

Rapport de projet

**« Participation active des aînés à l'amélioration
des outils de défense de leurs droits »**

Description du projet

Dans le but d'améliorer les outils existants pour la défense des droits des aînés, le projet consiste à donner aux aînés eux-mêmes, une occasion formelle d'intervenir pour signaler les problèmes d'information (absence, manque de qualité) déformant la réalité à l'égard de leurs droits ou visant à corriger toute situation (attitude, âgisme) vécue par les aînés lors de démarches visant à défendre leurs droits. Ce projet se voulant constructif, des suggestions devraient être proposées pour corriger ou améliorer toute situation dénoncée.

La problématique

Les informations et les outils existants pour la défense des droits des aînés sont rarement préparés ou évalués par les aînés eux-mêmes, ni avant ni après leur mise en œuvre. Ces outils sont souvent préparés par des professionnels ayant une formation très poussée ou spécialisée dans des domaines pertinents aux aînés; cependant ils ne sont généralement pas dans la situation des personnes âgées et n'ont pas les mêmes besoins, les mêmes souhaits ni les mêmes informations ou les mêmes limites que les personnes aînées. Ainsi, même avec la meilleure volonté du monde, des informations peuvent être manquantes, des erreurs de faits ou d'interprétation peuvent survenir et les aînés sont les mieux placés pour les détecter à l'usage. Il peut s'agir de problèmes quant à la forme (contenant) ou quant au fond (contenu) d'un outil. (Un exemple concernant la forme : Un dépliant concernant le droit des aînés est imprimé en petit caractère, sur un fond de couleur, ce qui le rend presque illisible pour une personne dont la vue est affaiblie).

Le contexte dans lequel s'inscrit le projet

L'AQDR de Lévis utilise et diffuse plusieurs outils, préparés par elle-même ou par ses partenaires. Dans le but de corriger certains des problèmes avec les outils actuels, et d'éviter de refaire des erreurs semblables à l'avenir, l'AQDR veut rassembler les informations sur les types de problèmes plus fréquents et sur les façons de les corriger.

Engagés dans l'action pour les aînés du Québec 2005-2006

Les besoins auxquels il veut répondre

Pour être efficaces dans la défense des droits des aînés, les outils de défense des droits doivent être le plus adaptés possible à la situation des aînés. Lors de ses activités, l'AQDR constate certaines failles dans les outils utilisés ; de plus il lui arrive de recevoir des doléances concernant ces outils de la part des aînés qui tentent de faire valoir leurs droits. La contribution des aînés à l'élaboration de leurs outils est essentielle et ce projet vise à permettre cette participation de diverses façons.

La clientèle visée, le territoire couvert et le nombre de personnes rejointes

La clientèle visée est nécessairement celle des personnes âgées car on veut justement leur contribution. Leur participation pourra se faire de façon individuelle, en groupe ou par des associations d'aînés.

Le territoire visé est principalement celui de la nouvelle ville de Lévis, et accessoirement, pour certaines activités, l'ensemble de la région de Chaudière-Appalaches.

Le nombre de personnes rejointes sera de plusieurs centaines lors des phases de consultation et de recherche des outils à évaluer. L'AQDR regroupe plus de 300 membres et ceux-ci seront invités à participer. De plus la clientèle régulière de l'AQDR sera invitée à être à l'affût du type d'information recherchée. Enfin, des activités spécifiques à ce projet regrouperont un certain nombre de personnes parmi les plus intéressées.

Les objectifs poursuivis par le projet

Les objectifs poursuivis peuvent se résumer ainsi :

- *Recueillir les constats des aînés concernant des problèmes avec les outils servant à la défense de leurs droits; (disponibilité, accessibilité, qualité, quantité et fiabilité des informations, etc...);*

Engagés dans l'action pour les aînés du Québec 2005-2006

- *Associer les aînés à l'évaluation des outils existants et à venir ;*
- *Faire participer les aînés à l'amélioration de ces outils par leurs propositions ou suggestions (en vue d'améliorer les outils existants ainsi que la présente démarche vue comme un outil) ;*
- *Permettre à l'AQDR de mieux jouer son rôle dans la défense des droits des aînés grâce à des outils mieux adaptés.*

La description détaillée des activités à réaliser

La démarche passera par plusieurs phases plus ou moins intensives :

- 1. Présentation du projet à l'ensemble de la clientèle de l'AQDR invitant les aînés à être attentifs aux problèmes rencontrés avec les outils de défense de leurs droits ;*
- 2. En collaboration avec les personnes plus concernées, faire un inventaire des divers outils (au sens large, documents mécanismes,...) existants en vue de la défense des droits des aînés ;*
- 3. Utilisation des informations provenant de situations réelles vécues lors des interventions de l'AQDR pour identifier les obstacles ou les problèmes avec les outils de défense des droits des aînés ;*
- 4. Organisation de rencontres individuelles ou en petit groupe pour prendre connaissance des principaux problèmes constatés par certains aînés ;*
- 5. Organisation d'un événement majeur (Forum) où seront présentés par les aînés les problèmes rencontrés dans l'utilisation des outils existants et les propositions pour remédier à ces problèmes dans l'avenir ; (À voir : les informations pourraient être présentées sous forme de sketches, ou autres animations, afin de rendre l'activité plus agréable et possiblement plus profitable pour tous)*
- 6. Synthèse, diffusion et mise en oeuvre des propositions en vue d'améliorer les outils présents et dans le futur.*
- 7. Si les aînés le jugent pertinent, il pourrait y avoir la formation d'un Comité consultatif formé d'aînés pour l'évaluation des futurs outils.*

Engagés dans l'action pour les aînés du Québec 2005-2006

Les indications sur le caractère novateur du projet

Ce projet est novateur et diffère des activités régulières de l'AQDR principalement pour les raisons suivantes :

- *L'évaluation des outils de défense de leurs droits par les aînés eux-mêmes ;*
- *La possibilité (suivant leur choix) de former un Comité consultatif d'aînés sur l'évaluation des outils de défense de leurs droits .*

La pérennité du projet au-delà de la présente aide financière

Ce projet vise justement à améliorer, en vue du futur, les outils dont disposeront les aînés, l'AQDR et les autres organismes de défense de droits des aînés. De plus, si le Comité consultatif envisagé était créé, cela permettrait d'établir un processus continu d'amélioration des outils en question.

Engagés dans l'action pour les aînés du Québec 2005-2006

Les résultats obtenus

Pendant toute la durée du projet, nous sommes restés à l'affût des commentaires des aînés en tout ce qui concerne les difficultés rencontrées en matière de défense de droits.

Concrètement, voici quelques éléments qui nous sont rapportés et que nous, pour certains, avons tenté d'élucider ou d'améliorer, souvent sans trop de succès. Il sera donc fait des recommandations à cet effet à qui de droit.

- **Les aînés, les baux de location et les services à la carte**

Une incompréhension ou un vide apparent existe dans les mandats des organismes gouvernementaux en matière de services « à la carte » rendus (vendus) en résidence privée avec services. Tour à tour se sont lancés la balle la Régie du logement et l'Office de protection du consommateur. Aux yeux de la Régie du logement, la vente d'un service à la carte non inclus au bail ne relève pas de son mandat mais de celui de l'OPC. À l'OPC, on nous dit que les propriétaires de résidences ne sont pas des commerçants, donc ces ventes ne relèvent pas de leur mandat. Un responsable de l'OPC nous a affirmé y voir un trou dans la loi à cet égard.

Recommandation : que les élus se penchent rapidement sur la question et fassent en sorte, si tel est bien le cas, d'y remédier. D'autres ministères pourraient se sentir interpellés par la question, dont Revenu Québec. Ces services à la carte sont souvent admissibles au calcul du crédit d'impôt pour le maintien à domicile. Mais si des propriétaires se refusent à émettre des factures pour ces services, comment les personnes âgées vont-elles faire pour le réclamer? Comment les personnes âgées font pour vérifier l'exactitude des montants réclamés? Cela devient encore plus difficile lorsque certains propriétaires imposent ou incitent fortement les locataires à recourir au paiement par débit préautorisé et y ajoutant même une clause de renonciation au préavis avant prélèvement comme nous avons pu le constater.

Engagés dans l'action pour les aînés du Québec 2005-2006

- **Les paiements par débit préautorisé (DPA)**

Un autre cafouillis pour les personnes âgées peu habituées à ces nouveaux produits financiers. L'Union des consommateurs a bien cerné le problème dans une étude réalisée récemment (2005), dont vous trouverez un résumé à cette adresse :

http://consommateur.qc.ca/union/docu/financiers/dpa_somex_F.pdf

La version complète (88 pages) est disponible à cette adresse :

<http://www.consommateur.qc.ca/union/docu/financiers/UC-dpa.pdf>

Nous ne saurions trop recommander à tout organisme qui se préoccupe de défense de droit ou tous les intervenants qui côtoient des personnes à risque de rencontrer des difficultés avec ces DPA de lire ce document dans son intégralité. Il met en lumière de façon efficace les problèmes liés à ce mode de paiement.

Les institutions financières appliquent mal la règle H1 (une règle de l'Association canadienne des paiements qui expose les procédures régissant la compensation et le règlement des débits préautorisés) lorsqu'ils la connaissent.

Le payeur assume tout l'odieux des erreurs et des abus. Selon les commentaires des aînés et l'observation sur le terrain d'une foule de récriminations à cet égard depuis janvier 2007, nous croyons que le paiement du loyer par débit préautorisé ne devrait être permis qu'à certaines conditions.

Recommandation : que le paiement des loyers par débit préautorisés ne soit accepté qu'en utilisant un formulaire prescrit par la Régie du logement et y colligeant les droits et obligations de façon claire et fermant la porte aux abus, le tout rédigé en termes clairs et lisibles par les personnes âgées. La Régie du logement ne devrait pas se contenter d'indiquer en ces termes : « *Si le propriétaire est en mesure d'en faire le traitement, on peut même payer par carte de crédit ou par virement de fonds ou, dans certains endroits, par paiement direct* » dans ses fiches conseils. La porte est laissée grande ouverte à l'utilisation de moyens douteux par certains propriétaires aux dépens d'une clientèle vulnérable.

Engagés dans l'action pour les aînés du Québec 2005-2006

- **Négociation des augmentations de loyers**

Attendu que les rapports de force entre propriétaires et locataires en résidence privée avec services sont souvent inégaux, que les processus à franchir pour refuser et négocier une augmentation de loyer sont souvent infructueux lorsque faits verbalement, les locataires d'une résidence privée ont souhaité une forme de document facilitant le processus et évitant l'odieuse de rencontres difficiles. (voir en annexe ce qui leur a été proposé après maints ajustements) L'utilisation s'avère à ce jour rentable en terme d'équité et de bonne entente.

Recommandation : Comme toute entente négociée est préférable à un affrontement, nous recommandons à tous les organismes qui accompagnent les aînés de leur proposer un outil de ce type en veillant à ce qu'aucun terme de celui-ci ne vienne en contradiction avec les lois.

- **Se présenter à la Régie du logement pour une audition**

Pour une majorité de personnes âgées, se présenter à la Régie pour faire entendre sa cause constitue un stress majeur. Nonobstant tous les autres irritants (difficulté à comprendre les enjeux, rapidité des procédés, langage utilisé et personnel souvent peu ou pas formé à composer avec les incapacités auditives, visuelles des aînés) il en est un de taille dans notre région. Les personnes aînées, pour plusieurs sont des femmes seules ne possédant pas de véhicule, voient le déplacement vers le Centre-Ville de Québec, la distance, les coûts comme une raison de renoncer à se faire entendre.

Recommandation : Comme il y a déjà un bureau de la Régie du logement à Lévis, nous croyons tout à fait possible d'y déplacer un registraire à raison de quelques fois par mois afin d'offrir un service de proximité qui pourrait servir autant aux locataires de Lévis que des régions avoisinantes. Nous souhaitons que la Régie du logement se penche sur cette question et y donne suite dans les meilleurs délais. Que tous les organismes du milieu s'unissent pour réclamer ce service de proximité.

Engagés dans l'action pour les aînés du Québec 2005-2006

- **Les lois en matière de logement**

Les aînés nous ont mentionné à plusieurs reprises et nous l'avons maintes fois constaté sur le terrain que les règles relatives aux baux de locations et annexes pour personnes handicapées et personnes âgées représentent un défi de taille en terme de compréhension et d'interprétation. Ceci est d'autant plus vrai qu'une personne aînée qui en est à sa première expérience de signature de bail a encore plus de difficultés à échapper aux pièges. De nombreux appels à la Régie du logement pour des informations pour un même sujet donnent des résultats variables et n'incitent pas à la confiance.

À l'appel à l'aide maintes fois lancé, nous avons répondu par le dépôt d'un projet « Engagés dans l'action pour les aînés du Québec 2006-2007 » visant à outiller les aînés en la matière. En partenariat avec l'ACEF Rive-sud, un organisme actif et habilité à promouvoir les droits des consommateurs, nous pourrions offrir une formation adaptée à cette réalité par la création d'outils d'enseignements pointus et le déploiement de ces formations auprès des aînés eux-mêmes. Le bureau d'aide juridique de Lévis nous offre son appui en ce sens. En outillant les aînés, ils deviendront des antennes et des porteurs de ces nouveaux savoirs. Les formations pourront aussi être utiles aux intervenants offrant des services de soutien civique aux aînés vulnérables.

Nous pensons que cette initiative pourra être exportée et que les nouveaux savoirs pourront être diffusés dans un plus large territoire via le service d'aide aux locataires de l'ACEF aussi bien que l'AQDR.

- **L'accès à des répertoires de ressources**

Il existe des répertoires des services communautaires et publics, ils sont parfois publiés par les centres d'action bénévole, parfois par des organismes publics. Qu'on leur donne le nom de bottin, de guide ou de répertoire, ils ont souvent en commun de n'être pas gratuits, d'être plus destinés ou utilisés par les bénévoles et les intervenants. Les formes de présentation sont plus ou moins adéquates même si le contenu est pertinent. Le choix des caractères d'imprimerie et la convivialité de la présentation laissent souvent à désirer. Il serait très pertinent de se pencher sur la création d'une forme de produit plus accessible aux aînés.

Engagés dans l'action pour les aînés du Québec 2005-2006

- **Les dépliants, les textes, les annonces de toute nature**

Trop de texte, caractères trop petit, voilà deux constantes dans les commentaires recueillis: peu d'outils examinés passent le test. On aimerait beaucoup un message simple et bref dans un langage simple. Wikipedia nous dit de la langue de bois : « *La langue de bois est l'ingrédient de certains slogans, formules très générales, censées frapper les esprits et faciles à retenir, mais cachant une certaine obscurité de l'argumentation et des buts recherchés* ». Attention donc à nous tous qui cherchons parfois le « beau mot » au détriment du « bon mot ».

À la recherche d'outils « punchés » on superpose trop souvent couleurs, ombrages et textes sur image, rendant ainsi le message difficilement lisible.

- **Les services en général (CLSC, Caisses populaires)**

Les intervenants en provenance des CLSC et des Caisses qui visitent les ressources privées d'hébergement sont souvent reconnus comme des personnes qualifiées en ce qui regarde leurs champs de compétence propres. Lorsque vient le temps de donner des conseils, en matière de défense de droits, on mentionne parfois qu'ils errent dans leurs perceptions et leurs recommandations. Il faudrait impérativement dresser une liste des problèmes régulièrement rencontrés dans ces milieux et outiller ces personnes afin d'éviter de malencontreuses erreurs. Nous avons constaté des erreurs trop nombreuses en matières de crédit d'impôt pour le maintien à domicile des personnes âgées, de paiement par débit préautorisés, des conditions de location. Nous avons suggéré à l'Agence de santé de notre territoire de veiller à ce que ses intervenants soient formés adéquatement...Serons-nous entendus? Il faudrait faire de même avec les Caisses populaires.

Un exemple courant : utiliser des mots inappropriés pour décrire un crédit d'impôt en l'assimilant à un rabais sur le loyer. Il devient facile alors, pour faire passer une hausse de loyer démesurée, d'augmenter « le rabais » en gonflant les montants admissibles...

Engagés dans l'action pour les aînés du Québec 2005-2006

- **L'aide juridique**

L'accès à l'aide juridique gratuite demeure pour les aînés pratiquement impossible compte tenu des barèmes actuels de revenus bruts fixés, pour une personne seule, à 10 504\$. La contribution exigée pour tout revenu excédant ce seuil rendra inaccessible le service. Pour connaître les nouveaux barèmes en date du 1^{er} janvier 2007 :

<http://www.csj.qc.ca/francais/commission/communiques/C-Press-2006-12-19.asp>

Un effort supplémentaire reste à faire à cet égard.

- **La faiblesse des mesures de prévention en matière de défense de droit chez les aînés**

Il est nécessaire de constater que, quelque soit la forme utilisée et les clientèles auxquelles elles sont destinées, nos activités de sensibilisation n'atteignent que de façon marginale le public cible : les personnes susceptibles d'en avoir besoin dans le futur. Celles qui répondent à l'appel, sont celles qui sont déjà aux prises avec une problématique donnée et qui sont réellement à la recherche de solutions. Nous déplorons régulièrement un faible taux de participation à des ateliers ou à des formations qui impliquent que les personnes doivent se déplacer pour venir chercher l'information.

Toutefois, les sessions données dans les milieux mêmes de ces personnes aînées connaissent plus de succès en terme d'assistance. Serait-ce que le produit que nous proposons est mal adapté? OU bien que la pensée « ça n'arrive qu'aux autres » soit omniprésente et ne porte pas à se sentir appelé(e)?

On nous l'a dit et nous le constatons : il est difficile voire impossible de compter des foules avec ce type d'activité.

Les aînés du 3^e et du 4^e âge éprouvent souvent des difficultés avec les questions reliées au transport, et aux déplacements sécuritaires. Ils éviteront de sortir sans accompagnement. Il serait donc primordial de prévoir le transport et l'accompagnement dans la planification de nos activités. Comme il est aussi

Engagés dans l'action pour les aînés du Québec 2005-2006

primordial de respecter le rythme des aînés. Chez plusieurs, on nous dira qu'il est moins approprié de proposer des activités en soirée.

À chaque fois que la chose est possible, pour les aînés vivant en milieu de vie collectif, il est préférable de nous déplacer vers les personnes plutôt que chercher à organiser des activités à l'extérieur. Il faut donc prévoir les outils de travail utiles dans de tels cas et savoir que nous devons souvent nous adapter à des espaces dépourvus de matériel technique. Il faudra alors avoir le nôtre.

- **L'âgisme un fléau à combattre**

Plusieurs perceptions âgistes se propagent dans la société. Elles sont souvent un obstacle à une défense de droit pleine et entière. L'âgisme en général (on parle ici des préjugés liés au vieillissement) n'est pas que le fait des personnes plus jeunes. Ces préjugés sont aussi véhiculés, par les personnes aînées elles-mêmes, ils sont tenaces et de toute nature, ils mettent parfois un frein à l'expression libre de leurs besoins.

Ce que les aînés nous en disent :

« On nous traite comme des enfants ou bien à l'inverse on fait comme si tout nous était encore facile et on s'adresse à nous comme à des jeunes adultes en pleine possession de toutes leurs capacités »

« On n'aime pas déranger, alors lorsque l'on nous dit ce qui est bon pour nous, on fait semblant d'y croire pour ne pas se mettre à dos ceux qui veulent nous aider....Après tout, ils font ça pour notre bien! »

Une recommandation pour quiconque s'engage sur la voix de la défense de droit des personnes retraitées (qui plus est celles d'un grand âge) : FAIRE AVEC et non FAIRE POUR. On oublie trop souvent le principal intéressé. Imposer nos solutions peut parfois être assimilé à une forme d'abus, même fait avec les meilleures intentions du monde.

Engagés dans l'action pour les aînés du Québec 2005-2006

Les « focus group »

En complément aux activités de collecte au long de l'année, nous avons, lors de deux « focus group », présenté à des aînés un certain nombre d'éléments constituant, ce que nous croyons être le coffre à outils, en matière de défense de droit. Nous avons regroupé en trois catégories ces outils. À travers les discussions suscitées, ils ont d'une certaine façon validé les observations précédentes ou y ont apporté de nouveaux éléments de réflexion.

❖ Les produits : bottin, dépliants etc..

Ce qu'ils en ont dit :

- ◆ Les personnes âgées ne lisent pas beaucoup
- ◆ Mais si elles le font, elles détestent les petits caractères, les superpositions, les flous, l'excès de couleur et l'usage excessif de mots.
- ◆ On a dit que les écrits devraient s'adresser aux proches aussi et non seulement aux aînés si l'on veut s'assurer qu'ils se rendent...

❖ Les services : offerts par les organismes gouvernementaux ou non-gouvernementaux

- ◆ Elles préfèrent accepter l'injustice à l'insécurité de la lutte pour faire valoir leurs droits en raison de la complexité des procédés et des risques appréhendés de conséquences fâcheuses.
- ◆ Elles se sentent souvent en position d'infériorité
- ◆ Elles apprécient que l'on accepte leur lenteur et y fasse place.
- ◆ Elles veulent que l'on prenne garde à leurs difficultés auditives mais :
- ◆ Elles détestent que ce faisant on manque à la discrétion. Il n'est certainement pas nécessaire que tout le monde entende.... « Pouvez-vous nous ménager des endroits discrets où les bruits ambiants n'interfèrent pas dans nos conversations? »
- ◆ Majoritairement, les plus âgées d'entre elles n'utilisent que très peu

Engagés dans l'action pour les aînés du Québec 2005-2006

les modes de communication actuels : internet, ordinateur, etc.. Pourtant de plus en plus de matériel informatif n'est rendu disponible que par internet.

- ◆ Elles veulent encore choisir pour elles-mêmes ce qui est bon, elles accepteront de l'aide pour autant que celle-ci ne leur soit pas imposée, on souhaite qu'on ne leur reproche pas de la refuser.

- ❖ L'ensemble des lois et des règlements qui régissent les bonnes pratiques en général.

Elles sont jugées complexes et difficiles de compréhension bien souvent. On donne pour exemple un cas où pour expliquer pourquoi, subitement, la propriétaire d'une résidence privée avec services avise ses locataires qui achètent moins de 10 repas par semaine qu'ils n'auront plus à payer les taxes de vente selon une nouvelle interprétation de la loi. Revenu Québec est interpellé pour en savoir plus. Ce n'est que plusieurs mois plus tard qu'une réponse de plusieurs pages écrite dans un langage pour initiés, devait nous donner la réponse attendue. Après lecture et relecture...pas moyen d'y voir clair.

Tout ce que ces aînés ont voulu savoir : avons-vous payé tout ce temps pour rien cette taxe de vente? Est-ce que l'on peut répandre la bonne nouvelle?...À une question simple on a rédigé une réponse compliquée...

Comme les participants aux « focus group » étaient des personnes que l'on peut qualifier d'actives dans la société, des aînés responsables de comités de milieu de vie, des membres actifs d'associations de retraités, nous avons voulu savoir si leur position privilégiée leur conférait un niveau de savoir plus élevé que la moyenne en matière de défense de droit.

En leur présentant un certain nombre d'organismes par leur acronyme, on constate qu'aucun n'était reconnu d'emblée. Même en y ajoutant le nom au complet, les missions de chacun de ces organismes restaient nébuleuses pour une majorité de ceux-ci. Il y en avait même dont on n'avait jamais entendu parler.

Engagés dans l'action pour les aînés du Québec 2005-2006

On avait même glissé intentionnellement dans une liste d'organismes un intrus : RQAP (régime québécois d'assurance parentale) au lieu de AQRP (association québécoise des retraité(e)s des secteurs publics et parapublics). Mais au fait saviez-vous qu'il existe aussi L'A.Q.R.P. : L'Association québécoise pour la réadaptation psychosociale?

L'usage généralisé d'acronymes, de noms d'organismes peu représentatifs de leur mission aux yeux du public en général, met en péril la reconnaissance de ceux-ci.

« Les petits frères des Pauvres du Québec », dans un esprit de gratuité et de fidélité, oeuvrent dans le but d'offrir une présence amicale et affectueuse aux personnes du quatrième âge qui sont isolées, démunies sur le plan affectif et sans soutien familial et ce, jusqu'à la fin de leur vie. Le saviez-vous? Ou bien aviez-vous toujours pensé que leur mission en était une de lutte à la pauvreté...comme bien des gens.

« Le mot «Fermières» témoigne des racines de la plus grande Association de femmes de la province. Cependant, de nos jours, plus de 98% des 40 000 membres n'habitent pas sur des fermes. Et elles ne se bercent pas en tricotant des pantoufles en Phentex. Loin de là ». Êtes-vous de ceux et celles qui croyaient encore que les cercles de Fermières regroupaient des agricultrices?

La FADOQ (Fédération De l'Age d'Or du Québec) : voici que depuis 2002, tout en conservant l'acronyme FADOQ, on se donne un nouveau souffle en y accolant le *Mouvement des aînés du Québec*.

L'AQDR : Association québécoise de défense des droits des personnes retraitées et préretraitées....Les retraités de quoi??? Une personne âgée qui travaille encore peut-elle être membre? Heureusement que le nom nous parle de défense de droit et nous renseigne un peu sur les objectifs...

Loin de nous l'idée de recommander à chacun de ces groupes de changer de nom, mais à chacun d'en faire une promotion adéquate. À chacun de nous aussi, comme responsables d'organismes, d'apprendre à connaître nos pairs...

Engagés dans l'action pour les aînés du Québec 2005-2006

Une question en provenance des aînés, une question qui devrait interpeller tous les organismes regroupant ou offrant des services aux personnes retraitées, nous a été posée :

« Pourquoi vous ne travaillez pas tous ensemble? Au mieux-être des aînés... »

Pourquoi? Pour défendre son territoire? Pour protéger sa mission? Pour sauvegarder ses sources de financement? Pour le prestige? Il doit bien y avoir parfois lieu de mettre en commun ses forces et ses réalités, même différentes, pour promouvoir le bien-être général et le défendre...autrement que pour en retirer des honneurs....

Les aînés qui ont besoin d'aide et de support pensent qu'il y a bien des énergies qui se perdent à défendre des intérêts particuliers dans nos organismes...et à maintenir un esprit de compétition. Ont-ils raison?

Engagés dans l'action pour les aînés du Québec 2005-2006

Nous terminerons nos constats en proposant aux organismes comme le nôtre, et qui souhaitent offrir un support en lutte aux abus envers les aînés, de bien remplir leurs coffres à outils. Impliqués dans cette lutte à notre façon, à l'origine de la création d'un groupe experts-conseil, ayant pu participer à des sessions de formation et travaillant depuis 2003 activement sur le terrain auprès des aînés, nous vous offrons humblement quelques pistes de réflexions pour mettre sur pied une certaine forme de soutien. À chaque organisme d'adapter, à ses besoins et aux besoins de sa population, le « panier de services » qu'il offrira en complément à ce qui existe dans son milieu.

Nous sommes un organisme de défense de droit sans but lucratif

Une personne aînée subit de mauvais traitements...nous interpelle...

Que pouvons-nous faire?

Réponse : bien s'outiller....

Préambule :

Les personnes aînées (65 ans et plus) peuvent être victimes de mauvais traitements dans une proportion qui peut atteindre de 6 à 10% selon certains sondages scientifiques...

À titre d'organisme de défense de droits des personnes retraitées, il est fort probable que l'AQDR soit interpellée par une personne vivant une situation de maltraitance ou bien par une tierce personne qui en est témoin.

Dès lors, outre le sentiment naturel de colère ou d'impuissance que nous inspirent ces situations, il arrive que nous sentions un fort besoin de « faire quelque chose »...

Mais sommes-nous bien outillés pour « intervenir »?

Formation :

Il est primordial de bien comprendre et reconnaître les situations d'abus. D'en comprendre aussi les impacts sur la personne aînée et d'en mesurer le potentiel de dangerosité. Il faut savoir dénicher toute information susceptible de combler ces besoins en terme de savoirs....

Si vous avez la chance d'assister à des sessions de sensibilisation et/ou de formation dans vos milieux, il est primordial de tout mettre en œuvre pour y accéder. Attention cependant à la forme de session qui est proposée. Il en est d'excellentes, en matière d'exploitation financière, quoique certaines mettent l'accent quasi exclusivement sur la fraude par des inconnus. Or, nous savons qu'une grande partie des abus envers les aînés sont le fait de proches de la personne, qui plus est, sont des personnes significatives pour leurs « victimes ». L'approche en intervention exige donc des connaissances incontournables en matière psychosociale et devrait impliquer la participation d'intervenants sociaux à la recherche de solutions.

Planifier :

Il est sage de prendre le temps de réfléchir, discuter et choisir les niveaux d'implication auxquels la Section de l'AQDR entend adhérer. En tenant compte des limites organisationnelles, financières, des connaissances générales et particulières des ressources humaines autant bénévoles que salariées, on évitera de s'engager dans un processus menant l'organisation à son niveau d'incompétence. Une journée de planification style « Lac à L'Épaule » peut-être bénéfique.

Il sera alors de première importance de définir le niveau d'intervention souhaitée et de se donner les moyens d'y parvenir et de s'y maintenir. On choisira d'offrir des services de divers niveaux : écoute, sensibilisation, référence, accompagnement, intervention directe etc... selon nos possibilités et celles des partenaires auxquels nous pourrions nous allier (ex : table de concertation, groupe experts-conseil, CLSC, conseillers juridiques etc.)

Engagés dans l'action pour les aînés du Québec 2005-2006

Mettre sur papier :

Il n'est pas inutile de coucher sur papier les décisions prises à cet effet. Ce faisant nous nous prémunissons contre les erreurs de décisions et fournissons aux bénévoles autant qu'aux intervenants des balises de nature à encadrer nos actions et s'assurer de combler les besoins en formation spécialisée et continue.

AUCUNE FORME D'INTERVENTION PEUT SE PASSER DE FORMATION

La section Lévis-Rive-Sud, à travers l'expérience terrain accumulée depuis fin 2002 en lutte aux abus vous propose quelques pistes de réflexion. D'autres sections sont impliquées dans des activités tout aussi concrètes. Il serait intéressant que l'AQDR national planifie une activité regroupant ces sections afin de mettre en commun nos savoirs afin de mieux soutenir les sections désireuses d'améliorer leurs outils.

N'ayant donc pas la prétention de donner une recette « miracle », voici nos constats sous forme de questions :

1 ère question.

Pourquoi devrions-nous nous engager à offrir des services qui sont déjà disponibles dans notre milieu?

Élément de réflexion :

Malheureusement, faute de bien connaître les organisations du milieu susceptibles d'offrir des services de qualité. Il arrive que nous nous engagions inutilement dans des dossiers qui pourraient être mieux supportés par des spécialistes relevant d'un organisme complémentaire au nôtre. Il faut savoir référer, pour ce faire il faut savoir connaître.

Exemples :

1. Une association de grands-parents accompagne des aînés privés de leurs droits de visite de leurs petits-enfants.

Engagés dans l'action pour les aînés du Québec 2005-2006

2. Le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes peut très bien s'occuper d'un dossier d'abus dans un établissement du réseau de la santé.
3. La personne abusée présente une problématique de santé mentale : un organisme en défense de droit en santé mentale a pignon sur rue chez vous....parions qu'il maîtrisera très bien le dossier.

Connaissons-nous à fonds notre milieu et ses ressources? DEVENIR UNE SOURCE DE RÉFÉRENCE EFFICACE EST PEUT-ÊTRE LE MEILLEUR SERVICE À RENDRE À UNE PERSONNE ABUSÉE en déblayant pour elle le terrain.

Si les informations ne sont pas disponibles, en constituer un répertoire et en faire une mise à jour rigoureuse....

2^e question.

Quelles considérations légales devons-nous aborder?

1^{er} élément de réflexion :

La confidentialité : organisme communautaire et la confidentialité de ses dossiers sur les personnes : Qu'en savons-nous? Que dit la loi? Quels sont les grands principes qui doivent nous guider? La gestion des informations que nous recueillons, la protection de ces informations, savons-nous quoi en faire?

Le regroupement intersectoriel des organismes communautaires de Montréal (RIOCM) a créé une boîte à outils très utile dans une démarche d'appropriation des connaissances à l'intention des organismes communautaires. Nous ne saurions trop vous recommander d'en faire l'acquisition.

Vous pouvez vous procurer la boîte à outils « En toute confiance » au RIOCM pour 10 \$ (frais postaux inclus) en écrivant à : Regroupement intersectoriel des organismes communautaires de Montréal, 65, rue de Castelnau Ouest, bureau 401, Montréal (Québec) H2R 2W3 ou en communiquant par téléphone au (514) 277-1118.

courriel : info@riocm.ca

Engagés dans l'action pour les aînés du Québec 2005-2006

La trousse comprend cinq petits livres : un guide d'animation et d'appropriation de la démarche « En toute confiance », l'aide-mémoire, 10 questions à se poser du point de vue des membres du conseil d'administration, 10 questions à se poser du point de vue des personnes salariées, des personnes bénévoles, des militants et militantes et des stagiaires et le dernier 10 questions à se poser du point de vue des membres, des participants aux activités ou des personnes qui fréquentent l'organisme.

2^e élément de réflexion :

Que sais-je de mes obligations légales en lien avec l'article 48* de la Charte de droits et libertés? **.Toute personne âgée ou toute personne handicapée a droit d'être protégée contre toute forme d'exploitation. Telle personne a aussi droit à la protection et à la sécurité que doivent lui apporter sa famille ou les personnes qui en tiennent lieu.*

Quelles sont les pratiques interdites? Je ne puis d'aucune façon émettre un avis juridique...

Contactez le bureau d'aide juridique le plus près de chez vous, les employés se feront un plaisir de vous offrir une formation sur mesure afin de bien cerner vos obligations mais aussi ce qui vous est interdit.

<http://www.csj.qc.ca/francais/bureaux/bureaux.asp?aff=region> à cette adresse vous trouverez la liste exhaustive de tous les bureaux du Québec et leurs coordonnées.

Me Pierre Proulx , directeur du bureau d'Aide juridique Centre-Ville* , a rédigé un manuel d'intervention juridique auprès des personnes âgées et exploitées. Il peut aussi sur demande offrir des formations aux intervenants en la matière.

*420, boul. Charest Est
Bureau 500
Québec (Québec)
G1K 8M4
Tél: (418) 643-4167
Fax: (418) 644-9936
Courriel: bajcentreville@ccjq.qc.ca

3^e question.

Comment mettre sur pied un service de soutien efficient?

Après avoir examiné tout ce qui a trait à la problématique, avoir fait le tour des considérations légales, constaté que nous disposons des ressources humaines suffisantes pour offrir un service de lutte aux abus, il nous faut au préalable décrire le cadre dans lequel nous évoluerons. On appelle ce document un PROTOCOLE.

À cette adresse, http://www.phac-aspc.gc.ca/ncfv-cnivf/violencefamiliale/html/agekit_f.html#AVANT-PROPOS#AVANT-PROPOS , il vous est possible de lire un document intitulé :

« TROUSSE DE FORMATION ET RESSOURCES À L'INTENTION DES FOURNISSEURS DE SERVICES; MAUVAIS TRAITEMENTS ET NÉGLIGENCE ENVERS LES PERSONNES ÂGÉES »

Ce document n'est apparemment plus disponible en format papier, mais son contenu intégral peut être grandement utile. Pour vous faciliter les choses nous l'avons téléchargé, paginé et converti en format PDF. Vous pourrez le télécharger en visitant notre site web à l'adresse suivante www.aqdr-levis.org : (notez qu'il compte 142 pages) En sélectionnant et imprimant les pages 98 à 108 vous obtiendrez des pages avec des exemples de protocoles. Pour inspirer vos choix, après lecture et comparaison avec votre réalité, vous devriez être en mesure de sélectionner les parties qui s'appliquent à votre organisation et de bâtir un canevas à votre image.

DES OUTILS EN DÉFENSE DE DROIT

Pour tenir à jour un répertoire applicable à votre région, nous vous proposons de visiter ces sites qui vous mèneront directement aux dispensateurs de services de votre région. La lecture des missions et/ou des mandats de ces organismes vous aidera également à mieux saisir leurs champs d'action et à vous constituer un répertoire utile et efficace. Vous deviendrez alors des courroies de transmission privilégiées : il n'est pas toujours nécessaire de donner **LA** réponse, mais en donner **UNE** qui y mènera.

Engagés dans l'action pour les aînés du Québec 2005-2006

Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse

<http://www.cdpedj.qc.ca/fr/guides/personnes-agees.asp?noeud1=2&noeud2=19&cle=64>

Commission des services juridiques

https://www.csj.qc.ca/francais/aide_juridique/index.asp

Les petites créances

<http://www.justice.gouv.qc.ca/francais/publications/generale/creance.htm>

Le Curateur public

<http://www.curateur.gouv.qc.ca/cura/fr/>

Office de la protection du consommateur

<http://www.opc.gouv.qc.ca/navig/default.asp>

Le Protecteur du citoyen

<http://www.protecteurducitoyen.qc.ca/fr/index.asp>

La Régie du logement

<http://www.rdl.gouv.qc.ca/fr/accueil/accueil.asp>

La Commission d'accès à l'information du Québec

<http://www.cai.gouv.qc.ca/>

Services Québec

<http://www.gouv.qc.ca/portail/quebec/pgs/citoyens?lang=fr>

Services Canada

<http://www.servicecanada.gc.ca/fr/accueil.shtml>

Engagés dans l'action pour les aînés du Québec 2005-2006

La Régie du bâtiment

http://www.rbq.gouv.qc.ca/dirGrandPublic/dirPensezSecurite/personnes_agees.asp

La Régie des rentes

<http://www.rrq.gouv.qc.ca/fr/retraite/>

Ministère des Affaires municipales

http://www.mamr.gouv.qc.ca/publications/amenagement/resi_pers_agees_brochure.pdf

Prestations pour aînés à faible revenu

<http://www1.servicecanada.gc.ca/fr/psr/pub/feuilles/faiblerevenu.shtml>

La Commission des normes du travail

<http://www.cnt.gouv.qc.ca/fr/index.asp>

Le Ministère du revenu

http://www.revenu.gouv.qc.ca/fr/particulier/votre_situation/aines/index.asp

La Régie de l'assurance maladie

<http://www.ramq.gouv.qc.ca/>

Le Ministère de la Santé et des services sociaux

http://www.msss.gouv.qc.ca/sujets/groupe/personnes_agees.php

Le Conseil des aînés

<http://www.conseil-des-aines.qc.ca/>

Le Secrétariat aux aînés

<http://www.mfacf.gouv.qc.ca/thematiques/aines/informations-generales/mandat.asp>

Engagés dans l'action pour les aînés du Québec 2005-2006

Le Ministère Famille et aînés

<http://www.mfacf.gouv.qc.ca/thematiques/aines/index.asp>

La Société d'habitation du Québec

<http://www.habitation.gouv.qc.ca/>

L'Office des personnes handicapées

<http://www.ophq.gouv.qc.ca/index.htm>

Le Bottin des services de police municipaux

http://www.msp.gouv.qc.ca/police/services_police/bottin/index.asp

Le Bottin de la Sûreté du Québec par région

<http://www.suretequebec.gouv.qc.ca/accueil/repertoire.html>

L'Office des professions

<http://www.opq.gouv.qc.ca/>

L'Autorité des marchés financiers

<http://www.lautorite.qc.ca/clientele/consommateur/comment-porter-plainte.fr.html>

Le Bureau d'assurance du Canada

<http://www.bac-quebec.qc.ca/>

L'Association des banquiers canadiens

<http://www.cba.ca/fr/section.asp?fl=3&sl=258&tl=&docid=>

Les Caisses Desjardins

<http://www.desjardins.com/fr/particuliers/clienteles/aines/>

Engagés dans l'action pour les aînés du Québec 2005-2006

L'Association canadienne des paiements (débit préautorisé)

http://www.cdnpay.ca/faqs/debits_fr.asp

Les centres de santé et de services sociaux (par région)

<http://www.msss.gouv.qc.ca/reseau/rls/pdf/liste95csss.pdf>

Le Conseil pour la protection des malades

<http://www.cpm.qc.ca/index01.htm>

Le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (par région)

<http://www.rpocaa.org/historique.html>

L'Union des consommateurs (ses membres)

<http://www.consommateur.qc.ca/union/>

Le Centre d'aide aux victimes d'actes criminels

<http://www.cavac.qc.ca/regions/accueil.html>

Les Centre d'aides et de lutte contre les agressions à caractère sexuel

<http://www.rqcalacs.qc.ca/interne/membres.html>

La Société Alzheimer

<http://www.alzheimer.ca/french/offices/intro.htm>

L'Association canadienne pour la santé mentale (par région)

http://www.cmha.ca/bins/loc_page2.asp?cid=58-85&cmp_id=760&lang=2

L'Association des groupes d'intervention en défense de droits en santé mentale du Québec

<http://www.agidd.org/membres.html>

Engagés dans l'action pour les aînés du Québec 2005-2006

L'Associations de défense des droits sociaux

<http://www.fcpasq.qc.ca/liste.htm>

Le Regroupement des comités logement et associations de locataires du Québec

<http://www.rclalq.qc.ca/>

Le Réseau québécois pour contrer les abus envers les aînés

<http://www.rqcaa.org/rqcaaOutils.php>

Le Réseau internet francophone « Vieillir en liberté »

<http://www.fep.umontreal.ca/violence/quebec/index.html>

Le Centre national d'information sur la violence familiale

http://www.phac-aspc.gc.ca/ncfv-cnivf/violencefamiliale/age_f.html

Vieillir sans violence (brochure en français à télécharger)

http://www.pinel.qc.ca/ContentT.aspx?nav_id=1497&lang_id=F

Les centres d'action bénévole par région (bottins des ressources)

<http://www.fcabq.org/centres>

Centre de prévention du suicide

1-866-APPELLE

S.O.S. Violence conjugale

1-800-363-9010

Prenez note que ce rapport est également disponible en format PDF sur notre site à www.aqdr-levis.org . D'un simple clic vous accéderez directement à ces sites...

.