITE WEB : | www.prevoyanceaineslaurentides.org |
| ADRESSE ÉLECTRONIQUE : | prevoyance.aines.laurentides@gmail.com |
| HEURES ET JOURS D'OUVERTURE : | de 8 :30 à 16 :30, du lundi au jeudi. |
| POINTS DE SERVICE : | Nos sentinelles iront vous rencontrer partout sur le territoire desservi. |
| Territoire : | MRC des Laurentides et MRC des Pays d'en Haut. |

Mission : Prévoyance envers les aînés des Laurentides est un organisme à but non lucratif, œuvrant sur les territoires de la MRC des Pays-d'en-Haut et de la MRC des Laurentides. Il est spécifiquement dédié, par un réseau d'aide et de soutien bénévole, à rejoindre les aînés vivant des situations de vulnérabilité, d'abus ou de maltraitance. Nos services sont offerts gratuitement à tous les aînés vivant des inquiétudes ou ayant des doutes quant aux actions à prendre face à certains problèmes mettant en jeu leur bien-être physique ou moral.

Les valeurs de respect, de confidentialité et de dignité guident chaque décision de notre organisme et chaque action de ses représentants, lesquels apportent soutien, réconfort, écoute, aide, référencement et accompagnement aux aînés qui le demandent.

Nos bénévoles (sentinelles) sont des personnes habilitées à apporter soutien et assistance aux aînés éprouvant de telles inquiétudes. Une sentinelle guidera l'aîné vers la ressource la plus appropriée pour résoudre son problème et, à la demande de l'aîné, l'accompagnera dans les étapes à franchir vers la solution.

Mode de référence ou d'accès : Tout le monde peut téléphoner, pour lui-même ou pour un proche, un parent, un voisin, un ami.



Réseau FADOQ – Région des Laurentides

Renseignements généraux :

| | |
|-------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|
| ADRESSE : | 201 - 499, rue Charbonneau |
| VILLE : | Mont-Tremblant |
| TÉLÉPHONE : | 819 429-5858 / 1 877 429-5858 (sans frais) |
| SITE WEB : | fadoqlaurentides.org |
| ADRESSE ÉLECTRONIQUE : | info@fadoqlaurentides.org |
| HEURES ET JOURS D'OUVERTURE : | lundi au jeudi de 8 h 30 à 12 h 00 et de 13 h à 16 h 30 vendredi de 8 h 30 à 12 h 00 |
| POINT DE SERVICE : | Mont-Tremblant (secrétariat régional) et plusieurs clubs affiliés d'aînés |
| TERRITOIRE : | Région des Laurentides |

Mission et services :

La mission du Réseau FADOQ – Région des Laurentides est de briser l'isolement chez les personnes de 50 ans et plus, de promouvoir une qualité de vie adéquate ; de prôner un vieillissement actif par la pratique d'activités physiques, intellectuelles, sociales, culturelles, de loisirs et de plein air qui leur permettent de conserver leur autonomie le plus longtemps possible ; de favoriser leur implication dans la communauté ainsi que de défendre leurs droits collectifs.

Mode de référence ou d'accès :

- Se présenter au bureau du secrétariat régional ou dans un des clubs affiliés.
- Appeler lors des heures d'ouverture.
- Communiquer par courriel ou via le site Web.

Informations pertinentes et critères d'admission :

Le Réseau FADOQ – Région des Laurentides est un organisme sans but lucratif incorporé depuis le 8 mai 1972 selon la Loi sur les compagnies, Partie III. Il compte plus de 38 000 membres répartis dans 36 clubs affiliés dispersés du nord de la rivière des Mille Îles au nord de Mont-Laurier.

Le Réseau FADOQ – Région des Laurentides est également affilié au Réseau FADOQ qui compte seize regroupements régionaux comme le nôtre, soit plus de 475 000 membres, formant ainsi le plus important et influant réseau de personnes de 50 ans et mieux au Québec.

La carte de membre coûte 30 \$ par année si la personne aînée se la procure au secrétariat régional. Si elle achète sa carte de membre d'un club affilié, elle paiera 25 \$.



Renseignements généraux :

ADRESSE DU SIÈGE SOCIAL : 218 RUE PRINCIPALE

VILLE : SAINT-SAUVEUR QC J0R 1R0

ADRESSE DU CENTRE DE SERVICES SAINTE-ADÈLE : 893 BOULEVARD DE SAINTE-ADÈLE

VILLE : SAINTE-ADÈLE, QC, J8B 2N1

HEURES ET JOURS TOUS NOS SERVICES

LUNDI, MARDI ET VENDREDI 9H00 À 16H00

MERCREDI ET JEUDI 9H00 À 20H00

SAMEDI 9H00 À 13H00

ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE

LUNDI AU VENDREDI 6H00 À 22H00

SAMEDI ET DIMANCHE 8H30 À 16H00

ADRESSE DU CENTRE DE SERVICES LAC MASSON : 2 RUE DES LILAS

VILLE : SAINTE-MARGUERITE-DU-LAC-MASSON, QC, J0R 1L0

HEURES ET JOURS SERVICES CAISSIERS SEULEMENT

LUNDI ET MARDI 10H00 À 14H00

MERCREDI FERMÉ

JEUDI 10H00 À 12H00 ET 13H00 À 17H00

VENDREDI 10H00 À 14H00

TÉLÉPHONE : 450-227-3712 ET 1-800-CAISSES

SITE WEB : WWW.DESJARDINS.COM/CAISSEVALLEEDESPAYSDENHAUT

ADRESSE ÉLECTRONIQUE : DOMINIQUE.X.TESSIER@DESJARDINS.COM

TERRITOIRE : LA MRC DES PAYS-D'EN-HAUT

Mission et services :

Nous avons pour mission de contribuer au mieux-être économique et social des personnes et des collectivités de notre communauté.

Avec 14 dirigeants au sein du conseil d'administration, 5 dirigeants au sein du conseil de surveillance et 64 employés répartis entre ses 3 centres de services, la Caisse offre à l'ensemble de la population de son milieu une gamme complète de conseils, de services et de produits financiers répondant entièrement aux besoins des membres. Nos dirigeants, gestionnaires et employés sont des gens passionnés par la qualité de service, motivés par les défis et dotés d'un solide esprit d'équipe. Par sa nature coopérative et son engagement réel au niveau économique, social et communautaire, la Caisse privilégie la considération, la confiance, l'équité et la transparence dans ses relations avec ses employés, ses membres et ses partenaires

Mode de référence ou d'accès :

L'accessibilité de nos services se fait en personne, par téléphone (verbal), par téléphone avec l'application AccèsD, par ordinateur avec l'application Accès D ainsi qu'au guichet automatique.

Particularités :

La Caisse Desjardins est une coopérative du Mouvement Desjardins qui redonne à ses membres par le biais des ristournes, des Avantages Membres Desjardins, des dons et commandites et du Fonds d'aide au développement du milieu.

Informations pertinentes et critères d'admission :

Une personne doit être membre de la Caisse pour bénéficier des avantages.



Sûreté du Québec MRC des Pays-d'en-Haut

Renseignements généraux :

| | |
|------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ADRESSE : | 2141, chemin Jean-Adam |
| VILLE : | SAINT-SAUVEUR |
| TÉLÉPHONE : | 450 227-6848 |
| SITE WEB : | www.sq.gouv.qc.ca/poste-mrc-des-pays-d'en-haut |
| HEURES ET JOURS : D'OUVERTURE : | DE 8H30 À 16H30/ DU LUNDI AU VENDREDI |
| TERRITOIRE : | MRC DES PAYS-D'EN-HAUT |

Mission et services : La Sûreté du Québec a pour mission, telle que définie à l'article 48 de la Loi de police, de :

- Maintenir la paix, l'ordre et la sécurité publique ;
- Prévenir et réprimer le crime et les infractions aux lois et aux règlements municipaux et en rechercher les auteurs ;
- Contribuer à améliorer la qualité de vie des citoyennes et citoyens ;
- Assurer la préservation de la vie, la sécurité et les droits fondamentaux des personnes ainsi que la protection de leurs biens.

Numéros Importants :

- 9-1-1
- 310-4141 (sans frais)
- 450 227-6848 (selon les heures d'ouverture de bureau)
- *4141 (avec un cellulaire)

CONCLUSION

L'entente de collaboration et d'accompagnement pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées visant à référer, accompagner, informer, soutenir, outiller et noter, pour la MRC des Pays-d'en-Haut constitue une étape d'intention, marquée par le désir de chacun des partenaires d'accompagner efficacement, avec respect et diligence les personnes âgées victimes de maltraitance. Les situations auxquelles ces personnes sont confrontées sont complexes, car elles impliquent souvent que l'on tienne compte des liens d'attachement qu'elles entretiennent avec la personne qui abuse de leur vulnérabilité et de leur confiance.

Cette entente reconnaît les droits inaliénables de protection des citoyens âgés les plus vulnérables. En même temps, notre action doit refléter en priorité notre respect de leur droit à l'auto-détermination et au choix des moyens qu'elles décideront de mettre en œuvre pour faire cesser la maltraitance ou en amoindrir l'impact. L'appel à l'aide ou la dénonciation d'une maltraitance peut emprunter des voies diverses pour se faire entendre. Si chacun des partenaires au protocole a su définir ce à quoi il est en mesure de s'engager pour répondre à cette demande, il s'avère nécessaire de baliser chacune de nos pratiques respectives à partir du « Guide d'accompagnement », dans le respect de la mission propre des partenaires.

Cette entente de collaboration et d'accompagnement veille essentiellement à assurer une continuité et une cohérence dans ce travail en équipe que nous établissons avec la personne âgée pour un rétablissement de son équilibre de vie et selon ses volontés. Il peut aussi mettre en évidence parfois les manques dans le continuum des services que nous proposons et nous permettre de mieux cibler nos actions futures pour y remédier.

LES SIGNATURES

**En foi de quoi, les partenaires ont signé à Piedmont
Le 5 juin 2017.**

Françoise Lamond
Vice-Présidente du Conseil d'administration
PRÉVOYANCE ENVERS LES AÎNÉS

Dominique Tessier
Conseiller en gestion des avoirs
CAISSE DESJARDINS de la Vallée des
Pays-d'en-Haut

Danielle Giroux
Directrice Générale
CAVAC

Virginie De Gregorio
Directrice Générale
MARTEAU ET PLUMEAU

Danielle Corbeil
Directrice Générale
L'Entraide Bénévole des PDH

Michael Leduc
Directeur Général
FADOQ Laurentides

Christophe Cadoz
Directeur du programme Soutien à l'autonomie des personnes âgées
CISSS des Laurentides

ANNEXES

ANNEXE 1

Trajectoires de services

ANNEXE 2

**Terminologie sur la maltraitance
envers les personnes âgées**

ANNEXE 3

Formulaire de consentement