



CLEO | Mauvais traitements et violence familiale

Maltraiter une personne âgée : Le crime caché



Avril 2019

Si vous parlez français

Il existe de nombreuses situations où vous avez droit à des services gouvernementaux et à des procédures juridiques en français. Ainsi, vous pouvez avoir droit à ce qu'une audience à laquelle vous êtes partie soit tenue devant un décideur qui parle français.

Si vous avez un problème juridique, vous pouvez demander à un avocat ou à un intervenant d'une clinique juridique communautaire de vous informer des droits linguistiques liés au fait de parler français.

Maltraiter une personne âgée: Le crime caché

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

Table des matières

Que signifie « maltraiter une personne âgée »?	1
Sous quelles formes les mauvais traitements se présentent-ils?	2
À quels signes et symptômes reconnaît-on les mauvais traitements?	4
Pourquoi maltraite-t-on une personne âgée?	5
Qui sont les victimes?	6
Pourquoi les mauvais traitements envers les aînés sont-ils rarement signalés?	7
Quand des mauvais traitements envers des aînés doivent-ils être signalés?	9
Que peut faire la police?	13
De quoi l'aîné maltraité a-t-il besoin?	16

Table des matières

Auprès de qui les personnes âgées peuvent-elles obtenir de l'aide?.....	17
Que peuvent faire les personnes pour se protéger?	32
Que pouvez-vous faire si vous soupçonnez que quelqu'un est victime de mauvais traitements?	34
Quelles sont les solutions à la maltraitance des personnes âgées?.....	36
À qui s'adresser pour de l'aide et de l'information?	38

III Que signifie « maltraiter une personne âgée »?

Maltraiter une personne âgée, c'est lui causer du tort en la traitant de façon violente ou abusive. Il s'agit souvent d'une infraction criminelle.

L'agresseur pourrait être :

- un membre de la famille
- un ami
- un aidant rémunéré ou non rémunéré
- un employé ou un bénévole des maisons de retraite, des foyers de soins de longue durée, des hôpitaux et de tout autre établissement offrant des services de résidences de groupe et des logements supervisés

Ceux qui maltraitent des personnes âgées exercent habituellement un contrôle ou de l'influence sur elles. Dans beaucoup de cas, les victimes de mauvais traitements connaissent ceux qui les maltraitent et leur font confiance.

Certaines victimes dépendent même de l'agresseur, que ce soit pour la nourriture, le logement, les soins personnels, la compagnie ou le transport.

III Sous quelles formes les mauvais traitements se présentent-ils?

Les mauvais traitements peuvent être de nature physique, sexuelle, psychologique ou financière. La négligence en fait aussi partie.

Voici quelques formes de mauvais traitements envers les aînés. Selon les circonstances, ces actions peuvent constituer des crimes.

Mauvais traitements d'ordre physique

- agresser une personne, la gifler, la pousser ou lui donner des coups de poing
- forcer une personne à rester dans une chambre, un lit ou un fauteuil

Mauvais traitements d'ordre sexuel

- toute forme d'actes sexuels non désirés
- une agression sexuelle

Exploitation financière

- forcer une personne âgée à vendre des biens personnels
- voler son argent, ses chèques de pension ou ce qui lui appartient

- obtenir de l'argent ou des biens en utilisant des menaces ou des astuces frauduleuses
- commettre un vol d'identité, par exemple utiliser le compte bancaire d'une personne âgée en se faisant passer pour elle
- faire un mauvais usage d'une procuration

Négligence

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

Mauvais traitements d'ordre psychologique

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

Les mauvais traitements, quelle que soit leur forme, sont toujours inacceptables, mais ne sont parfois pas considérés comme des actes criminels.

Par exemple, si un fournisseur de soins vous traite de moins-que-rien, il vous fait du mal, mais ce n'est pas un crime. Ça peut toutefois le devenir s'il vous menace physiquement.

Un ami ou un membre de votre famille pourrait vous emprunter de l'argent. Ce comportement, parfois abusif, n'est pas criminel. Il en va autrement si quelqu'un, même un proche parent, prend votre argent sans vous le demander ou en vous intimidant.

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

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

- dépression, peur, angoisse, colère, passivité
- blessures physiques inexplicables
- déshydratation ou manque de nourriture
- hygiène déficiente, éruptions cutanées, plaies de lit ou autres escarres localisées aux points d'appui
- perte d'argent inexplicée ou de biens personnels
- absence aux activités habituelles
- abattement dû à une surconsommation de médicaments

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

III Pourquoi maltraite-t-on une personne âgée?

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

- consommation d'alcool ou de drogue
- antécédents de comportements antisociaux
- problèmes financiers ou de santé mentale

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

L'auteur des mauvais traitements peut empêcher les gens de rendre visite ou de parler à la personne âgée. La personne âgée peut être isolée de la communauté, des travailleurs sociaux et même d'autres membres de sa famille.

Dans certains cas, les mauvais traitements s'inscrivent dans un cycle familial de violence.

Les mauvais traitements sont toujours blâmables. La situation ou les difficultés personnelles du fournisseur de services ne sauraient l'excuser de maltraiter une personne

âgée. Dans un cas de mauvais traitements, de tels problèmes peuvent être considérés comme des facteurs, mais jamais comme une justification.

III Qui sont les victimes?

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

S'il est vrai que les victimes dépendent souvent d'une façon ou d'une autre de ceux qui les maltraitent, leur dépendance ne découle pas nécessairement d'une incapacité mentale ou d'une fragilité physique. Par ailleurs, les personnes âgées qui souffrent d'une incapacité mentale ou physique sont plus facilement en proie à des mauvais traitements.

Dans certaines situations, les mauvais traitements envers une personne âgée par son conjoint ou son partenaire intime, constituent de la violence familiale.

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

La publication de CLEO intitulée **Connaissez-vous une femme victime de violence? Guide sur les droits que reconnaît la loi** contient des renseignements d'aide et les coordonnées d'organismes auxquels les femmes victimes de violence familiale peuvent avoir recours. Pour savoir comment la commander ou la consulter en ligne, visiter www.cleo.on.ca/fr.

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

III Pourquoi les mauvais traitements envers les aînés sont-ils rarement signalés?

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

- elles ont peur que l'agresseur se venge
- elles dépendent complètement de l'agresseur pour ce qui est de la nourriture, du logement, de l'habillement et des soins de santé
- elles craignent d'être placées en établissement
- elles ont honte d'avouer qu'un membre de leur famille les agresse ou vole leur argent
- elles croient que la police ou les organismes sociaux ne peuvent pas vraiment les aider

Dans certains cas, des **membres de la famille, des amis ou des fournisseurs de soins de santé ou de services sociaux** soupçonnent des mauvais traitements envers une personne âgée mais omettent de signaler leurs inquiétudes car :

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

Les **fournisseurs de services à domicile** ont parfois d'autres raisons de ne pas dénoncer les mauvais traitements envers les aînés :

- considérant qu'ils entretiennent des rapports confidentiels avec leur client et qu'ils ne peuvent rien communiquer de ce qui se passe chez lui
- ils ignorent que l'agression, le vol ou la négligence grave commis dans une famille ou dans un foyer de soins de longue durée constituent des infractions criminelles
- ils ont peur de l'agresseur
- ils croient que la police ne peut pas aider parce que la personne âgée est physiquement incapable de témoigner devant un tribunal

- ils croient qu'il n'y a rien à faire parce que la personne âgée risque de nier l'existence des mauvais traitements

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

Foyers de soins de longue durée et maisons de retraite

La loi précise que le signalement des mauvais traitements est obligatoire si la victime vit dans un foyer de soins de longue durée ou une maison de retraite.

Les personnes **doivent** signaler si elles savent ou ont des motifs raisonnables de soupçonner qu'un résident ou une résidente a subi ou pourrait subir un préjudice par suite de l'un ou l'autre des actes suivants ou de l'une ou l'autre des omissions suivantes :

- l'administration de soins ou d'un traitement d'une façon inappropriée ou incompétente
- l'infliction de mauvais traitements à un résident par qui que ce soit, y compris les employés, la famille, les visiteurs ou d'autres résidents
- la négligence envers un résident par un membre du personnel ou le propriétaire du foyer ou de la maison

- la mauvaise utilisation d'argent appartenant à un résident ou l'usage de la fraude envers un résident
- la mauvaise utilisation de fonds publics octroyés à l'établissement ou la fraude concernant des fonds publics octroyés à l'établissement (dans le cas des foyers de soins de longue durée seulement)
- tout autre acte illégal

Cette obligation de signalement s'applique à tous sauf aux autres résidents de la maison ou du foyer concerné. Cela signifie que les personnes qui visitent un foyer de soins doivent signaler, même si la personne à qui elles rendent visite n'est pas la personne maltraitée.

Les travailleurs sociaux et les membres d'un ordre des professions de la santé réglementées par le gouvernement sont assujettis à une obligation de signalement même si les renseignements visés sont par ailleurs confidentiels.

Comment faire le signalement

Si la victime vit dans un **foyer de soins de longue durée**, les mauvais traitements doivent être rapportés au directeur qui est responsable de ces foyers au ministère de la Santé et des Soins de longue durée. Ce signalement peut être fait au **1-866-434-0144**. Les foyers de soins de longue durée sont parfois appelés maisons de soins infirmiers ou foyers pour personnes âgées.

Si la victime vit dans une **maison de retraite**, les mauvais traitements doivent être rapportés au registrateur de l'Office de réglementation des maisons de retraite au **1-855-275-7472**.

Le directeur général ou le registrateur doit étudier **tous les rapports** de mauvais traitements qui lui sont adressés; de plus, il doit envoyer **immédiatement** un inspecteur à l'établissement visé si le rapport a trait à un préjudice ou à un risque de préjudice découlant des actes ou omissions suivants :

- l'administration de soins ou d'un traitement de façon inappropriée
- l'infliction de mauvais traitements à un résident par qui que ce soit
- la négligence envers un résident par un membre du personnel ou par le propriétaire du foyer ou de la maison
- tout autre acte illégal

L'exploitant d'un foyer de soins de longue durée ou d'une maison de retraite est également tenu de communiquer immédiatement avec la police si un incident de mauvais traitements est allégué, soupçonné ou si une personne a été témoin d'un incident de mauvais traitements pouvant constituer un crime.

Autres milieux de vie

Si l'aîné victime de mauvais traitements vit dans sa propre résidence ou dans des installations autres qu'un foyer de soins de longue durée ou une maison de retraite, la loi n'oblige personne à rapporter les mauvais traitements commis à son égard. Dans certains cas, une obligation de signalement peut faire partie des devoirs reliés à l'emploi ou être prévue par un contrat de services ou un code de déontologie professionnelle.

Cela dit, l'aîné victime de mauvais traitements ou quiconque soupçonne l'infliction de mauvais traitements à un aîné peut faire part de sa situation ou de ses préoccupations à la police, à des responsables des services de santé ou des services sociaux, ou obtenir des conseils d'un avocat. Peu importe où des situations de mauvais traitements ou de négligence grave se manifestent, elles peuvent constituer un crime.

Les gens peuvent signaler un mauvais traitement à l'association canadienne d'échec au crime au **1-800-222-8477** ou à la ligne d'assistance aux personnes âgées au **1-866-299-1011**.

La **Ligne d'assistance aux personnes âgées** fournit des contacts et des informations sur les organismes provinciaux qui peuvent vous aider dans les cas de violence à l'égard des personnes âgées. Les conseillers

formés offrent également des conseils sur la planification de la sécurité et des conseils pour les adultes plus âgés qui sont victimes de sévices ou à risque d'abus.

III Que peut faire la police?

Si on vous a maltraité(e) ou si vous soupçonnez qu'on maltraite quelqu'un d'autre, informez-en la police.

Si vous croyez que vous avez donné à l'agresseur une raison de vous maltraiter, ou si vous jugez que l'incident n'est pas très significatif, communiquez quand même avec la police. Que ce soit pour vous protéger vous-même ou pour agir en bon voisin, il est important que vous posiez ce geste.

À la réception de votre appel, le téléphoniste de la police prendra tous les renseignements pour être en mesure d'envoyer la police sur les lieux. La police pourrait vous demander votre nom et votre numéro de téléphone pour pouvoir obtenir certains renseignements ou vérifier certains faits par la suite. Cela dit, si vous demandez l'anonymat, la police ne dira à personne — y compris la victime et la personne visée par vos soupçons de mauvais traitements — que vous l'avez appelée.

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

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

Si la police juge qu'un crime a été commis, elle peut porter des accusations. Certains aînés maltraités risquent d'être physiquement ou mentalement incapables de prendre l'initiative des accusations. Certaines victimes sont plus susceptibles d'appuyer la poursuite contre l'agresseur si elles ne sont pas personnellement responsables de son arrestation.

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

Assistance aux victimes

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

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

- des renseignements et un aiguillage vers les services d'aide de votre collectivité
- des renseignements enregistrés sur le système de justice pénale

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

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

Le signalement n'est pas une garantie que les mauvais traitements cesseront ou que les problèmes qui ont conduit aux mauvais traitements seront résolus.

Il existe de nombreux types de maltraitance envers les personnes âgées et de nombreuses manières d'aider. Les victimes des mauvais traitements veulent :

- que l'agresseur cesse d'être violent, cesse de profiter d'eux ou de les négliger
- la sécurité, l'hébergement et l'accès aux ressources financières
- les services de soutien à domicile ou les options de logement, afin qu'ils ne soient pas dépendants de l'agresseur
- le soutien affectif, le counseling et le renforcement des liens avec la communauté
- les informations sur la loi et le système de justice pénale, en particulier sur ce qui risque de se produire si l'agresseur est un membre de la famille
- être respectés, même s'ils souhaitent faire des activités risquées ou passer du temps avec quelqu'un qui profite d'eux

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

Il existe de nombreux services qui sont en mesure d'aider les aînés. Chacun de ces services peut apporter une certaine assistance aux victimes de mauvais traitements et à leur famille, même si cela ne rentre pas directement dans leur mission principale.

Le personnel et les bénévoles des organismes offrant des services professionnels, des services de soutien communautaire, des services d'aide familiale et des services de soutien personnel devraient être en mesure de reconnaître les cas de mauvais traitements.

Ces employés et ces bénévoles devraient aussi connaître les choix et les services de la communauté qui peuvent aider les aînés victimes de mauvais traitements d'ordre financier, physique ou psychologique — à cet égard, ils devraient notamment posséder de l'information sur la prévention des mauvais traitements.

Les intervenants offrant les services en question peuvent :

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

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

Bien que certaines personnes âgées subissent des mauvais traitements à la maison, beaucoup voudront demeurer dans leur propre lieu d'habitation, ou continuer de vivre avec des membres de leur parenté, plutôt que de déménager dans une maison de soins (maison de retraite) ou un foyer de soins de longue durée.

Ces personnes âgées et les membres de leur parenté doivent obtenir de l'aide pour être en mesure de régler le problème des mauvais traitements à la maison.

Si vous êtes victime de mauvais traitements, ou que vous croyez qu'une autre personne est victime de tels agissements, vous pouvez trouver une aide et des conseils auprès d'organismes de services de santé ou de services sociaux, ou auprès d'autres professionnels.

Pour certains services, les personnes âgées peuvent avoir besoin d'être évaluées par un professionnel, tel qu'un médecin, une infirmière, un travailleur social ou un gestionnaire de cas. Cela peut être organisé par l'intermédiaire du réseau local d'intégration des services de santé (RLISS). Il y a plus d'informations sur les RLISS dans la section suivante.

Le fait qu'une personne âgée soit admissible à un service particulier dépendra de ses besoins médicaux et sociaux.

211 Ontario

Vous pouvez appeler le **211** pour connaître les services disponibles dans votre communauté, partout en Ontario. Vous pouvez également consulter les services en ligne à l'adresse www.211ontario.ca/fr.

Cliniques juridiques communautaires

Les **cliniques juridiques communautaires** peuvent souvent fournir une assistance et des conseils juridiques gratuits sur les mauvais traitements envers les personnes âgées. Pour trouver la clinique juridique la plus proche de chez vous, visitez le site Web d'Aide juridique Ontario à l'adresse www.legalaid.on.ca/fr.

Vous pouvez aussi téléphoner à Aide juridique Ontario :

Sans frais **1-800-668-8258**

ATS, service de relais Bell **1-800-855-0511**

L'**Advocacy Centre for the Elderly (ACE)** est une clinique juridique qui se spécialise dans les problèmes juridiques et les besoins des personnes âgées en Ontario.

Pour en savoir plus, visitez leur site Web à l'adresse www.ancelaw.ca. Ou appelez-les au **416-598-2656** ou au **1-855-598-2656**.

Services de soins à domicile et en milieu communautaire

En Ontario, les réseaux locaux d'intégration des services de santé (RLISS) fournissent des services de soins gratuits aux personnes admissibles. Les RLISS sont financés par le ministère de la Santé et des Soins de longue durée du gouvernement de l'Ontario.

Le RLISS donne des informations sur les services destinés aux personnes âgées et décide qui est admissible aux services gratuits. Ils aident à planifier la manière dont les services seront fournis et si nécessaire, à trouver des places dans des foyers de soins de longue durée.

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

S'il vous faut des services de soins de longue durée, ou si vous désirez obtenir de tels services, téléphonez au RLISS de votre localité. Le RLISS vous aidera soit directement, soit vous orientera vers le service approprié.

Pour contacter le RLISS de votre localité, composez le **310-2222** ou visitez le site Web à l'adresse www.healthcareathome.ca.

Au RLISS, le gestionnaire de cas procédera à une évaluation pour préciser les services dont la personne âgée a besoin et auxquels elle est admissible. Après avoir discuté de ces services avec la personne âgée, le gestionnaire de cas prend des arrangements pour qu'elle reçoive le type de services requis, selon la mesure requise.

Le RLISS fournit aussi des renseignements et des services d'aiguillage vers plusieurs autres services ci-dessous.

Services de soins à domicile

Les **services de santé** sont fournis par des professionnels, dans la maison ou l'appartement de la personne âgée. Cela comprend les soins infirmiers, l'ergothérapie, la physiothérapie, le travail social, l'orthophonie et la diététique.

Les personnes âgées peuvent aussi être admissibles à des fournitures médicales, à des équipements, à des pansements ainsi qu'à des médicaments sur ordonnance.

Les **services d'aide personnelle** fournissent une aide physique aux activités de la vie quotidienne aux personnes qui en ont besoin parce qu'elles sont malades ou ont un état physique permanent d'invalidité. Cela inclut une aide à l'hygiène personnelle.

Les **services d'aide familiale** facilitent les tâches liées aux besoins en soins personnels des personnes âgées. Cela peut inclure le nettoyage, les achats, le paiement des factures, la planification des menus et la préparation des repas.

Les services de soins à domicile organisés par le RLISS sont gratuits.

Services de soutien communautaire

Il existe ci-dessous plusieurs catégories de services de soutien communautaire offerts aux personnes âgées. Pour savoir ce qui est disponible dans votre région, contactez votre RLISS ou appelez le **211**.

Programmes de jour pour adultes

Les programmes de jour pour adultes sont offerts habituellement dans des centres pour aînés ou des foyers pour personnes âgées. Ils offrent une variété d'activités et une opportunité de passer du temps avec d'autres personnes.

Les personnes âgées peuvent obtenir des soins corporels et des repas ainsi que, dans certains cas, des services de transport aller-retour entre le centre et leur domicile. Les frais sont généralement fixés en fonction des moyens financiers de la personne âgée.

Clubs de restauration

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

Aide pour les courses et les rendez-vous

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

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

Visites amicales et contrôles de sécurité

Les visites amicales offrent un soutien et des contacts sociaux aux personnes isolées ou confinées à la maison.

Ces programmes visent à trouver, pour la personne âgée, une personne qui est disposée à lui rendre visite et à lui téléphoner de façon régulière. Le visiteur de l'aîné devrait notamment pouvoir lui indiquer à qui s'adresser pour obtenir d'autres services.

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

Entretien à la maison

Les services d'entretien à la maison couvrent des travaux saisonniers, des réparations mineures, la tonte de la pelouse et l'enlèvement de la neige. Ces services peuvent être fournis sur une base régulière; mais ils peuvent aussi être offerts au besoin ou en cas d'urgence.

Les services d'entretien sont généralement payants; mais les prix sont souvent en fonction des moyens financiers de la personne âgée.

La Popote roulante

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

Soutien aux aidants

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

Soins de relève et soins pour des périodes de vacances

Des bénévoles pourraient être disponibles, pendant un certain nombre d'heures, de façon hebdomadaire, pour remplacer des aidants qui s'occupent d'une personne âgée sur une base régulière. Ce service est appelé « soins de relève » ou « aide aux fournisseurs de soins ».

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

Refuges et logements offerts en cas d'urgence

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

Les personnes âgées qui ont besoin d'un logement d'urgence peuvent également requérir de l'aide pour des activités comme s'habiller, manger, prendre un bain ou aller à la toilette. Ces personnes peuvent être incapables de trouver l'aide qu'il leur faut dans un refuge ou une maison de transition.

Par contre, elles pourraient être en mesure d'obtenir un logement d'urgence ou d'être admises d'urgence dans un foyer de soins de longue durée de la localité. L'accès à ce type de logement est offert par le service de placement du RLSS de la localité.

Vous pouvez trouver les coordonnées de votre RLSS en appelant au **310-2222** ou visitez le site web à l'adresse www.healthcareathome.ca.

Certains organismes fournissent une assistance au relogement. À Toronto, par exemple, il y a **Seniors and Caregivers Support Services** et **Housing Connections**.

Pour communiquer avec Seniors and Caregivers Support Services, composez le **416-595-9618** ou visitez le site web de Family Service Toronto à l'adresse www.familyserVICEToronto.org.

Housing Connections gère les listes d'attente relatives à la plupart des logements sociaux à Toronto. Pour plus de renseignements, composez le **416-338-8888** ou visitez son site web à l'adresse www.housingconnections.ca.

Vous pouvez composer le **211** ou demander au RLISS de votre région s'il existe des services locaux d'aide à l'obtention de logements.

Questions financières

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

Si une personne âgée est préoccupée par certaines questions financières, elle pourrait être en mesure d'obtenir de l'aide auprès d'un avocat ou d'une clinique juridique communautaire.

Sécurité de la vieillesse et Supplément du revenu garanti

À 65 ans et plus, les citoyens canadiens et les résidents permanents qui satisfont aux exigences de résidence au Canada ont droit à une pension du **programme de la Sécurité de la vieillesse (SV)**.

Le maximum de prestations de la SV change avec le coût de la vie et, à l'heure actuelle, elle est d'environ 600 \$ par mois. Le montant versé ne dépend pas des actifs ni du revenu du prestataire, mais si son revenu annuel net est supérieur d'environ 76 000 \$, le prestataire doit rembourser tout ou une partie des prestations.

Pour de l'information sur la présentation d'une demande, communiquez avec Service Canada au **1-800-277-9914** ou, par ATS, au **1-800-255-4786**. Vous pouvez également visiter le site web de cet organisme à l'adresse www.servicecanada.ca.

Si une personne âgée a peu ou n'a pas de revenu à part sa pension de vieillesse, elle pourrait être admissible au **Supplément du revenu garanti (« SRG »)**. À l'heure actuelle, une personne âgée célibataire reçoit un maximum d'environ 900 \$ par mois au titre du SRG. Une personne âgée dont un conjoint (dans le cadre d'un mariage ou d'une union de fait), reçoit une pension complète de la SV, reçoit environ 540 \$ par mois.

Si une personne âgée est séparée de son conjoint depuis au moins 3 mois, elle peut demander à Service Canada d'établir son SRG en fonction d'un statut de personne seule.

Si les membres d'un couple se trouvent séparés involontairement, ils n'ont pas à attendre 3 mois. Tel est notamment le cas des conjoints qui vivent séparément parce que l'un d'eux ou les deux doivent demeurer dans un établissement de soins de longue durée, comme un foyer de soins de longue durée ou un établissement offrant des soins continus complexes. Ils peuvent présenter immédiatement une demande de SRG pour personne seule. Il existe un formulaire particulier à cette fin à un bureau de Service Canada.

Pour obtenir des renseignements à jour sur le RPC, le SV et sur les taux de RPC, allez à www.canada.ca et cliquez sur « Pensions publiques (RPC et SV) ».

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

Les personnes âgées qui reçoivent la Sécurité de la vieillesse (SV) et le Supplément du revenu garanti (SRG) peuvent également être admissibles à une modeste pension du ministère des Finances de l'Ontario. Il s'agit des prestations du Régime de revenu annuel garanti (« RRAG »).

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

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

Soutien

Si une personne âgée n'a pas suffisamment d'argent pour subvenir à ses propres besoins et qu'elle ne reçoit pas d'aide d'un conjoint, elle peut réclamer une aide financière de son enfant adulte.

Selon la loi, tout enfant adulte doit subvenir aux besoins de ses parents autant que possible, en fonction des besoins de ses parents, à la condition que le ou les parents se soient occupés de lui ou aient subvenu à ses besoins par le passé.

Procurations

Une procuration est un document juridique qui donne à une personne, appelée mandataire, le pouvoir d'agir au nom d'une autre personne.

Il existe différentes procurations relatives aux biens et aux soins personnels.

Si une personne pense que son mandataire d'un bien n'utilise pas correctement la procuration, il est important qu'elle obtienne des conseils juridiques d'un avocat ou d'une clinique juridique communautaire.

Bureau du Tuteur et curateur public

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

Si nécessaire, le Tuteur et curateur public peut demander, par requête, au tribunal de le nommer tuteur provisoire de la victime de mauvais traitements, afin qu'il puisse lui obtenir toute l'aide requise. Le tribunal n'accueille une telle requête que s'il conclut à l'incapacité mentale de la personne visée.

Quand la nomination d'un tuteur provisoire n'est pas nécessaire, le Tuteur et curateur public peut tout de même aider la personne âgée à obtenir d'autres services.

Pour dénoncer une situation d'abus financiers ou de mauvais traitements graves, communiquez avec l'unité des enquêtes relatives à la tutelle du Tuteur et curateur public, au **416-327-6348** ou au **1-800-366-0335**.

Le bureau principal du Tuteur et curateur public est situé à Toronto. Vous pouvez joindre ce bureau au **416-314-2800** ou au **1-800-366-0335**.

Pour plus d'informations sur les services du BTCP ou pour contacter le bureau de votre localité, consultez le site Web du BTCP à l'adresse suivante :

www.attorneygeneral.jus.gov.on.ca/french/family/pgt.

III Que peuvent faire les personnes pour se protéger?

Les personnes âgées peuvent faire plusieurs choses pour se protéger des abus. Voici quelques exemples.

Argent

- contrôler et surveiller leurs comptes bancaires
- comprendre tous les documents avant de les signer, ne jamais signer sous pression et obtenir un conseil juridique si nécessaire
- faire attention à qui elles donnent leurs informations bancaires et financières, y compris les numéros de cartes de crédit et de débit et les mots de passe

- remplacer toute carte de crédit ou de débit qu'un agresseur pourrait utiliser
- ne pas ouvrir de comptes bancaires conjoints à moins qu'elles ne souhaitent que l'autre personne soit également propriétaire de l'argent du compte bancaire
- mettre en place des paiements et des dépôts automatiques, par exemple pour des factures et des chèques de pension

Sécurité

- réfléchir bien avant qu'une personne n'emménage avec elles ou avant d'emménager avec quelqu'un
- changer les serrures si quelqu'un qui est ou était violent possède une clé du logement
- avoir son propre téléphone ou un autre moyen de communiquer, comme un courrier électronique, et consulter son propre courrier

Planifier à l'avance

- planifier pour l'avenir tant qu'elles sont encore mentalement aptes, notamment en préparant un testament et en décidant des procurations
- être prudentes lorsque qu'elles choisissent quelqu'un à qui donner une procuration, s'assurer d'avoir confiance en cette personne et qu'elle respectera leurs souhaits

- maintenir des relations avec la famille, les amis et les réseaux de soutien, y compris les groupes de la communauté
- élaborer un plan pour les soins dont elles pourraient avoir besoin à l'avenir, et ne pas compter uniquement sur les membres de la famille pour s'occuper d'elles

III Que pouvez-vous faire si vous soupçonnez que quelqu'un est victime de mauvais traitements?

Si vous parlez à une personne âgée qui, à votre avis, est victime de violence, il est important de lui apporter votre soutien et de respecter ses droits.

Les personnes maltraitées peuvent être gênées, effrayées ou très discrètes sur ce qui leur arrive. Elles pourraient ne pas être disposé à partager tous les détails tout de suite, voire pas du tout. Mais vous pouvez toujours les aider et les soutenir.

Lorsque vous parlez à une personne âgée qui, à votre avis, fait l'objet de violence :

- posez des questions sur la situation
- aidez-la à trouver des ressources qui peuvent la soutenir

- assurez-vous qu'elle a un moyen de vous contacter si elle souhaite parler de sa situation plus tard
- respectez son opinion et sa décision concernant l'abus
- respectez son droit de ne pas partager plus d'informations personnelles que nécessaire avec d'autres personnes
- obtenez son consentement autant que possible avant de signaler les mauvais traitements qu'elle subie

Il n'est peut-être pas toujours possible d'obtenir le consentement de la personne âgée maltraitée. Par exemple, la personne peut ne pas être mentalement capable ou l'agresseur peut garder la personne isolée. Dans ces cas-là, les gens peuvent toujours signaler les mauvais traitements envers les personnes âgées s'ils le font pour protéger les droits et les intérêts de la victime.

Par exemple, même sans le consentement de la personne :

- les crimes graves peuvent être signalés à la police,
- si la personne est susceptible d'être gravement blessée, cela peut être signalé au Bureau du Tuteur et curateur public, et

- les mauvais traitements doivent être signalés si la victime vit dans un foyer de soins de longue durée ou une maison de retraite. Pour en savoir plus à ce sujet, reportez-vous à la section « **Comment faire le signalement** » à la page 10.

Lorsque vous parlez à une personne âgée, veillez à ne pas présumer de ce qu'elle peut ou ne peut pas faire en raison de son âge. Essayez de travailler avec elle pour trouver un moyen qui lui convient de faire face aux mauvais traitements.

III Quelles sont les solutions à la maltraitance des personnes âgées?

Les mauvais traitements envers les aînés constituent un problème complexe qui requiert différents types d'interventions. Celles-ci dépendent de la nature des mauvais traitements qui sont visés.

En vertu de la **Loi sur les services de soins à domicile et les services communautaires**, les RLIS doivent avoir un programme pour contrer les mauvais traitements.

Les organismes communautaires qui fournissent des services par l'entremise des RLIS doivent également adopter un plan pour prévenir, identifier et régler les

problèmes de mauvais traitements d'ordre physique ou psychologique et l'exploitation financière subis par les personnes recevant ces services.

Bon nombre d'organismes et de groupes communautaires œuvrent pour sensibiliser la population à la violence contre les aînés, afin de prévenir les mauvais traitements et afin que les aînés entrent en contact avec certains services ou organismes s'ils subissent des mauvais traitements.

Un de ces groupes est le Réseau ontarien pour la prévention des mauvais traitements envers les personnes âgées (« ONPEA »). L'ONPEA est un organisme de bienfaisance. Sans but lucratif, il a pour mission de prévenir que des mauvais traitements soient commis envers les personnes âgées en ayant recours à l'éducation, à la formation, à la collaboration, à la coordination de services ainsi qu'à la promotion et à la défense de leurs droits.

Certaines personnes considèrent qu'une loi provinciale spéciale devrait exiger le signalement des cas de mauvais traitements.

L'adoption d'une loi spéciale risque toutefois de faire plus de tort que de bien.

Les lois spéciales peuvent donner l'impression qu'il existe des effectifs et des services pour aider les victimes. Or, dans les faits, il se peut que des services n'existent pas ou ne suffisent pas aux besoins des victimes.

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

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

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

Pour des services juridiques

Communiquez avec **Advocacy Centre for the Elderly (ACE)**.

Téléphone..... **416-598-2656**

Sans frais **1-855-598-2656**

Télécopieur **416-598-7924**

Site web **www.ancelaw.ca**

Pour trouver la **clinique juridique communautaire** la plus près de chez vous, rendez-vous au site web d'Aide juridique Ontario à l'adresse **www.legalaid.on.ca/fr**.

Vous pouvez aussi téléphoner à Aide juridique Ontario :

Sans frais **1-800-668-8258**

ATS, service de relais Bell **1-800-855-0511**

Pour obtenir des services ou pour plus d'information

Communiquez avec **Maltraitance des personnes âgées Ontario**.

Téléphone.....**416-916-6728**

Site web ... www.elderabuseontario.com/french

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

Composez le **211**.

Communiquez avec **ServiceOntario**.

Sans frais **1-800-267-8097**

Toll-free TTY **1-800-268-7095**

Site web www.serviceontario.ca

Pour connaître les coordonnées du Réseau local d'intégration des services de santé (RLISS) de votre localité

Composez le **211** ou visitez l'adresse www.healthcareathome.ca.

Pour signaler des mauvais traitements infligés dans une maison de retraite

Téléphonez à l'Office de réglementation des maisons de retraite au **1-855-275-7472**.

Pour signaler des mauvais traitements infligés dans un foyer de soins de longue durée

Communiquez avec la **Ligne ACTION du ministère de la Santé et des Soins de longue durée**.

Sans frais **1-866-434-0144**

ATS sans frais **1-800-387-5559**

Vous pouvez aussi appeler la Ligne ACTION pour faire part de vos problèmes, préoccupations ou plaintes concernant des soins à domicile, un foyer de soins de longue durée ou un RLISS.

Les renseignements de la présente publication sont à caractère général. Vous devriez obtenir des conseils juridiques au sujet de votre propre situation.

Première édition réalisée par :

Judith Wahl (ACE) et Sheila Purdy

Produit par :

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

Financement :

Aide juridique Ontario
Ministère de la Justice du Canada

CLEO offre également des publications gratuites traitant d'autres domaines du droit.

Nous révisons nos publications régulièrement pour qu'elles rendent compte de l'évolution du droit. En consultant notre Liste des publications périmées, vous saurez quelles publications sont dépassées et doivent être jetées au rebut.

Pour consulter notre Liste des publications périmées, ou pour commander ou consulter nos publications en ligne, visitez www.cleo.on.ca/fr. Pour nous joindre par téléphone, composez le **416 408-4420**.

Justice pas-à-pas, un site web de CLEO, vous donne accès à de l'information détaillée sur des problèmes juridiques courants. Visitez www.cleo.on.ca/fr.



CLEO Avril 2019

Elder abuse: The hidden crime — French