

Maltraiter une personne âgée



Le crime caché

**Maltraiter
une personne
âgée**

Le crime caché

© Advocacy Centre for the Elderly (ACE) et
Community Legal Education Ontario (CLEO)
Tous droits réservés.

Rédaction : Judith Wahl, ACE, et Sheila Purdy
Préparation et mise en forme : CLEO
Illustrations : Yvonne Nowicka, Art Dimensions

Traduction de la septième édition de « Elder Abuse: The Hidden Crime »

Catalogage avant publication de la Bibliothèque nationale du Canada

Wahl, Judith

Maltraiter une personne âgée : le crime caché / rédaction, Judith
Wahl et Sheila Purdy ; illustrations, Yvonne Nowicka. – 6e éd.

Traduction de: Elder abuse : the hidden crime.

Publ. en collab. avec: Community Legal Education Ontario.

ISBN 0-88903-234-3

1. Personnes âgées maltraitées. 2. Personnes âgées maltraitées,
Services aux – Ontario. I. Purdy, Sheila. II. Advocacy Centre for the
Elderly (Toronto, Ont.). III. Community Legal Education Ontario.
IV. Titre.

HV6626.3.W3314 2002

362.6

C2002-902840-X

**Les renseignements présentés dans cette publication ont un
caractère général. Or chaque situation est particulière, unique.
Et la loi peut changer. Si vous avez un problème juridique,
communiquez avec votre clinique juridique communautaire ou
avec une avocate ou un avocat.**

CLEO offre des publications dans différents domaines du droit. La plupart de ces publications sont gratuites. Pour obtenir un bon de commande, composez le 416-408-4420, ou visitez notre site Web, au <www.cleo.on.ca>.

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

Nous tenons à remercier l'Office des affaires des personnes âgées, du ministère des Affaires civiques, ainsi que le ministère des Services sociaux et communautaires, pour l'intérêt qu'ils nous ont manifesté, et pour l'aide financière qu'ils nous ont apportée, relativement à la première édition de la présente publication.

Table des matières

Que signifie « maltraiter une personne âgée »?	1
Quelles sont les différentes catégories de mauvais traitements?	2
À quels signes ou symptômes reconnaît-on les mauvais traitements?	4
Pourquoi maltraite-t-on une personne âgée?	4
Qui maltraite des personnes âgées?	6
Qui sont les victimes?	7
Pourquoi les mauvais traitements aux personnes âgées sont-ils si rarement dénoncés?	8
De quoi les victimes de mauvais traitements ont-elles besoin ?	11
Que peut faire la police?	11
Après de qui les personnes âgées peuvent-elles obtenir de l'aide?	14
Quel genre de mesures faut-il prendre?	29
Comment faire sa part?	31
Quels organismes ou services peuvent aider les victimes de mauvais traitements?	32
A qui téléphoner pour obtenir de l'aide et de l'information?	33

Que signifie « maltraiter une personne âgée »?

Maltraiter une personne âgée, c'est lui faire du mal en la traitant avec violence ou cruauté. **Ils'agit souvent d'une infraction criminelle.** Les mauvais traitements peuvent être infligés par :

- un membre de la famille;
- un(e) ami(e);
- des employés d'établissements résidentiels destinés à des groupes, comme les maisons de soins (également appelées maisons de retraite, foyers pour retraités, résidences pour personnes âgées et logements supervisés), ou des employés d'établissements de soins de santé de longue durée, comme les maisons ou les foyers de soins infirmiers, les foyers pour personnes âgées et les hôpitaux publics ou les hôpitaux pour malades chroniques;
- une personne qui fournit une aide ou des services essentiels à la personne âgée.

Ceux qui maltraitent des personnes âgées exercent habituellement un contrôle ou de l'influence sur elles. Les victimes de mauvais traitements connaissent ceux qui les maltraitent et leur font confiance. La plupart des victimes dépendent même des agresseurs à un ou plusieurs égards : nourriture, logement, soins personnels ou compagnie.

Si une personne âgée subit un tort aux mains d'un inconnu, l'acte commis peut être considéré comme un crime, mais non comme des mauvais traitements. Et si une personne âgée néglige de s'occuper d'elle-même, elle n'est pas victime de mauvais traitements.

Quelles sont les différentes catégories de mauvais traitements?



Il existe de nombreuses catégories de mauvais traitements.

Mauvais traitements d'ordre physique

- agression physique ou voies de fait : gifle, bousculade ou coups;
- séquestration : retenir de force une personne dans une chambre, un lit ou un fauteuil.

Ceux qui infligent de tels mauvais traitements (voies de fait ou séquestration) commettent une infraction criminelle et s'exposent aux peines prévues par la loi pour de tels agissements.

Abus sexuel

- toute forme d'activité sexuelle à laquelle il n'a pas été consenti;
- une agression sexuelle.

De tels actes constituent des infractions criminelles.

Exploitation financière

- forcer une personne âgée à vendre ses biens personnels;
- voler son argent, ses chèques de pension ou ce qui lui appartient;
- lui enlever certains avoirs par la fraude, l'extorsion ou l'utilisation de faux documents;
- utiliser une procuration à des fins illicites.

Ces actes constituent aussi des infractions criminelles.

Négligence

- abandonner une personne âgée, ou la priver de nourriture et de soins de santé;
- de façon réfléchie et volontaire, omettre de satisfaire aux besoins d'une personne âgée qui est en situation de dépendance.

Ce genre de négligence constitue une infraction criminelle.

Mauvais traitements d'ordre mental

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

Plusieurs des actes sus-énumérés peuvent constituer des crimes dans certaines circonstances. Tel est le cas, par exemple, du fait de menacer de causer un tort physique à une personne ou d'endommager ses biens.

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

Les personnes âgées qui subissent de mauvais traitements peuvent présenter les signes suivants :

- dépression, crainte, anxiété, passivité;
- blessures physiques non expliquées;
- déshydratation ou mauvaise nutrition;
- hygiène déficiente, éruptions cutanées, plaies de lit ou autres ulcères aux points d'appui;
- engourdissement dû à une consommation excessive de médicaments.

Il existe d'autres signes de mauvais traitements. Par exemple, si l'argent ou les effets personnels (lunettes, bijoux, appareils auditifs ou dentiers) d'une personne âgée disparaissent sans explication, il se peut que celle-ci soit maltraitée.

Il faut éviter de tirer des conclusions hâtives, mais l'on doit traiter avec sérieux les signes et les symptômes que nous venons de décrire. La personne âgée qui semble se négliger peut en fait être victime de mauvais traitements.

Pourquoi maltraite-t-on une personne âgée?

Les mauvais traitements aux personnes âgées partent du pouvoir et du contrôle que les auteurs de ces abus exercent sur celles-ci. Ces agissements peuvent également être reliés, chez les auteurs d'abus, aux problèmes suivants :

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

Les mauvais traitements sont plus susceptibles de se manifester lorsque la famille connaît une période de forte tensions, notamment, de tensions liées à l'attention et aux soins à accorder à la personne âgée.

Certaines personnes âgées acceptent mal la vieillesse, période de la vie souvent marquée par un affaiblissement de la santé, une diminution du revenu, la perte d'un rôle social important ou le décès d'êtres chers. Elles peuvent se sentir très malheureuses et leur relation avec leur conjoint et leurs enfants peut s'en ressentir. Dans des cas extrêmes, la détérioration de ces relations peut mener à des mauvais traitements.



La victime de mauvais traitements est parfois privée de visites ou d'appels. Elle peut être isolée de ses amis et connaissances, des travailleurs sociaux et même des autres membres de sa famille.

Dans certains cas, il existe un cycle de violence au sein de la famille et les mauvais traitements en font partie. Celui ou celle qui maltraite son père ou sa mère a peut-être été maltraité(e) par cette personne au cours de son enfance. C'est une façon de se venger.

Des employés de maisons de soins infirmiers ou d'autres établissements de soins de longue durée peuvent maltraiter des résidents sur le plan mental comme sur le plan physique. Les employés auteurs d'abus sont généralement frustrés et incapables d'exécuter leurs fonctions correctement. Cette situation peut être reliée à des carences dans leur formation ou au fait qu'ils se trouvent mal payés, comme elle peut être reliée à un surcroît de travail ou à un manque de personnel. Il arrive également qu'un employé éprouve des difficultés personnelles qui se répercutent sur les services fournis aux personnes dont il a la charge.

Les mauvais traitements ne sont aucunement excusables. La situation ou les difficultés personnelles du fournisseur de services ne sauraient rendre moins blâmables les mauvais traitements à des personnes âgées. Ces problèmes peuvent entrer en ligne de compte comme facteurs mais ils ne justifient pas les mauvais traitements.

Qui maltraite des personnes âgées?

Des membres de la famille

La plupart du temps, c'est un membre de la famille: un fils, une fille, un conjoint, un petit-enfant ou un autre parent. Il arrive souvent que l'auteur des abus ait besoin de l'aide de la personne âgée, soit sur le plan financier, soit pour se loger. Il peut s'agir d'un chômeur chronique ou de quelqu'un qui éprouve des problèmes psychologiques ou personnels.

Des employés des services de santé ou des services sociaux

Les personnes âgées peuvent être maltraitées par des employés des services de santé ou des services sociaux, qui peuvent se trouver en contact avec eux soit dans leur milieu, soit dans des établissements de soins de longue durée.

Des vols ou des agressions **peuvent être commis** dans des établissements, mais la plupart des mauvais traitements consistent en de la négligence, en des soins de mauvaise qualité ou en un manque de respect à l'égard des résidents.

Qui sont les victimes?

La plupart des victimes de mauvais traitements sont des personnes qui jouissent encore de leurs facultés mentales et qui sont en mesure de prendre leurs propres décisions. La plupart d'entre elles sont capables de s'occuper elles-mêmes de leur santé et n'ont pas besoin de soins constants.

On ne devrait jamais supposer qu'une victime de mauvais traitements souffre d'incapacité mentale du seul fait qu'elle est âgée. Même si les victimes dépendent souvent de ceux qui les maltraitent d'une façon ou d'une autre, la dépendance de la victime n'est pas nécessairement due à un affaiblissement des facultés mentales ou des capacités physiques. Par contre, les personnes âgées diminuées mentalement ou physiquement sont particulièrement vulnérables.

Toutes les personnes âgées peuvent subir de mauvais traitements, mais ce sont souvent les femmes qui sont victimes de violence physique.

Certaines personnes âgées sont maltraitées par leur conjoint.

L'isolement et les mauvais traitements vont souvent de pair. De nombreuses victimes sont isolées de leurs amis, de leurs voisins et des membres de leur famille.

Pourquoi les mauvais traitements aux personnes âgées sont-ils si rarement dénoncés?

Certaines **victimes** ne se plaignent pas des mauvais traitements reçus. Leur silence peut être dû à l'une ou à l'autre des raisons suivantes :

- elles ont peur que leur agresseur se venge;
- elles dépendent complètement de l'agresseur 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 les vole;
- elles croient que la police ou les organismes sociaux ne peuvent pas vraiment les aider.

Il arrive que **des membres de la famille, des amis ou des fournisseurs de soins de santé ou de services sociaux** soupçonnent des mauvais traitements sans signaler leurs craintes. Ce silence peut être dû aux attitudes ou aux facteurs suivants :

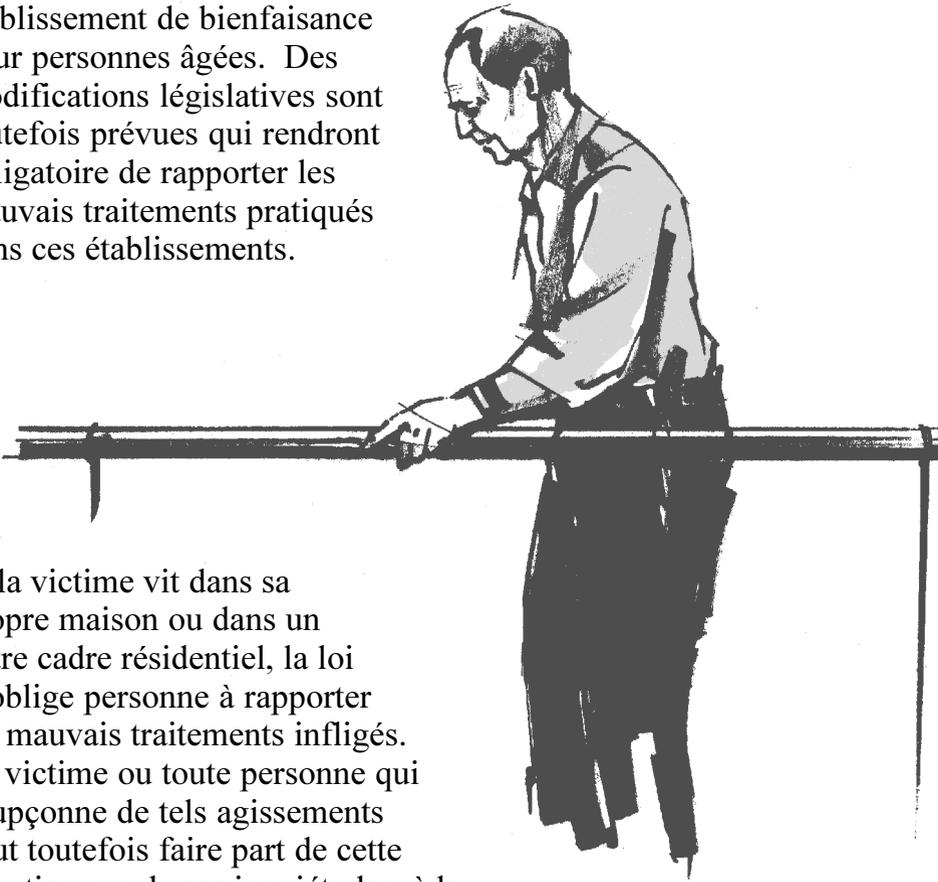
- ils ignorent à qui ils doivent s'adresser;
- ils ignorent quelles mesures peuvent être prises en pareils cas;
- ils ne veulent tout simplement pas se mêler de la situation;
- la personne âgée leur a demandé de ne pas rapporter les mauvais traitements.

Les personnes qui fournissent des services aux personnes âgées ont parfois d'autres raisons de ne pas dénoncer les auteurs de mauvais traitements :

- elles ne veulent pas faire intervenir la police ni révéler que ce soit parce qu'elles estiment qu'elles ont des rapports confidentiels avec leur client(e) (la personne âgée) et que, en conséquence, elles ne peuvent informer d'autres personnes de ce qui se passe chez lui ou chez elle;
- elles ignorent que l'agression, le vol ou la négligence grave que la personne âgée subit dans sa famille ou dans un établissement de soins de longue durée constituent des infractions criminelles;
- elles ont peur de ceux qui commettent ces actes et elles craignent pour leur propre sécurité si elles retournent voir la personne âgée dans son foyer après la dénonciation;
- elles croient qu'elles ne peuvent demander d'aide à la police parce que la personne âgée n'est pas physiquement en état de témoigner devant un tribunal;
- elles ont peur que la personne âgée nie avoir subi des mauvais traitements dans son foyer, et elles considèrent qu'il n'y a rien à faire à moins que la personne âgée admette qu'elle est victime de mauvais traitements.

En vertu de la loi, si une personne est témoin de mauvais traitements envers une personne âgée vivant dans une maison ou un foyer de soins infirmiers en Ontario, cette personne doit signaler ces mauvais traitements au bureau local régional du ministère de la Santé et des Soins de longue durée. (Voir aux pages 34-36.) Cette obligation s'applique également dans les cas où une personne soupçonne qu'une personne âgée est victime de mauvais traitements ou risque de l'être.

Les mauvais traitements infligés dans un foyer municipal ou un établissement de bienfaisance pour personnes âgées devraient aussi être signalés au bureau régional du ministère de la Santé et des Soins de longue durée. Lorsque des cas de mauvais traitements lui sont rapportés relativement à de tels établissements, ce bureau peut mener des enquêtes à leur sujet. Il a les pouvoirs voulus pour le faire. A l'heure actuelle, la loi ne prévoit pas d'obligation de rapporter les mauvais traitements infligés dans un foyer municipal ou un établissement de bienfaisance pour personnes âgées. Des modifications législatives sont toutefois prévues qui rendront obligatoire de rapporter les mauvais traitements pratiqués dans ces établissements.



Si la victime vit dans sa propre maison ou dans un autre cadre résidentiel, la loi n'oblige personne à rapporter les mauvais traitements infligés. La victime ou toute personne qui soupçonne de tels agissements peut toutefois faire part de cette situation, ou de ses inquiétudes, à la police, à un organisme de services de santé ou de services sociaux, ou à un centre de services juridiques.

Peu importe le lieu où se manifestent les mauvais traitements ou la négligence grave, ils devraient être rapportés à la police.

De quoi les victimes de mauvais traitements ont-elles besoin ?

Pour que leur situation s'améliore, ces victimes ont besoin :

- que l'auteur des mauvais traitements mette fin à la violence, à l'exploitation ou à la négligence;
- de protection, d'un logement, d'aide financière;
- de services de soutien à domicile, pour qu'elles ne dépendent plus de ceux qui les maltraitent, ou de formules d'hébergement qui répondent à leurs besoins;
- de soutien émotif, de conseils, de liens plus nourris et plus étroits avec leur communauté;
- de renseignements sur le système de justice pénale et, particulièrement, sur ce qui attend probablement l'auteur des mauvais traitements si cette personne est un membre de la famille.

Que peut faire la police?

Si l'on vous maltraite ou si vous soupçonnez que l'on maltraite quelqu'un d'autre, **faites-le savoir à la police**. Téléphonnez à la police même si l'incident visé ne vous paraît pas très important, ou que vous croyez avoir fourni à l'agresseur de bonnes raisons de vous maltraiter. En téléphonant à la police, vous vous protégez et vous rendez service au voisin ou à la voisine qui peut subir de mauvais traitements. Si vous dénoncez ceux qui commettent des infractions criminelles, vous aidez à les empêcher d'en commettre de nouvelles.

Sur réception de votre appel, le ou la téléphoniste de la police cherchera à obtenir les renseignements qui lui sont nécessaires pour envoyer la police sur les lieux. Vous n'êtes pas obligé(e) de vous identifier. Si vous demandez l'anonymat, il ne sera dit à personne que vous avez appelé la police. Ni la victime de mauvais traitements, ni la personne que vous soupçonnez d'infliger les mauvais traitements ne sera informée de votre appel. On vous demandera peut-être votre nom et votre numéro de téléphone pour pouvoir obtenir ou vérifier certains renseignements par la suite.

La police peut décider de faire enquête. Dans ce cas, la police peut demander :

- à la victime de signer une déclaration détaillée;
- aux voisins de la victime, aux membres de sa famille ou à ceux qui lui fournissent des services de faire une déclaration, s'ils détiennent des preuves quelconques;
- des photographies montrant les blessures infligées, s'il y en a;
- un rapport médical;
- une déclaration, de toute personne qui aurait constaté des mauvais traitements par le passé (personnel hospitalier, par exemple);
- tout autre preuve utile.

Si la police juge qu'un crime a été commis, elle peut porter des accusations. La police est encouragée à porter elle-même les accusations plutôt que de conseiller à la victime de les porter personnellement. Certaines victimes ne sont pas en mesure, physiquement ou mentalement, de prendre l'initiative de porter plainte contre leur agresseur. Certaines victimes sont plus disposées à collaborer à la poursuite si elles ne sont pas personnellement responsables de l'arrestation de l'agresseur.

Les victimes de mauvais traitements s'inquiètent souvent de ce qui arrivera à ceux qui les maltraitent. Elles devraient demander à la police de les renseigner au sujet du système de justice pénale. La police devrait être prête à leur fournir ces informations pour faciliter leur collaboration.

Dans certaines situations, il est demandé à la personne âgée victime de mauvais traitements de témoigner devant le tribunal. En un tel cas, la victime peut être admissible à l'aide et au soutien d'une avocate ou 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 offert dans sa localité, la victime devrait demander à la police de l'aider à communiquer avec les responsables de ce programme.



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

Parmi les personnes âgées qui sont maltraitées dans leur propre maison ou dans celle de membres de leur parenté, il y en a beaucoup qui préfèrent maintenir les arrangements existants plutôt que de déménager dans une maison de soins (maison de retraite) ou un établissement de soins de longue durée. Ces personnes âgées, comme les proches avec qui elles habitent, ont besoin d'aide. Avec un(e) intervenant(e), tous travailleront à régler le problème.

Bien qu'aucun organisme de service communautaire ne s'occupe précisément des mauvais traitements aux personnes âgées, il existe de nombreux organismes qui peuvent leur apporter de l'aide. Chacun de ceux-ci peut fournir une assistance particulière aux victimes de mauvais traitements et à leur famille. Les employés 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 seront normalement en mesure de reconnaître les situations où des personnes âgées sont maltraitées. Ces employés ou bénévoles devraient également connaître les possibilités et les services qui sont offerts dans leur communauté pour les personnes âgées faisant face à des mauvais traitements d'ordre physique ou mental, à une exploitation financière ou à une situation de négligence. Ces mêmes conseillers devraient aussi être capables d'aider les personnes âgées à obtenir de l'information sur la prévention des mauvais traitements.

Ces organismes peuvent :

- aider les personnes âgées à accroître leur autonomie, en particulier, face aux auteurs des mauvais traitements;
- offrir des possibilités aux personnes âgées qui sont isolées socialement;
- aider à apaiser les tensions entre les fournisseurs de soins et les personnes âgées;
- orienter des auteurs de mauvais traitements vers des services spécialisés qui les aideront à mettre fin 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 liens avec l'auteur des mauvais traitements ou de l'exploitation financière.

Si vous êtes victime de mauvais traitements ou d'exploitation, ou que vous croyez qu'une autre personne en est victime, vous pouvez communiquer avec des organismes de services de santé ou de services sociaux ou avec des personnes ou des organismes non reliés à ceux-ci mais offrant des services professionnels. Vous trouverez ainsi une aide et des conseils utiles. Voici trois bons points de départ :

Centres d'information communautaire

Les centres d'information communautaire peuvent vous renseigner sur les services offerts dans votre localité. Ils peuvent également vous mettre en contact avec les organismes et les professionnels capables de vous aider. Il est possible que votre communauté ait un comité sur les mauvais traitements aux personnes âgées et que vous puissiez entrer en contact avec lui. Le numéro de téléphone du centre d'information communautaire de votre localité figure dans les pages blanches de votre bottin.

Dans certaines communautés du Nord, les bureaux locaux du ministère du Développement du Nord et des Mines peuvent vous renseigner sur les programmes et des services gouvernementaux visant à régler ce genre de problème. Pour téléphoner au ministère du Développement du Nord et des Mines, composez le (705) 945-5904 ou le 1-877-817-6636 (sans frais).

Cliniques juridiques communautaires

Les cliniques juridiques communautaires peuvent fournir des conseils et une aide juridiques gratuits dans de nombreuses situations. La clinique juridique la plus proche de chez vous devrait figurer à la rubrique « Aide juridique » (*Legal Aid*) des pages blanches ou jaunes de votre bottin téléphonique.

En Ontario, il existe une clinique juridique se spécialisant dans les problèmes et les besoins des personnes âgées. Cette clinique s'appelle **Advocacy Centre for the Elderly (ACE)**. (Voir à la page 33.)

Centres d'accès aux soins communautaires

Établis dans l'ensemble de l'Ontario, les centres d'accès aux soins communautaires (CASC) sont des personnes morales sans but lucratif formées pour centraliser et simplifier l'accès à un grand nombre de services. Les services visés sont connus sous le nom de « services de soins de longue durée ».

Les 43 centres d'accès aux soins communautaires ont les responsabilités suivantes :

- fournir des renseignements au sujet de tous les services de soins de longue durée, notamment des services communautaires faisant principalement appel à des bénévoles, et orienter les personnes vers ceux-ci;
- gérer des dossiers;
- déterminer l'admissibilité des personnes aux différents services;
- coordonner la planification et le contrôle des services;
- offrir des services de coordination des placements aux établissements de soins de longue durée.

Les services de soins de longue durée comprennent une grande gamme de services communautaires, de mesures d'aide personnelle et de services de soins de santé dont la personne âgée peut avoir besoin, sur une base continue ou à l'occasion, pour l'aider à vivre dans la plus grande autonomie possible. Une grande partie de ces services peuvent aider la personne âgée victime de mauvais traitements à obtenir l'accès à des formes d'intervention qui favoriseront son autonomie. Ces services peuvent également aider la personne âgée à obtenir le soutien émotionnel de sa communauté et à établir, avec celle-ci, les rapports qui lui sont nécessaires.

Les services visés comprennent les suivants :

- **services professionnels**, par exemple, services infirmiers, d'ergothérapie, de physiothérapie, de travail social, de diététique et d'orthophonie;
- **services d'aide familiale**, notamment, une aide, fournie par des personnes ayant reçu une formation en aide familiale, et se rapportant au

ménage, à la lessive, au repassage, au magasinage, aux opérations bancaires, au paiement des comptes, à la planification des menus et à la préparation des repas. Ces services comprennent également le fait d'aider une personne à accomplir ces tâches et le fait de former une personne pour qu'elle puisse les accomplir;

- **mesures d'aide personnelle**, c'est-à-dire des services qui aident matériellement, à l'égard de certaines activités de la vie courante, des personnes qui, soit pour cause de maladie, soit en raison d'une incapacité physique permanente, ne sont pas en mesure de les accomplir toutes seules. Ces services comprennent l'aide relative à l'hygiène personnelle.

Si vous désirez recevoir des services de soins de longue durée, téléphonez au CASC de votre communauté. Le CASC soit vous aidera directement, soit vous orientera vers le service approprié. Pour communiquer avec le CASC de votre localité, consultez les pages blanches de votre bottin téléphonique à la rubrique « Centres d'accès aux soins communautaires » (*Community Care Access Centres*).

La personne responsable du dossier au CASC procédera à une évaluation. Elle précisera les services dont la personne âgée peut avoir besoin et elle vérifiera si cette personne y est admissible. Après avoir discuté, avec la personne âgée, des différents services offerts, la ou le responsable du dossier déterminera la qualité, l'importance et la fréquence des services qui sont requis, pour ensuite prendre les arrangements voulus. Les CASC fournissent aussi des renseignements sur plusieurs autres services, en orientant leurs clients vers les services appropriés.

Voici certains de ces autres services :

- services de soutien communautaire (services relatifs aux repas, services de transport, d'aide à la maison, de visites amicales et de surveillance, ainsi que services sociaux et récréatifs);
- services de soutien aux fournisseurs de soins;
- services spéciaux pour les personnes atteintes d'une déficience de la vue ou de l'ouïe.

Les Centres d'accès aux soins communautaires peuvent renseigner le public sur certains des services ci-dessous. Ils peuvent aussi prendre les arrangements voulus pour qu'ils soient fournis.



Services de santé communautaires

Les services de santé communautaires sont fournis par des professionnels, dans la maison ou l'appartement de la personne âgée. Les arrangements relatifs à ces services sont pris par l'entremise du 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 être également admissibles à des fournitures médicales ou sanitaires, à des pansements ainsi qu'à des médicaments prescrits.

Les services professionnels peuvent être fournis aussi bien par des organismes à but non lucratif que par des sociétés à but lucratif. Les personnes âgées n'ont aucuns frais à payer pour des services professionnels organisés par l'entremise du 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 qui participent à un tel programme peuvent obtenir des soins corporels et des repas ainsi que, dans certains cas, des services de transport aller-retour entre le centre et la maison. Les frais sont généralement fixés en fonction des moyens financiers du bénéficiaire. La personne responsable du dossier au centre d'accès aux soins communautaires effectue une évaluation : elle détermine les besoins de la personne âgée et l'admissibilité de celle-ci aux programmes de jour pour adultes.

Clubs de restauration

Les programmes en rubrique 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 ces programmes se déroulent dans des centres communautaires ou des églises. Les activités pratiquées le sont sur une base régulière. Les personnes âgées peuvent également avoir accès à des services de transport aller-retour.

Service d'accompagnement

Les services d'accompagnement ont pour objet d'aider les personnes qui, en raison de difficultés d'ordre physique, psychologique ou social, sont incapables de sortir de chez elles toutes seules.

Un(e) employé(e) ou un(e) bénévole accompagne la personne âgée dans ses courses ou à ses rendez-vous, pour ensuite s'assurer qu'elle retourne chez elle en toute sécurité.

L'accompagnement peut inclure le transport.

Visites amicales et surveillance

Les visites amicales offrent un soutien et des contacts sociaux aux personnes isolées ou confinées à la maison. De façon générale, les responsables de ces programmes tentent d'obtenir les services d'une personne qui est disposée à visiter la personne âgée ou à lui téléphoner de façon régulière. La personne responsable des visites devrait être en mesure d'indiquer à la personne âgée à qui elle doit s'adresser pour obtenir d'autres services.

Des vérifications peuvent être organisées pour assurer la sécurité de la personne âgée. Ces vérifications sont effectuées par des bénévoles, par la travailleuse ou le travailleur des postes affecté(e) au secteur de la personne âgée, ou au moyen d'appels téléphoniques automatisés. La personne âgée indique les coordonnées d'une personne avec laquelle communiquer pour le cas où la personne âgée ne répondrait 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 comme ils peuvent l'être 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 de la personne à laquelle ils sont fournis.

Aide familiale

Les services d'aide familiale offrent de la formation et de l'aide concernant l'entretien d'une maison et l'hygiène corporelle. L'aide à la maison et l'aide familiale doivent être distinguées l'une de l'autre. L'aide à la maison implique des tâches ménagères et l'entretien du lieu physique où vit une personne, tandis que l'aide familiale implique des services relatifs à la résidence et des services de soins personnels. Les services d'aide familiale sont organisés par l'entremise du Centre d'accès aux services communautaires de la localité.

Livraison de repas (*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, sur une base régulière. Des repas congelés peuvent être offerts pour la fin de semaine. Ce service est habituellement payant.

Soutien aux fournisseurs de soins

Des services de soutien sont également offerts aux fournisseurs de soins. Prenant la forme de consultations, de séances de formation ou de communication de renseignements, ces services sont fournis aux membres de la famille et de la parenté ou aux amis chargés des soins à la personne âgée. Ces différents appuis peuvent être offerts à la maison. La nature et l'importance de l'aide offerte varie selon les différents programmes.

Soins de relève et soins pour des périodes de vacances

Des bénévoles peuvent remplacer les fournisseurs de soins pour certaines périodes. 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. Les fournisseurs de soins ont ainsi droit à une pause. Ce service est appelé « soins de relève » ou « aide aux fournisseurs de soins ».

Des soins de relève peuvent également être fournis pour des périodes plus longues - par exemple, toute une nuit, une fin de semaine, 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 établissement de soins de longue durée. De tels services sont habituellement assortis de frais.

Certains services nécessiteront une évaluation professionnelle, par exemple, celle d'un médecin, d'une infirmière ou d'un infirmier visiteur, d'une travailleuse ou d'un travailleur social ou de la personne responsable du dossier de la personne âgée. Une telle évaluation peut être organisée par l'entremise du CASC. D'autres organismes peuvent examiner des

demandes de services sans recommandation préalable. L'admissibilité de la personne âgée à un service particulier dépend de ses besoins médicaux ou sociaux. 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. Certaines personnes sont admissibles à des prestations particulières.

Refuges et logements offerts en cas d'urgence

Les maisons de transition offrent un refuge temporaire aux femmes victimes de mauvais traitements. Elles accueillent des personnes de tout âge.

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 ne trouveront pas nécessairement l'aide qu'il leur faut au refuge ou à la maison de transition, mais elles pourraient obtenir un logement d'urgence ou être admises d'urgence dans un établissement de soins de longue durée. L'accès à ce type de logement est offert par le service de placement du centre d'accès aux soins communautaires 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*) des pages blanches de votre bottin téléphonique.

Certains organismes prennent les arrangements voulus pour que des personnes soient relogées. À Toronto, à titre d'exemple, les Senior Support Services et le Registre des logements disponibles aident à trouver des logements pour les personnes âgées. Les Senior Support Services sont gérés par la

Family Service Association. 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-lui s'il existe des services locaux d'aide à l'obtention de logements.

Questions financières

Si une personne âgée a été maltraitée et que ses avoirs ont été gérés par des membres de sa famille, la victime peut éprouver beaucoup de difficulté à reprendre seule ses affaires en main. Et si le revenu de cette personne ne suffit pas à ses besoins, elle doit aussi pouvoir compter sur une aide financière. En de telles situations, une avocate ou un avocat ou une clinique d'aide juridique peut aider la personne âgée.

Sécurité de la vieillesse et Supplément du revenu garanti

La pension du programme de la Sécurité de la vieillesse est offerte aux citoyens canadiens et aux immigrants reçus de 65 ans et plus qui satisfont aux exigences canadiennes en matière de résidence. Cette pension est indépendante des actifs ou du revenu.

Pour obtenir cette pension, la personne âgée doit présenter une demande au bureau régional de Développement des ressources humaines Canada (DRHC). Pour obtenir des renseignements relatives aux demandes, téléphonez au service des Programmes de la sécurité du revenu de DRHC au 1-800-277-9915.

Ceux pour qui cette pension constitue le principal ou le seul revenu peuvent être admissibles au Supplément du revenu garanti (SRG). Cette pension est calculée en fonction du revenu total de la personne, et non en fonction de ses actifs, comme ses comptes bancaires et biens immobiliers. Seul

l'intérêt que rapportent ces actifs est inclus dans le calcul du montant de SRG auquel a droit cette personne.

Le montant de SRG maximum est plus élevé pour la personne seule que pour la personne ayant un conjoint (légal ou de fait). Si une personne âgée est séparée de son conjoint depuis au moins six mois, elle peut demander au service des Programmes de la sécurité du revenu de DRHC de rajuster son SRG en fonction de sa situation de personne seule. On peut se procurer un formulaire à cette fin auprès des bureaux régionaux de DRHC. Il faut remplir ce formulaire et l'envoyer à DRHC, en y précisant la date à laquelle on s'est séparé de son conjoint, les raisons de la séparation ainsi que le lieu où se trouve le conjoint, si on sait où cette personne se trouve. Si des conjoints ne vivent plus ensemble parce que l'un d'entre eux doit demeurer dans un établissement de soins de longue durée, comme une maison de soins infirmiers ou un hôpital pour malades chroniques, ils n'ont pas à vivre chacun de leur côté pendant six mois avant d'être admissibles à un rajustement de leur SRG. Ils peuvent faire une telle demande immédiatement.

Régime de revenu annuel garanti

Des prestations supplémentaires peuvent être versées aux résidents de l'Ontario qui sont âgés de 65 ans et plus et qui reçoivent une pension de sécurité de la vieillesse et le supplément du revenu garanti. Modeste, la pension dont il s'agit est versée par le ministère des Finances de l'Ontario. Les prestations ainsi versées sont celles du Régime de revenu annuel garanti (RRAG).

Pour venir en aide aux bénéficiaires du SRG, DRHC transmet automatiquement, en leur nom, une demande relative au RRAG au ministère des Finances de l'Ontario. Le montant des prestations versées

dépend des autres sources de revenu de la personne âgée et du montant qu'elles lui procurent.

Pour l'an 2001, les prestations maximales versées du RRAG s'élèvent à 83 \$. Pour de plus amples renseignements, téléphonez au ministère des Finances au 1-800-263-7965. Utilisateurs d'ATS, composez le 1-800-263-7776.

Soutien

La loi prévoit que, 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 réclamer une pension alimentaire d'un fils ou d'une fille adulte. Tout enfant adulte a l'obligation de fournir des aliments à son père, à sa mère ou aux deux, dans la mesure de leurs besoins, et selon ses moyens. Il a cette obligation si ses parents se sont occupés de lui ou ont subvenu à ses besoins au cours de son enfance. Une avocate ou un avocat ou une clinique d'aide juridique peut aider la personne âgée à remplir la demande voulue.

Bureau du Tuteur et curateur public

Le bureau du Tuteur et curateur public peut intervenir lorsqu'il est informé d'abus financiers ou de mauvais traitements personnels très graves. Le Tuteur et curateur public doit mener une enquête si, selon les renseignements qui lui sont transmis : une personne est mentalement incapable; elle subit un tort; une certaine aide lui est essentielle et cette aide ne lui est pas fournie.

Lorsque les circonstances l'exigent, 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 obtenir, au profit de cette personne, toute l'aide requise par sa condition. Le tribunal n'accueille cette requête que

s'il conclut à l'incapacité mentale de la personne visée. Le Tuteur et curateur public peut jouer un rôle utile même si la nomination d'un tuteur provisoire n'est pas nécessaire; il demeure en mesure d'aider la personne âgée à obtenir accès à d'autres services.

Pour dénoncer des mauvais traitements ou des abus à caractère grave, prenez contact avec l'unité des enquêtes concernant les tutelles du bureau du Tuteur et curateur public, en composant le 416-327-6348. Pour les personnes qui appellent de l'extérieur de Toronto, il existe un numéro sans frais : 1-800-366-0335.

Pour obtenir plus de renseignements sur les services du Tuteur et curateur public, prenez contact avec son bureau le plus proche. Le bureau principal du Tuteur et curateur public est situé à Toronto. Vous pouvez téléphoner au bureau principal en composant le 416-314-2800 ou le 1-800-366-0335. Il existe des bureaux régionaux du Tuteur et curateur public à Hamilton, London, Ottawa et Sudbury. Pour communiquer avec le bureau de votre localité, consultez les pages bleues des gouvernements de votre bottin téléphonique, sous la rubrique « Tutelle », à la sous-rubrique « Tuteur et curateur public ».

Quel genre de mesures faut-il prendre?

Les mauvais traitements aux personnes âgées constituent un problème complexe. Il existe différents types de mauvais traitements, qui ne commandent pas tous une seule et même solution. Voici deux façons de procéder à une réforme :

1. Il est nécessaire que les responsables des services d'aide étudient les moyens de mieux adapter les programmes, et les organismes, aux besoins des personnes âgées. Même si un programme donné n'est pas vraiment conçu pour lutter contre le problème des mauvais traitements infligés aux personnes âgées, il peut être parfaitement adapté aux besoins d'une victime particulière.

La Loi de 1994 sur les soins de longue durée oblige les CASC à établir un programme pour régler les cas de mauvais traitements. Les organismes communautaires qui fournissent des services par l'entremise des CASC doivent également adopter un programme. Ces programmes visent à prévenir et à dépister les mauvais traitements d'ordre physique et mental à l'endroit des personnes qui reçoivent ces services, ainsi qu'à prévenir et à dépister l'exploitation financière de ces personnes; ils visent aussi à remédier à ces problèmes. Le programme doit également prévoir, entre autres choses, la sensibilisation et la formation des employés comme des bénévoles.

2. Certaines personnes considèrent qu'une loi particulière devrait être adoptée pour rendre obligatoire la dénonciation des abus contre les personnes âgées. L'adoption d'une loi spéciale risque toutefois de faire plus de tort que de bien. Les lois spéciales laissent planer l'impression qu'il existe des effectifs et des services qui assurent l'aide aux victimes. Dans les faits, il se peut que ces services soient inexistantes ou qu'ils ne suffisent pas à satisfaire aux besoins des victimes.

Les lois spéciales sont peu efficaces lorsqu'il s'agit de mettre fin aux mauvais traitements. Pour les prévenir, il vaut mieux prendre des mesures qui favorisent une meilleure connaissance des lois et des services existants et qui expliquent comment les mettre à profit.

Les victimes de mauvais traitements ont besoin d'une assistance concrète et immédiate. La police, les services de santé et les services sociaux, leur famille et leurs amis peuvent les aider en ayant recours aux lois actuelles.

Comment faire sa part?

Des groupes de travail sur les mauvais traitements aux personnes âgées (*Elder Abuse Task Forces*) ont été créés un peu partout en Ontario pour étudier les façons de résoudre le problème. Des employés d'hôpitaux, d'établissements de soins de longue durée et d'organismes de santé et de services sociaux sont en train de concevoir des lignes directrices en ce qui concerne les mauvais traitements aux personnes âgées. Ces lignes directrices doivent permettre aux intervenants de déceler les cas de mauvais traitements et d'aider les victimes à profiter des ressources existantes. Les policiers apprennent comment intervenir de façon plus efficace auprès des victimes de mauvais traitements. De plus, ils enquêtent au sujet des plaintes déposées contre les maisons de soins infirmiers ou d'autres établissements.

Si vous voulez contribuer à la lutte contre les mauvais traitements aux personnes âgées, commencez par repérer les organismes de votre communauté qui pourraient présenter une certaine expérience dans ce domaine. Les pages suivantes du présent manuel énumèrent les organismes et les services qui sont couramment accessibles.

Pour cesser l'ensemble des mauvais traitements aux personnes âgées, il faut s'efforcer de mettre fin à chaque situation individuelle d'abus. **Demandez-vous comment vous pouvez faire votre part.**

Quels organismes ou services peuvent aider les victimes de mauvais traitements?

Ces organismes ou ces services varient d'une localité 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 établissements de soins de longue durée;
- les Centres d'accès aux soins communautaires;
- les infirmières du service de santé publique;
- les infirmières visiteuses et les infirmiers visiteurs;
- les médecins de famille;
- les équipes externes des unités de gériatrie des hôpitaux;
- les services d'aide à domicile;
- les services de relève;
- Développement des ressources humaines Canada - Programmes de la sécurité du revenu;
- les bureaux de services sociaux (Ontario au travail) 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;
- Advocacy Centre for the Elderly.

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

A qui téléphoner pour obtenir de l'aide et de l'information?

Pour des services juridiques

Advocacy Centre for the Elderly
2, rue Carlton, bureau 701, Toronto (Ontario) M5B 1J3
Téléphone : 416-598-2656
Télécopieur : 416-598-7924

La clinique juridique communautaire la plus proche de chez vous figure généralement dans les pages blanches ou jaunes de votre bottin téléphonique, à la rubrique « Aide juridique » (*Legal Aid*).

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

Communiquez avec votre centre d'information communautaire ou, si vous vivez dans une localité du Nord de la province, avec le bureau local du ministère du Développement du Nord et des Mines.

Vous trouverez le numéro du centre d'information communautaire de votre localité dans les pages blanches de votre bottin téléphonique; quant au ministère du Développement du Nord et des Mines, composez le (705) 945-5904 ou le 1-877-6636 (sans frais).

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

Consultez la rubrique « Centres d'accès aux soins communautaires » (*Community Care Access Centres*) des pages blanches de votre bottin téléphonique.

Pour signaler des cas de mauvais traitements infligés dans des maisons de soins infirmiers ou des foyers pour personnes âgées

Il existe sept bureaux régionaux du **ministère de la Santé et des Soins de longue durée** en Ontario. Communiquez avec le bureau de la région ou poste de travail qui est le plus proche de chez vous.

Bureau de la région du Centre-Est (Newmarket)

(comtés de Durham, Haliburton, Northumberland, Peterborough, Peel, Simcoe, Toronto, Victoria, York)

465, promenade Davis, 3^e étage
Newmarket (Ontario) L34 8T2

Téléphone : 905-895-0155

1-800-486-4935

Télécopieur : 905-895-9953

905-895-9911

- **Barrie (poste de travail)**

34, rue Simcoe, bureau 102A

Barrie (Ontario) L4N 6T4

Téléphone : 1-800-486-4935

Télécopieur : (705) 739-6473

- **Peterborough (poste de travail)**
300, rue Water, 2^e étage, South Tower
Peterborough (Ontario) K9J 8M5
Téléphone : (705) 755-4500
Télécopieur : (705) 755-4515

Bureau de la région du Centre-Sud (Hamilton)

(comtés de Brant, Haldimand-Norfolk, Hamilton-Wentworth, Niagara)

119, rue King ouest, 11^e étage
Hamilton (Ontario) L8P 4Y7
Téléphone : 905-546-8294
1-800-461-7137
Télécopieur : 905-546-8255

Bureau de la région du Centre-Ouest (Mississauga)

(comtés de Dufferin, Halton, Waterloo, Wellington)

201, promenade City Centre, 3^e étage
Mississauga (Ontario) L5B 2T4
Téléphone : 905-897-4610
Télécopieur : 905-275-2740

Bureau de la région de l'Est (Ottawa)

(comtés de Frontenac, Hastings, Lanark, Leeds et Grenville, Lennox et Addington, Ottawa-Carleton, Prescott et Russell, Prince Edward, Renfrew, Stormont Dundas et Glengarry)

10, rue Rideau, 8^e étage
Ottawa (Ontario) K1N 9J1
Téléphone : (613) 569-5602
1-887-779-5559
Télécopieur : (613) 569-9670

- **Kingston (poste de travail)**

23, Beechgrove Lane
Kingston (Ontario) K7M 9A6
Téléphone : (613) 536-7230
1-800-667-1062

Télécopieur :(613) 536-7231

Bureau de la région du Nord (Sudbury)

(comtés de Algoma, Cochrane, Kenora, Muskoka,
Nipissing, Parry Sound, Rainy River, Sudbury-
Manitoulin, Thunder Bay, Timiskaming)

159, rue Cedar, bureau 406
Sudbury (Ontario) P3E 6A5
Téléphone : (705) 564-7280
1-800-663-6965
Télécopieur :(705) 564-7493

- **North Bay (poste de travail)**

200, rue First Ouest, bureau 102
North Bay (Ontario) P1B 9M3
Téléphone : 1-800-663-6965
Télécopieur :(705) 494-4030

- **Thunder Bay (poste de travail)**

189, chemin Red River, bureau 403
Thunder Bay (Ontario) P7B 1A2
Téléphone : (807) 343-7631
Télécopieur :(807) 343-7567

Bureau de la région du Sud-Ouest (London)

(comtés de Bruce, Chatham-Kent, Elgin,
Essex, Grey, Huron, Lambton, Middlesex,
Oxford, Perth)

231, rue Dundas, bureau 201

London (Ontario) N6A 1H1

Téléphone : (519) 675-7680

1-800-663-3775

Télécopieur : (519) 675-7685

- **Windsor (poste de travail)**

215, rue Eugenie ouest, bureau 300

Windsor (Ontario) N8X 2X7

Téléphone : (519) 250-0788

Télécopieur : (519) 973-1360

Bureau de la région de Toronto

5700, rue Yonge, 4^e étage

Toronto (Ontario) M2M 4K5

Téléphone : 416-327-7126

Télécopieur : 416-327-7763