

# **CONSEIL DES ÂINÉS**

## **MÉMOIRE**

### **SUR L'EXPLOITATION DES PERSONNES ÂGÉES**

Présenté lors des audiences tenues par la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse sur ce sujet, en février et mars 2000

**Québec, février 2000**

# TABLE DES MATIÈRES

<b>PRÉAMBULE .....</b>	<b>3</b>
<b>CE QU'EST LE CONSEIL DES AÎNÉS</b>	
• Sa raison d'être.....	3
• Ses membres .....	3
• Ses principes.....	4
<b>RETOUR SUR L'AVIS DU CONSEIL SUR LES ABUS EXERCÉS À L'ÉGARD DES PERSONNES AÎNÉES .....</b>	<b>4</b>
<b>L'EXPRESSION INADMISSIBLE DE L'EXPLOITATION .....</b>	<b>5</b>
• Des exemples de violence, d'abus social et de négligence.....	5
• La violence gratuite.....	5
• La violence et la négligence institutionnelles.....	5
• L'abus social.....	6
<b>LA PERSONNE D'ABORD.....</b>	<b>7</b>
<b>TOLÉRANCE ZÉRO FACE À TOUTE FORME D'ABUS .....</b>	<b>8</b>
• La nécessité d'une mobilisation.....	8
<b>CHAQUE MILIEU A SES RESSOURCES ET SES FORCES.....</b>	<b>9</b>
<b>QUELQUES SOURCES D'INSPIRATION .....</b>	<b>9</b>
<b>RÉPONSES SOMMAIRES SOULEVÉES PAR LA COMMISSION.....</b>	<b>10</b>
<b>CONCLUSION .....</b>	<b>15</b>
<b>Annexe 1</b>	
• Membres votants du Conseil des aînés	
<b>Annexe 2</b>	
• Recommandations maintenues par les membres	

## ***PRÉAMBULE***

Le Conseil des aînés tient à souligner l'initiative de la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, de questionner les différentes formes que peuvent prendre l'exploitation portée à l'égard de plusieurs personnes aînées et de leurs proches, et de vouloir ainsi relancer un débat auprès de la population et de l'ensemble des instances, pour trouver des solutions et consolider les acquis.

Les membres du Conseil des aînés réaffirment les positions exprimées en 1995 dans le document *Avis sur les abus exercés à l'égard des personnes aînées*.

Les réflexions qui suivent font part de constats, d'avenues et d'actions, comme l'urgence d'investir en promotion et en prévention concernant la violence sous toutes ses formes et cela dans toutes les étapes de vie, et particulièrement pour le présent sujet, de dépister, d'écouter et d'aider véritablement les aînés et les proches les plus vulnérables dans leur milieu de vie.

Le Conseil ne s'est pas attardé spécifiquement à l'exploitation financière, considérant que d'autres aspects d'exploitation s'avèrent aussi importants dans le contexte évolutif du vieillissement au Québec.

Voici une courte présentation du Conseil, incluant l'essence de l'avis cité plus haut.

## ***CE QU'EST LE CONSEIL DES AÎNÉS***

- ***Sa raison d'être***

Institué en vertu d'une loi en 1992, le Conseil des aînés est la seule instance gouvernementale composée majoritairement d'aînés qui possède une vue d'ensemble de leur situation et qui peut conseiller la ministre responsable des Aînés, madame Louise Harel, sur toutes les questions qui les concernent.

Le Conseil se veut l'interlocuteur privilégié auprès des instances gouvernementales en assurant la communication entre les aînés et le gouvernement, en présentant les revendications des aînés, en agissant de façon proactive sur l'intégration des politiques actuelles et sur la définition de nouvelles approches mieux adaptées pour les réalités d'aujourd'hui.

- ***Ses membres***

Le Conseil est composé de dix-neuf membres dont douze ont droit de vote ( voir annexe 1 ). Ces derniers sont nommés par le gouvernement, sur recommandation de la ministre responsable de la *Loi sur le Conseil des aînés*, après consultation des organismes les plus représentatifs de la défense des droits et de la promotion des intérêts des personnes âgées. Ces douze membres votants sont des travailleurs, des bénévoles et des gens impliqués dans le secteur sociocommunautaire. Ils proviennent de l'ensemble des régions du Québec.

Les sept membres d'office qui accompagnent les membres votants sont représentés par le sous-ministre des Affaires municipales et à la Métropole \*, le sous-ministre de la Santé et des

Services sociaux, le sous-ministre de la Solidarité sociale, le sous-ministre de la Justice, le sous-ministre des Transports, la sous-ministre associée à qui est confiée le dossier de la condition féminine et le président de la Société d'habitation du Québec.

\*Une modification législative doit être apportée afin d'être conforme à la loi.

### *Ses principes*

Pour bien exercer son mandat et tenir compte de la réalité des aînés, le Conseil s'est fixé les principes suivants qui appuient constamment sa démarche et ses interventions :

- promouvoir une image positive du vieillissement ;
- reconnaître, respecter, encourager et renforcer l'autonomie physique, psychologique, affective, sociale et financière des aînés, particulièrement les personnes les plus vulnérables ;
- améliorer et faciliter les communications entre les aînés et les dispensateurs de services ;
- favoriser l'engagement social, la responsabilité des aînés et l'appréciation de leur apport à la collectivité ;
- susciter une collaboration à l'élaboration d'une politique québécoise du vieillissement.

## **RETOUR SUR L'AVIS DU CONSEIL SUR *LES ABUS EXERCÉS À L'ÉGARD DES PERSONNES ÂNÉES***

Le Conseil concluait dans ce document que « les abus dont sont victimes les personnes âgées constituent un problème social fort inquiétant qui nécessite un plan d'action immédiat sans toutefois recourir à une nouvelle loi qui aurait pour effet de marginaliser une partie de la population et de donner aux aînés un faux sentiment de sécurité... La création d'une loi visant spécifiquement la protection d'un groupe de personnes adultes et ce, uniquement en raison de leur âge, ne réussirait qu'à entretenir des stéréotypes, que trop souvent la société véhicule, associant ainsi la vieillesse avec la maladie, la mort, l'improductivité, la dépendance, la vulnérabilité et l'incapacité d'agir. Il est plutôt d'avis qu'il faut lever le voile sur cette cruelle réalité et agir dès maintenant devant l'urgence de la situation en s'inspirant des expériences fort valables réalisées dans divers milieux et en misant sur la concertation de tous les intervenants concernés et des aînés eux-mêmes ».

Dans ce même esprit, le Conseil spécifie que l'on doit accorder une attention particulière aux aînés qui sont victimes d'abus et de négligence et demande aux gouvernements de mettre en place des mécanismes ou des mesures qui sensibiliseront autant les aînés que les autres générations à ce phénomène. En 1995, le Conseil avait choisi de traiter la question des abus dans un concept global, au sens large du terme abus, c'est-à-dire violence verbale ou physique ou psychologique, exploitation matérielle ou financière, négligence, violation des droits, abus social ou collectif. Aussi, le Conseil y présente divers facteurs impliqués dans le phénomène de la violence orientée vers les aînés.

Plus de vingt recommandations de cet avis sont réaffirmées par le Conseil et se retrouvent à **l'annexe 2**. Elles privilégient une approche préventive à l'égard de la violence ainsi qu'un réseau intégré de services dont une sensibilisation et un soutien auprès de la population selon les réalités individuelles ou régionales.

## ***L'EXPRESSION INADMISSIBLE DE L'EXPLOITATION***

Les membres du Conseil sont très inquiets des diverses formes d'exploitation telles que l'abus et la négligence que l'on observe dans notre société à l'égard de tout individu tant jeune qu'adulte et dont les femmes paient plus souvent que les hommes la note, au détriment de leur intégrité et de leur santé. Afin de combattre ce fléau social, une tolérance zéro devant toute manifestation de violence est nécessaire.

### **DES EXEMPLES DE VIOLENCE, D'ABUS SOCIAL ET DE NÉGLIGENCE**

#### **LA VIOLENCE GRATUITE**

**Que penser** du décès de plus de huit personnes âgées au Québec depuis janvier 2000 et de ces textes parus dans les médias :

- Le sexagénaire battu et volé cachait son argent dans des bocaux de verre. (*La Presse*, 15/01/00)
- Les aînés ne sont pas davantage victimes de violence mais il n'est pas inutile de faire preuve de prudence, souligne la Sûreté du Québec. (*La Presse*, 18/01/00)
- À Trois-Rivières, les meurtriers d'Antonio Blanchette le luthier, sont toujours recherchés. (*Le Journal de Montréal*, 21/01/00)
- Craintifs depuis les meurtres récents de trois personnes âgées en Mauricie, les aînés de cette région pourront respirer plus à l'aise puisqu'un des homicides semble être élucidé. (*La Presse*, 24/01/00)
- Vieillir au Québec, un défi en train de devenir quotidien. (*Le Quotidien*, 26/01/00)
- Accusé de vol avec violence sur un couple âgé de Trois-Pistoles. (*Le Soleil*, 2/02/00)

#### **LA VIOLENCE ET LA NÉGLIGENCE INSTITUTIONNELLES**

**Que penser** de l'absence de réglementation, de formation du personnel et d'inquiétudes diverses soulevées par des résidents et leurs proches, dans le réseau des résidences privées d'hébergement où près de 100,000 personnes âgées trouvent un toit.

**Que penser** des contentions physiques et / ou chimiques prescrites de façon abusive pour palier à un manque d'effectifs, de budget ou d'organisation de services dans des milieux de vie. Souvent les familles ignorent ces nouvelles prescriptions qui neutralisent leur parents. Aussi, la surprescription est parfois soulevée comme préoccupation importante ainsi que des problèmes de toxicomanie chez les aînés.

**Que penser** de l'absence de réseaux intégrés de services à l'égard des personnes âgées et de leurs proches dans les milieux ruraux et semi-ruraux du Québec. Il existe des régions éloignées où les gens doivent défrayer plus de cent vingt dollars en frais de transport, pour une simple prise de sang et où les services de première ligne sont à des centaines de kilomètres. Par ailleurs, les milieux urbains vivent plusieurs enjeux à divers niveaux, mentionnons entre autres, le transport adapté, le soutien aux aînés et à leurs proches, etc.

**Que penser** de commentaires entendus à l'automne 1999 se rapportant à des réalités vécues par des aînés en centres d'hébergement de longue durée. Dû à un manque de ressources, des

personnes seraient levées moins souvent, moins de temps leur serait consacré à une assistance pour l'alimentation, les soins d'hygiène, pour marcher et pour maintenir leurs capacités.

**Que penser** des aînés et de leurs proches qui attendent une évaluation et / ou des services préventifs et / ou de soutien pour maintenir leur santé et leur bien-être et qui sont toujours sur une liste d'attente faute de crédits et d'effectifs, angoissés de leur situation.

**Que penser** de ces termes : nombre de lits ou nombre de places dans les établissements ou résidences privées d'hébergement! Comme si on concevait de voir les gens à l'horizontal c'est-à-dire couchés. Le langage utilisé peut être révélateur à bien des niveaux.

**Que penser** de toutes les situations que peuvent connaître les médecins ou autres professionnels de la santé et des services sociaux, les notaires, les avocats, les policiers, les prêtres, les banquiers, qui sous le sceau du secret professionnel, ou d'ordre confidentiel ou religieux, ne peuvent révéler ce qu'ils savent.

**Que penser** de la barrière de la langue pour les aînés immigrants et leurs proches, associée au peu de formation du personnel concernant leur réalité et leurs besoins et qui demeurent ignorants de leurs droits et des services offerts dans leur communauté par la société d'accueil.

**Que penser** des décideurs et des professionnels de la santé d'instances publiques du Québec qui se questionnent sur la pertinence d'offrir ou non un traitement à une personne, selon le seul critère de l'âge. On peut s'inquiéter de l'absence d'éthique clinique en situation de pénurie dans ces milieux!

**Que penser** des personnes âgées analphabètes ( de base ou fonctionnel ), qui reçoivent peu d'informations ( sur leurs droits, sur une médication appropriée, sur des services (préventifs, éducationnels, de dépistage ou autres ), soit de la part des professionnels de la santé et des services sociaux, des municipalités, etc. Il est pourtant prouvé que promouvoir l'alphabétisation, c'est améliorer la santé.

**Que penser** des témoignages de familles qui affirment qu'il y a eu violation des droits civils en milieu hospitalier en ne respectant pas leur choix, lors d'un transfert dans une unité de soins inappropriée face à l'état de santé d'un parent qui par la suite est décédé.

**Que penser** de cette dame qui a subi à l'entrée de sa résidence, une agression physique armée et qui reçoit comme réponse d'une ressource, suite à une demande d'aide de sa part pour des problèmes de santé et de sommeil, que leurs services n'aident pas les gens âgés plus que soixante ans.

### L'ABUS SOCIAL

**Que penser** des proches, amis ou voisins qui exercent de l'abus, de la violence et de la négligence envers des aînés et qui les atteignent dans leur intégrité et leur raison d'être.

**Que penser** des proches ou des personnes aidantes dites naturelles qui sont négligés par l'absence d'un soutien adéquat. Certaines doivent quitter leur emploi pour s'occuper de leurs parents âgés et pour plusieurs de celles-ci selon des recherches, leur état de santé et leur état de bien-être en sont atteints.

**Que penser** du harcèlement ou de toute autre forme de violence que peuvent vivre les travailleurs vieillissants dans leur milieu de travail, soit de la part de collègues ou de décideurs et qui a un impact négatif sur leur santé et leur qualité de vie.

**Que penser** de ces quatre aînées de soixante-dix ans et plus, qui vivent des agressions sexuelles suite à un deuxième mariage et qui ne peuvent avoir de services immédiats dans leur région. Qu'a-t-on à proposer quotidiennement à ces femmes pour les aider à agir sur leur situation?

**Que penser** de la fermeture de l'usine Gaspésia à Chandler qui a provoqué un bouleversement socio-économique chez ses résidents. On a même parlé dans les journaux de *forme de génocide car des milliers de personnes y vivent et que tout le monde s'en fiche!* On a même rapporté une recrudescence de violence et d'abus financiers auprès des personnes aînées. Plusieurs aînés ont dû quitter leur domicile privé pour un milieu de vie protégé ou pour une autre formule résidentielle. De plus, les aînés voient les plus jeunes quitter massivement la région vers les centres où le travail est espéré, laissant derrière une communauté qui s'effrite en tant que tissu social. Déjà, on indique quelques suicides dans la communauté.

## ***LA PERSONNE D'ABORD***

Le Conseil réaffirme l'importance de soutenir les hommes et les femmes abusés et victimes. Notons par ailleurs que près de 60 % des personnes âgées de 65 ans ou plus sont des femmes.

Voici un extrait d'un texte sur les femmes âgées de *la Politique d'intervention en matière de violence conjugale*, qui permet une sensibilisation à leur réalité.

« L'ampleur de la violence conjugale chez les personnes âgées échappe aux statistiques officielles. L'existence de ce problème chez les gens âgés n'est pas reconnue socialement. Les préjugés veulent que ce phénomène soit l'apanage des adultes d'âge moyen. Le personnel des ressources se sent souvent impuissant devant ce problème et préfère nier cette réalité. **Pourtant, la situation des femmes vivant une relation empreinte de violence conjugale ne change pas nécessairement lorsque le couple atteint 60 ou 70 ans.**

**Lorsqu'elles subissent la violence conjugale, les femmes âgées éprouvent souvent de forts sentiments de honte et de culpabilité. La plupart d'entre elles ont intégré les valeurs traditionnelles selon lesquelles la réussite du couple et l'unité familiale relèvent de leur responsabilité. Elles choisissent de subir cette situation plutôt que d'être confrontées à une rupture éventuelle ou de s'exposer à être placées en établissement.**

**De plus, leur vulnérabilité s'accroît lorsqu'elles deviennent encore plus dépendantes de leur conjoint sur le plan économique, physique, affectif ou social, que ce soit en raison d'une baisse de revenus subséquente à la retraite, d'une perte d'autonomie liée à la diminution de leurs capacités physiques ou cognitives, d'un rétrécissement des liens émotifs ou de l'isolement. Dans les cas de perte d'autonomie, l'intervention doit tenir compte de plusieurs facteurs dont l'état de santé, le degré d'épuisement du conjoint ou de la conjointe, le soutien du réseau et l'aide des autres membres de la famille ».**

**Les femmes handicapées, les femmes autochtones et les femmes immigrantes** ne sont malheureusement pas immunisées contre ces fléaux que sont la violence, la négligence, les abus ou toute forme de harcèlement. Le Conseil laisse à leurs porte-parole et à leurs représentants, le soin de vous présenter plus en détails leurs réalités. Finalement, voici de récentes recherches et documents, qui nous permettent de confronter nos perceptions.

- *Vieillir en contexte migratoire*, revue de littérature sur les besoins des personnes âgées des communautés ethnoculturelles en matière de santé et services sociaux ( 1999 ) de l'Alliance des Communautés culturelles pour l'Égalité dans la Santé et les Services sociaux;
- *Les personnes âgées immigrées au Québec étude préliminaire* ( 1999 ) présentée par le Conseil des relations interculturelles.
- *Tendons la main : guide pour bien communiquer avec les aînés autochtones* ( 1998 ) produit par Santé Canada.

## ***TOLÉRANCE ZÉRO FACE À TOUTE FORME D'ABUS***

Le Conseil croit pertinemment qu'il faut dénoncer les abus que peut vivre toute personne au quotidien dans son milieu de vie et dans son environnement, soit dans ses relations affectives, parentales, conjugales ou sociales. Il est inadmissible qu'une personne tierce exerce un pouvoir sur un individu ou profite d'une situation ou d'une vulnérabilité présente. L'objectif est donc une tolérance zéro face à toute forme d'abus.

Des campagnes de publicité à cet effet pourraient être très utiles. Rappelons les campagnes de publicité pour contrer l'alcool au volant ou pour promouvoir le port de la ceinture de sécurité qui ont été fort éloquentes en terme de messages et de résultats car elles ont conscientisé tant l'individu que la collectivité, à un changement de comportement.

## ***LA NÉCESSITÉ D'UNE MOBILISATION***

La collaboration de tout citoyen tant jeune que plus âgé, de toute municipalité, de tout milieu de travail, de toute instance dispensant des services auprès de la population du Québec, est sollicitée dans ce respect à l'autre, dans ce geste de *solidarité sociale* pour lutter contre la violence dirigée, le mépris, le harcèlement, l'âgisme, etc. Ne dit-on pas que la solidarité est un processus quotidien, hebdomadaire, mensuel, changeant graduellement les opinions, érodant tranquillement les vieilles barrières, érigeant paisiblement de nouvelles structures ( Source : *Alternatives, réseau d'action et de communication pour le développement international*, Montréal ).

Le Conseil profite de ces audiences pour informer qu'il a initié en 1999 un groupe de travail avec le CLSC René - Cassin, pour créer avec d'autres partenaires, un *réseau québécois pour prévenir les mauvais traitements envers les aînés*. Celui-ci rassemble des instances reconnues pour contrer cette problématique, des personnes-ressources, des chercheurs et des aînés, et cela dans le but de consolider l'action.

## ***CHAQUE MILIEU A SES RESSOURCES, SES FORCES***

Pour l'ensemble des régions administratives du Québec, le CLSC René - Cassin / Institut Universitaire en Gérontologie sociale du Québec joue un rôle primordial concernant les abus et la négligence envers les aînés. Il reçoit les appels des individus, organismes et intervenants et les réfère à qui de droit pour obtenir un soutien rapide.

Dans un même ordre d'idées, soulignons le dynamisme du Conseil consultatif des aînés et aînées de l'Est-du-Québec qui a tenu en 1999 des journées de sensibilisation à travers tout le Québec, sous le thème *Un plan pour chacune et chacun: combattre l'âgisme dans nos communautés.*

Plusieurs organismes communautaires et publics contribuent aussi, de par leur expertise en situation de violence ou de crise et de par leur rayonnement, à aider les gens à une prise en charge. Citons: les maisons d'hébergement pour femmes victimes de violence conjugale et les maisons pour femmes en difficulté, les centres d'aides contre les agressions à caractère sexuel, les centres de femmes, les centres d'aides aux victimes d'actes criminels, les organismes pour conjoints violents, les centres locaux de services communautaires, les organismes qui offrent une écoute téléphonique et qui réfèrent les gens vers d'autres instances, etc. Ces organismes communautaires et publics dont la compétence est reconnue et unique, sont limités dans leurs actions, faute de crédits nécessaires pour soutenir leurs interventions. On sait que les femmes aînées sont peu portées à utiliser ces ressources d'urgence, majoritairement fréquentées par des femmes plus jeunes avec ou sans enfant. De nouvelles alternatives pourraient être à titre d'exemple, d'évaluer la possibilité de développer et de soutenir financièrement des services externes uniquement pour les femmes aînées, en maison d'hébergement temporaire pour femmes dans chacune des régions administratives du Québec.

D'autre part, la sous-budgétisation des CLSC est légendaire à travers le Québec et préoccupante, particulièrement pour les programmes adressés aux aînés et à leurs proches. À l'ère du virage ambulatoire, certaines courbes peuvent se prendre dangereusement. Pensons aux volets promotion, prévention, dépistage et soutien qui peuvent être atténués ou absents, faute d'argent ou d'enveloppes budgétaires fermées, ou par l'absence d'objectifs précis concernant ces problématiques d'abus et de violence. Des intervenants des CLSC comme les travailleurs sociaux, les infirmières, les médecins, les psychologues sont souvent en nombre restreint, très sollicités pour ne pas dire, débordés.

Les forces vives y sont déjà, il faut donc continuer à assurer leur utilité et leur viabilité.

## ***QUELQUES SOURCES D'INSPIRATION***

- Parmi d'autres initiatives qui existent, *Le guide d'intervention et de ressources*, de la Table de concertation sur la violence, l'abus et la négligence envers les aînés de Québec, est remarquable. Il s'adresse aux personnes aînées afin de les informer et de favoriser une prise en charge de leur situation. Cette approche pourrait être adoptée par d'autres régions ; elle permet de mettre en présence, comme le mentionnent les responsables de ce projet, les organismes communautaires œuvrant auprès des personnes aînées, des regroupements de personnes retraitées ou préretraitées, des organismes ou des établissements des réseaux de la santé et des services sociaux, de la justice, du monde municipal ainsi que des entreprises privées, coopératives et institutions financières.
- La *Politique d'intervention en matière de violence conjugale* qui a été adoptée en 1995 avec un plan d'action élaboré par un ensemble de ministères.

- Un premier document de la collection Promotion de la santé du M.S.S.S., intitulé *Bien vivre avec son âge*, a été diffusé en l'an 2000. Cette revue de la littérature est axée sur une vision saine du vieillissement et présente les problèmes associés. Monsieur Richard Massé, sous-ministre adjoint à la Direction générale de la Santé publique mentionne, entre autres, dans une lettre de présentation de ce document que cette instance *entend bien orienter et favoriser cette démarche de développement collectif, et profiter de l'élaboration du Programme de Santé publique pour y inclure des objectifs et stratégies d'interventions en promotion de la santé des aînés.*

## **RÉPONSES SOMMAIRES AUX QUESTIONS SOULEVÉES PAR LA COMMISSION**

### **1.- Les situations les plus courantes**

Le Conseil a l'avantage d'être en contact avec la population par le biais d'un échange téléphonique ou écrit ( courriel, correspondance...). Le manque d'informations, de références, d'alternatives et de services ( accessibilité, équité, suivis...), semblent être les situations les plus courantes. Plusieurs personnes ne savent pas à qui s'adresser. Après avoir donné l'information aux personnes, nous les invitons à recommuniquer avec le Conseil si leurs démarches s'avèrent infructueuses. Le personnel du bureau du Conseil les sensibilise à leur autonomie et à leurs droits. Finalement, le Conseil favorise une concertation avec les autres acteurs, incite à une prise en charge et les encourage à poursuivre leurs démarches pour l'obtention d'une meilleure qualité de vie ( aînés et proches ).

### **2.- Les facteurs susceptibles d'accroître les risques d'exploitation**

#### **SUR LE PLAN COLLECTIF :**

- le contexte lié au vieillissement de la population;
- le contexte socio-économique et les écarts entre riches et pauvres qui s'accroissent;
- les nombreuses manifestations de violence dans notre société incluant le mépris et les jugements de valeur;
- l'absence de débat et d'actions vers une éthique appliquée face au vieillissement;
- la dualité entre l'individualisme et la solidarité sociale;
- le soutien financier, qui ne permet souvent que la survie, aux organismes communautaires et aux autres instances;
- la rareté des enveloppes budgétaires allouées aux interventions promotionnelles, préventives et de soutien auprès de la population;
- le manque de communication entre les gens et les dispensateurs de services;
- les facteurs institutionnels.

#### **SUR LE PLAN INDIVIDUEL \* :**

- les antécédents de violence conjugale ou familiale .

- l'isolement social ;
- la perte d'autonomie physique ou psychique ;
- la relation de dépendance entre l'abuseur et la victime ;
- le manque de connaissance dans les soins à donner ou les attitudes à adopter;
- la tolérance de la société à l'endroit de la violence.

(La présente liste peut être considérée comme non exhaustive )

\*Référence : Table de concertation sur la violence, l'abus et la négligence envers les aînés de Québec, *Violence, abus, négligence, guide intervention ressources*, 1998.

### **3.- Des témoignages face à des situations**

Une sensibilisation à ces situations a été décrite à la page cinq, dans la rubrique intitulée *l'expression inadmissible de l'exploitation*.

### **4.- Comment aider les personnes aînées**

En les informant de leurs droits et des services qui contribuent à leur bien-être et en favorisant leur apport à la collectivité.

Toute personne sur le plan social, environnemental, professionnel ou familial doit être sensibilisé à ces objectifs. Comme la Table de concertation sur la violence, l'abus et la négligence envers les aînés de Québec le décrit si bien dans son *guide intervention ressources*: « De façon générale, les personnes les plus aptes à décoder les signaux de violence sont celles qui partagent le quotidien des personnes âgées et qui sont en contacts répétés avec celles-ci ( ex: bénévole, pharmacien, épicière, voisin, chauffeur de taxi, concierge, camelot, gérant de banque ). Il s'agit en fait du réseau informel des personnes âgées. Les personnes appartenant à ce réseau ne présentent pas une menace aux yeux de la personne victime ou susceptible d'être victime d'abus. Pour venir en aide à ces personnes qui sont sur la ligne de feu, il y a différentes ressources dont les intervenants des CLSC ».

Pour les personnes victimes d'abus et de négligence, il faut les encourager à s'affirmer et à briser le cycle du silence, à reconnaître sa situation d'abusées et finalement, à reprendre confiance en soi et agir. Pour que l'intervention soit respectueuse de la personne abusée, il faut prendre en considération ses besoins, les solutions qu'elle préconise et son rythme. Un soutien moral et autre est important à maintenir.

### **5.- Des normes, critères et mécanismes à consolider**

La charte des droits de la personne avec ses responsabilités respectives devrait être simplement appliquée. La charte des droits sollicite aussi des responsabilités de la part des individus. Dans les milieux de vie et dans les milieux de travail, il devrait y avoir plus de vigilance au respect des autres, à la solidarité sociale et à la contribution des individus. La promotion de valeurs et de comportements pacifiques devraient être également haussée. L'investissement en interventions préventives ( éducation, sensibilisation, dépistage et suivi ) est essentiel et est à consolider.

#### ***6.- Les moyens de détection de l'exploitation les plus efficaces***

Plusieurs instances, chercheurs et organismes communautaires se sont penchés sur ce sujet.

Il est sûr que les messages exprimés par la personne victime doivent être écoutés, dépistés, décodés, ainsi qu'une vigilance de l'ensemble des comportements des gens dans l'environnement immédiat de la personne.

#### ***7.- Des moyens efficaces pour informer la population***

Investir financièrement et en partenariat dans des programmes promotionnels, préventifs et de soutien pour éliminer toute forme de violence dans notre société.

#### ***8.- Des suggestions et autres commentaires***

Les recommandations du Conseil identifiées dans *l'Avis sur les abus exercés à l'égard des personnes âgées* et énumérées à l'annexe 2 du présent document, doivent être prises en compte.

D'autres suggestions, comme de mettre sur pied davantage d'équipes multidisciplinaires qui se rendent à domicile pour les aînés et d'impliquer les médecins omnipraticiens sur les différents comités et tables de concertation pour les personnes âgées, pourraient être envisagées.

### ***CONCLUSION***

Le Conseil des aînés maintient sa position première que la création d'une loi visant spécifiquement la protection d'un groupe de personnes adultes et ce, uniquement en raison du

critère de l'âge, ne réussirait qu'à entretenir des stéréotypes, *Mémoire sur le projet de loi n° 191, Loi sur la protection des droits des aînés.*

De plus, les recommandations citées dans *l'Avis exercées à l'égard des personnes âgées* demeurent essentielles à réaliser.

Le Conseil croit donc à ces actions :

**Mobiliser** la population, les intervenants, les élus.

**Inform**er la population, les intervenants, les élus.

**Solidariser** la population, les intervenants, les élus.

**Éduquer** la population, les intervenants, les élus.

**Répondre** à ce fléau social inadmissible et donc **miser sur un avenir meilleur.**

*Siège social*

Conseil des aînés  
Édifice Jean-Batiste-De La Salle  
20, rue Pierre – Olivier - Chauveau  
3<sup>o</sup> étage, secteur Cook  
Québec (Québec) G1R 4J3

Téléphone: (418) 691-2006  
Télécopieur: (418) 643-1916  
Téléphone sans frais: 1-877-657-2463

Site Internet: [www.conseil-des-aines.qc.ca](http://www.conseil-des-aines.qc.ca)  
Courriel: [aines@conseil-des-aines.qc.ca](mailto:aines@conseil-des-aines.qc.ca)

## ANNEXE 1

### MEMBRES VOTANTS DU CONSEIL DES AÎNÉS

- Hélène Wavroch, présidente ;
- Hubert De Ravinel, vice-président ;
- Irène Belleau ;
- Thérèse Darche ;
- Yolande Desharnais ;
- Gaston Guy ;
- Véra Kassibian Bédirian ;
- Philippe Lapointe ;
- Maxima Migneault ;
- Yolande Richer ;
- Richard Sarrasin ;
- Jean-Marie St-Jacques.

Québec, février 2000

## ANNEXE 2

**RECOMMANDATIONS MAINTENUES DU CONSEIL DES AÎNÉS**

Le Conseil reprend ici les recommandations qu'il avait formulées dans son *Avis sur les abus exercés à l'égard des personnes âgées*.

**À court terme:**

1. Que les intervenants de tous les milieux ainsi que les chercheurs s'entendent sur une définition commune qui tient compte de toutes les formes d'abus, en prenant en considération la définition adoptée par le Conseil dans son avis.
2. Que la ministre responsable des Aînés confie à un comité provincial le mandat:
  - d'étudier le rôle, les fonctions et les pouvoirs des différents organismes de protection existants: Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, Curateur public, Protecteur du citoyen, Office de la protection du consommateur;
  - d'identifier les difficultés qui les empêchent de parvenir à des solutions rapides et efficaces;
  - de lui faire des recommandations quant aux améliorations ou aux modifications qui s'imposent dans l'optique d'une concertation optimale.
3. Que la ministre de la Santé et des Services sociaux oblige chaque régie régionale à inclure dans le plan régional d'organisation des services aux personnes âgées ( PROS ), des mesures qui s'adressent aux personnes âgées visant à prévenir les abus, des modes d'intervention auprès des victimes ainsi que des services de dépistage. À titre d'établissement de première ligne, les CLSC devraient en être les maîtres d'œuvre, par le biais du programme de services à domicile.

On devrait retrouver les éléments essentiels suivants dans les PROS:

- des outils de dépistage et des protocoles d'intervention déjà reconnus et expérimentés dans certains CLSC;
- des services de répit et de dépannage à l'intention des aînés et de leur famille;
- des stratégies d'information et de formation s'adressant à la fois aux aînés, à leurs proches, aux professionnels ainsi qu'aux intervenants de différents organismes tant publics que communautaires;
- des outils de référence inter-organismes;
- des équipes d'experts à l'intention des intervenants. Le Conseil est d'avis que deux ou trois « équipes de consultation sur le modèle de ce qui se fait au CLSC René-Cassin » pourraient se partager le travail pour l'ensemble du Québec. Ces équipes seraient formées de professionnels de diverses disciplines: travailleur social, représentants de la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, du Curateur public et d'organismes d'aînés, infirmière en santé publique, médecin, psychiatre, avocat, policier, etc. ;
- une table de concertation régionale multidisciplinaire et multiorganisme comme
- il en existe dans quelques régions.

4. Que les professionnels et les intervenants donnent toutes les informations pertinentes aux victimes et les informent de tous les recours disponibles, tout en reconnaissant que ce sont des citoyens à part entière, libres de faire leurs propres choix.
5. Que l'on tienne compte des particularités propres aux communautés culturelles et aux autochtones dans l'élaboration et la mise en œuvre des programmes.
6. Que les aînés soient associés dans toutes les étapes de planification et de mise en œuvre des actions des différents programmes ou activités visant à prévenir et à contrer les abus.
7. Qu'une partie des sommes rendues disponibles dans le cadre de la transformation du système de santé et des services sociaux, soit réservée au financement des mesures visant à contrer et à prévenir les abus à l'égard des personnes âgées.
8. Qu'un fonds soit créé pour assurer le financement de campagnes de prévention et de promotion destinées à rejoindre les personnes âgées, leurs proches, les intervenants des différents milieux ainsi que la population en général.
9. Que dans toutes les régions du Québec, les personnes âgées victimes d'abus aient accès à de l'information adaptée à leurs besoins.
  - À cet égard, les services Info-santé ou Service téléphonique 24-7 et autres lignes d'écoute pourraient être mises à contribution. Des ententes de collaboration ou des arrimages inter-organismes devront être prévus pour assurer une aide rapide et efficace ;
  - le Conseil insiste sur deux aspects particuliers: publiciser l'existence de ces services sur une base régionale, exclure l'utilisation de boîtes vocales pour offrir un service personnalisé.
10. Que des mécanismes d'accréditation ou de reconnaissance de toutes les résidences privées qui accueillent des personnes âgées soient instaurés à l'échelle du Québec. Les aînés doivent être mis à contribution tant au niveau de la mise en place que du suivi. À titre d'exemple, le projet « Roses d'or » initié dans la région de la Mauricie par des aînés constitue une expérience fort valable.
11. Qu'une politique de vérification et de contrôle de la qualité de ces résidences soit mise en place.
12. Que les règlements municipaux permettent aux municipalités de jouer un rôle de premier plan tant dans la phase de l'accréditation que dans celle de la vérification et du contrôle des résidences privées.

**À MOYEN TERME**

1. Que des actions concrètes soient posées dans une optique de prévention et de promotion.

Instaurer des campagnes d'information sur une base continue au plan local et national permettant de:

- briser l'isolement chez les personnes âgées en incitant celles-ci à participer à des activités physiques, sociales, communautaires et culturelles;
  - sensibiliser les personnes âgées et la population en général sur les divers types d'abus, sur les caractéristiques des abuseurs et sur les conditions qui entraînent les abus;
  - faire connaître les droits et devoirs des aînés en insistant sur l'importance de leur prise en charge personnelle;
  - développer des attitudes et des moyens pour enrayer les conditions menant aux situations d'abus;
  - inviter les personnes qui entrent en contact de façon régulière avec les aînés, à dépister les victimes potentielles: employés de banque, d'établissements ou de transports en commun, postiers, etc.;
  - éduquer la société en projetant une image positive du vieillissement et contribuer ainsi à bannir toutes les formes de stéréotypes qui favorisent l'âgisme.
2. Que la gamme des services à domicile soit consolidée au fur et à mesure que la population des aînés augmente.
  3. Que des programmes de formation en gérontologie soient développés dans tous les établissements de concert avec les syndicats et les administrateurs.
  4. Que les établissements publics (centres hospitaliers de courte durée et centres d'hébergement et de soins de longue durée) incluent des mesures particulières dans leurs programmes de suivi et d'évaluation de la qualité des services pour prévenir et contrer les abus à l'endroit des personnes âgées.
  5. Que tous les programmes mis en place pour prévenir, dépister et contrer les abus à l'égard des aînés soient évalués sur une base continue, afin d'en mesurer l'efficacité et de faire en sorte que des correctifs puissent être apportés rapidement, s'il y a lieu.

### **À LONG TERME**

Le Conseil des aînés est persuadé que les mesures qu'il propose à court et à moyen terme réussiront à diminuer les abus exercés à l'égard des aînés; cependant, il est convaincu que la seule façon d'annihiler ce problème est d'amener la société à changer son attitude face à la personne vieillissante. Le Conseil recommande:

1. Que la ministre, responsable des Aînés, confie au Conseil des aînés le mandat de relever tous les termes âgistes qui pourraient apparaître dans toutes les publications gouvernementales ayant trait aux aînés, avant leur publication. Pour sa part, le Conseil verra à mettre sur pied un comité qui exercera également une vigilance auprès des médias en général.
2. Que le ministre de l'Éducation incite les établissements scolaires, spécifiquement au niveau primaire, à organiser des activités pédagogiques qui favorisent une connaissance juste du processus normal du vieillissement.

3. Que les ministères fassent de la participation et de la responsabilisation des aînés des critères d'admissibilité pour le financement des projets présentés par les organismes communautaires.

Qu'une priorité soit accordée au thème des abus exercés à l'égard des personnes âgées, dans le cadre des programmes de subvention à la recherche de certains ministères et organismes gouvernementaux. Les évaluations souhaitées dans la cinquième recommandation du volet «moyen terme» pourraient faire l'objet de ces recherches.

Conseil des aînés  
Québec, février 2000.