



Le petit guide des ressources en cas de maltraitance

2018-2019



**étudiants
bientraitants**

819-771-8391 poste 251
aqdr.outaouais.projet@gmail.com

Sites Internet

Ressource	Aide
Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées	Information et articles concernant la maltraitance faits aux personnes âgées. http://www.maltraitancedesaines.com/fr/
Cybervigilance	Information sur la sécurité sur le web. http://cybervigilance.quebec/#
Gouvernement du Canada	Un site de partage d'information sur les enjeux visant les personnes âgées. https://www.canada.ca/fr/emploi-developpement-social/ministere/aines/forum.html
Éducaloi	Information sur les lois, les droits et les obligations des citoyens québécois. https://www.educaloi.qc.ca/
Ministère de la Famille - Sensibilisation sur la maltraitance des aînés	Information et ressources sur la maltraitance envers les personnes âgées. https://www.mfa.gouv.qc.ca/fr/aines/lutte_contre_maltraitance/

Étudiants bientraitants

Le projet *étudiants bientraitants* est conçue pour les futurs professionnels qui sont aux études soit universitaire, collégiale et professionnel. Avec cette formation, ils sont en mesure de définir la maltraitance (les types et les formes à l'aide d'exemples concrets), connaître les enjeux entourant la maltraitance, définir la bientraitance et les attitudes bientraitantes à adopter dans leur pratique, apprendre à réagir de manière sécuritaire en fonction des lois et d'un code de déontologie (si applicable) et, finalement, connaître les ressources disponibles. La présentation est adaptée pour chaque programme d'étude.

Durée de 50 minutes à 2 heures

Si vous connaissez des enseignant.e.s qui sont intéressé.e.s à cette formation contactez :

Rémi St-Pierre
Chargé de projet
819-771-8391 poste 251
aqdr.outaouais.projet@gmail.com

Table des matières

<i>Lignes d'urgence</i>	5
<i>Lignes d'écoute</i>	6
<i>Services d'accompagnement</i>	8
<i>Services d'aide et de dénonciation</i>	9
<i>Ressources d'information</i>	11
<i>Sites internet</i>	14

1 800-828-
3344

professionnels à la maltraitance
envers les personnes âgées.

Association québécoise Plaidoyer-Victime 1 514-526-9037	L'association a comme mission d'informer les victimes, familles et témoins sur leurs droits et sur le système de justice.
Centre de justice de proximité de l'Outaouais 1 855-345-7770	L'organisme donne un service général d'information sur les droits. Ils ne font pas de recommandation et ne sont pas considérés comme une pratique privée.
Conseil pour la protection des malades 1 877-CPM-AIDE 1 877-276-2433	Ils font la promotion et la défense des droits des usagers du réseau de la santé et des services sociaux. Ils donnent de l'information sur les droits des usagers Il cherche à donner le pouvoir d'agir aux usagers et d'améliorer la qualité des services.
Regroupement provincial des comités des usagers 1 514-436-3744	Ils sont une source importante d'information quant au droit des usagers.
Le réseau FADOQ (Ainé-avisé)	L'organisme veut sensibiliser la population ainsi que les

Lignes d'urgence

Ressource	Aide
Service d'urgence 911	Un service d'urgence (policiers, ambulanciers, pompiers) à contacter lorsque la santé ou la sécurité physique de la personne est en danger.
Info-Social 811 Option 2	Un service professionnel d'écoute, d'information et de référence qui vient en aide lorsque la santé psychologique de la personne est en danger. Ils peuvent évaluer la situation et même se déplacer sur les lieux s'il y a un danger imminent lors d'une situation de crise.
Suicide-action 1-866-APPELLE 1 866-277-3553	Un service téléphonique gratuit et confidentiel pour les personnes ayant des idées suicidaires ainsi que pour les personnes touchées par le suicide dont la famille, les amis et les intervenants.

Lignes d'écoute

Ressources	Aide
Info-aidant 1 855-852-7784	Info-aidant offre un service professionnel d'écoute, d'information et de référence pour les proches aidants. Lorsqu'un proche aidant à besoins d'aide, l'organisme peut faire certaines démarches afin d'aider ces gens. De plus, ils sont en mesure d'évaluer si le proche aidant est à risque d'être violent par l'utilisation de questionnaires.
Interligne 1 888-505-1010	Anciennement Gai écoute, cette ligne d'écoute sont pour les personnes concernés par l'orientation sexuelle et l'identité du genre.
Ligne Aide Abus Aînés 1 800-489-2287	Une ligne téléphonique régionale gratuite qui offre un service d'écoute et des références de la part de professionnels. Cette ligne s'adresse aux personnes âgées (50 ans et plus), à leurs proches ainsi qu'aux intervenants en matière de maltraitance. Elle offre aussi un service de consultation professionnel aux intervenants en rapport à leurs dossiers lorsque le client est victime de maltraitance.

Curateur public du Québec

1 800-363-9020

Lorsqu'une personne est inapte à prendre soin d'elle-même ou de ses biens, elle peut être placée sous la protection du Curateur public du Québec. Celui-ci vient prendre en charge la personne considérée comme étant inapte. Il peut aussi accompagner les familles et les proches qui représentent les personnes (Curateur privé). Vous pouvez faire une plainte au Curateur publique si vous croyez qu'une personne inapte est victimes de maltraitance.

Ressources d'information

Ressource	Aide
Association québécoise de défenses des droits des personnes retraitées et préretraitées (AQDR) 1 877-935-1551	L'association a comme mission la défense collective des droits économiques, politiques, sociaux et culturels des personnes âgées.

	plainte en lien avec ses domaines, ils peuvent vous aider, sinon ils vont référer à la bonne place.
Centre antifraude du Canada 1 888-495-8501	Offre de l'information si vous êtes victime d'une fraude.
Commissaire aux plaintes et à la qualité des services 1 844-771-4179	Le Commissaire reçoit les plaintes liées aux services offerts dans les centres de santé du Québec (hôpitaux, CLSC, certains organismes communautaires, etc.).
Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse 1 800-361-6477	Organisme qui assure que la protection de la Charte québécoise des droits et libertés est respectée.
Office des personnes handicapées du Québec 1 800-567-1465	Offre des services directs aux personnes handicapées, aux familles et aux proches dont lors d'une situation de maltraitance.

	Notez que la ligne n'accompagne jamais physiquement la personne.
Ligne - Agressions Sexuelles 1 888 933-9007	Offre une écoute, de l'information et des références de la part de professionnels autant pour les victimes que pour les proches. Cette ligne d'écoute est pour les gens victimes d'agressions à caractères sexuels (avec ou sans contact).
SOS Violence Conjugale 1 800 363-9010	Une ligne téléphonique qui offre une écoute, de l'information et des références en matière de violence conjugale, et ce, autant pour les victimes que pour les auteurs. Puisque que la réalité chez les aînés fait parfois plus référence à une violence familiale que conjugale (même si une n'exclue pas l'autre), SOS violence conjugale peuvent aussi référer lors de violences familiales.
Tel-aide Outaouais 1 800-567-9699	Offre simplement un service d'écoute de la part de bénévoles. Lorsqu'une personne veut parler, ils sont disponible 24H sur 24, et ce, 365 jours par année.

Services d'accompagnement

Ressource	But
Centre d'aide aux victimes d'actes criminels (CAVAC) 1 800-331-2311	Organisme communautaire qui aide, accompagne et oriente les victimes d'actes criminels ainsi que leurs familles.
Centre d'aide et de lutte contre les agressions sexuelles (CALAS) 1 866-757-7757	Organisme qui offre divers services (Rencontre individuelle, groupe de soutien, accompagnement (juridique), accompagnement d'urgence (5 jours ou moins), soutien téléphonique et information) pour les femmes victimes d'agressions à caractère sexuel.
Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP) 1 877-SOS-CAAP 1 877-767-2227	Aide à la rédaction et au dépôt d'une plainte auprès des services de santé du Québec (hôpitaux, CLSC, certains organismes communautaires, etc.).
Droits-Accès Gatineau	Organisme communautaire qui accompagne de A-Z les personnes qui sont fragilisées par un problème de santé

1 800-667-4746

mentale (anxiété, dépression, etc.) afin de faire valoir leurs droits. Ils ne posent pas de question concernant le niveau du problème de santé mentale.

Programme d'aide aux aînés vulnérables et à risque d'exclusion (PAVRE)

Le programme PAVRE offre des travailleurs / travailleuses de milieu qui ont pour mandat d'identifier des aînés vulnérables afin de les accompagner et de les référer. Ils accompagnent la personne aînée maltraitée lorsqu'elle est prête à prendre action. Ils accompagnent généralement de court à moyen terme.

Services d'aide et de dénonciation

Ressource	Aide
Aide juridique 1 819-669-2382	Offre des services juridiques gratuits ou à contribution à condition d'admissibilité.
Autorité des marchés financiers 1 877-525-0337	Ils font de l'éducation générale en matière de finance. Il assure et encadre les domaines de l'assurance (vie, santé, automobile, etc.) et le milieu financier provincial. Si vous voulez faire une