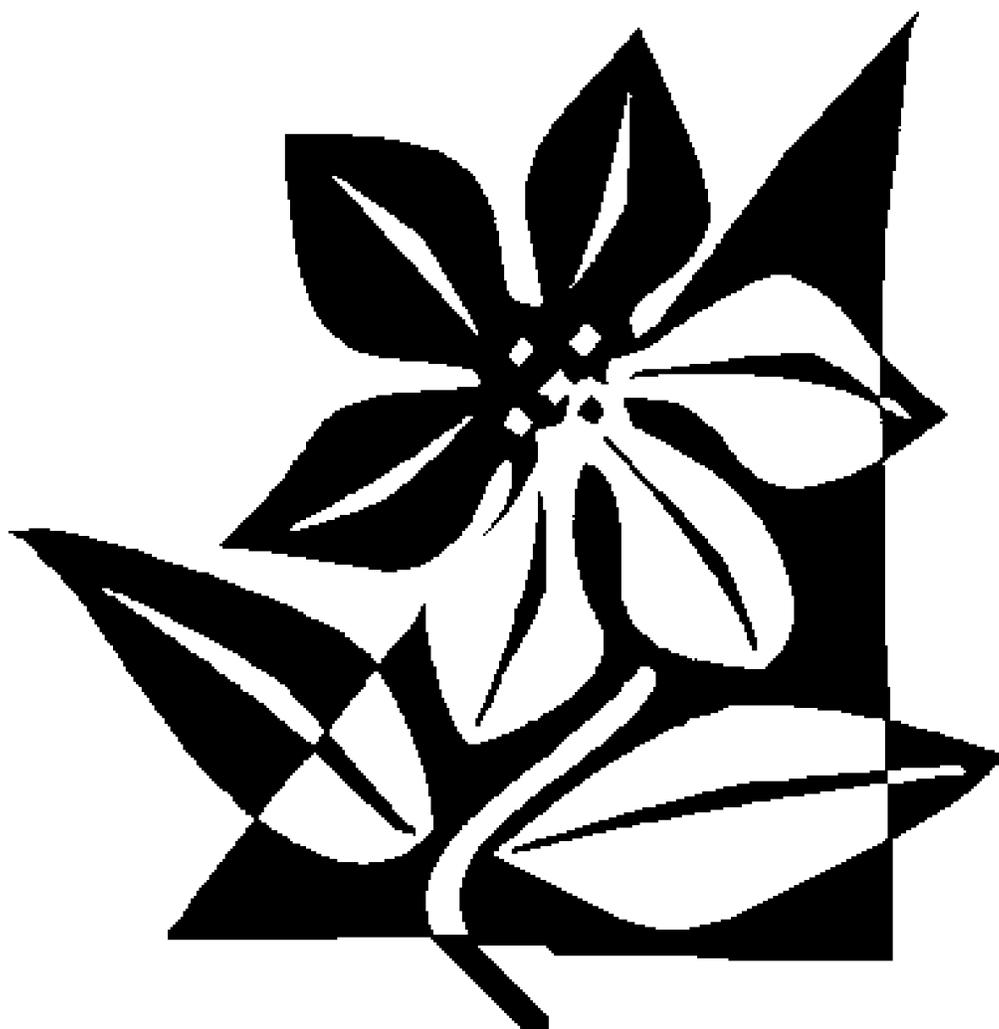


Veillez noter, que cette publication n'est plus en circulation. Elle n'est disponible qu'électroniquement dans cette section. Certaines fonctions peuvent être inactives et les informations peuvent être **périmées**.

Atelier de sensibilisation du personnel en milieu de travail

Violence et négligence à l'égard des personnes âgées



VIOLENCE ET NÉGLIGENCE À L'ÉGARD DES PERSONNES ÂGÉES:

ATELIER DE SENSIBILISATION DU PERSONNEL EN MILIEU DE TRAVAIL

Un guide pour les gens qui veulent se réunir afin de discuter des problèmes de violence familiale

financé par

Division de la santé mentale et Centre national d'information sur la violence dans la famille Santé Canada
1994

Vous pouvez obtenir des exemplaires supplémentaires en vous adressant à:

Centre national d'information sur la violence dans la famille
Division de la prévention de la violence familiale
Santé Canada
Ottawa, Ontario
K1A 1B4
No. de téléphone : (613) 957-2938

No. de téléphone en service libre appel,
1-800-267-1291
Télécopieur : (613) 941-8930

ATS (Appareil de télécommunication pour sourds)
1-800-561-5643 ou (613) 952-6396

Also available in English under the title:

**ABUSE AND NEGLECT OF OLDER ADULTS:
AWARENESS INFORMATION FOR PEOPLE IN THE WORKPLACE**

Les points de vue exprimés dans ce manuel ne représentent pas nécessairement ceux de Santé Canada. Il est interdit de reproduire les documents pour en faire un usage commercial, mais nous en encourageons la reproduction à d'autres fins si la source est mentionnée.

c Ministre des travaux publics et services gouvernementaux Canada

**VIOLENCE ET NÉGLIGENCE À L'ÉGARD DES PERSONNES ÂGÉES:
ATELIER DE SENSIBILISATION DU PERSONNEL EN MILIEU DE TRAVAIL (FRANÇAIS)**

Cat. H72-21/120-1994F
ISBN 0-662-99422-1

REMERCIEMENTS

Le concept de base de ce manuel et le projet de sensibilisation à la violence familiale ont été élaborés sur contrat avec le Justice Institute de la C.-B. par Flora MacLeod, directrice de programme (services du développement des programmes de formation). Le «Guide par étapes» et les «Conseils pour les présentateurs» ont été préparés par Brenda Dafoe, consultante en éducation des adultes.

Le projet a été financé par la Division de la santé mentale de Santé Canada, en collaboration avec le Centre national d'information sur la violence dans la famille de Santé Canada. La réalisation du projet a été facilitée par les conseils de Joan Simpson, coordinatrice en matière de violence familiale à la Division de la santé mentale de Santé Canada, et ceux de Barbara Merriam, gestionnaire du Centre national d'information

Comité consultatif:

KATHY BRUCE-KAVANAGH,
GESTIONNAIRE DES SERVICES D'INFORMATION
politiques et programmes pour les aimés
Edmonton (Alberta).

MARY ENGELMANN, CONSEILLERE SUR LES
QUESTIONS TOUCHANT LES ÂÎNÉS
comité consultatif sur les aînés
Edmonton (Alberta).

LIZ GILLIS, TRAVAILLEUSE SOCIALE
au Mount View Health Unit
Calgary (Alberta).

ELLIOT PAUS JENSSEN, TRAVAILLEUR SOCIAL
À L'UNITÉ D'ÉVALUATION GÉRIATRIQUE
collège de médecine du Royal University Hospital
Saskatoon, Saskatchewan.

PEARL MACKENZIE, DIRECTRICE ADMINISTRATIVE
du North Shore Community Services
North Vancouver (Colombie-Britannique).

PENNY YELLEN, COORDONNATRICE
du Elder Abuse Resource Centre de

sur la violence dans la famille, Division de la
prévention de la violence familiale de Santé Canada.

Le contenu de la série a été élaboré à la suite de réunions de groupes de discussion sur la violence conjugale, l'abus des enfants, ainsi que la négligence et la violence à l'égard des personnes âgées, et à l'aide de recommandations de comités consultatifs spécialisés dans chacun des domaines. Le contenu du module axé sur la violence et la négligence à l'égard des personnes âgées a été mis à l'essai par des groupes d'employés de l'Alberta et de la Colombie-Britannique. Nous tenons à remercier les gens qui ont organisé ces projets expérimentaux et qui ont présenté la matière à leurs collègues, ainsi que ceux qui ont participé aux ateliers et contribué leurs commentaires qui se sont avérés très précieux.

Winnipeg (Manitoba).

Développement et Production:

FLORA MACLEOD, AUTEUR ET DIRECTRICE DU
PROJECT

BRENDA DAFOE, CONSULTANTE EN ÉDUCATION DES
ADULTES

CAROL CHEVELDAVE ET SARAH ROSS, RÉDACTRICES

WESTERN TECHNIGRAPHICS LTD., ÉDITEURS

FINANCÉ PAR: DIVISION DE LA SANTÉ MENTALE,
SANTÉ CANADA
ET CENTRE NATIONAL
D'INFORMATION SUR LA VIOLENCE
DANS LA FAMILLE,
DIVISION DE LA PRÉVENTION DE LA
VIOLENCE FAMILIALE,
SANTÉ CANADA

PRÉSENTATION DU MANUEL DE SENSIBILISATION À LA VIOLENCE ET À LA NÉGLIGENCE À L'ÉGARD DES PERSONNES ÂGÉES

NOUS AVONS PRÉPARÉ CE MANUEL PARCE QUE NOUS CROYONS QUE ... _____

- les gens se réunissent pour discuter des questions qui les préoccupent;
- les gens acquièrent des connaissances en discutant avec les autres;
- la technique de la sensibilisation par des pairs facilite l'apprentissage;
- la technique de la sensibilisation par des pairs respecte l'expérience et les conditions de vie de chacun;
- chaque personne a des qualités précieuses et un point de vue valable dont elle se sert dans ses relations avec les autres;
- la technique de la sensibilisation par des pairs est pratique pour présenter des documents de base sur des problèmes ayant des répercussions sur notre vie quotidienne, et pour tenir des discussions à ce sujet.

CARACTÉRISTIQUES: _____

DESTINATAIRES : GROUPES INFORMELS

Ces renseignements font partie d'une série de manuels qui ont été préparés pour les gens qui veulent se réunir pour participer à des discussions au sujet de la violence familiale.

MÉTHODE : SENSIBILISATION PAR DES PAIRS

L'information est présentée clairement et simplement, ce qui facilite la tâche du présentateur (qui n'est pas un expert dans le domaine, et n'est peut-être pas habitué à enseigner ou à parler en public).

CONTENU : RENSEIGNEMENTS DE BASE SUR LES MAUVAIS TRAITEMENTS À L'ÉGARD DES PERSONNES ÂGÉES

La documentation sert à présenter le problème, et a été conçue pour intéresser le grand public.

ÉLÉMENTS CLEFS : SENSIBILISATION ET CONNAISSANCE DES RESSOURCES

Le but de l'atelier est de sensibiliser les participants aux mauvais traitements à l'égard des personnes âgées, de leur expliquer comment ils peuvent aider,

et de les renseigner sur les ressources offertes dans leur collectivité (services, programmes et personnes-ressources permettant d'obtenir plus de détails sur la question).

DURÉE : UNE HEURE

L'atelier dure environ une heure, bien que les groupes peuvent décider d'y consacrer plus ou moins de temps ou de poursuivre leurs discussions à une date ultérieure.

CADRE : MILIEU DE TRAVAIL OU AUTRE

Ce manuel a été conçu pour être présenté en milieu de travail, à l'heure du dîner, ou encore avant ou après les heures de travail, mais il peut aussi être utilisé dans d'autres secteurs de la collectivité pour orienter les discussions informelles sur la violence familiale.

AUTRES DOCUMENTS

D'autres manuels sur la violence familiale et la violence envers les enfants peuvent être obtenus gratuitement auprès du Centre national d'information sur la violence dans la famille.

ORGANISATION DE L'INFORMATION

PLANIFICATION DE L'ATELIER DE SENSIBILISATION

La première section explique les objectifs des ateliers, qui peut y participer, comment choisir le lieu et la date de ces activités et comment les organiser. La page intitulée **CONSEILS POUR LES PRÉSENTATEURS** donne des suggestions et des idées pour la présentation de la matière.

Cette section contient aussi des renseignements

généraux provenant du Centre national d'information sur la violence dans la famille, une **LISTE (blanche) DE RESSOURCES COMMUNAUTAIRES CONTRE LA VIOLENCE ET LA NÉGLIGENCE À L'ÉGARD DES PERSONNES ÂGÉES** (à remplir par le présentateur) et un échantillon d'une **AFFICHE** pour annoncer l'atelier.

GUIDE PAR ÉTAPES

La deuxième section est le guide de la présentation. Cette section présente des renseignements de base, des conseils pour faire les présentations, des formules à utiliser pour traiter le sujet, un

programme, les réponses à une petite interrogation, des suggestions d'activités, des documents de référence et des directives sur leur utilisation.

PLANIFICATION DE L'ATELIER DE SENSIBILISATION

OBJECTIFS

Il est important de savoir ce que vous espérez accomplir en tenant un atelier de sensibilisation à la violence et à la négligence à l'égard des personnes âgées. Cette activité aide les participants:

- à être conscients du fait qu'il y a des problèmes de violence et d'exploitation dans leur collectivité;
- à parler des mauvais traitements envers les personnes âgées et à mieux comprendre la

violence et la négligence à l'égard des aînés;

- à savoir ce qu'il faut faire pour aider; et
- à connaître les ressources offertes par la collectivité.

Les membres de notre société s'inquiètent de la violence familiale. Toutefois, chacun peut faire sa part pour améliorer la sécurité au sein de sa collectivité. Sensibiliser ses collègues de travail est un bon point de départ.

QUI?

Qui peut planifier un atelier de sensibilisation à la violence familiale? Vous! Vous pouvez organiser un atelier en milieu de travail en formant un groupe et en vous servant du guide pour lancer la discussion.

Il est préférable de présenter l'atelier à deux. De cette façon, l'un de vous pourra quitter le groupe si un des participants est bouleversé et s'il faut lui fournir de l'aide et de l'information en privé avant la fin de l'activité. Parler de la violence familiale n'est pas facile; les gens qui ont été affectés par

cette violence peuvent avoir besoin de parler à quelqu'un pour savoir où obtenir du soutien.

Avant l'atelier, vous et votre collaborateur devrez prendre connaissance de la documentation, notamment de la **LISTE DE RESSOURCES COMMUNAUTAIRE** et de la feuille intitulée **COMMUNIQUER POUR AIDER**. Prévoyez aussi du temps après l'atelier pour répondre aux demandes d'information ou de soutien.

VIOLENCE ET NÉGLIGENCE À L'ÉGARD DES PERSONNES ÂGÉES

Vous ne pourrez pas répondre à toutes les questions sur la violence familiale et les mauvais traitements à l'égard des personnes âgées, mais vous pouvez faire appel à des membres de la collectivité en mesure de vous aider. Il n'est pas nécessaire d'être spécialiste en violence familiale pour organiser un atelier. Vous devez toutefois

- vous intéresser à la question;
- lire les documents ci-joints; et
- remplir la page concernant les ressources communautaires.

Essayez de trouver des gens clefs qui pourraient

OU?

Ce guide a été conçu pour le milieu du travail, mais il pourrait aussi servir à la maison ou sur la scène communautaire.

Renseignez-vous sur la politique de l'organisation à propos de l'utilisation des salles de réunion. Il est préférable d'organiser la rencontre dans une salle tranquille. Vous pouvez peut-être réserver une salle de classe ou de conférence de l'organisation. Une section séparée de la cafétéria ou une salle pour le personnel pourrait également servir. Vous pouvez aussi utiliser un bureau privé, selon le nombre de personnes que vous attendez.

QUAND?

Le GUIDE PAR ÉTAPES a été conçu pour être vu en 55 minutes, de sorte qu'il puisse être utilisé à l'heure du dîner, entre des postes de travail ou à un autre moment qui convient.

Il se peut que votre employeur soit prêt à vous accorder du temps pour l'atelier.

vous aider. Certaines organisations comptent parmi leur effectif des personnes qui s'occupent spécialement des problèmes touchant le personnel. Communiquez à l'avance avec les agents du service d'aide aux employés, les conseillers rattachés aux syndicats, les représentants des programmes de santé au travail, ou avec les membres du comité de santé et de sécurité au travail ou d'un comité de promotion du bien-être. Ces personnes voudront peut-être vous aider à organiser un atelier de sensibilisation, ou encore y participer. De toute façon, elles doivent être informées de la tenue de l'atelier, non seulement par politesse, mais aussi parce que le nombre de demandes d'aide de la part des employées risque d'augmenter.

Si l'organisation compte un agent d'aide aux employés ou un conseiller rattaché à un syndicat, demandez-lui de vous suggérer un lieu de réunion.

Si l'on ne vous permet pas de tenir une réunion au travail ou si vous n'avez pas accès à un endroit convenable, vous pouvez décider de vous rencontrer ailleurs, par exemple dans une bibliothèque, un YWCA, un centre communautaire ou un centre pour la famille.

Les responsables de ces endroits accepteront peut-être de vous prêter une salle.

Certains employeurs reconnaissent en effet que la violence familiale perturbe la vie des employés, et peut entraîner la maladie, l'absentéisme et des problèmes de concentration pouvant causer une baisse de productivité ou des blessures.

COMMENT? _____

Choisissez un lieu et une date. Demandez à quelqu'un de vous aider et répartissez-vous les

tâches. Suivez ensuite les étapes suivantes.

1. *Passez le mot* _____

Vous pouvez décider d'inviter simplement certaines personnes qui, selon vous, sont susceptibles de s'intéresser à la violence familiale. Vous pouvez aussi annoncer l'activité en plaçant des affiches sur les tableaux d'affichage. N'oubliez pas cependant que vous devez peut-être demander une autorisation avant d'afficher quoi que ce soit dans votre milieu de travail.

Ce manuel contient un échantillon d'une affiche. Si vous voulez vous en servir, vous n'avez qu'à

indiquer l'heure et le lieu de l'atelier, puis faire des photocopies sur du papier coloré.

Un groupe contient idéalement une dizaine de participants, mais n'hésitez pas à présenter l'atelier si le groupe est un peu plus petit ou un peu plus nombreux. Si vous faites des invitations, vous aurez une meilleure idée du nombre de personnes qui viendront. Dites-vous qu'un groupe n'est jamais trop petit - il suffit qu'une autre personne se joigne à vous pour que le guide porte fruit.

2. *Remplissez à l'avance la LISTE DE RESSOURCES COMMUNAUTAIRES* _____

Cette liste se trouve à l'arrière du manuel. Vous rendrez un bon service aux participants en inscrivant certains numéros de téléphone locaux sur la feuille. Avant la journée de l'atelier, trouvez au moins un numéro à composer en cas d'urgence et un numéro permettant d'obtenir de l'information sur les services communautaires, et inscrivez-les sur la liste. Chacun d'eux doit permettre d'avoir accès à d'autres ressources.

Certaines ressources clés sont offertes dans presque toutes les villes ou collectivités du pays. Le bottin

téléphonique est le meilleur endroit où trouver les numéros nécessaires, mais vous pouvez aussi les obtenir auprès du personnel de la bibliothèque ou du centre d'information de votre secteur.

Il est important que vous donniez quelques numéros de téléphone, car les participants voudront peut-être savoir où obtenir de l'aide (même s'ils ne le disent pas clairement à la réunion). La liste que vous leur fournirez sera peut-être à l'avenir leur bouée de sauvetage.

3. *Lisez certains documents à l'avance et faites quelques préparatifs:* _____

- Lisez les **CONSEILS POUR LES PRÉSENTATEURS**
- Lisez le **GUIDE PAR ÉTAPES**.
- Lisez le feuillet de renseignements du Centre national d'information sur la violence dans la famille intitulé «Les mauvais traitements à l'égard des personnes âgées» (qui fait partie du manuel).
- Photocopiez la **LISTE DE RESSOURCES**

COMMUNAUTAIRES après l'avoir remplie, ainsi que le programme et les autres documents à distribuer aux participants. Faites des copies pour tous ceux qui sont censés venir à l'atelier. Après l'atelier, placez les listes de ressources qui vous restent sur les tableaux d'affichage de l'organisation pour que les employés y aient accès.

- Procurez-vous des feuilles ou des fiches vierges ainsi que des crayons pour que les participants puissent faire l'exercice intitulé «EXEMPLES».

Bonne chance!

CONSEILS POUR LES PRÉSENTATEURS

- 1.** Votre groupe se réunit pour explorer la question de la violence familiale. Soyez naturel. Si vous êtes à l'aise et détendu, l'atmosphère sera plus chaleureuse et décontractée.
- 2.** Votre rôle est d'animer la discussion. **Vous n'êtes pas un spécialiste; vous n'avez pas à trouver toutes les réponses ou toutes les solutions.** *«Mon rôle consiste simplement à orienter nos discussions sur la violence familiale.»*
- 3.** Dans toute situation d'apprentissage, les adultes Rapportent avec eux une vaste gamme de connaissances et d'expériences. Il est utile d'en tenir compte, et parfois de le souligner : *«Tu as beaucoup d'expérience sur ce plan, Jeanne...»*
- 4.** Il n'est pas facile de parler de la violence familiale. Si des participants manifestent des sentiments de tristesse ou de colère pendant l'atelier, ne craignez pas de reconnaître l'existence de tels sentiments. Dites quelque chose comme : *«Cela a dû être très difficile pour vous, Asif...»*
- 5.** Il est bon de répartir le temps selon le programme. Si le groupe s'intéresse particulièrement à une question donnée, vous pouvez leur demander s'ils veulent continuer à en discuter ou bien s'en tenir au programme : *«Il ne nous reste que dix minutes et nous avons trois autres points à traiter. Que voulez-vous faire?»* Le groupe peut décider de se rencontrer une autre fois, ou de ne pas voir toute la matière mais de recevoir quand même la documentation.
- 6.** Il est important de répondre à **tous** les commentaires par un signe de tête, un sourire ou un *«merci»*, même si certains sont plus ou moins pertinents.
- 7.** Il se peut qu'un participant s'écarte du sujet pour exprimer quelque chose qui lui tient à coeur. Vous pouvez alors dire quelque chose comme : *«Je comprends vos préoccupations ..., mais aujourd'hui nous nous concentrons sur...»*
- 8.** Il peut être utile, de temps en temps, de faire référence à un point abordé précédemment : *«Vous souvenez-vous de ce que nous avons dit à propos du pouvoir et du contrôle dans les situations de violence familiale?»*
- 9.** Certains participants peuvent devenir très troublés et désirer parler à quelqu'un en privé. Il est donc recommandé que vous vous trouviez un partenaire pour obtenir du renfort pendant la réunion. S'il le faut, vous pourrez continuer à parler au groupe pendant que votre partenaire reconforte un participant et le renseigne sur les ressources communautaires disponibles.
- 10.** Remerciez les participants de leur présence : *«C'est difficile de parler de la violence familiale. C'est grâce à l'intérêt de gens comme vous qu'il est possible de lutter contre ce problème. Merci d'être venus!»*

Préparé par Brenda Dafoe.

GUIDE PAR ÉTAPES

1 À L'ARRIVÉE DES PARTICIPANTS...

Donnez-leur une copie de la LISTE DE RESSOURCES COMMUNAUTAIRES, de la petite INTERROGATION et du programme.

- demandez-leur de répondre à L'INTERROGATION;
- dites-leur que vous reviendrez sur ce document plus tard;
- présentez rapidement le programme au groupe pour qu'il sache comment l'atelier se déroulera.

2 PRÉSENTEZ-VOUS ET PRÉSENTEZ LES AUTRES PARTICIPANTS (environ 5 minutes)

Commencez par vous présenter et présentez vos collaborateurs.

Expliquez :

- pourquoi vous avez décidé d'organiser l'atelier;
- que vous disposez d'un temps limité : *«Nous n'avons que 55 minutes devant nous, mais beaucoup de terrain à couvrir, comme le montre le programme»*;
- que la violence familiale est un sujet délicat dont certains ont de la difficulté à parler;
- qu'il s'agit d'un problème complexe pour lequel il n'existe pas de simple solution;
- que ceux qui veulent plus d'information à ce sujet peuvent venir vous voir après l'atelier;
- que tout participant est libre de quitter l'atelier avant la fin pour n'importe quelle raison;
- que les participants sont invités à ajouter des commentaires et poser des questions pendant l'activité.
- si tous les participants se connaissent déjà;
- s'il serait trop long de présenter tout le monde;
- si certaines personnes seraient mal à l'aise de se présenter au groupe.

Présentez ensuite les participants.

Jetez un coup d'oeil sur le groupe et demandez-vous:

Si vous avez répondu «oui» à l'une de ces questions, passez directement à la section «Vue d'ensemble». Si vous décidez de faire des présentations, voici une méthode rapide qui permet à chacun de rencontrer au moins deux personnes:

- demandez aux participants de se présenter à la personne assise à leur gauche;
- demandez-leur ensuite de se présenter à la personne qui se trouve à leur droite.

3

VIOLENCE ET NÉGLIGENCE À L'ÉGARD DES PERSONNES ÂGÉES : VUE D'ENSEMBLE (environ 10 minutes)

Commencez par clarifier le sens de «personnes âgées».

Lorsque nous parlons de «personnes âgées», nous faisons référence aux personnes de plus de 60 ans.

Reconnaissez qu'il est difficile de parler des mauvais traitements à l'égard des personnes âgées.

Cette question peut affecter les gens de différentes façons. Les participants peuvent s'y intéresser à cause d'une expérience personnelle se rapportant à un parent, à un ami âgé ou à un membre de la famille. Ils peuvent aussi chercher à faire face au fait qu'ils vieillissent.

Voici ce que vous pourriez dire ...

«Certains d'entre nous ont de la difficulté à parler de la violence, quelle qu'en soit la forme. Parler des mauvais traitements infligés à des personnes âgées peut porter à réfléchir et éveiller des craintes par rapport à notre propre vieillissement, à notre vulnérabilité, ou au vieillissement de nos proches.»

Expliquez en quoi consistent la violence et la négligence à l'égard des personnes âgées.

Voici ce que vous pourriez dire ...

«Vous avez peut-être entendu parler de la violence ou des mauvais traitements envers les personnes âgées. De nos jours, nous utilisons souvent le terme «personnes âgées» pour parler des «aînés», ou des «gens du troisième âge».

La plupart des personnes âgées mènent une vie saine et heureuse auprès de leur famille et de leurs amis. Toutefois, des études ont révélé qu'au moins 4% d'entre eux seraient maltraités. **Lorsqu'on parle de mauvais traitements à l'égard d'une personne âgée, on fait référence à toute action ou omission compromettant son bien-être.** Les mauvais traitements peuvent être physiques, psychologiques ou sexuels, ou relever de l'exploitation financière. On dit aussi qu'une personne âgée est maltraitée si ses besoins sont négligés, si elle se fait administrer trop ou trop peu de médicaments, et si ses droits civils ou ses droits fondamentaux (droits de la personne) sont violés. Si, par exemple, une personne âgée n'est pas autorisée à recevoir des visiteurs, c'est que ses droits ne sont pas respectés.»

Expliquez ce qu'on sait sur les mauvais traitements à l'égard des personnes âgées.

Voici ce que vous pourriez dire ...

«La violence envers les personnes âgées n'est pas un problème nouveau, mais il n'y a pas longtemps qu'on en reconnaît l'importance . C'est une question très complexe, pour laquelle il n'y a pas de solutions simples.

Tous les membres de la société ne sont pas traités de façon équitable, et ceux qui ont le moins de pouvoir sont plus susceptibles d'être maltraités. La violence et la négligence résultent de l'inégalité des forces qui existe entre les enfants et leurs parents (ou tuteurs), entre les femmes et les hommes, entre les personnes âgées et celles qui sont plus jeunes, et entre les personnes handicapées et celles qui n'ont pas de handicap. Bien que les hommes âgés et les femmes âgées risquent tous deux d'être maltraités, les femmes âgées sont plus souvent maltraitées que les hommes âgés.

Généralement, quelqu'un qui maltraite une personne âgée exerce un certain pouvoir sur elle et bénéficie de sa confiance au départ. Dans bien des cas, celui qui exploite dépend de l'autre d'une façon ou d'une autre. Les deux personnes ne vivent pas nécessairement ensemble, mais il arrive souvent qu'elles soient isolées sur le plan social. La personne qui exploite peut avoir des problèmes de santé mentale ou abuser de l'alcool ou de la drogue. Quelles que soient les circonstances, personne n'a le droit de maltraiter les autres.»

Demandez aux participants de poser des questions ou de formuler des commentaires sur ce qui a été dit jusqu'ici.

Expliquez ensuite que...

«S'occuper d'une autre personne engendre un certain stress. Ceux qui le font doivent avoir de l'information et du soutien, et savoir comment faire face à la situation. Lorsque quelqu'un maltraite une personne âgée à sa charge, c'est souvent le cycle de la violence familiale qui se poursuit. En d'autres mots, c'est un cas de violence conjugale qui a «vieilli». Maltraiter ou négliger l'autre lorsque des problèmes surviennent peut être un comportement bien ancré dans la famille.

La façon dont les personnes âgées sont perçues dans notre société et les mythes qui existent à leur sujet peuvent aussi entraîner la violence et la négligence. Certains croient, par exemple, que les personnes âgées n'ont pas les compétences nécessaires pour gérer leurs ressources financières.

Il arrive que des personnes âgées soient maltraités dans des établissements tels que des foyers de soins, des hôpitaux et des centres de soins prolongés.»

4

EXEMPLES (environ 10 minutes)

Distribuez des feuilles ou des fiches vierges ainsi que des crayons aux participants.

Expliquez leur ce qu'ils doivent faire.

Voici ce que vous pourriez dire ...

«Pensez à une situation où une personne âgée de votre réseau de connaissances ou dont vous avez entendu parler s'est fait maltraiter. Prenez une minute pour résumer la situation sur votre fiche en quelques mots ou en une phrase.

Ne donnez aucun nom.

Je lirai certains exemples à haute voix et le demanderai au groupe d'identifier le type de mauvais traitements dont il s'agit. Cet exercice nous donnera une meilleure idée de la nature des mauvais traitements que subissent certaines personnes âgées.»

Recueillez ensuite les fiches et lisez des exemples à haute voix (si c'est un petit groupe, vous pouvez lire tous les exemples et en discuter)

Après chaque exemple, demandez au groupe de nommer le type de mauvais traitements infligés.

Posez aussi la question suivante:

«Qui détient le pouvoir et bénéficie de la confiance de l'autre?»

Voici un exemple:

Un homme refuse de dépenser pour acheter les médicaments dont son épouse a besoin.

- Peut-on dire que l'épouse est maltraitée?
- De quelle(s) sorte(s) de mauvais traitements s'agit-il? (Refus d'accorder des médicaments, négligence et exploitation financière.)
- Qui détient le pouvoir dans cette situation? Pourquoi?

Réponses possibles : «parce qu'il est le chef de famille», «il tient peut-être les cordons de la bourse familiales, etc.

5

COMMUNIQUER POUR AIDER

(environ 10 minutes)

Voici ce que vous pourriez dire ...

«Que faire si nous pensons qu'une personne âgée est maltraitée? Nous craignons parfois de nous mêler de ce qui ne nous regarde pas. Mais les aînés qui sont maltraités peuvent avoir de la difficulté à demander de l'aide. C'est alors à nous **d'aller vers eux.**»

Distribuez le document

«COMMUNIQUER POUR AIDER»

Voici ce que vous pourriez dire ...

«Etre conscients du fait que les personnes âgées peuvent être maltraitées est la première étape à franchir pour prévenir cette violence et aider ceux qui en sont victimes. Vous avez fait le premier pas en venant ici aujourd'hui. Nous devons être prêts à aider et savoir comment aider. Nous devons croire que les personnes âgées ont elles aussi un avenir...

Si vous soupçonnez qu'une personne âgée est maltraitée, dites-lui directement pourquoi vous vous inquiétez, tout en faisant preuve de respect. Vous lui montrerez ainsi que vous tenez à elle et que vous êtes disposé à l'écouter. Dites-lui que la conversation restera confidentielle et que vous ne ferez rien **sans qu'elle soit d'accord.**»

**Consacrez quelques minutes au document
«COMMUNIQUER POUR AIDER».**

Voici ce que vous pourriez dire ...

«Communiquer pour aider signifie que l'on écoute l'autre et que l'on accepte ce qu'il a à dire sur ses expériences, pour qu'il lui soit plus facile de parler des mauvais traitements qui lui sont infligés.

Communiquer pour aider..

C'est être discret : «Ce dont nous parlons aujourd'hui restera entre nous ...»

C'est dire «Je» : «Je me fais du souci à votre sujet ...»

C'est donner des détails : «... parce que je ne vous ai pas vu dehors et que je me suis aperçu, aujourd'hui, que vous aviez un bleu sur le bras.»

C'est tenir compte des sentiments de l'autre : «Je sais qu'il est difficile de parler de problèmes personnels.»

C'est éviter de juger et de s'imposer : «Aimeriez-vous m'en parler?»

C'est appuyer l'autre au lieu de chercher à le «sauver»* : «Vous savez qu'il existe des ressources si vous en avez besoin; par exemple ...»

C'est respecter le droit qu'ont les personnes âgées de prendre leurs propres décisions quand bon leur semble.

C'est être prêt à aider l'autre à obtenir l'aide de professionnels.

***Expliquez aux participants que chercher à «sauver» une personne signifie qu'on prend des décisions à sa place et qu'on les met en application pour elle. Ce genre de démarches diminue la confiance. Il faut plutôt donner à l'autre les moyens de prendre des décisions dans son propre intérêt, lorsqu'il se sent prêt.**

6

DISCUTEZ DE L'INTERROGATION

(environ 10 minutes)

Demandez aux participants de reprendre l'INTERROGATION qu'ils ont complétée plus tôt.

Lisez chaque énoncé et chaque réponse à voix haute. Tous les énoncés sont FAUX.

1. La violence à l'égard des personnes âgées n'a aucun lien avec les autres formes de violence familiale.

Les participants voudront peut-être suivre sur leur propre interrogation pendant que vous lisez les énoncés et les réponses. Ne leur demandez pas de donner leurs réponses. Le but de l'activité est de corriger les mythes courants sur les mauvais traitements envers les personnes âgées.

S'il vous reste assez de temps, vous pouvez encourager le groupe à discuter après chaque point. Certains participants ne seront peut-être pas d'accord avec toutes les réponses ou s'éloigneront peut-être du sujet. Voici ce que vous pouvez dire dans ce genre de situation:

- «Qu'en pensent les autres?»
- «Cette question pourrait faire l'objet d'une autre discussions
- «Prenons cette question en note. Nous pourrions ensuite communiquer avec quelqu'un qui pourrait nous donner plus d'information.»

Faux : Il est possible que les personnes maltraitées lorsqu'elles atteignent le troisième âge aient été marquées, tout au long de leur vie, par la violence physique, psychologique ou sexuelle. Les mauvais traitements envers les personnes âgées constituent une forme de violence familiale comme la violence envers les enfants ou la violence conjugale.

2. Lorsque des personnes âgées sont maltraités, ils n'ont pas de difficulté à le dire.

Faux : Il n'est pas facile de parler de la violence, et ce à **tout âge**. Les personnes âgées maltraités peuvent avoir de la difficulté à parler de leur situation pour les raisons suivantes:

- ils ne se rendent pas compte qu'ils sont victimes d'abus;
- ils ne savent pas qu'ils peuvent être aidés ou ignorent à qui s'adresser;
- ils ont peur de la personne qui les maltraite ou craignent d'être placés dans un foyer;
- ils ont un handicap physique ou mental qui complique ou empêche la communication du problème;
- ils n'ont pas suffisamment de ressources financières;
- ils se blâment pour la situation;
- ils éprouvent de la honte ou de la gêne;
- ils continuent à espérer que l'abus prendra fin sans qu'ils aient à en parler.

3. Les hommes âgés ne sont jamais maltraités.

Faux : Les femmes âgées **et les hommes âgés** sont victimes de violence et de négligence, bien qu'un plus grand nombre de femmes âgées que d'hommes âgés soient maltraitées.

4. Tous les cas de mauvais traitements envers les personnes âgées se produisent dans leur propre foyer.

Faux : Les personnes âgées peuvent être maltraitées chez elles ou dans des établissements tels que les foyers pour les aînés, les centres de soins prolongés, les hôpitaux et les maisons de soins infirmiers.

5. Il est facile de reconnaître les cas de mauvais traitements à l'égard des personnes âgées.

Faux : Comme la violence est un problème complexe, il n'est pas toujours évident qu'une personne en est victime. Toutefois, certains indices peuvent être révélateurs:

- blessures inexplicables (bleus ou brûlures, par exemple);
- isolement par rapport aux amis ou à la famille;
- apparence négligée, ou absence de lunettes, d'un dentier ou d'un appareil auditif alors que ce serait nécessaire;
- problèmes de santé non traités;
- écart entre le revenu et le niveau de vie de la personne âgée;
- manque de confiance en soi; et ,@ nervosité inexplicable.

6. Le fait qu'une personne âgée soit maltraité est une conséquence directe du stress de la personne qui s'en occupe.

Faux : Prendre soin d'une personne âgée engendre vraiment du stress, mais cela n'excuse pas les mauvais traitements qui peuvent être infligés. Il est important de ne pas excuser le comportement violent d'une personne par son stress.

7. Le problème de la violence envers les personnes âgées n'existe pas dans toutes les cultures.

Faux : Beaucoup de gens pensent qu'on n'inflige jamais de mauvais traitements aux personnes âgées dans les groupes culturels où les aînés sont particulièrement valorisés. Ce n'est pas nécessairement vrai. Les personnes âgées peuvent être maltraitées dans tous les groupes de la société.

8. Les personnes âgées n'ont pas à s'inquiéter des agressions sexuelles, du harcèlement sexuel ou de la violence dans les fréquentations.

Faux : Les personnes âgées, comme les plus jeunes, peuvent être victimes de harcèlement sexuel et d'agression sexuelle. Il est possible, par exemple, qu'une personne âgée soit maltraitée et exploitée par quelqu'un qu'elle fréquente.

9. La plupart des personnes âgées ont besoin d'aide pour gérer leurs affaires et leurs relations interpersonnelles.

Faux : La majorité des personnes âgées sont tout à fait capables de gérer leurs affaires et leurs relations avec les autres.

7 CLOTURE : QUE FAIRE MAINTENANT? (environ 5 minutes)

Pendant les cinq dernières minutes de l'atelier, vous pouvez demander aux participants s'ils veulent se réunir à nouveau pour:

- poursuivre la discussion sur les mauvais traitements envers les personnes âgées (surtout si vous avez manqué de temps et que vous n'avez pas pu voir tout ce qui était au programme);
- assister à un exposé que présenterait un membre de la collectivité à propos des mauvais traitements à l'égard des personnes âgées et des services offerts à **l'échelle locale** pour y remédier;
- regarder une vidéocassette sur des questions concernant la violence familiale;
- discuter d'un autre aspect de la violence familiale, par exemple l'exploitation sexuelle des enfants ou la violence conjugale. Des guides sont en train d'être élaborés en vue de la présentation d'ateliers sur d'autres thèmes. Vous pouvez vous informer à ce sujet auprès du Centre national d'information sur la violence dans la famille.

N'oubliez pas de souligner que vous êtes disponible pour quelques minutes si quelqu'un veut vous poser une question ou vous faire part de ses préoccupations. (Si un participant vous parle d'un problème, demandez-lui s'il est au courant d'un programme d'aide aux employés ou un programme de consultation offert par le syndicat à votre travail. Consultez la «**LISTE DE RESSOURCES COMMUNAUTAIRES**» afin de pouvoir suggérer à votre collègue d'autres façons d'obtenir de l'aide.)

Remerciez les participants d'être venus à l'atelier.



Les mauvais traitements à l'égard des personnes âgées

Renseignements du ...

Centre national d'information sur la violence dans la famille

Qu'est-ce que les mauvais traitements à l'égard des personnes âgées?

On ne s'entend pas tout à fait sur ce qu'il faut comprendre par «les mauvais traitements à l'égard des personnes âgées»; pour la plupart des spécialistes, toutefois, cette expression désigne habituellement, dans un sens opérationnel, «les mauvais traitements physiques, psychologiques ou matériels infligés à un aimé». Quant à la négligence, elle est perçue comme un comportement associé à la violence.

La **violence physique** comprend l'agression physique, les gestes brutaux, la violence sexuelle et le refus des soins de première nécessité - alimentation, soins personnels, soins hygiéniques ou soins médicaux.¹

La **violence psychosociale** comprend l'agression verbale, l'isolement social, le manque d'affection et le refus de faire participer l'aîné aux prises de décision qui le concernent.

L'**exploitation matérielle** désigne l'usage abusif de l'argent ou de la propriété de l'aîné, y compris la fraude ou l'utilisation des biens de l'aîné à des fins autres que la satisfaction des besoins ou des désirs de ce dernier.

La **négligence** peut être aussi bien active que passive. La négligence est qualifiée de passive lorsque le soignant ne cherche pas intentionnellement à causer du tort à l'aîné; elle est active si le soignant est conscient du fait que les besoins de l'aîné ne sont pas satisfaits. La négligence peut ouvrir la porte à n'importe laquelle des trois formes de violence susmentionnées.

Quelle est l'étendue du problème?

Comme le problème de la violence à l'égard des aînés n'a attiré que récemment l'attention publique, il existe très peu de statistiques sur son incidence et sa prévalence.

Une enquête nationale sur les mauvais traitements à l'égard des personnes âgées au Canada a été menée en 1989.² Les enquêteurs ont communiqué avec 2 000 aînés résidant en foyer privé, afin d'avoir un échantillon représentatif des 91 p. 100 d'aînés canadiens qui vivent dans un domicile privé. L'enquête a donné lieu aux conclusions suivantes:

- Environ 4 p. 100 des personnes âgées résidant dans un domicile privé canadien (soit 98 000 personnes) sont victimes de violence.
- L'exploitation matérielle, la plus répandue des formes de violence à l'égard des aînés, touche 60 000 Canadiens âgés. Seuls 7 p. 100 de ces personnes sont économiquement à la charge de leur victime.
- L'agression verbale chronique, qui est une forme de violence psychosociale, touche quelque 34 000 aînés canadiens.
- Plus de 18 000 Canadiens âgés sont victimes de plus d'un type de violence.
- Il y a environ 12 000 aînés au Canada qui souffrent de violence physique. Les aînés victimes de violence physique sont plus souvent mariés que les aînés non victimes. Dans la majorité des cas, l'agresseur est le conjoint.
- En termes absolus, les femmes victimes de violence sont plus nombreuses que les hommes, à une proportion d'environ 5.3; toutefois, par tête d'habitant, la proportion de femmes âgées victimes de violence est à peu près égale à celle des hommes.

Faits à retenir

La victime

- Le profil (âge, sexe, état civil, ethnie, revenu) de la personne âgée victime de violence ne diffère pas de façon considérable de celui de la personne âgée non victime.³
- La personne âgée victime de violence néglige souvent de porter accusation contre son agresseur; elle se sent honteuse et gênée et ne veut pas courir le

risque d'être rejetée de ceux qu'elle aime.⁴

- La victime a tendance à s'attribuer la responsabilité des mauvais traitements subis; l'aîné trouve alors des raisons pour justifier la violence dont il a été victime et est convaincu qu'il mérite d'être maltraité.
- Dans le cas de mauvais traitements infligés par un fils ou une fille, l'aîné peut éprouver un sentiment d'incompétence et d'embarras et s'accuser d'avoir mal élevé son enfant.⁵
- Dans la plupart des cas, la victime est peu disposée à admettre qu'il y a violence et refuse l'aide offerte. Souvent, une personne âgée préfère endurer la situation qu'elle connaît plutôt que de s'exposer à être placée en établissement.

L'agresseur

- Il se peut que le soignant agresseur n'ait pas ce qu'il faut (connaissances, espace, soutien, aide, temps, ressources financières, tempérament, motivation) pour prendre soin de l'aîné qui est à sa charge.⁶
- Il est possible que l'agresseur soit en train de faire face à des problèmes personnels chômage, toxicomanie, alcoolisme ou désintégration de ses relations avec d'autres personnes.
- Le soignant agresseur peut se sentir contrarié à l'égard de l'aîné, auquel il reproche de lui avoir fait perdre sa liberté.⁷
- L'agresseur peut manifester de l'irritation ou du ressentiment lorsqu'on l'interroge sur les soins qu'il prodigue à l'aîné; il répondra alors à côté de la question ou de façon évasive.

Le dépistage de la violence

Un certain nombre d'éléments *peuvent* signaler la présence de violence. Si vous remarquez un de ces éléments ou indicateurs, contactez un des services de soutien mentionnés plus loin.

Indicateurs de violence physique:

- blessures inexplicables répétées (contusions, membres fracturés, marques de coups ou d'étreinte, coupures), souvent accompagnées de fréquents recours à l'aide médicale - dans des services différents, de manière à ne pas attirer les soupçons;
- répugnance à faire soigner les blessures par un médecin ou résistance à admettre leur existence;
- désorientation ou allure chancelante, signes possibles d'utilisation d'un médicament non approprié;
- manifestation de crainte en la présence d'un soignant ou d'un membre de la famille.

Indicateurs de violence psychosociale

- interdiction à l'aîné de prendre part aux prises de décision qui le concernent;
- absence de chaleur humaine dans l'attitude envers l'aîné;
- contrainte d'isolement social - physique ou émotif;
- violence verbale (cris, infantilisation, remarques humiliantes).

Indicateurs d'exploitation matérielle

- l'encaissement de chèques de pension sans une autorisation appropriée de la personne âgée;
- des comptes en souffrance et d'autres indices d'un manque constant d'argent;
- le mode de vie de la personne âgée peut ne pas être approprié à son revenu et à ses

biens;

- vente d'une propriété appartenant à une personne âgée sans planification au préalable;
- révision soudaine d'un document légal tel qu'un testament d'une personne âgée, nommant un nouveau bénéficiaire;
- contribution très élevée par la personne âgée pour ses dépenses domestiques;
- l'obtention d'une procuration en situation douteuse.

Indicateurs de négligence

- constatation que l'aîné, impuissant à subvenir à ses propres besoins, manque d'hygiène personnelle, est privé des médicaments ou des aides prescrits, ne peut satisfaire à ses besoins matériels de base ou souffre de malnutrition;
- constatation que l'aîné est laissé de côté et mis à l'écart des affaires de la famille.

Qui peut fournir des services de soutien?

Si l'on soupçonne l'existence de mauvais traitements, on peut avoir recours à l'un des services suivants:

- la police;
- les services de tel-aide;
- les hôpitaux;
- les centres de santé mentale;
- les organismes de service social;
- les foyers pour personnes âgées ou les centres de jour;
- les organismes de défense des droits;

- les services de santé communautaire.

Que peut-on faire pour prévenir les mauvais traitements à l'égard des personnes âgées?

On trouvera ci-dessous l'énumération des divers moyens auxquels peuvent recourir les individus, les groupes ou les gouvernements pour lutter contre la violence faite aux aînés. Un bon nombre de ces interventions suscitent la controverse et nécessitent une évaluation plus poussée:

- organiser des discussions entre l'aimé et la personne qui doit s'occuper de lui, pour que l'aîné puisse exprimer ses désirs en matière de mode de vie;⁸
- étudier tout plan éventuel de réinstallation de l'aîné dans un domicile privé; consulter les personnes concernées - ce qui diminuerait les risques d'apparition d'une attitude négative, avant-coureuse de comportement violent;⁹
- inclure l'éducation sur le processus du vieillissement et sur les mauvais traitements à l'égard des personnes âgées dans le programme d'études des établissements d'enseignement;¹⁰
- créer des groupes de soutien, destinés à éduquer et à conseiller les soignants sur les problèmes émotionnels que peuvent entraîner leurs responsabilités auprès des personnes âgées;
- établir des groupes et des services chargés d'aider le soignant à s'acquitter des ses responsabilités quotidiennes (en mettant à sa disposition : des centres de jour, de l'aide financière ou des services d'entretien ménager)¹¹ - ceci permettrait, non seulement de réduire le niveau de tension psychologique du soignant, mais également

d'augmenter le nombre des personnes qui entreraient en contact avec l'aîné et donc de multiplier les chances de dépistage de la violence;

- créer des services de counseling et des groupes d'entraide qui puissent aider les aînés à surmonter leurs problèmes et les encourager à vivre de façon autonome;
- créer des foyers d'hébergement à l'intention des aînés victimes de violence;
- établir des programmes de défense des droits des aînés, en vertu desquels des agents veilleraient aux intérêts juridiques et autres des aînés - les obligations de l'agent seraient semblables à celles d'un fiduciaire;¹²
- s'assurer que les renseignements, programmes et services disponibles sont bien connus du public;
- mettre au point des protocoles normalisés d'identification et d'intervention, en prévision des cas suspects de mauvais traitements à l'égard d'un aîné;¹³
- monter des dossiers sur les cas suspects de violence à l'égard d'aînés - en plus de permettre l'identification des antécédents de violence d'une personne en particulier, ces dossiers constitueraient un précieux instrument de recherche;
- étudier les avantages que présenteraient des dispositions législatives obligeant quiconque a des raisons de croire qu'un aîné est maltraité à faire part de ses soupçons aux autorités.

Lectures suggérées

- *Modèle décisionnel aux fins d'évaluation et d'intervention dans les cas de violence et de négligence envers les personnes âgées.* Lori Kartes. Ottawa, Ontario : Conseil sur le vieillissement d'Ottawa-Carleton, 1990.

- *A Review of the Social and Legal Issues Concerning Elder Abuse*. Joseph P. Hornick, Lynn McDonald, Gerald B. Robertson, et Jean E. Wallace. Calgary: Canadian Research Institute for Law and the Family, 1988.
 - *Conflict in the Family*. K. Pillemer et R. Wolf eds. Dover, MA: Auburn House, 1986.
 - *Duty Bound: Elder Abuse and Family Care*. Suzanne K. Steinmetz. California: Sage Productions, 1988.
 - *Document de travail : Les mauvais traitements infligés aux personnes âgées*. Nancy Gnaedinger. Ottawa, Ontario : Santé et Bien-être social Canada, 1989.
 - *Elder Abuse and Neglect*. Alberta Senior Citizens Secretariat. Edmonton, Alberta: Alberta Senior Citizens Secrétariat, 1988.
 - *Elder Abuse and Neglect*. Mary Joe Quinn and Susan K. Tomita. New York: Springer Publishing Company, 1986.
 - *Augmentons notre connaissance de la violence envers la personne âgée : Trois modèles éducationnels*. Comité spécial sur la violence et la négligence envers les personnes âgées. Ottawa : Conseil sur le vieillissement d'Ottawa-Carleton, 1988.
 - *Protection des personnes âgées : Étude sur les personnes âgées maltraitées*. Donna J. Shell. [Winnipeg: Ministère de la Santé et du Bien-être social Canada, 1982.
 - *Vieillir...en toute liberté*. Comité sur les abus exercés à l'endroit des personnes âgées, Québec (Québec) : Ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec, 1989.
 - *Violence et personnes âgées*. Bélanger et al, Montréal (Québec) : Les Cahiers de l'Association québécoise de gérontologie, 1981.
- Audiovisuel* : La Division de la prévention de la violence familiale, de Santé et Bien-être social Canada, a rassemblé des films et vidéos sur la violence faite aux aînés, qui peuvent être empruntés gratuitement auprès des bureaux régionaux de l'Office national du film.

Notes

1. Donna J. Shell, *Protection des personnes âgées : Étude sur les personnes âgées maltraitées* . Winnipeg : Ministère de la Santé et Bien-être social Canada, 1982, p. 24.
2. Elizabeth Podnieks (et al), *Une enquête nationale sur les mauvais traitements des personnes âgées au Canada* . Toronto, Ontario: Ryerson Polytechnical Institute, 1990.
3. Hornick et al, *A Review of the Social and Legal Issues Concerning Elder Abuse* , Calgary, Alberta: Canadian Research Institute for Law and the Family, 1988, p. vii.
4. Wendy Johnson-Brown, *Abuse of Elderly Women* , Winnipeg, Manitoba: Senior Women Against Abuse Collective, 1989, p.22.
5. Suzanne K. Steinmetz, «Elder Abuse», *Aging*, Feb. 198 1, p.7.
6. Elizabeth Podnieks, La violence à l'égard des personnes âgées : Il faut faire quelque chose!, reprint from *The Canadian Nurse*, Vol. 81, #11, December 1985, by National Clearinghouse on Family Violence, p. 2.
7. Nancy Gnaedinger, *Document de travail : Les mauvais traitements infligés aux personnes âgées* , en vue de la Conférence nationale sur la violence familiale 1989 Main dans la main, p. 4.
8. Gneadinger, p. 18.
9. Ibid., p. 18.
10. Podnieks 1990, p.83.
11. Shell, p. 19.
12. Mary Ellen Welsh. *Report on: Focus on Elder Abuse Workshop* . Regina, Saskatchewan: University of Regina, 1989, p.23.
13. Conseil sur le vieillissement d'Ottawa-Carleton, *Augmentons*

notre connaissance de la violence envers la personne âgée: Trois modèles éducationnels, 1988, p. 13.

Le présent document a été rédigé par Natalie I. Migus. Des remerciements sont adressés aux personnes suivantes pour leur contribution : Jeanette Bartlett, Secrétariat du troisième âge, Santé et Bien-être social Canada; Dick Carr, Saskatchewan Senior's Directorate; Catherine Luke, Ontario Office for Senior Citizens; John Angus Mackenzie, Nova Scotia Senior Citizens Secrétariat; Judy Murakami, Ministry of Health; Elizabeth Podnieks, Ryerson Polytechnical Institute of Toronto; D^r Vincent Sacco, Queens University; Cathy Yurkowski, Manitoba Seniors' Directorate; Diets Habets, Gordon P. Phaneuf, Sue Tracey et Meena Trotman, Division de la prévention de la violence familiale, Santé et Bien-être social Canada.

Pour de plus amples renseignements sur la violence à l'égard des aînés et les autres problèmes de violence familiale, veuillez vous adresser à l'organisme suivant :

Centre national d'information sur la violence dans la famille
Division de la prévention de la violence familiale
Direction générale des programmes de service social
Santé et Bien-être social Canada Ottawa (Ontario)
K1A 1B5
(613) 957-2938

ou appeler sans frais au numéro suivant:
1-800-267-1291

Novembre 1990



L'exploitation financière des personnes âgées

Renseignements du ...

Centre national d'information sur la violence dans la famille

1. Qu'est-ce que l'exploitation financière des personnes âgées?

- L'exploitation financière renvoie à l'utilisation à mauvais escient de l'argent, de la propriété ou d'autres biens d'un aîné par un parent ou une personne en qui l'aîné a confiance. Le parent fautif pourra être le conjoint, un frère, une soeur ou un enfant, et la personne à qui l'aîné fera confiance sera un voisin, une personne assurant des soins à domicile ou le membre du personnel d'un établissement de soins. Les renseignements fournis dans le présent feuillet ne touchent pas aux cas d'exploitation financière par des étrangers.

Voici quelques exemples:¹

- Forcer un aimé ou l'amener par des voies détournées à vendre sa maison;

- Voler de l'argent ou des biens personnels à un aîné;
- Contrefaire la signature d'un aimé sur ses chèques de pension ou des documents juridiques;
- Utiliser à mauvais escient une procurations;²
- Faire des pressions sur un aîné pour obtenir qu'il offre certains services sans être rétribué.³

- L'exploitation financière est une forme parmi d'autres de mauvais traitements infligés aux aînés; on parle parfois d'exploitation matérielle.

- L'exploitation financière **EST** un crime⁴.

- Il n'est pas rare que les aînés qui sont victimes d'exploitation financière soient aussi victimes d'autres formes de mauvais traitements, physiques ou psychologiques, ou de négligence.

2. Quelle est l'étendue du problème?

- Comme pour les autres types de mauvais traitements infligés à des aînés, il est difficile de déterminer l'étendue du problème de l'exploitation financière des aînés au Canada. Cette difficulté tient principalement au fait que ce problème n'est pas décelé ou encore qu'il n'est pas reconnu.⁵ Par ailleurs, l'intérêt pour la question des mauvais traitements infligés aux aînés est récent et il reste beaucoup de recherches à faire dans ce domaine.
- Des études à petite échelle effectuées dans diverses régions du Canada révèlent que l'exploitation financière ou matérielle des aînés est la forme la plus souvent rapportée de mauvais traitements infligés à des aînés.⁶
- Une enquête nationale sur les mauvais traitements infligés aux aînés au Canada effectuée en 1989 par l'Institut Ryerson révélait que l'exploitation financière était la forme la plus souvent rapportée de mauvais traitements infligés à des aînés et que ce type de mauvais traitements comptait pour plus de 50 p. 100 des cas de mauvais traitements attestés. Selon cette enquête, au moins 60 000 aînés canadiens vivant dans des propriétés privées étaient victimes d'exploitation financières.⁷

3. Faits à retenir

- Les victimes comme les agresseurs viennent de tous les milieux, tant géographiques, économiques et sociaux que culturels.
- Les aînés peu scolarisés sont plus vulnérables que les autres face à l'exploitation financière, parce que souvent ils comptent sur d'autres personnes pour gérer leurs finances, remplir des formulaires ou lire les documents que leur adresse le gouvernement.⁸
- Certains aînés immigrants ou appartenant à différents groupes ethnoculturels sont vulnérables vis-à-vis de l'exploitation financière, parce qu'ils sont isolés et qu'ils ne sont pas capables de communiquer dans les deux langues officielles. Par ailleurs, certains aînés immigrants ne sont pas au courant de leurs droits au Canada.⁹
- Il arrive que des aînés ne dévoilent pas qu'ils sont victimes d'exploitation financière parce qu'ils ont honte, ils ont peur, ils se sentent coupables ou ils veulent protéger l'agresseur. D'autres aînés auront de la difficulté à dénoncer leur agresseur à cause d'un handicap physique ou mental.¹⁰
- Bien que divers facteurs contribuent à l'exploitation financière des aînés, bon nombre de sources estiment que ce problème est principalement attribuable à la cupidité. Les autres

facteurs en cause incluent: problèmes personnels de l'agresseur, toxicomanie ou chômage, par exemple; histoire de violence familiale; et stéréotypes négatifs à l'égard des aînés.¹¹

4. Dépistage de l'exploitation financière

- L'exploitation financière est un problème qui est souvent difficile à dépister et qui, dans la majorité des cas, s'étale sur une longue période.¹²
- Voici certains indices comportementaux pouvant révéler qu'un aîné est victime d'exploitation financière - d'importantes sommes d'argent sont soudainement retirées du compte de banque de l'aîné;
 - l'aîné se révèle incapable, pour des raisons inconnues, de payer ses factures, d'acheter de la nourriture ou d'autres articles de soins personnels;
 - l'aîné éprouve de la peur ou de l'anxiété lorsqu'il est question de finances ou encore il n'est visité par un certain membre de la famille qu'au moment où les chèques de pension arrivent;
 - l'aîné connaît mal sa situation financière ou ne la connaît pas du tout;
 - l'aîné refait tout d'un coup son testament ou décide soudainement de vendre une propriété;
 - l'aîné se plaint que des biens personnels, vêtements, bijoux ou cigarettes, disparaissent de la chambre qu'il occupe dans un établissement.

Dans certains cas, ces facteurs ne sont pas vraiment des indices d'abus, et il faut pousser plus loin l'examen si l'on veut savoir s'il y a exploitation financière de l'aîné.¹³

- Si l'on croit qu'un aîné est victime de mauvais traitements, on doit lui demander directement si quelqu'un profite de lui financièrement. Si les questions sont posées avec respect, l'aîné sera confiant et parlera ouvertement de sa situation. Pour plus d'information ou de l'aide, veuillez communiquer avec l'un des services énumérés à la section 6.

5. Intervention

- Les aînés forment un groupe disparate, composé de personnes qui ont besoin de réponses individuelles lorsqu'elles sont victimes d'exploitation financière. Un plan d'intervention doit tenir compte des besoins de l'aîné, proposer des options pratiques et donner à la personne le pouvoir de prendre sa vie en main.¹⁴
- Comme c'est le cas pour tous les adultes, les aînés ont le droit à l'autodétermination. En d'autres termes, les aînés ont le droit d'accepter ou de refuser d'être aidés. Pour respecter ce droit, il importe que les interventions soient dictées par les souhaits de l'aîné lui-même, sauf si l'aîné souffre d'incapacité mentale.¹⁵
- Voici quelques interventions possibles :
 - fournir de l'information sur l'exploitation financière et les services d'aide;
 - défendre les droits de l'aîné;

- aider l'aîné à entrer en contact avec un réseau de soutien;

- explorer les possibilités qui s'offrent à l'aîné comme conditions de logement;
- aider l'aîné à mener à bien des actions en justice.

6. Où s'adresser pour de l'aide?

- Services communautaires d'aide juridiques¹⁶
- Police
- Service de santé ou service social local
- Institution financière ou banque
- Bureau du curateur public¹⁷

7. Prévention de l'exploitation financière^{18, 19}

Ce que l'aîné lui-même peut faire:

- Maintenir son réseau d'amis ou de connaissances.
- Apprendre à reconnaître les indicateurs d'exploitation financière énumérés à la section 4.
- Se tenir au courant de sa situation financière (propriété, comptes de banque et autres biens).
- Garder son argent dans un compte de banque ou dans une autre institution financière plutôt qu'à la maison afin d'éviter les risques de vol. Prendre les dispositions nécessaires pour que les chèques de pension soient déposés directement dans un compte de banque.
- Avant de prêter de l'argent à un parent, prévoir les modalités de remboursement.

- Trouver un avocat qui connaît bien les problèmes que connaissent les aînés et demander de l'aide pour préparer ou réviser son testament. Un avocat peut aussi offrir des conseils sur les dispositions à prendre maintenant en prévision d'une incapacité future.

- Revoir son testament périodiquement et ne le modifier qu'après mûre réflexion.
- Demander à quelqu'un en qui il a confiance de revoir tout document qu'il n'est pas sûr de bien comprendre avant de le signer.
- *Si l'aîné est victime d'exploitation financière*, il doit parler de son problème à quelqu'un en qui il a confiance. Cette personne pourra être un médecin, un membre du clergé, un agent de police, un voisin ou un parent.

Ce qu'un membre de la famille ou un ami peut faire:

- Maintenir des liens étroits avec les parents ou les amis âgés.
- Discuter des questions financières et des pouvoirs de mandataire avec le parent ou l'ami âgé et des volontés de celui-ci si jamais il devient incapable.
- Si l'on pense qu'un aimé est victime d'exploitation financière, lui accorder un soutien et recueillir de l'information sur les services disponibles.

Ce que le prestataire de service peut faire :

- Se renseigner sur le processus du vieillissement.
- Tenir pour acquis que les aînés sont des personnes compétentes. En vertu des lois en vigueur au Canada, les

aînés sont reconnus comme des personnes capables de prendre des décisions pour elles-mêmes jusqu'à preuve du contraire.²⁰

- Adapter ou mettre au point des protocoles permettant de déceler les cas d'exploitation financière ou de faire enquête dans les cas suspects.
- Mettre sur pied ou appuyer des programmes de formation qui permettent aux prestataires de services de mieux connaître le problème de l'exploitation financière des aînés et les interventions appropriées en pareil cas.
- Favoriser l'application d'une approche pluridisciplinaire dans les cas d'exploitation financière d'aînés.
- Diffuser de l'information sur les services de soutien disponibles pour les aînés et créer des services d'extension appropriés.

Ce que le professionnel des médias peut faire :

- Diffuser des images positives des aînés.
- Éviter le sensationnalisme dans les cas d'exploitation financière d'aînés et insister sur la prévention de ce problème et la prise en charge des aînés par eux-mêmes.
- Sensibiliser le public aux problèmes de l'exploitation financière des aînés dans les médias destinés à l'ensemble de la population ainsi que dans ceux qui s'adressent plus spécialement aux autochtones et aux groupes multiculturels.

Ce que le membre de la collectivité peut faire :

- Contester les perceptions négatives des

aînés qui ont cours dans notre société.

- Favoriser des attitudes positives à l'égard du vieillissement et des aînés.
- Favoriser une mobilisation communautaire afin d'amener tous les citoyens canadiens à participer aux efforts de prévention de l'exploitation financière et des autres formes de mauvais traitements dont sont victimes les aînés.

8. Lectures suggérées

Comité sur les abus exercés à l'endroit des personnes âgées (1989) Vieillir... en toute liberté : Rapport du Comité sur les abus exercés à l'endroit des personnes âgées. Québec: ministère de la Santé et des Services sociaux, Direction des communications.

Richard L. Douglass (1987), Domestic Mistreatment of the Elderly: Towards Prévention. Washington, D.C.: American Association of Retired Persons.

Robert M. Gordon (1987) "Financial Abuse of the Elderly and State `Protective Services': Changing Strategies in the Penal-Welfare Complex in the United States and Canada". Dans Crime and Social Justice, n° 26, pp. 116-134.

P. Lynn McDonald, Joseph P. Homick, Gerald B. Robertson & Jean E. Wallace (1991) Elder Abuse and Neglect in Canada. Toronto: Butterworths.

Judith A. Wahl & Sheila Purdy (1991) Maltraiter une personne âgée : le crime caché. Toronto : Advocacy Centre for the Elderly & Community Legal Education, Ontario.

Document audiovisuel: La Division de la

prévention de la violence familiale, de Santé et Bien-être social Canada, a rassemblé des films et des vidéos sur la violence faite aux aînés, qu'on peut emprunter en s'adressant aux bureaux régionaux de l'Office national du film. Nous vous recommandons plus particulièrement le vidéo intitulé «La force de s'affirmer» qui porte sur l'exploitation financière des aînés.

9. Notes

1. Judith A. Wahl & Sheila Purdy (1991) Maltraiter une personne âgée : le crime caché. Toronto: Advocacy Centre for the Elderly & Community Legal Education Ontario, p. 3.
2. Une procuration est un document juridique qui permet à un aîné lucide de donner à une autre personne le pouvoir de prendre des décisions financières ou juridiques en son nom. L'aîné a le droit d'annuler la procuration en tout temps. moins d'indications contraires, la procuration prend fin quand l'aîné devient incapable ou s'il meurt. La nature des procurations varie selon la province ou le territoire que vous habitez. Communiquez avec un avocat pour plus d'information.
3. Toronto Mayor's Committee on Aging, Subcommittee on Crime and Abuse (1989) "Proceedings of the Forum on Elder Abuse - Cultural Perspectives". Document non publié, pp. 7, 9, 11.
4. Le vol et la fraude sont des infractions en vertu du code criminel du Canada. Judith A. Wahl & Sheila Purdy, 199 1, p. 3.
5. Nancy Gnaedinger (1989) «Document de travail : Les mauvais traitements infligés aux personnes âgées», Ottawa, Division de la prévention de la violence familiale.
6. On trouvera un exemple dans Donna J. Shell (1982) Protection des personnes âgées : Étude sur les personnes âgées maltraitées. Winnipeg: Ministère de la Santé nationale et du Bien-être social et Carol Stevenson (1985) Family Abuse of the Elderly in Alberta. Edmonton: Alberta Social Services and Community Health.
7. Elizabeth Podnieks et coll. (1990) Une enquête nationale sur le mauvais traitement des personnes âgées au Canada. Toronto: Ryerson Polytechnical Institute.
8. Andrew Aitkens (1991) A National Literacy Strategy for Older Canadians. Ottawa : La voix, p. 14.
9. Toronto Mayor's Committee on Aging, Subcommittee on Crime and Abuse (1989), pp. 7, 9, 11.
10. Judith A. Wahl & Sheila Purdy (1991), p. 8.
11. Richard L. Douglas (1987) Domestic Mistreatment of the Elderly: Towards Prévention. Washington, D.C.: American Association of Retired Persons.
12. Robert M. Gordon (1987) "Financial Abuse of the Elderly and State 'Protective Services': Changing Stratégies in the Penal-Welfare Complex in the United States and Canada". Dans Crime and Social Justice, n° 26, p. 117.
13. Pamela Ansell & Risa Breckman (1988) Elder Mistreatment Guidelines

- for Health Care Professionals: Detection, Assessment and Intervention. New York: Mount Sinai/Victim Services Agency Elder Abuse Project, pp. 10-17.
14. Office for the Prevention of Family Violence (1985) Elder Abuse and Neglect. Alberta: Alberta Family and Social Services, p. 12.
 15. Ibid.
 16. Les services d'aide juridique varient selon la province ou le territoire.
 17. Chaque province ou territoire compte un Bureau du curateur public dont le nom peut différer, mais qui présente une structure similaire et qui offre des services de protection aux personnes qui souffrent d'incapacité mentale (Administrator of Estates, Public Curator, etc.).
 18. Nancy Gnaedinger (1989).
 19. Richard L. Douglass (1987).
 20. Judith Sylph (1987) «L'aspect juridique des soins dispensés aux personnes âgées souffrant d'incapacité mentale: la capacité, la prise en charge des intérêts et la protection des droits», dans Santé mentale au Canada, vol. 3 5, n° 2, juin 1987, pp. 7-13.

Le présent document a été rédigé par Teresa Lukawiecki. Des remerciements sont adressés aux personnes suivantes pour leur contribution: Katalin Kennedy, Anne Patenaude, Femmy Mes, Barbara Merriam, Gordon Phaneuf et Janice Ireland, Division de la prévention de la violence familiale, Santé et Bien-être social Canada; Joan Simpson, Division de la santé mentale; Jane Dowell, Programme d'autonomie des aîné(e)s; Louise Plouffe, Conseil consultatif national sur le troisième âge; Jeanette Bartlett, Secrétariat du Troisième Âge; Judith Wahl, Advocacy Centre for the Elderly; Linda duRocher, Ottawa Civic Hospital; Joan Bell; G.D. Mitchell; Pearl McKenzie, North Shore Community Services; Marie Beaulieu, Ph.D., Université du Québec à Rimouski; Ellen Lougheed; Rod Adachi et Caroline Pinto, Alberta Multiculturalism Commission; Kathy Yurkowski, Manitoba Seniors Directorate; et Ivan Hale, La voix.

Pour de plus amples renseignements sur la violence faite aux âmes ou sur d'autres aspects de la violence familiale, veuillez vous adresser au :

Centre national d'information sur la violence dans la famille
Division de la prévention de la violence familiale
Direction générale des programmes de service social
Santé et Bien-être social Canada Ottawa (Ontario)
K1A 1B5
(613) 957-2938

ou appeler sans frais au numéro sans frais :
1-800-267-1291



Par ATS* (*Appareils de télécommunications pour sourds), appeler au numéro (613) 952-6396 ou, composer sans frais: 1-800-561-5643

novembre 1992

LISTE DE RESSOURCES COMMUNAUTAIRES CONTRE LA VIOLENCE ET LA NÉGLIGENCE À L'ÉGARD DES PERSONNES ÂGÉES

SERVICE D'URGENCE

Inscrivez le numéro de téléphone de ce service pour votre secteur.

POLICE/GRC _____
numéro des services de votre secteur



911 (si possible), ou _____

URGENCE - HÔPITAL _____



Certaines des ressources suivantes peuvent être offertes dans votre région. Vous pouvez obtenir les numéros de téléphone nécessaires dans l'annuaire téléphonique ou par l'intermédiaire des services d'information de votre collectivité, de conseillers rattachés à votre syndicat ou de représentants d'un programme d'aide aux employés.

Ligne d'information communautaire pour

les personnes âgées _____



Médecines de famille _____



Refuges pour les femmes _____



Services de santé ou hôpitaux _____



Organismes d'assistance socio-

psychologique familiale _____



Programmes de soins à domicile _____



Information sur le logement pour les aînés _____



Services de soutien à domicile _____



Services de livraison de repas à domicile _____



Groupes de soutien _____



Organismes ou centres pour les aînés _____



Organismes pour les autochtones _____



Organismes pour les immigrants

et les réfugiés _____



Avocats ou personnes-ressources

du domaine juridique _____



Anciens combattants _____



Services de protection des adultes

(iPÉ, NB, NE, TN) _____



Rappel: Si une ressource donnée ne peut pas (ou ne veut pas) vous aider, adressez-vous à d'autres ressources jusqu'à ce que vous obteniez l'aide dont vous avez besoin.

LA VIOLENCE ET LA NÉGLIGENCE À L'ÉGARD DES PERSONNES ÂGÉES

IL FAUT EN PARLER
DISCUSSION DE 55 MINUTES

**Qu'est-ce que la violence et la négligence à l'égard des
personnes âgées?**

Comment nous touche-t-elle?

Peut-on obtenir de l'aide dans notre communauté?

QUAND?

Date et heure

OU?

Adress

**Pour plus d'information
communiquez avec:**

Nom(s)

Téléphone

L'atelier est organisé à l'aide de
renseignements fournis par le Centre national
d'information sur la violence dans la famille

(Division de la prévention de la violence
familiale, Santé Canada, Ottawa, Ontario
K1A 1B4.

VIOLENCE ET NÉGLIGENCE À L'ÉGARD DES PERSONNES ÂGÉES:

ATELIER DE SENSIBILISATION DU PERSONNEL EN MILIEU DE TRAVAIL

PROGRAMME

Présentations

**Violence et négligence à l'égard d'es personnes âgées :
Vue d'ensemble**

10 minutes

Exemples

10 minutes

Communiquer pour aider

10 minutes

Discussion sur l'interrogation

10 minutes

Clôture : Que faire maintenant?

5 minutes

INTERROGATION SUR LA VIOLENCE FAMILIALE

Encerclez votre réponse (VRAI ou FAUX)

- | | | |
|---|---|---|
| 1. La violence à l'égard des personnes âgées n'a aucun lien avec les autres formes de violence familiale. | V | F |
| 2. Lorsque des personnes âgées sont maltraités, ils n'ont pas de difficulté à le dire. | V | F |
| 3. Les hommes âgés se sont jamais maltraités. | V | F |
| 4. Tous les cas de mauvais traitement envers les personnes âgées se produisent dans leur propre foyer | V | F |
| 5. Il est facile de reconnaître les cas de mauvais traitement à l'égard des personnes âgées. | V | F |
| 6. Le fait qu'une personne âgée soit maltraitée est une conséquence directe du stress de la personne qui s'en occupe. | V | F |
| 7. Le problème de la violence envers les personnes âgées n'existe pas dans toutes les cultures. | V | F |
| 8. Les personnes âgées m'ont pas à s'inquiéter des agressions sexuelles, du harcèlement sexuel ou de la violence dans les fréquentations. | V | F |
| 9. La plupart des personnes âgées ont besoin d'aide pour gérer leurs affaires et leurs relations interpersonnelles. | V | F |

COMMUNIQUER POUR AIDER

Communiquer pour aider signifie que l'on écoute l'autre et que l'on accepte ce qu'il a à dire sur ses expériences, pour qu'il lui soit plus facile de parler des mauvais traitements qui lui sont infligés.

Communiquer pour aider...

- **C'est être discret** : «Ce dont nous parlons aujourd'hui restera entre nous ...»
- **C'est dire «je»** : «Je me fais du souci à votre sujet ...»
- **C'est donner des détails** : «... parce que je ne vous ai pas vu dehors et que je me suis aperçu, aujourd'hui, que vous aviez un bleu sur le bras.»
- **C'est tenir compte des sentiments d'autrui** : «Je sais qu'il est difficile de parler de problèmes personnels.»
- **C'est éviter de juger et de s'imposer** : «Aimeriez-vous m'en parler?»
- **C'est appuyer l'autre au lieu de chercher à le «sauver»*** : «Vous savez qu'il existe des ressources si vous en avez besoin; par exemple...»
- **C'est respecter le droit qu'ont les personnes âgées de prendre leurs propres décisions quand bon leur semble.**
- **C'est être prêt à aider la personne âgée à obtenir l'aide de professionnels.**

* Expliquez aux participants que chercher à «sauver» une personne signifie qu'on prend des décisions à sa place et qu'on les met en application pour elle. Ce genre de démarches diminue la confiance. Il faut plutôt donner à l'autre les moyens de prendre des décisions dans son propre intérêt, lorsqu'il se sent prêt.