

• *Qu'est-ce que
la maltraitance ?*

• *Comment s'en sortir ?*

Demander de l'aide,
trouver les bonnes
ressources



De la maltraitance à la bienveillance

Activités ludiques :

Testez vos connaissances !
Quiz, mots cachés, et bien plus !

Quoi faire face à la maltraitance?

Qu'est-ce que la maltraitance ?	3
Quiz : êtes-vous capable de reconnaître une forme de maltraitance ?	4
Les types de maltraitance	5
Maltraitance psychologique	6
Maltraitance physique	8
Maltraitance sexuelle	9
Maltraitance matérielle ou financière	10
Pause santé ! À vos crayons !	11
Maltraitance organisationnelle	12
Pause santé ! Complétez le mandala	14
Âgisme	15
Violation des droits	17
Pause santé ! Mots croisés	18
Les facteurs de protection	19
La bientraitance : une solution concrète !	20
Pause santé ! Complétez le mandala	22
Le processus de demande d'aide	23
Solutions des jeux	23

Ce magazine est proposé par Action Centre-Ville, centre communautaire pour les 50 ans et +
grâce au financement du Programme Nouveaux Horizons pour les aînés.

Ce document de référence s'adresse aux aînés, à leurs proches, aux intervenant(e)s communautaires ou du réseau
de la santé. Bref, à toute personne qui souhaite être un(e) allié(e) des personnes âgées face à la maltraitance.

Pour en savoir plus sur Action Centre-Ville, sa mission, ses services ou encore pour discuter avec un(e) intervenant(e) de milieu,
appelez-nous au 514-878-0847 ou consultez notre site web : www.acv-montreal.com

Plusieurs informations de ce magazine sont tirées du plan d'action gouvernementale pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2017-2022.



Qu'est-ce que la maltraitance ?

Il y a maltraitance quand une attitude, une parole, un geste ou un défaut d'action appropriée, singulier ou répétitif, se produit dans une relation avec une personne, une collectivité ou une organisation où il devrait y avoir de la confiance, et que cela cause, intentionnellement ou non, du tort ou de la détresse chez une personne adulte.

Conséquences

La maltraitance des personnes âgées peut avoir de graves conséquences physiques et mentales, financières et sociales, y compris, par exemple, des lésions corporelles, des décès prématurés, la dépression, un déclin cognitif, la ruine financière et un placement dans une maison de retraite.

Pour les personnes âgées, les conséquences de la maltraitance peuvent être particulièrement graves et la convalescence plus longue.

Il existe **2** formes de maltraitance :

- **La violence** : Malmener une personne ou la faire agir contre sa volonté, en employant la force ou l'intimidation.
- **La négligence** : Ne pas se soucier de la personne, notamment par une absence d'action appropriée afin de répondre à ses besoins.

*Chaque année,
1 personne sur 6 âgée
de 60 ans et plus
subit une forme de
maltraitance*

-OMS

Près de 80 000 aînés québécois vivant à domicile ont rapporté avoir vécu de la maltraitance au cours de l'année 2019, selon un rapport de l'Institut de la statistique du Québec. C'est ce que révèle l'Enquête sur la maltraitance envers les personnes âgées au Québec 2019 — Portrait de la maltraitance vécue à domicile. Il s'agit de la première enquête sur ce sujet ayant généré des résultats représentatifs de cette population au niveau provincial, soutient l'Institut.

Ce chiffre de 78 900 aînés représente environ 6 % de la population du Québec âgée de 65 ans et plus.^[1]

Tout le monde peut avoir besoin d'aide à un moment donné. Comprendre les diverses formes de maltraitance est souvent le premier pas vers la demande d'aide.

^[1] <https://www.lapresse.ca/actualites/2020-10-28/rapport-de-l-isq/pres-de-80-000-aines-ont-subit-de-la-maltraitance.php>
<https://statistique.quebec.ca/fr/fichier/enquete-sur-la-maltraitance-envers-les-personnes-agees-au-quebec-2019-portrait-de-la-maltraitance-vecue-a-domicile.pdf>

PAUSE SANTÉ! À VOS CRAYONS!



ÊTES-VOUS CAPABLE DE RECONNAÎTRE UNE FORME DE MALTRAITANCE ? (RÉPONSES À LA FIN DE LA REVUE)

- 1 Combien y a-t-il de forme de maltraitance reconnues ?
(a) 3 (b) 4 (c) 5 (d) 6 (e) 7
- 2 Voulez-vous un petit café ma p'tite madame ? Allez-vous bien mon p'tit monsieur ?
On va changer votre couche voir s'il y a un pipi ?
Ces affirmations sont-elles des formes de maltraitance ?
(a) Oui (b) Non (c) Je ne sais pas
- 3 Allez maman, donne-moi un p'tit 20 \$! Tu fais rien de ton argent de toute façon donc c'est rien 20 \$!
Cette affirmation est-elle de la maltraitance ?
(a) Oui (b) Non (c) Je ne sais pas
- 4 Papa, tu pourrais me prêter/donner 100 \$? J'arrive pas dans mes finances ces temps-ci, ça m'aiderait.
Cette affirmation est-elle de la maltraitance ?
(a) Oui (b) Non (c) Je ne sais pas
- 5 À l'hôpital :
L'infirmier : c'est juste un médicament, ça vous fera pas de mal.
L'aîné : oui mais c'est quoi ce médicament ?
L'infirmier : ah c'est juste pour éclaircir votre sang.
L'aîné : mais pourrais-je avoir le nom du médicament ?
L'infirmier : vous en avez donc des questions vous !
Je vous le dis que c'est pour votre bien !
Cette affirmation est-elle de la maltraitance ?
(a) Oui (b) Non (c) Je ne sais pas



Types de Maltraitance

Les situations de maltraitance vécues par une personne aînée peuvent être de sept types :

- Maltraitance psychologique
- Maltraitance physique
- Maltraitance sexuelle
- Maltraitance matérielle ou financière
- Maltraitance organisationnelle
- Âgisme
- Violation des droits



Maltraitance psychologique

La maltraitance psychologique désigne les attitudes, les paroles, les gestes ou le défaut d'actions appropriées qui constituent une atteinte au bien-être ou à l'intégrité psychologique, par exemple :

- Le chantage affectif
- La manipulation
- L'humiliation
- Les insultes
- L'infantilisation
- Les menaces verbales et non verbales
- La privation de pouvoir
- La surveillance exagérée des activités
- Les propos réducteurs, xénophobes, sexistes, homophobes, biphobes, transphobes, etc.
- Le rejet
- L'indifférence
- Le désintéressement
- L'insensibilité

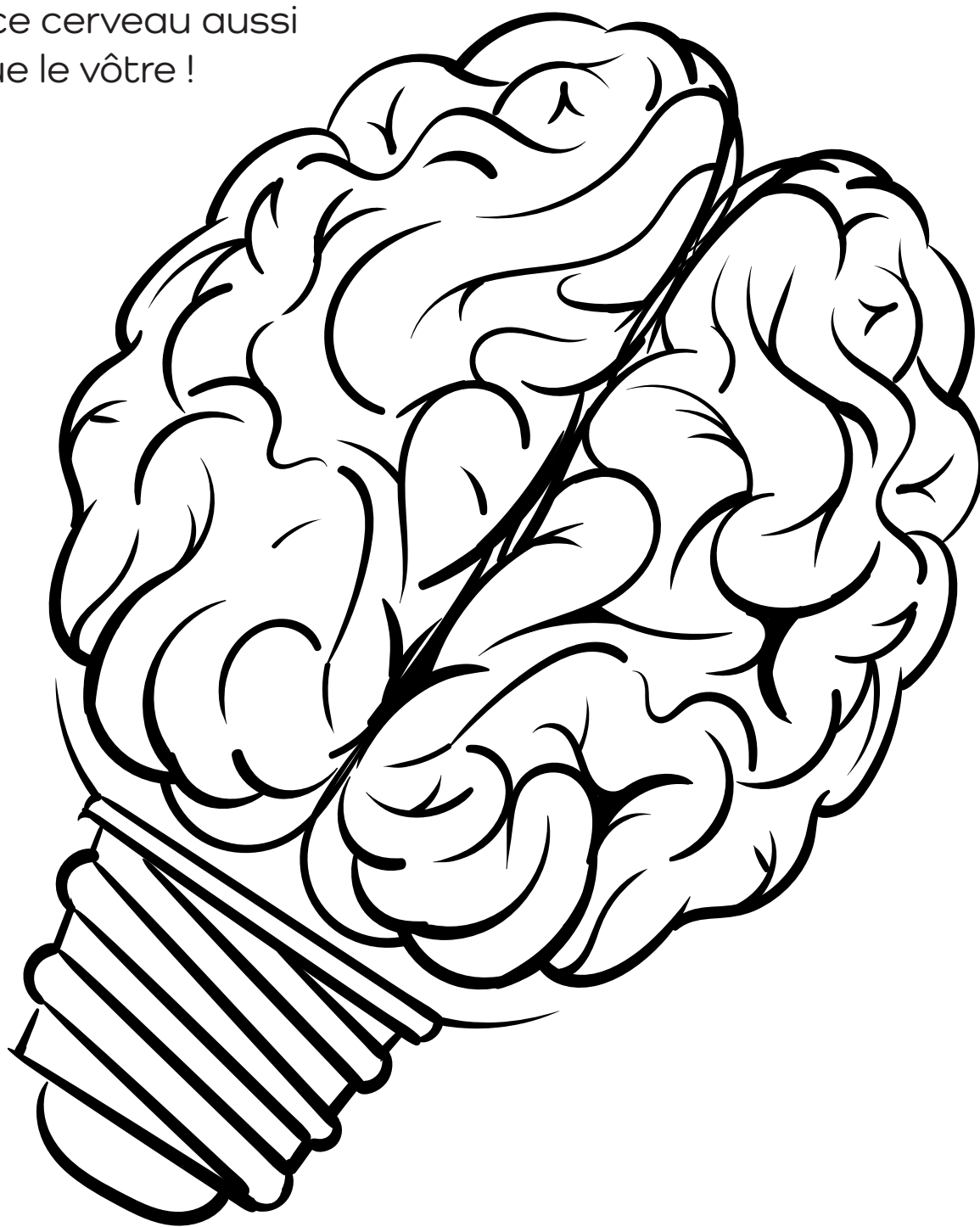
*La maltraitance
psychologique est
la plus fréquente et
la moins visible.*

Elle accompagne souvent les autres types de maltraitance.

Elle peut avoir des conséquences tout aussi importantes !
Il ne faut pas la sous-estimer.



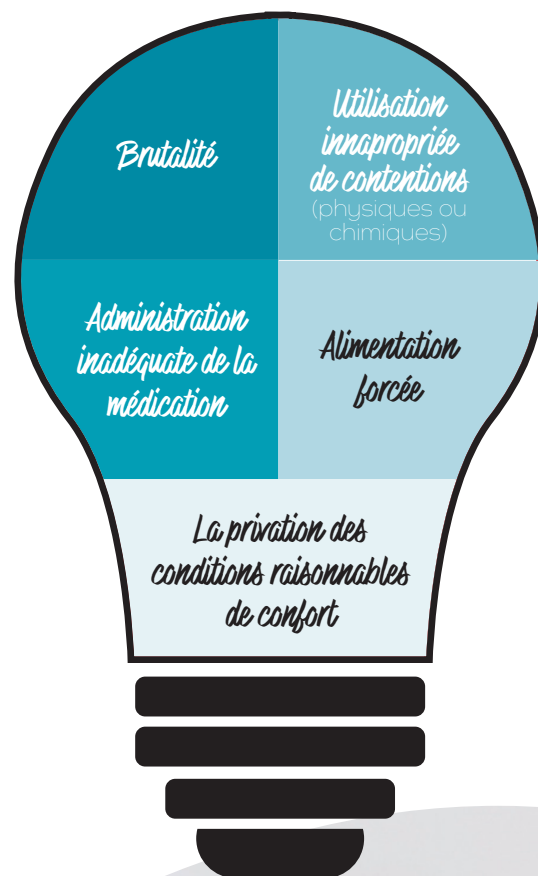
Rendez ce cerveau aussi
coloré que le vôtre !



Maltraitance physique

La maltraitance physique désigne les attitudes, les paroles, les gestes ou le défaut d'actions qui portent atteinte au bien-être ou à l'intégrité physique. Par exemple :

- Une bousculade
- Une brutalité
- Un coup
- Une brûlure
- L'alimentation forcée
- L'administration inadéquate de la médication
- L'utilisation inappropriée de contentions (physiques ou chimiques)
- La privation des conditions raisonnables de confort, de sécurité, ou de logement
- Le fait de ne pas aider une personne en situation de dépendance dont on est responsable à s'alimenter, à s'habiller, à se laver ou à prendre ses médicaments.



Certains indices de maltraitance physique peuvent être confondus avec des symptômes découlant de certains problèmes de santé.

Dans ce cas, il est préférable de demander une évaluation de la santé physique ou psychologique de la personne âgée.



Maltraitance sexuelle

La maltraitance sexuelle désigne les attitudes, les paroles, les gestes ou le défaut d'actions appropriées à connotation sexuelle non consentis qui portent atteinte au bien-être et à l'intégrité sexuelle.

L'agression à caractère sexuel est avant tout un acte de domination. Comme toute personne, les aînés ne sont pas à l'abri de ce genre d'agression. Chez une victime, vous pourrez éventuellement remarquer au niveau physique de possibles infections ou plaies génitales, une angoisse au moment des soins, une méfiance et un repli sur soi. Une désinhibition sexuelle et un discours subitement très sexualisé peuvent être aussi des indices de ce type de maltraitance.

Les troubles cognitifs peuvent entraîner une désinhibition se traduisant par des gestes sexuels inadéquats. Ne pas reconnaître, se moquer ou empêcher une personne aînée d'exprimer sa sexualité représente de la maltraitance et peut nuire au repérage et au signalement de celle-ci.

Types de violence et de négligences sexuelles :



*Le consentement c'est nécessaire
et ce, à tous les âges !*



Maltraitance matérielle ou financière

La maltraitance matérielle ou financière désigne l'obtention ou l'utilisation frauduleuse, illégale, non autorisée ou malhonnête des biens ou des documents légaux de la personne, ainsi que la dissimulation d'information ou la mésinformation financière ou légale, par exemple :

- Une pression à modifier un testament
- Les transactions bancaires sans consentement (utilisation d'une carte bancaire, transactions électroniques)
- Le détournement de fonds ou de biens
- Un prix excessif demandé pour des services rendus
- Une transaction contractuelle ou assurantielle forcée ou dissimulée
- L'usurpation d'identité
- La signature d'un bail sous pression
- Ne pas gérer les biens dans l'intérêt de la personne ou ne pas lui fournir les biens nécessaires
- Ne pas s'interroger sur l'aptitude d'une personne, sa compréhension ou sa littéracie financière.

Les personnes âgées qui présentent une forme de dépendance envers quelqu'un, qu'elle soit physique, émotive, sociale ou d'affaires, sont plus à risque de subir ce type de maltraitance. Au-delà de l'aspect financier ou matériel, les conséquences peuvent toucher la santé physique ou psychologique de la personne âgée en influençant sa capacité à assumer ses responsabilités ou à combler ses besoins.

PAUSE SANTÉ! À VOS CRAYONS!



TROUVER LES TYPES DE MALTRAITANCE DANS LA GRILLE SUIVANTE :

- Droits
- Financière
- Organisation
- Physique
- Psychologique
- Sexuelle
- Âgisme

U	L	I	I	F	L	E	N	M	J	S	I	M	W
N	F	S	D	R	M	I	A	M	P	E	Y	O	P
Q	Q	T	Q	H	B	Y	B	Â	V	X	A	V	K
B	B	S	L	A	Q	T	P	G	B	U	C	B	S
G	S	G	T	J	B	X	N	I	W	E	B	P	J
M	U	D	R	O	I	T	S	S	X	L	T	S	G
C	S	C	A	D	A	M	I	M	B	L	W	P	B
J	F	H	L	U	X	H	V	E	B	E	R	E	X
W	O	R	G	A	N	I	S	A	T	I	O	N	A
P	S	Y	C	H	O	L	O	G	I	Q	U	E	E
T	F	I	N	A	N	C	I	È	R	E	X	I	D
D	P	H	Y	S	I	Q	U	E	K	L	L	K	J
A	F	O	R	I	K	O	M	L	N	D	K	L	V
P	G	L	S	N	O	H	Q	H	A	Z	K	Q	Z

Maltraitance organisationnelle

La maltraitance organisationnelle désigne toute situation préjudiciable créée ou tolérée par les pratiques ou les procédures d'organisations (privées, publiques ou communautaires) responsables d'offrir différents soins ou services aux personnes âgées

Cochez les énoncés si vous avez été témoin de ce genre de situation :

- Une offre de soins ou de services inadaptée aux besoins des personnes
- L'absence de directives ou une mauvaise compréhension de la part du personnel
- Une procédure administrative trop difficile à suivre
- La formation inadéquate du personnel
- Un personnel non mobilisé
- Des conditions ou des pratiques organisationnelles qui excluent les personnes âgées des prises de décision qui les concernent, qui ne respectent pas leurs choix ou qui limitent de façon injustifiée l'accès à des programmes d'aide, etc.



Voici certains constats qui ont déjà été faits par le Protecteur du citoyen en CHSLD et par l'ombudsman dans le contrôle de la qualité chez les ressources d'hébergement privées liées par contrat avec les CISSS et CIUSSS en 2018^[2] :

En CHSLD :

Les personnes n'étaient pas levées du lit pendant 36 heures consécutives ; d'autres ne l'étaient que tardivement en matinée et étaient remises au lit pour la nuit tôt en après-midi ;

Des activités de loisir étaient annulées ou des personnes n'étaient pas en mesure de s'y présenter parce que le personnel n'avait pas le temps de les aider à s'habiller et à se préparer ;

Les temps de réponse aux cloches d'appel et aux alarmes de mouvement étaient longs.

L'ombudsman a constaté également des problèmes dans le contrôle de la qualité chez les ressources d'hébergement privées liées par contrat avec les CISSS et CIUSSS pour accueillir des personnes âgées souvent de manière transitoire.

En résidence :

Un personnel sans formation, peu motivé, et en nombre insuffisant ;

Une offre alimentaire inadéquate ;

L'absence de recours à une firme spécialisée pour gérer une infestation de punaises de lit.

Vous souhaitez dénoncer une situation de maltraitance organisationnelle ?

N'hésitez pas à contacter la Fédération des centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (FCAAP) : 1 877 767-2227

^[2] <https://maltraitance.org/2018/11/30/la-maltraitance-organisationnelle-dans-les-chsld-et-les-residences-privées/>

PAUSE SANTÉ! À VOS CRAYONS!



COMPLÉTEZ LE MANDALA SUIVANT EN LAISSANT
ALLER VOTRE CRÉATIVITÉ!



Âgisme

L'âgisme désigne la discrimination en raison de l'âge, par des attitudes hostiles ou négatives, des gestes préjudiciables ou de l'exclusion sociale, par exemple :

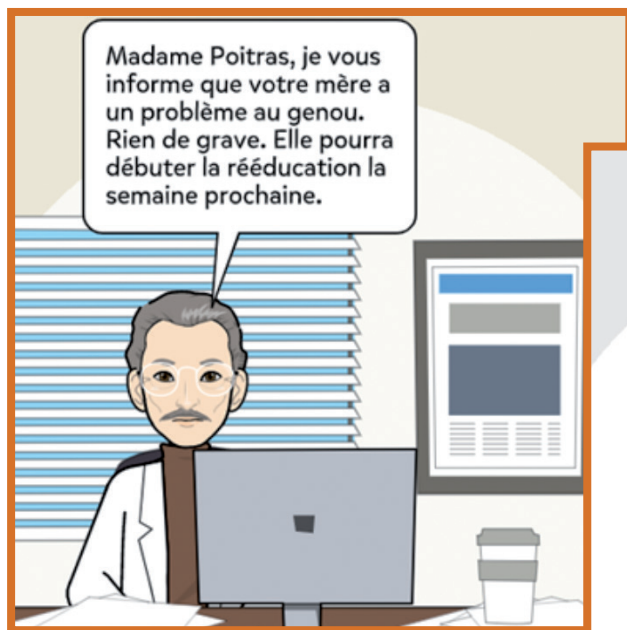
- Des restrictions ou des normes sociales imposées en raison de l'âge;
- L'accessibilité réduite à certaines ressources ou à certains services;
- Les préjugés;
- L'infantilisation;
- Le mépris;
- L'indifférence à l'égard des pratiques ou des propos âgistes lorsqu'on en est témoin.



Le Soleil- André-Philippe Côté - 23 janvier 2022

<https://www.lavoixdelest.ca/2022/01/23/la-caricature-de-cote-3dbbab252a7d2d99a6fac3af60480a24?nor=true>

Nous avons tous des préjugés qui, à divers degrés, influencent notre perception et quelquefois nos comportements envers des gens, dans ce cas-ci des aînés. Ces « prêts-à-penser » fournissent des raccourcis erronés à propos de diverses réalités sociales qui peuvent mener à de la discrimination et à des comportements maltraitants.



Violation des droits

La violation des droits désigne toute atteinte aux droits et libertés, individuels et sociaux, par exemple :

- Le déni du droit :
 - >> de choisir,
 - >> de voter,
 - >> d'avoir son intimité,
 - >> d'être informé,
 - >> de prendre des risques ou des décisions,
 - >> de recevoir des appels téléphoniques ou de la visite,
 - >> de pratiquer sa religion ou sa spiritualité,
 - >> d'exprimer son orientation sexuelle;
- Le fait de ne pas informer ou de mal informer la personne sur ses droits;
- Le fait de ne pas assister la personne dans l'exercice de ses droits;
- Des capacités non reconnues;
- Le refus d'offrir des soins ou des services.
- Un traitement médical imposé.

Tous les types de maltraitance touchent la violation de droits. Il faut se rappeler que, quel que soit son âge, toute personne conserve pleinement ses droits. Seul un juge peut déclarer une personne inapte et nommer un représentant légal. Par ailleurs, la personne inapte conserve tout de même ses droits, qu'elle peut exercer dans la mesure de ses capacités.

Voici quelques ressources utiles :

Le **Protecteur du citoyen** est l'ombudsman du Québec depuis 1969. Indépendant et impartial, il ne relève pas du gouvernement du Québec. Il fait rapport à l'Assemblée nationale.

Sa mission est de :

- veiller au respect des droits des citoyennes et des citoyens dans leurs relations avec les services publics québécois;
- veiller à l'intégrité des services publics et participer à leur amélioration.

Le **Curateur public** peut représenter un adulte et administrer ses biens lorsque celui-ci est déclaré inapte par le tribunal et qu'aucun proche n'est en mesure de prendre cette responsabilité. Son rôle est de s'assurer que les décisions qui le concernent sont prises dans son intérêt, le respect de ses droits et en préservant son autonomie. Toute personne peut signaler au Curateur public une situation qui pourrait menacer le bien-être et la sécurité d'une personne inapte ou assistée ou encore causer du tort à ses biens.

PAUSE SANTÉ! À VOS CRAYONS!

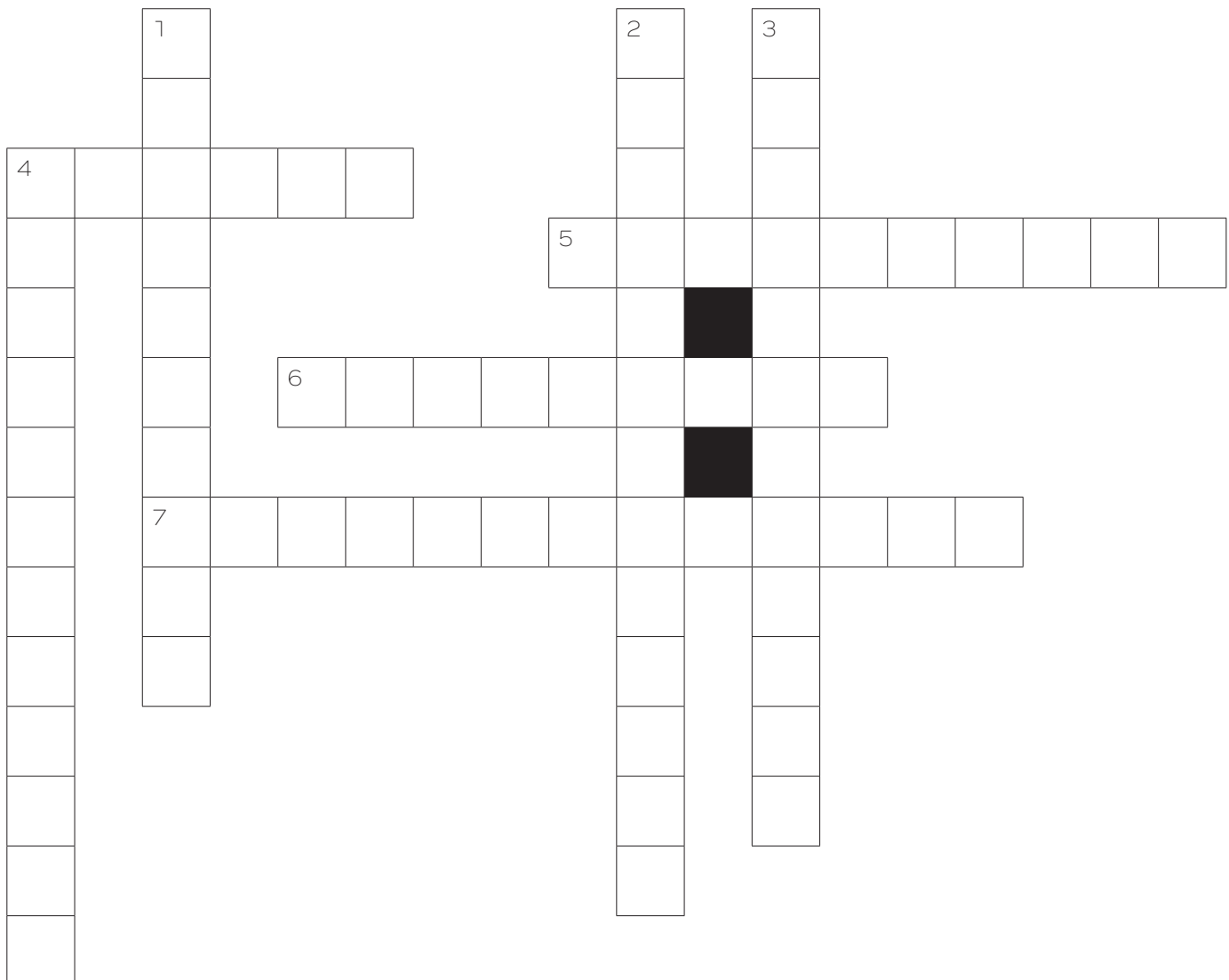


Vertical

1. État mental caractérisé par un sentiment de déprime, de culpabilité, d'inutilité, d'impuissance ou de désespoir.
2. Caractère de quelque chose de fragile, de vulnérable ou encore de sensible.
3. Rendre infantile, attribuer à quelqu'un un comportement, une mentalité infantile.
4. Manœuvre malhonnête.

Horizontal

4. Fait de considérer comme indigne d'attention.
5. Inaptitude à jouir d'un droit et de l'exercer.
6. État d'une chose qui demeure intacte, entière. Honnêteté, probité absolue.
7. Absence de sensibilité morale.





Les facteurs de protection

Les facteurs de protection sont des caractéristiques propres à la personne ou à son environnement qui tendent à réduire les probabilités qu'une situation de maltraitance se développe ou perdure.

La présence de facteurs de protection ne signifie pas nécessairement l'absence de facteurs de vulnérabilité ou de facteurs de risque.

Trouver les intrus :

Selon votre connaissance, quels sont les énoncés qui ne se sont **PAS** des facteurs de protection en cas de maltraitance :

- (a) Avoir une très bonne situation financière
- (b) S'impliquer dans son quartier et fréquenter un organisme communautaire
- (c) Avoir des enfants
- (d) Posséder une bonne estime de soi
- (e) Facilité à exprimer des émotions et des sentiments
- (f) Connaissance de soi, qui permet de reconnaître le moment auquel on doit chercher de l'aide, reconnaître ses réalisations, accepter ses échecs et en tirer profit
- (g) Développement personnel : s'adonner à un passe-temps, faire de l'autoapprentissage, faire de l'exercice, etc.

La bientraitance : une solution concrète !

La bientraitance vise le bien-être, le respect de la dignité, l'épanouissement, l'estime de soi, l'inclusion et la sécurité de la personne. Elle s'exprime par des attentions, des attitudes, des actions et des pratiques respectueuses des valeurs, de la culture, des croyances, du parcours de vie, de la singularité et des droits et libertés de la personne aînée.³



³ <https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/fichiers/ainee/F-5212-MSSS-17.pdf>

Les six éléments présentés plus bas sont considérés comme étant des conditions favorisant la bientraitance.

À VOS CRAYONS !

Veillez relier les énoncés en lien avec la bientraitance avec les bonnes pratiques. Vous trouverez les réponses à la dernière page.

Énoncés de la bientraitance

Favoriser l'inclusion et la participation sociale pour apporter du bien-être aux personnes âgées qui souhaitent briser leur isolement et contribuer à la société

A

Placer la personne au centre des actions.

B

Intervenir avec savoir-faire et savoir-être

C

Respecter la personne et sa dignité afin qu'elle se sente considérée et qu'elle développe son estime personnelle

D

Favoriser l'autodétermination et l'empowerment de la personne âgée

E

Les pratiques

1

Discuter avec la personne âgée de son parcours de vie, afin de mieux la connaître.

2

Informar la personne sur ses choix, ses droits, ses recours et les différentes notions juridiques, en plus de lui offrir un accompagnement.

3

Regarder la personne âgée en lui parlant, utiliser un ton respectueux, l'encourager à s'exprimer, être patient.

4

Aménager différents espaces de socialisation dans les divers milieux de vie des personnes âgées, par exemple, dans les salles communes.

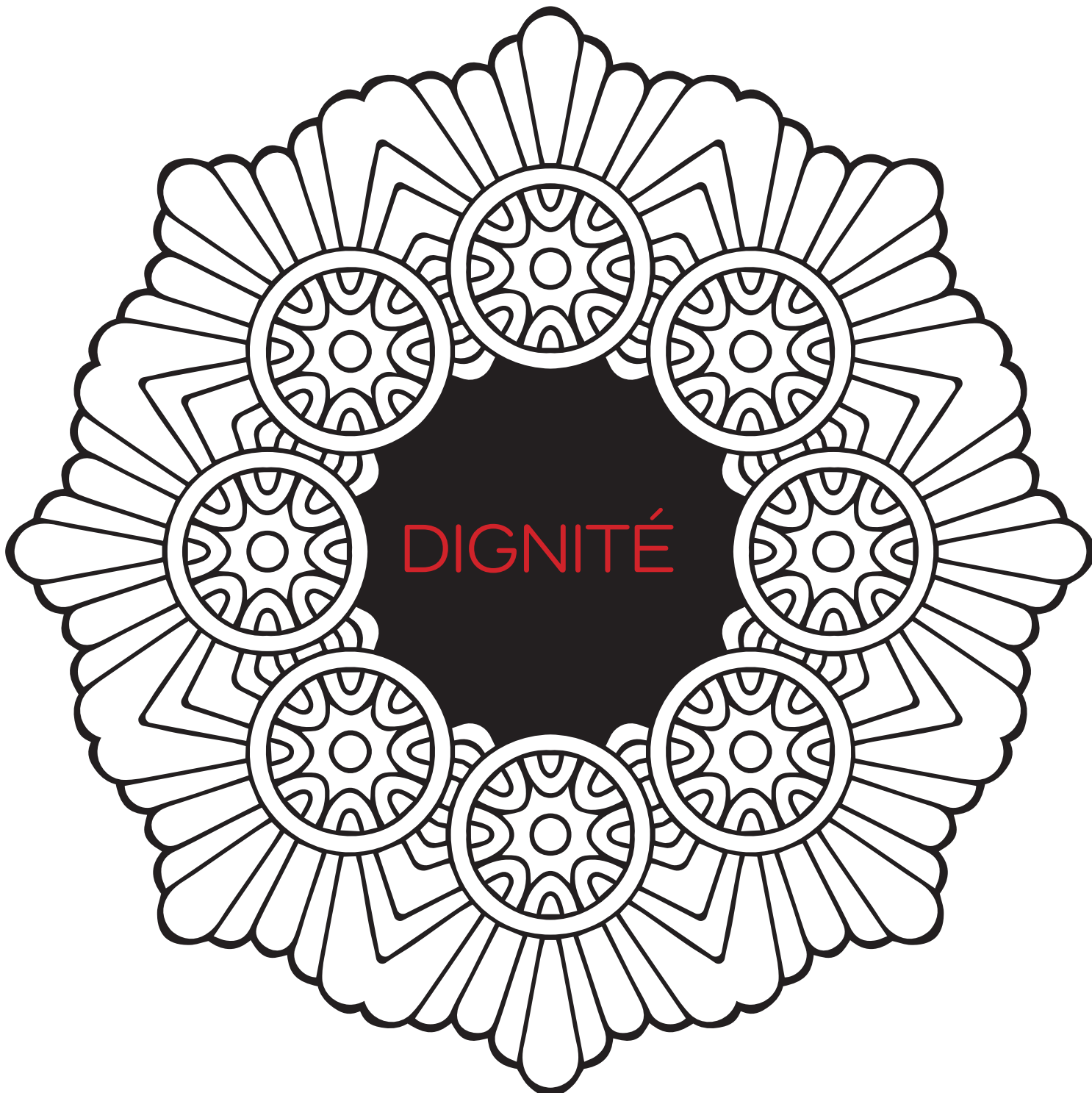
5

Respecter la confidentialité des propos échangés avec la personne âgée

PAUSE SANTÉ! À VOS CRAYONS!



COMPLÉTEZ LE MANDALA SUIVANT EN LAISSANT
ALLER VOTRE CRÉATIVITÉ!



Le processus de demande d'aide



Il faut être vigilant pour percevoir les symptômes, reconnaître qu'il y a un problème et qu'il y a nécessité de demander de l'aide. Parfois, les victimes de maltraitance ont la réaction spontanée de nier le problème, d'attendre que le temps passe ou de tenter de trouver une solution par elles-mêmes.

Vous pouvez demander de l'aide. Voici comment :

- Parlez-en à une personne de confiance : famille, ami, intervenant, infirmière, comité des usagers ou des résidents, etc.
- En cas de situation de maltraitance présentant un risque sérieux de mort ou de blessure grave et de sentiment d'urgence, **appelez le 911**.
- **Ligne Aide Abus Aînés : 1888 489-ABUS (2287)**
- **Ligne aînés Ville-Marie (pour les résidents de l'Arrondissement Ville-Marie) : 514-647-2874**
- **Tel-Aînés : 514-353-2463**
- **Ligne d'information juridique 1 2 3 aînés : 514-598-0620 poste 123**
- **L'appui - Ligne Info-Aidant : 1 855 852-7784**
- **Fédération des centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes : 1 877 767-2227**
- **Ligne d'intervention en prévention du suicide : 1 866 APPELLE (277-3553)**
- **Ligne info- social : 811**
- Appelez la ligne d'écoute pour les autochtones au **1 855 242-3310**

Solutions

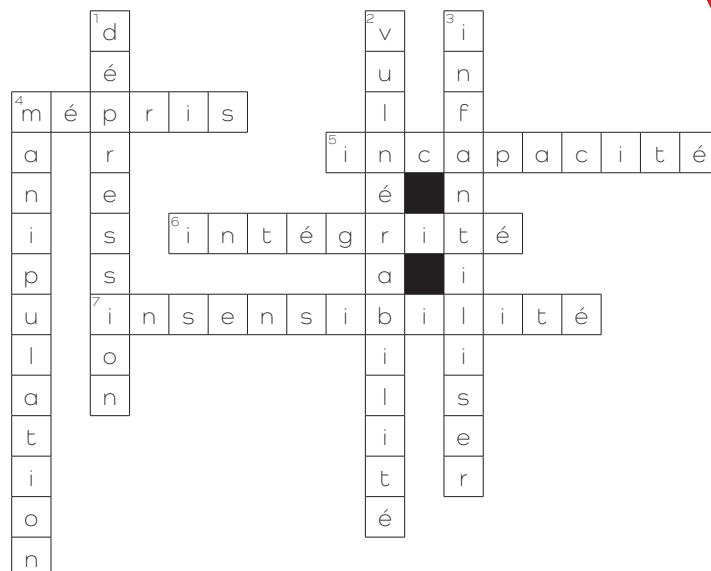
Réponses du Quiz p.4 :

- 1- **E** 7: Maltraitance psychologique, Maltraitance physique, Maltraitance sexuelle, Maltraitance matérielle ou financière, Maltraitance organisationnelle, Âgisme, Violation des droits.
- 2- **A)** Toute situation où on infantilise une personne adulte est une forme de maltraitance
- 3- **A)** Se faire imposer une action dans laquelle une personne se fait de plus ridiculiser est une forme de maltraitance.
- 4- **B)** Lorsqu'une personne a le choix dans l'action et que la demande se fait dans le respect, il n'y a pas de maltraitance. Tant que la décision prise ne fait pas vivre de répercussions négatives à l'aîné. Dans le cas où le père dit non et que sa fille réagit mal à la décision, ça devient de la maltraitance.
- 5- **A)** Encore une situation d'infantilisation. Nous retrouvons aussi une violation des droits de la personne. Nul ne peut vous obliger à prendre un médicament sans que vous ne connaissiez les informations sur ce médicament. Cet exemple démontre bien la maltraitance organisationnelle car vous avez le droit d'être considéré dans votre intégrité et d'avoir un service dans le respect de votre personne.

Réponses du jeu *Trouvez les intrus* p.19 :
Les intrus sont : **A et C**

Réponses du jeu sur la bienveillance p.21 :
B1 - A4- D5- E2- C3

Réponses du mot-croisé :





105, rue Ontario Est, bureau 201
Montréal (Québec) H2X 1G9
Téléphone : 514 878-0847
www.acv-montreal.com
info@acv-montreal.com