

# GUIDE D'ACCOMPAGNEMENT

pour contrer la maltraitance  
envers les personnes âgées



**PRÉVENONS ENSEMBLE  
LA MALTRAITANCE!**

Comité de prévention des abus envers les aînés  
de la MRC de Deux-Montagnes et du sud de Mirabel

## TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION	2
PRINCIPES D'ACCOMPAGNEMENT	3
COMPRENDRE LA MALTRAITANCE POUR MIEUX ACCOMPAGNER LA PERSONNE AÎNÉE	4
Les types de maltraitance	5
TRAJECTOIRES D'ACCOMPAGNEMENT	6
Les facteurs de risque qui peuvent augmenter la possibilité que la personne aînée soit victime de maltraitance	8
Les facteurs de risque et de vulnérabilité qui peuvent faire en sorte qu'un individu devienne une personne qui maltraite	8
Les conséquences de la maltraitance	9
CONFIDENTIALITÉ ET CONSENTEMENT	9
LES 6 ÉTAPES D'ACCOMPAGNEMENT : MODE D'EMPLOI	10
CONCLUSION	11
LISTE DES RESSOURCES	11

## INTRODUCTION

Afin de supporter et de faciliter la prise en charge dans les cas de maltraitance, le Comité de prévention des abus envers les aînés de la MRC de Deux-Montagnes et du sud de Mirabel propose un modèle d'accompagnement pouvant être utilisé par l'ensemble des gens qui sont en relation avec des personnes aînées. Ce guide peut vous aider dans le cas où une personne aînée se confie à vous, que vous soupçonnez la présence de maltraitance et que vous désirez aborder le sujet avec elle. L'objectif de ce guide n'est pas de trouver un coupable et d'atteindre l'étape de la judiciarisation, mais d'aider les personnes aux prises avec une situation de maltraitance, de faire cesser celle-ci ou d'en minimiser l'impact.

Ce guide se veut donc un outil où on retrouve quelques orientations qui permettront de mieux comprendre la maltraitance et de mieux soutenir la personne aînée tout en renforçant sa capacité à agir.

Parce que le besoin de toute personne qui se trouve dans une situation difficile est avant tout d'être :

- **Écoutée**
- **Respectée**
- **Conseillée lorsqu'elle le demande**
- **Accompagnée**
- **Informée**
- **Prise au sérieux**




## PRINCIPES D'ACCOMPAGNEMENT

- La personne âgée a le **droit de décider du degré d'accompagnement** et à quel rythme la situation de maltraitance sera traitée, et ce, **dans le respect de son droit à la confidentialité**.
- L'accompagnement ne peut être mis en **œuvre sans le consentement de la personne âgée**.
- La personne âgée a le droit à la sauvegarde de sa dignité, de son honneur et de sa réputation.
- La personne âgée doit avoir reçu toutes les informations nécessaires pour **faire un choix libre et éclairé**, et ce, sans subir aucune pression.
- La problématique de la maltraitance comporte plusieurs facettes de situations complexes qui peuvent mobiliser plusieurs partenaires pour aider la personne âgée.
- Lorsque la personne âgée refuse l'intervention d'un professionnel, **la personne significative peut elle-même avoir recours au soutien d'un intervenant** afin de poursuivre son accompagnement auprès de celle-ci.
- Dans **le cas d'un danger imminent**, on doit prendre les mesures nécessaires pour assurer la sécurité de la personne âgée et l'informer des mesures qui seront prises.
- Toute personne âgée 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.
- La personne âgée est **un adulte maître de sa vie et de ses décisions**, qu'elles soient bonnes ou mauvaises, à moins d'être déclarée inapte.

### Prendre en considération

*Au moment du dévoilement d'une situation de maltraitance, il est possible que la personne âgée semble désorientée. Il est important de prendre la situation au sérieux tout en prenant le temps de valider ses propos. On doit tenir compte de ce contexte afin de ne pas émettre de jugement hâtif sur l'évaluation de l'aptitude de la personne âgée.*





Concernant  
l'aptitude  
d'une  
personne

*Toute personne est présumée apte à exercer ses droits civils et à consentir à des soins.*

*Lorsqu'on parle d'inaptitude, cela signifie qu'une personne n'est plus en mesure de comprendre les conséquences possibles de ses décisions sur sa personne ou sur ses biens parce que sa compréhension et son jugement sont affectés.*

*L'inaptitude d'une personne est établie par un médecin et par un travailleur social qui l'évaluent.*

*Cependant, tant qu'un tribunal n'a pas déclaré la personne inapte, cette dernière a le droit de décider pour elle-même.*

## COMPRENDRE LA MALTRAITANCE POUR MIEUX ACCOMPAGNER LA PERSONNE ÂÎNÉE

*« Il y a maltraitance quand un geste singulier ou répétitif, ou une absence d'action appropriée se produit dans une relation où il devrait y avoir de la confiance, et que cela cause du tort ou de la détresse chez une personne âgée. »*

Définition de l'Organisation mondiale de la santé (2002)

Il existe deux grandes formes de maltraitance couramment observées. Peu importe le type de maltraitance subi par la personne âgée, elle peut prendre la forme de **violence** ou de **négligence** :

- **la violence** : le fait de poser un geste cause du tort à la personne âgée.
- **la négligence** : le fait de ne pas poser certains gestes peut causer du tort à la personne âgée. La négligence est en fait l'action d'omettre volontairement de satisfaire les besoins essentiels d'une personne âgée ou d'omettre involontairement de les satisfaire par manque de connaissances ou de conscience.



## Les types de maltraitance

### Maltraitance physique

Causer un tort physiquement à une personne.

### Maltraitance sexuelle

Avoir des comportements sexuels avec une personne âgée sans son consentement, la harceler sexuellement ou faire de l'exhibitionnisme devant elle. Action de ridiculiser la personne âgée qui souhaite exprimer sa sexualité.

### Maltraitance psychologique

Porter atteinte à la dignité, aux valeurs et à l'estime de soi d'une personne âgée ou lui nier le droit de prendre part aux décisions qui la concernent en l'agressant verbalement, en l'isolant de la société, en la privant d'affection, en lui faisant du chantage.

### Maltraitance matérielle et financière

Utiliser les biens et les ressources financières d'une personne âgée à des fins opposées à ses besoins et à ses intérêts personnels.

### Violation des droits

Priver la personne âgée de ses droits individuels, matériels et sociaux en imposant ou en excluant sa participation dans les choix et les décisions qui la concerne.

### Maltraitance organisationnelle (soins et services)

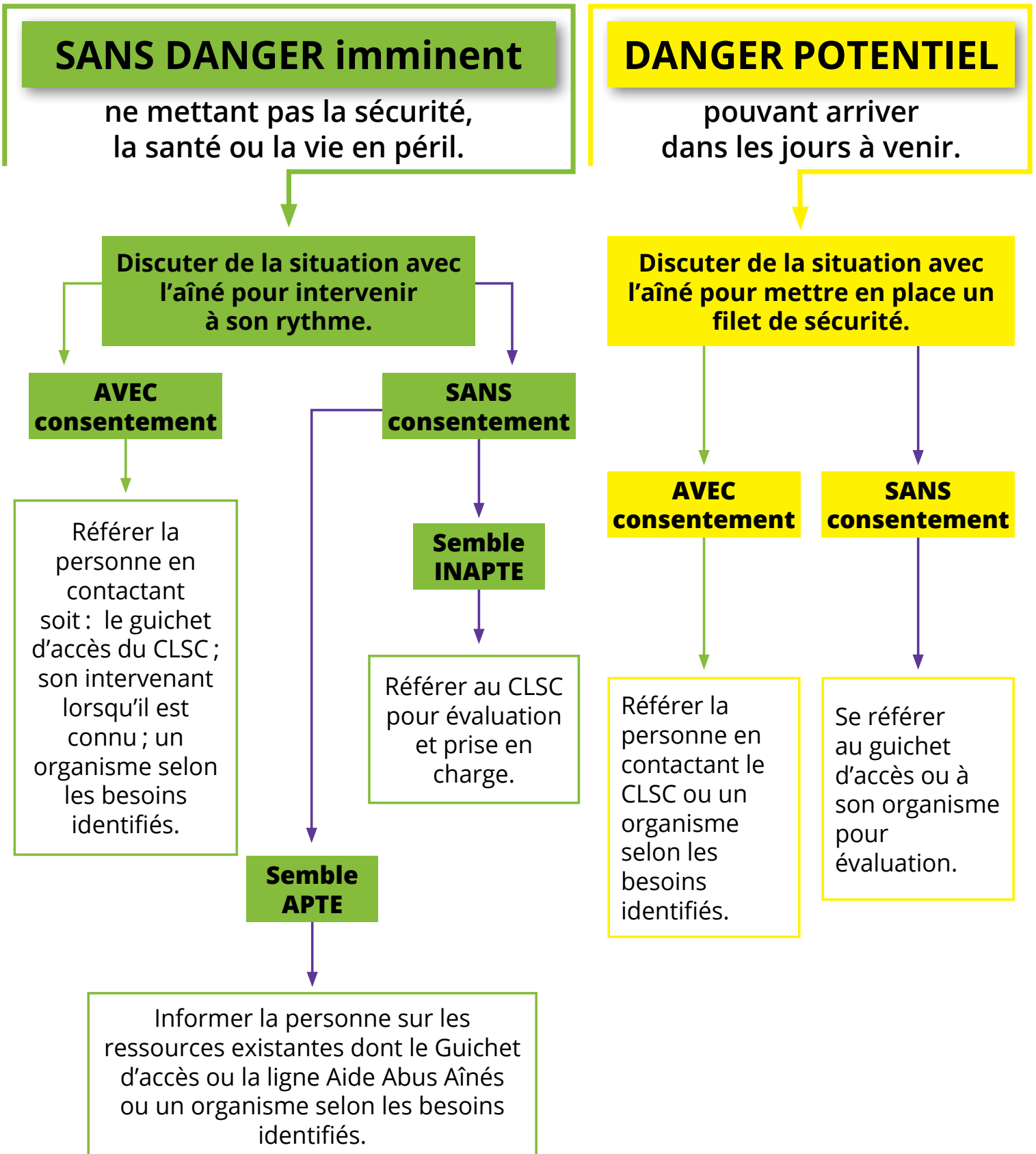
Toute situation créée ou tolérée par une procédure qui compromet l'exercice des droits et libertés des usagers ou qui leur crée préjudice.

### Âgisme

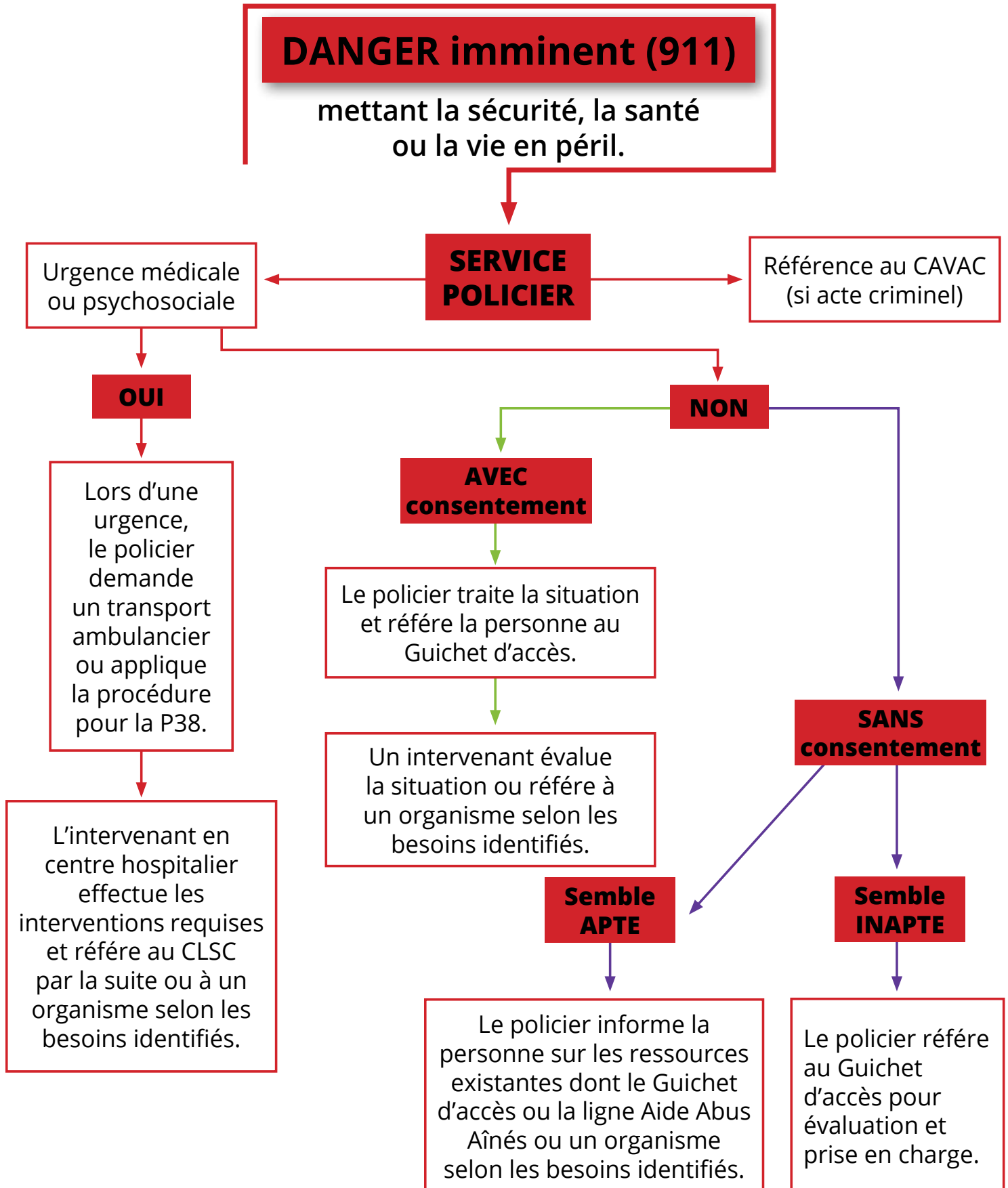
Discrimination de la personne âgée en raison de son âge par des attitudes ou des propos hostiles ou négatifs, des gestes préjudiciables ou la marginalisation sociale.



# TRAJECTOIRES D'ACCOMPAGNEMENT



Lors du repérage d'une situation de maltraitance envers une **PERSONNE ÂÎNÉE**, utilisez la trajectoire appropriée afin de l'orienter vers les bonnes ressources.



## Les facteurs de risque qui peuvent augmenter la possibilité que la personne âgée soit victime de maltraitance sont les suivants :

- La tension dans la relation entre la personne âgée et celle qui lui donne de l'aide ;
- Le partage du même domicile par la personne âgée et la personne maltraitante ;
- L'isolement social ;
- Un réseau social peu développé ;
- L'inaccessibilité des ressources ;
- La présence de problèmes de santé physique ou de pertes cognitives ;
- Des difficultés comportementales ou émotionnelles (santé mentale, dépression) ;
- La difficulté ou l'incapacité à s'exprimer ou une attitude de soumission ;
- La réticence ou la résistance quant aux soins à recevoir ;
- Les comportements perturbateurs ou violents envers les personnes aidantes et soignantes ;
- La méconnaissance des droits et des ressources disponibles ;
- La méconnaissance et la méfiance à l'égard des services publics ;
- Le statut d'immigrant.

## Les facteurs de risque et de vulnérabilité qui peuvent faire en sorte qu'un individu devienne une personne qui maltraite :

- Des antécédents de violence familiale ;
- Une relation d'aide imposée ;
- Un problème de dépendance : drogue, alcool, jeu compulsif ;
- Un problème de santé mentale et physique ;
- Des problèmes personnels liés au travail, des problèmes financiers et familiaux ;
- Le principal proche aidant ;
- Une dépendance financière envers une personne aidée ;
- Un stress et de l'épuisement quant à l'aide à apporter, un sentiment de fardeau ;
- Un manque de connaissances sur les diagnostics et les soins à fournir ;
- Un manque de soutien ;
- De l'isolement social ;
- Être dans une relation d'aide imposée et avoir un malaise avec les soins à donner ;
- Le statut d'immigrant.







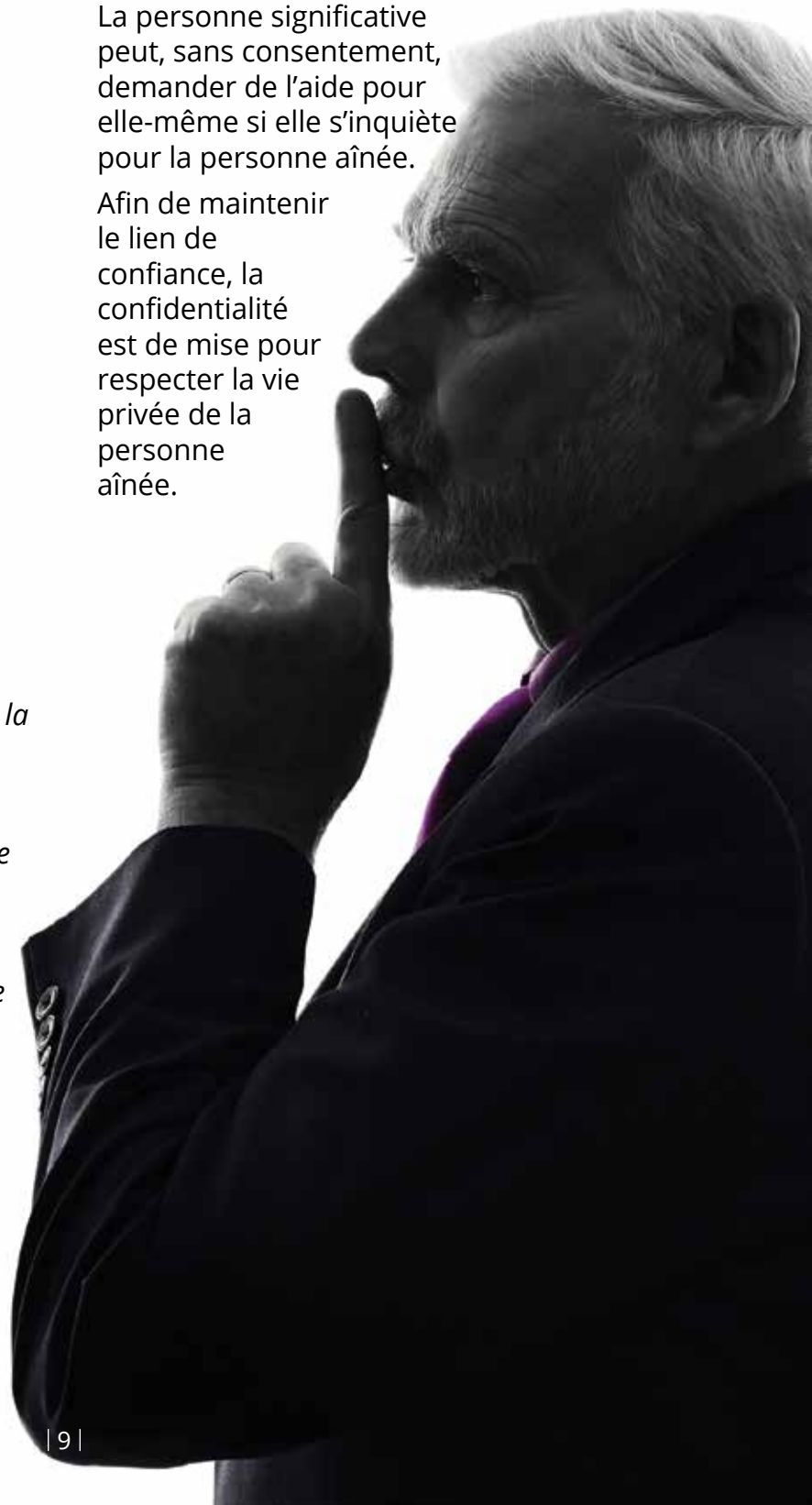
*Les femmes et les hommes de tout âge venant d'un milieu favorisé ou défavorisé, de diverses origines ethniques, vivant à domicile ou en hébergement peuvent en être victimes.*

## CONFIDENTIALITÉ ET CONSENTEMENT

Il est préférable, pour la personne significative, de s'assurer d'obtenir au préalable un consentement libre et éclairé de la personne aînée avant de transmettre de l'information à une tierce personne.

La personne significative peut, sans consentement, demander de l'aide pour elle-même si elle s'inquiète pour la personne aînée.

Afin de maintenir le lien de confiance, la confidentialité est de mise pour respecter la vie privée de la personne aînée.



### Les conséquences de la maltraitance

- Des séquelles physiques.  
Diminution de l'état de santé générale ;
- Un sentiment d'insécurité ;
- Un repli sur soi-même ;
- La présence d'anxiété, de confusion, de dépression ;
- La perte des épargnes prévues pour assurer son bien-être ;
- L'apparition d'idées suicidaires et de comportements destructeurs ;
- L'isolement social ;
- Le suicide comme conséquence ultime.

**Ce qui fait qu'il peut être difficile pour les personnes âgées de dénoncer les situations de maltraitance :**

- *la peur des répercussions à la suite d'une dénonciation*
- *les sentiments de honte, de culpabilité, d'humiliation, de tristesse et de colère*
- *la dépendance à l'égard de la personne maltraitante*
- *la perte d'autonomie*
- *la méconnaissance de la maltraitance, la résignation ou la banalisation*
- *la méconnaissance des ressources d'aide et la méfiance à les utiliser*
- *la protection de l'honneur de la famille*

## LES 6 ÉTAPES D'ACCOMPAGNEMENT : MODE D'EMPLOI

**1** **ÉCOUTER** la personne âgée pour faire le point sur la situation que vous percevez comme étant de la maltraitance afin de vérifier si votre perception de la situation correspond à celle de la victime.

- **SENSIBILISER** la personne victime sur ce qu'est la maltraitance envers les personnes âgées.
- **ENCOURAGER** la personne victime à parler de sa situation et des émotions ressenties.
- **FAVORISER** l'expression des craintes ressenties par la personne victime.

**2** Déterminer dans quel **PROFIL** la personne âgée subissant de la maltraitance se retrouve afin d'évaluer la meilleure façon de l'aider et d'aborder la discussion.

- La personne âgée **reconnaît** l'existence de la maltraitance et **accepte** l'aide.
- La personne âgée **reconnaît** l'existence de la maltraitance, mais **refuse** l'aide.
- La personne âgée **ne reconnaît pas** l'existence de la maltraitance et **accepte** l'aide.
- La personne âgée **ne reconnaît pas** l'existence de la maltraitance, mais **refuse** l'aide.



*Accepter qu'à titre d'accompagnateur,  
on peut soi-même avoir besoin  
de soutien pour aider la  
personne âgée.*



**3** Préciser les **ATTENTES** que la personne aînée a à votre endroit.

- Posez la question suivante : qu'est-ce que vous attendez de moi en me racontant cette situation ?

**4 SOUTENIR** la personne aînée dans ses choix afin de préciser les solutions et les démarches qu'elle souhaite, en respectant son rythme.

- **EXPLORER** avec la personne victime les moyens utilisés jusqu'ici pour résoudre ses difficultés.
- **VÉRIFIER** l'accord de la personne victime quant aux démarches possibles.
- **PRENDRE** en considération les peurs vécues par la personne aînée afin de la rassurer.

**5 INFORMER** la personne aînée sur ses droits et sur les ressources disponibles.

- **UTILISER** la liste des ressources locales disponibles.

**6 Au moment opportun, GUIDER** la personne aînée vers les institutions ou les organisations qui peuvent le mieux répondre à ses besoins.

- Si on observe une incapacité de la personne aînée à se représenter elle-même, demandez-lui d'identifier la meilleure personne de son entourage avec qui la mettre en contact.
- Afin d'orienter la personne aînée vers les bonnes ressources, utiliser la trajectoire appropriée. Se référer au tableau en pages centrales, selon la situation :

**SANS DANGER imminent**

**DANGER potentiel**

**DANGER imminent**

## CONCLUSION

En assurant une meilleure formation à toutes personnes significatives et aux intervenants potentiellement appelés à intervenir auprès des personnes victimes et de leurs proches, ceux-ci pourront être référés rapidement vers les bonnes ressources.

Le but est d'éviter les délais et de réagir rapidement pour que cesse la maltraitance ou pour diminuer l'impact envers les personnes aînées.

## LISTE DES RESSOURCES pouvant vous assister :

- LIGNE AIDE ABUS AÎNÉS 1 888 489-ABUS (2287)
- CENTRE D'AIDE AUX VICTIMES D'ACTES CRIMINELS DES LAURENTIDES (CAVAC) 450 569-0332  
1 800 492-2822
- CISSS DES LAURENTIDES (CLSC JEAN-OLIVIER-CHÉNIER) 450 491-1233
- COMMISSION DES DROITS DE LA PERSONNE 1 800 361-6477
- CURATEUR PUBLIC 1 800 363-9020
- SERVICE DE POLICE DE LA VILLE DE SAINT-EUSTACHE 450 974-5300
- RÉGIE DE POLICE DE DEUX-MONTAGNES 450 473-4686
- SÛRETÉ DU QUÉBEC MRC DEUX-MONTAGNES 450 479-1313
- SERVICE DE POLICE DE MIRABEL 450 475-2036

*Souvenons-nous que notre souhait, comme personne significative,  
c'est d'aider la personne âgée victime  
de maltraitance, tout en étant conscient que celle-ci  
veut souvent protéger la personne maltraitante.  
Nous avons donc la responsabilité de nos moyens,  
mais non celle des résultats.*



Ce guide d'accompagnement a été inspiré du *Guide de référence pour contrer la maltraitance envers les aînés* du Ministère de la Santé et des Services sociaux.



Comité de prévention des abus  
envers les aînés de la MRC  
de Deux-Montagnes et du  
sud de Mirabel

