

RIIRS

Regroupement interprofessionnel des intervenantes
retraitées des services de santé

Mémoire présenté au Secrétariat aux aînés - Ministère de
la Santé et des Services Sociaux

Dans le cadre du Plan d'action gouvernemental pour
contrer la maltraitance envers les personnes âgées
2022-2027



Table des matières

1- Remerciements	2
2- Présentation de l'organisme.....	3
3- Introduction	4
4- Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes aînées 2022-2027	5
4.1 Thème 1 : L'âgisme	5
4.2 Thème 2 : La maltraitance psychologique	7
4.3 Thème 3 : La maltraitance organisationnelle	9
4.4 Thème 4 : La bientraitance	10
4.5.1 Les disparités régionales	11
4.5.2 L'importance des maisons de transition.....	11
5- Conclusion	12

** Veuillez prendre note que lorsque le RIIRS s'adresse à ses membres, le texte est féminisé.
Ainsi, le féminin englobe le masculin.*

1. Remerciements

Le RIIRS tient à remercier le Secrétariat aux aînés et Mme Marguerite Blais, Ministre responsable des Aînés et des Proches aidants, pour ce grand chantier de consultation. Il est important pour nous que la voix de nos 10 700 membres soit entendue et c'est ce que nous offre aujourd'hui la sous-ministre adjointe, Mme Nathalie Rosebush.

Le RIIRS tient également à remercier toutes les membres et administratrices qui ont contribuées de près ou de loin à la recherche et à la rédaction du présent mémoire.

2. Présentation de l'organisme

Le RIIRS est un organisme à but non lucratif fondé en 1992, avec l'aide de la FIQ, pour répondre à un besoin de regroupement exprimé par les infirmières retraitées. Ces pionnières souhaitaient rassembler leurs consœurs retraitées afin de recréer un sentiment d'appartenance, d'éviter l'isolement et de donner une voix collective à ces retraitées. Depuis octobre 2006, les infirmières auxiliaires, les inhalothérapeutes et les perfusionnistes cliniques peuvent également adhérer au RIIRS offrant ainsi, une voix collective encore plus grande.

Le RIIRS soutient plus de 10 700 membres provenant de tout le Québec. Formé en OBNL, secondé de 12 sections régionales, l'organisme appuie ses membres via des activités favorisant l'appartenance, transmet des publications, participe à des représentations politiques et des actions concertées avec le milieu. Le RIIRS participe également de façon active aux débats publics relatifs à l'amélioration de la qualité de vie des aînées.

www.riirs.org

3. Introduction

Au RIIRS, nous sommes bien au fait que le vieillissement de la population est un phénomène naturel auquel nous devons nous attarder. Il est d'autant plus important d'agir maintenant pour protéger nos aînées qui seront de plus en plus nombreuses dans les années à venir. Les retraitées que nous représentons ont consacré leur carrière à l'intérieur du réseau de la santé. Elles sont d'avantage touchées par le bien-être des aînées, ayant eu maintes fois l'occasion de constater leur vulnérabilité face à la maltraitance.

Le gouvernement a posé des actions et mis en place des solutions pour contrer la maltraitance et celles-ci ne doivent que perdurer. C'est pourquoi le PAM 2022-2027 est un outil essentiel nous permettant de bâtir une société juste et douce envers ses aînées.

Nous croyons que l'amélioration passe par l'éducation et la formation. Pas uniquement auprès des intervenants, mais auprès de toute la population. Via différents outils de communication, il est impératif de rejoindre toute la population afin de la sensibiliser aux réalités de nos aînées. Nous ne pouvons qu'être d'avis que l'approche positive liée à la bientraitance constitue évidemment un levier à la lutte contre la maltraitance.

Le présent mémoire exprime la pensée de nos membres et est issu de leur expérience professionnelle ainsi que de leur vision personnelle.

4. PAM 2022-2027 : Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes aînées

4.1 Thème 1 : L'âgisme

Les membres de notre regroupement constatent, à l'instar de bien des aînées, que l'âgisme est présent partout. Cette vision des aînées n'est pas seulement véhiculée dans les médias, elle fait partie de notre culture sociétale. L'image de vulnérabilité face aux aînées a été exacerbée par la pandémie. Les statistiques parlent, le virus de la COVID-19 s'attaque d'avantage aux personnes de 70 ans et plus. Mais cette réalité hautement médiatisée aura des conséquences sur l'escalade de l'âgisme et la perception qu'aura la société de nos aînées. Nous sommes pourtant d'avis qu'une majorité de citoyens faisant partie de cette strate de la société est présente dans la vie active.

Pour contrer le phénomène d'âgisme très présent dans la société québécoise, le RIIRS propose différentes pistes de solutions qui passent toutes par un effort de dialogue social dans lequel ce sont tous les citoyens qui seraient engagés.

Nous croyons qu'il sera nécessaire de « déprogrammer » les valeurs profondes de la société québécoise qui voit depuis trop longtemps les aînées comme une classe stagnante et non comme partie active. Bien conscientes que ce changement se fera sur le long terme, nous proposons de faire la promotion d'une vie active à tout âge. Plusieurs personnes âgées de 65 ans et plus demeurent sur le marché du travail ou s'impliquent bénévolement dans différentes organisations. Il s'agit de mettre de l'avant la contribution de celles-ci dans les entreprises, les organisations, la

fonction publique, etc. et ce, par le biais d'un discours public renforcé en ce sens par les députés, ministres et autres représentant de l'État.

Comme solution, nous proposons également de renforcer la présence d'aînées dans les publications officielles et les publicités du gouvernement même si, et surtout si, elles ne sont pas destinées aux aînées. Il s'agit ici de valoriser le rôle des aînées dans leur communauté en démontrant la place qu'elles occupent réellement.

Nous suggérons la mise sur pied de programmes qui encouragent la présence d'aînées dans les écoles, les garderies et les différents milieux de vie afin de permettre aux jeunes de les croiser au quotidien, de bénéficier de leur connaissances et expertises et leur permettant ainsi, ne plus les considérer comme exclues de la société active. Le but de ces programmes étant de changer la vision des enfants et favoriser le « vivre ensemble ».

Bien qu'il ne soit pas du ressort du gouvernement d'agir sur cette proposition, nous croyons que des complexes de résidences multigénérationnelles font partie de la solution. Beaucoup plus adaptés à la vie « réelle » que les complexes uniquement destinés aux retraités qui constituent des ghettos propices à l'exclusion sociale, la maltraitance et l'âgisme. Le gouvernement pourrait en faire la promotion via un discours axé sur le vivre ensemble, toutes générations confondues.

Finalement, nous sommes convaincues qu'il y a un vocabulaire à évacuer du discours public. Lorsque l'on parle de personnes vulnérables, il est important de ne pas associer celles-ci à l'âge ou au facteur temps. Il existe des personnes vulnérables de tous âges et provenant de tous les milieux. Il est impératif de dissocier âge et vulnérabilité.

4.2 Thème 2 : La maltraitance psychologique

C'est bien connu, l'âgisme provoque plus d'une conséquence et le chemin vers la maltraitance psychologique passe aussi par l'âgisme. En créant un sentiment d'exclusion et en écartant les aînés des processus décisionnels, nous fragilisons leur confiance et leur connaissance des enjeux sociétaux. Il est d'autant plus important de travailler à contrer l'âgisme en amont.

La maltraitance psychologique n'a pas de visage ni de nom. Elle peut frapper tout le monde et provenir des proches de la victime. De ce fait, la dénonciation qui demande beaucoup d'effort à la victime devient encore plus difficile. Une personne victime de maltraitance psychologique n'aura pas le réflexe de se tourner vers un étranger pour dénoncer et dans bien des cas, ne saura pas à qui s'adresser pour aller chercher de l'aide. Même si plusieurs ressources sont en place, il est difficile pour une personne démunie de trouver la bonne ressource et de se retrouver dans les dédales des procédures. Dans bien des cas, juste reconnaître qu'elle est victime de maltraitance psychologique est une étape déstabilisante pour celle-ci.

Le RIIRS, bien que conscient de tous les organismes d'aide déjà en place, propose la création d'une entité référence unique pour les personnes aînées. Celle-ci pourrait agir comme autorité et bénéficiaire de certains pouvoirs lui permettant d'intervenir en cas de maltraitance. Par la mise sur pied d'une ligne téléphonique « réponse à vos questions », nous estimons que les victimes auraient un moyen supplémentaire de trouver du soutien rapidement et facilement, de l'écoute et au besoin, une stratégie leur permettant de quitter un foyer toxique.

Ainsi formés pour détecter la maltraitance physique et psychologique, les intervenants de cette instance seraient en mesure d'intervenir et de mieux répertorier les aînées de leur territoire qui habitent seules ou dans un foyer malsain. Ils auraient l'autorité nécessaire pour intervenir dans les résidences privées, un peu à l'instar de la DPJ pour nos enfants.

Nous suggérons également d'augmenter les budgets des organismes communautaires qui viennent en aide aux personnes âgées qui vivent à domicile. Avec une formation adéquate, ceux-ci seraient davantage en mesure de détecter les signes de violence psychologique et de les référer à l'instance de référence ou même, de signaler une situation d'abus. Ils sont dans bien des cas, l'unique porte d'entrée pour détecter les situations critiques. Ils doivent être formés en continu et développer des réflexes de dénonciation des situations de maltraitance psychologique et physique. Pour y arriver, des budgets conséquents et des programmes de formation élaborés par des professionnels doivent être attachés à cette mesure.

4.3 Thème 3 : La maltraitance organisationnelle

Plusieurs actions ont été entreprises pour contrer la maltraitance organisationnelle depuis la mise sur pied du PAM 2017-2022. Ceci-dit, la pandémie a mis de l'avant les limites de celles-ci et le besoin d'aller de l'avant avec d'autres mesures. **Bien que le rôle du commissaire aux plaintes ait été bonifié, nous croyons que celui-ci devrait jouir d'une pleine indépendance et n'être relié d'aucune façon à l'institution, qu'elle soit publique ou privée, à laquelle il est rattaché.** C'est toute une structure indépendante de surveillance et de gestion des plaintes qui doit être mise sur pied afin d'assurer un service complètement neutre aux résidents.

Le RIIRS propose également de mettre sur pied des politiques claires et connues de tous les employés qui protègent les victimes en cas de dénonciation. Plusieurs employés pourraient avoir peur des représailles s'ils dénoncent leur employeur, leur confrère ou la famille. Bien que l'éventualité de lever la confidentialité ou le secret professionnel soit possible lorsqu'il y a un risque sérieux de mort ou de blessures graves, avec des protections contre les représailles et l'immunité de poursuite mise en place, nous souhaitons voir cette mesure aller encore plus loin. Il s'agit d'instaurer un climat de confiance afin que les employés de toutes catégories se sentent protégés s'ils dénoncent leur employeur, leur supérieur hiérarchique ou leur collègue. Ces dispositions doivent être affichées et connues de tous afin d'inciter la dénonciation.

4.4 Thème 4 : La bientraitance

Tout comme bien des gens, les membres du RIIRS sont d'avis que l'approche positive a indubitablement plus d'impact et constitue un puissant levier dans la lutte contre la maltraitance. **Nous croyons que tout passe par la formation et l'éducation.** D'abord, l'éducation de toute la population est primordiale, les plus jeunes, mais aussi les aînées elles-mêmes. Il est selon nous essentiel d'impliquer les aînées dans la démarche, de voir les usagers comme des facteurs de réussite faisant partie intégrante de la solution. La bientraitance doit être mise de l'avant chez les proches aidants, le personnel des RPA, des CHSLD et dans les organismes communautaires qui travaillent auprès des aînées. Il est aussi capital de mettre sur pied des programmes de formation continue accessibles aux employés et bénévoles.

De la même façon que pour les thèmes 1 à 3, nous estimons que la présence d'aînées dans les communications publiques ainsi que des campagnes visant à illustrer les situations de bientraitance pourraient contribuer au changement de mentalité de toute une société. C'est en renforçant l'image et l'importance de la bientraitance que les situations de maltraitance apparaîtront comme en marge de la norme acceptable. Ainsi, bien des intervenants seront amenés vers un changement de comportement et vers la dénonciation.

4.5.1 Les disparités régionales

Nous constatons parmi nos membres qu'il existe des disparités régionales importantes quant aux besoins, aux ressources et aux services. À titre de professionnelles de la santé, nous avons été à même de faire le constat de ces différences qui existent et nous considérons qu'elles doivent être prises en compte.

Nous recommandons que les besoins, les ressources et les services nécessaires au développement du PAM 2022-2017 soient déployés en tenant compte des réalités et des disparités régionales.

4.5.2 L'importance des maisons de transition

Le RIIRS est clair sur cette position, il est essentiel d'offrir aux aînées en perte d'autonomie un endroit sécuritaire où vivre tout en demeurant en contact avec leur milieu et leur famille. Le projet de maisons des Aînés et de maisons alternatives doit être d'avantage mis de l'avant et financé par le gouvernement en place.

Nous recommandons que le PAM 2022-2027 inclue le financement de ces maisons comme faisant partie de la solution globale dans la lutte à la maltraitance.

5. Conclusion

Le cœur de la mission du RIIRS est la défense et la protection des droits des retraitées qui sont ses membres. Nous sommes actives à plusieurs endroits dans cette lutte et le PAM 2022-2027 est le cœur de la réussite de notre objectif.

Nous sommes d'avis que la lutte à la maltraitance et à l'âgisme passe par la formation, l'éducation et le dialogue social. Dans une société inclusive où les aînées ont une place importante dans la vie active, les solutions seront plus évidentes. Ce changement de valeurs sociales demande temps et argent et c'est ce que nous demandons aujourd'hui au gouvernement.

Le vieillissement de la population n'est plus à démontrer, il fait partie de notre réalité. Et pour offrir une société où il fait bon de vivre, il est impératif que chaque personne qui la compose, de la naissance à la mort, se sente essentielle à l'évolution de celle-ci. Les aînées doivent absolument y être intégrées entièrement. Toujours en action, elles participent aux débats, à la vie active et contribuent à tisser la société de demain.



Regroupement interprofessionnel
des intervenantes retraitées
des services de santé

405-1170, boulevard Lebourgneuf, Québec QC G2K 2E3
Tél. : 418 626-0861 - S. F. : 1 800 639-9519 - Téléc. : 418 626-0799

info@riirs.org

www.riirs.org