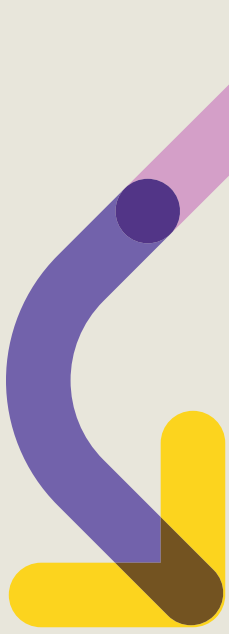


**TROUSSE DESTINÉE
AUX ORGANISMES COMMUNAUTAIRES SUR
L'IMPLANTATION
D'UN SERVICE
DE SOUTIEN CIVIQUE**





RÉDACTION

Annie Deschênes, organisatrice communautaire
du Centre intégré de santé et services sociaux de Chaudière-Appalaches

COMITÉ DE TRAVAIL

Caroline Gosselin, directrice du soutien à domicile à Convergence action bénévole

Denis Gingras, coordonnateur de la Rescousse (Maison du Loisir 50+)

Geneviève Cliche, assistante à la direction générale
du Service d'entraide de Saint-Lambert-de-Lauzon

Gisèle Camiré, agente de projet du Collectif A.I.M.E.

Mélanie Pinault, directrice de la section Lévis-Rive-Sud de l'Association québécoise
de défense des droits des personnes retraitées et préretraitées

Mélanie Rioux, conseillère budgétaire d'Espace finances

Sylvie Samson, organisatrice communautaire
du Centre intégré de santé et services sociaux de Chaudière-Appalaches

REMERCIEMENTS

Un travail de collaboration fut essentiel au perfectionnement de cette trousse.
Nous tenons en ce sens à remercier vivement pour leur regard avisé et leurs précieux
conseils les personnes suivantes :

Anne-Marie Savard, professeure titulaire de la Chaire de recherche Antoine-Turmel
sur la protection juridique des aînés

Chantal Roberge, juriste à la retraite

Fannie Lecours, intervenante à l'Espace Mélilot

Frédéric Desjardins, accompagnateur des milieux, L'Initiative pour l'inclusion sociale
des personnes aînées : un enjeu collectif, Institut sur le vieillissement et la participation
sociale des aînés de l'Université Laval

Julie Forgues, agente de planification, de programmation et de recherche, vieillissement
en santé du Centre intégré de santé et services sociaux de Chaudière-Appalaches

Nancy Chénard, adjointe à la direction du programme de soins à domicile (SAD),
partenariat communautaire du Centre intégré de santé et services sociaux de Chaudière-
Appalaches

Nous aimerions remercier également le Programme Nouveaux Horizons pour les aînés
pour sa contribution financière.

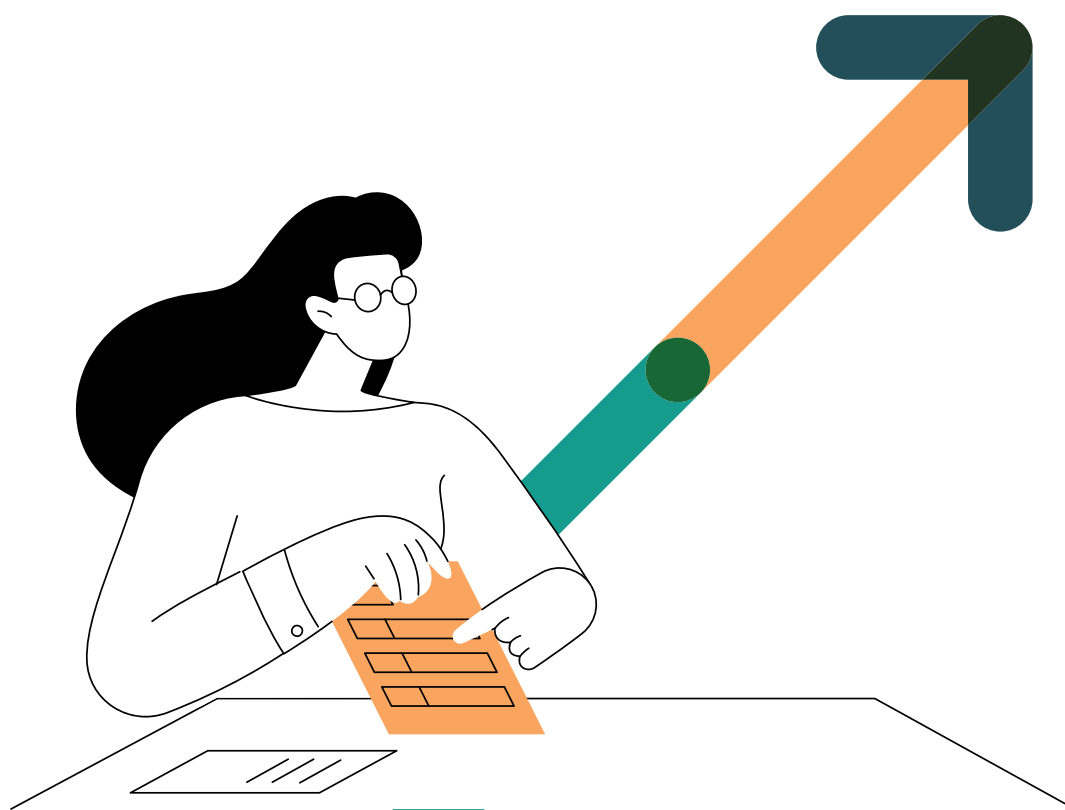
CONCEPTION GRAPHIQUE

Niveau 5

Novembre 2024

TABLE DES MATIÈRES

Préambule	4
1. Définition du Soutien civique	5
2. Définir la responsabilité de l'organisme dans l'offre de service de soutien civique	6
2.1 Définir clairement les services de soutien civique que l'organisme veut offrir.....	6
2.2 Clientèle ciblée par le service.....	7
Qu'est-ce que l'inaptitude?.....	7
2.3 Politique pour la protection des renseignements personnels	8
2.4 Assurance pour les organismes reconnus par la Ville de Lévis	8
3. Lignes directrices pour l'implantation du service de soutien civique	9
Questions/réponses.....	10
Comment se préparer pour réaliser du soutien civique?.....	13
Annexe 1 et 2 : Exemples de formulaires	14
Références	16



Préambule

Trousse sur l'implantation du service de soutien civique destinée aux organismes communautaires

Voici une trousse qui aidera chaque organisme communautaire à implanter un service de soutien civique pour les personnes en situation de vulnérabilité.

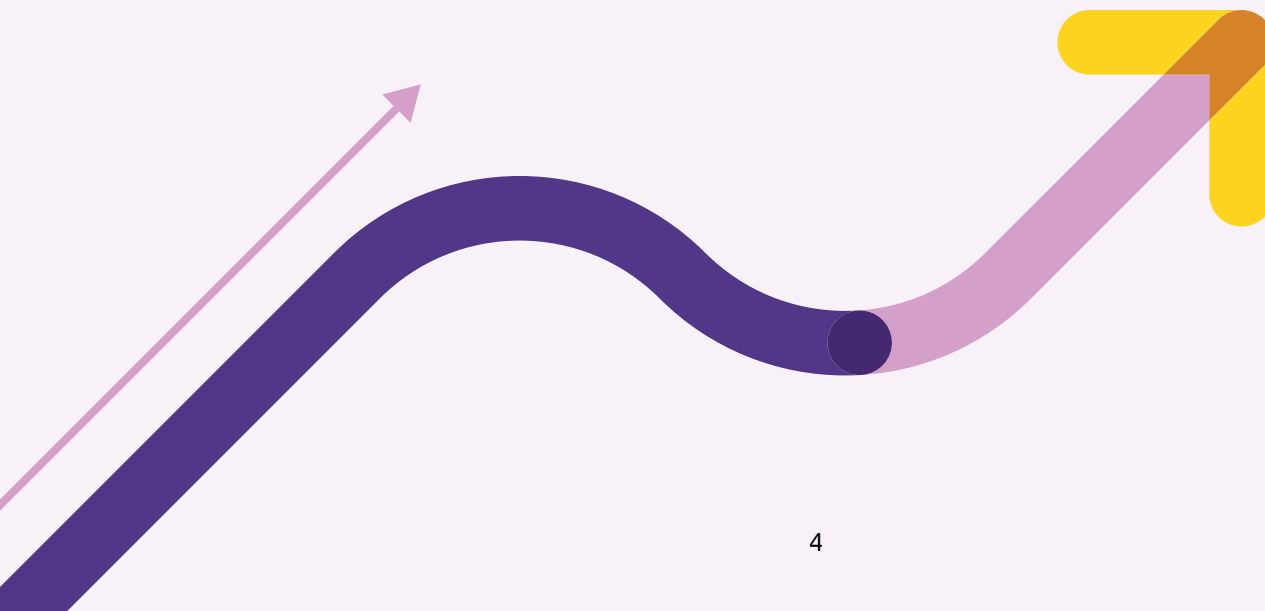
L'idée de mettre en place cette trousse provient du besoin de plus en plus grandissant de ce groupe de personnes à faire la gestion adéquate de leur correspondance et à la présence de certaines difficultés à utiliser les différentes plateformes numériques des paliers gouvernementaux ou services privés.

Lors d'un sondage en 2022, orchestré par le Collectif A.I.M.E. en collaboration avec Votepour.ca auprès de la population aînée du territoire de la ville de Lévis, il a été mentionné par celle-ci le besoin de soutien civique. À la suite de ce constat, la Table des aînés de Lévis et St-Lambert-de-Lauzon a décidé de mettre en place un comité de partenaires pour travailler sur le sujet.

Cette trousse pourra être utilisée par l'équipe de gestion et les membres du conseil d'administration d'organismes communautaires qui désirent offrir le service de soutien civique tout en assurant une certaine sécurité à leur équipe d'intervention et aux personnes utilisatrices.

Ce service a pour but **d'accompagner** dans leurs démarches les personnes ayant les capacités cognitives pour prendre des décisions et faire les démarches avec le soutien communautaire nécessaire.

L'accompagnement permettra aussi de diriger les personnes vers les autres organismes selon le besoin identifié. Il facilitera aussi le dépistage de situations abusives et favorisera l'identification des personnes rencontrant des difficultés cognitives demeurant seules à domicile.





DÉFINITION DU SOUTIEN CIVIQUE

« Services de soutien civique : **Activités qui visent à fournir l'aide nécessaire au membre pour administrer son budget personnel, pour remplir des formulaires pour des raisons personnelles ou pour répondre à ses obligations de la population. Toutefois, ces activités ne comprennent pas l'aide pour remplir les formulaires fiscaux (par exemple la déclaration de revenus)** ». (Ministère de la santé et des services sociaux, 2023, p. 55).

Le soutien civique implique des activités pour compenser un manque de capacité à faire face à certaines exigences. La personne pourrait avoir besoin d'aide pour :

- Trier son courrier ;
- Comprendre et connaître les procédures au passage à la retraite ou autres étapes de vie ;
- Faire des appels téléphoniques ou aller sur internet ;
- Remplir des formulaires en ligne ;
- Faire ses changements d'adresse ;
- Renouveler ses cartes/permis de conduire ;
- Effectuer les demandes de certificat de naissance ;
- S'inscrire sur différents sites internet ;
- Accéder au site de son institution bancaire ;
- Obtenir des soins de santé.



**L'AIDE APPORTÉE
CONSISTE À AGIR EN
FAVEUR DU BESOIN DE LA
PERSONNE EN JOIGNANT
NOS EFFORTS AUX SIENS.**

À cette étape-ci, il est important de se rappeler que le service de soutien civique est basé sur le principe **d'accompagnement** de la personne et non une prise en charge complète pour la gestion de son courrier, formulaires, responsabilité citoyenne et autres. On ne doit pas faire **à la place** de la personne, mais plutôt avec.

→ 2

DÉFINIR LA RESPONSABILITÉ DE L'ORGANISME DANS L'OFFRE DE SERVICE DE SOUTIEN CIVIQUE

Déterminer les balises du service

2.1 Définir clairement les services de soutien civique que l'organisme veut offrir.

L'organisme communautaire définit le type de service qu'il désire fournir concernant le soutien civique et la durée de son implication auprès de la personne. Il connaît le contexte de la demande, effectue une analyse des besoins, et s'assure de connaître, s'il y a lieu, la nature du ou des suivis déjà en place. Il peut à ce moment déterminer si la demande d'accompagnement est admissible et/ou effectue une référence vers l'organisme approprié. À cet égard, il est nécessaire que l'organisme obtienne une autorisation de communiquer ou de transmettre des informations signée (annexe 2).

Pour les services qui sont déjà offerts par certains organismes, celui-ci orientera la personne afin d'éviter le doublage. Pour cela, il devra connaître les créneaux des autres organisations.

Exemples :

- Services d'aide au locataire et consultation budgétaire : Espace finances
- Rapport d'impôt : Patro de Lévis
- Défense des droits en santé mentale : L'A-Droit Chaudière Appalaches
- Défense individuelle et collective des droits des personnes sans emploi ou en situation de pauvreté : ADDS Rive-Sud
- Affaires bancaires : Institutions bancaires
- Insatisfaction des services reçus en santé et services sociaux et en RPA : Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP)

Service Canada a mis en place une initiative appelée « Servir tous les Canadiens » qui a pour but de permettre aux populations difficiles à joindre de profiter des services et prestations, et d'améliorer leur qualité de vie et leur situation financière. Un des services de l'initiative est d'offrir un accès direct à un agent de Service Canada en moins de dix (10) minutes. En utilisant ce service, vous éviterez le risque de communiquer des informations erronées.



Pour toutes questions concernant l'initiative, communiquez avec un spécialiste des services aux citoyens :

Courriel :

EDSC.QC.SSC-CSS.QC.ESDC@servicecanada.gc.ca

Téléphone :

438 892-1752

Vous pouvez également composer le **211**



Afin de fournir à cette base de données les meilleures conditions de fonctionnement, une mise à jour régulière des fiches par les organismes inscrits est requise.

2.2 Clientèle ciblée par le service

Le service peut être offert à toute personne en situation de vulnérabilité¹ et qui ne peut compter sur le soutien d'un réseau social ou familial. Il sera donc important de s'assurer que la personne ne présente pas d'incapacité au niveau des fonctions cognitives, qu'elle n'est pas sous tutelle ou sous un mandat de protection homologué. Il est possible de vérifier auprès du registre public les mesures de représentation qui s'appliquent². Celui-ci permet de consigner et de rendre publique l'information sur une personne représentée et son représentant légal (tuteur).

Soulignons qu'il existe désormais la mesure d'assistance. Cette dernière permet à une personne qui rencontre une difficulté de recevoir une assistance gratuite, prodiguée par une ou deux personnes de son choix, et ce, en maintenant le contrôle de ses décisions³.

Qu'est-ce que l'inaptitude ?

« On parle d'inaptitude lorsqu'une personne **n'a plus les capacités intellectuelles nécessaires** pour prendre soin d'elle-même ou pour gérer ses biens. **Un handicap physique n'est pas une cause d'inaptitude** à moins qu'elle empêche la personne d'exprimer ses volontés.

L'inaptitude n'a pas d'âge. Que l'on soit vieux ou jeune, riche ou pauvre, sportif ou pas, elle peut toucher n'importe qui, et à n'importe quel moment de la vie. ». (Gouvernement du Québec, 2023).

L'inaptitude peut être causée par :

- Une déficience intellectuelle ;
 - Un traumatisme crânien ;
 - Un accident vasculaire cérébral (AVC) ;
 - Une maladie dégénérative (par exemple, la maladie d'Alzheimer) ;
 - Une maladie mentale »
- (Gouvernement du Québec, 2023).

Lorsqu'une personne présente une inaptitude ou des limitations au niveau cognitif, sans diagnostic établi, il est recommandé de référer la personne au réseau de la santé et services sociaux.



¹ Nous comprenons le concept de vulnérabilité comme étant un : « Ensemble de circonstances dans lesquelles se trouvent une ou plusieurs personnes qui présentent des complications de nature biologique, psychologique, socioéconomique, sociale ou environnementale qui augmentent leur risque d'avoir des blessures ou être lésé ou qui connaissent des difficultés d'adaptation qui ont un impact sur leur vie ». Ainsi, cette définition considère « la vulnérabilité comme un attribut lié à une situation et non comme une étiquette accolée à une personne » (Levasseur et al., 2022; Fonds de recherche du Québec, 2024).

² Vous pouvez le consulter via le lien suivant : <https://www.curateur.gouv.qc.ca/registres/fr/criteres.jsp>. Il est également possible de vérifier les mesures de représentation et la modulation qui pourraient s'appliquer en communiquant par téléphone avec la Direction territoriale de l'Est du Québec : 418-643-4108. Pour plus d'informations en ce qui concerne la modulation de la tutelle : [La modulation de la tutelle – Une protection adaptée à la réalité de la personne](#)

³ À propos de la mesure d'assistance, il existe un registre public qui consigne exclusivement de l'information relative aux personnes assistantes. Pour de plus amples renseignements en ce qui a trait à cette mesure, nous vous invitons à consulter le lien suivant : <https://www.quebec.ca/justice-et-etat-civil/protection-legale/mesure-assistance>. À noter que le registre public des assistants comporte deux niveaux d'accès, voir à cet effet la réponse à la question numéro 14 : « Comment fonctionne le registre public des assistants ? » : [Foire aux questions sur la loi visant à mieux protéger les personnes en situation de vulnérabilité](#)

2.3 Politique interne pour la protection des renseignements personnels

L'organisme communautaire doit déterminer si c'est une personne de l'équipe d'intervention professionnelle ou bénévole qui offrira l'accompagnement pour le service de soutien civique. Il existe la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé (communément appelée Loi 25) qui impose des obligations aux organismes en matière de protection des renseignements personnels et de cyber sécurité. Tout organisme doit avoir mis en place une politique visant à se plier aux exigences de cette loi (L.R.Q., chapitre P-39.1)⁴.

2.4 Assurance pour les organismes reconnus par la Ville de Lévis

Il est à noter que la Ville de Lévis défraie les coûts d'une assurance aux organismes reconnus⁵. Cette assurance offre certaines protections au niveau de la responsabilité civile se définissant comme suit :

« Garantie d'assurance pour couvrir la responsabilité pouvant découler de dommages matériels, de blessures corporelles ou de préjudice personnel causé à des tiers dans le cadre des activités et des opérations des organismes » (Ville de Lévis, Aon, Regroupement des organismes bénévoles, 2024, p. 14).

Responsabilité civile (responsabilité civile générale : préjudice dans le sens accident, mauvaise publicité, événement qui nuit à la réputation : dommages matériels, biens d'autrui et blessures corporelles, atteinte à la réputation dans le cadre des activités de l'organisme) :

- Dommages matériels et blessures corporelles ;
- Responsabilité pour le risque « produits/travaux complétés » ;
- Frais médicaux ;
- Responsabilité locative ;
- Responsabilité des administrateurs ;
- Préjudice personnel ;
- Automobile des non-propriétaires ;
- Dommages aux véhicules empruntés ou loués.

Tout acte professionnel n'est pas couvert par cette assurance. Pour faire l'ajout du module « Police assurance responsabilité professionnelle », l'organisme devra payer une prime supplémentaire selon le volume d'actes professionnels.

Professionnel : personne rémunérée dans le cadre de l'exercice de son travail.

Faute professionnelle : Faute commise par une personne physique en contravention avec les règles d'une profession ou un emploi particulier, et qui occasionne des dommages mentaux, corporels ou financiers.

L'organisme doit aussi prendre en compte la sécurité de ses employés ou bénévoles qui offriront le service de soutien civique.



⁴ Pour de plus amples renseignements : <https://www.cai.gouv.qc.ca/protection-renseignements-personnels/information-entreprises-privées>

⁵ Pour toute information ou demande concernant ce programme d'assurances, veuillez écrire à l'adresse courriel : assuranceobnl@ville.levis.qc.ca

→ 3

LIGNES DIRECTRICES POUR L'IMPLANTATION DU SERVICE DE SOUTIEN CIVIQUE

Mettre en place une politique de confidentialité.

La confidentialité est le caractère réservé d'une information ou d'un traitement dont l'accès est limité aux seules personnes admises à prendre connaissance des besoins du service, ou aux entités ou processus autorisés.

Dans de mauvaises mains, des informations confidentielles peuvent être détournées à des fins de fraude, d'activités illégales ou de discrimination (en raison par exemple, de la divulgation de l'état de santé d'un partenaire). Il est donc important de se prémunir d'une politique claire, quel que soit le service offert par votre organisation.

Quelle est la différence entre la confidentialité et le secret professionnel ?

La confidentialité : Action de s'assurer que l'information n'est accessible qu'aux personnes dont l'accès est autorisé.

Secret professionnel : Devoir qu'a un spécialiste, régi par une loi ou un code de déontologie, de ne pas partager les informations confidentielles qu'un usager lui a confiées.

Quand briser la confidentialité ?

- Lorsqu'il s'agit de prévenir un acte de violence* ;
- Lorsqu'une personne est mise sous garde en établissement (information au responsable légal de la mise sous garde, de la fin de la garde et du plan de soins) ;
- Lorsqu'une personne majeure est inapte à consentir à recevoir des soins (soumise à une démarche légale) ;
- Lorsque la sécurité ou le développement d'une personne d'âge mineur est compromise.

Mettre en place un code d'éthique.

Il s'agit d'un texte énonçant les valeurs et les principes à connotation morale ou civique auxquels adhère une organisation, et qui servent de guide à un individu ou à un groupe afin de l'aider à juger de la justesse de ses comportements.

Quels sont les grands principes de l'éthique ?

- L'éthique fait référence aux valeurs (intégrité, impartialité, respect, compétence et loyauté) permettant de veiller à l'intérêt public.

Quel est l'objectif de l'éthique ?

C'est le respect, la protection, la promotion de la personne humaine : non seulement des personnes concrètes, existantes, mais encore de la personne, de ce qui en constitue la nature, les éléments, la valeur, la dignité.

Un code d'éthique devrait au moins comprendre :

1. La mission de l'organisme ;
2. Un énoncé des valeurs partagées par les membres de l'organisation ;
3. Les règles énonçant les comportements attendus en vertu de la mission et des valeurs partagées ;
4. Les mécanismes prévus pour faire respecter la mission, les valeurs et les règles du code d'éthique.

**19.0.1. Un renseignement contenu au dossier d'un individu peut être communiqué, en vue de prévenir un acte de violence, dont un suicide, lorsqu'il existe un motif raisonnable de croire qu'un risque sérieux de mort ou de blessures graves menace individu, une autre personne ou un groupe de personnes identifiable et que la nature de la menace inspire un sentiment d'urgence. (S-4.2 - Loi sur les services de santé et les services sociaux)*

→ QUESTIONS/RÉPONSES

- **Q1** Une personne exprime un besoin récurrent (exemple : paiement de facture à tous les mois, compléter des formulaires comme des déclarations mensuelles d'aide sociale, etc.). Est-ce que ce besoin relève du soutien civique ?

Chaque organisme devra décider du type de service qu'il veut offrir soit de façon ponctuelle, permanente ou récurrente. Cette décision sera prise selon les ressources humaines dont dispose l'organisme pour ce service tout en évaluant la disponibilité ou l'existence d'un soutien dans l'entourage de la personne. Il ne faut pas oublier qu'il existe des moyens pour que les paiements mensuels se fassent automatiquement.

- **Q2** Est-ce que les assurances offertes par la ville couvrent les frais si nous sommes contraints d'avoir recours aux services d'un avocat ?

Les assurances défrayées par la ville ne couvrent pas les actes professionnels donc l'assurance ne couvre pas les frais d'avocat.

- **Q3** Vers qui la centrale 211 va-t-elle orienter les personnes ayant des besoins en matière de soutien civique ?

La centrale 211 orientera les demandes de soutien civique vers les organismes qui décideront d'offrir le service. Plus ils seront nombreux moins il y aura de débordement dans l'un ou l'autre des organismes pour le service de soutien civique.

- **Q4** Est-ce que mon employeur devrait avoir une procédure qui va encadrer la pratique de soutien civique et identifier les responsabilités ?

Chaque organisme devra définir clairement le service qu'il veut offrir face au soutien civique et mettre en place les politiques, balises et formations nécessaires au déploiement de celui-ci. Il devra favoriser une prise de conscience de la gestion du risque. Il devra se doter d'outils qui serviront à minimiser les risques.

- **Q5** Quels sont les risques lorsque j'accepte d'aider une personne sans être habilité à le faire ? (Par gentillesse je peux aider une personne et l'induire en erreur, ex. : je ne connais rien à la pension de vieillesse du Canada, je fais la lecture de la page web avec la personne, et j'explique dans mes mots en donnant un renseignement inexact).

Si vous n'êtes pas à l'aise avec une situation, référez-vous à votre supérieur/gestionnaire ou responsable ou référer la personne au bon endroit.

Tel que mentionné au point 2.1 du présent document :

Service Canada a mis en place une initiative appelée « Servir tous les Canadiens » qui a pour but de permettre aux populations difficiles à joindre de profiter des services et prestations, et d'améliorer leur qualité de vie et leur situation financière. Un des services de l'initiative est d'offrir un accès direct à un agent de Service Canada en moins de dix (10) minutes. En utilisant ce service, vous éviterez le risque de communiquer des informations erronées.

Pour toutes questions concernant l'initiative, communiquez avec un spécialiste des services aux citoyens :

Courriel : EDSC.QC.SSC-CSS.QC.ESDC@servicecanada.gc.ca

Téléphone : 438-892-1752

Vous pouvez également composer le 211

- **Q6** Quelles sont les mesures à prendre en regard des renseignements personnels obtenus après un accompagnement ? Est-ce que je dois effacer l'historique de mon ordinateur ? Je dois détruire les documents ?

La Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé (L.R.Q., chapitre P-39.1) crée une série d'obligations pour toutes les organisations œuvrant au Québec (PME et OBNL). Depuis septembre 2023, chaque organisme doit notamment nommer un responsable de la protection des renseignements personnels, rédiger une politique de confidentialité, divulguer à la clientèle l'utilisation qui sera faite des renseignements personnels recueillis, divulguer les mesures de sécurité appliquées à la protection de ceux-ci, développer un plan pour gérer les incidents de confidentialités et divulguer tout incident mettant en péril la confidentialité des données personnelles à la Commission d'accès à l'information⁶.

Vous devez vous référer à votre responsable afin de connaître les règles de votre organisme à ce sujet.

6 Pour en savoir plus : <https://www.cai.gouv.qc.ca/>

- **Q7** Pouvons-nous faire signer une décharge de responsabilités ou une attestation de consentement éclairé pour obtenir le service de soutien civique afin d'éviter les plaintes, les conséquences négatives ?

Ne pas confondre décharge de responsabilité et attestation de consentement éclairé

Ces deux documents sont différents et ne poursuivent pas les mêmes objectifs :

- Une attestation de consentement, l'organisme cherche à recueillir une preuve écrite de ce qu'il a bien respecté son devoir d'information. C'est donc un moyen de défense si un défaut d'information lui est reproché.
- Quand il fait signer une décharge de responsabilité, c'est le principe même de toute responsabilité qu'il espère écarter, en empêchant l'exercice d'une action par la personne.

L'attestation de consentement ou d'information a une valeur juridique. Toutefois, elle n'empêchera pas une mise en cause, mais permettra de se défendre et, possiblement, d'atténuer ou d'écarter sa responsabilité.

Une décharge de responsabilité : outre le fait qu'un tel document n'a pas de valeur juridique, il peut vous porter préjudice en donnant le sentiment que vous cherchez à échapper, par principe, à vos responsabilités.

Vous trouverez un outil en annexe intitulé « Consentement à recevoir le service de soutien civique » qui décrit le besoin exprimé et les actions réalisées en accord avec la personne sollicitant le service.



COMMENT SE PRÉPARER POUR RÉALISER DU SOUTIEN CIVIQUE ?



Recommandations :

- Réaliser une description des tâches du bénévole et membre du personnel en lien avec le soutien civique (voir exemples au point 1 du présent document) ;
- Procéder à la mise en place d'une politique de confidentialité⁷ ;
- Avoir un code d'éthique et le faire signer par le membre du personnel et bénévole ;
- Vérification des antécédents judiciaires⁸ ;
- Formation sur la gestion de risques (offerte par Convergence action bénévole) ;
- Donner une formation visant votre politique concernant la protection des renseignements personnels ;
- Jumelage avec une personne bénévole ou membre du personnel sénior pour réaliser du soutien civique.



⁷ Voici un document portant sur la façon de rédiger une politique de confidentialité : https://www.cai.gouv.qc.ca/uploads/pdfs/CAI_GU_POL_Confidentialite.pdf

⁸ Si vous êtes reconnu par la Ville de Lévis, référez-vous à eux pour connaître les démarches à faire. Si vous n'êtes pas reconnu par la Ville de Lévis, vérifiez auprès de votre service de police pour connaître les démarches à faire. Il existe des postes de consultation dans tous les palais de justice qui offrent un accès en libre-service.

ANNEXE 1

CONSENTEMENT À RECEVOIR LE SERVICE DE SOUTIEN CIVIQUE



Nom : _____ Prénom : _____

Besoins exprimés :

Quels sont les motifs de la demande?

Actions ou références faites ou à réaliser :

Je suis informé(e) que mes renseignements personnels seront traités avec confidentialité et dans le respect de la loi sur la protection des renseignements personnels. Je suis avisé(e) que l'organisme a des mesures de sécurité qui sont en place pour garantir la protection des renseignements personnels.

En signant ce document, je m'engage à garder les informations partagées en toute confidentialité.

Signature du bénévole ou employé : _____

Date de : _____

En signant ce document, j'affirme avoir consenti à l'accompagnement du service de soutien civique

Signature de la personne accompagnée : _____

Date de : _____

ANNEXE 2

AUTORISATION DE COMMUNIQUER DES INFORMATIONS



Nom et prénom à la naissance : _____

Nom actuellement utilisé : _____

Adresse actuelle de la personne :

Date de naissance : ____/____/____

Nom et prénom du père : _____

Nom et prénom de la mère : _____

Je, soussigné-e, _____

ou personne autorisée _____

autorise l'organisme _____

à faire parvenir les renseignements suivants : _____

pour les services reçus se rapportant à la période suivante : _____

Cette autorisation est valable pour une période de ____ jours
à compter de la date de la signature de ce document.

Signature de l'utilisateur ou personne autorisée : _____

en date du : ____/____/____

Signature de l'intervenant.e ou bénévole : _____

en date du : ____/____/____



RÉFÉRENCES

COMMISSION D'ACCÈS À L'INFORMATION.

Protection des renseignements personnels, Entreprises et organisations privées, [En ligne], mis à jour en 2024. [<https://www.cai.gouv.qc.ca/protection-renseignements-personnels/information-entreprises-privées>] (Consulté le 28 novembre 2024).

COMMISSION D'ACCÈS À L'INFORMATION. *Rédiger une politique de confidentialité, Guide explicatif pour les entreprises*, [En ligne]

[https://www.cai.gouv.qc.ca/uploads/pdfs/CAI_GU_POL_Confidentialite.pdf] (Consulté le 28 novembre 2024).

ORGANISATION MONDIALE DE LA SANTÉ.

Démence, [En ligne], mis à jour le 15 mars 2023.

[<https://www.who.int/fr/news-room/fact-sheets/detail/dementia>] (Consulté le 28 novembre 2024).

CURATEUR PUBLIC DU QUÉBEC. *La modulation de la tutelle, une protection adaptée à la réalité de la personne*, [En ligne], mis à jour en mars 2022.

[https://cdn-contenu.quebec.ca/cdn-contenu/curateur-public/pdf/aut_doc_util/modul_tut.pdf] (Consulté le 28 novembre 2024).

ÉDUCALOI. *Vous faire indemniser pour vos dommages : la responsabilité civile*, [En ligne], mis à jour en 2024.

[<https://educaloi.qc.ca/capsules/la-responsabilite-civile/>] (Consulté le 28 novembre 2024).

MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX DU QUÉBEC.

[En ligne], mis à jour en 2024. [<https://www.msss.gouv.qc.ca/>] (Consulté le 28 novembre 2024).

MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX DU QUÉBEC.

Autorisation de communiquer des renseignements contenus au dossier, [En ligne], mis à jour en 2024. [[http://msssa4.msss.gouv.qc.ca/intra/formres.nsf/9d7020958f686e8a85256e4500715a8f/a5a82c24f10972e885256ec2004499be/\\$FILE/AH-216DT\(04-10\).pdf](http://msssa4.msss.gouv.qc.ca/intra/formres.nsf/9d7020958f686e8a85256e4500715a8f/a5a82c24f10972e885256ec2004499be/$FILE/AH-216DT(04-10).pdf)] (Consulté le 28 novembre 2024).

MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX DU QUÉBEC.

Orientations en soutien à domicile, actualisation de La Politique de soutien à domicile « Chez soi : Le premier choix », [En ligne], mis à jour en 2023. [<https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/fichiers/2023/23-704-Q1W.pdf>] (Consulté le 28 novembre 2024).

FONDS DE RECHERCHE DU QUÉBEC. *Mieux comprendre la vulnérabilité pour favoriser l'inclusion des personnes âgées*, [En ligne], mis à jour le 20 mars 2024.

[<https://frq.gouv.qc.ca/histoire-et-rapport-mieux-comprendre-la-vulnerabilite-pour-favoriser-linclusion-des-personnes-agees/>] (Consulté le 28 novembre 2024).

GOUVERNEMENT DU QUÉBEC. *Curateur public du Québec*, [En ligne], mis à jour le 31 octobre 2024.

[<https://www.quebec.ca/gouvernement/ministres-et-organismes/curateur-public>] (Consulté le 28 novembre 2024).

GOUVERNEMENT DU QUÉBEC. *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*, Chapitre P-39.1 à jour au 22 septembre 2024, [Québec], Éditeur officiel du Québec, 2024.

GOUVERNEMENT DU QUÉBEC. *La mesure d'assistance*, [En ligne], mis à jour le 7 octobre 2024.

[<https://www.quebec.ca/justice-et-etat-civil/protection-legale/mesure-assistance>] (Consulté le 28 novembre 2024).

GOUVERNEMENT DU QUÉBEC. *Votre proche devient inapte*, [En ligne], mis à jour le 28 février 2023.

[<https://www.quebec.ca/famille-et-soutien-aux-personnes/inaptitude-perde-autonomie/accompagner-protéger-proche/votre-proche-devient-inapte>] (Consulté le 28 novembre 2024).

GOUVERNEMENT DU QUÉBEC. *Faire aux questions sur la mesure d'assistance*, [En ligne], mis à jour en septembre 2024.

[Faire aux questions sur la loi visant à mieux protéger les personnes en situation de vulnérabilité] (Consulté le 28 novembre 2024).

LEVASSEUR, M., LUSSIER-THERRIEN, M., BIRON, M.-L., DUBOIS, M.-F., BOISSY, P., NAUD, D., DUBUC, N., COALLIER, J.-C., CALVÉ, J., et AUDET, M. (2022). « Scoping study of definitions of and instruments measuring vulnerability in older adults », *Journal of the American Geriatrics Society*, 70 (1), 269-280 pp.

RÉSEAU JURIDIQUE DU QUÉBEC. *La responsabilité civile contractuelle*, [En ligne], mis à jour le 22 juillet 2019.

[<https://www.avocat.qc.ca/public/iirep-contract.htm>] (Consulté le 28 novembre 2024).

SOCIÉTÉ QUÉBÉCOISE D'INFORMATION JURIDIQUE. *Recherche de dossiers judiciaires pour les professionnels*, [En ligne], mis à jour le 31 octobre 2024.

[<https://soquij.qc.ca/a/fr/produits/plumitifs>] (Consulté le 28 novembre 2024).

VILLE DE LÉVIS, AON, REGROUPEMENT DES ORGANISMES BÉNÉVOLES.

Programme d'assurances de dommages, 1^{er} octobre 2024 au 1^{er} octobre 2025. (2024). 19 p.

VILLE DE LÉVIS. *Politiques et programmes de soutien*, [En ligne], mis à jour en 2024.

[<https://www.ville.levis.qc.ca/loisirs/organismes/politiques-et-programmes-de-soutien/>] (Consulté le 28 novembre 2024)

L'Initiative pour l'inclusion sociale des personnes âgées : un enjeu collectif



Financé en partie par le gouvernement
du Canada par le biais du programme
Nouveaux Horizons pour les aînés

