

PROTOCOLE

DE PRÉVENTION ET D'INTERVENTION CONTRE LES MAUVAIS TRAITEMENTS FAITS AUX PERSONNES ÂNÉES

LA TABLE DE CONCERTATION DES ÂNÉS DE LA MRC DE MEMPHRÉMAGOG



TABLE de CONCERTATION des ÂNÉS de la MRC de MEMPHRÉMAGOG

Troisième édition
Novembre 2003

**« Les mauvais traitements sont la honte de tous ;
les empêcher, la responsabilité de chacun »**

La Voix, le réseau canadien des aînés

Canada 

Québec 

Ce projet est financé dans le cadre de la Stratégie nationale pour la prévention du crime du gouvernement du Canada, en collaboration avec le ministère de la Sécurité publique du Québec

Tous droits de reproduction traduction et d'adaptation interdits sans la permission de la Table de concertation des aînés de la MRC de Memphrémagog.

Nous sommes heureux que vous puissiez profiter de notre expertise et nous aimerions en retour que vous nous fassiez profiter des nouveaux outils de prévention et d'intervention que vous produisez.

TABLE DES MATIÈRES

COMPOSITION DU COMITÉ DE PRÉVENTION DES MAUVAIS TRAITEMENTS	1
INTRODUCTION.....	2
1.0 LES FONDEMENTS DU PROTOCOLE.....	3
1.1 Objectifs généraux	3
1.2 Objectifs spécifiques	3
1.3 Clientèles visées	3
1.4 Valeurs partagées.....	4
1.5 Définition du rôle d'intervenant central.....	4
2.0 LA NATURE ET LA PORTÉE DU PROBLÈME.....	5
2.1 Définitions et formes d'abus.....	5
2.2 Les faits saillants de la problématique	6
2.3 Les facteurs de risque de mauvais traitements.....	7
2.4 Profils de la victime et de l'auteur des mauvais traitements selon les types d'abus	9
2.5 Les causes des mauvais traitements	10
2.6 Les conséquences de la victimisation criminelle.....	11
3.0 L'INTERVENTION.....	12
3.1 Principes généraux d'intervention	12
3.2 Le dépistage.....	14
3.2.1 Indicateurs de négligence	14
3.2.2 Indicateurs d'abus financier ou matériel (exploitation)	15
3.2.3 Indicateurs d'abus psychosocial.....	15
3.2.4 Indicateurs d'abus physique.....	16
3.3 Procédure d'intervention de base.....	17
3.3.1 Objectifs d'intervention.....	17
3.3.2 Points à discuter.....	17
3.3.3 Procédure pour assurer la confidentialité et l'authenticité de l'identité d'un partenaire	17
4.0 LES ABUS FINANCIERS.....	18
4.1 Conseils généraux	18
4.2 Conseils spécifiques.....	19
4.2.1 Pour prévenir les abus de la vente itinérante	19
4.2.2 Pour prévenir la fraude téléphonique	19
4.2.3 Pour prévenir la fraude rénovation	20
4.2.4 Pour prévenir l'abus de procuration, de mandat	20
4.2.5 Pour prévenir la fraude de cartes de débit	21
4.2.6 Mise en garde : L'hypothèque inversée, pensez-y bien avant d'utiliser cette forme de financement.....	22
4.2.7 Pour prévenir la fraude sur les investissements.....	22
4.3 En résumé.....	23

5.0	LE BILAN ANNUEL DES INTERVENTIONS	24
6.0	LES OPTIONS LÉGALES.....	25
6.1	Charte des droits et libertés de la personne.....	25
6.2	Code criminel	25
6.3	Loi sur le Curateur public	26
6.4	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 et Code civil	27
6.5	Loi sur la protection du consommateur / Loi sur les arrangements préalables de services funéraires et de sépulture.....	27
6.6	Loi sur la Régie du logement.....	29
6.7	Loi 180 modifiant diverses dispositions législatives eu égard à la divulgation de renseignements confidentiels en vue d'assurer la protection des personnes.....	29
7.0	DESCRIPTION DES RESSOURCES	30
7.1	Ressources de la MRC Memphrémagog	30
	Centre de santé Memphrémagog.....	30
	Caisses populaires et institutions financières.....	31
	Liste des banques de la MRC Memphrémagog.....	32
	Corps policiers.....	33
	Centres d'action bénévole (CAB).....	34
	A.Q.D.R. Memphrémagog.....	34
	Bureau d'aide juridique.....	35
7.2	Ressources régionales et provinciales.....	36
	CAVAC de l'Estrie	36
	IVAC	37
	Substitut du procureur général	38
	Commission des droits de la personne et droits de la jeunesse	39
	Curateur public.....	40
	Office de la protection du consommateur.....	41
	Régie du logement	41
	Lignes téléphoniques d'aide.....	42
	BIBLIOGRAPHIE.....	43
8.0	LES ANNEXES :	
	(Noter que toutes les annexes sont disponibles sur la clef USB fournie dans la Trousse SOS Abus	
	Annexe A : Grille d'intervention de base	
	Annexe B : Dépliant synthèse – Ressources, indicateurs, procédure intervention de base	
	Annexe C : Grille de dépistage (Fulmer)	
	Annexe D : Autorisation à communiquer des renseignements personnels	
	Annexe E : Grille pour le bilan annuel des interventions	
	Annexe F : Campagne de prévention « Mettre fin aux abus envers les personnes âgées c'est possible ... »	
	Annexe G : Carte de ressources d'aide « Des ressources à ma portée » (en version papier)	
	Annexe H : Livret « Nos avoirs ... il faut y voir ! ». Des conseils pour prévenir les abus financiers	
	Annexe I : Livret « Les paroles s'envolent ... les écrits restent » Comment s'y retrouver concernant : la procuration, le mandat en cas d'inaptitude et le testament	
	Annexe J : Diaporama « Maître de sa vie et de ses biens »	
	Annexe K : « Combattons l'indifférence » L'âgisme est une forme de racisme envers nos aînés	

TABLE DE CONCERTATION DES ÂÎNÉS DE LA MRC DE MEMPHRÉMAGOG

Composition du comité de prévention des mauvais traitements faits aux personnes âgées en 2009

Jacqueline Breault
AQDR Memphrémagog

Angelle Laplume
CAB – de la Mlssisquoi-nord

Paul Tear
Régie de police Memphrémagog

Patrice Grégoire
Sûreté du Québec, poste Memphrémagog

Me Pierre Thibaudeau
Bureau d'aide juridique de Magog

Solange Goulet
PersonnAide

Carole Frappier
Caisse du Lac Memphrémagog

Diane Lachapelle
Association estrienne pour
l'information et la formation des aînés

Luce Bourque
Centre d'aide aux victimes
d'actes criminels

Paul Martel, Jean Ouellet et Lise Saint-Laurent
Centre de Santé et de services sociaux
de Memphrémagog

Adresse pour contact

Table de concertation aux aînés de la MRC Memphrémagog
a/s Paul Martel, organisateur communautaire
50, rue Saint-Patrice est
Magog, QC
J1X 3X3
Téléphone : (819) 843-2292 (poste 2320)
Télécopieur : (819) 843-2940
Courriel : pmartel.mm@ssss.gouv.qc.ca



INTRODUCTION

Ce protocole est issu d'une initiative de la Table de concertation aux aînés de la MRC Memphrémagog qui a été créée en 1991 et qui est supportée par le service d'organisation communautaire du Centre de Santé Memphrémagog.

Suite à deux formations sur la violence faite aux aînés offertes par la Table de concertation sur la violence aux aînés de l'Estrie et par le CLSC René-Cassin, le comité de prévention des mauvais traitements a été mis sur pied en 1996. L'ensemble des partenaires désirait un outil d'intervention pratique pour leur permettre d'améliorer l'intervention auprès des aînés victimes de mauvais traitements ainsi que la collaboration et la continuité entre les différents partenaires.

La première édition du protocole a été publiée en 1996 et une mise à jour a été faite en 2000. Vous consultez présentement la troisième édition qui a été grandement améliorée en tenant compte des commentaires émis lors d'une tournée d'évaluation du protocole auprès de 36 intervenants oeuvrant au sein de 14 organismes de la MRC Memphrémagog au début de l'automne 2003.

Nous souhaitons que ce document fasse l'objet de diffusion et de discussion dans chacun de vos milieux afin d'outiller chaque intervenant ou bénévole offrant aide et support aux aînés victimes de différentes formes de mauvais traitements. Enfin, nous sommes intéressés à recevoir tout commentaire ou information permettant d'améliorer ou de tenir à jour ce protocole.

1.0 LES FONDEMENTS DU PROTOCOLE

1.1 Objectifs généraux

- ◆ **Supporter les différents intervenants** impliqués auprès des personnes âgées de la MRC Memphrémagog pour **offrir des services et des interventions de qualité et adaptés** aux besoins spécifiques de cette clientèle pouvant être victimes de mauvais traitements ;
- ◆ Assurer une **meilleure concertation et collaboration** entre les organismes et intervenants impliqués, afin **d'améliorer l'accessibilité et la continuité des services**, quelle que soit la porte d'entrée de la demande.

1.2 Objectifs spécifiques

- ◆ **Synthétiser les informations supportant l'intervention** (définitions, méthodes de dépistage, principes d'interventions, ...) présentées dans la littérature.
- ◆ 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 victimes de mauvais traitements ;
 - ◆ La précision du **rôle des différents partenaires** face à des situations de mauvais traitements ;
 - ◆ La définition du rôle d'intervenant central assuré par le Centre de Santé Memphrémagog ;
 - ◆ La connaissance des différentes **options légales** pouvant supporter l'intervention ;
 - ◆ Des **conseils pratiques pour prévenir ou intervenir** dans les situations de mauvais traitements.

1.3 Clientèle visée

La clientèle visée par ce protocole est la **personne âgée de 65 ans et plus vivant à domicile** ou la personne ayant **moins de 65 ans mais présentant un profil gériatrique**.

1.4 Valeurs partagées

- ◆ La **personne âgée est au centre** des préoccupations de toute intervention, elle doit être le **maître d'œuvre** de tout plan d'intervention
- ◆ Les **mauvais traitements** (violence, abus ou négligence) envers les personnes âgées **sont inacceptables**
- ◆ L'approche favorisant le **maintien de la personne âgée dans son milieu naturel** en impliquant les membres de son entourage est privilégiée
- ◆ Les **proches aidants** constituent des **alliés** auxquels sera offert du support

1.5 Définition du rôle d'intervenant central

Dans la MRC Memphrémagog, le Centre de Santé Memphrémagog assume le rôle d'intervenant central selon deux niveaux d'intervention (coordonnées à la page 23) :

- ◆ **L'intervention psychosociale :**
 - ◆ **Accueillir, informer, évaluer, référer, élaborer et faire le suivi d'un plan d'intervention** pour les personnes âgées victimes de mauvais traitement
 - ◆ Offrir **conseil et support aux autres partenaires** de la MRC impliqués dans des cas de mauvais traitements
 - ◆ Assurer un **suivi aux références** faites par les partenaires
 - ◆ Lorsqu'il y a plus de deux intervenants, **convenir d'un responsable de la coordination des services** et idéalement, d'un plan de services lorsqu'un dossier est ouvert
 - ◆ **Cumuler l'information sur les cas** de mauvais traitements traités au Centre de Santé Memphrémagog
- ◆ **L'action communautaire :**
 - ◆ Assurer la **mise à jour du protocole** de prévention et d'intervention et faire un **suivi de son implantation** au sein de chaque partenaire
 - ◆ Constituer une **banque d'expertises** en cumulant l'information sur des interventions et des projets visant à contrer les situations de mauvais traitements
 - ◆ Supporter le **fonctionnement du comité de prévention** des mauvais traitements
 - ◆ **Coordonner le bilan annuel** des interventions faites contre les mauvais traitements dans la MRC Memphrémagog par les partenaires participant au comité de prévention
 - ◆ Initier différents **projets de sensibilisation et de prévention** des situations de mauvais traitements

2.0 LA NATURE ET LA PORTÉE DU PROBLÈME

2.1 Définitions¹ et formes d'abus²

On entend par maltraitance des personnes âgées un acte isolé ou répété, ou l'absence d'intervention appropriée, qui se traduit dans toute relation de confiance et cause un préjudice ou une détresse chez la personne âgée.

Violence physique :

Action d'agresser physiquement, de rudoyer ou d'abuser sexuellement une personne âgée, ou de négliger de satisfaire à ses besoins vitaux de nourriture, d'hygiène corporelle ou de soins médicaux.

Violence psychologique :

Action d'agresser verbalement une personne âgée, de l'isoler de la société, de la priver d'affection ou de lui nier le droit de prendre part aux décisions qui ont une incidence sur sa vie.

Exploitation financière :

Action de faire mauvais usage des capitaux ou des biens d'une personne âgée, y compris en ayant recours à des manœuvres frauduleuses, ou d'utiliser des fonds lui appartenant à des fins contraires à ses besoins, à ses intérêts ou à ses désirs.

Violence sexuelle :

Contact sexuel non consensuel avec une personne âgée.

Négligence :

Action d'omettre sciemment de satisfaire les besoins d'une personne âgée dont on a la charge (**négligence active**) ou d'oublier de les satisfaire sans intention malveillante (**négligence passive**).

¹ . Définition de l'organisation mondiale de la santé.

² Les définitions des formes d'abus ont été émises par santé Canada

Dans l'ensemble des études, cinq types d'abus sont généralement décrits, soit³ :

LES FORMES D'ABUS	
Abus	Manifestations
Physique	Des douleurs physiques ou des blessures infligées délibérément
Psychique ou émotif	L'assaut verbal, les menaces, l'infantilisation et l'humiliation, l'isolement, la privation de chaleur humaine et de relations sociales
Matériel ou financier	Le vol, le détournement de fonds ou de propriété, l'abus de confiance, l'exploitation ou la fraude
Violation du droit à la liberté	Empêcher une personne d'exercer un contrôle normal sur sa vie, l'imposition d'un traitement médical et l'imposition de contentions physiques ou chimiques
Social ou collectif	Âgisme, indifférence sociale, discrimination dû à l'âge

2.2 Les faits saillants de la problématique

Différentes études font ressortir que **de 4% à 10% de la population âgée serait victime de mauvais traitements** (Vézina).

Il est **rare que les mauvais traitements** 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 **25% à 75% des cas, les victimes ou leurs familles refusent de signaler la situation ou recevoir une aide extérieure**. Les principales raisons peuvent être :

- ♦ ne pas avoir d'autre foyer où aller vivre
- ♦ la peur d'être abandonné ou placé en résidence
- ♦ 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 maltraite
- ♦ la peur que la dénonciation entraîne des pertes plus grandes

³ BEAULIEU, Marie. *L'intervention auprès des aînés victimisés*

2.3 Les facteurs de risque de mauvais traitements

◆ Facteurs situationnels en milieu de vie naturelle

- ◆ Isolement
- ◆ Manque d'argent
- ◆ Manque de services pour fournir des soins complémentaires
- ◆ Mauvaises conditions de vie

◆ Facteurs situationnels en établissement

- ◆ Pénurie de lits
- ◆ Surplus de patients, épuisement du personnel
- ◆ Faible scolarité du personnel
- ◆ Limitations des ressources ou carences dans l'organisation (CDPDJ)

◆ 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
- ◆ 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, pas ou 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 mauvais traitements dont elle est victime
- ◆ ...

◆ **Caractéristiques de l'auteur des mauvais traitements**

- ◆ Principal responsable des soins à dispenser à la personne
- ◆ 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
- ◆ Toxicomanie
- ◆ Troubles psychopathologiques
- ◆ Cohabitation avec la victime
- ◆ Durée prolongée de la relation entre le soignant et la victime (9,5 ans en moyenne)
- ◆ N'obtient pas les moyens de soutien nécessaire
- ◆ ...

Il s'agit ici d'un **profil général** de la personne victime et de l'auteur des mauvais traitements. **Ces caractéristiques peuvent être utilisées à titre indicatif**, dans le but d'éclairer les situations d'abus. Notons que l'auteur des mauvais traitements peut être un membre de la famille, un conjoint, un ami, un voisin mais également une personne payée pour s'occuper de l'aîné. **Il est aussi possible que ce soit l'auteur des mauvais traitements qui soit en situation de dépendance ou de perte d'autonomie.**

2.4 Profils de la personne victime et de l'auteur des mauvais traitements selon les types d'abus⁴

Types d'abus	Caractéristiques
Exploitation financière	<p>Victime : Sans conjoint, homme ou femme (également touchés), mauvais état de santé, isolement social, état dépressif</p> <p>Auteur : 40% d'amis, voisins ou de connaissances 29% de fils ou filles 24% de parents éloignés 4% d'inconnus 2% de conjoints</p>
Violence verbale prolongée	<p>Victime : Généralement mariée, homme ou femme (également touchés), généralement le conjoint</p> <p>Auteur : Généralement le conjoint</p>
Violence physique	<p>Victime : Femme (majorité des cas)</p> <p>Auteur : Généralement le conjoint, alcoolique, souffre de problèmes physiques ou de troubles affectifs (parfois les deux), dépend souvent de la victime sur le plan financier</p>
Négligence	<p>Victime : Généralement une femme, a des problèmes de santé qui restreint ses activités</p> <p>Auteur : Conjoint ou enfants</p>

Mauvais traitements entre conjoints âgés⁵:

- ◇ La **violence psychologique** constitue la forme la plus commune de mauvais traitement infligé par un conjoint et se manifeste surtout par la **violence verbale** ;
- ◇ La **majorité des victimes sont des femmes** ;
- ◇ Une **proportion importante de conjoints qui maltraitent n'est pas complètement autonome** pour les activités quotidiennes ;
- ◇ Les mauvais traitements ne sont **pas toujours à sens unique** : certaines personnes âgées font elle aussi **usage de violence** psychologique et physique **envers les personnes qui s'occupent d'elles** ;
- ◇ **Éléments qui influencent la dynamique relationnelle** : une situation de violence qui a vieilli avec le couple, la perte d'autonomie du partenaires qui maltraite et la perte d'autonomie du partenaire maltraité

2.5 Les causes des mauvais traitements

De nombreuses recherches ont été réalisées sur les abus à l'endroit des aînés sans en identifier les causes spécifiques. Comme pour la plupart des problèmes sociaux, un ensemble de facteurs interreliés peuvent expliquer les situations d'abus dont sont victimes les aînés.

⁴ PODNIEKS, Élisabeth et al.

⁵ GRAVEL, Sylvie et al.

◆ **Facteurs liés à la personne**

- ◆ **Victime :**
 - > Personne limitée physiquement ou intellectuellement, dépendante de ses aidants. Les symptômes les plus mal tolérés sont : l'incontinence, les nausées, les vomissements, l'insomnie, l'errance et les troubles cognitifs
 - > Adopte des comportements de quelqu'un qui décroche et se laisse aller
 - > Problèmes comportementaux, émotionnels ou psychiques
- ◆ **Auteur :**
 - > Pathologie personnelle (toxicomanie, problèmes de santé mentale, blocage affectif ou relationnel)
 - > Stress de devoir prendre soin d'une personne dépendante et de ne pouvoir se concentrer sur d'autres activités. La prise en charge marquée par le ressentiment, le stress, la frustration, spécialement si l'aidant effectue son rôle par culpabilité et par obligation favorise les situations de mauvais traitements

◆ **Facteurs liés à la dynamique familiale**

- ◆ Reproduction d'une violence vécue
- ◆ Modèle de comportement considéré normal
- ◆ Conflits familiaux irrésolus

◆ **Facteurs liés à l'environnement**

- ◆ Vulnérabilité sociale : décès du conjoint ou d'amis, la fin d'une période très active de la vie et l'effritement du réseau social qui lui est associée, la diminution du revenu, le désintéressement de la part des enfants
- ◆ Problèmes socio-économiques : mauvaises conditions financières, de logement
- ◆ Manque de support et de services aux proches aidants

◆ **Facteurs liés à la génération des aînés**

- ◆ N'ont pas l'habitude de faire valoir leurs droits et d'avoir recours aux services existants, la gêne et la honte associé au fait de se plaindre
- ◆ L'influence religieuse qui préconise le don de soi
- ◆ L'éducation qui n'a pas encouragé l'affirmation de soi
- ◆ La faible scolarité qui contribue à diminuer l'accès aux différents systèmes d'information sur les droits

◆ **Facteurs liés au stéréotypes**

- ◆ Âgisme (dévalorisation et mépris envers les aînés). Parler des aînés en termes négatifs : « ils sont malades et débiles, ils oublient, ils sont désorientés, ils sont dépendants, ils sont un fardeau pour la société », ...

Bien qu'il ne faille pas considérer l'ensemble des aînés comme des victimes potentielles de mauvais traitements, force est de constater qu'ils partagent des vulnérabilités :

1. **La détérioration de l'état de santé** qui limite leurs énergies à faire valoir leurs droits car, même s'ils vivent de plus en plus vieux, les dernières années de vie ne sont pas toujours vécues en bonne santé ;
2. **La vulnérabilité physique** qui augmente les risques de conséquences lourdes à divers types de blessures et qui entraîne la dépendance face à l'entourage ;
3. **La vulnérabilité psychique** qui empêche la revendication des droits et entraîne aussi une dépendance face à l'entourage ;
4. **La vulnérabilité sociale** qui se caractérise par l'isolement et la méconnaissance de plusieurs mécanismes qui pourraient venir en aide.

Remarque : Il est nécessaire d'être critique face à ces vulnérabilités. Il se peut qu'une personne ne partageant aucune de ces vulnérabilités soit victime de mauvais traitements.

2.6 Les conséquences de la victimisation criminelle⁶

- ◆ Des blessures physiques qui guériront difficilement (ex. : fracture d'une hanche lors d'une chute)
- ◆ Des pertes matérielles importantes, étant donné le faible revenu de plusieurs aînés
- ◆ Des pertes matérielles d'une valeur sentimentale inestimable (ex. : vol de l'alliance donnée par le défunt il y a 50 ans, antiquités, ...)
- ◆ Des traumatismes psychologiques (ex. : isolement, perte de l'estime de soi, insomnie, difficulté à faire à nouveau confiance, à se sentir en sécurité ...)

⁶ BEAULIEU, Marie

3.0 L'INTERVENTION

3.1 Principes généraux d'intervention

Principes d'intervention pour les personnes aptes

- ◆ La personne âgée a le **droit de décider du degré d'intervention et surtout de l'agenda**, c'est-à-dire, comment, quand et à quel rythme le problème de violence sera traité. **L'intervention ne pourra être mise en oeuvre sans son consentement explicite**. Il faut se rappeler **qu'il ne faut pas aller trop vite dans la** tentative de résolution du problème, car souvent il s'agit d'une dynamique à long terme et ce n'est pas parce que le problème est identifié qu'il doit être corrigé dans la journée.
- ◆ La personne âgée doit être le **maître d'œuvre de son plan d'intervention**. Elle doit avoir reçu toutes les informations nécessaires pour **faire un choix libre et éclairé** et ce sans subir aucune pression.
- ◆ La problématique des mauvais traitements comporte **plusieurs facettes de situations complexes** qui interpellent divers organismes et parfois de nombreuses interventions, ce qui justifie une **approche concertée, coordonnée et communautaire**.
- ◆ Toute personne a le droit à une **intervention la moins contraignante et envahissante possible**, et ce, dans le respect de son **droit à la confidentialité et à la protection de sa vie privée**. Il est bien important de **bien évaluer les conséquences de ses interventions**.
- ◆ Lorsqu'un intervenant **ne peut rencontrer personnellement la victime** à cause de son refus ou de celui d'autrui ou lorsque la victime est résistante face à l'intervention, il devrait, dans toutes les situations, **tenter de solliciter l'aide d'une ou de personnes significatives de la victime** (famille, amis, voisins) afin de rencontrer cette dernière et de l'encourager à accepter des services.
- ◆ Toute personne a le **droit de vivre comme elle l'entend** pourvu que ses choix ne **briment pas les droits d'autrui** ou ne **menacent pas sa sécurité ou celle d'autrui**.
- ◆ **Rompre l'isolement et apporter du support** 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 et l'intervention dont a besoin la **personne qui inflige les mauvais traitements** pour connaître les raisons qui le pousse à agir ainsi et vérifier s'il a besoin d'aide.

Principes d'intervention si l'on soupçonne une incapacité

(Kinnon, adapté de *Personnes âgées victimes d'abus et négligence – protocole et guide d'intervention* du CLSC René-Cassin)

- S'assurer de la sécurité de la personne âgée tout au long du processus d'aide;
- Faire évaluer officiellement l'aptitude mentale de la personne âgée par un professionnel qualifié;
- Évaluer ses recours juridiques;
- Explorer d'autres options si le maintien de la personne âgée à domicile est trop exigeant;
- Trouver des aidants parmi le réseau de soutien de la personne âgée;
- Discuter des options d'intervention avec la famille;
- Consulter les spécialistes du domaine.

La décision d'évaluer les capacités d'une personne âgée 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 ses décisions à sa place. Dans les situations de mauvais traitements, cette personne ne doit pas être l'abuseur.

- ◆ **On ne devrait pas émettre de suppositions au sujet des capacités** d'une personne âgée (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 mauvais traitements.⁷
- ◆ **Tenter de solliciter l'aide d'une ou de personnes significatives de la victime** (famille, amis, voisins).

Principe d'intervention général

- ◆ Ce protocole se veut un **outil synthèse** qui doit être **utilisé avec souplesse et adapté en fonction de son expertise.**

⁷ KINNON, Diane

3.2 Le dépistage

Tous les partenaires rassemblés au sein de la Table de concertation aux aînés conviennent de **garder l'oeil ouvert et d'être à l'affût de signes pouvant permettre de dépister** des situations de mauvais traitements.

Les mauvais traitements infligés aux personnes âgées sont souvent subtils et difficiles à détecter, d'autant plus que la personne victime et l'auteur des mauvais traitements ont tendance à nier les faits. De plus, il faut être prudent car plusieurs indices peuvent être attribuables au processus de vieillissement de la personne, à ses problèmes de santé ou à une perte momentanée de patience chez le proche aidant.

Il faut **tenir compte du contexte et de son jugement professionnel**. Il faut aussi **faire preuve d'ouverture** pour respecter différentes formes de valeur, croyance et de pratique qui peuvent être différentes des nôtres. En effet, il arrive souvent que les désirs des personnes âgées soient confrontés à ce que l'on pense qu'elles devraient faire, dans leur meilleur intérêt.

3.2.1 Indicateurs de négligence

- ◆ le manque de vêtements, inappropriés pour la saison, les vêtements souillés, l'apparence négligée;
- ◆ un environnement dangereux (encombrement de 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 sanitaire;
- ◆ 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);
- ◆ 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 moyens de transport;
- ◆ une réduction de l'activité physique et mentale;
- ◆ ...

3.2.2 Indicateurs d'abus financier ou matériel (exploitation)

- ◆ d'importantes sommes d'argent sont soudainement retirées du compte de banque de l'aîné;
- ◆ les signatures sur les chèques ou d'autres documents sont suspectes;
- ◆ on demande à l'aîné de signer des documents juridiques sans qu'il n'en comprenne la portée;
- ◆ l'aîné se révèle incapable, pour des raisons inconnues, de payer ses factures, d'acheter de la nourriture ou d'autres articles de soins personnels;
- ◆ privations matérielles alors que la situation matérielle de la personne est suffisante (pas de télévision, vêtements usagés);
- ◆ l'aîné éprouve de la peur ou de l'anxiété lorsqu'il est question de finances;
- ◆ un proche porte un intérêt croissant aux possessions de l'aîné ou encore celui-ci ne rend visite qu'au moment où les chèques de pension arrivent;
- ◆ l'aîné connaît mal sa situation financière ou ne la connaît pas du tout;
- ◆ l'aîné refait tout d'un coup son testament ou décide soudainement de vendre une propriété;
- ◆ l'aîné se plaint que des biens personnels, vêtements, bijoux, oeuvres d'art ont disparu;
- ◆ l'aîné ne reçoit pas assez d'argent pour certains articles vendus;
- ◆ l'aîné est forcé à garder des enfants ou à faire le ménage;
- ◆ l'aîné a peur ou est inquiet lorsqu'il est question d'argent;
- ◆ un coût de loyer abusif;
- ◆ ...

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

3.2.3 Indicateurs d'abus psychosocial

Les indices permettant d'identifier l'abus psychosocial peuvent être observés dans les comportements de la personne âgée et de ses proches, ainsi que dans l'interaction entre eux.

- ◆ crainte, recul (la personne paraît nerveuse en présence de l'abuseur, le laisse répondre à sa place, apeurée face à une intervention, sursaute au moindre bruit, regard inquiet, ne regarde pas son interlocuteur, réponse brève, hâte de quitter, disponibilité réduite dans le temps);
- ◆ incertitude, désarroi ou attitude soumise (un indice possible qu'elle n'a plus l'opportunité de prendre ses propres décisions);
- ◆ troubles du sommeil;
- ◆ langage ou occupation infantilissants;
- ◆ assauts verbaux, jurons, réprimandes;
- ◆ exclusion des réunions familiales, pas de permission de sortir, de voir ses amis ou d'avoir des activités, on lui renie l'accès aux petits-enfants;
- ◆ culpabilité malade (difficulté à mettre de l'ordre dans ses idées);

- ◆ retrait, apathie, dépression (un indice possible qu'elle a été victime d'injures, d'insultes, d'intimidation ou d'humiliation), tendance à minimiser l'ampleur de la violence;
- ◆ interdiction de conserver ses effets personnels;
- ◆ l'abuseur potentiel/soupçonné parle à la place de l'aîné, il ne lui permet pas de consulter un intervenant social, un médecin, etc. ou de consulter seul;
- ◆ ...

L'ainé se voit refuser :

- ◆ le droit à l'intimité, à mener une vie privée;
- ◆ le droit de vote;
- ◆ le droit de porter plainte ou de demander réparation;
- ◆ le droit de pratiquer sa religion;
- ◆ le droit d'exprimer ses opinions et ses croyances;
- ◆ le droit de recevoir des personnes chez-lui;
- ◆ le retrait injustifié du permis de conduire;
- ◆ ...
- ◆

3.2.4 Indicateurs d'abus physique

- ◆ des traces inhabituelles de meurtrissures;
- ◆ des brûlures;
- ◆ des coupures ou égratignures inexplicables;
- ◆ 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 accompagnés de faiblesse peuvent indiquer l'utilisation de liens contraignants;
- ◆ 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 peuvent indiquer l'existence d'abus sexuel;
- ◆ ...

3.3 Procédure d'intervention de base

Ce modèle d'intervention de base peut être **utilisé par l'ensemble des intervenants ou des bénévoles oeuvrant auprès des personnes âgées**. Il peut être possible qu'une personne âgée se confie à vous. Aussi, il se peut que vous soupçonniez la présence de mauvais traitements et que vous désirez aborder le sujet avec la personne. Voici quelques orientations et points à discuter qui peuvent permettre de supporter la personne en renforçant sa capacité à agir (Cette procédure est basée sur le fonctionnement de la ligne d'information pour les aînés du CLSC René-Cassin).

3.3.1 Objectifs d'intervention

- ◇ Offrir une écoute à la personne pour faire le point sur sa situation de mauvais traitements
- ◇ Aider à préciser les solutions que la personne entrevoit
- ◇ Donner de l'information sur les ressources disponibles
- ◇ Aider à préciser les démarches que la personne est prête à faire
- ◇ Référer la personnes aux différentes ressources requises

3.3.2 Points à discuter

- ◇ Description de la situation de mauvais traitements
- ◇ Démarches que la personne à fait jusqu'à présent pour y mettre fin
- ◇ Solution(s) que la personne entrevoit
- ◇ Démarches que la personne est prête à faire
- ◇ Référence et suivi

Vous trouverez à l'annexe A un grille reprenant les objectifs d'intervention et les points à discuter que vous pouvez utiliser si vous le jugez nécessaire.

3.3.3 Procédure pour assurer la confidentialité et l'authenticité de l'identité d'un partenaire

Lorsqu'un partenaire nous demande des renseignements sur une personne au téléphone et que nous ne sommes pas certain de son identité, il serait souhaitable de prendre en note son nom et son numéro de téléphone puis de le rappeler.

Cette procédure devrait aussi s'appliquer si c'est nous qui faisons une demande de renseignements auprès d'un autre partenaire.

4.0 LES ABUS FINANCIERS

« Avec l'âge on prend de la valeur; nos avoirs financiers aussi ... »

La majorité des abus dénoncés par les personnes victimes sont d'ordre financier et matériel. Il existe plusieurs types d'abus financiers : le détournement de fonds ou de tout autre type de propriétés, la fraude (sollicitation téléphonique, vente itinérante, télémarketing frauduleux), l'usage abusif, des biens et de l'argent de l'aîné, l'utilisation de mandat non homologué, l'usage abusif de procuration particulièrement lorsqu'elle est d'ordre générale ce qui est plus difficile avec une procuration spécifique.

Dans l'objectif de prévenir ces différents types d'abus, voici quelques conseils généraux et quelques conseils spécifiques qui s'adressent aux personnes âgées.

4.1 Conseils généraux :

- ✓ Demeurez informé de vos affaires financières;
- ✓ Prenez vous-mêmes les décisions qui vous concernent et en cas de doute, prenez le temps de consulter une personne compétente en qui vous avez confiance;
- ✓ Soyez bien organisé. Gardez vos possessions personnelles en ordre. Faites en sorte que votre entourage sache que vous gardez un œil sur vos possessions;
- ✓ Évitez l'isolement et gardez le contact avec votre famille et vos amis;
- ✓ Exigez que vos revenus soient déposés directement à votre institution financière;
- ✓ Ne gardez qu'un minimum d'argent à la maison;
- ✓ Restez discret sur vos projets, vos biens, vos valeurs;
- ✓ Lisez attentivement et assurez-vous de bien comprendre un document avant de le signer;
- ✓ Faites des chèques post-datés ou préférablement des paiements pré-autorisés;
- ✓ Idéalement, ne prêtez pas d'argent à un parent ou à un ami car il se peut que vous ayez de la difficulté à récupérer votre argent. Si vous le faites, prévoyez par écrit les modalités de remboursement (taux d'intérêt, échéancier);
- ✓ Faites un budget annuel. Des organismes tels que : Solution Budget Plus (819.5630535) et ACEF Estrie (819.563.8144) peuvent vous aider dans cette tâche;
- ✓ Rédigez votre mandat en cas d'incapacité. Vous pouvez obtenir gratuitement un exemplaire de mandat en cas d'incapacité au bureau d'aide juridique.
- ✓ N'acceptez pas l'échange de soins personnels contre un transfert de vos possessions ou de votre actif;
- ✓ Ne signez jamais de chèque en blanc;
- ✓ Si vous donnez des montants d'argent, faites le par chèque et non en argent comptant car ainsi il reste des traces écrites.

La prévention est le meilleur moyen de se protéger contre les abus financiers alors, pour tenter d'éviter les ennuis :

- ✓ Apprenez à **détecter les signes d'escroquerie**;
- ✓ Sachez à quoi vous attendre et **comment évitez les pièges**;
- ✓ Ne **succombez pas aux promesses mirobolantes « trop beau pour être vrai »** : ne laissez pas vos émotions prendre le contrôle sur vos économies.

4.2 Conseils spécifiques :

4.2.1 Pour prévenir les abus de la vente itinérante :

Vous êtes calmement assis chez-vous lorsqu'on sonne à votre porte. Un vendeur, bien mis et très poli, vient vous offrir « l'aubaine du siècle », un remède miracle, vous appelle par votre prénom et vous demande des détails sur votre vie privée ? Le vendeur fait référence à un voisin qui lui s'est procuré le produit ?

Dans la mesure du possible ne faites pas affaire avec des vendeurs itinérants. Souvent, le prix du bien ou du service offert est exagéré et de plus, les vendeurs viennent souvent de l'extérieur de la région.

- ✓ Regardez **qui est à la porte avant d'ouvrir**;
- ✓ **N'engagez pas la conversation avec un vendeur** si vous **ne vous sentez pas d'attaque** ou si vous **n'avez simplement besoin de rien**;
- ✓ Demandez à voir le **permis de l'Office de la protection du consommateur** du vendeur itinérant qui sonne à votre porte et rappelez vous que ce n'est pas une garantie de qualité mais seulement la preuve qu'il a déposé un montant d'argent en garantie;
- ✓ **Ne signez jamais rien sous le coup de la pression d'un vendeur.** Prenez quelques jours pour lire toutes les clauses d'un contrat, pour magasiner et pour réfléchir;
- ✓ **Si vous êtes victime, n'hésitez pas à dénoncer l'abus à l'Office de la protection du consommateur.** Dans le cas de sollicitation à domicile, vous pouvez également changer d'idée dans les 10 jours suivants la signature d'un contrat, dans la mesure où vous n'avez pas entrepris, de votre propre initiative, les démarches pour vous procurer un bien ou un service.

4.2.2 Pour prévenir la fraude téléphonique :

On vous annonce par téléphone que vous avez gagné un concours, auquel vous ne vous êtes jamais inscrit, mais il vous faut acheter un produit pour obtenir votre prix?

Si cela est possible, n'achetez jamais de bien ou de service par téléphone. Ces produits sont souvent de moindre qualité et les coûts exagérés. En outre, ne déboursez jamais d'argent pour obtenir un bien ou un prix avant de l'avoir reçu.

Si vous êtes sollicités :

- ✓ **Avoir l'afficheur**, dans la mesure du possible;
- ✓ Dites que vous désirez **réfléchir avant de prendre une décision**;
- ✓ **Si vous n'êtes pas intéressé, n'hésitez pas à raccrocher**;
- ✓ **Ne fournissez pas de renseignements financiers personnels ou de numéro de carte de crédit par téléphone, à moins qu'il ne s'agisse d'une entreprise reconnue que vous avez vous-même contactée**;
- ✓ **Si l'abus est en cours, contactez l'Office de la Protection du Consommateur. Vous pouvez aussi contacter sans frais PhoneBusters, un centre national de lutte contre la fraude au 1-888-495-8501.**

4.2.3 Pour prévenir la fraude rénovation :

On sonne à votre porte et on vous annonce que votre toiture doit être refaite, ou que vos fenêtres sont à changer? On vous soutire une somme importante d'argent pour des travaux de rénovation mal faits, inachevés ou inutiles?

Ne faites pas affaire, si cela est possible, avec un rénovateur qui vous sollicite à votre domicile. Ces rénovateurs viennent souvent de l'extérieur de la région. Si vous confiez vos travaux à un inconnu, vous courrez le risque que ceux-ci ne soient jamais terminés ou que des montants déboursés disparaissent à jamais. Faites plutôt affaire avec des rénovateurs de la région, qui sont reconnus comme étant compétents.

- ✓ Vérifiez auprès de la **Régie du bâtiment** si la personne est vraiment en règle;
- ✓ **Refusez de payer au noir, c'est-à-dire sans taxes ni facture**;
- ✓ **Ne prenez pas de décisions hâtives sous la pression** d'une personne trop insistante;
- ✓ **Ne versez aucun acompte, quelle que soit votre décision, avant d'avoir fait toutes les vérifications nécessaires**;
- ✓ **Ne payez jamais en totalité à l'avance, donnez un dépôt et réservez un montant payable lors de l'exécution complète et satisfaisante du contrat**;
- ✓ Si la fraude est en cours, **n'hésitez pas à porter plainte** au service de police de votre municipalité ou à la Sûreté du Québec ou encore, à la régie du logement ou à l'Office de la protection du consommateur.

4.2.4 Pour prévenir l'abus de procuration, de mandat :

Vous avez été forcé de signer une procuration générale? Quelqu'un abuse de la procuration que vous lui avez donnée par exemple, en faisant des retraits d'argent inhabituels, en restreignant l'accès au livret de la caisse ou aux relevés d'opération?

- ✓ **Contactez le gérant de votre institution financière** qui pourra vous suggérer des moyens de protéger vos avoirs;
- ✓ Faites des **procurations spécifiques au lieu de générales** permettant de cibler un mandat restreint à faire exécuter. La **procuracion doit comprendre les aspects suivants** : la date de la rédaction, le nom de la personne qui donne la procuracion (mandant), le nom du ou des mandataires, la description de la responsabilité confiée au mandataire, un échéance d'exécution et la signature du mandant;
- ✓ **Nommez idéalement deux responsables de confiance (deux co-signataires);**
- ✓ **Demandez un rapport financier annuel;**
- ✓ **Ne signez pas un document sauf si une personne en laquelle vous avez confiance l'a révisé;**
- ✓ **Payer par paiements pré-autorisés tout ce qui est possible afin d'éviter la manipulation d'argent comptant et pour vous éviter des soucis en cas d'hospitalisation ou de convalescence;**
- ✓ **Faites votre budget mensuel qui doit être géré par un mandataire et faites transférer seulement ce montant de votre compte bancaire dans un compte bancaire distinct qui servira uniquement aux fins de la procuracion;**
- ✓ **Si vous constatez des abus, n'hésitez pas à changer de personne et rappelez-vous qu'une procuracion peut être annulée en tout temps en informant l'institution financière par écrit.**

4.2.5 Pour prévenir la fraude de cartes de débit :

Votre carte de guichet automatique est utilisée à outrance? Vous constatez des retraits inhabituels dans votre compte?

Mise en garde : Soyez vigilants car les diverses technologies sophistiquées utilisées par les fraudeurs augmentent le risque d'être victime de fraude de carte de débit. Pour diminuer les risques, ne perdez jamais votre carte de vue lors d'une transaction et soyez discrets : cachez le clavier sur lequel vous composez votre NIP avec votre corps ou votre main, surtout lorsque vous êtes dans un point de service autre que votre caisse ou banque.⁸

- ✓ **Vérifiez périodiquement vos relevés et vos soldes** pour vous assurer que toutes les transactions ont été bien documentées;
- ✓ Si votre carte est perdue, volée ou retenue par le guichet automatique, **avisez immédiatement le centre d'assistance de votre institution financière;**
- ✓ **Ne révélez jamais votre numéro d'identification personnel (NIP)** à qui que ce soit et sous aucun prétexte. Au besoin, donnez le montant exact à la personne qui fait vos commissions;
- ✓ **Ne prêtez jamais votre carte** à personne;
- ✓ **Mémorisez votre NIP et ne l'écrivez nulle part;**
- ✓ **Ne composez pas votre NIP une seconde fois sans d'abord vérifier l'annulation de la transaction précédente.**
- ✓ **Si vous constatez des abus, contactez votre caisse ou votre banque sans tarder.**
- ✓ **Sachez que c'est une fraude, si vous avez perdu votre carte de débit et que quelqu'un vous appelle pour vous demander votre NIP afin de pouvoir réactiver votre carte.**

⁸ Dépliant du mouvement des caisses populaires Desjardins, *Brouillons les cartes aux fraudeurs*

4.2.6 Mise en garde : L'hypothèque inversée, pensez-y bien avant d'utiliser cette forme de financement!

Dans les médias il y a des publicités s'intitulant « Le prêt hypothécaire inversé, pour réduire l'impôt et conserver l'actif des aînés » par le Programme canadien de revenu résidentiel. Ces publicités vantent l'hypothèque inversée pour obtenir des liquidités tout en demeurant propriétaire de sa maison.

- ✓ L'hypothèque inversée permet aux propriétaires âgés de 62 ans et plus d'obtenir entre 10% et 40% de la valeur de leur maison et ce, sans avoir à quitter sa propriété.
- ✓ Cette forme d'hypothèque comporte de nombreux frais : frais d'ouverture pouvant varier de 1500\$ à 2000\$, honoraires de notaires, frais pour l'évaluation de la maison et la rédaction d'un certificat de localisation. En outre, le taux d'intérêt est plus élevé que pour une hypothèque conventionnelle puisqu'une prime variant de 1% à 1.5% est exigée.
- ✓ **Compte tenu de tous les frais reliés, l'hypothèque inversée ne devrait être utilisée que dans un cas de dernier recours**, après avoir épuisé toutes les autres sources potentielles d'emprunt ou de revenus.

4.2.7 Pour prévenir la fraude sur les investissements⁹ :

Placements confidentiels, rendement élevé, occasion unique, placements à l'abri de l'impôt, sans risque, sollicitation dans les journaux locaux afin de retirer son argent sans avoir à payer de l'impôt, vente pyramidale, assurance qu'un titre finira par être inscrit à la Bourse. Tous ces mots devraient vous mettre la puce à l'oreille et vous inciter à vous méfier!

Quand c'est trop beau pour être vrai, il faut se méfier! Ne succombez pas aux promesses mirobolantes!

⁹ Commission des valeurs mobilières du Québec

Si vous voulez protéger votre argent :

- ✓ **Ne faites jamais d'investissements par téléphone**, surtout si ce n'est pas vous qui avez appelé;
- ✓ Avant de faire affaire avec une firme de courtage, ou un représentant en valeurs mobilières, vérifiez s'ils sont **inscrits auprès de l'autorité de réglementation des valeurs mobilières du Québec**;
- ✓ **Prenez des notes** à chaque fois que vous communiquez avec quelqu'un (nom de la personne, date, heure);
- ✓ Si un représentant vous intimide, **cherchez-en un avec qui vous vous sentez plus à l'aise**;
- ✓ **Ne supposez pas que celui avec qui vous traitez est un « expert »**;
- ✓ Demandez toujours une **seconde opinion indépendante**;
- ✓ Exigez toujours que l'on **vous donne de la documentation** : ne concluez **jamais de contrat verbal**;
- ✓ **Ne vous laissez pas impressionner** par les représentants bien habillés et sûrs d'eux : les escrocs savent qu'il est important de faire bonne impression dès la première rencontre;

Si l'abus est en cours, vous pouvez d'abord essayé de discuter avec l'individu concerné. Si cela n'est pas satisfaisant, vous pouvez porter plainte auprès de la firme et si aucune entente n'intervient, vous pouvez porter plainte à la Commission des valeurs mobilières du Québec (1.800.361.5072).

4.3 En résumé

Si vous êtes victime d'exploitation financière :

- ✓ **Parlez de votre problème à quelqu'un** en qui vous avez confiance;
- ✓ **Demandez de l'aide** à votre CLSC, à un avocat ou à un notaire;
- ✓ **Utilisez les recours légaux qui sont à votre disposition** (Commission des droits et libertés de la personne, Loi sur la protection du consommateur, Loi sur les arrangements préalables des services funéraires et de sépulture, Loi sur la régie du logement, Code criminel).

Voici quelques moyens d'aider une personne âgée victime d'abus financier¹⁰ :

- ✓ Fournir de l'information sur les abus financiers;
- ✓ Donner de l'information sur les services de soutien;
- ✓ Défendre ses intérêts;
- ✓ Encourager l'aîné à se faire de nouveaux amis ou à participer à des activités communautaires;
- ✓ Indiquer à l'abuseur où il peut obtenir de l'aide;
- ✓ En outre, il demeure essentiel de respecter les volontés de l'aîné, d'être sensible à ses besoins, de lui offrir des choix réalistes, d'obtenir son consentement avant d'agir de même que respecter la confidentialité.

¹⁰ Centre national d'information sur la violence dans la famille

5.0 LE BILAN ANNUEL DES INTERVENTIONS

Dans le but de faire un suivi des interventions faites par les différents partenaires, il est prévu que le Comité de préventions des mauvais traitements fasse un bilan annuel des interventions.

Ce bilan annuel a pour but de :

- ◇ **Répertorier les interventions** faites par les différents partenaires
- ◇ Identifier les **succès et les difficultés** d'intervention
- ◇ **Orienter les actions** de prévention et d'intervention du Comité de prévention

Le bilan sera fait annuellement au cours des **mois de avril et mai**.

Chaque partenaire complète la grille pour le bilan annuel des interventions. (voir annexe E).

Cette grille **permet de préserver la confidentialité** des renseignements tout en permettant d'éviter de comptabiliser plus d'une fois la même personne et de constater si une personne a reçu de l'aide de plus d'un partenaire.

La **grille complétée sera envoyée au service d'organisation communautaire** du programme Personnes en perte d'autonomie du Centre de Santé Memphrémagog qui va **regrouper toutes les informations** pour les **présenter au Comité de prévention** des mauvais traitements.

Le comité de prévention des mauvais traitements organisera une **conférence de presse pour diffuser les résultats du bilan annuel** afin **d'assurer une visibilité à la concertation** qui est faite dans la MRC de Memphrémagog **pour combattre les mauvais traitements** faits aux personnes âgées.

6.0 LES OPTIONS LÉGALES

Comme il n'y a pas à l'heure actuelle, au Québec, de législation spécifique concernant la protection des personnes âgées, il est important de connaître les options légales existantes au moment de l'établissement d'un plan d'intervention.

Il est important de mentionner que les intervenants ne sont **pas obligés d'utiliser ces options légales. Souvent elles sont utilisées en dernier recours.**

Nous vous proposons ici un **survol des principales dispositions légales** pouvant appuyer des démarches visant à mettre fin à des situations de mauvais traitements à l'endroit des personnes âgées.

6.1 Charte des droits et libertés de la personne

La Charte prévoit des mesures pour protéger les personnes âgées pouvant être dépendantes et vulnérables et avoir besoin d'une protection spéciale contre l'exploitation :

"Toute personne âgée ou toute personne handicapée a droit d'être protégée contre toute forme d'exploitation" [Article 48]

La Commission des droits de la personne a été créée pour voir à ce que soient corrigées les situations mettant en péril les droits et libertés de la personne

6.2 Code criminel

Les nombreuses formes de mauvais traitements sont des actes criminels répréhensibles selon **divers articles du Code criminel** pour des situations d'abus physique, d'abus psychosocial, d'abus sexuel, d'exploitation financière ou matérielle et de négligence.

Sauf dans les situations de violence familiale, les personnes âgées doivent rapporter elles-mêmes, au service de police, qu'elles sont victimes de mauvais traitements. 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 ou de violences physiques ou psychologiques (voies de fait et intimidations) par un membre de la famille envers un autre membre de la famille. Les conjoints et les ex-conjoints peuvent, aussi bien que les enfants, être les personnes victimes comme les agresseurs.

Toute situation de violence familiale peut être rapportée au service de police par n'importe quel individu en ayant connaissance. Il n'est donc pas obligatoire que la plainte provienne de la personne victime elle-même. Après enquête, si la plainte est fondée, le service de police engagera les poursuites judiciaires s'imposant. La police encouragera la personne victime ainsi que son agresseur, à signer un formulaire d'autorisation afin de pouvoir les référer à des services sociaux et communiquer toutes les informations pertinentes.

6.3 Loi sur le Curateur public

Si après évaluation, une personne est jugée inapte à prendre soin d'elle-même et/ou à administrer ses biens, une requête peut être faite afin d'établir un des trois régimes de protection suivants:

- ◆ **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

Degré d'inaptitude ¹¹	Régime	Représentant	Objet	Rôle
Généralement apte	Conseiller	Conseiller	Biens	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Conseil ou assistance ▪ Aucune administration
Partielle ou temporaire	Tuteur	Tuteur privé ou public	Personne et/ou Biens	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Responsable de sa garde et de son entretien ▪ Assurer le bien-être moral et matériel ▪ Représentation dans l'exercice de ses droits civils ▪ Simple administration
Totale et permanente	Curateur	Curateur privé ou public	Personne et Biens	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Responsable de sa garde et de son entretien ▪ Assurer le bien-être moral et matériel ▪ Représentation dans l'exercice de ses droits civils ▪ Pleine administration, sauf dans le cas où le Curateur public agit comme curateur

Le type de protection requis est déterminé par le niveau de compétence de la personne. Un sommaire psychosocial, ainsi qu'une évaluation médicale doivent être complétés. Cette procédure garantit que le bénéficiaire sera évalué correctement et qu'il recevra une représentation légale sous le régime approprié.

6.4 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 et Code civil¹²

- ✓ 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 elles-mêmes 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.

- ✓ Trois voies d'action sont possibles :
 1. Obtenir la collaboration et le consentement de la personne afin de la conduire dans un établissement pour qu'elle y soit évaluée;
 2. Adresser une demande d'ordonnance de garde provisoire à la Cour du Québec, pour obliger la personne à se soumettre à l'évaluation. Cette requête doit être signifiée à la personne qui refuse l'évaluation de même qu'à une personne raisonnable qui démontre un intérêt particulier à son égard.
 3. Exceptionnellement, il est possible que l'urgence de la situation soit telle que le temps manque pour effectuer une demande de garde provisoire. Selon l'article 8 de la loi, un agent de la paix peut, sans l'autorisation du tribunal, amener une personne contre son gré dans un établissement, à la demande d'un intervenant d'un service d'aide en situation de crise ou si ce service est absent, à la demande d'un parent ou d'une personne qui démontre un intérêt particulier. Lorsque l'état mental de la personne en cause présente un danger grave et immédiat, la loi permet de passer outre au consentement de la personne et à l'autorisation du tribunal et de conduire la personne contre son gré dans un établissement.

6.5 Loi sur la protection du consommateur / Loi sur les arrangements préalables de services funéraires et de sépulture

Les aînés peuvent être victimes de nombreuses pratiques de commerce frauduleuses: publicité trompeuse, garantie, vente itinérante, préarrangement funéraire, contrat, réparation ou rénovation, ...

La lecture des dépliants suivants procure un bon aperçu des dispositions prévues par la Loi sur la protection du consommateur:

- ♦ "La publicité: faut en prendre et en laisser !"
- ♦ "Les commerçants itinérants: de la visite inattendue"
- ♦ "Les pratiques de commerce - Gare aux apparences"

L'Office de la protection du consommateur a publié un livre comprenant 150 lettres types pour défendre ses droits, concernant un vaste éventail de situations reliées à la consommation.

Concernant les préarrangements funéraires

La loi prévoit que seuls les titulaires d'un permis de directeur de funéraire (délivré par le Ministère de la santé et des services sociaux) ont le droit de négocier ou de conclure un contrat de préarrangement.

Afin de permettre au consommateur de vérifier et de comparer les prix des différents fournisseurs, la loi oblige les entreprises funéraires à mettre à la disposition des clients une liste détaillée et à jour du prix des biens et services qu'elles offrent.

Deux contrats distincts doivent contenir diverses mentions obligatoires en vertu de la loi, notamment en ce qui concerne les modalités de paiement, le régime de dépôt en fiducie des sommes confiées au vendeur et les conditions d'annulation :

- ♦ le contrat de services funéraires;
- ♦ le contrat de sépulture.

Un ensemble de mesures assure une protection contre la sollicitation abusive.

La lecture du dépliant: "Les préarrangements funéraires - Vos droits et vos recours" offre un aperçu général des dispositions à cet effet.

L'Office de la protection du consommateur a été mise sur pied afin d'administrer ces lois.

6.6 Loi sur la Régie du logement

Qu'il s'agisse d'un logement, d'une chambre ou d'un foyer privé, la personne âgée a des droits en tant que locataire. Les aînés locataires peuvent parfois être victimes de désagréments causés par le propriétaire (entretien déficient, hausse importante du logement, ...) ou par le voisinage (bruit, ...).

Certains articles du Code civil du Québec assistent le travail de la Régie du logement: les articles 1851 à 1891 contiennent les dispositions générales concernant la location alors que les articles 1892 à 2000 renferment les dispositions particulières.

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

Ce projet de loi, adopté en décembre 2001, vient modifier neuf lois dont le Code des professions, la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels de même que la Loi sur les services de santé et les services sociaux.

Cette Loi 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** (physique ou psychologique) menace une personne ou un groupe de personnes.

La communication des renseignements doit **se limiter aux renseignements nécessaires aux fins poursuivies** par la communication et elle ne peut se faire qu'à la personne ou aux personnes susceptibles de leur porter secours.

7.0 DESCRIPTION DES RESSOURCES

7.1 Ressources de la MRC Memphrémagog :

CENTRE DE SANTÉ MEMPHRÉMAGOG

INTERVENANT - CENTRAL

<p>Siège social</p> <p>50, rue St-Patrice Est Magog Québec J1X 3X3</p> <p>Pour la clientèle (819) 843-2572 (demander l'accueil)</p> <p>pour les partenaires (819) 843-2572 demander l'accueil Télécopieur: (819) 868-3240</p>	<p>Point de service Stanstead</p> <p>435, rue Dufferin Stanstead Québec J0B 3E2</p> <p>(819) 876-7521 Télécopieur: (819) 876-7215</p>	<p>Point de service Mansonville</p> <p>314, rue Principale Mansonville Québec J0E 1X0</p> <p>(450) 292-3376 Télécopieur: (450) 292-4404</p>
---	---	---

Le Centre de Santé Memphrémagog assume le rôle d'intervenant central pour l'application de ce protocole tel que présenté à la page 4. Voici un rappel des principales fonctions :

- ♦ **Accueillir, informer, évaluer, référer, élaborer et faire le suivi d'un plan d'intervention** pour les personnes âgées victimes de mauvais traitement
- ♦ Offrir **conseil et support autres partenaires** de la MRC impliqués dans des cas de mauvais traitements
- ♦ Assurer un **suivi aux références** faites par les partenaires
- ♦ Lorsqu'il y a plus de deux intervenants, **convenir d'un responsable de la coordination des services** et idéalement, d'un plan de services lorsqu'un dossier est ouvert
- ♦ **Cumuler l'information sur les cas** de mauvais traitements traités au Centre de Santé Memphrémagog

L'**accueil psychosocial** du Centre de Santé Memphrémagog au siège social de Magog est ouvert du lundi au vendredi de 8 h 30 à 20 h 30. En dehors de ces heures, on peut avoir accès au service d'urgence détresse en composant le numéro de téléphone du Centre de Santé Memphrémagog (819) 843.2572. Veuillez noter que tout le personnel du programme de Personnes en perte d'autonomie est impliqué en vue d'assurer la meilleure intervention possible dans les situations de mauvais traitements faits aux personnes âgées.

CAISSES POPULAIRES ET INSTITUTIONS FINANCIÈRES

INTERVENTION

Pour que la caisse populaire puisse intervenir, il faut que la personne âgée qui est abusée "financièrement" vienne rencontrer du personnel de la caisse pour faire part de sa situation.

Avec son accord, la caisse peut annuler les procurations sur ses comptes, afin que la personne âgée reprenne le contrôle sur ses finances. Il est à noter que la caisse n'accepte jamais de modifier les accès aux comptes, coffrets de sûreté, ... sans le consentement de la personne à qui appartient ce compte. Si la personne à qui appartient le compte est inapte, il faut un ordre de la cour qui nomme un curateur privé ou public pour s'occuper des finances de la personne.

PRÉVENTION

Lorsqu'une personne âgée se présente à la Caisse populaire pour signer une procuration sur ses comptes, des explications lui sont données au sujet du pouvoir qu'elle donne à la personne qu'elle désigne.

Caisse populaire Desjardins Du Lac Memphrémagog

Centre de services St-Patrice

230, rue Principale ouest
Magog Québec
J1X 2A5
(819) 843.3328
Télécopieur : (819) 843.2892

Centre de services Magog-Est

75 rue St-David
Magog Québec
J1X 2Z4
(819) 843-6591
Télécopieur: (819) 843-7335

Centre de service Eastman

12,rue Lapointe, C.P. 240
Eastman Québec
J0E 1P0
(450) 297.2194
Télécopieur : (450) 297.2452

Centre de services de Mansonville

342, rue Principale
Mansonville Québec
J0E 1X0
(450) 292.3337
Télécopieur : (450) 292.3630

Caisse populaire Desjardins de Sainte-Catherine

25, CH. DE LA Montagne
Ste-Catherine de Hatley Québec
JOB 1W0
(819) 843.5993
Télécopieur : (819) 843.1110

Caisse populaire Desjardins de Stanstead

Centre de services de Stanstead

484, rue Dufferin
Stanstead Québec
JOB 3E0
(819) 876.7551
Télécopieur : (819) 876.5663

Centre de services de Beebe

74, rue Principale
Stanstead Québec
JOB 3E5
(819) 876.7551
Télécopieur : (819) 876.7031

Centre de services Rock Island

10, rue Railroad
Stanstead Québec
JOB 3E2
(819) 876.7551
Télécopieur : (819) 876.7935

LISTE DES BANQUES DE LA MRC MEMPHRÉMAGOG

BANQUE DE MONTRÉAL	498, rue Principale ouest Magog Québec J1X 2A9 (819) 843.3317 Télécopieur : (819) 843.0470
BANQUE NATIONALE DU CANADA	165, rue Principale ouest Magog Québec J1X 2A7 (819) 843.6524 Télécopieur : (819) 843.4255
BANQUE CANADIENNE IMPÉRIALE DE COMMERCÉ (CIBC)	1110, rue Main, C.P. 156 Ayer's Cliff Québec J0B 1C0 (819) 838.4227 Télécopieur : (819) 838.5351
	431, rue Principale ouest Magog Québec J1X 2B2 (819) 843.6531 Télécopieur : (819) 843.9285
	34, rue Principale Stanstead Québec J0B 3E5 (819) 876.2441 Télécopieur : (819) 876.5686
	291, rue Principale, C.P. 60 Mansonville Québec J0E 1X0 (450) 292-3316 Télécopieur : (450) 292-4284

CORPS POLICIERS

ACCUEIL – INFORMATION			
Si la personne porte plainte	Si la personne ne porte pas plainte		
<p>Procéder à l'enquête dans les cas de violence, de fraude ou toute autre infraction criminelle.</p> <p>Transmettre aux intervenants concernés dans un délai de 48 heures, par télécopieur ou par courrier, une copie du formulaire de consentement dûment signé et ce, en vue d'éviter un délai préjudiciable aux victimes.</p> <p>Communiquer avec les autres partenaires à l'intérieur du même délai pour expliciter la situation, afin de fournir toute l'aide et le soutien nécessaire (après autorisation de la victime).</p> <p>S'il y a lieu, offrir protection et transport à la victime.</p> <p>Assurer un suivi aux différentes procédures judiciaires.</p>	<p>Informé et référer la personne.</p>		
<p>RÉGIE DE POLICE MEMPHRÉMAGOG 44, rue Sherbrooke Magog Québec J1X 2R4 (819) 843.3334 Télécopieur : (819) 843.1550</p>	<p>SÛRETÉ DU QUÉBEC – UNITÉ DES RELATIONS COMMUNAUTAIRES 40, rue Don Bosco Sherbrooke Québec J1L 1W4 (819) 564.1212 ou (800) 461.2131 Télécopieur : (819) 572.6067</p>		
<p>MUNICIPALITÉS DESSERVIES PAR LA RÉGIE DE POLICE MEMPHRÉMAGOG (819) 843.3334</p>	<p>MUNICIPALITÉS DESSERVIES PAR LA SÛRETÉ DU QUÉBEC Urgences : (819) 310.4141 Renseignements : (819) 572.6072</p>		
<p>Magog (Canton de Magog) (Omerville) Ste-Catherine de Hatley Canton d'Orford Austin</p>	<table border="0"><tr><td>Ayer's Cliff Bolton-Est Canton d'Ogden Canton de Stanstead Eastman Canton de Hatley Hatley</td><td>North Hatley Potton Stanstead St-Étienne de Bolton Stukely Stukely-Sud St-Benoît-du-Lac</td></tr></table>	Ayer's Cliff Bolton-Est Canton d'Ogden Canton de Stanstead Eastman Canton de Hatley Hatley	North Hatley Potton Stanstead St-Étienne de Bolton Stukely Stukely-Sud St-Benoît-du-Lac
Ayer's Cliff Bolton-Est Canton d'Ogden Canton de Stanstead Eastman Canton de Hatley Hatley	North Hatley Potton Stanstead St-Étienne de Bolton Stukely Stukely-Sud St-Benoît-du-Lac		

Programme de filtrage des bénévoles :

Les responsables des organismes communautaires peuvent s'adresser au corps policier de son territoire pour avoir accès au programme de filtrage des bénévoles.

CENTRES D'ACTION BÉNÉVOLE (CAB)

ACCUEIL

ÉCOUTE – DÉPISTAGE

RÉFÉRENCE

Au CAB R.H. Rediker (si la personne n'est pas volontaire à être référée, le CAB va assurer un suivi à domicile hebdomadaire pour un maximum de six mois)

PARTENAIRE POUR INTERVENIR DANS UN PLAN D'INTERVENTION

CAB DE LA MISSISQUOI-NORD
314, rue Principale
Mansonville Québec
J0E 1X0
(450) 292.3114
Télécopieur : (450) 292.3373

CAB R.H. REDIKER
112, rue Principale
Stanstead Québec
J0B 3E5
(819) 876.7748 / 5611
Télécopieur : (819) 876.2347

**CAB DE MAGOG (CARREFOUR DU
PARTAGE)**
60, rue St-Patrice est
Magog Québec
J1X 1T4
(819) 843.8138
Télécopieur : (819) 843.8216

A.Q.D.R. MEMPHRÉMAGOG

**(ASSOCIATION QUÉBÉCOISE POUR LA DÉFENSE DES DROITS DES RETRAITÉS ET
DES PRÉRETRAITÉS)**

ACCUEIL

ÉCOUTE – DÉPISTAGE

RÉFÉRENCE

POSSIBILITÉ D'ACCOMPAGNEMENT DANS LES DÉMARCHES

AQDR DE MEMPHRÉMAGOG
95, rue Merry nord
C.P. 293
Magog Québec
J1X 2E7
(819) 868.2342
Télécopieur : (819) 868.2999
www.aqdr.qc.ca

BUREAU D'AIDE JURIDIQUE

ACCUEIL

(Renseignements téléphoniques ou rendez-vous au bureau)

ÉVALUATION DE LA PROBLÉMATIQUE

(Informations et conseils sur les droits et les procédures légales)

RÉFÉRENCE

(Référence aux organismes spécialisés)

S'il y a lieu :

PRISE EN CHARGE

MISE EN MARCHÉ DE PROCÉDURES JUDICIAIRES

ACCOMPAGNEMENT À LA COUR

BUREAU D'AIDE JURIDIQUE DE MAGOG

42, rue Principale ouest
Magog Québec
J1X 2A5
(819) 843.4555
Télécopieur : (819) 843.0602

BUREAU D'AIDE JURIDIQUE DE STANSTEAD

521, rue Dufferin
Stanstead Québec
J0B 3E0
(800) 967.5717
Télécopieur : (819) 849-3061

7.2 Ressources régionales et provinciales :

CAVAC DE L'ESTRIE

CENTRE D'AIDE AUX VICTIMES D'ACTES CRIMINELS

Les services confidentiels et gratuits sont offerts à toute personne victime d'actes criminels et à leurs proches, que les crimes soient commis contre la personne ou contre la propriété.

Philosophie d'intervention du CAVAC :

Le CAVAC offre un service à court terme considérant que la majorité de ces dernières vivent une crise temporaire et circonstancielle suite à l'événement et qu'une aide professionnelle leur fera reprendre le pouvoir sur leur vie. Si une intervention long terme est nécessaire, le CAVAC réfère ces personnes au secteur public ou privé. Le personnel en intervention repose ses valeurs sur le respect des besoins de chacun. Il existe trois besoins majeurs : être informé, être rassuré et retrouver un sentiment de justice.

ACCUEIL ET SUPPORT PROFESSIONNEL

Écoute, réconfort, soutien, accompagnement auprès des personnes victimes et leurs proches

INFORMATION ET RÉFÉRENCE

Information sur leurs droits, les recours, le système judiciaire et sur les conséquences suite au stress post-traumatique et sur les engagements signés par l'accusé (CAVAC INFO)
Références vers les ressources juridiques, médicales, sociales et communautaires

ACCOMPAGNEMENT

Tout au long du processus judiciaire et aussi dans les démarches auprès des organismes tels : IVAC, SAAQ, compagnie d'assurance, Déclaration de la victime, ...)

CAVAC DE L'ESTRIE

230, rue King ouest, local 204
SHERBROOKE, Québec, J1H 1P9

(819) 820-2822

1-877-822-2822

(Frais d'appels acceptés)

Télécopieur: (819) 820-8469

Courriel : cavac@netrevolution.com

Nicole Laroche, t.s., directrice

Du lundi au vendredi de 8 h 30 à 16 h 30 sans interruption sur l'heure du dîner.

Un répondeur téléphonique enregistre les messages aux heures de fermeture et aux jours fériés.

IVAC

INDEMNISATION DES VICTIMES D'ACTES CRIMINELS

Que l'auteur du crime soit arrêté, poursuivi, condamné ou non et indépendamment du fait que les personnes victimes aient déposé une plainte ou pas.

Demande d'indemnité en vertu de la Loi sur l'indemnisation des victimes d'actes criminels.

L'application de cette loi relève de la Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST), plus précisément de la Direction de l'indemnisation des victimes d'actes criminels (communément appelé IVAC).

Établir la preuve du stress post-traumatique.

Une personne aînée qui est victime d'un crime contre la personne et qui a subi des lésions corporelles (blessure physique ou psychologique), peut bénéficier des avantages prévus à la Loi sur l'IVAC. Cette loi ne s'applique pas dans les cas de crime contre la propriété (ex: introduction par effraction, vol sans violence, vandalisme, fraude, délit de fuite).

Selon les circonstances la victime pourrait bénéficier d'une indemnité pour:

- les incapacités permanentes;
- les frais relatifs à la réadaptation physique (soins médicaux et hospitaliers, médicaments, physiothérapie, ...);
- les frais relatifs à la réadaptation sociale (psychothérapie, aide personnelle, ...).

Toute demande doit être adressée dans l'année où surviennent les blessures ou la mort de la victime à la Direction de l'IVAC, en remplissant le formulaire de demande de prestations disponible aux bureaux régionaux de la CSST, par téléphone au 1-800-561-4822 ou au CAVAC de l'Estrie.

**COMMISSION DE LA SANTÉ ET DE LA SÉCURITÉ DU TRAVAIL
DIRECTION DE L'INDEMNISATION DE VICTIMES D'ACTES CRIMINELS**

1199, rue de Bleury, 5^e étage

C.P. 6056, Succursale Centre-ville

Montréal, Québec

H3C 4E1

(800) 561-4822

Télécopieur: (514) 906-3029

www.ivac.qc.ca

SUBSTITUT DU PROCUREUR GÉNÉRAL

Le mandat du substitut du procureur général est de représenter le procureur général du Québec dans l'application du Code criminel et les lois connexes, ainsi que les lois provinciales.

ACCUEIL - RÉFÉRENCE – INFORMATION

Procédure d'accueil

L'ABUSEUR EST INCARCÉRÉ	L'ABUSEUR N'A PAS ÉTÉ ARRÊTÉ	LA VICTIME S'ADRESSE DIRECTEMENT
<ul style="list-style-type: none">- Le policier-enquêteur présente une demande d'intenter les procédures et un rapport d'enquête.- Un examen complet du dossier est fait.- On explique à la personne victime les motifs de sa participation au processus judiciaire.	<ul style="list-style-type: none">- Un rapport d'enquête est remis.- Le substitut devra considérer, s'il y a lieu, de demander un mandat d'arrestation (en conformité avec les dispositions du code criminel) et d'en informer la victime.	<ul style="list-style-type: none">- Pour obtenir une ordonnance de garder la paix (art. 810 du Code criminel).- Référence et information sur les services légaux pertinents et les services psychosociaux disponibles.- Si la personne a été victime d'une infraction criminelle; référence au service de police pour qu'une enquête soit effectuée.

BUREAU DES SUBSTITUTS DU PROCUREUR GÉNÉRAL
375, rue King ouest, bureau 1.16
Sherbrooke Québec
J1H 6B9
(819) 822.6920
Télécopieur : (819) 820.3972

COMMISSION DES DROITS DE LA PERSONNE ET

DES DROITS DE LA JEUNESSE

- ✓ Une personne ou un groupe de personnes peut porter plainte
- ✓ Un organisme voué à la défense des droits et libertés ou au bien-être d'un groupe de personnes peut, avec ou sans le consentement de la personne lésée, porter plainte à la Commission

COMMENT DÉPOSER UNE PLAINTÉ À LA COMMISSION DES DROITS DE LA PERSONNE

Par téléphone, par écrit ou en personne

- ✓ Il faut indiquer:
 - ▶ La date de l'évènement;
 - ▶ Les noms, les adresses, les numéros de téléphone de la personne, de l'entreprise ou de l'organisme concerné, ainsi que des témoins, s'il y a lieu;
 - ▶ Les faits, les gestes, les paroles ou autres indices qui font croire à une situation d'exploitation
- ✓ Une personne de la Commission peut aider, si nécessaire, à clarifier la situation afin de déterminer si la plainte est recevable.

QUE PEUT FAIRE LA COMMISSION ?

- ✓ La Commission cherchera des éléments de preuve et s'il y a lieu, proposera aux parties la négociation d'un règlement ou l'arbitrage.
- ✓ Si un règlement s'avère impossible ou que l'arbitrage est refusé, la Commission peut proposer des mesures de redressement visant à corriger la situation qui a mené à la plainte.
- ✓ Si ces mesures ne sont pas mises en œuvre dans le délai fixé, la Commission peut s'adresser à un tribunal, notamment au Tribunal des droits de la personne, pour obtenir toute mesure appropriée contre la personne en défaut ou pour réclamer, en faveur de la victime, toute mesure de redressement qu'elle juge adéquate.

PROTECTION CONTRE LES REPRÉSAILLES

Si, en tant que victime, plaignant, témoin ou autre, vous subissez des représailles, la Commission peut s'adresser à un tribunal pour qu'une mesure soit prise contre la personne en défaut.

COMMISSION DES DROITS DE LA PERSONNE ET DES DROITS DE LA JEUNESSE

375, rue King ouest
Sherbrooke Québec
J1H 6B9

(819) 820.3855
(888) 386.6711

Télécopieur : (819) 820.3860
www.cdpedj.qc.ca

CURATEUR PUBLIC

TUTELLE OU CURATELLE PRIVÉE	TUTELLE OU CURATELLE PUBLIQUE
Lorsqu'il y a un membre de la famille ou un ami qui démontre un intérêt pour la personne et qui est capable d'assumer les responsabilités du régime de protection	Lorsque ni membre de la famille, ni ami n'est intéressé ou lorsque ces derniers sont incapables d'assumer les responsabilités du régime de protection

La **DEMANDE D'OUVERTURE D'UN RÉGIME DE PROTECTION** peut être assumée par:

- Un avocat ou un notaire engagé directement par un membre de la famille ou un ami de la personne majeure, afin de traiter la demande d'ouverture d'un régime de protection de tutelle et de curatelle privée.
- Le bureau du Curateur public du Québec qui traite les demandes d'ouverture des régimes de protection de tutelle et de curatelle publique, ainsi que des demandes concernant les régimes de protection de tutelle ou de curatelle privée lorsqu'un membre de la famille ou un ami ne veut ou ne peut engager un avocat ou un notaire.

LA PROCÉDURE À SUIVRE

Des formulaires spécifiques conçus et disponibles au bureau du Curateur public du Québec doivent être complétés dans le cadre d'une démarche de demande d'ouverture d'un régime de protection.

CURATEUR PUBLIC
200, rue Belvédère nord, R.C. 03
Sherbrooke Québec
J1H 4A9
(819) 820.3339
(877) 663.8174
Télécopieur : (819) 820.3781
www.curateur.gouv.qc.ca

OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR

LA PROCÉDURE POUR PORTER PLAINTÉ

L'Office envoie un formulaire de plainte si celle-ci relève de sa juridiction et si elle apparaît fondée.

Le consommateur remplit le formulaire et expédie :

- ✓ une copie au commerçant
- ✓ une copie à l'Office avec l'original de tous les documents pertinents

Le consommateur décrit le problème et le règlement souhaité.

Un dossier est systématiquement ouvert et l'Office vérifie l'état des démarches auprès du commerçant et explique les étapes à venir, s'il y a lieu, pour régler le problème.

Si le problème ne se règle pas, l'Office décide s'il est opportun d'effectuer une médiation auprès du commerçant, pour tenter une dernière fois de solutionner le litige sans l'intervention des tribunaux.

Si le cas ne se règle pas par la médiation, l'Office informe le consommateur des façons de faire valoir ses droits devant les tribunaux. Le consommateur doit effectuer lui-même ces autres démarches.

OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR

200, rue Belvédère Nord, bureau 3.02

Sherbrooke Québec

J1H 4A9

1.888.672.2556

Télécopieur : (819) 820.3650

www.opc.gouv.qc.ca

RÉGIE DU LOGEMENT

PROCÉDURE POUR PORTER PLAINTÉ

Faire parvenir un avis écrit par courrier recommandé au propriétaire ou lui remettre en main propre en demandant un accusé de réception, précisant le besoin et règlement souhaité.

Si cette demande n'a pas apporté les résultats escomptés, il est possible de déposer une demande à la Régie du logement.

Il y a des frais exigibles à la Régie du logement pour produire une demande. Vous pouvez communiquer avec la Régie pour plus d'informations sur ces frais. Il n'y a pas de frais pour les prestataires de la Sécurité du revenu, dans la mesure où ils sont les demandeurs.

Une audition devant un régisseur est convoquée. Les deux parties reçoivent un avis d'audience indiquant la date, l'heure et l'endroit de l'audition. Les deux parties sont présentes avec leur témoin. Le régisseur tranche la question. Un dépliant intitulé « Comment se préparer à une audience ? » est disponible gratuitement à la Régie.

RÉGIE DU LOGEMENT

740, rue Galt ouest 1^{er} étage bureau 105

Sherbrooke Québec

J1H 1Z3

1.800.683.2245

Télécopieur : (819) 820.3274

www.rdl.gouv.qc.ca

LIGNES TÉLÉPHONIQUES D'AIDE

LIGNE DIRECTE – SERVICES SOCIAUX AUX AÎNÉS DU CENTRE DE SANTÉ MEMPHRÉMAGOG

Magog
(819) 843-AÎNÉ (2463)

- Accueil, information et référence
- Service confidentiel du lundi au vendredi de 8 : 30 à 16 : 30.

CENTRE QUÉBÉCOIS DE CONSULTATION SUR L'ABUS ENVERS LES AÎNÉS

CLSC René-Cassin/Institut universitaire de gériatrie sociale du Québec
5800, boul. Cavendish, bureau 500
Montréal Québec
H4W 2T5

ABUS ENVERS LES AÎNÉS – LIGNE D'INFORMATION POUR LES AÎNÉS

(514) 489.ABUS (2287) (Frais virés acceptés)

- Un service d'écoute, de support et d'information voué à briser le silence entourant les abus envers les aînés (durant les heures d'ouverture du bureau)
- Des bénévoles qualifiés sont disponibles pour écouter

ABUS ENVERS LES AÎNÉS – SERVICE DE CONSULTATION AUX PROFESSIONNELS

(514) 488.9163, poste 333

- Service de consultation téléphonique du lundi au vendredi offert par des praticiens possédant une expertise en intervention dans les cas d'abus
- Retour d'appel dans un délai maximal de 48 heures (sur les heures d'ouverture du bureau)

S.O.S. VIOLENCE CONJUGALE

(800) 363.9010

- Aide téléphonique au sujet de la violence conjugale
- Accueil, évaluation et référence.
- Ligne d'urgence 24 heures, 7 jours

INFO-SANTÉ

Magog : (819) 843.2572
Stanstead : (819) 876.7521
Mansonville : (450) 292.3376

BIBLIOGRAPHIE

BEAULIEU, Marie. *L'intervention auprès des aînés victimisés*, Association québécoise Plaidoyer-Victimes inc., 1992, 37 pages.

BOIVIN, Paul. *L'abus et la négligence envers les aînés vivant à domicile*. CLSC Le Norois, 1990, 20 pages.

CENTRE NATIONAL D'INFORMATION SUR LA VIOLENCE DANS LA FAMILLE. *L'exploitation financière des personnes âgées*, Santé et Bien-être social Canada, 1993, 8 pages.

CENTRE NATIONAL D'INFORMATION SUR LA VIOLENCE DANS LA FAMILLE. *L'exploitation financière des aînés*, Santé Canada, 1999, 12 pages.

CENTRE NATIONAL D'INFORMATION SUR LA VIOLENCE DANS LA FAMILLE EN COLLABORATION AVEC L'ASSOCIATION MANITOBAINE DE GÉRONTOLOGIE. *Les mauvais traitements et la négligence envers les personnes âgées*, Ministère de la Santé nationale et du Bien-être social, 1986, 12 pages.

CLÉMENT, Michèle. *Situations à risque de violence pour les personnes âgées - protocole d'évaluation*, Université Laval, Centre de recherche sur les services communautaires, 1992, 27 pages.

COLLABORATION. *Personnes âgées victimes d'abus et de négligence - protocole et guide d'intervention*, CLSC René-Cassin, 1993, 32 pages.

COLLABORATION. *Prévention et dépistage contre la violence en centre d'hébergement et de soins de longue durée*, Table de concertation régionale (Estrie) contre la violence faite aux personnes âgées, 1996, 27 pages.

COLLABORATION. *La violence faite aux personnes âgées - Guide de dépistage et d'intervention à l'usage des intervenants et intervenantes de la région 5*, Table de concertation régionale de l'Estrie sur la violence aux personnes âgées.

COLLABORATION. *Protocole de collaboration interorganismes concernant l'abus et la négligence à l'égard des personnes âgées résidant sur le territoire du CLSC La Source*, CLSC La Source, 1996, 8 pages et annexes.

COLLABORATION. *Droits et recours en santé mentale - guide de participation*, Ministère de la santé et des services sociaux, 1994, 127 pages.

COLLABORATION. *Cadre de référence d'un protocole de traitement des plaintes dans les résidences privées*, Régie régionale de la santé et des services sociaux de l'Estrie, 1996, 28 pages.

COMITÉ PERMANENT DE LA SANTÉ ET DU BIEN-ÊTRE SOCIAL, DES AFFAIRES SOCIALES, DU TROISIÈME ÂGE ET DE LA CONDITION FÉMININE. *Rompre le silence sur les mauvais traitements infligés aux canadiens âgés: la responsabilité de tous*, Chambre des communes Canada, 1993, 67 pages.

COMITÉ SUR LES ABUS EXERCÉS À L'ENDROIT DES PERSONNES ÂGÉES. *Vieillir ... en toute liberté*. Ministère de la santé et des services sociaux, 1989. 131 pages.

COMMISSION DES DROITS DE LA PERSONNE ET DES DROITS DE LA JEUNESSE. *L'exploitation des personnes âgées : vers un filet de protection resserré*, Rapport de consultation et recommandations, Québec, 2001, 194 pages.

COMMISSION DES VALEURS MOBILIÈRES DU QUÉBEC. *Ne mordez pas à l'hameçon. Conseils aux aînés pour repérer les fraudeurs*, 2002, 15 pages

COMMITTEE ON ABUSE AND NEGLECT OF THE ELDERLY. *Elder abuse - It's time we do something about it*, London and Middlesex county, Ontario, 1989.

CONSEIL DES AÎNÉS. *Avis sur les abus exercés à l'égard des personnes âgées*. Gouvernement du Québec, 1995. 63 pages.

CONSEIL DES AÎNÉS. *La réalité des aînés Québécois*, Gouvernement du Québec, 1997. 107 pages.

COUTURE, Michel. *S'en sortir - Guide d'accompagnement*, Sûreté du Québec, 25 pages.

ÉQUIPE DE MAINTIEN À DOMICILE. *Programme de lutte contre les abus et les mauvais traitements infligés à des personnes âgées à domicile*, CLSC Notre-Dame-de-Grâce \ Montréal-ouest, 1991, 40 pages.

ÉQUIPE DE SOUTIEN À DOMICILE. *Comment réagir et se mettre à l'abri de l'exploitation financière*, CLSC - CHSLD de la Pommeraie, 1997, 13 pages.

FULMER, Terry. *Elder Abuse and Neglect Assessment*, The Hartford Institute for Geriatric Nursing, Division of Nursing, New York University, 2002.

GRAVEL, Sylvie et al. « Quand vieillir ensemble fait mal : les mauvais traitements entre conjoints âgés », *Criminologie*, XXX, 2, 1997, P. 67 - 85.

GROUPE DE TRAVAIL CANADIEN SUR L'EXAMEN MÉDICAL PÉRIODIQUE. « Prévention secondaire des mauvais traitements infligés aux personnes âgées », *Le médecin du Québec*, 1996, P. 24-30.

KINNON, Diane. *Sensibilisation et réaction de la collectivité : mauvais traitements et négligence à l'égard des personnes âgées*, Santé Canada, 2001, 117 pages.

LA VOIX - LE RÉSEAU CANADIEN DES AÎNÉS. *Lutter ensemble contre le mauvais traitement des aîné(e)s: Des aîné(e)s prennent la parole*, 1994. 54 pages.

LE COMITÉ D'INTERVENTION DU SUD-OUEST DE MONTRÉAL. *Protocole d'intervention auprès des personnes âgées victimes de mauvais traitements*, 1995, 102 pages.

Loi sur la protection des personnes dont l'état mental présente un danger pour elles-mêmes ou pour autrui, L.R.Q. P – 38.001.

ORGANISATION MONDIALE DE LA SANTÉ. « La maltraitance des personnes âgées », *Rapport mondial sur la violence et la santé*, 2002, P. 137 – 162.

PODNIIEKS, Elizabeth et al. *L'Étude Ryerson. Une enquête sur les mauvais traitements des personnes âgées au Canada*. Toronto : Ryerson Polytechnical Institute, 1990, 121 pages.

QUÉBEC. *Guide pratique sur les droits en santé mentale*, Ministère de la Santé et des Services sociaux, 1999, 106 pages.

VÉZINA, Jean. *Les mauvais traitements et la négligence envers les personnes âgées vivant à domicile : vers un agenda de recherche*, Université Laval, 1996, 198 pages.