

PLUS DE 270 000
COPIES DISTRIBUÉES

Vieillir sans violence

Les victimes d'abus
et de négligence :
Comment les reconnaître,
comment intervenir

Prévenir le suicide
chez les aînés



Coordination :

Luc Forest,
Directeur général
Fondation Docteur Philippe-Pinel

Louis Plamondon,
Juriste et sociologue
Président RIFVEL
Centre de recherche de l'Institut
universitaire de gériatrie de Montréal

Recherche et validation du test ODIVA

(Outil de dépistage et d'intervention
des victimes aînées) :

Louis Plamondon,
Université de Montréal
Sylvie Lauzon,
Université d'Ottawa
Charles-Henri Rapin,
Université de Genève
Marc Bourdeau,
Pascal-Philippe Bélanger,
Alexandre St-Jean,
Université de Montréal
Avec la contribution des associations
des services à domicile du canton
de Vaud (Suisse) sous l'initiative
de Jacques Charbon.

Le test ODIVA est fondé sur
l'analyse de 360 situations de
personnes âgées victimes de
maltraitance vivant à domicile.

Collaboration :

Association québécoise de défense
des droits des personnes retraitées
et préretraitées (AQDR)
Commission des droits de la personne
et des droits de la jeunesse
Secrétariat aux aînés, gouvernement
du Québec
L'Autorité des marchés financiers
du Québec
Le Bureau d'aide aux victimes
d'actes criminels
Le Curateur public du Québec
Le Regroupement des aidantes
et aidants naturels de Montréal
Centre de prévention du suicide
de Québec

Remerciements :

La Fondation Docteur Philippe-Pinel
tient à remercier toutes les personnes et
les organismes qui ont collaboré à l'édition
originale de cette brochure publiée en 1999.

Conception : David & Goliath
Impression : Solisco

La maltraitance envers les personnes âgées, c'est inacceptable !



La violence physique et psychologique, l'exploitation financière, les agressions sexuelles et la négligence sont toutes des formes de maltraitance. Ces actes peuvent se produire autant à domicile qu'en milieu d'hébergement et sont commis, le plus souvent, par une personne de confiance.

En plus de porter atteinte à la dignité des personnes âgées, ces gestes peuvent causer de l'anxiété, de la dépression, divers problèmes d'ordre physique et, dans certains cas, mener au suicide.

Les personnes âgées ont droit au respect. Elles ont droit de vivre en toute quiétude. Quelle qu'en soit la forme, la maltraitance compromet leur qualité de vie et leur vieillissement actif. Lorsque nous en sommes témoins, il faut la dénoncer !

Notre gouvernement pose des actions concrètes afin de réduire la maltraitance envers les aînés et envoie ainsi un message très clair : la maltraitance envers les aînés, c'est inacceptable !

A handwritten signature in black ink that reads "Marguerite Blais".

MARGUERITE BLAIS
Ministre responsable des Aînés

Reconnaître les victimes de violence et d'abus

Sachez d'abord qu'une victime a souvent peur de se plaindre. Elle craint les représailles. Elle se sent seule et IMPUISSANTE. Dites-vous que vous êtes peut-être la seule personne qui soupçonne son drame. Si vous ne faites rien, le silence continuera de régner sur cette situation intolérable.

Il est de notre devoir de faire cesser la violence et la maltraitance des aînés et pour cela, il faut agir. Il existe de nombreux indices qui permettent d'évaluer les risques qu'une personne âgée soit victime de maltraitance ou de violence.

Le questionnaire des pages 6 et 7 (test d'évaluation de danger (ODIVA)) permet de reconnaître ces indices et de voir si vous avez raison de vous inquiéter. Il est important de répondre aux quatre étapes du questionnaire, car elles sont toutes liées les unes aux autres. Si vos réponses aux quatre étapes vous donnent raison de vous alarmer, il importera alors de demander de l'aide auprès d'un professionnel compétent (consultez la liste des ressources à la page 20 de cette brochure).

Les agresseurs sont une minorité; nous ne devons donc pas oublier que l'immense majorité des gens qui hébergent ou prennent soin ou aident une personne âgée le font avec un dévouement exemplaire, avec honnêteté et générosité.

Vous pouvez vous procurer d'autres exemplaires de la brochure auprès de :
La Fondation Docteur Philippe-Pinel,
10 905, boul. Henri-Bourassa Est,
Montréal (Québec) H1C 1H1
Tél. : 514-648-5599 / Téléc. : 514-494-4406.
Le contenu de la brochure est également
affiché dans le site : www.pinel.qc.ca
(English version available).



Reconnaître la violence

LES ABUS FINANCIERS Une part importante des abus dénoncés sont d'ordre financier : vols des biens personnels, placements frauduleux, fraudes par cartes bancaires, procurations abusives, ventes forcées de résidence, contrats de services fictifs, ou refus de rembourser un emprunt. Dans certaines familles, l'agresseur réclame l'héritage d'un parent avant son décès. L'abus financier s'accompagne très souvent de chantage et de menaces de toutes sortes.

LES ABUS PSYCHOLOGIQUES Les abus psychologiques ont surtout pour objectif de contrôler la personne en suscitant la peur, l'insécurité ou la culpabilité. Les moyens utilisés par les abuseurs sont très variés : le dénigrement, les reproches injustifiés, l'injure et l'intimidation. On ira jusqu'à menacer la personne de la faire « placer », de la mettre à la porte, de la priver de visites, de téléphone ou de contacts avec ses petits-enfants. Certaines personnes seront contraintes de rester à la maison ou seront limitées à l'usage d'une seule pièce. Plusieurs seront traitées comme des enfants !

LES AGRESSIONS PHYSIQUES Certaines personnes sont pincées, bousculées, rudoyées, frappées. D'autres, enfin, sont abusivement sous contention, attachées à leur lit ou à un fauteuil, ou sont forcées de prendre des médicaments qui les rendent plus « soumises ».

LES AGRESSIONS SEXUELLES Certaines victimes sont contraintes de se livrer à des actes à caractère sexuel par leur conjoint, un voisin ou un fournisseur de services.

LA NÉGLIGENCE La négligence, c'est omettre de répondre aux besoins de base de la vie quotidienne d'une personne. C'est la priver d'une nourriture adéquate, de médicaments essentiels, de soins d'hygiène de base. La privation de contacts ou de relations est parfois une forme de négligence. La négligence résulte souvent du fait que les proches ne sont pas préparés à s'occuper d'une personne dépendante ou du fait qu'ils acceptent mal la charge d'un être malade ou dépendant. La négligence est parfois involontaire quand elle est due à un manque d'information, à une impossibilité du soignant de faire face à la situation ou aux défis que présentent ses propres problèmes de santé.

Il n'y a pas qu'à domicile que les aînés sont négligés. Certaines résidences privées ou certains centres d'hébergement publics font aussi preuve de négligence en n'offrant pas de soutien adéquat pour l'alimentation, en logeant les personnes dans des chambres trop petites ou mal aérées, en n'assurant pas de services au cours de la nuit ou des fins de semaine (compromettant ainsi la sécurité des résidents), en négligeant de soulager la douleur exprimée ou des états dépressifs manifestes.

Au Québec, de 60 000 à 100 000 personnes âgées sont victimes d'agression ou de négligence. Nous parlons d'actes ou d'omissions délibérés attribuables à une personne de confiance, et qui sont à l'origine de blessures ou de préjudices importants causés à la personne âgée. Les abus se répètent régulièrement et peuvent prendre plusieurs formes dans une même situation !

Rompre le silence !

LE SILENCE DES VICTIMES

De quoi ont-elles peur ?

- Elles ont peur des représailles, peur d'être rudoyées, si elles parlent
- Elles ont peur d'être abandonnées, laissées à leur sort, privées de visites ou de contacts avec leurs petits-enfants
- Elles craignent d'être placées dans un foyer et laissées seules
- Elles ont peur d'être expulsées de la maison d'hébergement, sans savoir où aller
- Elles craignent de causer un conflit dans la famille ou un scandale dans la résidence où elles habitent.

MAIS IL N'Y A PAS QUE LA PEUR Leur silence est parfois dû à l'ignorance.

- Dans bien des cas, la personne souffre de confusion et ne se rend pas compte de la gravité de sa situation
- Il y a également le cas fréquent de victimes qui ne connaissent pas les possibilités d'aide et de recours. Le silence est aussi dû à l'image faussée que certaines victimes ont d'elles-mêmes.
- Elles croient pouvoir régler seul leurs problèmes
- Elles se sentent impuissantes et n'ont pas confiance de pouvoir changer la situation
- Elles se sentent coupables à cause de leur état de dépendance et des soins qu'elles requièrent
- Elles peuvent croire qu'elles n'ont que ce qu'elles méritent.

LE SILENCE DES TÉMOINS Le silence qui règne autour de la violence et de la maltraitance n'est pas seulement dû au silence des victimes. Il dépend aussi de l'attitude de l'entourage face aux situations de maltraitance. En effet, les proches des victimes ont souvent tendance à nier le problème.

- Certains proches vont minimiser l'incident à l'origine d'une plainte
- D'autres culpabilisent la victime en la rendant en partie responsable de sa situation.
- D'autres se taisent de peur de provoquer une chicane de famille
- Enfin, des employés, conscients du problème, se croient tenus à la confidentialité ou craignent de perdre leur emploi s'ils dénoncent la situation.

La violence ne s'arrête pas d'elle-même.
Si vous êtes victime, vous avez besoin d'aide.
Si vous êtes témoin, offrez votre aide.

Vous soupçonnez qu'une personne proche de vous est victime de violence ou de maltraitance ? Fiez-vous à votre intuition et mesurez les risques en répondant au test.

· 1 ·

	Si oui, encerclez le chiffre
JE VÉRIFIE LE PROFIL DE LA VICTIME POTENTIELLE <i>La personne que je soupçonne être une victime...</i>	
1 Est très dépendante pour ses soins de base (alimentation et hygiène)	10
2 Reçoit l'aide d'une même personne depuis longtemps	10
3 Souffre d'un handicap physique exigeant de l'aide quotidienne	10
4 N'a pas le contrôle de ses avoirs financiers ou de son argent au quotidien	10
5 Vit seul et a plus de 75 ans	7
6 Présente des troubles de comportement (Déambulation, agressivité élevée, cris et plaintes)	7
7 Souffre d'une maladie mentale ou dégénérative (ex. : Alzheimer)	7
8 Ne peut communiquer ses expériences ou ses émotions	7
9 Est désorientée dans le temps	7
10 A peu de contacts avec sa famille	7
11 Souffre de douleur chronique peu ou pas soulagée	7
12 Est traitée pour des symptômes de dépression	5
13 Entretient des relations avec un seul membre de sa famille qui, lui, vit des difficultés économiques	5
14 Vit chez un membre de sa famille avec une contribution économique	5
15 Est une personne mariée, qui a déjà vécu des problèmes de violence	5
Total	

Faites l'addition des éléments présents; si votre total est supérieur à 18, vous avez raison de vous fier à votre intuition. Si votre total est inférieur à 18, il y a peu de risque que la personne visée soit victime. Passez à l'étape 2.

· 2 ·

	Si oui, encerclez le chiffre
JE VÉRIFIE LE PROFIL DE L'ABUSEUR POTENTIEL <i>La personne que je soupçonne d'abuser autrui...</i>	
1 N'est pas préparée à s'occuper d'une personne malade	10
2 Vit avec la victime et s'occupe d'elle depuis longtemps	10
3 Accepte mal cette charge de soignant	10
4 Vit un burn-out, une surcharge de travail ou des problèmes familiaux	10
5 Ne reçoit aucune gratification pour cette charge	7
6 Souffre elle-même de problèmes de santé	7
7 Dépend financièrement de la victime	7
8 A des problèmes financiers	7
9 Est isolée socialement	5
10 Ne reçoit pas ou refuse l'apport de services communautaires	5
11 Est alcoolique ou toxicomane ou consomme régulièrement des psychotropes	5
12 Est une salariée qui ne reçoit aucun soutien ou supervision pour cette charge	5
Total	

Faites l'addition des éléments présents; si votre total est supérieur à 18, cette personne pourrait être un agresseur potentiel. Passez à l'étape 3.



· 3 ·

LE COMPORTEMENT DE LA VICTIME POTENTIELLE ME FOURNIT DES INDICES.

La personne que je soupçonne être une victime...

- | | | |
|----|---|----|
| 1 | Présente des symptômes de dépression : insomnie, perte d'appétit, perte d'intérêt, pleurs fréquents | 10 |
| 2 | Vit en réclusion évidente | 10 |
| 3 | A l'air calme à l'excès | 10 |
| 4 | Apparaît effrayée, méfiante | 10 |
| 5 | A des changements d'humeur brusques | 7 |
| 6 | Pleure facilement | 7 |
| 7 | A une apparence négligée | 7 |
| 8 | Menace de se suicider ou souhaite mourir | 7 |
| 9 | Requiert la permission d'un tiers pour répondre à des questions | 5 |
| 10 | Dit qu'on la maltraite | 5 |
| 11 | Est incapable ou mal à l'aise d'expliquer ses blessures | 5 |
| 12 | Dit qu'on lui doit de l'argent, qu'il manque de l'argent | 5 |
| 13 | Exprime son intention de se séparer (de son conjoint) ou de déménager | 5 |
| 14 | Subit une perte de poids inexplicquée médicalement | 5 |
| 15 | Présente des histoires répétitives de chutes inexplicquées | 5 |
| 16 | Se plaint d'un manque de chauffage, de ventilation de sa chambre | 5 |

Si oui,
encerdez
le chiffre

Total

Faites l'addition des éléments présents; si votre total est supérieur à 18, il est probable que vous soyez en relation avec une personne victime. Poursuivez la lecture de cette brochure, vous y trouverez des conseils et des ressources. Passez à l'étape 4.

· 4 ·

LE COMPORTEMENT DE L'ABUSEUR POTENTIEL ME FOURNIT DES INDICES

La personne que je soupçonne d'abuser autrui...

- | | | |
|----|--|----|
| 1 | Se plaint du comportement de la personne âgée | 10 |
| 2 | Réprimande la victime | 10 |
| 3 | Déprécie la victime | 10 |
| 4 | Harcèle la victime | 10 |
| 5 | Exhibe un comportement agressif (ex. : bris d'objet, colère) | 10 |
| 6 | Isole la victime | 10 |
| 7 | Critique constamment la victime | 7 |
| 8 | Se montre inutilement exigeant | 7 |
| 9 | Apparaît méfiante et sur la défensive face aux étrangers | 7 |
| 10 | Insulte la victime | 7 |
| 11 | Menace la victime | 7 |
| 12 | Dépense plus d'argent qu'à l'accoutumée | 7 |
| 13 | Répond systématiquement à la place de la personne âgée | 5 |
| 14 | Prive la personne de nourriture et de soins requis | 5 |
| 15 | Menace d'interrompre le service à domicile | 5 |
| 16 | Refuse de laisser la victime seule avec un tiers | 5 |

Si oui,
encerdez
le chiffre

Total

Faites l'addition des éléments présents; si votre total est supérieur à 18, les indicateurs tendent à confirmer des comportements d'abuseur.

Interprétation de vos résultats du test d'évaluation de danger

Si vous identifiez des indicateurs dans chacune des étapes et si le total des points pour les 4 étapes est supérieur à 40, poursuivez la lecture de la brochure; vous y trouverez des conseils et des ressources. La situation suggère que vous consultiez un professionnel compétent.

Si le total des 4 étapes est supérieur à 75; la situation exige que vous consultiez un professionnel pour intervenir.

Si vous êtes en danger ou si vous estimez que la personne concernée est en danger, il y a lieu d'alerter les services de police, qui ont des agents spécialisés pour la protection des aînés. Composer le 9-1-1 et exposer la situation.

Si vous êtes témoin d'abus et si la victime est lucide, consultez la page 9.

Si vous êtes témoin d'abus et si la victime n'est pas lucide ou paraît confuse, ou très vulnérable, consultez la page 11.

Si vous êtes victime, une série de mesures pour vous en sortir et obtenir des conseils et de l'aide sont proposées ci-contre. Il n'y a pas lieu de vous sentir coupable. Vous n'êtes pas la seule personne dans votre situation. Près d'un aîné sur dix vit la même chose que vous et cherche comme vous les moyens de s'en sortir.

Vous êtes victime : comment vous en sortir ?

- Prenez votre courage à deux mains et parlez-en à un confident, à un service d'écoute téléphonique, tel que celui proposé en page 20, ou à un professionnel, en l'absence de la personne qui vous maltraite ou vous exploite. Parlez-en à votre médecin ou à un professionnel de votre CLSC.
- Demandez à la personne qui vous vient en aide de ne pas contacter l'agresseur avant d'avoir trouvé une solution ou d'avoir trouvé une personne qui peut vous protéger.
- Vous avez peur? Vous avez sans doute de bonnes raisons de réagir ainsi. Il est donc très important de vous faire aider par quelqu'un qui saura rester discret jusqu'à ce que vous jugiez important d'aller plus loin.
- Si vous êtes victime de violence physique, de fraude, de vol, ou de menaces par des proches ou des étrangers, ou tout autre type de crime, sachez que vous pouvez obtenir des services professionnels gratuits et confidentiels auprès des Centres d'aide aux victimes d'actes criminels (CAVAC). Les intervenants des CAVAC sont formés pour vous écouter, vous épauler et vous accompagner dans toutes vos démarches. Pour parler avec l'un d'eux, composez sans frais le numéro en bas de page.

Pour plus d'information :

Centre d'aide aux victimes d'actes criminels : 1-866-532-2822 (1-866 LE CAVAC) CAVAC (tout le Québec).
www.cavac.qc.ca

Si vous êtes témoin et si la personne est lucide, vous pouvez agir

S'il est établi que la personne est vraiment victime de d'abus à la suite du test ODIVA, nous vous recommandons de communiquer avec des intervenants qui sauront vous guider dans la démarche à suivre. Vous trouverez les numéros de téléphone où vous pouvez vous adresser à la fin de cette brochure. Exposez la situation en vous servant des indicateurs du test que vous avez identifiés.

Il vous faudrait autant que possible vérifier auprès de la victime ce qu'elle pense de sa situation. Assurez-vous de pouvoir lui parler seul à seul, en l'absence de l'agresseur potentiel.

La victime a un grand besoin d'être soutenue et de se sentir protégée. Communiquez régulièrement avec elle jusqu'à ce que la situation soit réglée.

Il est très important de ne pas avoir une attitude de juge ou de sauveur. Les victimes se sentent souvent coupable. Elles ont une faible estime d'elles-mêmes parce qu'elles ont le sentiment d'avoir échoué et d'être en partie responsable. La personne se sentira d'autant plus capable de prendre des décisions si vous renforcez sa confiance en elle.

Si vous êtes un proche d'une personne victime, les services professionnels gratuits et confidentiels des Centres d'aide aux victimes

d'actes criminels (CAVAC) sont aussi pour vous. Ces organismes sans but lucratif offrent une écoute respectueuse, de l'information sur les droits et recours des personnes victimes, une assistance technique (par exemple, pour remplir des formulaires, lorsque requis), de l'accompagnement dans les démarches et peuvent aussi vous orienter vers d'autres ressources du milieu. **Il n'est pas nécessaire d'avoir porté plainte à la police pour avoir recours à leurs services.**

Si vous êtes témoins ou informés d'un décès, dont la cause ou les circonstances vous paraissent obscures ou violentes, vous pouvez signaler la situation au Bureau du coroner du Québec, qui a le pouvoir de faire enquête et votre signalement demeure totalement confidentiel. La loi sur la recherche des causes et des circonstances des décès prévoit deux moyens de recherche pour réaliser le mandat du coroner; l'investigation et l'enquête publique. L'investigation est un processus privé par lequel le coroner recueille l'information nécessaire pour exercer ses fonctions et déterminer la cause du décès. Pour sa part, l'enquête publique constitue un processus par lequel l'information pertinente et les faits sont présentés au coroner lors d'audiences publiques.

Pour plus d'information :

Tel-Aînés : 514-353-2463 / Ligne Info-Abus : 1-888-489-2287

Centre d'aide aux victimes d'actes criminels : 1-866-532-2822

Bureau du coroner du Québec : 1-866-312-7051

La Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse : un recours important pour les victimes !

La Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse a pour mission de veiller au respect des principes énoncés dans la Charte des droits et libertés de la personne.

La Charte prévoit qu'une personne âgée ou handicapée a le droit d'être protégée contre toute forme d'exploitation, si elle est vulnérable sur le plan psychologique, social, économique, ou culturel, ou si elle dépend d'autrui pour combler ses besoins de base. Au sens de la Charte, exploiter une personne âgée ou handicapée, c'est profiter de son état de vulnérabilité ou de dépendance pour la priver de ses droits; par exemple, en lui soutirant de l'argent, en lui infligeant de mauvais traitements ou encore en la privant de soins nécessaires à sa santé, à sa sécurité ou à son bien-être.

QUE FAIRE EN CAS D'EXPLOITATION ?

Si elle croit être victime d'exploitation, une personne âgée ou handicapée peut demander l'aide de la Commission et peut porter plainte. Il en va de même pour un groupe de personnes dans la même situation.

Mais il se peut qu'une personne (ou un groupe de personnes) victime d'exploitation ne soit pas capable d'entreprendre elle-même des démarches, à cause de sa vulnérabilité ou de son état de dépendance, par insécurité ou par crainte de représailles.

Dans un tel cas :

- un organisme voué à la défense des droits et libertés ou au bien-être d'un groupe de personnes peut porter plainte auprès de la Commission;
- toute personne qui est témoin d'une telle situation (membre de la famille, ami, voisin, bénévole ou autre) peut la dénoncer auprès de la Commission;
- la Commission peut également faire enquête de sa propre initiative lorsqu'elle est informée de l'existence possible d'une situation d'exploitation.

La Commission peut faire enquête sur une situation d'exploitation même sans le consentement de la victime. Chaque situation doit être évaluée, notamment afin de vérifier la capacité de la personne à donner son consentement. Le plaignant est informé de la décision.

Pour plus d'information :

Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse : 1-800-361-6477

www.cdpedj.qc.ca

Si vous êtes témoin d'un abus à l'égard d'une personne inapte, le Curateur public peut agir.

Si vous constatez qu'une personne inapte, ou qui semble l'être, est victime de négligence, de mauvais traitement, de fraude ou d'abus divers, composez le 1-800-363-9020. En cas d'urgence, vous pouvez appeler en tout temps, 24 heures par jour, sept jours par semaine.

Le Curateur public du Québec détient un pouvoir d'enquête. Lorsqu'il reçoit un signalement, il vérifie l'information et, s'il y a lieu, s'assure de rétablir les conditions pour que l'abus cesse et que la victime de maltraitance soit mise en sécurité.

Si le Curateur public constate que la personne vulnérable n'est pas inapte, il transmet son dossier à une autorité compétente pour qu'elle poursuive l'enquête. Il travaille en collaboration avec la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (CDPDJ) et avec le réseau de la santé et des services sociaux pour s'assurer que la personne ayant fait l'objet du signalement reçoive l'aide dont elle pourrait avoir besoin.

Le Curateur public reçoit près de 500 signalements par année, lesquels sont traités de façon confidentielle.

PRINCIPALES CAUSES DE L'INAPTITUDE

L'inaptitude d'une personne est déterminée par des évaluations médicale et psychosociale faites par des professionnels du réseau de la santé et des services sociaux.

Les principales causes de l'inaptitude sont les maladies dégénératives, dont la maladie d'Alzheimer, la déficience intellectuelle, la maladie mentale et les traumatismes crâniens.

LES DIVERS MOYENS DE PROTECTION

Il existe différents moyens légaux pour protéger une personne inapte, notamment un mandat en prévision de l'inaptitude dûment homologué et un régime de protection privé ou public.

La famille et les proches sont les mieux placés pour assurer la protection d'une personne inapte. Lorsqu'ils ne peuvent assumer cette responsabilité, le Curateur public du Québec assure la protection de la personne vulnérable.

Pour plus d'information :
Curateur public du Québec : 1-800-363-9020
www.curateur.gouv.qc.ca

100 000 personnes âgées vivent dans des résidences privées ou en hébergement

En 2009 les résidences privées qui hébergent 80 000 personnes, majoritairement des femmes âgées, doivent posséder un certificat de conformité. Les critères à respecter portent, entre autres, sur les droits fondamentaux des résidents, l'alimentation, la médication, l'échange d'information, l'assurance responsabilité et les protocoles d'intervention en cas de crise.

La certification n'est pas une appréciation de la qualité des services, mais elle assure que la résidence satisfait aux critères sociosanitaires du ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec.

Les articles de loi et du règlement abordent, entre autres, les conditions définissant dans les résidences privées :

- les notions de courtoisie, d'équité et de compréhension des résidents et de leurs proches, dans le respect de leur dignité, de leur autonomie et de leurs besoins;
- l'aménagement de l'espace afin de recevoir des visiteurs en toute intimité;
- l'accessibilité à des activités de loisirs et à la vie communautaire;
- les éléments d'information à remettre au résident et les renseignements à consigner au dossier;
- la conservation et la protection des renseignements personnels;

- l'accès du résident à des services de santé et des services sociaux ainsi que l'évaluation et le suivi de son état de santé et de ses besoins psychosociaux;
- les consignes à donner au personnel lorsque la vie ou l'intégrité du résident est compromise;
- les modes d'intervention en cas de perte d'autonomie cognitive associée à des troubles de comportement;
- les avis à donner aux proches;
- le dispositif de sécurité;
- la formation requise et les activités professionnelles;
- le maintien en bon état des appareils et de l'équipement fournis par l'exploitant;
- l'alimentation et l'administration des médicaments;
- la conformité aux règlements existants en matière d'hygiène, de salubrité et de sécurité;
- l'assurance responsabilité civile, générale et professionnelle.

Si l'on constate la non-conformité de la résidence ou la maltraitance d'un résident ou l'intimidation d'un proche, il faut s'adresser au Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes de votre localité.

Vous pouvez demander de l'aide pour être accompagné dans vos démarches par le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes de votre localité : 1-877-767-2227
Tous les services sont offerts gratuitement. Chaque demande est traitée en toute confidentialité.

Vous êtes témoin de situations alarmantes en résidence privée ou hébergement public

Certains indicateurs peuvent attirer votre attention et justifier vos inquiétudes. Nous avons retenu ceux les plus souvent cités dans les enquêtes et les études. Si vous constatez que plus de trois risques sont présents dans un milieu de vie, consultez une des ressources compétentes énumérées en bas de page.

Les personnes présentant un risque pour les aînés vulnérables :

1. participent à l'accompagnement et à la prise en charge, et jouissent d'une position d'autorité ou de contrôle (y compris, parfois, des membres de la famille)
2. acceptent mal d'assumer la charge et l'accompagnement d'une personne dépendante ou en situation de handicap
3. manquent de formation et de supervision et manifestent un contrôle excessif, des comportements d'abus, d'autorité
4. travaillent de façon isolée, ne cherchent pas le contact avec des collègues
5. démontrent peu de respect pour l'intimité des résidents ou des familles
6. exhibent des états dépressifs, une usure morale, des comportements d'impatience ou d'anxiété
7. accordent peu de crédibilité aux résidents, ridiculisent leurs propos
8. possèdent une personnalité rigide et ont naturellement peu d'intérêt pour les résidents ou les visiteurs
9. présentent des déficiences dans leurs communications ou une faible estime de soi
10. profitent de différentes façons d'une emprise affective sur la personne
11. présentent des lacunes dans leur rôle de soignant : mettent certains résidents en danger, négligent de rendre des comptes à l'équipe, font de l'opposition systématique aux consignes;
12. sont soumises à d'autres facteurs de stress, tels l'alcoolisme, la toxicomanie, des problèmes de santé, des problèmes d'ordre familial ou financier.

CONSULTEZ :

Le Comité des usagers de votre résidence ou institution

Le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes de votre localité : 1-877-767-2227

Le Commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services.

(contactez l'Agence de la santé et des services sociaux de votre région)

Le Conseil pour la protection des malades : 1-877-276-2433

L'Autorité des marchés financiers est là pour assister les consommateurs

L'Autorité des marchés financiers est l'organisme de réglementation et d'encadrement du secteur financier au Québec. La mission de l'Autorité comporte plusieurs volets. Entre autres, elle doit prêter assistance aux consommateurs de produits et services financiers. L'assistance offerte aux consommateurs est répartie en quatre unités de services incluant les renseignements, le traitement des plaintes, l'éducation et l'indemnisation.

LE CENTRE DE RENSEIGNEMENTS

Les agents du Centre de renseignements de l'Autorité répondent aux questions des consommateurs dans tous les domaines du secteur financier, qu'il s'agisse d'investissement, d'assurance, ou d'épargne. Ils peuvent vérifier la validation du droit de pratique d'un représentant ou d'une firme et fournir de l'assistance aux consommateurs qui veulent porter plainte ou faire une dénonciation.

LE SERVICE DU TRAITEMENT DES PLAINTES

Un consommateur peut s'adresser à l'Autorité s'il s'estime lésé ou s'il croit avoir subi un préjudice. Le service du traitement des plaintes traite l'ensemble des demandes et des plaintes et donne accès à des services de médiation ou de conciliation au besoin. Ce service est entièrement gratuit.

LES CONFÉRENCES DE L'AUTORITÉ DES MARCHÉS FINANCIERS

L'Autorité met à la disposition des organismes, associations ou entreprises une équipe de conférenciers. Ces conférences portent notamment sur les services d'assistance offerts gratuitement par l'Autorité, les règles de base pour investir de façon éclairée et la prévention de la fraude. Plusieurs brochures et feuillets d'information sont produits par l'Autorité. Ils sont disponibles et livrés gratuitement en communiquant avec notre Centre de renseignements.

LES PROGRAMMES D'INDEMNISATION

L'Autorité offre un programme d'assurance-dépôts protégeant contre l'insolvabilité d'une institution inscrite.

Un deuxième programme, unique au monde, offre une indemnisation pouvant aller jusqu'à 200 000 \$ dans le cas d'un détournement de fonds ou d'une manœuvre dolosive dont est responsable un représentant, un cabinet ou une firme.

Renseignez-vous sur ces programmes, documents et services offerts par l'Autorité.

Pour plus d'information :
Centre de renseignements de l'Autorité : 1-877-525-0337
www.lautorite.qc.ca

Sachez protéger vos biens !

VOICI UNE LISTE DE PRÉCAUTIONS À APPLIQUER EN TOUT TEMPS

Ne donnez jamais d'informations à des gens que vous ne connaissez pas et qui communique avec vous en disant appartenir à une institution financière. Les employés de ces sociétés possèdent déjà tous les détails dont ils ont besoin. Si vous avez des doutes, raccrochez et communiquez immédiatement avec votre succursale.

Avant de choisir un conseiller financier ou de confier vos épargnes à qui que ce soit, vérifiez auprès de l'Autorité des marchés financiers si cette personne est inscrite et détient les permis exigés, sans quoi votre argent est en danger. Contactez l'Autorité au 1-877-525-0337.

Si vous utilisez une carte bancaire, ne prêtez jamais cette carte. Ne révélez votre numéro d'identification personnel (NIP) à personne et ne le conservez pas dans votre porte-monnaie. Il est préférable de mémoriser le NIP. Lorsque vous effectuez des transactions au guichet automatique, assurez-vous que personne ne peut voir le clavier ou l'afficheur.

Ne faites jamais de chèques « payables au porteur » et ne laissez jamais en blanc l'espace réservé au bénéficiaire du chèque ou au montant du chèque.

Vérifiez vos relevés de compte, vos chèques annulés et vos livrets bancaires régulièrement. Signalez immédiatement toute anomalie à votre institution financière.

Faites notarié les prêts ou les transactions financières que vous effectuez avec vos enfants ou vos proches.

Une procuration est un document notarié ou signé de votre main, qui autorise une ou plusieurs personnes à agir en votre nom pour la gestion de vos affaires. Elle permet à ceux-ci d'engager votre responsabilité sans vous consulter, ce qui peut ouvrir la voie à des abus financiers. Nommer **deux personnes** pour agir en votre nom permet d'encourager le respect de votre volonté lorsque celles-ci doivent agir en votre absence.

Si votre carte bancaire est perdue ou volée, signalez-le immédiatement à votre succursale ou composez le numéro de votre société émettrice. Ne confiez à personne vos numéros de comptes. Faites toujours vos transactions en privé.

Soyez vigilant lorsque quelqu'un promet de vous rendre riche en vous offrant des placements à un taux de rendement exceptionnel ou en vous refilant « un bon tuyau ». Demandez conseil au représentant de votre institution financière.

Souvenez-vous que personne, ni un employé d'une institution financière, ni un policier, ne peut vous demander de retirer de l'argent, même si le prétexte semble louable comme dans le cadre d'une enquête, par exemple.

Prévenir le suicide chez les aînés.

ÉTAT DE LA SITUATION AU QUÉBEC Les données de l'Institut national de la santé publique du Québec (INSPQ) indiquent qu'en 2005, il y a eu 455 suicides chez des personnes âgées de 50 ans et plus. Chaque année, environ 110 hommes et 25 femmes de plus soixante-cinq ans se suicident, ce qui représente environ 10% des décès par suicide. Au fil des ans, l'INSPQ n'observe pas de croissance marquée du taux de suicide chez les aînés mais il se peut que les impacts de la crise financière viennent contredire ce constat.

Une étude québécoise révèle que 75 % des personnes âgées s'étant suicidées avaient exprimé des idées de mort ou exhibé un comportement suicidaire au cours des six

mois précédant leur suicide. Ce résultat suggère que les membres de la famille et les amis pourraient jouer un rôle important dans la prévention du suicide, s'ils connaissaient les facteurs de risque et les signes de danger, et s'ils encourageaient leur proche suicidaire à chercher de l'aide.

FACTEURS DE RISQUE ET COMPORTEMENT SUICIDAIRE Le tableau ci-dessous présente les différents facteurs associés au suicide chez les aînés. Les facteurs prédisposants, contributants et précipitants sont des facteurs de risque qui peuvent fournir certains indices de comportements suicidaires. Le tableau de la page suivante répertorie ces principaux indices.

FACTEURS ASSOCIÉS AU SUICIDE CHEZ LES PERSONNES AGÉES

Facteurs	prédisposants	contributants	précipitants	de protection
	Ils rendent la personne plus vulnérable au suicide.	Ils accentuent le niveau de risque présent.	Ils peuvent agir comme déclencheurs d'un déséquilibre.	Ils réduisent l'impact des facteurs contributants et prédisposants.
Individu	Dépression, problèmes psychiatriques associés à une comorbidité physique Maladie chronique Perte d'autonomie Deuil prolongé et non résolu	Consommation abusive de médicaments et d'alcool	Humiliation Traumatisme individuel Placement en famille ou en foyer d'accueil Pertes diverses	Tempérament facile Habilités de résolution de problèmes Capacité à exprimer son vécu et ses émotions Vision positive de la retraite Spiritualité
Famille et pairs	Relation de violence, d'abus Isolement social et aliénation Absence de liens significatifs	Conflits persistants Instabilité des relations	Veuvage, surtout chez les hommes	Climat chaleureux Entraide Soutien familial

Source : *L'implantation de réseaux de sentinelles en prévention du suicide.* Cadre de référence. Ministère de la Santé et des Services sociaux, Québec, septembre 2006, page 63.

LES PRINCIPAUX INDICES DE COMPORTEMENT SUICIDAIRE

Messages verbaux directs

Je vais me tuer.
Je veux mourir; je n'ai plus le goût de vivre.
La vie ne vaut pas la peine.
Je ne m'en sortirai jamais.
Vous seriez bien mieux sans moi.
Je suis inutile.

Messages verbaux indirects

Bientôt, vous allez avoir la paix.
Ne vous inquiétez pas, je vais débarrasser le plancher.
Je pars pour un long voyage.
N'oublie jamais ça ! J'ai fait mon testament.

Indices comportementaux

Changement radical sur le plan des attitudes et des comportements.
Don d'objets significatifs.
Retrait et isolement.
Mise en ordre de ses affaires : lettres, règlement de conflits, testament.
Changements dans les habitudes alimentaires et dans les habitudes de sommeil.
Acquisition de moyens pour se suicider : corde, arme à feu ou médicaments.
Consommation inhabituelle de drogues, d'alcool ou de médicaments.
Changements au niveau de l'hygiène ou de la tenue vestimentaire.
Bonne humeur soudaine après une période dépressive.

Indices émotifs

Désintérêt, perte de désir.
Pleurs, tristesse, apathie et découragement.
Brusques changements d'humeur.
Agressivité.
Anxiété accrue.
Absence d'émotions.

Indices de la dépression

Il y a dépression si, depuis plus de deux semaines, on observe au moins cinq des symptômes suivants, et s'ils représentent un changement important par rapport à l'état habituel de la personne

Humeur dépressive.
Diminution de l'intérêt et du plaisir.
Perte ou gain de poids.
Insomnie ou hypersomnie.
Fatigue, perte d'énergie.
Agitation ou retard moteur.
Sentiment de dévalorisation ou de culpabilité.
Difficulté à se concentrer ou à prendre des décisions.
Pensées sur la mort ou le fait de mourir.

La crise suicidaire

La crise suicidaire est le fruit d'un processus au cours duquel l'idée du suicide prend de plus en plus de place comme solution, pour devenir l'ultime dénouement aux difficultés qui ne cessent de s'accumuler. Les proches doivent retenir que « ce n'est pas la mort qui est recherchée, mais plutôt le désir de mettre fin à la souffrance ». L'ambivalence face à l'avenir est présente tout au long du processus de crise et s'accompagne de pensées suicidaires chez l'ainé, d'où la possibilité d'intervenir.

La présence d'une personne significative, prête à écouter et à guider un aîné suicidaire dans la solution des difficultés à l'origine de sa détresse, est primordiale afin de permettre à celui-ci de mettre au point des solutions de remplacement au suicide. Pour convaincre l'individu en détresse de discuter de ses pensées suicidaires avec un professionnel de la santé, il faut d'abord comprendre les problèmes qu'il vit et auxquels il ne trouve pas de solutions.

Intervenir auprès d'un aîné suicidaire, c'est d'abord et avant tout entendre sa souffrance, lui manifester votre présence et votre intérêt. **Toutefois pour jouer ce rôle, il est fortement recommandé que vous alliez chercher de l'aide auprès d'une ressource spécialisée.**

NOMBRE DE SUICIDES AU CANADA EN 2004

Groupe d'âges	5-14	15-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65-74	75+	Total
Hommes	17	379	477	601	609	332	165	154	2734
Femmes	11	101	114	198	230	117	64	44	879
Total	28	480	591	799	839	449	229	198	3613

Ressources en prévention du suicide

Au Québec, il existe 32 Centres de prévention du suicide. Ces centres font de l'intervention téléphonique auprès des personnes suicidaires, de leurs proches et des intervenants de différents milieux. Ils font des suivis thérapeutiques individuels auprès des personnes suicidaires et des personnes endeuillées par suicide. Ils offrent aussi des groupes de thérapie pour personnes endeuillées par suicide. Des formateurs accrédités implantent des programmes de prévention, dont le projet Sentinelles décrit à la page 19. Ils forment des professionnels des réseaux public et privé en intervention de crise et en matière de deuil; ils font de la sensibilisation et présentent des conférences dans différents milieux.

Pour joindre un Centre de prévention du suicide, composez le 1-866-277-3553 (1-866-APPELLE), 24 heures par jour, 7 jours par semaine.

Le projet Sentinelles

Les sentinelles ne sont pas les proches d'une personne suicidaire. Ce sont des personnes qui ont le goût d'aider et qui possèdent des qualités d'accueil et d'écoute. Une sentinelle, c'est avant tout un citoyen qui, de par ses fonctions ou son implication dans la communauté, est à même de repérer au quotidien des signes de détresse chez une personne âgée dans le milieu où elle se trouve.

Les sentinelles sont des bénévoles formés et soutenus pour repérer les personnes en détresse, vérifier la présence d'idées suicidaires et transmettre, au besoin, des informations pertinentes à un intervenant spécialisé. Les sentinelles agissent dans un cadre non formel et confidentiel.

Les personnes intéressées à devenir sentinelles doivent communiquer avec le Centre de prévention suicide de leur région ou leur Centre de santé et de services sociaux (CSSS.) afin de connaître les modalités en vigueur dans leur région. La formation est de 7 heures et est offerte gratuitement.

La section *Prévenir le suicide chez les aînés* est réalisée en partenariat avec le Ministère de la Famille et des Aînés.

Pour les joindre le Centre de prévention du suicide de votre région, composez le 1-866-277-3553 (1-866-APPELLE), 24 heures par jour, 7 jours par semaine.

Vous avez besoin d'aide ou de conseils

SITUATION D'URGENCE EN CAS DE VIOLENCE PHYSIQUE | 911

POUR UNE URGENCE SUICIDAIRE, PARTOUT AU QUÉBEC | 1-866-277-3553

ASSOCIATION QUÉBÉCOISE DE PRÉVENTION DU SUICIDE | 418-614-5909 | www.aqps.info

CENTRE D'AIDE AUX VICTIMES D'ACTES CRIMINELS (CAVAC) | 1-866-532-2822 | 1-866 LE CAVAC | www.cavac.qc.ca

TEL-AINÉS | 514-353-2463 | www.tel-ecoute.org

LIGNE INFO ABUS | 1-888-489-2287

CENTRE D'AIDE ET DE LUTTE CONTRE LES AGRESSIONS À CARACTÈRE SEXUEL (CALACS) | 1-877-717-5252
www.rqcalacs.qc.ca

COMMISSION DES DROITS DE LA PERSONNE ET DES DROITS DE LA JEUNESSE (CDPJ) | 1-800-361-6477
www.cdpcj.qc.ca

LE CURATEUR PUBLIC | 1-800-363-9020 | www.curateur.gouv.qc.ca

PROTECTEUR DU CITOYEN EN MATIÈRE DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX | 1-877-658-2625
www.protecteurducitoyen.qc.ca

OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR | 1-888-672-2556 | www.opc.gouv.qc.ca

AUTORITÉ DES MARCHÉS FINANCIERS | 1-877-525 0337 | www.lautorite.qc.ca

CENTRE D'ASSISTANCE ET D'ACCOMPAGNEMENT AUX PLAINTES | 1-877-767-2227

CONSEIL POUR LA PROTECTION DES MALADES | 1-877-276-2433 | www.cpm.qc.ca

REGROUPEMENT DES AIDANTES ET AIDANTS NATURELS DE MONTRÉAL | 514-374-1056
www.perso.b2b2c.ca/raanm

FÉDÉRATION DE L'ÂGE D'OR MOUVEMENT QUÉBÉCOIS DES AÎNÉS | 1-800-828-3344 | www.fadoq.ca

ASSOCIATION QUÉBÉCOISE DE DÉFENSE DES DROITS DES PERSONNES RETRAITÉES ET PRÉRETRAITÉES
514-935-1551 | www.aqdr.org

Sur le site internet de RIFVEL www.rifvel.org se trouve un bottin de ressources d'aide par région ainsi qu'un répertoire des droits et recours judiciaires au Québec.

L'édition de cette brochure a été rendue possible grâce au soutien de :



La réalisation de cette brochure est le fruit d'un partenariat entre :

