

Maltraiter une personne âgée



Le crime caché



Community Legal Education Ontario
Éducation juridique communautaire Ontario

Table des matières

Que signifie « maltraiter une personne âgée » ?	1
Sous quelles formes les mauvais traitements se présentent-ils ?	2
À quels signes et symptômes reconnaît-on les mauvais traitements ?	4
Pourquoi maltraite-t-on une personne âgée ?	4
Qui maltraite les personnes âgées ?	7
Qui sont les victimes ?	7
Pourquoi les mauvais traitements à des aînés sont-ils rarement signalés ?	8
Quand des mauvais traitements à des aînés doivent-ils être signalés ?	10
De quoi l'aîné maltraité a-t-il besoin ?	12
Que peut faire la police ?	12
Auprès de qui les personnes âgées peuvent-elles obtenir de l'aide ?	15
Comment résoudre le problème ?	29
Comment faire sa part ?	31
À quelles ressources les aînés victimes de mauvais traitements ont-ils accès dans leur communauté ?	32
À qui s'adresser pour de l'aide et de l'information ?	33

Que signifie « maltraiter une personne âgée » ?

Maltraiter une personne âgée, c'est lui causer du tort en la traitant de façon violente ou abusive. Il s'agit souvent d'une infraction criminelle. Les mauvais traitements pourraient être infligés par :

- un membre de la famille,
- un ami,
- une personne dont la personne âgée dépend pour ses besoins essentiels,
- des employés d'établissements résidentiels destinés à des groupes — comme les maisons de soins (également appelées « maisons de retraite », « foyers pour retraités », « résidences pour vieillards » et « logements supervisés ») — et d'établissements de soins de santé de longue durée — comme les foyers de soins de longue durée (souvent appelés maisons ou foyers de soins infirmiers), les hôpitaux publics et les établissements offrant des soins continus complexes.

Ceux qui maltraitent des personnes âgées exercent habituellement un contrôle ou de l'influence sur elles. Dans beaucoup de cas, les victimes de mauvais traitements connaissent ceux qui les maltraitent et leur font confiance. Certaines victimes dépendent même de l'abuseur, que ce soit pour la nourriture, le logement, les soins personnels, la compagnie ou le transport.



Sous quelles formes les mauvais traitements se présentent-ils ?

Voici certains types de mauvais traitements :

Mauvais traitements d'ordre physique

- des voies de fait, comme des claques, des poussées ou des coups,
- l'isolement forcé dans une chambre, un lit ou un fauteuil.

Si quelqu'un commet des voies de fait ou isole une personne contre son gré, il commet une infraction criminelle pour laquelle la loi prévoit des pénalités.

Abus sexuels

- toute forme d'activité sexuelle non voulue,
- une agression sexuelle.

De tels actes constituent des infractions criminelles.

Exploitation financière

- forcer une personne âgée à vendre des biens personnels,
- voler son argent, ses chèques de pension ou ce qui lui appartient,
- frauder, extorquer ou produire de faux documents,
- faire un mauvais usage d'une procuration.

Ces actes constituent aussi des infractions criminelles.

Négligence

- abandonner une personne âgée, ou la priver de nourriture et de soins de santé,
- omettre délibérément de fournir ce qui est nécessaire à une personne âgée dont on a la charge.

Ce genre de négligence constitue une infraction criminelle.

Mauvais traitements d'ordre mental

- humilier, insulter, effrayer, menacer ou ignorer une personne âgée,
- traiter une personne âgée comme un enfant.

Parmi les actions qui précèdent, il y en a qui peuvent constituer une infraction criminelle dans certaines circonstances. Un exemple : il est criminel de proférer des menaces au corps ou aux biens d'une personne.

À quels signes et symptômes reconnaît-on les mauvais traitements ?

Une personne âgée maltraitée peut présenter certains signes associés aux symptômes suivants :

- dépression, peur, angoisse, passivité,
- blessures physiques inexplicables,
- déshydratation ou manque de nourriture,
- hygiène déficiente, éruptions cutanées, plaies de lit ou autres escarres localisées aux points d'appui,
- abattement dû à une surconsommation de médicaments.

Il existe d'autres signes. Par exemple, si de l'argent ou des effets personnels comme des lunettes, bijoux, appareils auditifs ou dentiers disparaissent sans explication, il se peut que cette disparition soit due à de mauvais traitements.

Il faut éviter de sauter aux conclusions. Par contre, les signes et les symptômes doivent être pris au sérieux. Un laisser-aller apparent peut s'avérer dû à des mauvais traitements.

Pourquoi maltraite-t-on une personne âgée ?

Les mauvais traitements aux personnes âgées découlent du pouvoir et du contrôle que les abuseurs exercent sur elles. Ces agissements peuvent également être reliés, chez les abuseurs, à l'un ou à l'autre des problèmes suivants :

- consommation d'alcool ou de drogue,
- antécédents de comportements antisociaux,
- maladie mentale.

Les mauvais traitements ont davantage tendance à se manifester lorsque la famille connaît une période de fortes tensions — y compris le stress que suscitent les soins à la personne âgée.

Pour beaucoup de gens, la vieillesse est marquée de grandes difficultés. Leur vie est souvent minée par une détérioration de la santé, une diminution du revenu, la perte d'un rôle significatif ou le décès d'êtres chers. Les aînés peuvent se sentir très malheureux, et leur relation avec leur conjoint et leurs enfants peut s'en ressentir. Dans des cas extrêmes, la détérioration des rapports peut mener à des mauvais traitements.



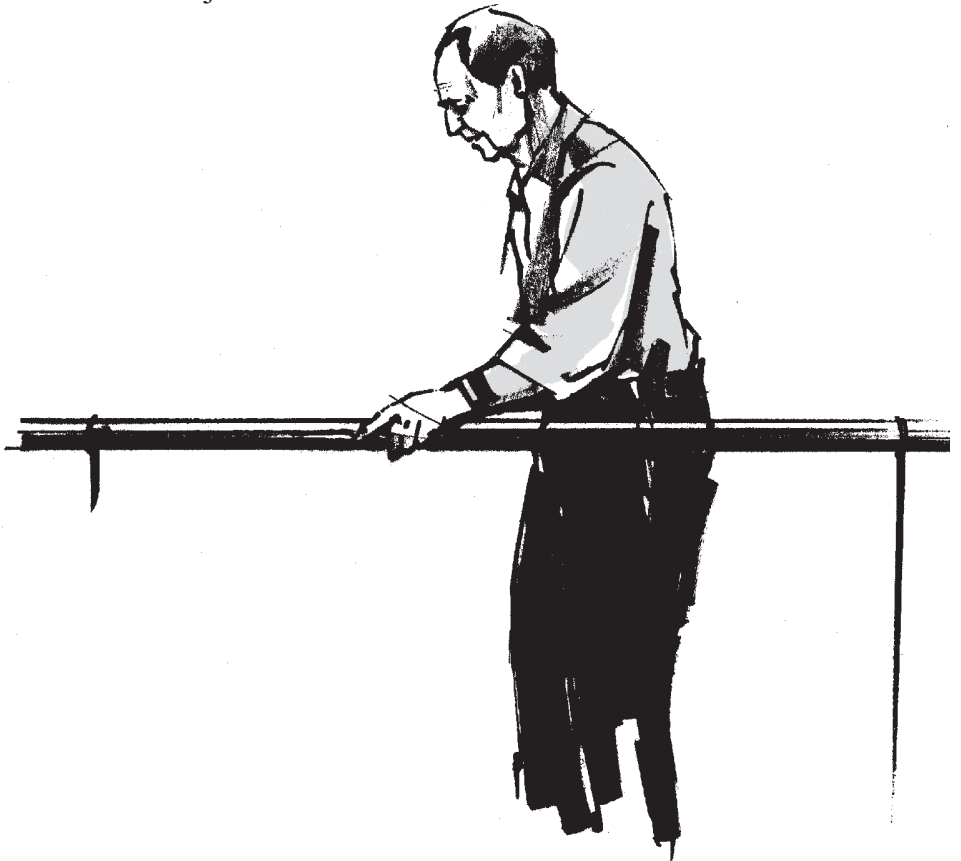
Dans certains cas, l'auteur des mauvais traitements empêche les visites ou les conversations. La personne âgée peut être isolée de la communauté, des travailleurs sociaux et même d'autres membres de sa famille.

Dans certains cas, les mauvais traitements s'inscrivent dans un cycle familial de violence. La personne qui maltraite sa mère ou son père âgé a pu être maltraitée par cette personne par le passé. Il peut s'agir d'une vengeance.

Un employé d'un foyer de soins de longue durée pourrait maltraiter des résidents physiquement ou mentalement. Les abuseurs peuvent être des employés frustrés qui sont incapables d'exécuter leurs fonctions correctement.

Cette situation peut être reliée à des carences dans la formation, à une situation de sous-rémunération, à un surcroît de travail ou à un manque d'effectifs. Les employés peuvent également éprouver des difficultés personnelles qui se répercutent sur la façon dont ils agissent envers les personnes âgées auxquelles ils doivent fournir des services.

Les mauvais traitements sont toujours blâmables. La situation ou les difficultés personnelles du fournisseur de services ne sauraient l'excuser de maltraiter une personne âgée. Dans un cas de mauvais traitements, de tels problèmes peuvent être considérés comme des facteurs, mais jamais comme une justification.



Qui maltraite les personnes âgées ?

Des membres de la famille

La plupart du temps, c'est un membre de la famille : un fils, une fille, le conjoint, un petit enfant ou un autre parent. Cette personne dépend souvent de l'aîné pour son logement ou sur le plan financier. L'abuseur peut éprouver des difficultés. Par exemple, il peut s'agir d'un chômeur chronique ou de quelqu'un qui souffre de problèmes psychologiques ou personnels.

Des professionnels de la prestation de soins

Les personnes âgées sont parfois maltraitées par des employés des services de santé ou des services sociaux. De tels abus peuvent être commis dans la communauté de l'aîné ou dans des foyers de soins de longue durée.

Des vols ou des agressions peuvent être commis dans des établissements; mais, en de tels lieux, la plupart des mauvais traitements consistent en de la négligence, en de mauvais soins ou en un manque de respect envers les résidents.

Qui sont les victimes ?

La plupart des aînés maltraités jouissent de toutes leurs facultés mentales et sont en mesure de prendre leurs propres décisions. La plupart d'entre eux sont capables de prendre soin de leur santé et n'ont pas besoin de soins constants. On ne devrait jamais supposer qu'une victime souffre d'incapacité mentale du seul fait qu'elle est âgée.

S'il est vrai que les victimes dépendent souvent d'une façon ou d'une autre de ceux qui les maltraitent, leur dépendance

ne découle pas nécessairement d'une incapacité mentale ou d'une fragilité physique. Par ailleurs, les personnes âgées qui souffrent d'une incapacité mentale ou physique sont plus facilement en proie à des mauvais traitements.

Dans certaines situations, une personne âgée est maltraitée par son conjoint ou son partenaire intime, et les mauvais traitements constituent de la violence familiale ou des agressions envers le conjoint ou le partenaire. CLEO offre une autre publication intitulée *Connaissez-vous une femme victime de violence? Manuel sur les droits que reconnaît la loi*. Ce document contient des renseignements d'aide et les coordonnées d'organismes auxquels les femmes victimes de violence familiale peuvent avoir recours. Pour savoir comment commander les publications de CLEO ou les consulter en ligne, voir [la couverture arrière](#) de la présente brochure.

Toutes les personnes âgées peuvent subir de mauvais traitements, mais les préjudices corporels les plus graves sont le plus souvent infligés à des femmes.

Isolement et mauvais traitements vont de pair. Beaucoup de victimes sont isolées de leurs amis, de leurs voisins et des membres de leur famille.

Pourquoi les mauvais traitements à des aînés sont-ils rarement signalés?

Certaines victimes omettent de dénoncer de tels abus pour l'un ou l'autre des motifs suivants :

- elles ont peur que l'abuseur se venge,
- elles dépendent complètement de l'abuseur pour ce qui est de la nourriture, du logement, de l'habillement et des soins de santé,

- elles craignent d'être placées en établissement,
- elles ont honte d'avouer qu'un membre de leur famille les agresse ou vole leur argent,
- elles croient que la police ou les organismes sociaux ne peuvent pas vraiment les aider.

Dans certains cas, des membres de la famille, des amis ou des fournisseurs de soins de santé ou de services sociaux soupçonnent des mauvais traitements à une personne âgée mais omettent de signaler leurs craintes. Voici certaines raisons de tels silences :

- ils ignorent à qui ils doivent s'adresser,
- ils ignorent quelles mesures peuvent être prises,
- ils ne veulent pas se mêler de la situation,
- la personne âgée leur a demandé de ne pas dénoncer l'abuseur.

Les fournisseurs de services ont parfois d'autres raisons de ne pas dénoncer les mauvais traitements aux aînés :

- considérant qu'ils entretiennent des rapports confidentiels avec leur client et qu'ils ne peuvent rien communiquer de ce qui se passe chez lui, ils ne veulent pas faire intervenir la police ni divulguer de renseignements,
- ils ignorent que l'agression, le vol ou la négligence grave commis dans une famille ou dans un foyer de soins de longue durée constituent des infractions criminelles,
- ils craignent l'abuseur et ont peur de retourner dans la maison après la dénonciation des mauvais traitements,
- ils croient que la police ne peut pas aider parce que la personne âgée est physiquement incapable de témoigner devant un tribunal,
- ils croient qu'il n'y a rien à faire parce que la personne âgée risque de nier l'existence des mauvais traitements.

Quand des mauvais traitements à des aînés doivent-ils être signalés ?

Sous le régime de la *Loi sur les foyers de soins de longue durée*, toute personne (qui n'est pas un autre résident) est tenue de rapporter des mauvais traitements à un résident de foyer de soins de longue durée lorsqu'elle sait ou a des motifs raisonnables de soupçonner qu'un résident a subi un préjudice ou risque de subir un préjudice par suite de l'un ou de l'autre des agissements suivants :

- l'administration d'un traitement ou de soins de façon inappropriée ou incompétente,
- le mauvais traitement d'un résident de la part de qui que ce soit,
- la négligence envers un résident de la part d'un employé ou du propriétaire du foyer,
- un acte illégal,
- la mauvaise utilisation de l'argent d'un résident ou la commission d'une fraude concernant l'argent d'un résident,
- la mauvaise utilisation de fonds octroyés par le gouvernement pour le foyer ou la commission d'une fraude concernant de tels fonds.

Il est illégal pour quiconque d'exercer des représailles contre une personne ayant signalé la commission de mauvais traitements dans un foyer de soins de longue durée.

Les professionnels de la santé, les travailleurs sociaux et les praticiens ne prescrivant pas de médicaments sont tenus de dénoncer de mauvais traitements même si l'information concernée est par ailleurs confidentielle.

Les mauvais traitements doivent être signalés au « directeur », au ministère de la Santé et des Soins de longue

durée. Pour ce faire, on peut utiliser la Ligne ACTION, en composant **1-866-434-0144**, un numéro sans frais, ou on peut téléphoner au bureau régional le plus proche et demander un conseiller-inspecteur (voir aux [pages 35 et 36](#)).

Le directeur est tenu d'effectuer une vérification pour chaque signalisation de mauvais traitements. Des inspecteurs doivent visiter le foyer de soins de longue durée *immédiatement* si la signalisation rapporte un préjudice grave ou un risque de préjudice grave à un résident et indique l'une ou l'autre des possibilités suivantes :

- l'administration d'un traitement ou de soins de façon inappropriée ou incompétente,
- le mauvais traitement d'un résident de la part de qui que ce soit,
- la négligence envers un résident de la part d'un membre du personnel ou du propriétaire du foyer,
- la commission d'un acte illégal.

L'exploitant du foyer (« titulaire de permis ») est également tenu de communiquer immédiatement avec le service de police compétent si un incident de mauvais traitements à un résident ou de négligence envers un résident est allégué, soupçonné ou observé et que cet incident peut constituer une infraction criminelle.

Si l'aîné victime de mauvais traitements vit dans sa propre maison ou dans un autre cadre résidentiel, personne n'est légalement tenu de rapporter les mauvais traitements qu'on lui inflige. Cela dit, la victime, ou toute personne qui soupçonne de tels agissements, peut faire part de ses préoccupations à la police, à un organisme de services de santé ou de services sociaux, ou à un centre de services juridiques.

Peu importe où les mauvais traitements ou la négligence grave sont commis, ils devraient être signalés à la police.

De quoi l'aîné maltraité a-t-il besoin ?

La victime a besoin :

- que l'abuseur mette fin à la violence, à l'exploitation ou à la négligence,
- de protection, d'un logement et d'un accès à des ressources financières,
- de services de soutien à domicile mettant fin à sa dépendance envers celui qui la maltraite, ou de formules d'hébergement qui répondent à ses besoins,
- de soutien émotif, de conseils et de liens plus nourris avec la communauté,
- de renseignements sur la loi et le système de justice pénale, particulièrement sur le sort probable de l'abuseur, lorsqu'il s'agit d'un membre de la famille.

Que peut faire la police ?

Si on vous a maltraité(e) ou si vous soupçonnez qu'on maltraite quelqu'un d'autre, informez-en la police. Si vous croyez que vous avez donné à l'abuseur une raison de vous maltraiter, ou si vous jugez que l'incident n'est pas très significatif, communiquez quand même avec la police. Que ce soit pour vous protéger vous-même ou pour agir en bon voisin, il est important que vous posiez ce geste. Si vous dénoncez ceux qui commentent des infractions criminelles, vous contribuez à les empêcher d'en commettre de nouvelles.

À la réception de votre appel, le téléphoniste de la police prendra tous les renseignements pour être en mesure d'envoyer la police sur les lieux. Si vous demandez l'anonymat, la police ne dira à personne — y compris la victime et la personne que vous soupçonnez d'infliger des

mauvais traitements — que vous l’avez appelée. La police pourrait vous demander votre nom et votre numéro de téléphone pour pouvoir obtenir certains renseignements ou vérifier certains faits par la suite.



La police peut décider de faire enquête. Dans ce cas, l’enquête pourrait comprendre, selon le cas :

- une déclaration détaillée et signée de la victime,
- une déclaration, de la part de voisins, d’autres membres de la famille ou de fournisseurs de services qui sont susceptibles de détenir des éléments de preuve,
- des photographies des blessures infligées, le cas échéant,
- un rapport médical,
- une déclaration de quiconque a connaissance de mauvais traitements commis par le passé (des employés d’un hôpital, par exemple),
- tout autre élément de preuve pertinent.

Si la police juge qu'un crime a été commis, elle peut porter des accusations. La police est incitée à porter des accusations plutôt que de conseiller aux victimes de prendre de telles mesures elles-mêmes. Certains aînés maltraités risquent d'être physiquement ou mentalement incapables de prendre l'initiative des accusations. Certaines victimes sont plus susceptibles d'appuyer la poursuite contre l'abuseur si elles ne sont pas personnellement responsables de son arrestation.

Si une victime de mauvais traitements s'inquiète de ce qui arrivera à l'abuseur, elle peut en parler à la police, qui la renseignera sur la loi et le système de justice pénale. Informée, la victime pourrait être plus disposée à collaborer avec la police.

Si des aînés maltraités sont invités à témoigner devant le tribunal, ils ont des chances d'obtenir l'aide et le soutien d'un avocat ou du Programme d'aide aux victimes et aux témoins administré par le tribunal. Si le Programme d'aide aux victimes et aux témoins est appliqué dans leur localité, les victimes peuvent demander à la police de les aider à communiquer avec les responsables de celui-ci.

La Ligne d'aide aux victimes («LAV») est une ligne téléphonique d'information multilingue provinciale. Elle fournit une variété de services aux victimes d'actes criminels. La LAV offre :

- des renseignements et une orientation vers les services d'aide de votre collectivité,
- des renseignements enregistrés sur le système de justice pénale,
- l'accès à des renseignements concernant les détenus purgeant une peine de ressort provincial.

Vous pouvez communiquer sans frais avec la LAV en composant **1-888-579-2888**. Pour la région de Toronto, le numéro est **416-314-2447**.

Auprès de qui les personnes âgées peuvent-elles obtenir de l'aide?

Parmi les personnes âgées qui subissent des mauvais traitements à la maison, beaucoup voudront demeurer dans leur propre lieu d'habitation, ou continuer de vivre avec des membres de leur parenté, plutôt que de déménager dans une maison de soins (maison de retraite) ou un foyer de soins de longue durée. Ces personnes âgées et ces membres de leur parenté doivent régler le problème des mauvais traitements à la maison. À cette fin, ces personnes doivent obtenir de l'aide.

Bien qu'aucun organisme de service communautaire ne s'occupe précisément des mauvais traitements ou de la négligence infligés aux personnes âgées, il existe de nombreux services qui sont en mesure d'aider les aînés. Chacun de ces services peut apporter une certaine assistance aux victimes de mauvais traitements et à leur famille. Le personnel et les bénévoles des organismes offrant des services professionnels, des services de soutien communautaire, des services d'aide familiale et des services de soutien personnel devraient être en mesure de reconnaître les cas de mauvais traitements. Ils devraient aussi connaître les choix et les services de la communauté qui peuvent aider les aînés victimes d'abus d'ordre financier, physique ou mental — à cet égard, ils devraient notamment posséder de l'information sur la prévention des mauvais traitements.

Les intervenants offrant les services en question peuvent :

- aider les personnes âgées à accroître leur autonomie, particulièrement par rapport à leurs abuseurs,
- offrir des choix aux personnes âgées qui sont isolées socialement,
- aider à apaiser les tensions entre les fournisseurs de soins et les personnes âgées,

- orienter les abuseurs vers des organismes qui peuvent les aider à régler les problèmes reliés à leur comportement agressif ou antisocial, ou à régler leur problème de drogue ou d'alcool,
- offrir un soutien à la personne âgée qui désire maintenir des rapports avec l'abuseur.

Si vous êtes victime de mauvais traitements, ou que vous croyez qu'une autre personne est victime de tels agissements, vous pouvez trouver une aide et des conseils utiles auprès d'organismes de services de santé ou de services sociaux, ou auprès d'autres personnes ou organismes offrant des services professionnels. Voici trois bons points de départ :

Centres d'information communautaires

Les Centres d'information communautaires peuvent vous éclairer sur les services offerts dans votre localité. Ils peuvent aussi vous mettre en contact avec les organismes et les professionnels qui sont aptes à vous aider. Votre communauté pourrait compter un Comité sur les mauvais traitements aux aînés que vous puissiez contacter. Le Centre d'information communautaire de votre localité figure dans votre bottin téléphonique.

Cliniques juridiques communautaires

Les cliniques juridiques communautaires peuvent souvent fournir une assistance et des conseils juridiques gratuits. Pour trouver la clinique juridique la plus proche de chez vous, vérifiez les coordonnées présentées aux [pages 33 et 34](#).

En Ontario, il existe une clinique juridique qui se spécialise dans les problèmes juridiques et les besoins des personnes âgées. Cette clinique s'appelle « Advocacy Centre for the Elderly » (« ACE »). Ses coordonnées figurent à la [page 33](#).

Centres d'accès aux soins communautaires

Les Centres d'accès aux soins communautaires («CASC») sont des personnes morales sans but lucratif. Établis dans l'ensemble de l'Ontario, ils offrent un moyen d'accès unique et simple à un grand nombre de services. Les services visés sont connus sous le nom de «services de soins de longue durée».

Les 14 centres d'accès aux soins communautaires exercent les responsabilités suivantes :

- fournir des renseignements et des services d'aiguillage relativement à tous les services de soins de longue durée, notamment des services communautaires offerts par des bénévoles,
- gérer des cas,
- déterminer l'admissibilité à des services,
- coordonner la planification et le contrôle de services,
- offrir des services de coordination de placements dans les foyers de soins de longue durée.

Les services de soins de longue durée comprennent une grande gamme de services communautaires, de services de soutien personnel et de services de soins de santé dont la personne âgée peut avoir besoin sur une base continue ou occasionnelle. Bon nombre de ces services peuvent aider la victime de mauvais traitements à devenir plus autonome.

Ces services pourraient également aider l'aîné à obtenir un soutien émotionnel et à établir les rapports dont il a besoin avec sa communauté.

Les services visés comprennent ceux qui suivent :

- Services professionnels — par exemple, services infirmiers, ergothérapie, physiothérapie, travail social, diététique et orthophonie.

- Services d'aides familiales — par exemple, une assistance fournie par des personnes formées en aide familiale en ce qui a trait au ménage, à la lessive, au repassage, au magasinage, aux transactions bancaires, au paiement de comptes, à la planification des menus et à la préparation des repas. Ces intervenants peuvent notamment aider une tierce personne à accomplir ces tâches et la former pour qu'elle puisse les accomplir.
- Services de soutien personnel — c'est-à-dire une assistance matérielle à l'accomplissement de certaines activités de la vie courante, apportée à des personnes qui, soit pour cause de maladie, soit en raison d'une incapacité physique permanente, ont besoin d'être aidées. Ces services comprennent une aide visant l'hygiène personnelle.

S'il vous faut, ou que vous voulez, des services de soins de longue durée, téléphonez au CASC de votre localité. Le CASC soit vous aidera directement, soit vous orientera vers le service approprié. Pour communiquer avec le CASC de votre localité, consultez votre bottin téléphonique à la rubrique «Centres d'accès aux soins communautaires» («Community Care Access Centres»), ou visitez le site web de l'organisme «Association des Centres d'accès aux soins communautaires de l'Ontario» à <www.ccac-ont.ca>.

Au CASC, le gestionnaire de cas procédera à une évaluation pour préciser les services dont la personne âgée a besoin et auxquels elle est admissible. Après avoir discuté de ces services avec la personne âgée, le gestionnaire de cas prend des arrangements pour qu'elle reçoive le type de services requis, selon la mesure requise. Le CASC fournit aussi des renseignements et des services d'orientation vers nombre d'autres services. En voici quelques exemples :

- services de soutien communautaire — par exemple, services relatifs aux repas, transport, aide à la maison, visites amicales, contrôles de sécurité, ainsi que services sociaux et récréatifs,

- services de soutien aux fournisseurs de soins,
- services spéciaux pour les personnes affectées d'une déficience de la vue ou de l'ouïe.

Le CASC peut faire fournir certains des services suivants et communiquer des renseignements à leur sujet :



Services de santé communautaires

Les services de santé communautaires sont dispensés par des professionnels, dans la maison ou l'appartement de la personne âgée. La prestation de ces services est organisée par le CASC.

Ce genre de services professionnels comprend les soins infirmiers, l'ergothérapie, la physiothérapie, le travail social, l'orthophonie et la diététique. Les personnes âgées peuvent aussi être admissibles à des fournitures médicales, à des équipements, à des pansements ainsi qu'à des médicaments prescrits.

Les services professionnels peuvent être fournis par des organismes à but non lucratif ou lucratif. La personne âgée n'a aucuns frais à payer pour des services professionnels dont la prestation est organisée par le CASC.

Services de soutien communautaire

Voici certaines des catégories de services de soutien communautaire :

Programmes de jour pour adultes

Les programmes de jour pour adultes sont offerts à l'extérieur de la maison, habituellement dans des centres pour aînés ou des foyers pour personnes âgées. Les programmes de jour complètent les soins prodigués aux personnes âgées par leur famille, les membres de leur parenté ou leurs amis. Plaçant la personne âgée dans un milieu social et récréatif, les programmes de jour pour adultes peuvent atténuer son isolement social. Les personnes âgées peuvent obtenir des soins corporels et des repas ainsi que, dans certains cas, des services de transport aller et retour entre le centre et la maison. Les frais sont généralement fixés en fonction des moyens financiers. Le gestionnaire de cas du CASC pratique une évaluation des besoins de la personne âgée et de son admissibilité aux programmes de jour pour adultes.

Clubs de restauration

Ces programmes réunissent des personnes âgées dans un cadre formel pour qu'elles y partagent des repas ou s'y adonnent à des activités sociales. La plupart des activités de ce type se déroulent dans des centres communautaires ou des églises et sont pratiquées sur une base régulière. Des services de transport entre la maison et le club peuvent également être disponibles.



Aide pour les courses et les rendez-vous

Ces services visent les personnes qui, en raison de difficultés d'ordre physique, psychologique ou social, sont incapables de sortir de chez elles toutes seules.

Un employé ou un bénévole accompagne la personne âgée dans ses courses ou à ses rendez-vous, en s'assurant qu'elle retourne chez elle en toute sécurité. L'accompagnement peut inclure le transport.

Visites amicales et contrôles de sécurité

Les visites amicales offrent un soutien et des contacts sociaux aux personnes isolées ou confinées à la maison. De façon générale, ces programmes visent à trouver, pour la personne âgée, une personne qui soit disposée à lui rendre visite et à lui téléphoner de façon régulière. Le visiteur de l'aîné devrait notamment pouvoir lui indiquer à qui s'adresser pour obtenir d'autres services.

Des vérifications peuvent être organisées pour assurer que la personne âgée est en sécurité. Ces vérifications sont effectuées par des bénévoles, par l'employé des postes affecté au secteur de la personne âgée, ou au moyen d'appels téléphoniques automatisés. La personne âgée désigne une personne avec laquelle communiquer si elle ne répond pas à l'appel de vérification. Ce service est habituellement gratuit.

Aide à la maison

Les services d'aide à la maison couvrent les travaux légers d'entretien de la maison, les ménages saisonniers, la lessive, la préparation des repas, des réparations mineures, la tonte de la pelouse et l'enlèvement de la neige. Ces services peuvent être fournis sur une base régulière; mais ils peuvent aussi être offerts au besoin ou en cas d'urgence. Les soins physiques ou corporels ne font pas partie de l'aide à la maison. Les services d'aide à la maison sont généralement payants; mais leur prix est souvent basé sur la capacité de payer.

Aides familiales

Les services d'aides familiales offrent de la formation et de l'aide en ce qui a trait à l'entretien d'une maison et à l'hygiène corporelle. La différence entre l'aide à la maison et les aides familiales est la suivante : l'aide à la maison contribue aux soins et à l'entretien du lieu physique où vit une personne; tandis que les aides familiales couvrent des services relatifs à la résidence ainsi que des services de soins personnels. La fourniture des services d'aides familiales est organisée par le CASC de la localité.

La Popote roulante (Meals on Wheels)

Les personnes âgées qui ont de la difficulté à préparer leurs repas peuvent se faire livrer des repas nourrissants à la maison, et ce, sur une base régulière. Des repas congelés pourraient être disponibles pour le week-end. Ce service est habituellement payant.

Soutien aux fournisseurs de soins

Des services de soutien — consultation, formation et information — sont offerts aux membres de la famille immédiate et de la parenté ou aux amis chargés des soins à la personne âgée. Ces différents services peuvent être offerts à la maison. L'importance de l'aide varie d'un programme à l'autre.

Soins de relève et soins pour des périodes de vacances

Des bénévoles pourraient être disponibles pour remplacer des fournisseurs de soins auprès des personnes âgées dont ils ont la charge. Ce service peut être offert de façon hebdomadaire, pendant un certain nombre d'heures, aux familles qui s'occupent d'une personne âgée sur une base régulière. Ce service est appelé « soins de relève » ou « aide aux fournisseurs de soins ».

Des soins de relève pourraient également être fournis pour des périodes plus longues — par exemple, toute une nuit, un week-end, ou encore une semaine ou deux (« soins pour une période de vacances ») — à la maison de la personne âgée ou dans le cadre d'un foyer de soins de longue durée. De tels services sont habituellement assortis de frais.



Certains services pourront nécessiter une évaluation professionnelle — par exemple, celle d'un médecin, d'une infirmière-visiteuse, d'un travailleur social ou du gestionnaire de cas. Une évaluation de ce genre peut être organisée par l'entremise du CASC. D'autres services pourraient être accessibles directement, c'est-à-dire sans recommandation. L'admissibilité à un service particulier dépend des besoins médicaux ou sociaux de la personne âgée. Les services professionnels de santé sont gratuits, mais la plupart des autres services communautaires sont assortis de frais. Ces frais peuvent être fixés en fonction des moyens de la personne concernée. Les personnes jugées admissibles pourraient également bénéficier de certains subsides.

Refuges et logements offerts en cas d'urgence

Dans certaines communautés, on trouve des refuges ou des résidences pour les personnes qui éprouvent un urgent besoin de logement. Il existe aussi des maisons de transition où peuvent résider temporairement les femmes victimes de violence familiale.

Les personnes âgées qui ont besoin d'un logement d'urgence peuvent également requérir de l'aide pour des activités comme s'habiller, manger, prendre un bain ou aller à la toilette. Ces personnes peuvent être incapables de trouver l'aide qu'il leur faut dans un refuge ou une maison de transition. Par contre, elles pourraient être en mesure d'obtenir un logement d'urgence ou d'être admises d'urgence dans un foyer de soins de longue durée de la localité. L'accès à ce type de logement est offert par le service de placement du CASC de la localité. Pour communiquer avec le service de placement du CASC de votre localité, consultez la rubrique « Centres d'accès aux soins communautaires » (« Community Care Access Centres ») dans votre bottin téléphonique.

Certains organismes fournissent une assistance au relogement. À Toronto, par exemple, Seniors and Caregivers Support Services et Housing Connections aident à trouver des lieux d'habitation pour des personnes âgées. Seniors and Caregivers Support Services est administré par Family Service Toronto. Pour plus de renseignements, composez **416-595-9618** ou visitez le site web de Family Service Toronto à www.familyserVICEToronto.org/programs/seniors.html. Housing Connections gère les listes d'attente relatives à la plupart des logements sociaux à Toronto. Pour plus de renseignements, composez **416-981-6111** ou visitez son site web à www.housingconnections.ca.

Si vous êtes à la recherche d'un logement, communiquez avec le Centre d'information communautaire ou le Centre d'accès aux soins communautaires de votre localité, et demandez s'il existe des services locaux d'aide à l'obtention de logements.

Questions financières

Il se peut que les finances de la personne âgée maltraitée aient été gérées par des membres de sa famille, et que la personne âgée ait besoin d'aide pour récupérer la gestion de ses biens et ses finances. Il se peut aussi que son revenu ne

suffise pas à couvrir ses dépenses et qu'elle ait besoin d'une aide financière. Si une personne âgée est préoccupée par certaines questions financières, elle pourrait être en mesure d'obtenir de l'aide auprès d'un avocat ou d'une clinique juridique communautaire au sujet de celles-ci.

Sécurité de la vieillesse et Supplément du revenu garanti

À compter de 65 ans, les citoyens canadiens et les résidents permanents qui satisfont aux exigences de résidence au Canada ont droit à une pension du programme de la Sécurité de la vieillesse. À l'heure actuelle, la prestation de pension de vieillesse maximale est de 521,62 \$ par mois. Le montant versé ne dépend pas des actifs ni du revenu du prestataire.

Pour obtenir cette pension, l'aîné doit la demander à Service Canada. Pour de l'information sur la présentation d'une demande, communiquez avec Service Canada à **1-800-277-9915** ou, par ATS, à **1-800-255-4786**. Vous pouvez également visiter le site web de cet organisme à www.servicecanada.gc.ca.

Si une personne âgée a peu ou n'a pas de revenu à part sa pension de vieillesse, elle pourrait être admissible au Supplément du revenu garanti (« SRG »). Cette admissibilité dépend du revenu qu'elle gagne indépendamment de ce régime. Ses actifs, comme ses comptes bancaires et biens immobiliers, ne modifient en rien le montant versé au titre du SRG. Par contre, les intérêts que rapportent ces actifs peuvent modifier ce montant.

À l'heure actuelle, une personne âgée seule reçoit au maximum 658,40 \$ par mois au titre du SRG, et une personne âgée ayant un conjoint (par mariage ou de fait), 434,78 \$. Si une personne âgée est séparée de son conjoint

depuis au moins trois mois, elle peut demander à Service Canada d'établir son SRG en fonction d'un statut de personne seule.

Si les membres d'un couple se trouvent séparés involontairement, ils n'ont pas à attendre trois mois. Tel est notamment le cas des conjoints qui vivent séparément parce que l'un d'eux ou les deux doivent demeurer dans un établissement de soins de longue durée, comme un foyer de soins de longue durée ou un établissement offrant des soins continus complexes. Ils peuvent présenter immédiatement une demande de SRG pour personne seule. Il existe un formulaire particulier à cette fin. Pour en obtenir une copie, téléphonez à un bureau de Service Canada ou rendez-vous à un tel bureau (voir les coordonnées présentées à la [page 26](#)).

Régime de revenu annuel garanti (RRAG) de l'Ontario

Si des résidents de l'Ontario sont âgés de 65 ans et plus et qu'ils reçoivent une pension de sécurité de la vieillesse et le supplément du revenu garanti, ils peuvent être admissibles à une modeste pension versée par le ministère du Revenu de l'Ontario. Il s'agit des prestations du Régime de revenu annuel garanti («RRAG»).

Si une personne âgée reçoit le supplément du revenu garanti, Service Canada transmet automatiquement une demande de prestations du RRAG au ministère du Revenu pour le compte de cette personne. Le montant des prestations dépend du revenu que l'aîné tire d'autres sources.

À l'heure actuelle, la prestation maximale du RRAG est de 83 \$ par mois. Pour de plus amples renseignements au sujet de cette prestation, communiquez avec le ministère du Revenu à **1-866-668-8297**. Le numéro ATS du Ministère est **1-800-263-7776**.

Soutien

Si une personne âgée n'a pas suffisamment d'argent pour subvenir à ses propres besoins et qu'elle ne reçoit pas d'aide d'un conjoint, elle peut, selon la loi, réclamer une aide financière de son enfant adulte. Tout enfant adulte a une obligation alimentaire envers son père, sa mère ou les deux, à la condition que le ou les parents se soient occupés de lui ou aient subvenu à ses besoins par le passé. Cette obligation est fonction des besoins du ou des parents et des moyens de l'enfant. Un avocat ou une clinique juridique communautaire peut aider la personne âgée à présenter une telle demande.

Bureau du Tuteur et curateur public

Des dispositions sont prévues pour les situations d'abus financiers ou de mauvais traitements personnels très graves. À cet égard, le Bureau du Tuteur et curateur public est tenu de mener une enquête s'il est informé qu'une personne est mentalement incapable, qu'elle subit un préjudice et qu'elle a besoin d'une aide essentielle, qu'elle ne reçoit pas.

Si nécessaire, le Tuteur et curateur public peut demander, par requête, au tribunal de le nommer tuteur provisoire de la victime de mauvais traitements, afin qu'il puisse lui obtenir toute l'aide requise. Le tribunal n'accueille une telle requête que s'il conclut à l'incapacité mentale de la personne visée. Quand la nomination d'un tuteur provisoire n'est pas nécessaire, le Tuteur et curateur public peut tout de même aider la personne âgée à obtenir accès à d'autres services.

Pour dénoncer une situation de mauvais traitements graves, communiquez avec l'unité des enquêtes relatives à la tutelle du Tuteur et curateur public, à **416-327-6348** ou, à partir de l'extérieur de Toronto, à **1-800-366-0335**, un numéro sans frais.

Pour plus de renseignements sur les services du Tuteur et curateur public, communiquez avec son bureau le plus proche. Le bureau principal du Tuteur et curateur public est situé à Toronto. Vous pouvez joindre ce bureau à **416-314-2800** ou à **1-800-366-0335**. De plus, il existe des bureaux régionaux du Tuteur et curateur public à Hamilton, London, Ottawa et Sudbury. Pour prendre contact avec le bureau de votre localité, consultez la rubrique « Tutelle — Tuteur et curateur public » (« Guardianship — Public Guardian and Trustee ») des pages bleues de votre bottin téléphonique, ou visitez le site web du Tuteur et curateur public à www.attorneygeneral.jus.gov.on.ca/french/family/pgt.

Comment résoudre le problème ?

Les mauvais traitements aux aînés constituent un problème complexe. Ce problème commande différents types d'interventions, selon la nature des abus commis.

Les responsables des services d'aide doivent examiner les organismes et les programmes existants, et se demander comment ils peuvent être adaptés pour répondre efficacement aux besoins des personnes âgées. Même si un programme n'est pas vraiment conçu pour lutter contre les mauvais traitements aux personnes âgées, il peut offrir des solutions parfaitement adaptées aux besoins de la victime et lui permettre de régler son problème.

En vertu de la *Loi sur les services de soins à domicile et les services communautaires*, les CASC doivent avoir un programme pour contrer les mauvais traitements. Les organismes communautaires qui fournissent des services par l'entremise des CASC doivent également adopter un programme. Ces programmes visent à prévenir, à identifier et à régler les problèmes de mauvais traitements d'ordre physique ou mental et les abus financiers subis par les

personnes recevant les services. Les programmes doivent notamment prévoir la sensibilisation et la formation des employés comme des bénévoles.

Dans les différentes régions de l'Ontario, de nombreux services policiers ont soit des agents des relations communautaires, soit des unités spéciales qui enquêtent sur les crimes contre les personnes âgées ou les adultes à risque qui sont victimisés avant tout en raison de leur âge. Par exemple, le Service de police d'Ottawa compte une « Section de la violence faite aux aînés », tandis que le Service de police de Hamilton compte une « Crimes Against Seniors Unit » (unité des crimes contre les aînés).

Bon nombre d'organismes et de groupes communautaires œuvrent pour sensibiliser la population à la violence contre les aînés, afin de prévenir la commission de mauvais traitements et afin que les aînés entrent en contact avec certains services ou organismes s'ils subissent des mauvais traitements. Un des ces groupes est le Réseau ontarien pour la prévention des mauvais traitements envers les personnes âgées (« Réseau »). Le Réseau est un organisme de bienfaisance. Sans but lucratif, il a pour mission de prévenir la commission de mauvais traitements contre les personnes âgées en ayant recours à l'éducation, à la formation, à la collaboration, à la coordination de services ainsi qu'à la promotion et à la défense de droits. Le Réseau compte des bureaux à Toronto, Thunder Bay, Sudbury, Ottawa, Mississauga, Windsor et Peterborough.

Certaines personnes considèrent qu'une loi provinciale spéciale devrait exiger la signalisation des cas de mauvais traitements. L'adoption d'une loi spéciale risque toutefois de faire plus de tort que de bien. Les lois spéciales peuvent donner l'impression qu'il existe des effectifs et des services pour aider les victimes. Or, dans les faits, il se peut que des services n'existent pas ou ne suffisent pas aux besoins des victimes.

Les lois spéciales font peu, par elles-mêmes, pour prévenir les mauvais traitements. Il peut être préférable de promouvoir une meilleure compréhension des lois et des services existants, en expliquant comment ils peuvent être utilisés efficacement.

Les victimes ont besoin d'une aide immédiate. La police, les services de santé et les services sociaux, leur famille et leurs amis peuvent recourir aux lois actuelles pour le faire.

Comment faire sa part ?

Dans de nombreuses communautés ontariennes, des réseaux ont été mis sur pied pour voir comment des personnes et des services peuvent contrer les mauvais traitements aux aînés. Des employés d'hôpitaux, de foyers de soins de longue durée et d'organismes de santé et de services sociaux sont à concevoir des principes directeurs pour déceler les cas de mauvais traitements et favoriser l'accès des victimes aux ressources existantes. Des policiers sont formés pour intervenir plus efficacement auprès des victimes de mauvais traitements aux aînés, et ils mènent des enquêtes au sujet des plaintes visant des maisons de soins infirmiers ou d'autres établissements de santé.

Si vous voulez contribuer à la lutte contre les mauvais traitements infligés aux personnes âgées, vérifiez quels organismes de votre communauté peuvent posséder de l'expérience dans ce domaine. Les ressources accessibles à l'ensemble de la population se trouvent énumérées plus loin.

Pour que le problème des mauvais traitements aux aînés puisse un jour se régler, il faut que des mesures soient prises face à chaque cas individuel. Demandez-vous comment vous pouvez contribuer à cette lutte.

À quelles ressources les aînés victimes de mauvais traitements ont-ils accès dans leur communauté?

Les organismes d'aide ou les services accessibles varient d'une communauté à l'autre. En voici certains :

- la police,
- les Programmes d'aide aux victimes et aux témoins,
- les refuges et les maisons de transition pour femmes,
- les lits d'urgence dans les foyers de soins de longue durée,
- les Centres d'accès aux soins communautaires,
- les infirmières et infirmiers du service de santé publique,
- les infirmières-visiteuses et infirmiers-visiteurs,
- les médecins de famille,
- les équipes externes des unités de gériatrie des hôpitaux,
- les services d'aides à domicile,
- les services de relève,
- à Service Canada, les programmes d'aide au revenu,
- les bureaux du Programme Ontario au travail (services sociaux) et du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées,
- les Centres d'information communautaires,
- les services de counselling,
- les centres pour personnes âgées,
- le Bureau du Tuteur et curateur public,
- les cliniques juridiques communautaires,

- les avocats,
- l'organisme Advocacy Centre for the Elderly (ACE).

Il se peut que d'autres services soient offerts dans votre communauté.

À qui s'adresser pour de l'aide et de l'information ?

Pour des services juridiques

Advocacy Centre for the Elderly (ACE)

2, rue Carlton, bureau 701
Toronto, ON M5B 1J3

Téléphone : 416-598-2656
Télécopieur : 416-598-7924
Site web : www.ancelaw.ca

Pour trouver la clinique juridique communautaire la plus près de chez vous, rendez-vous au site web d'Aide juridique Ontario à <www.legalaid.on.ca>. Cliquez sur « Français », sur « Coordonnées », puis sur « Cliniques juridiques communautaires ». Vous pouvez aussi téléphoner à Aide juridique Ontario :

Sans frais : 1-800-668-8258
ATS, sans frais : 1-866-641-8867
ATS, région de Toronto : 416-598-8867

Vous pouvez aussi consulter la brochure CLEO intitulée *Obtenir une assistance juridique : Les cliniques juridiques communautaires de l'Ontario*. Pour la consulter en ligne, rendez-vous à <www.cleo.on.ca>. Cliquez sur « Français », sur « Voyez les documents », puis sur « Services juridiques ». Pour savoir comment commander cette publication, allez à [la couverture arrière](#) de la présente brochure.

Pour des renvois ou pour plus d'information

Réseau ontarien pour la prévention des mauvais traitements envers les personnes âgées

234, avenue Eglinton Est, bureau 500
Toronto, ON M4P 1K5

Téléphone :	416-916-6728
Télécopieur :	416-916-6742
Site web :	www.onpea.org

Pour de l'information sur les programmes gouvernementaux et sur les services offerts

Cherchez le numéro du Centre d'information communautaire de votre localité dans votre bottin téléphonique, ou téléphonez sans frais à ServiceOntario :

Téléphone :	1-800-267-8097
ATS, sans frais :	1-800-268-7095

Pour connaître les coordonnées du Centre d'accès aux soins communautaires (CASC) de votre localité

Consultez la rubrique « Centres d'accès aux soins communautaires » (« Community Care Access Centres ») dans votre bottin téléphonique ou visitez le site web de l'Association des CASC à <www.ccac-ont.ca>.

Pour signaler des mauvais traitements infligés dans des foyers de soins de longue durée

Communiquez avec le ministère de la Santé et des Soins de longue durée en utilisant sa Ligne ACTION :

Sans frais : 1-866-434-0144
ATS, sans frais : 1-800-387-5559

Vous pouvez utiliser la Ligne ACTION pour communiquer tout problème, toute préoccupation ou toute plainte se rapportant à des services de soins à domicile, un foyer de soins de longue durée ou un CASC.

Les signalisations de mauvais traitements peuvent également être faites, et les plaintes, également formulées, en communiquant avec le plus proche bureau régional du Ministère et y en demandant le conseiller-inspecteur. Vous trouverez ci-dessous une liste des bureaux des services régionaux des différentes régions de l'Ontario :

Hamilton

119, rue King Ouest, 11^e étage
Hamilton, ON L8P 4Y7

Téléphone : 905-546-8294
Sans frais : 1-800-461-7137
Télécopieur : 905-546-8255

London

291, rue King, 4^e étage
London, ON N6B 1R8

Téléphone : 519-675-7680
Sans frais : 1-800-663-3775
Télécopieur : 519-675-7685

Ottawa

347, rue Preston, 4^e étage
Ottawa, ON K1S 3J4

Téléphone : 613-569-5602
Sans frais : 1-877-779-5559
Télécopieur : 613-569-9670

Sudbury

159, rue Cedar, bureau 603
Sudbury, ON P3E 6A5

Téléphone : 705-564-3130
Sans frais : 1-800-663-6965
Télécopieur : 705-564-3133

Toronto

55, avenue St. Clair Ouest, bureau 800
Toronto, ON M4V 2Y7

Téléphone : 416-325-9660
Sans frais : 1-866-311-8002
Télécopieur : 416-327-4486

Maltraiter une personne âgée : Le crime caché

© Advocacy Centre for the Elderly (ACE) et
CLEO (Community Legal Education Ontario /
Éducation juridique communautaire Ontario)

Tous droits réservés.

ISBN 0-88903-269-6

Rédaction :

Judith Wahl (ACE) et Sheila Purdy

Préparation, traduction et mise en forme :

CLEO (Community Legal Education Ontario /
Éducation juridique communautaire Ontario)

Illustrations :

Yvonne Nowicka, Art Dimensions

La présente publication expose des renseignements à caractère général seulement. Sa lecture ne saurait remplacer une consultation sur le droit. Si vous avez un problème particulier, obtenez des conseils juridiques.

CLEO offre aussi des publications dans d'autres domaines du droit. La plupart sont gratuites. Nous mettons souvent nos publications à jour, afin de tenir compte des changements à la loi. Consultez notre Liste des publications périmées pour savoir quelles publications ne sont plus à jour et devraient être jetées. Pour obtenir une copie de notre Bon de commande ou de notre Liste des publications périmées, ou pour consulter nos publications sur le web, visitez <www.cleo.on.ca> ou composez **416-408-4420**.

CLEO reçoit des fonds d'Aide juridique Ontario et du ministère de la Justice du Canada.

La première édition de la présente publication doit beaucoup à l'Office des affaires des personnes âgées, du ministère des Affaires civiques, ainsi qu'au ministère des Services sociaux et communautaires. Nous les remercions de l'aide financière et de l'intérêt dont ils ont fait bénéficier notre projet.