

## Pour de plus amples renseignements

Pour vous renseigner sur ce que fait le gouvernement du Canada pour les aînés ou pour trouver des services et des programmes de soutien offerts dans votre province ou votre territoire, rendez-vous à

**www.aines.gc.ca** et faites une recherche en tapant les mots « mauvais traitements à l'égard des personnes âgées », ou composez le **1 800 O-Canada** (1-800-622-6232, ATS: 1-800-926-9105).

La version PDF de cette brochure est disponible au site **www.voisinsamisetfamilles.ca**

Ce projet a reçu l'appui de l'Agence de la santé publique du Canada dans le cadre de l'Initiative fédérale de lutte contre les mauvais traitements envers les aînés. Les opinions exprimées dans le présent document ne reflètent pas nécessairement le point de vue officiel de l'Agence de la santé publique du Canada.

« Ce n'est pas correct! »

## Voisins, amis et familles – un réseau pour les aînés

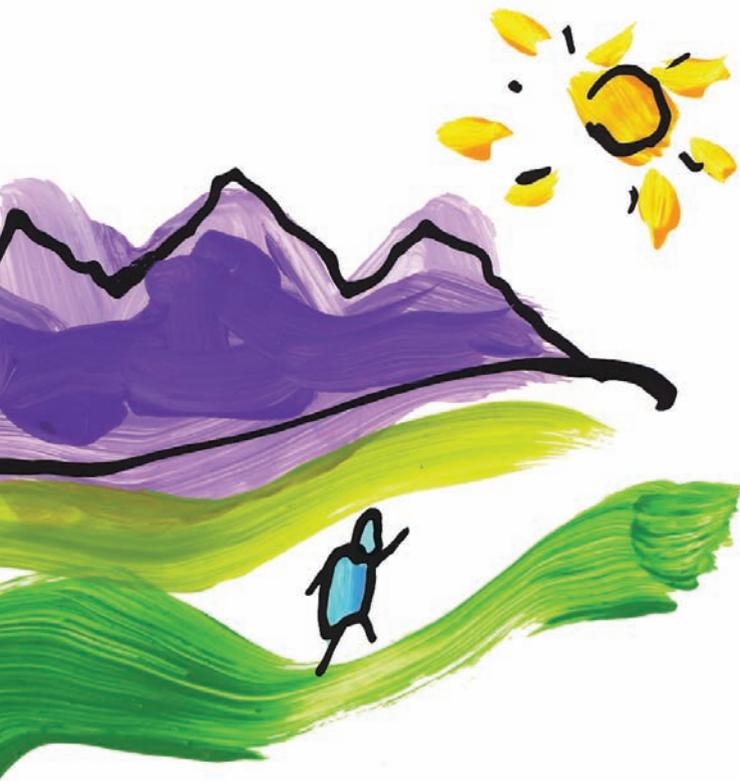
Ce que vous pouvez faire lorsqu'une personne âgée de votre entourage est victime de mauvais traitements ou de négligence



Tout le monde a le droit de vivre en sécurité,  
à l'abri de la violence et de la négligence.  
Personne ne devrait subir de mauvais traitements.  
« **Ce n'est pas correct!** »

En tant que voisins, amis et membres de la  
famille, vous pouvez agir.

Vous n'avez pas à « régler » le problème. Le fait de  
vous intéresser aux personnes de votre entourage  
et de prêter attention lorsqu'apparaissent des  
signes préoccupants est une étape importante.  
Des gestes simples peuvent faire une grande  
différence.



## Ce qu'il faut savoir au sujet des mauvais traitements

- *L'âgisme* est une forme de discrimination qui cible les personnes âgées en raison de leur âge. L'âgisme est un facteur qui entre en jeu dans les mauvais traitements à l'égard des aînés.
- Tout le monde a le droit de vivre sans peur.
- Tout le monde a le droit d'être maître de sa vie.
- Si quelqu'un utilise son influence ou ses capacités pour limiter ou contrôler les droits et libertés d'une personne âgée, c'est une forme de violence.
- La personne âgée n'est jamais responsable des mauvais traitements qu'elle subit.
- La plupart des aînés victimes de violence sont en bonne santé et capables de prendre leurs propres décisions.
- De nombreux comportements violents sont punis par la loi; toute forme de violence est inacceptable.
- Dans bien des cas, les victimes sont isolées, d'où la difficulté de repérer les signes.
- Les mauvais traitements sont autre chose qu'un manque de manières ou de politesse. Ils supposent un abus de pouvoir.
- Vous ne pouvez pas changer le comportement d'une personne maltraitante.
- Vous n'êtes pas responsable de faire cesser les mauvais traitements, mais vous pouvez aider les personnes touchées à trouver l'aide dont elles ont besoin.
- Toute personne impliquée dans une relation de violence a besoin d'aide.

## Ce que vous pouvez faire si vous soupçonnez qu'un aîné est maltraité

Il arrive souvent que des voisins, amis et membres de la famille repèrent les signes permettant de croire qu'une personne âgée est victime de mauvais traitements, mais ils ne savent pas toujours comment intervenir. Voici trois gestes utiles qui sont à la portée de chacun :

- 1. RECONNAÎTRE : « Ce n'est pas correct! »**  
Sachez reconnaître les indices de la maltraitance.
- 2. NOMMER : « On dirait une situation de violence. »**  
Parlez de vos préoccupations à la personne âgée ou à quelqu'un en qui vous avez confiance; malgré vos hésitations, agissez.
- 3. VÉRIFIER : « Est-ce qu'il s'agit de mauvais traitements? Que puis-je faire pour aider? »**  
Posez des questions, demandez conseil à un spécialiste, assurez-vous que la personne n'est pas en danger – suggérez la préparation d'un plan d'urgence.

## Que devez-vous savoir? Que devriez-vous dire?

### 1. RECONNAÎTRE : « Ce n'est pas correct! »

- Renseignez-vous sur la question des mauvais traitements afin de reconnaître les indices de leur présence. La violence peut être d'ordre physique, psychologique, sexuel ou spirituel; elle peut également prendre la forme de l'exploitation financière ou de la négligence. Les indices ne sautent pas toujours aux yeux. Toutes les formes de violence causent du tort.
- On ignore trop facilement les signes en se disant qu'on fait erreur, que la situation « n'est sans doute pas si grave » parce qu'il s'agit d'un « seul » indice. Faites confiance à votre instinct quand quelque chose vous met mal à l'aise.
- Un indice représente la partie visible de l'iceberg; pensez à ce qui pourrait se cacher sous la surface.

- Certaines personnes considèrent les mauvais traitements comme « normaux » ou compréhensibles. La violence est toujours inacceptable.
- Lorsque vous repérez un indice, rappelez-vous que « ce n'est pas correct » et passez à la prochaine étape.

### 2. NOMMER : « On dirait une situation de violence. »

- Malgré vos hésitations, agissez.
- Si la situation le permet, parlez à la personne que vous croyez victime de mauvais traitements. Choisissez un moment où vous serez seuls et sans risque d'interruption. Abordez la personne dans une attitude bienveillante : « J'ai encore entendu ta fille se fâcher contre toi et je me fais du souci. »

- Tenez-vous en aux faits dont vous avez été témoin. Par exemple :

**Dites** : « Je l'ai vu *retirer* de l'argent de ton portefeuille. »

**Évitez** d'émettre un jugement. « Je l'ai vu *voler* de l'argent de ton portefeuille. »

**Dites** : « J'ai entendu ta fille dire qu'elle *ne voulait pas* t'emmener chez le médecin. »

**Évitez** d'émettre un jugement ou de sauter aux conclusions. « Ta fille *te maltraite* en refusant de t'emmener chez le médecin. »

- Trouvez quelqu'un pour vous épauler dans votre démarche. Discutez de ce que vous devriez faire avec une personne de confiance ou consultez un professionnel en matière de mauvais traitements.

### 3. VÉRIFIER : « Est-ce qu'il s'agit de mauvais traitements? Que puis-je faire pour aider? »

- Vérifiez qu'il n'y a pas de danger immédiat. Si la situation vous paraît critique, composez le 9-1-1 ou la police locale.
- Si vous avez des questions à poser à la police, demandez à parler à un agent qui a une formation en matière de violence familiale.

- Si vous avez décelé un indice de maltraitance, posez des questions; ne tenez pas pour acquis que vous savez ce qui se passe. Par exemple :

*« Je l'ai vu prendre de l'argent de ton portefeuille... Lui avais-tu donné la permission? »*

*« J'ai entendu ta fille dire qu'elle ne voulait pas t'emmener chez le médecin... Est-ce que je peux faire quelque chose pour t'aider? Veux-tu toujours y aller? »*

- Voici quelques questions utiles à poser :

- *Te sens-tu en sécurité?*

- *Y a-t-il quelqu'un dans ta vie qui te fait du mal ou qui te met mal à l'aise?*

- *Que veux-tu faire? Comment puis-je t'aider?*

- Offrez votre soutien et votre écoute. Rappelez-vous qu'au premier abord, il peut être difficile pour la personne de s'ouvrir. Montrez-vous disponible pour l'écouter quand elle en a besoin. Bien souvent, les aînés ont surtout besoin d'écoute.

- Reconnaissez la difficulté de la situation. Dites à la personne concernée qu'elle n'est pas responsable de la situation. Rassurez-la en lui rappelant qu'elle n'est pas seule et qu'elle peut obtenir aide et soutien.

- Encouragez-la à s'entretenir avec une personne de bon conseil. Trouvez un organisme local qui offre des services de counseling ou qui organise des groupes de soutien (organismes du troisième âge, services aux victimes de violence familiale, centres de santé). Proposez de l'accompagner si elle souhaite parler à des membres de sa famille ou à des amis. Si elle doit se rendre au poste de police, au tribunal ou consulter un avocat, offrez de l'accompagner pour lui apporter un soutien moral.

- Rappelez-vous que vous ne pouvez pas « sauver » cette personne. Bien qu'il soit douloureux de voir souffrir un être cher, cette personne a le droit de décider elle-même des démarches qu'elle entend suivre. Il est important que vous l'aidiez à se frayer un chemin vers la paix et la sécurité.

- Si vous craignez qu'un aîné ne soit pas en mesure de prendre des décisions éclairées, la solution ne consiste pas à prendre des décisions à sa place. Un centre de santé offrant des services aux personnes âgées saura déterminer avec vous le meilleur moyen d'être utile.

### **Autres suggestions**

- Faites preuve de patience. Écoutez attentivement. Laissez l'aîné raconter son histoire à son rythme. Il faudra peut-être de nombreuses conversations avant d'obtenir un récit complet.
- Encouragez la personne à être sa propre conseillère et à trouver elle-même la solution qui convient, ce qui n'exclut pas de s'adresser à un spécialiste. Peu importe l'âge, on est plus susceptible d'agir lorsqu'on décide soi-même des mesures à prendre.
- Demandez à l'aîné comment vous pouvez l'aider; respectez sa décision, que vous soyez d'accord ou non.
- Si un membre de la famille prend soin de la personne âgée, veillez à ce qu'il ait les ressources et le soutien dont il a besoin. Gardez le contact, même si vous n'habitez pas à proximité. Il y a maintes façons d'aider. Vous pouvez apporter un répit au soignant, contribuer à résoudre des problèmes ou prêter l'oreille à ses difficultés et frustrations.
- Consignez par écrit tout acte de violence dont vous êtes témoin; indiquez la date et ce qui s'est passé.
- Abstenez-vous de confronter et d'accuser l'auteur des mauvais traitements, qui risque de s'en prendre à la personne âgée après votre départ.
- Renseignez-vous sur la planification d'urgence.
- Vérifiez quels sont les services offerts dans votre secteur.

### **Que faire lorsque l'aide est refusée?**

Beaucoup de gens cachent la violence qu'ils subissent, soit par peur, soit pour protéger l'agresseur. Demander de l'aide peut leur paraître trop difficile. Si vous vous inquiétez au sujet d'une personne âgée qui nie être victime de mauvais traitements :

- Assurez-la que vous êtes disponible si elle souhaite parler.
- Gardez le contact et entretenez le dialogue.
- Apportez-lui la brochure portant sur les indices de la maltraitance, intitulée *Comment reconnaître les signes de mauvais traitements et aider les personnes âgées qui sont à risque*, et dites-lui ce que vous avez remarqué.
- Faites preuve de compassion; évitez d'accumuler de la frustration ou de vous mettre en colère. Bien que parfois difficiles à comprendre, les décisions d'autrui doivent être respectées.
- Appelez la police si vous craignez pour la sécurité immédiate de la personne.

## Malgré vos hésitations, agissez

Si vous avez été témoin d'une situation de violence, vous hésitez peut-être à intervenir. D'autres personnes sont dans le même cas; c'est compréhensible, mais il faut surmonter vos réticences.

Voici certaines des préoccupations qui pourraient vous retenir d'agir, et les faits à prendre en considération :



Préoccupations	Faits à prendre en considération	Préoccupations	Faits à prendre en considération
Vous pensez que cela ne vous regarde pas.	La violence est une cause de souffrance et de détresse. Elle ne disparaîtra pas à moins d'une intervention et concerne tout le monde.	Vous avez peur de vous impliquer.	Vous pouvez discuter avec un spécialiste ou un fournisseur de services de façon anonyme.
Vous ne savez pas quoi dire.	Dites à la personne qu'elle compte beaucoup à vos yeux et que vous vous inquiétez pour elle. Votre écoute est également précieuse.	Vous souhaitez conserver vos relations avec les deux personnes en cause (parce que ce sont des membres importants de votre famille, des amis, etc.).	L'une de ces personnes est maltraitée et vit dans la peur. Les deux personnes ont besoin d'aide.
Vous risquez d'aggraver les choses.	Ne rien faire, c'est laisser la personne faire face toute seule à une situation qui risque de se dégrader.	Vous pensez que si quelqu'un veut votre aide, il la demandera.	Les personnes touchées par la violence ont souvent peur et honte de demander de l'aide. Parfois, elles ne savent pas à qui s'adresser.
Vous craignez que la violence ne se retourne contre vous ou votre famille.	Parlez à la victime sans témoin. Prévenez la police si l'on vous fait des menaces.	Vous pensez que ces situations relèvent de la vie privée.	Lorsqu'il est fait du mal à quelqu'un, la situation ne relève plus de la vie privée.
Vous craignez que la victime ne vous en veuille.	C'est possible, mais elle saura que son sort vous tient à cœur puisque vous essayez de l'aider.		



Autres ressources :

« Ce n'est pas correct! »

**Voisins, amis et familles – un réseau pour les aînés**

- *Comment reconnaître les signes de mauvais traitements et aider les personnes âgées qui sont à risque*
- *Ce que vous pouvez faire pour vous mettre à l'abri des mauvais traitements*