



Guide pratique d'intervention

Auprès des personnes âgées et des adultes en
perte d'autonomie victimes d'abus



Guide pratique d'intervention auprès des personnes âgées et des adultes en perte d'autonomie victimes d'abus

- ✦ Adapté par la Table de concertation du soutien à domicile de la MRC L'Assomption du Protocole de prévention et d'intervention contre les mauvais traitements faits aux personnes âgées de la MRC Memphrémagog
- ✦ du « Protocole d'entente de collaboration inter-organismes concernant l'abus, la négligence, la violence à l'égard des personnes âgées et/ou des personnes adultes en situation de vulnérabilité (personnes handicapées sévères, personnes ayant des problèmes chroniques de santé mentale) Résidant sur le territoire de la MRC de Bellechasse, Mars 2005 »
- ✦ Réalisé dans le cadre d'un projet financé par le Programme de mobilisation des collectivités du comité conjoint de gestion Justice Canada et Sécurité publique Québec.
- ✦ L'impression est une gracieuseté de :



Le comité

Le comité de prévention de l'abus envers les personnes âgées et les adultes en perte d'autonomie de la MRC L'Assomption

Alain Benoit	Service de police de l'Assomption
Bibiane Boucher	Service Bénévole Comité L'Assomption (SBCA)
Geneviève Bourdon	Centre de santé et de services sociaux du Sud de Lanaudière, constituante CLSC Meilleur
Josée Coiteux	Centre d'aide aux victimes d'actes criminels de Lanaudière (CAVAC)
Yvon Desrochers	Centre de santé et de services sociaux du Sud de Lanaudière, constituante CLSC Meilleur
Paul Diamond	Sécurité publique de Repentigny
Mireille Dufort	Association québécoise de défense des droits des personnes retraitées et préretraitées de L'Assomption (AODR)
Hélène Fortin	Association des personnes handicapées physiques Rive-Nord (APHPRN)
Martine Gaouette	Centre de santé et de services sociaux du Sud de Lanaudière, constituante CLSC Meilleur
Marie-Noëlle Guédon	Service Bénévole Comité L'Assomption (SBCA)
Alain Laliberté	Sécurité publique de Repentigny
Joanne Meilleur	Caisse populaire St-Paul-l'Ermitte



1. Les fondements du guide

1.1 Clientèle visée

La clientèle visée par ce guide est la personne âgée de 65 ans et plus ou la personne adulte, ayant moins de 65 ans, vivant une perte d'autonomie significative.

1.2 Objectifs généraux

- Soutenir les différents intervenants
- Favoriser une meilleure concertation et collaboration entre les organismes et les intervenants.

1.3 Objectifs spécifiques

- Résumer les informations concernant l'intervention (définitions, méthodes de dépistage, principes d'intervention, etc.) présentées dans la littérature.



1. Les fondements du guide (suite)

- Constituer un **guide pratique d'intervention** pour les différents intervenants afin d'assurer :
 - Un meilleur **dépistage** des situations d'abus;
 - Une **méthode d'intervention de base** adaptée aux besoins des personnes âgées et des adultes en perte d'autonomie victimes d'abus;
 - La connaissance des différentes **options légales** pouvant soutenir l'intervention;
 - Des **conseils pratiques** pour prévenir ou intervenir dans les situations d'abus.



1.4 Valeurs partagées

- La personne est au centre des préoccupations de toute intervention, elle doit être le maître d'œuvre de tout plan d'intervention;
- Les abus envers les personnes sont inacceptables.
- L'approche favorisant le maintien de la personne dans son milieu naturel en impliquant les membres de son entourage est privilégiée.
- Les proches aidants constituent des alliés auxquels sera offert du soutien



2. La nature et la portée du problème

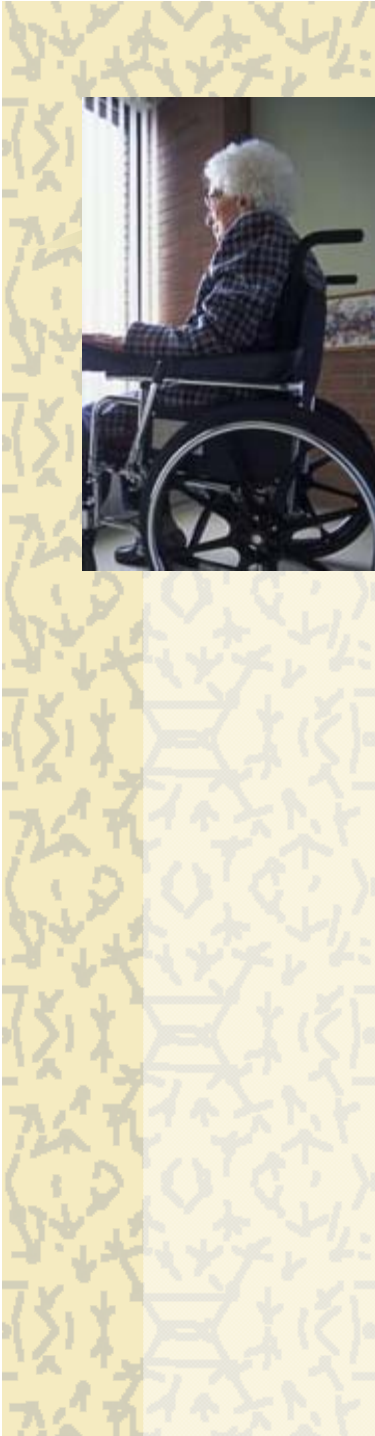
2.1 *Formes d'abus et descriptions*

Les abus financiers

Les abus physiques et sexuels

Les abus psychologiques

La négligence



2. La nature et la portée du problème

2.2 Les faits saillants de la problématique

Il est rare que les abus infligés aux personnes âgées cessent d'eux-mêmes.

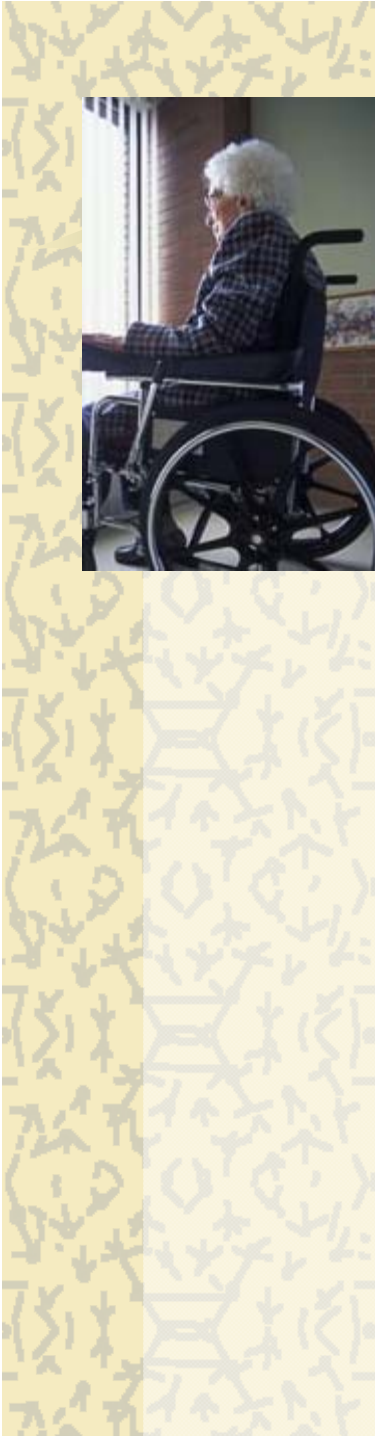
L'abus envers les personnes âgées tend, comme la violence familiale, à devenir plus fréquent et plus sérieux avec le temps (**escalade de la violence**).

Dans la plupart des cas, les victimes ou leurs familles refusent de signaler la situation ou recevoir une aide extérieure



Les principales raisons peuvent être :

- La peur d'être abandonné ou placé en résidence
- La crainte d'être expulsée de la résidence d'hébergement (privée ou public) et ne pas avoir d'autre lieu pour aller vivre
- L'absence de services auxiliaires
- La peur de représailles, d'être l'objet de menaces
- Le désir d'éviter les humiliations et les ennuis
- La honte d'avoir élevé un enfant qui les abuse
- La peur que la dénonciation entraîne des pertes plus grandes
- Le désir d'éviter les conflits dans la famille et le jugement d'autrui



2. La nature et la portée du problème

Caractéristiques de la personne victime et de l'abuseur

1. Il s'agit ici d'une description d'un **profil général**.
2. Ces caractéristiques doivent être utilisées à titre indicatif seulement.

L'auteur des abus peut être:

- Un membre de la famille;
- Un conjoint;
- Un ami;
- Un voisin
- Une personne payée pour s'occuper de l'aîné;
- Il est aussi possible que ce soit l'auteur des abus qui soit en situation de dépendance ou de perte d'autonomie.
- Les abus ne sont pas toujours à sens unique, il arrive que la personne âgée et/ou en perte d'autonomie fasse usage de violence envers les personnes qui s'occupent d'elle.



2. La nature et la portée du problème(suite)

Caractéristiques de la personne victime

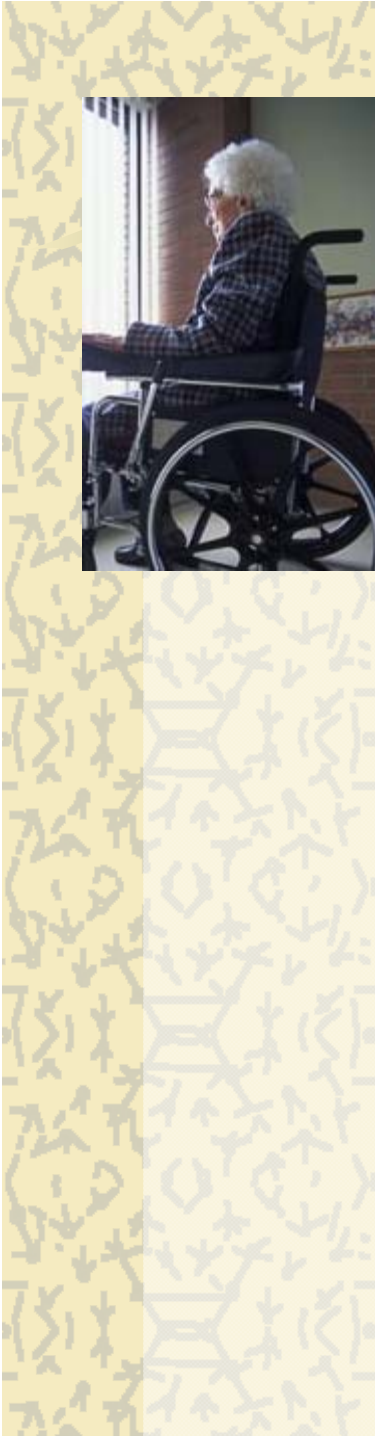
- Le plus souvent une femme veuve ou célibataire;
- Dépendance physique ou affective à l'endroit de la personne qui s'occupe d'elle. Les symptômes les plus mal tolérés semblent être l'incontinence, les nausées et les vomissements, l'insomnie, l'errance et les troubles cognitifs;
- Isolée socialement;
- Antécédents de violence familiale;
- Âge supérieur à 75 ans;
- Détérioration récente de son état de santé;
- Adopte les attitudes d'une personne qui démissionne;



2. La nature et la portée du problème(suite)

Caractéristiques de la personne victime (suite)

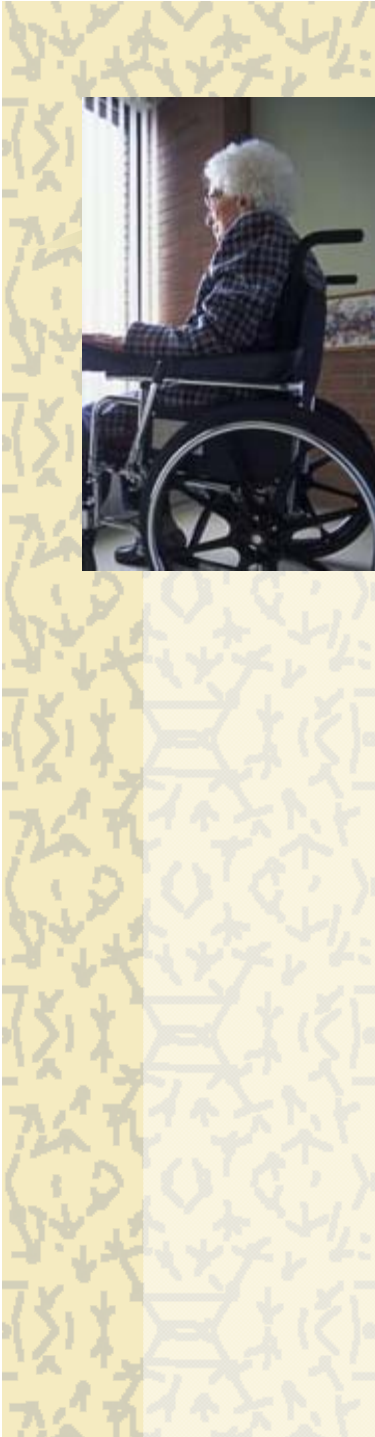
- Isolée socialement;
- Antécédents de violence familiale;
- Âge supérieur à 75 ans;
- Détérioration récente de son état de santé;
- Adopte les attitudes d'une personne qui démissionne;
- Peu de capacité d'affirmation de soi;
- Appartient souvent à un milieu socio-économique défavorisé;
- Souvent une personne ayant des déficits cognitifs;
- Croit mériter les abus dont elle est victime.



2. La nature et la portée du problème(suite)

➤ Caractéristiques de l'abuseur

- Principal responsable des soins à dispenser à la personne, stress relié à la tâche et à l'épuisement;
- Est un membre de la famille de la victime ou de l'entourage immédiat;
- Stress imputable à des problèmes financiers, familiaux, conjugaux ou professionnels;
- Détérioration de son état de santé;
- A été lui-même victime d'abus;



2. La nature et la portée du problème(suite)

- Caractéristiques de l'abuseur (suite)
 - Pathologie personnelle (toxicomanie, problèmes de santé mentale, difficultés affectives et relationnelles);
 - Cohabitation avec la victime;
 - Durée prolongée de la relation entre le soignant et la victime (9,5 ans en moyenne);
 - N'obtient pas les services d'aide nécessaires.



3. L'intervention

3.1.1 Indicateurs d'abus financiers

- D'importantes sommes d'argent sont soudainement retirées du compte de banque;
- Les signatures sur les chèques ou d'autres documents sont suspectes;
- On demande à la personne de signer des documents juridiques sans qu'elle n'en comprenne la portée;
- La personne se révèle incapable, pour des raisons inconnues, de payer ses factures, d'acheter de la nourriture ou d'autres articles de soins personnels;



3. L'intervention (suite)

3.1.1 Indicateurs d'abus financiers (suite)

- On remarque des privations matérielles alors que la situation financière de la personne est suffisante (pas de télévision, vêtements usagés);
- La personne éprouve de la peur et de l'anxiété lorsqu'il est question de ses finances;
- Un proche porte un intérêt croissant aux possessions de l'aîné ou de la personne en perte d'autonomie ou encore ne rend visite qu'au moment où les chèques de pension arrivent;



3. L'intervention (suite)

3.1.1 Indicateurs d'abus financiers (suite)

- La personne connaît mal sa situation financière ou ne la connaît pas du tout;
- La personne refait tout d'un coup son testament ou décide soudainement de vendre une propriété;
- La personne se plaint que des biens personnels, vêtements, bijoux, œuvres d'art ont disparu;
- La personne est contrainte à garder des enfants, à faire le ménage ou d'autres tâches;
- Le coût du loyer, de services à la personne, de services d'aide à domicile est abusif;

Nous désirons préciser que l'exploitation financière se manifeste plutôt rarement par un seul événement. Souvent, elle se produit sur une longue période et il arrive que la personne victime subisse d'autres types d'abus dont l'abus psychologique.



3. L'intervention (suite)

3.1.2 Indicateurs d'abus physiques et sexuels

- Des traces inhabituelles de meurtrissures (brûlures, coupures, égratignures inexplicées ...);
- Des blessures à la tête;
- Une perte de poids;
- Un manque de correspondance entre les faits relatés et les blessures;
- Le « traînage » des pieds, les marques de doigts, les enflures et la perte de mobilité accompagnée de faiblesse peuvent indiquer l'utilisation de mesures de contention abusives (attacher une personne sur un lit, une chaise);



3. L'intervention (suite)

3.1.2 Indicateurs d'abus physiques et sexuels

- La confusion et la somnolence dues à un surdosage de médicaments en vue de rendre la personne âgée plus docile;
- Un problème médical traitable qui ne s'améliore pas et la présence constante de douleur peuvent indiquer que la personne âgée ne reçoit pas les médicaments appropriés à son état;
- De la douleur, des meurtrissures et des saignements dans les parties génitales et/ou anales peuvent indiquer l'existence d'abus sexuel;



3. L'intervention (suite)

3.1.3 Indicateurs d'abus psychologiques

- La personne paraît nerveuse en présence de l'abuseur, le laisse répondre à sa place, est apeurée face à notre intervention, sursaute au moindre bruit, a un regard inquiet, ne regarde pas son interlocuteur, offre des réponses brèves, a hâte de quitter;
- Incertitude, désarroi ou attitudes soumises sont des indices possibles que la personne n'a plus l'opportunité de prendre ses propres décisions;
- Troubles du sommeil;
- Langage ou occupation infantilisants;



3. L'intervention (suite)

3.1.3 Indicateurs d'abus psychologiques (suite)

- Assauts verbaux, jurons, réprimandes
- Exclusion des réunions familiales, pas de permission de sortir, de voir ses ami(e)s ou d'avoir des activités, perte d'accès aux petits-enfants;
- Culpabilité malade (difficulté à mettre de l'ordre dans ses idées);



3. L'intervention (suite)

- Retrait, apathie, dépression
- Tendance à minimiser l'ampleur de la violence;
- Interdiction de conserver ses effets personnels;
- Non-respect du droit à l'intimité et à la vie privée;
- Retrait injustifié du permis de conduire;
- L'abuseur potentiel parle à la place de la personne, il ne lui permet pas de consulter un intervenant social, un médecin, etc. ou de consulter seul;



3. L'intervention (suite)

3.1.4 Indicateurs de négligence

- Le manque de vêtements, des vêtements inappropriés pour la saison, des vêtements souillés;
- Un environnement dangereux et/ou non-adapté (encombrement des lieux, escaliers non sécuritaires, manque de chauffage, risque de feu, mauvais entretien);
- La privation des items nécessaires pour vivre dans le quotidien;
- De mauvaises conditions de vie;
- De la malnutrition, de la déshydratation, une perte de poids;
- Un manque d'hygiène personnelle;
- Une absence de soins médicaux et dentaires appropriés;
- Un manque de prothèses (ex. : dentier, appareil acoustique, lunettes);



3. L'intervention (suite)

3.1.4 Indicateurs de négligence (suite)

- Un manque d'aides techniques (pince à long manche, barre d'appui, siège sur-élevé...);
- Les médicaments ne sont pas donnés à la personne ou sont administrés incorrectement;
- Une supervision inadéquate;
- Une absence d'aide et de relations amicales;
- Une absence de moyen de transport;
- Une réduction de l'activité physique et mentale;



3. L'intervention

3.2 Principes généraux d'intervention

- Une approche concertée, coordonnée et communautaire

- Une intervention la moins contraignante et envahissante possible, respect de la confidentialité. Il est important de bien évaluer les conséquences de ces interventions.

- Toute personne a le droit de vivre comme elle l'entend.



3. L'intervention (suite)

3.2 Principes généraux d'intervention (suite)

- Rompre l'isolement et apporter du soutien permettent souvent de diminuer la fréquence du comportement violent
- L'intervenant doit s'assurer que la victime est protégée en tout temps et que l'intervention ne lui cause pas un risque additionnel.
- Il peut être nécessaire d'impliquer un second intervenant pour offrir le counseling.



3. L'intervention (suite)

3.2.1 Principes d'intervention pour les personnes aptes

- L'intervention ne pourra être mise en œuvre sans son consentement explicite.
- La personne doit avoir reçu toutes les informations nécessaires pour faire un choix libre et éclairé et ce, sans subir aucune pression.



3. L'intervention (suite)

3.2.2 Principes d'intervention si l'on soupçonne une inaptitude

- On ne devrait pas émettre de supposition au sujet des capacités d'une personne (aptitude/inaptitude) en se fondant uniquement sur les impressions laissées par la première rencontre puisque la personne peut sembler désorientée au moment où elle dévoile les abus.

- Trouver des aidants parmi le réseau de soutien de la personne;

- Discuter des options d'intervention avec la famille;

- Consulter les spécialistes du domaine;

- Faire évaluer officiellement l'aptitude mentale de la personne par un professionnel qualifié;

- Évaluer ses recours juridiques

- Explorer d'autres options si le maintien de la personne à domicile est trop exigeant;



3. L'intervention (suite)

3.2.2 Principes d'intervention si l'on soupçonne une inaptitude^{5 6}

La décision d'évaluer les capacités d'une personne repose habituellement sur le besoin de déterminer si elle est en mesure de prendre des décisions concernant ses soins physiques ou ses affaires personnelles ou si une autre personne doit prendre ces décisions à sa place. Dans les situations d'abus, cette personne ne doit pas être l'abuseur.



3. L'intervention

3.3 Procédure d'intervention de base

Cette procédure peut être utilisée par l'ensemble des intervenant(e)s ou des bénévoles oeuvrant auprès de la clientèle visée. Il peut être possible qu'une personne vulnérable se confie à vous. Aussi, il se peut que vous soupçonniez la présence d'abus et que vous désirez aborder le sujet avec la personne. Voici quelques orientations et points à discuter qui peuvent permettre de soutenir la personne en renforçant sa capacité à agir.



3. L'intervention

3.3.1 Objectifs d'intervention

- Offrir une écoute à la personne;
- Clarifier la situation d'abus :
 - Description de la situation;
 - Démarches que la personne a fait jusqu'à présent pour mettre fin à la situation;
- Définir les actions à entreprendre :
 - Quelles sont les solutions que la personne entrevoit;
 - Donner de l'information sur les ressources disponibles;
 - Aider la personne à préciser les démarches qu'elle veut faire;
 - Référer la personne aux ressources requises;
- Faire un suivi



4. Les options légales

4.1 Charte des droits et libertés de la personne

- La Charte prévoit qu'une personne âgée ou handicapée a le droit d'être protégée contre toute forme d'exploitation,
- Dans une situation où une personne n'est pas capable d'entreprendre les démarches, un organisme ou un témoin peut dénoncer la situation.



4. Les options légales

4.2 Code criminel

- Les différentes formes d'abus sont identifiées comme des actes criminels dans les divers articles du code criminel (fraude, voie de fait, agression sexuelle, proférer des menaces, etc.)
- Sauf dans les situations de violence familiale, les personnes doivent rapporter elles-mêmes, au service de police, qu'elles sont victimes d'abus. Autrement, la police n'entreprendra aucune action légale contre l'abuseur.
- N'importe qui peut dénoncer à la police un crime qui entre dans la catégorie de la violence familiale. Celle-ci se définit comme étant l'usage de menaces, de violences physiques ou psychologiques (voies de fait et intimidations) par un membre de la famille envers un autre membre de la famille.



4. Les options légales

4.3 Loi sur le Curateur public

Le Curateur public agit lorsque une personne est jugée inapte à prendre soin d'elle-même et/ou à administrer ses biens et que sa situation nécessite un régime de protection. Une évaluation médicale et psychosociale seront nécessaires pour établir le degré d'inaptitude ainsi que le besoin de protection. Trois types de régimes peuvent être demandés.

- le conseiller pour assister une personne généralement autonome mais qui a temporairement besoin d'être aidée ou conseillée dans l'accomplissement de certains actes;
- le tuteur pour la personne dont l'incapacité est partielle ou temporaire;
- le curateur pour la personne dont l'incapacité est jugée totale ou permanente.



4. Les options légales

4.4 L'évaluation psychiatrique ordonnée par le tribunal : Loi sur la protection des personnes dont l'état mental présente un danger pour elles-mêmes ou pour autrui.

➤ Il pourrait être nécessaire de présenter une requête pour examen clinique psychiatrique au tribunal lorsque :

La famille, un membre de l'entourage ou un professionnel a des motifs sérieux de croire que l'état mental d'une personne présente un danger pour elle-même ou pour autrui;

ET

La personne n'accepte pas les mesures d'intervention nécessaires afin d'assurer sa propre santé et/ou sa sécurité ou lorsqu'elle refuse de se soumettre volontairement à une évaluation psychiatrique.



4. Les options légales

4.5 Loi sur la Régie du logement

4.6 Loi 180 – Loi modifiant diverses dispositions législatives en égard à la divulgation de renseignements confidentiels en vue d'assurer la protection des personnes

La Loi 180 permet la transmission de renseignements confidentiels **sans le consentement** de la personne concernée dans des situations où il existe un **motif raisonnable** de croire qu'un **danger imminent de mort ou de blessures graves** (physiques ou psychologiques) menace une personne ou un groupe de personnes.



Description des ressources

5.1 Lignes téléphoniques d'aide

5.2 Consultation pour les professionnels

5.3 Ressources institutionnelles de la MRC L'Assomption

5.4 Ressources régionales

5.5 Ressources communautaires de la MRC L'Assomption

5.6 Ressources provinciales

5.7 Autres ressources

5.8 Sites internet utiles



Annexe 1

Les abus financiers

La majorité des abus dénoncés par les personnes victimes sont d'ordre financier et matériel.

Pour prévenir les abus de la vente itinérante

Pour prévenir la fraude téléphonique

Pour prévenir la fraude rénovation

Pour prévenir l'abus de procuration

Pour prévenir la fraude de cartes de débit

Pour prévenir la fraude sur les investissements