



REGROUPEMENT DES OFFICES D'HABITATION DU QUÉBEC

DÉVELOPPEMENT DURABLE OFFICE D'HABITATION ABORDABLE FORCE SOLIDARITÉ REGROUPEMENT  
DE SOUTENIR SOCIOCOMMUNAUTAIRE JEUNESSE DÉVELOPPEMENT DURABLE OFFICE D'HABITATION  
COMMUNAUTAIRE JEUNESSE DÉVELOPPEMENT DURABLE OFFICE D'HABITATION ABORDABLE FORCE SOL  
DÉVELOPPEMENT DURABLE OFFICE D'HABITATION ABORDABLE FORCE SOLIDARITÉ REGROUPEMEN  
DURABLE OFFICE D'HABITATION ABORDABLE FORCE SOLIDARITÉ REGROUPEMENT ÂÎNÉS FAMILLE RÉSE  
D'HABITATION ABORDABLE FORCE SOLIDARITÉ REGROUPEMENT ÂÎNÉS FAMILLE RÉSEAU COMMUNICATION  
FORCE SOLIDARITÉ REGROUPEMENT ÂÎNÉS FAMILLE RÉSEAU COMMUNICATION FORMATION CONSEILS  
LE RÉSEAU LOGEMENTS MUNICIPALITÉ ENTRAIDE SOUTENIR SOCIOCOMMUNAUTAIRE JEUNESSE DÉ  
DÉVELOPPEMENT DURABLE OFFICE D'HABITATION ABORDABLE FORCE SOLIDARITÉ REGROUPEMENT

REGROUPEMENT

FORCE SOLIDARITÉ

## **Mémoire présenté au Secrétariat aux aînés du ministère de la Famille**

*Dans le cadre des consultations menées pour l'élaboration du Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2017-2022*

*Mai 2016*



## **Table de matières**

1. Présentation du Regroupement des offices d'habitation du Québec.....	2
2. Introduction .....	3
3. Réponses aux quatre thématiques proposées .....	3
3.1 <i>Rejoindre les personnes âgées dans tous les milieux de vie.....</i>	<i>3</i>
3.2 <i>Favoriser une culture de bienveillance envers les personnes âgées.....</i>	<i>5</i>
3.3 <i>Renforcer les actions concernant la maltraitance financière et matérielle         envers les personnes âgées .....</i>	<i>7</i>
3.4 <i>Répondre aux besoins de chacun dans un contexte de diversité sociale et         de pluralité des modèles d'aînés.....</i>	<i>8</i>
4. Conclusion .....	9

## 1. Présentation du Regroupement des offices d'habitation du Québec

Actif dans le secteur de l'habitation sociale depuis bientôt 45 ans, le Regroupement des offices d'habitation du Québec (ROHQ) constitue un vaste réseau qui s'étend sur tout le territoire du Québec. À ce jour, il est composé de 504 offices d'habitation (OH), d'un office régional d'habitation (ORH) et de 10 corporations privées sans but lucratif, reconnues à titre de membres auxiliaires. Les offices membres du ROHQ interviennent dans la gestion de plus de 90 000 unités de logements, dont environ 63 000 logements à loyer modique (HLM) et près de 10 000 logements communautaires. Les deux tiers de ces logements sont situés dans les neuf grandes villes centres et 55 % des ménages sont composés de personnes âgées.<sup>1</sup> Les OH du réseau sont également impliqués dans plus de 8 000 ententes avec des locataires privés dans le cadre du programme *Supplément au loyer* (PSL, volets régulier et urgence). Mentionnons également que, depuis 2002, les OH peuvent agir à titre de promoteurs de projets de logements sociaux. Ils se sont ainsi impliqués dans la construction de plus de 6 300 unités de logements avec les programmes *AccèsLogis* et *Logement abordable* Québec.

Le ROHQ a pour mission d'offrir des services de soutien organisationnel, de formation et de représentation aux 3 800 administrateurs bénévoles, dont les conseillers municipaux et délégués des municipalités, ainsi qu'aux représentants des locataires et des groupes socio-économiques qui siègent au sein des conseils d'administration des offices. Le ROHQ fournit également des activités de réseautage, de formation et de perfectionnement aux 2 400 employés à temps plein et à temps partiel qui interviennent dans l'allocation de services d'habitation sociale auprès de plus de 100 000 résidents à travers le Québec.

Les offices d'habitation sont d'importants partenaires du Gouvernement du Québec et des municipalités. Ils agissent en tant que mandataires et agents de ceux-ci dans la gestion du programme de logement HLM. Leurs interventions s'adressent à des ménages à faible revenu ou consacrant une part trop importante de leur budget au logement. Le programme HLM est d'ailleurs le programme de logement social le plus important s'adressant exclusivement aux ménages à faible revenu. Les personnes en bénéficiant ont accès à un logement décent et abordable, ce qui leur permet d'augmenter leur revenu disponible pour les autres besoins essentiels. Les OH ont également un mandat de soutien afin de favoriser le développement social, par l'entremise d'actions communautaires et sociales, en vue d'assurer l'exercice de la pleine citoyenneté des résidents de HLM. À cet égard, il convient de mentionner que la mobilisation et l'implication des locataires au sein des structures de participation dans les OH (conseil d'administration, association de locataires, comité de sélection, comité consultatif des résidents, etc.) ainsi que l'émergence de liens formels avec plusieurs réseaux d'intervention auprès de clientèles cibles (réseau de la santé et des services sociaux, réseau des organismes communautaires, etc.) témoignent de

---

<sup>1</sup> Regroupement des offices d'habitation du Québec (2013) *ROHQ Stats, Deuxième édition*, ROHQ, Québec, p.2.

l'évolution du mode de gestion du parc de logements HLM au Québec. Les gestionnaires de HLM ne sont pas seulement des gestionnaires immobiliers, mais sont devenus des acteurs majeurs dans l'amélioration du cadre de vie et dans l'épanouissement des personnes les plus démunies de notre société.

C'est donc à titre d'intervenant majeur du logement social au Québec que le ROHQ dépose ce mémoire à l'initiative du Secrétariat aux aînés du ministère de la Famille. C'est avec un grand intérêt que le ROHQ souhaite contribuer à cette consultation visant l'élaboration du Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2017-2022 (PAM 2017- 2022).

## **2. Introduction**

Il convient de mentionner que les délais restreints pour répondre à la présente consultation n'ont pas permis au ROHQ de consulter, comme il l'aurait souhaité, l'ensemble de ses membres (le réseau des offices d'habitation), dont certains OH ont développé une expertise terrain tout à fait intéressante à l'égard des diverses problématiques liées à la clientèle des personnes âgées.

Cela dit, le ROHQ tient à remercier les offices d'habitation de Québec et de Trois-Rivières de leur précieuse collaboration à l'élaboration du présent mémoire.

## **3. Réponses aux quatre thématiques proposées**

### *3.1 – Thématique 1 : Rejoindre les personnes âgées dans tous les milieux de vie*

#### **Présentation de la thématique 1**

Le PAM 2017-2022 pourrait aller plus loin dans la lutte contre la maltraitance en déployant des efforts supplémentaires par l'entremise d'actions visant tous les milieux de vie des aînés : à domicile, en résidence privée pour personnes âgées (RPA) et en établissement public ou privé, notamment en ressource intermédiaire (RI), en ressource de type familial (RTF) ou en centre d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD). Le milieu de vie peut également faire référence, plus globalement, à la communauté ou à la collectivité à laquelle appartient la personne âgée.

Les questions de la thématique 1 intègrent des éléments du continuum de services, à savoir la prévention, le repérage et l'intervention. Ces termes sont expliqués ci-après :

La **prévention** de la maltraitance vise à réduire, voire à éliminer l'incidence de ce phénomène dans tous les milieux de vie des personnes âgées. Elle repose sur la promotion de valeurs telles que le respect de la dignité humaine, sur une connaissance des causes et des facteurs associés à la maltraitance et sur la responsabilisation de tous les acteurs sociaux dans la lutte pour réduire cette problématique sociale. Elle a pour effet d'augmenter le degré de sensibilité collective et de contribuer à l'acquisition d'attitudes et de comportements respectueux envers les aînés. Elle crée un climat où les personnes concernées se sentiront plus à l'aise pour briser le silence et faire les gestes nécessaires afin que cesse la maltraitance.

Le **repérage** (anciennement appelé « dépistage ») a pour objet de favoriser l'identification des personnes qui vivent une situation de maltraitance. Agir en ce sens permet aux intervenants de reconnaître les indices potentiels ou les symptômes physiques et psychologiques associés à une situation de maltraitance et de diriger les personnes vers les ressources appropriées. Un dépistage précoce prévient l'aggravation de la situation. Il crée aussi un contexte propice au dévoilement et à la dénonciation.

L'**intervention** prend diverses formes en fonction du type de maltraitance, du milieu de vie, de la personne qui maltraite ou de celle qui est maltraitée. Plusieurs intervenants sont donc interpellés dans l'élaboration d'approches multisectorielles et concertées. Les intervenants doivent tenir compte des besoins psychosociaux et de santé des personnes âgées, et de leurs droits. En ce sens, le respect de la capacité décisionnelle des personnes âgées demeure un objectif prioritaire.

Les questions soulevées par cette thématique sont les suivantes :

1. Selon vous, quelles sont les actions ou les bonnes pratiques qui devraient être priorisées pour mieux prévenir, repérer et intervenir dans des situations de maltraitance auprès des **personnes âgées qui vivent à domicile?**
2. Selon vous, quelles sont les actions ou les bonnes pratiques qui devraient être priorisées pour mieux prévenir, repérer et intervenir dans des situations de maltraitance auprès des personnes âgées qui vivent en résidence privée pour personnes âgées?
3. Selon vous, quelles sont les actions ou les bonnes pratiques qui devraient être priorisées pour mieux prévenir, repérer et intervenir dans des situations de maltraitance auprès des personnes âgées qui vivent en établissement (RI, RTF, CHSLD)?
4. Selon vous, quelles sont les actions ou les bonnes pratiques qui devraient être priorisées pour mieux prévenir, repérer et intervenir dans des situations de maltraitance auprès des **personnes âgées dans leur communauté?**

## **Réponses à la thématique 1**

Les deux questions nous concernant et pour lesquelles nous apportons des réponses sont les questions relatives aux personnes âgées vivant à domicile et dans leur communauté, soit les questions 1 et 4.

Actions, bonnes pratiques à mettre de l'avant :

- Assurer la réalisation d'activités de formation et d'information :

- Sensibiliser l'ensemble des intervenants afin qu'ils puissent reconnaître les signes de maltraitance et déceler efficacement les situations problématiques (employés des offices d'habitation, intervenants de milieu, représentants d'organismes œuvrant dans les milieux HLM...);
- Sensibiliser les locataires à de telles situations – informer et fournir des outils pour agir;
- Rappeler l'importance de la vigilance en regard de telles situations.
- Identifier une personne-ressource à qui transmettre l'information dans les cas où l'on soupçonne des situations de maltraitance.
- Identifier les personnes âgées en situation de vulnérabilité (ou à risque) et favoriser leur affirmation de soi et la reconnaissance de leurs habiletés et compétences.
- Mettre en place différentes actions assurant une présence d'organismes ou d'activités dans les milieux :
  - Développer et offrir des activités ou des projets qui permettent de rejoindre les personnes dans leur milieu (rencontres d'information, visites à domicile, sentinelles...);
  - Faciliter le réseautage entre les personnes elles-mêmes et entre les personnes et les organismes.
- Développer des « passerelles » efficaces qui permettent la coordination et la collaboration de différents acteurs sur des situations problématiques (OH, services de police, acteurs du milieu communautaire concernés, CIUSSS...).
- Maintenir les plateformes existantes de concertation des ressources.

### *3.2 Thématique 2 : Favoriser une culture de bientraitance envers les personnes âgées*

#### **Présentation de la thématique 2**

Le PAM 2017-2022 pourrait également favoriser la promotion de comportements bientraitants à l'égard des personnes âgées du Québec. Exercée en parallèle à la lutte contre la maltraitance, cette approche de promotion de la bientraitance pourrait avoir un effet préventif sur la maltraitance envers les personnes âgées du Québec. Elle servirait de levier de reconnaissance et de valorisation des comportements bientraitants qui sont déjà présents chez plusieurs personnes œuvrant auprès des aînés (ex. : des proches aidants, des membres de la famille, des intervenants ou des donneurs de soins, des bénévoles). Soulignons que l'ajout du concept de bientraitance au PAM 2017-2022 ne signifie en aucun cas de mettre fin aux efforts de lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées. Afin de bonifier la réflexion entamée, veuillez répondre aux questions suivantes :

- 1. Croyez-vous qu'une approche de promotion de la bientraitance envers les personnes âgées soit une bonne idée pour aider à prévenir la maltraitance?*
- 2. Selon vous, par quels moyens et par quelles actions pourrait-on favoriser une culture de bientraitance envers les personnes âgées au sein de la population québécoise en général?*

3. Selon vous, par quels moyens et par quelles actions pourrait-on favoriser une culture de bientraitance dans les différents milieux de vie des personnes âgées : à domicile, en résidence privée pour personnes âgées (RPA), en établissement (RI, RTF, CHSLD) et dans la communauté?

4. À votre connaissance, existe-t-il des exemples de bonnes pratiques ou de projets prometteurs qui témoignent de comportements bientraitants à l'égard des personnes âgées?

## Réponses à la thématique 2

### Nos réponses et commentaires en vrac :

- Prendre le biais de la «bientraitance» est intéressant puisque cette approche permet de présenter la situation sous un angle positif. De plus, cela permet de mettre l'accent sur la responsabilité de l'individu qui passe de «victime» de la maltraitance à acteur de sa «bientraitance». Une telle approche permet également de mettre en évidence l'importance des facteurs de protection en regard de la situation.
- Il est important de ne pas oublier que la personne âgée est une personne à part entière et responsable afin de ne pas l'infantiliser ni la déresponsabiliser. Il faut lui offrir des moyens d'agir.
- La publicité est un outil fort, particulièrement lorsqu'elle utilise comme promoteurs les personnes âgées elles-mêmes ou une figure connue crédible (ex. : publicité faite il y a quelques années par Yvon Deschamps).
- La promotion doit permettre de rejoindre les personnes visées (aînés) dans les lieux qu'elles fréquentent.
- Quelques moyens pour favoriser une culture de bientraitance, notamment en milieu HLM et dans la communauté :
  - Avoir un plan d'action pour promouvoir la santé globale.
  - Pour les personnes à risque ou atteintes de troubles cognitifs ou ayant une déficience physique les rendant dépendantes pour leurs AVQ ou AVD, effectuer ponctuellement des visites de courtoisie (coucou) afin de pouvoir évaluer régulièrement leur situation.
  - Favoriser la connaissance des bonnes pratiques de la bientraitance par les médias.
  - Diffuser plus largement les expériences positives réalisées dans les milieux telles que la mise en place de «comités de vigilance», le travail de proximité fait par les intervenants de milieu, la mise sur pied de «sentinelles», la mise en œuvre du projet *À la rencontre des aînés* en collaboration avec le SPVQ, l'OMH de Québec et le CEGEP Garneau (techniques policières)...

### *3.3 Thématique 3 : Renforcer les actions concernant la lutte contre la maltraitance financière et matérielle envers les personnes âgées*

#### **Présentation de la thématique 3**

Le PAM 2017-2022 pourrait aussi mettre l'accent sur de nouvelles mesures visant à diminuer l'ampleur de la maltraitance financière et matérielle vécue par les personnes âgées. Les différentes statistiques colligées, notamment par la Ligne AAA et l'équipe spécialisée en matière de lutte contre l'exploitation des personnes âgées de la CDPDJ, laissent en effet entendre que la maltraitance financière et matérielle est très souvent rapportée. Ce type de maltraitance, comme présentée précédemment, correspond à toute obtention ou utilisation frauduleuse, illégale, non autorisée ou malhonnête des biens ou des documents légaux de la personne, ou à toute absence d'information ou à une mésinformation financière ou légale. Afin d'alimenter les réflexions, veuillez répondre aux deux questions qui suivent :

- 1. Quelles actions pourraient être déployées afin que les personnes âgées soient plus à l'abri de la maltraitance financière ou matérielle?*
- 2. À votre connaissance, existe-t-il des exemples de bonnes pratiques ou de projets prometteurs qui visent à contrer la maltraitance financière ou matérielle des personnes âgées?*

#### **Réponses à la thématique 3**

Nos réponses et commentaires en vrac :

- En regard de la question des abus financiers et matériels, la prévention et l'information sont essentielles. Le message doit être adapté.
- Favoriser à cet égard l'information qui est véhiculée sur une base plus individuelle que collective, car elle est plus percutante et permet souvent des ouvertures de la part des personnes qui vivent de telles situations, ce qui se produit plutôt rarement lors de rencontres collectives.
- Favoriser les partenariats intersectoriels pour développer des stratégies de communication auprès des personnes âgées dans la lutte à la maltraitance financière ou matérielle : CIUSSS - Sécurité publique - organismes en santé mentale - Commission des droits de la personne...
- S'assurer d'outiller efficacement les intervenants de première ligne et le personnel des institutions financières qui peuvent déceler des signes révélateurs.
- S'assurer de diffuser de façon efficace l'information afin de mettre en garde contre les nouvelles façons de faire (appels et courriels frauduleux). Les personnes âgées sont souvent moins méfiantes face à ces pratiques.



### 3.4 Thématique 4 : Répondre aux besoins de chacun dans un contexte de diversité sociale et de pluralité des modèles d'aînés

#### Présentation de la thématique 4

Finalement, le PAM 2017-2022 pourrait accorder une plus grande place à la diversité sociale et à la pluralité des modèles d'aînés. Les personnes âgées, à l'instar des autres groupes d'âge, ne constituent pas un groupe homogène. La maltraitance que peuvent subir certains aînés, en raison de leur origine ethnoculturelle, de leur orientation sexuelle ou de leur état de santé par exemple, peut se présenter sous des formes différentes et il peut être nécessaire de recourir à des actions spécifiques pour la contrer. Les particularités de chaque personne âgée subissant de la maltraitance doivent être prises en compte afin d'offrir la réponse la plus adaptée et ainsi faciliter l'intervention visant à mettre fin à la situation de maltraitance. Pour chacun des groupes spécifiques de personnes âgées énumérés ci-après, veuillez répondre aux trois questions suivantes :

1. *Veuillez indiquer, s'il y a lieu, les enjeux ou les particularités qui devraient être pris en considération lorsqu'il est question de maltraitance envers : les personnes âgées des peuples autochtones, les personnes âgées des communautés ethnoculturelles, les personnes âgées lesbiennes, gaies, bisexuelles ou transgenres (LGBT), les personnes âgées avec une incapacité et les personnes âgées inaptes?*

2. *Quelles sont les actions à prioriser en regard de la prévention, du repérage et de l'intervention dans des cas de maltraitance envers : les personnes âgées des peuples autochtones, les personnes âgées des communautés ethnoculturelles, les personnes âgées LGBT, les personnes âgées avec une incapacité et les personnes âgées inaptes, et ce, dans tous les milieux de vie?*

3. *À votre connaissance, existe-t-il des exemples de bonnes pratiques ou de projets prometteurs de lutte contre la maltraitance envers : les personnes âgées des peuples autochtones, les personnes âgées des communautés ethnoculturelles, les personnes âgées LGBT, les personnes âgées avec une incapacité et les personnes âgées inaptes?*

#### Réponses à la thématique 4

Nos réponses et commentaires en vrac :

- Préoccupation pour les personnes qui sont sous curatelle publique : existe-t-il un filet de sécurité?
- Pour les clientèles particulières ou ciblées, s'assurer que les interventions visant à les informer doivent toujours être adaptées en fonction du public cible afin d'être efficaces. Dans ce contexte, il est clair que le message à véhiculer doit être conçu en fonction de la culture, des caractéristiques et des valeurs des groupes ciblés.
- Toutes les interventions ou actions à mener doivent se faire dans le respect du droit à la différence et du droit à la dignité.

#### **4. Conclusion**

Par leur vocation, les offices d'habitation sont des acteurs pouvant jouer un rôle important dans la lutte pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées. Ils fournissent des logements à des locataires âgés socialement et économiquement défavorisés, en plus de déployer une panoplie d'activités et de ressources de soutien aux résidents. Les retombées sont nombreuses, qu'elles soient économiques, sociales ou sociétales. Toutefois, par l'élaboration et la mise en œuvre du PAM 2017-2022, le Gouvernement du Québec permettra au réseau des offices d'habitation de poursuivre dans la bonne voie ses actions auprès de la clientèle âgée, en plus de renforcer son rôle dans une stratégie cohérente de lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées.

Enfin, nous espérons que notre apport au processus de consultation, si modeste soit-il, puisse néanmoins contribuer de façon utile et pertinente à l'élaboration du PAM 2017-2022. Nous demeurons bien entendu disponibles pour la suite des choses.