

DESTINATAIRES : Francine Charbonneau, Ministre responsable des Aînés et de la Lutte contre l'intimidation
Membres de la Commission de l'aménagement du territoire et de la Commission des relations avec les citoyens

EXPÉDITEUR : Membres du comité d'orientation du réseau des EÉSAD

DATE : 16 janvier 2017

OBJET : PROJET DE LOI 115 : LE RÔLE DES EÉSAD DANS LA LUTTE CONTRE LA MALTRAITANCE ENVERS LES PERSONNES AINÉES

1. ENTREPRISES D'ÉCONOMIE SOCIALE EN AIDE À DOMICILE (EÉSAD)

Le Réseau des EÉSAD comprend 100 entreprises d'économie sociale, reconnues aux fins du Programme d'exonération financière pour les services d'aide domestique (PEFSAD), par le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) pour les services d'aide à la vie domestique (AVD). Les EÉSAD sont présentes dans les 17 régions administratives de la province. Ces entreprises, administrées principalement par et pour leurs usagers et exploitées à des fins non lucratives, offrent plus de 7 millions d'heures de services annuellement à 100 000 usagers en perte d'autonomie, dont près d'un million en heures de services d'aide à la vie quotidienne (AVQ) et 6 millions d'heures de services d'aide à la vie domestique (AVD). Les EÉSAD emploient plus de 8 000 préposés d'aide à domicile possédant les compétences et l'expertise requises, afin d'assurer un soutien et des services à domicile de qualité aux citoyens qui en ont besoin. Soulignons qu'une norme professionnelle pour le métier de préposé d'aide à domicile a été entérinée par le ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MTESS), permettant ainsi une reconnaissance des compétences acquises et l'obtention d'une certification dûment reconnue.

2. LES USAGERS DES ENTREPRISES D'ÉCONOMIE SOCIALE EN AIDE À DOMICILE EN CHIFFRES

- Plus de 100 000 usagers dont :
 - 90 817 usagers au PEFSAD;
 - Plus de 10 000 usagers en services d'assistance personnelle;
- 72 % des usagers sont des femmes;
- 73 % des usagers ont plus de 65 ans et 51 % des usagers ont plus de 75 ans;
- 68 % des usagers vivent seuls;

54 % de la clientèle de plus de 65 ans a des revenus inférieurs à 17 033 \$ pour une personne et moins de 25 748 \$ pour un couple.

3. PORTRAIT DES EÉSAD

- Plus de 7 millions d'heures de service dont :
 - 6 157 109 heures de service d'aide à la vie domestique;
 - Plus de 1 000 000 heures de service d'assistance personnel.
- 8 000 préposés d'aide à domicile dont :
 - 94% sont des femmes;
 - 67 % de la main-d'œuvre a plus de 46 ans.
- 100 entreprises d'économie sociale en aide à domicile dont :
 - 48 coopératives;
 - 52 OBNL;
 - Unique réseau, avec le Réseau de la santé, à couvrir la totalité du Québec.

4. AIDECHEZSOI.COM : [HTTPS://AIDECHEZSOI.COM](https://aidechezsoi.com)

Novateur et entreprenant, le Réseau des EÉSAD a lancé dernièrement un nouveau portail Web www.aidechezsoi.com. Issu d'une coopération entre les 100 entreprises d'économie sociale en aide à domicile, ce portail se veut une solution pour les proches aidants et les aînés qui désirent demeurer à domicile. Cette première initiative du genre au Québec vous permet d'entrer en contact avec une EÉSAD. En vous guidant à travers chaque étape de la demande de services, ce portail Web vous permet désormais de calculer automatiquement les aides financières possibles, comme le PEFSAD.

5. PRINCIPAUX RÔLES DES ENTREPRISES D'ÉCONOMIE SOCIALE EN AIDE DOMESTIQUE DANS LA LUTTE CONTRE LA MALTRAITANCE.

Le Réseau des EÉSAD tient à appuyer l'adoption du projet de Loi 115, Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité.

En offrant des services d'assistance, les préposés d'aide à domicile qui travaillent dans les entreprises d'économie sociale en aide à domicile deviennent des acteurs de premier plan. En effet, leur proximité avec les personnes aînées et leur présence au quotidien dans leurs domiciles facilitent l'identification d'indices de situation de maltraitance. Lorsqu'elles prennent conscience de l'existence d'une telle situation, les préposés peuvent diriger et accompagner les personnes aînées vers les services appropriés.

Par ailleurs, leur simple présence quotidienne auprès d'un aîné peut contribuer à réduire ou à éliminer les gestes de maltraitance.

Dans le cadre du *Guide de référence pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées* publiées par le gouvernement du Québec en 2016¹, les EÉSAD tiennent un rôle important pour prévenir, repérer et intervenir lors de situations de maltraitance. En résumé, le rôle des EÉSAD est de bien former son personnel à détecter des problèmes dans le milieu, les aider à référer aux bons intervenants et à prévenir les bons intervenants afin qu'il y ait une prise en charge par des professionnels. Nos préposés d'aide à domicile peuvent également aider à convaincre la clientèle de l'importance de demander de l'aide et de participer à toute la démarche et au suivi.

PROPOSITION DE RÔLES POUR LES ENTREPRISES D'ÉCONOMIE SOCIALE EN AIDE À DOMICILE	
PRÉVENIR	
<ul style="list-style-type: none"> • Sensibiliser à la problématique et aux bonnes pratiques pour se protéger; • Participer à l'élaboration des outils de prévention et les utiliser; • Réaliser des activités de prévention; • Valoriser le vieillir et vivre ensemble (combattre l'âgisme); • Favoriser la bientraitance. 	
REPÉRER	
<ul style="list-style-type: none"> • Repérer les indices • Valider les indices 	
INTERVENIR	
<ul style="list-style-type: none"> • Accueillir la personne et créer un lien de confiance; Effectuer une première exploration ou évaluation de la situation; Estimer la dangerosité de la situation et planifier les interventions possibles. • Favoriser la reconnaissance de la situation de maltraitance par la personne âgée Élaborer un PI, un PII et un PSI; Mettre en œuvre le plan d'intervention établi : Suivre l'évolution de la situation – Introduction Suivre l'évolution de la situation – Scénario 1: Suspension de suivi Suivre l'évolution de la situation – Scénario 2: Accompagnement Suivre l'évolution de la situation – Scénario 3: Interventions visant à assurer plus de protection • Effectuer une référence; Accompagner vers les services; Appliquer des mesures d'urgence; Sécuriser les avoirs. • Offrir des soins de santé ou de soutien à l'autonomie. 	
COORDONNER	
<ul style="list-style-type: none"> • Soutenir le fonctionnement de la concertation. • Assurer la synergie à l'interne des organisations. • Assurer la synergie entre les organisations. Arrimer les liens entre la pratique et la recherche. • Contribuer à la mise à jour des politiques publiques et des lois. Favoriser la coopération interprovinciale et internationale. 	

¹ <https://www.mfa.gouv.qc.ca/fr/publication/Documents/13-830-10F.pdf>

6. RECOMMANDATIONS

Recommandation 1

- Mettre sur pied une formation gratuite de prévention et de repérage de la maltraitance pour le personnel interne et externe des CISSS et des CIUSSS intervenant dans le cadre du soutien à domicile auprès des aînées.

Recommandation 2

- Assurer un contrôle de qualité spécifique de la part des CISSS et des CIUSSS auprès des usagers qui utilisent le programme du chèque emploi-service pour le soutien à domicile. Ce programme crée un risque d'isolement entre l'utilisateur et l'employé, ce qui accroît les risques de maltraitance.

Annexe 1 : Programme d'exonération financière des services d'aide-domestique (PEFSAD)

Le PEFSAD est un programme s'adressant aux citoyens qui utilisent des services d'aide à la vie domestique dispensés par les EÉSAD. Sur la base de services d'aide-domestique rendus par une EÉSAD, une réduction du tarif horaire exigé par l'entreprise est consentie à la personne qui bénéficie du programme. La personne paie la différence entre le tarif exigé par l'entreprise et le montant d'aide qui lui est accordé. (Source RAMQ)

Sous la responsabilité du ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS), le PEFSAD est administré par la Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ). Cette dernière a notamment pour fonction de traiter les demandes d'aide financière soumises par les personnes et de traiter les demandes de paiement présentées par les entreprises.

Le panier de services du PEFSAD est le suivant :

- Entretien ménager;
- Préparation de repas sans diète;
- Lessive, repassage, plier et ranger les vêtements;
- Grand ménage;
- Approvisionnement et autres courses.

En 1997, le gouvernement du Québec a mis en place le Programme d'exonération financière des services d'aide-domestique (PEFSAD) afin de soutenir le démarrage des entreprises de services d'aide à domicile et encourager les personnes à se prévaloir de ces services en faisant appel aux entreprises d'économie sociale de leur milieu pour la prestation des activités de la vie domestique (AVD).

Sans dédoubler les services offerts par le secteur public, les objectifs du PEFSAD visaient alors :

- la lutte au travail au noir;
- la création d'emplois durables et de qualité;
- le développement de services d'aide à domicile destinés aux personnes âgées de 65 ans et plus, aux personnes en perte d'autonomie de même qu'aux ménages actifs. Au fil des années, le PEFSAD a de plus en plus été utilisé pour favoriser le soutien à domicile des personnes en perte d'autonomie et des aînés à faibles revenus. Au cours des années, le PEFSAD a démontré toute sa pertinence puisque le nombre d'heures a augmenté de 16 % entre 2007 et 2015. Le nombre d'utilisateurs a quant à lui augmenté de 24 % entre 2003 et 2015.

- En 2004, 41 % des usagers avaient plus de 75 ans. En 2015, 51 % de la clientèle a plus de 75 ans. En 2004, 59 % des usagers avaient accès à l'aide variable. En 2015, 67 % des usagers ont accès à l'aide variable. Ces chiffres traduisent un appauvrissement évident de la clientèle des EÉSAD.
- Pour chaque dollar investi dans le PEFSAD, la valeur totale des avantages quantifiables générés pour l'économie du Québec est de l'ordre de 5,27 \$.