

# **Protocole d'entente de collaboration interorganismes**

**Concernant les personnes âgées et les adultes  
en perte d'autonomie victimes de maltraitance**

**Territoire de la MRC de L'Assomption**

**Adapté de : Protocole d'entente de collaboration inter-organismes  
concernant l'abus, la négligence, la violence à l'égard des personnes âgées et/ou  
des personnes adultes en situation de vulnérabilité( personnes handicapées  
sévères, personnes ayant des problèmes chroniques de santé mentale) résidant  
sur le territoire de la MRC de Bellechasse, Mars 2005**

**14 novembre 2008**

## **Les partenaires impliqués dans le protocole d'entente**

Association québécoise de défense des droits des personnes retraitées et préretraitées (AQDR) section MRC de L'Assomption  
50, rue Thouin bureau 244  
Repentigny J6A 4J4  
514 984-7902

Association des Personnes Handicapées Physiques Rive-Nord  
50, rue Thouin bureau 108  
Repentigny J6A 4J4  
450 654-8279

Service Bénévole Comté L'Assomption  
50, rue Thouin  
Repentigny J6A 4J4  
450-581-5033

Caisse Populaire St-Paul-l'Ermitage  
515, boul. Lacombe, bureau Z  
Le Gardeur J5Z 1P5  
450 585-3240 poste 2222

Centre d'aide aux victimes d'actes criminels de Lanaudière  
1 888 755-6127  
1 866 532-2822

Centre de santé et de services sociaux du Sud de Lanaudière  
911, montée des Pionniers  
Terrebonne J6V 2H2  
450 654-7525 poste 31278

Service de Police de L'Assomption/Saint-Sulpice  
399, rue Dorval  
L'Assomption J5W 1A1  
450 589-5671 poste 387

Sécurité Publique de Repentigny/Charlemagne  
Division Police  
1, montée des Arsenaux  
Repentigny J5Z 2C1  
450 470-3001 poste 3615

## **CONTENU DU PROTOCOLE**

1. Préambule
2. Définitions
3. Objet de l'entente
4. Objectifs poursuivis
5. Mandat du comité d'intervention
6. Responsabilités spécifiques de chaque partenaire :
  - 6.1 Association des Personnes Handicapées Physiques Rive-Nord
  - 6.2 Association québécoise de défense des droits des personnes retraitées et préretraitées (AQDR), section MRC de L'Assomption
  - 6.3 Caisse Populaire St-Paul-Ermitage
  - 6.4 Centre d'Aide aux Victimes d'Actes Criminels de Lanaudière (CAVAC)
  - 6.5 Centre de santé et de services sociaux du Sud de Lanaudière (CSSSSL)
  - 6.6 Service Bénévole Comté L'Assomption
  - 6.7 Service de Police de L'Assomption/Saint-Sulpice
  - 6.8 Sécurité Publique de Repentigny/Charlemagne division police
7. Durée de l'entente
8. Signatures des représentants autorisés des partenaires

## 1. Préambule

L'abus, la négligence et la violence envers les personnes âgées ou les adultes en perte d'autonomie constituent un problème social de plus en plus présent, notamment par le vieillissement marqué de la société québécoise qui est une préoccupation davantage présente chez les groupes d'ânés. En effet, les sondages scientifiques évaluent qu'entre 6 et 10 % des personnes de 65 ans et plus sont victimes de violence ou d'abus.

## 2. Définitions

La violence résulte en une action directe (abus) ou indirecte (négligence) destinée à porter atteinte ou à détruire l'intégrité physique ou psychique; soit dans ses possessions, soit dans ses participations symboliques (Milhot 1973). L'abus est un acte commis ou omis qui fait du tort à une personne âgée ou menace son bien-être ou sa sécurité (Podniecks 1993). (Note : définitions retenues par le Conseil des ânés, septembre 1995).

Il existe plusieurs types d'abus et de négligence dont peuvent être victimes les ânés et les adultes en perte d'autonomie.

**2.1 Abus physique** : infliger volontairement une douleur physique ou une blessure. Ces termes incluent la violence sexuelle, la négligence active ou physique.

*Exemples* : bousculer, malmener; forcer l'alimentation, gifler.

**2.2 Abus psychologique** : toute action susceptible de porter atteinte au sentiment d'identité, à la dignité et à la confiance en soi d'une personne.

*Exemples* : assaut verbal, humiliation, infantilisation, privation de chaleur humaine et de relations avec les autres.

**2.3 Abus financier** : toute décision prise concernant les biens de l'âné à des fins contraires à ses besoins ou ses désirs.

*Exemples* : vol, fraude, détournement de fonds, mauvais usage d'une procuration.

**2.4 Négligence** : tout comportement volontaire (négligence active) ou résultant d'un manque de connaissances ou de moyens (négligence passive) se traduisant par une réponse insuffisante aux besoins de base des ânés et des adultes en perte d'autonomie.

*Exemples* : laisser l'âné seul, manque d'hygiène, privation de nourriture, d'eau, de vêtements, de médicaments.

### **3. Objet de l'entente**

La présente entente a pour but d'établir les modalités de collaboration interorganismes afin d'assurer une cohésion des interventions concernant l'abus, la négligence, la violence à l'égard des personnes âgées et des adultes en perte d'autonomie, et ce, dans une approche concertée.

### **4. Objectifs poursuivis**

- 4.1** Mettre en place un comité permanent permettant l'intervention intersectorielle, afin d'établir une approche concertée, ainsi que des stratégies d'intervention conjointes dans des situations d'abus, de négligence ou de violence impliquant des personnes âgées ou des adultes en perte d'autonomie. Les échanges du comité d'intervention sont soumis aux règles habituelles de secret professionnel et de la confidentialité, auxquelles chaque partenaire doit adhérer. Les participants du comité s'engagent à respecter la confidentialité en lien avec les situations discutées.
- 4.2** Briser l'isolement de la personne abusée, négligée ou violentée, améliorer sa sécurité, soutenir et accélérer le traitement de sa demande d'aide.
- 4.3** Faciliter l'accès aux services d'aide et de soutien aux victimes et aux abuseurs.
- 4.4** Systématiser et uniformiser l'information nécessaire à la sécurité des victimes.
- 4.5** Maintenir une collaboration systématique et dynamique en se familiarisant avec les interventions respectives de chaque partenaire et en participant au comité d'intervention et aux activités en découlant.
- 4.6** Participer à la promotion de la prévention en matière d'abus et de violence envers les personnes âgées et les adultes en perte d'autonomie.

## **5. Mandat du comité d'intervention**

Les partenaires au présent protocole s'engagent à identifier un représentant qui participera au comité d'intervention. Celui-ci se réunit généralement une fois par mois et de façon ponctuelle dans les situations d'urgence.

Les différents mandats sont :

- Faire des études de cas soumis par les membres du comité d'intervention;
- Établir des stratégies conjointes d'intervention;
- Mettre en commun les outils et les expertises de chaque partenaire;
- Permettre aux intervenants du milieu de participer ponctuellement aux rencontres du comité d'intervention afin de bénéficier de son expertise;
- Effectuer la mise à niveau des connaissances des partenaires sur l'abus, la négligence et la violence envers les aînés et les adultes en perte d'autonomie;
- Assurer les représentations nécessaires afin de venir en aide aux personnes victimes d'abus, de négligence ou de violence;
- Organiser des activités de sensibilisation ou de formation pour la population, les intervenants et les bénévoles du milieu;
- Échanger des informations pertinentes en respectant les règles légales touchant le secret professionnel et la confidentialité.

## **6. Responsabilités spécifiques de chaque partenaire**

### **6.1 Responsabilités de l'Association de Personnes Handicapées Physiques Rive-Nord**

- 6.1.1 Avec la collaboration des membres de l'association qui œuvrent dans le domaine du soutien aux personnes handicapées, dépiste, informe et réfère aux services appropriés à la situation, les personnes victimes d'abus, de négligence ou de violence.
- 6.1.2 Collabore avec les différents partenaires qui dispensent des services d'aide et de soutien.
- 6.1.3 En fonction des ressources disponibles, informe et sensibilise les personnes âgées et les adultes en perte d'autonomie à la problématique d'abus, de négligence et de violence.
- 6.1.4 Délégué un représentant qui siège au comité d'intervention.

### **6.2 Responsabilités de l'Association québécoise de défense des droits des personnes retraitées et préretraitées (AQDR), section MRC de L'Assomption**

- 6.2.1 Avec la collaboration des membres de l'association qui œuvrent dans le domaine de la défense des droits des aînés, dépiste, informe et réfère aux services appropriés à la situation, les personnes victimes d'abus, de négligence ou de violence.
- 6.2.2 Collabore avec les différents partenaires qui dispensent des services d'aide et de soutien.
- 6.2.3 En fonction des ressources disponibles, informe et sensibilise les personnes âgées et les adultes en perte d'autonomie à la problématique d'abus, de négligence et de violence.
- 6.2.4 Délégué un représentant qui siège au comité d'intervention.

### **6.3 Responsabilités de la Caisse Populaire St-Paul-l'Ermité**

- 6.3.1 Avec la collaboration de son personnel, dépiste, informe et réfère aux services appropriés à la situation, les personnes victimes d'abus, de négligence ou de violence.
- 6.3.2 Collabore avec les différents partenaires qui dispensent des services d'aide et de soutien.
- 6.3.3 En fonction des ressources disponibles, informe et sensibilise les personnes âgées et les adultes en perte d'autonomie à la problématique d'abus, de négligence et de violence.
- 6.3.4 Délégué un représentant qui siège au comité d'intervention.

### **6.4 Responsabilités du Centre d'aide aux victimes d'actes criminels de Lanaudière (CAVAC)**

- 6.4.1 Assure l'accueil des personnes âgées ou les adultes en perte d'autonomie victimes d'abus et de violence et effectue l'évaluation des besoins et des ressources personnelles de celles-ci.
- 6.4.2 Offre une intervention adaptée qui vise à réduire les conséquences de la victimisation.
- 6.4.3 Informe les personnes âgées ou les adultes en perte d'autonomie victimes d'abus et de violence des différents droits et recours dont elles peuvent bénéficier (programme d'indemnisation, processus judiciaire, etc.).
- 6.4.4 Assure une assistance technique afin d'aider les personnes âgées ou les adultes en perte d'autonomie victimes d'abus et de violence à remplir différents formulaires, afin qu'elles soient en mesure de respecter les formalités inhérentes à la situation.
- 6.4.5 Oriente les personnes âgées ou les adultes en perte d'autonomie victimes d'abus et de violence vers les services spécialisés susceptibles de les aider à résoudre les problèmes qu'elles doivent affronter.
- 6.4.6 Accompagne les personnes âgées ou les adultes en perte d'autonomie victimes d'abus et de violence dans les démarches auprès de l'appareil judiciaire et des ressources médicales et communautaires.
- 6.4.7 Collabore avec les différents partenaires qui dispensent des services d'aide et de soutien.



6.4.8 Délégué un représentant pour siéger au comité d'intervention.

**6.5 Responsabilités du Centre de santé et de services sociaux du Sud de Lanaudière**

6.5.1 Assure le dépistage, l'accueil, l'évaluation et la prise en charge des situations d'abus, de négligence et de violence envers les personnes âgées ou les adultes en perte d'autonomie résidant sur le territoire de la MRC de L'Assomption.

6.5.2 **Réfère les aînés ou les personnes vulnérables victimes d'abus, de négligence et de violence vers la ou les ressources appropriées à leurs besoins.**

6.5.3 Informe la personne présumée abuseur, des services de santé et des services sociaux qui lui sont accessibles et l'encourage à y faire appel.

6.5.4 Dans le cadre du protocole d'entente de collaboration interorganismes, s'assure de nommer des intervenants sociaux responsables du traitement de la problématique de l'abus, la négligence et la violence envers les personnes âgées et les adultes en perte d'autonomie dans le cadre des interventions du CSSS du Sud de Lanaudière. Lesdits intervenants seront appelés agents de liaison.

6.5.5 Collabore avec les différents partenaires qui dispensent des services d'aide et de soutien.

6.5.6 Informe et sensibilise les personnes âgées et les adultes en perte d'autonomie à la problématique d'abus, de négligence et de violence.

6.5.7 Instaure et applique un protocole d'intervention interne sur la problématique dans le cadre de ses programmes et services.

6.5.8 Assure l'animation du comité d'intervention par le service de l'organisation communautaire.

6.5.9 S'assure de l'accessibilité des ressources requises 24 heures / 24 et 7 jours / 7 dans les situations d'urgence reliées à la problématique par l'entremise des services réguliers et d'info-santé.

6.5.10 Délégué des représentants pour siéger au comité d'intervention.

6.5.11 Instaure et applique les dispositions de l'entente de collaboration entre le CSSS du Sud de Lanaudière et les services de police de Repentigny/Charlemagne et de L'Assomption/Saint-Sulpice « *Tolérance zéro à la maltraitance envers les personnes âgées* » voir annexe A.

## **6.6 Responsabilités du Service Bénévole Comté L'Assomption**

- 6.6.1 Avec la collaboration des bénévoles qui œuvrent dans le domaine du soutien à domicile, dépiste, informe et réfère aux services appropriés à la situation, les personnes victimes d'abus, de négligence ou de violence.
- 6.6.2 Collabore avec les différents partenaires qui dispensent des services d'aide et de soutien.
- 6.6.3 En fonction des ressources disponibles, informe et sensibilise les personnes âgées et les adultes en perte d'autonomie à la problématique d'abus, de négligence et de violence.
- 6.6.4 Délégué un représentant qui siège au comité d'intervention.

## **6.7 Responsabilités du service de Police de L'Assomption/Saint-Sulpice**

- 6.7.1 Reçoit les demandes d'intervention urgentes et non urgentes et dispense ses services selon la procédure établie en situation d'abus, de négligence et de violence envers les personnes âgées et les adultes en perte d'autonomie en collaboration avec diverses ressources d'aide.
- 6.7.2 Remet la documentation d'information sur l'abus, la négligence et la violence envers les personnes âgées et les adultes en perte d'autonomie susceptibles d'être concernés par la problématique.
- 6.7.3 Dépiste et réfère les situations d'abus, de négligence ou de violence aux ressources appropriées après avoir obtenu l'autorisation écrite de la victime ou de son représentant légal.
- 6.7.4 En fonction des ressources disponibles, informe et sensibilise les personnes âgées et les adultes en perte d'autonomie à la problématique d'abus, de négligence et de violence.
- 6.7.5 Accompagne, à la demande du CSSS du Sud de Lanaudière, un de ses intervenants dans une situation jugée dangereuse.
- 6.7.6 Délégué un représentant pour siéger au comité d'intervention.
- 6.7.7 Instaure et applique les dispositions de l'entente de collaboration entre le CSSS du Sud de Lanaudière et les services de police de Repentigny/Charlemagne et de L'Assomption/Saint-Sulpice « *Tolérance zéro à la maltraitance envers les personnes âgées* » voir annexe A.

## **6.8 Responsabilités de la Sécurité Publique de Repentigny/Charlemagne division police**

- 6.8.1 Reçoit les demandes d'intervention urgentes et non urgentes et dispense ses services selon la procédure établie en situation d'abus, de négligence et de violence envers les personnes âgées et les adultes en perte d'autonomie en collaboration avec diverses ressources d'aide.
- 6.8.2 Remet la documentation d'information sur l'abus, la négligence et la violence envers les personnes âgées et les adultes en perte d'autonomie susceptibles d'être concernés par la problématique.
- 6.8.3 Dépiste et réfère les situations d'abus, de négligence ou de violence aux ressources appropriées après avoir obtenu l'autorisation écrite de la victime ou de son représentant légal dans le cas où la victime est considérée inapte au sens de la loi.
- 6.8.4 En fonction des ressources disponibles, informe et sensibilise les personnes âgées et les adultes en perte d'autonomie à la problématique d'abus, de négligence et de violence.
- 6.8.5 Accompagne, à la demande du CSSS du Sud de Lanaudière, un de ses intervenants dans une situation jugée dangereuse.
- 6.8.6 Délégué un représentant pour siéger au comité d'intervention.
- 6.8.7 Instaure et applique les dispositions de l'entente de collaboration entre le CSSS du Sud de Lanaudière et les services de police de Repentigny/Charlemagne et de L'Assomption/Saint-Sulpice « *Tolérance zéro à la maltraitance envers les personnes âgées* » voir annexe A.

## **7. Durée de l'entente**

Le présent protocole est en vigueur à compter du 14 novembre 2008 pour une durée d'un an et est reconduit tacitement d'année en année. Si l'une des parties veut mettre fin au protocole d'entente de collaboration interorganismes, elle doit donner un préavis écrit dans un délai d'un mois en indiquant sa décision. Une copie de ce préavis doit être transmise aux partenaires. Les organismes qui voudront adhérer au protocole pourront le faire au renouvellement annuel.

## **8. Signature des représentants autorisés :**

En foi de quoi les parties ont signé, en présence de la ministre déléguée, le 14 novembre 2008.

---

**Madame Nicole Henry**  
**Présidente**  
**APHPRN**

---

**Monsieur Jean-Jacques Pilon**  
**Président**  
**AQDR L'Assomption**

---

**Madame Joanne Meilleur**  
**Directrice générale**  
**Caisse populaire St-Paul-l'Ermitage**

---

**Madame Lyne Sauriol**  
**Présidente**  
**CAVAC Lanaudière**

---

**Monsieur Michel Bouffard**  
**Directeur général**  
**CSSS du Sud de Lanaudière**

---

**Madame Bibiane Boucher**  
**Présidente**  
**Service bénévole**  
**Comté L'Assomption**

---

**Monsieur Normand Desjardins**  
**Directeur**  
**Service de police**  
**L'Assomption/Saint-Sulpice**

---

**Monsieur Paul St-André**  
**Directeur adjoint**  
**Service de police**  
**Repentigny/Charlemagne**

---

**Madame Chantal Deschamps**  
**Mairesse de Repentigny et**  
**Préfète de la MRC de L'Assomption**

---

**Monsieur Pierre Gour**  
**Maire**  
**Ville de L'Assomption**

---

**Madame Marguerite Blais**  
**Ministre responsable des Aînés**



Centre de santé et de services sociaux  
du Sud de Lanaudière



# TOLÉRANCE ZÉRO À LA MALTRAITANCE

		N° DOSSIER RPY- -	N° DOSSIER ASM- -
N° (NOC)	RUE	SECTEUR/ÎLOT -	CODE VENTIL <b>MA</b>
		SURVENU ENTRE	
		DATE - -	HEURE :
		DATE - -	HEURE :

## FORMULAIRE D'AUTORISATION

Autorisation à divulguer des renseignements nominatifs à un autre organisme

**PERSONNE ACCORDANT L'AUTORISATION : PLV Plaignant victime**

NOM	PRÉNOM	DATE DE NAISSANCE
ADRESSE	VILLE	CODE POSTAL

TYPE D'ABUS :  physique     financier     négligence     sexuel     psychologique

EST-CE QUE LA VICTIME PEUT RESTER SEULE À LA MAISON ?  oui     non

COMMENTAIRES :

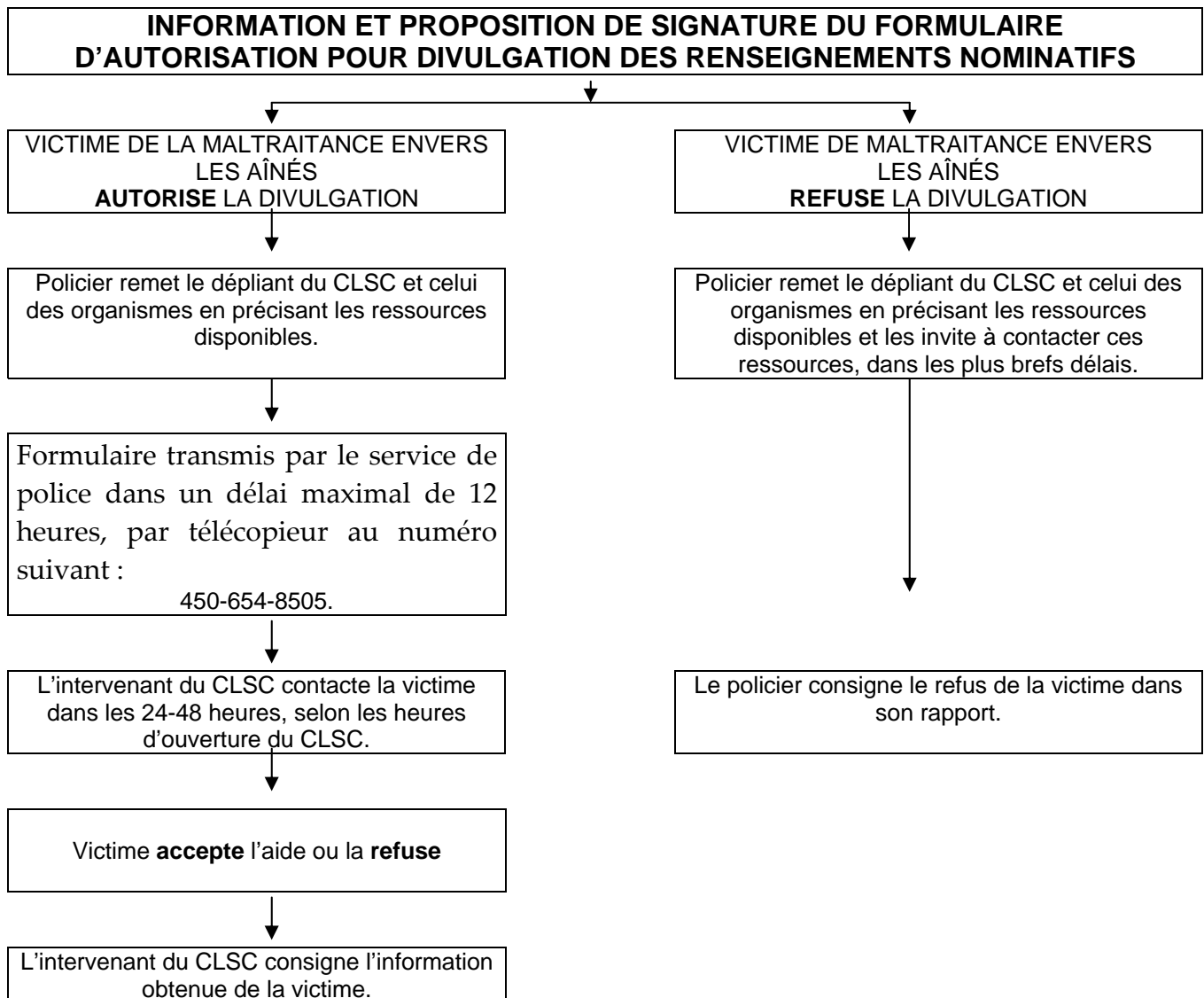
JE DÉSIRES ÊTRE CONTACTÉ(E) PAR TÉLÉPHONE			
N° TÉLÉPHONE AU TRAVAIL - -	HEURE PROPICE :	N° TÉLÉPHONE À DOMICILE - -	HEURE PROPICE :
AUTRE N° TÉLÉPHONE POUR VOUS REJOINDRE : - -			

ORGANISME AUTORISÉ À CONTACTER LA PERSONNE : CSSSSL	
J'autorise : <input type="checkbox"/> Service de police de Repentigny	ou <input type="checkbox"/> Service de police de L'Assomption
Nom de l'organisme	Nom de l'organisme
<p>À divulguer à l'organisme ci-dessus identifié, les renseignements nominatifs me concernant tels qu'indiqués au présent formulaire. Cette divulgation a pour but de permettre à un intervenant de l'organisme d'entrer en communication avec moi.</p> <p><b>J'ai compris la portée de la présente et je signe,</b></p>	
_____ SIGNATURE DE LA PERSONNE	_____ DATE
_____ HEURE	_____ SIGNATURE DU TÉMOIN

CORPS POLICIER	
RÉDIGÉ PAR (MATRICULE) (lettres moulées) :	_____
VÉRIFIÉ PAR (SIGNATURE, MATRICULE, GRADE) :	_____
<p>FORMULAIRE D'AUTORISATION TRANSMIS DANS LES 12 HEURES PAR TÉLÉCOPIEUR AU NUMÉRO SUIVANT : 450 654-0262</p>	
_____ Signature du membre et matricule	_____ Signature du vérificateur et matricule

**PROTOCOLE DE SUIVI**  
**EN MATIÈRE DE MALTRAITANCE ENVERS LES AÎNÉS**  
**ENTRE LES CSSSS ET LES CORPS POLICIERS DE REPENTIGNY &**  
**L'ASSOMPTION**

**CHEMINEMENT DU FORMULAIRE D'AUTORISATION**



**DÉFINITIONS :**

**Abus physique :** infliger volontairement une douleur physique ou une blessure. Ce terme inclus la violence sexuelle, la négligence active ou physique.

Exemples : bousculer, malmener, forcer l'alimentation, gifler.

**Abus psychologique :** toute action susceptible de porter atteinte au sentiment d'identité, à la dignité et à la confiance en soi d'une personne.

Exemples : assaut verbal, humiliation, infantilisation, privation de chaleur humaine et de relations avec les autres.

**Abus financier :** toute décision prise concernant les biens de l'aîné à des fins contraires à ses besoins ou ses désirs.

Exemples : vol, fraude, détournement de fonds, mauvais usage d'une procuration.

**Négligence :** tous comportements volontaires (négligence active) ou résultant d'un manque de connaissances ou de moyens (négligence passive) se traduisant par une réponse insuffisante aux besoins de base de l'aîné.

Exemples : laisser l'aîné seul, manque d'hygiène, privation de nourriture, d'eau, de vêtements, de médicaments.