



L'IMPORTANT D'AGIR... TOUS ENSEMBLE

**PLAN D'ACTION RÉGIONAL 2012-2015
POUR CONTRER LA MALTRAITANCE
ENVERS LES PERSONNES ÂNÉES**

MONTÉRÉGIE

Adopté par le Comité d'orientation en maltraitance, 20 août 2012

Adopté par le Conseil d'administration de l'ASSS de la Montérégie, 29 novembre 2012

Agence de la santé
et des services sociaux
de la Montérégie

Québec 

INTRODUCTION ET MISE EN CONTEXTE

En juin 2010, le ministère de la Famille et des Aînés dévoilait le « *Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2010-2015* ». Plus de douze (12) ministères et organismes ont contribué à la production de ce plan d'action ainsi qu'à la définition et à l'élaboration des mesures qui y sont proposées. Plus récemment, en mai 2012, le gouvernement, dans sa politique « *Vieillir et vivre ensemble, chez soi, dans sa communauté, au Québec* », déterminait la maltraitance envers les aînés comme une des priorités de sa politique sur le vieillissement.

L'élaboration du plan d'action régional et sa mise en œuvre s'inscrivent dans la suite de ces orientations. Sous un horizon de trois ans, soit de 2012 à 2015, le plan d'action adopte une perspective large afin de toucher l'ensemble des niveaux d'intervention soit des activités de prévention, de dépistage et d'intervention. Il vise aussi à amorcer un mouvement de changement autour de la problématique de l'abus et la maltraitance envers les personnes âgées. Ce plan cible principalement les personnes âgées, les proches aidants, la population, les intervenants du réseau ainsi que les partenaires qui sont touchés de près ou de loin par la problématique de la maltraitance envers les aînés.

Selon différentes études pancanadiennes, entre 4 et 10 % de la population âgée de 65 ans et plus serait victime de maltraitance. Tous s'accordent pour dire que ces données ne sont que la pointe de l'iceberg. Ainsi, près de 22 000 personnes âgées seraient potentiellement victimes de maltraitance en Montérégie en 2011. Comme le nombre de personnes âgées augmente d'année en année, les défis seront de taille afin de faire face à ce fléau social, d'où **L'IMPORTANT D'AGIR MAINTENANT...TOUS ENSEMBLE**.

Le succès du plan d'action en maltraitance repose sur la participation de toutes les personnes impliquées dans sa mise en œuvre. Il importe donc que la communauté et ses différents partenaires soient bien informés, comprennent les enjeux de la maltraitance et puissent échanger sur ce sujet. Une concertation améliorée entre les organismes et les établissements apparaît d'emblée comme un facteur particulièrement important pour assurer le succès des interventions.

L'IMPORTANT D'AGIR...tous ensemble - Plan d'action régional 2012-2015 pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées, Montérégie est basé sur certains constats qui furent discutés par plus de 76 personnes/partenaires lors de consultations effectuées les 19 et 25 avril et le 9 mai 2012, constats qui se sont traduits par des pistes d'orientation contenues dans ce plan d'action. Ces consultations ont été effectuées dans chacune des trois Conférences régionales des élus (CRÉ) présentes sur le territoire de la Montérégie. Le plan d'action régional propose d'instaurer ou d'intensifier certaines actions venant en aide aux personnes âgées maltraitées. Il pourra paraître ambitieux pour certains, cependant, il faudra prévoir que plusieurs mesures du plan d'action n'auront leur plein impact qu'après l'échéance prévue en 2015.

Le plan d'action régional comprend 6 orientations dont 5 ont été identifiées lors des consultations régionales. Ces orientations sont :

1. AU NIVEAU RÉGIONAL - Sensibiliser, informer et mobiliser les personnes âgées, la communauté et les intervenants en regard à cette problématique afin d'éliminer l'ignorance et les tabous entourant la maltraitance;
2. Favoriser la concertation entre les partenaires du réseau local de services (RLS) en définissant mieux les rôles de chacun et les mécanismes de collaboration du continuum de services;
3. Améliorer le continuum de services avec les partenaires intersectoriels en s'assurant de la participation de tous les secteurs concernés, dont les CSSS, la Sécurité publique, le Curateur public, les organismes communautaires, etc.;
4.
 - a) Assurer la pérennité de la formation auprès des intervenants en CSSS;
 - b) Soutenir les bénévoles d'organismes communautaires à la reconnaissance des signes et indices de la maltraitance chez les personnes âgées et aux interventions appropriées;
5. Rejoindre davantage les personnes isolées et vulnérables à domicile ainsi que dans les résidences privées pour personnes âgées;
6. Effectuer un suivi de la mise en œuvre du plan d'action.

AXES D'INTERVENTION DU PLAN D'ACTION REGIONAL – PREVENIR – DEPISTER – INTERVENIR

1^{er} axe d'intervention – la prévention

... vise à réduire, voire à éliminer l'incidence de ce phénomène dans tous les milieux de vie des personnes âgées et 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. 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 âgés.

Les actions qui soutiennent cet axe d'intervention sont peu représentées au présent plan d'action; elles n'en sont pas moins importantes et ont déjà été entreprises. Ce sont, entre autres :

- les campagnes provinciales et actions locales qui dénoncent comme socialement inacceptables la maltraitance et l'âgisme;
- les programmes qui visent à soutenir les proches aidants;
- les programmes et projets que soutient, au Québec et en Montérégie, la ministre responsable des Aînés afin d'améliorer le bien-être des âgés et leur intégration sociale;
- les actions réalisées dans le cadre du Plan d'action régional de santé publique et des plans d'action des CSSS, visant les déterminants sociaux de la santé des âgés, leur participation sociale et le Bien-vieillir;
- l'engagement des CRÉ dans la mise en œuvre d'Ententes spécifiques visant l'amélioration des conditions de vie des personnes âgées;
- la démarche Municipalité amie des âgés que réalisent de nombreuses municipalités de la Montérégie, avec le soutien de la direction de Santé publique et des CSSS.

2^e axe d'intervention – le dépistage

... a pour but de favoriser l'identification des personnes qui vivent une situation de maltraitance. 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.

3^e axe d'intervention – l'intervention

... prend différentes 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. Le respect de la capacité décisionnelle des personnes âgées demeure un objectif prioritaire.

À noter que le plan d'action régional n'inclut pas d'orientations spécifiques pour les **communautés ethnoculturelles**. Il a été entendu de travailler ce volet en concertation avec la responsable de la coordination provinciale en maltraitance auprès de ces communautés et l'Alliance des communautés culturelles pour l'égalité dans la santé et les services sociaux du Québec (ACCESSS). Les besoins et les particularités de ces communautés demandent une attention particulière, donc une démarche spécifique pour ce groupe cible.

C'est donc au cours de l'automne que des consultations débuteront ainsi que l'élaboration du plan d'action s'y rattachant.

PLAN D'ACTION REGIONAL

1 ^{ère}	Orientation : Sensibilisation - information	AU NIVEAU RÉGIONAL - Sensibiliser, informer et mobiliser les personnes âgées, la communauté et les intervenants en regard à cette problématique afin d'éliminer l'ignorance et les tabous entourant la maltraitance
------------------	---	---

Cette orientation s'adresse surtout à la personne âgée elle-même puisqu'elle a pour objectif de lui permettre de reconnaître les situations de maltraitance et la conscientiser à cette problématique et ainsi l'amener à agir pour mettre un terme à cette situation. Par ailleurs, l'orientation vise également la population générale afin d'inciter l'ensemble des citoyens à considérer comme socialement inacceptables les diverses formes de maltraitance envers les personnes âgées et à agir en cohérence avec cette norme. En ce sens, les actions de sensibilisation et d'information réalisées régionalement et localement soutiennent et complètent les actions réalisées au niveau national.

La diffusion d'information et de messages par les communications de masse, la documentation et divers évènements sont la base de l'intervention à l'égard de cette orientation.

Des clientèles particulières peuvent être ciblées par les actions de sensibilisation et d'information : les regroupements et organismes d'aînés, les proches aidants, les intervenants de divers organismes et professions, des communautés particulières, etc. Les moyens pour rejoindre celles-ci sont divers : activités thématiques, matériel promotionnel, relations publiques, etc.

ACTIONS PRÉVUES		RÉSULTATS ATTENDUS...	ÉCHÉANCIER 1 = 2012-2013 2 = 2013-2014 3 = 2014-2015	RESPONSABLE DE LA MISE EN ŒUVRE & PARTENAIRES IMPLIQUÉS	INDICATEURS DE RÉSULTAT	INDICATEUR DE SUIVI
1.1	Faire la promotion du plan d'action gouvernemental, du plan d'action régional ainsi que de la ligne Aide-Abus-Aînés pour contrer la maltraitance lors de colloques ou évènements et rencontres	Activités d'information et de sensibilisation auprès de la population et des organisations au sujet de la problématique de la maltraitance	Automne 2012 et en continu	Coordonnatrice régionale Comité d'orientation Tables locales de concertation des aînés(TLCA)	Nombre d'évènements Nombre de personnes rencontrées Nombre de dépliants distribués	
1.2	Présenter le plan d'action régional aux organisations notamment aux tables locales de concertations des aînés	Appropriation du plan d'action régional pour contrer la maltraitance par les organismes et établissements de la Montérégie	Automne 2012 et début 2013	Coordonnatrice régionale	Nombre de TLCA et d'instances rencontrées	
1.3	Mettre à jour régulièrement le répertoire des ressources web (RRW) de l'ASSSM	Inventaire des ressources offrant des services en maltraitance est actualisé régulièrement dans le RRW de l'Agence	Automne 2012 et en continu	Coordonnatrice régionale Pilote régionale du RRW Pilotes locaux du RRW	Nombre de mises à jour effectuées	

ACTIONS PRÉVUES		RÉSULTATS ATTENDUS...	ÉCHÉANCIER 1 = 2012-2013 2 = 2013-2014 3 = 2014-2015	RESPONSABLE DE LA MISE EN ŒUVRE & PARTENAIRES IMPLIQUÉS	INDICATEURS DE RÉSULTAT	INDICATEUR DE SUIVI
1.4	Organiser des rencontres sous-régionales ou régionales sur des thèmes permettant de répondre aux problématiques vécues par les partenaires impliqués en maltraitance	Sessions d'information en lien avec les problématiques vécues au regard de la détection et de l'intervention	Automne 2012 et en continu	Coordonnatrice régionale Direction des ressources humaines – ASSSM CSSS TLCA	Nombre de rencontres organisées Nombre de participants	
1.5	Organiser annuellement une campagne du « ruban mauve » dans le cadre de la journée mondiale pour combattre la violence envers les personnes âgées (15 juin)	Meilleure conscientisation de la population au phénomène de la maltraitance envers les aînés	2013-2014 et en continu	Coordonnatrice régionale Comité d'orientation CSSS TLCA Autres partenaires	Nombre de rubans mauves distribués Revue de presse...	
1.6	Développer une stratégie régionale de communication entre les tables locales de concertation des aînés et la coordination régionale	Échange d'information en continu entre le local et le régional	2013-2014 2014-2015	Coordonnatrice régionale Comité d'orientation TLCA	Élaboration d'un mécanisme de communication entre le local et le régional	
1.7	Rendre disponible sur l'extranet de l'Agence l'information sur le plan d'action gouvernemental, le plan d'action régional ainsi que de l'information pertinente sur la problématique de la maltraitance envers les aînés	Accessibilité accrue à l'information pour contrer la maltraitance pour le public et les intervenants	Automne 2012 et en continu	Coordonnatrice régionale Edimestre secteur PALV à l'ASSSM	Nombre de consultations des visiteurs du site Nombre de documents d'information déposés sur le site extranet de l'Agence	

2 ^e	Orientation : Concertation - partenariat	Favoriser la concertation entre les partenaires du réseau local de services (RLS) en définissant mieux les rôles de chacun et les mécanismes de collaboration du continuum de services
----------------	--	--

L'orientation vise à mobiliser les acteurs locaux et régionaux autour du plan d'action. L'amélioration de la continuité et de la complémentarité des services visés par le plan d'action en maltraitance nécessitent l'implication de tous les partenaires qui œuvrent auprès des personnes âgées. Pour les mobiliser, il faut favoriser l'échange d'information et la concertation entre les acteurs locaux et régionaux.

Force est de constater que, pour répondre aux besoins des personnes âgées, l'intervention en silo est fragmentaire; sur le plan des services, certains besoins sont peu ou pas pris en compte. Il s'avère donc essentiel d'avoir rapidement une meilleure connaissance des besoins de la clientèle et de clarifier non seulement les liens entre les programmes (PALV, Services généraux, Santé physique, Santé publique, Santé mentale, ...) mais aussi les rôles, les responsabilités et les collaborations des acteurs, ainsi que d'autres modalités relatives à la mise en œuvre du continuum de services. Il faut s'assurer de trajectoires de services permettant de répondre aux besoins des personnes âgées maltraitées et des proches aidants. C'est dans cette optique que les notions de globalité et de continuité prennent tout leur sens, et que l'on peut arriver à mieux répondre à l'ensemble des besoins des personnes âgées abusées ou négligées.

ACTIONS PRÉVUES		RÉSULTATS ATTENDUS...	ÉCHÉANCIER 1 = 2012-2013 2 = 2013-2014 3 = 2014-2015	RESPONSABLE DE LA MISE EN ŒUVRE & PARTENAIRES IMPLIQUÉS	INDICATEURS DE RÉSULTAT	INDICATEUR DE SUIVI
2.1	Poursuivre le développement des tables locales de concertation des aînés sur tout le territoire de la Montérégie	Présence de tables locales de concertation des aînés sur chaque territoire local	2012-2013 2013-2014	CSSS TLCA	Tous les territoires locaux de la Montérégie sont couverts	
2.2	Soutenir et accompagner les instances locales de concertation dans l'appropriation du plan d'action régional en maltraitance	Intégration du volet maltraitance dans les plans d'action locaux des tables locales de concertation des aînés	2012-2013 et en continu	CSSS TLCA Coordonnatrice régionale	Nombre de plans d'action locaux ayant intégré la maltraitance dans leur planification	
2.3	Proposer un modèle régional de collaboration et de concertation entre les intervenants locaux et la coordination régionale	Amélioration de la cohésion et de la continuité dans la mise en œuvre du plan d'action régional	2013-2014 2014-2015	Coordonnatrice régionale Comité d'orientation CSSS TLCA	Présence d'un mécanisme régional de concertation	

3 ^e	Orientation : Continuum de services	Améliorer le continuum de services avec les partenaires intersectoriels en s'assurant de la participation de tous les secteurs concernés, dont les CSSS, la Sécurité publique, le Curateur public, les organismes communautaires, etc.
----------------	-------------------------------------	--

L'organisation actuelle du système de santé s'appuie souvent sur une offre de service en « silo » et est principalement définie par les « fournisseurs de services ». L'accent est surtout mis sur l'autonomie des professionnels et des organisations.

Le continuum de services en maltraitance doit prendre appui sur la reconnaissance que les besoins de la personne âgée doivent être comblés par plusieurs intervenants et organismes disposant d'expertises complémentaires. Le but recherché étant d'éviter le dédoublement, les incohérences ou les lacunes dans les services requis pour l'usager et d'assurer la qualité des services à la population. En ce sens, le continuum de services repose non seulement sur des principes de confiance réciproque et de reconnaissance des expertises mutuelles, mais aussi sur des mécanismes officiels de concertation. À l'heure actuelle, existent des ententes de collaboration et de complémentarité, écrites ou non, entre diverses organisations. Cependant, elles demeurent parfois méconnues, ce qui empêche d'en tirer pleinement profit. Une diffusion de ces ententes auprès du plus grand nombre de personnes concernées permettrait d'en accroître l'application de manière significative.

ACTIONS PRÉVUES		RÉSULTATS ATTENDUS	ÉCHÉANCIER 1 = 2012-2013 2 = 2013-2014 3 = 2014-2015	RESPONSABLE DE LA MISE EN ŒUVRE & PARTENAIRES IMPLIQUÉS	INDICATEURS DE RÉSULTAT/D'ACTIVITÉ	INDICATEUR DE SUIVI
3.1	Sensibiliser et informer tous les secteurs du CSSS, les organismes communautaires et les partenaires intersectoriels à la problématique de la maltraitance	Sessions de sensibilisation et d'information sur la maltraitance auprès des ressources du milieu	Automne 2012 et en continu	CSSS TLCA Autres partenaires Coordonnatrice régionale	Nombre de rencontres organisées Nombre d'organisations rencontrées	
3.2	Élaborer un modèle de trajectoire de services en maltraitance	Modèle d'un continuum de services impliquant l'ensemble des partenaires en maltraitance	2013-2014 et en continu	CSSS TLCA Coordonnatrice régionale	Dépôt d'un modèle de trajectoire de services par territoire local	
3.3	Élaborer et mettre en place des ententes formelles de collaboration entre les différents partenaires	Élaboration d'ententes formelles de collaboration entre les partenaires	2013-2014 et en continu	CSSS TLCA Coordonnatrice régionale	Nombre d'ententes formelles de collaboration conclues	
3.4	Diffuser les ententes de collaboration auprès d'un plus grand nombre d'organisations concernées	Meilleure cohésion entre l'ensemble des partenaires impliqués en maltraitance	Fin 2013 2014-2015 et en continu	CSSS TLCA Coordonnatrice régionale	Nombre d'ententes de collaboration diffusées	

4 ^e	Orientation : Formation	<p>a) Assurer la pérennité de la formation auprès des intervenants en CSSS</p> <p>b) Soutenir les bénévoles d'organismes communautaires à la reconnaissance des signes et indices de maltraitance chez les personnes âgées et aux interventions appropriées</p>
----------------	-------------------------	---

Les organismes communautaires jouent ou peuvent jouer un grand rôle dans le dépistage de la maltraitance. C'est pourquoi il convient de les soutenir et de les aider à mieux reconnaître les signes et les indices de maltraitance afin d'assurer une référence vers les ressources les mieux appropriées pour une prise en charge rapide et appropriée.

Les professionnels des CSSS qui interviennent en maltraitance doivent recevoir une formation de base et une formation continue adaptée au travail qu'ils effectuent et au type de clientèle qu'ils accueillent. La réussite de tout projet de formation repose sur l'adhésion des organisations visées par les changements apportés dans les pratiques professionnelles.

ACTIONS PRÉVUES		RÉSULTATS ATTENDUS	ÉCHÉANCIER 1 = 2012-2013 2 = 2013-2014 3 = 2014-2015	RESPONSABLE DE LA MISE EN ŒUVRE & PARTENAIRES IMPLIQUÉS	INDICATEURS DE RÉSULTAT/D'ACTIVITÉ	INDICATEUR DE SUIVI
4.1	Continuer d'offrir la formation de formateur en maltraitance auprès des professionnels des CSSS	Nombre de formateurs en maltraitance dans les CSSS correspondant aux besoins des ressources à former	2012-2013 et en continu	CSSS Cavendish Direction des ressources humaines - ASSSM Coordonnatrice régionale CSSS	Nombre d'intervenants formés	
4.2	Développer une offre de formation/soutien auprès des organismes communautaires en lien avec la reconnaissance des signes et indices de la maltraitance de même que sur les interventions appropriées en présence de maltraitance suspectée ou confirmée	Offre de formation/soutien disponible notamment par la diffusion du « Guide de pratiques en maltraitance envers les aînés » préparé par les régions de l'Estrie et de la Capitale-Nationale	Automne 2013 et début 2014	Direction des ressources humaines – ASSSM Coordonnateurs en maltraitance des régions de l'Estrie et de la Capitale-Nationale Coordonnatrice régionale TLCA	Nombre de participants Dépôt d'une offre de formation Nombre de guides distribués	

5 ^e	Orientation : Personnes âgées isolées	Rejoindre davantage les personnes âgées isolées et vulnérables à domicile ainsi que dans les résidences privées
----------------	---------------------------------------	---

« Selon la littérature scientifique, les aînés qui sont aux prises avec des pertes cognitives sont considérés comme un groupe présentant un très grand degré de vulnérabilité à la maltraitance... »¹. À titre d'exemple, les personnes souffrant d'Alzheimer, de troubles de comportements, de perte d'autonomie fonctionnelle, de maladies chroniques, d'isolement social (manque de soutien) sont à risque d'être maltraitées.

ACTIONS PRÉVUES		RÉSULTATS ATTENDUS	ÉCHÉANCIER 1 = 2012-2013 2 = 2013-2014 3 = 2014-2015	RESPONSABLE DE LA MISE EN ŒUVRE & PARTENAIRES IMPLIQUÉS	INDICATEURS DE RÉSULTAT/D'ACTIVITÉ	INDICATEUR DE SUIVI
5.1	Identifier des moyens pour rejoindre davantage les personnes âgées isolées et vulnérables	Outils de prévention et de dépistage sont mis en place afin de rejoindre davantage cette clientèle	2013-2014	Coordonnatrice régionale Comité d'orientation CSSS TLCA Autres partenaires	Inventaire des moyens mis en œuvre pour rejoindre les personnes âgées isolées et vulnérables	
5.2	Contribuer à promouvoir le programme Aîné-Avisé en collaboration avec la FADOQ et la Sûreté du Québec auprès des résidences privées et associations de personnes âgées	Information sur les différents types de maltraitance auprès des personnes isolées et vulnérables	Automne 2012 et en continu	FADOQ Sûreté du Québec TLCA Coordonnatrice régionale	Nombre de personnes rejointes en ressources privées et associations Nombre de personnes présentes lors des rencontres Aîné-Avisé tenues en Montérégie	

¹ BEAULIEU, Marie, et Johannie BERGERON-PATENAUDE, *La maltraitance envers les aînés, changer le regard*, Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées, Université de Sherbrooke, 2012, p. 29

6 ^e	Orientation : Suivi du plan d'action	Effectuer un suivi de la mise en œuvre du plan d'action ainsi que de la problématique de la maltraitance en Montérégie
----------------	--------------------------------------	--

Le suivi des actions prévues au plan d'action régional est essentiel pour juger de l'évolution des services pour contrer la maltraitance et permettre, lorsque requis, d'apporter les correctifs nécessaires.

ACTIONS PRÉVUES		RÉSULTATS ATTENDUS	ÉCHÉANCIER 1 = 2012-2013 2 = 2013-2014 3 = 2014-2015	RESPONSABLE DE LA MISE EN ŒUVRE & PARTENAIRES IMPLIQUÉS	INDICATEURS DE RÉSULTAT/D'ACTIVITÉ	INDICATEUR DE SUIVI
6.1	Développer un ou des outils notamment avec la Banque de données provinciale de la RAMQ (I-CLSC)	Avoir des données statistiques sur les personnes âgées victimes de maltraitance et prises en charge dans chaque CSSS	Automne 2012 et en continu	Coordonnatrice régionale Groupe de travail I-CLSC en niveau provincial	Portrait des personnes âgées prises en charge par les CSSS	
6.2	Mettre à jour annuellement le bilan des actions entreprises pour chacun des objectifs poursuivis dans le plan d'action régional	État de situation sur la mise en œuvre du plan d'action régional et y apporter des ajustements lorsque requis	Printemps 2013 Printemps 2014 Printemps 2015	Coordonnatrice régionale CSSS TLCA	Bilan des activités réalisées du plan d'action	
6.3	Développer une collaboration avec la Commissaire régionale aux plaintes	État de situation des signalements d'abus et de maltraitance en résidences privées	2013-2014	Coordonnatrice régionale Commissaire régionale aux plaintes	Nombre de personnes âgées qui ont porté plainte	

Le Comité d'orientation et la coordonnatrice régionale disposeront d'indicateurs uniformes et standardisés de mesures pour l'atteinte des résultats attendus.

De façon générale, le suivi des actions permettra d'identifier les écarts par rapport aux cibles fixées et de clarifier, de compléter ou de suggérer de nouvelles orientations à la coordonnatrice régionale. Ces indicateurs de suivi permettront de réajuster l'action, si nécessaire.

INDICATEUR DE SUIVI	CRITÈRES GÉNÉRAUX D'ÉVALUATION
Action non débutée	Aucune tâche significative n'a été entreprise.
Réalisation à 25 %	Quelques actions ont été entreprises (ex : rencontres préparatoires, établissement de sous-tâches à accomplir, identification des personnes responsables, etc.)
Réalisation à 50 %	Les principales sous-tâches sont enclenchées et au moins la moitié des sous-tâches sont complétées.
Réalisation à 75 %	La grande majorité des sous-tâches est complétée.
Action terminée	Toutes les sous-tâches sont terminées.

CALENDRIER DES ACTIONS A REALISER

Orientations priorisées	L'an 1 = 2012-2013												L' an 2 = 2013-2014												L'an 3 = 2014-2015											
	04	05	06	07	08	09	10	11	12	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	01	02	03
1^{ère} orientation	AU NIVEAU RÉGIONAL - Sensibiliser, informer et mobiliser les personnes âgées, la communauté et les intervenants en regard à cette problématique afin d'éliminer l'ignorance et les tabous entourant la maltraitance																																			
1.1	Faire la promotion du plan d'action gouvernemental, du plan d'action régional ainsi que de la ligne Aide-Abus-Aînés pour contrer la maltraitance lors de colloques ou évènements et rencontres																																			
1.2	Présenter le plan d'action régional aux organisations notamment aux tables locales de concertations des aînés																																			
1.3	Mettre à jour régulièrement le répertoire des ressources web (RRW) de l'ASSSM																																			
1.4	Organiser des rencontres sous-régionales ou régionales sur des thèmes permettant de répondre aux problématiques vécues par les partenaires impliqués en maltraitance																																			
1.5	Organiser annuellement une campagne du « ruban mauve » dans le cadre de la journée mondiale pour combattre la violence envers les personnes âgées (15 juin)																																			
1.6	Développer une stratégie régionale de communication entre les tables locales de concertation des aînés et la coordination régionale																																			
1.7	Rendre disponible sur l'extranet de l'Agence l'information sur le plan d'action gouvernemental, le plan d'action régional ainsi que de l'information pertinente sur la problématique de la maltraitance envers les aînés																																			
2^e orientation	Favoriser la concertation entre les partenaires du réseau local de services (RLS) en définissant mieux les rôles de chacun et les mécanismes de collaboration du continuum de services																																			
2.1	Poursuivre le développement des tables locales de concertation des aînés sur tout le territoire de la Montérégie																																			
2.2	Soutenir et accompagner les instances locales de concertation dans l'appropriation du plan d'action régional en maltraitance																																			
2.3	Proposer un modèle régional de collaboration et de concertation entre les intervenants locaux et la coordination régionale																																			

Orientations prioritisées	L'an 1 = 2012-2013												L'an 2 = 2013-2014												L'an 3 = 2014-2015											
	04	05	06	07	08	09	10	11	12	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	01	02	03
3^e orientation	Améliorer le continuum de services en s'assurant de la participation de tous les secteurs concernés, dont les CSSS, la Sécurité publique, le Curateur public, les organismes communautaires, etc...																																			
3.1	Sensibiliser et informer tous les secteurs du CSSS, les organismes communautaires et les partenaires intersectoriels à la problématique de la maltraitance																																			
3.2	Élaborer un modèle de trajectoire de services en maltraitance																																			
3.3	Élaborer et mettre en place des ententes formelles de collaboration entre les différents partenaires																																			
3.4	Diffuser les ententes de collaboration auprès d'un plus grand nombre d'organisations concernées																																			
4^e orientation	a) Assurer la pérennité de la formation auprès des intervenants en CSSS b) Soutenir les bénévoles d'organismes communautaires à la reconnaissance des signes et indices de maltraitance chez les personnes âgées et aux interventions appropriée																																			
4.1	Continuer d'offrir la formation de formateur en maltraitance auprès des CSSS																																			
4.2	Développer une offre de formation/soutien auprès des organismes communautaires en lien avec la reconnaissance des signes et indices de la maltraitance de même que sur les interventions appropriées en présence de maltraitance suspectée ou confirmée																																			
5^e orientation	Rejoindre davantage les personnes âgées isolées et vulnérables à domicile ainsi que dans les résidences privées																																			
5.1	Identifier des moyens pour rejoindre davantage les personnes âgées isolées et vulnérables																																			
5.2	Contribuer à promouvoir le programme Aîné-Avisé en collaboration avec la FADOQ et la Sûreté du Québec auprès des résidences privées et associations de personnes âgées																																			
6^e orientation	Effectuer un suivi de la mise en œuvre du plan d'action ainsi que de la problématique de la maltraitance en Montérégie																																			
6.1	Développer un ou des outils notamment avec la Banque de données provinciale de la RAMQ (I-CLSC)																																			
6.2	Mettre à jour annuellement le bilan des actions entreprises pour chacun des objectifs poursuivis dans le plan d'action régional																																			
6.3	Développer une collaboration avec la commissaire régionale aux plaintes																																			