

*Actes du forum*  
**« Agir ensemble contre la  
maltraitance envers les  
aînés dans Montcalm »**  
**21 novembre 2012**



*MRC de Montcalm, Lanaudière - Québec*  
<http://agircontrelamaltraitance.blogspot.ca/>



*Actes du forum*  
**« Agir ensemble contre la  
maltraitance envers les  
aînés dans Montcalm »**  
**21 novembre 2012**



MRC de Montcalm, Lanaudière - Québec  
<http://agircontrelamaltraitance.blogspot.ca/>

**Rédaction:** Isabelle Cloutier

**Révision:** Suzanne Blanchard, Chantal Sullivan

**Mise en page:** Isabelle Cloutier

**Comité de lecture:** Suzanne Blanchard, Ghislaine Jetté, Yvonne Jalbert

**Édition:** Table de concertation en soutien à domicile de Montcalm - Comité « Agir contre la maltraitance dans Montcalm » (Regroupement Bénévole de Montcalm)

**Crédits photos:**

<http://sxc.hu>

<http://www.freeimages.co.uk>

<http://www.stockvault.net>

<http://www.morguefile.com>

**Dépôt légal : 978-2-9810843-4-7**

**Archives et bibliothèque nationale du Québec**

**Archives et bibliothèque nationale du Canada.**

**Deuxième trimestre 2013**

*Ce document est également disponible en version PDF sur le site suivant*

*<http://agircontrelamaltraitance.blogspot.ca/>*

*[agircontrelamaltraitance@gmail.com](mailto:agircontrelamaltraitance@gmail.com)*

*Pour toute question ou information, contactez-nous au 450-839-3118*

**Québec** 

*Projet soutenu dans le cadre d'une subvention SIRA*

*(Soutien aux initiatives visant le respect des aînés) du Gouvernement du Québec.*

## REMERCIEMENTS

Cette journée a été rendue possible grâce à l'apport de multiples partenaires et la contribution de nombreuses personnes.

### *Partenaires*

- ☀ Les membres du Comité « Agir contre la maltraitance dans Montcalm » et le comité organisateur du forum
- ☀ Association Québécoise de Gérontologie
- ☀ Centre Local de Développement de Montcalm
- ☀ CLSC de St-Esprit / CSSSNL
- ☀ Regroupement Bénévole de Montcalm
- ☀ Table de concertation en soutien à domicile de Montcalm — TCSAD Montcalm / projet réalisé dans le cadre d'une subvention SIRA (Soutien aux initiatives visant le respect des aînés)



### *Conférenciers, comédiennes, personnes ressources, soutien technique*

- ☀ Maryse Soulières / CSSS Cavendish - Ligne Aide Abus Aînés
- ☀ Anne-Marie Lachapelle - GAGNON, CANTIN, LACHAPELLE & ASSOCIÉS Notaires et conseillers juridiques
- ☀ Lynda Colmor / Caisse Populaire Desjardins de Montcalm
- ☀ Geneviève Morin et Christiane Courchesne / Centre d'aide aux victimes d'actes criminels de Lanaudière - CAVAC Lanaudière
- ☀ Caroline Allard / CLSC de St-Esprit, CSSSNL
- ☀ Alain Benoît et Yvon Desrochers / Comité de prévention de l'abus envers les aînés et adultes vulnérables de la MRC L'Assomption - COMPA
- ☀ Julie Chevrette et Sabrina Carbonneau / Sûreté du Québec - MRC de Montcalm
- ☀ Teresa Cirino et Claudine Piché / comédiennes bénévoles, théâtre-forum « En ce début »
- ☀ Sylvie Gagnon, animatrice, chargée de projets pour le théâtre-forum « En ce début »
- ☀ Serge Tremblay, metteur en scène et scénariste théâtre-forum « En ce début »
- ☀ Chantal Sullivan, CLSC de St-Esprit, CSSSNL
- ☀ Suzanne Blanchard, Regroupement Bénévole de Montcalm
- ☀ Flavie Robitaille / Centre Local de Développement MRC de Montcalm
- ☀ Isabelle Cloutier, Regroupement Bénévole de Montcalm et TCSAD Montcalm

### *Partenaires financiers et commanditaires*

- ☀ L'Autorité des Marchés Financiers
- ☀ Mme Véronique Hivon / Ministre déléguée aux services sociaux et à la protection de la jeunesse, ministre responsable de la région de Lanaudière, Député du comté de Joliette
- ☀ M. Nicolas Marceau / Ministre des Finances et de l'Économie / Député du comté de Rousseau
- ☀ Regroupement Bénévole de Montcalm

Et.... toutes les autres personnes essentielles à un tel événement et qui ont donné de leur temps :

Bénévoles, secrétaires et animatrices d'atelier, et plus encore...!

*Merci à tous!*



## TABLE DES MATIÈRES

Remerciements.....	5
Le comité « Agir contre la maltraitance dans Montcalm ».....	9
But et objectifs du forum « Agir ensemble contre la maltraitance envers les aînés dans Montcalm.....	11
Contenu de la journée .....	12
Conférence d'ouverture—Les différentes formes de maltraitance.....	13
Exercice sur les attitudes (réactions ou absence de réactions) face à la maltraitance en public.....	25
« Vos premières réactions face à cet extrait qui illustre la maltraitance en public? ».....	25
Pistes de réflexion de la rédaction.....	30
« En tant qu'intervenant salarié ou bénévole, comment agiriez-vous (ou aimeriez-vous agir) face à une situation de maltraitance en public? ».....	31
Pistes de réflexion de la rédaction.....	35
« Selon vous, pourquoi les gens ne réagissent pas face à une situation de maltraitance en public? ».....	36
Pistes de réflexion de la rédaction.....	39
Table ronde des personnes-ressources.....	40
Atelier sur le harcèlement psychologique .....	47
« Dans le cadre de votre rôle d'intervenant salarié ou bénévole, comment agiriez-vous devant une telle situation? ».....	47
Pistes de réflexion de la rédaction .....	51
« Devant d'autres situations de harcèlement, qu'avez-vous fait et qu'auriez-vous pu faire? Qu'aimeriez-vous faire? »...52	
Pistes de réflexion de la rédaction.....	54
L'avis des personnes-ressources.....	55
Atelier sur l'abus financier et la maltraitance psychologique.....	57
« Est-il plus facile de dénoncer les situations d'abus financier que les autres types de maltraitance? ».....	57
Pistes de réflexion de la rédaction.....	60
« Qu'est-ce que votre organisation peut faire devant une telle situation? ».....	61
Pistes de réflexion de la rédaction.....	64
L'avis des personnes-ressources.....	65
Présentation d'outils - Le comité COMPA et la Ligne Aide Abus Aînés.....	69
Exercice d'engagement — Résultats de l'exercice d'engagement.....	73
En guise de conclusion.....	77
Annexe 1 / Définition du terme « harcèlement ».....	79
Annexe 2 / Exemple de procuration (pouvoirs et durée limités).....	81







### *À quand remonte la création de ce comité?*

Le comité est né d'une volonté commune des membres de la Table de concertation en soutien à domicile de Montcalm (TCSAD Montcalm) en juin 2011.

### *Quels sont les objectifs du comité?*

#### **Se définir**

- ☀ Se donner des valeurs communes afin de mieux baliser les types d'interventions qui seront préconisées pour intervenir auprès des victimes et des agresseurs.
- ☀ Évaluer les besoins des membres du comité (formation par exemple) et voir à ce qu'ils soient répondus.

#### **S'outiller**

- ☀ Explorer et recommander l'utilisation d'outils communs (outils de prévention, de dépistage, etc.).
- ☀ Avoir recours à des ressources externes pour soutenir son travail ou ses démarches.
- ☀ Se sécuriser et s'outiller comme comité et comme intervenants : par exemple, l'acquisition de connaissances d'aspects légaux (confidentialité, intervention). Agir en évitant l'ingérence et en respectant la loi.

#### **Agir sur la problématique**

- ☀ Connaître les facteurs de risque de maltraitance, ainsi que les différentes formes qu'elle peut prendre.
- ☀ Agir localement pour soutenir les mobilisations régionales ou nationales en lien avec les aînés.
- ☀ Connaître et promouvoir les différents outils existants en terme de sensibilisation, prévention, dépistage, et intervention (par exemple la Trousse SOS Abus). Reconnaître ce qui existe déjà dans la MRC de Montcalm.
- ☀ Accroître la connaissance des aînés et de la population en général face aux ressources existantes par une augmentation de leur utilisation.

#### **Communiquer**

- ☀ Faire connaître la vision du comité (quant aux solutions et interventions souhaitées) suite à des discussions, cas vécus, etc.
- ☀ Parler de la problématique de la maltraitance dans différentes formes de médias.

### *Quelles ont été les actions du comité depuis sa création en juin 2011 ?*

- ☀ Réunions régulières du comité toutes les 6 semaines (depuis janvier 2012).
- ☀ Nombreux contacts établis afin de combler les postes de personnes-ressources demeurés vacants.
- ☀ Structuration du comité multisectoriel et de son plan d'action annuel.
- ☀ Présentations de divers outils/moyens de prévention de la maltraitance envers les aînés / promotion de ces moyens.
- ☀ Journée internationale de la lutte à la maltraitance envers les aînés – 15 juin 2011 et 15 juin 2012 / lancement du plan d'action et conférence de presse / articles de journaux.
- ☀ Mise en commun et découverte du rôle de chacun dans son milieu de travail, arrimages.

- ☀ Organisation du forum de novembre 2012 « Agir ensemble contre la maltraitance envers les aînés dans Montcalm » et création d'un sous-comité à cette fin.
- ☀ Participation au projet de pièce de théâtre « En ce début » visant à sensibiliser les gens aux risques de maltraitance envers les aînés, présence à la première de la pièce en avril 2012 et série de représentations en 2012-2013.
- ☀ Jumelage avec l'événement « La Galopade » de St-Esprit (pour donner de la visibilité à la lutte à la maltraitance envers les aînés à l'aide d'un foulard/bandanas violet qui a été remis à plus de 400 participants).
- ☀ Articles dans les médias locaux et sur le blogue de la Table de concertation en soutien à domicile de Montcalm (TCSAD Montcalm).
- ☀ Mise en place d'un blogue spécifique en lien avec le Comité « Agir contre la maltraitance dans Montcalm ».
- ☀ Amorce d'un visuel/logo pour le comité.
- ☀ Tenue du forum et rédaction des « actes ».
- ☀ Formation continue lors des rencontres régulières du Comité « Agir contre la maltraitance dans Montcalm ».

***Qui compose le comité « Agir contre la maltraitance dans Montcalm » en date de mars 2013?***

Agence de la santé et des services sociaux de Lanaudière	Ghislaine Jetté
Caisse Desjardins de Montcalm	Lise Aumais et Lynda Colmor
CAVAC Lanaudière (Centre d'aide aux victimes d'actes criminels)	Christiane Courchesne
CLSC de St-Esprit / CSSS Nord-Lanaudière	Viviane Thiffault
CLSC de St-Esprit / CSSS Nord-Lanaudière	Caroline Allard
CLSC de St-Esprit / CSSS Nord-Lanaudière	Chantal Sullivan
FADOQ Lanaudière	Yvonne Jalbert
Gagnon Cantin Lachapelle et associés	Anne-Marie Lachapelle, notaire
La Myriade	Lucie Ste-Marie
La Rescousse Montcalm	Diane Bergeron
Parrainage Civique Lanaudière	André Matte
Regroupement Bénévole de Montcalm	Chantal Béchard
Regroupement Bénévole de Montcalm	Suzanne Blanchard
Regroupement Bénévole de Montcalm	Isabelle Cloutier
Service à la Communauté du Rousseau	Nathalie Lafond
Sûreté du Québec / MRC de Montcalm	Julie Chevette / Sabrina Carbonneau



## BUT ET OBJECTIFS DU FORUM « AGIR ENSEMBLE CONTRE LA MALTRAITANCE ENVERS LES AÎNÉS DANS MONTCALM »



### But

Mobiliser le milieu autour du phénomène de la maltraitance et susciter l'adhésion des différents acteurs à des valeurs communes, afin d'agir en cohésion sur le phénomène.

### Objectifs

- Informer les participants sur les différentes formes de maltraitance à l'endroit des aînés;
- Informer et comprendre le rôle des différents intervenants, mieux cerner les types d'intervention possibles pour chacun;
- Présenter certains outils de prévention/dépistage;
- Permettre l'expression des besoins en fonction des réalités respectives;
- Favoriser la continuité et la cohérence des services liés à la maltraitance.

### Public cible

Intervenants salariés ou bénévoles de la MRC de Montcalm *qui sont en lien avec les gens desservis par les services de « soutien à domicile »* (aînés, personnes en perte d'autonomie, personne vivant avec un problème de santé mentale, personnes vivant avec une déficience physique ou intellectuelle)





- ☀ **Capsule théâtrale, pièce de théâtre « En ce début... »**
- ☀ **Conférence d'ouverture : les différentes formes de maltraitance**

*Mme Maryse Soulières M.Ts, / agent de recherche et formatrice, Ligne Aide Abus Aînés- CSSS Cavendish, Centre de recherche et d'expertises en gérontologie sociale – période de questions*
- ☀ **Les attitudes face à la maltraitance en public : visionnement d'un extrait de l'émission « Testé sur des humains » (maltraitance d'un aîné en public), suivi d'un échange en atelier.**

**Table ronde** — *interventions des personnes ressources en lien avec l'exercice sur les attitudes face à la maltraitance en public.*
- ☀ **Atelier sur le harcèlement psychologique**

*Présentation d'une capsule vidéo du documentaire « Vigilance »*  
*Échange en petits groupes/atelier, puis interventions des personnes ressources*
- ☀ **Atelier sur l'abus financier et la maltraitance psychologique**

*Présentation d'une capsule vidéo du documentaire « Vigilance »*  
*Échange en petits groupes/atelier, puis interventions des personnes ressources*
- ☀ **Période de questions suivant les deux ateliers**
- ☀ **Présentation / Les approches et outils que nous souhaitons vous partager**
  - **Comité de prévention de l'abus envers les aînés et adultes vulnérables de la MRC L'Assomption — COMPA**, par MM. Alain Benoît et Yvon Desrochers
  - **La Ligne Aide Abus Aînés**, par Mme Maryse Soulières agent de recherche et formatrice, Ligne Aide Abus Aînés- CSSS Cavendish, Centre de recherche et d'expertises en gérontologie sociale
- ☀ **Exercice d'engagement - pour faire un pas de plus..., et remise du crayon-bannière « Agir pour la dignité »**
- ☀ **Capsule théâtrale, pièce de théâtre « En ce début... » et mot de clôture.**

*Claudine Piché et Teresa Cirino, deux des comédiennes de la pièce « En ce début », qui traite des risques de maltraitance envers les aînés, ainsi que Serge Tremblay, scénariste et metteur en scène.*





Par Mme Maryse Soulières M.Ts, / agent de recherche et formatrice, Ligne Aide Abus Aînés-  
CSSS Cavendish, Centre de recherche et d'expertises en gérontologie sociale .

## La maltraitance envers les personnes âgées : De quoi parle-t-on?

Maryse Soulières, TS et agente de recherche

Ligne Aide Abus Aînés

Forum sur la maltraitance, TCSAD Montcalm, 21 novembre 2012



Centre de santé et de services sociaux  
Cavendish  
Health and Social Services Centre  
Affilié universitaire

## Plan de la présentation

- Définition de la maltraitance
- Types de maltraitance et indices
- Implications pour la prévention et l'intervention en maltraitance



Centre de santé et de services sociaux  
Cavendish  
Health and Social Services Centre  
Affilié universitaire



## CONFÉRENCE D'OUVERTURE: LES DIFFÉRENTES FORMES DE MALTRAITANCE

Par Mme Maryse Soulières M.Ts, / agent de recherche et formatrice, Ligne Aide Abus Aînés- CSSS Cavendish, Centre de recherche et d'expertises en gérontologie sociale .

# Maltraitance envers les aînés : une définition

« 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 aînée »

(OMS, 2002 dans Plan d'action MFA, 2010)



Centre de santé et de services sociaux  
Cavendish  
Health and Social Services Centre  
Affilié universitaire

## Deux formes de maltraitance

### ■ violence:

- Le fait de poser un geste cause du tort à la personne aînée

### ■ négligence:

- Le fait de NE PAS poser un geste cause du tort à la personne aînée



Centre de santé et de services sociaux  
Cavendish  
Health and Social Services Centre  
Affilié universitaire

## CONFÉRENCE D'OUVERTURE: LES DIFFÉRENTES FORMES DE MALTRAITANCE

Par Mme Maryse Soulières M.Ts, / agent de recherche et formatrice, Ligne Aide Abus Aînés- CSSS Cavendish, Centre de recherche et d'expertises en gérontologie sociale .

### Maltraitance passive vs active

- Quelles sont les intentions de l'abuseur?
  - **active** : l'abuseur comprend le tort qu'il cause à la personne
  - **passive** : l'abuseur ne comprend pas le tort qu'il cause à la personne (manque de connaissances, de temps, etc.)
- La maltraitance passive est toute aussi importante parce qu'elle implique un tort pour l'aîné



Centre de santé et de services sociaux  
Cavendish  
Health and Social Services Centre  
Affilié universitaire

### Types de maltraitance

- physique
- sexuelle
- psychologique
- financière
- violation des droits
- systémique (institutionnelle)
- âgisme



Centre de santé et de services sociaux  
Cavendish  
Health and Social Services Centre  
Affilié universitaire

## CONFÉRENCE D'OUVERTURE: LES DIFFÉRENTES FORMES DE MALTRAITANCE

Par Mme Maryse Soulières M.Ts, / agent de recherche et formatrice, Ligne Aide Abus Aînés- CSSS Cavendish, Centre de recherche et d'expertises en gérontologie sociale .

### Maltraitance physique

- Cause un tort physique à la personne.
  - **Actes:**
    - Violence: bousculer, serrer, frapper, brûler, battre, tuer, utilisation non appropriée de contentions (physiques ou chimiques), etc.
    - Négligence: ne pas assister pour l'alimentation ou l'hygiène; ne pas accompagner à la toilette, etc.



Centre de santé et de services sociaux  
Cavendish  
Health and Social Services Centre  
Affilié universitaire

7

### Maltraitance physique: À RETENIR...

- Les indices de violence physique peuvent être interprétés comme des symptômes de certaines conditions de santé (prise de médicaments, risque de chute, etc.).



Centre de santé et de services sociaux  
Cavendish  
Health and Social Services Centre  
Affilié universitaire

8



## CONFÉRENCE D'OUVERTURE: LES DIFFÉRENTES FORMES DE MALTRAITANCE

Par Mme Maryse Soulières M.Ts, / agent de recherche et formatrice, Ligne Aide Abus Aînés- CSSS Cavendish, Centre de recherche et d'expertises en gérontologie sociale .

### Abus sexuel

- **Acte de nature sexuelle impliquant une personne âgée sans consentement, par l'utilisation de la force ou de la contrainte ou sous la menace implicite ou explicite.**
  - **Violence:** Attouchements, propos ou attitudes suggestives, caresses, relations sexuelles imposées, viol, etc.
  - **Négligence:** privation d'intimité, déni de la sexualité et de l'orientation sexuelle, etc.



Centre de santé et de services sociaux  
Cavendish  
Health and Social Services Centre  
Affilié universitaire

9

### Abus sexuel: À RETENIR...

- **On croit, à tort, que les aînés n'ont plus de sexualité et ne sont plus à risque pour ce type d'abus.**
- **Les pertes cognitives ou neurologiques peuvent entraîner une désinhibition se traduisant par des actes sexuels abusifs.**



Centre de santé et de services sociaux  
Cavendish  
Health and Social Services Centre  
Affilié universitaire

10

## CONFÉRENCE D'OUVERTURE: LES DIFFÉRENTES FORMES DE MALTRAITANCE

Par Mme Maryse Soulières M.Ts, / agent de recherche et formatrice, Ligne Aide Abus Aînés- CSSS Cavendish, Centre de recherche et d'expertises en gérontologie sociale .

### Maltraitance psychologique

- Cause une souffrance émotive ou de l'angoisse à la personne.
  - **Actes:**
    - **Violence:** privation de pouvoir, chantage affectif, humiliation, intimidation, surveillance exagérée des activités, dénigrement, menace, infantilisation, etc.
    - **Négligence:** ignorer, isolement social, etc.



Centre de santé et de services sociaux  
Cavendish  
Health and Social Services Centre  
Affilié universitaire

11

### Maltraitance psychologique: À RETENIR...

- La maltraitance psychologique est probablement la forme la plus fréquente:
  - Elle accompagne très souvent les autres formes de maltraitance.
- Elle peut avoir des conséquences tout aussi importantes que les autres formes de maltraitance.
  - Des études soutiennent quelle peut provoquer une mort précoce.



Centre de santé et de services sociaux  
Cavendish  
Health and Social Services Centre  
Affilié universitaire

12

## CONFÉRENCE D'OUVERTURE: LES DIFFÉRENTES FORMES DE MALTRAITANCE

Par Mme Maryse Soulières M.Ts, / agent de recherche et formatrice, Ligne Aide Abus Aînés- CSSS Cavendish, Centre de recherche et d'expertises en gérontologie sociale .

### Abus financier

- **Exploitation, détournement de fonds ou de biens d'une personne âgée.**
  - **Actes:**
    - **Violence:** Contraindre un aîné à modifier son testament, utiliser sans son consentement sa carte de crédit ou de débit, demander un prix excessif pour des services rendus, etc.
    - **Négligence:** ne pas assister dans la gestion des biens ou ne pas fournir l'argent et les biens nécessaires quand on agit comme gestionnaire des biens de la personne, etc.



Centre de santé et de services sociaux  
Cavendish  
Health and Social Services Centre  
Affilié universitaire

13

### Abus financier: À RETENIR...

- **Les abus financiers peuvent avoir des conséquences au-delà de l'aspect monétaire, en influençant la capacité de la personne à assumer ses responsabilités quotidiennes.**
- **Les personnes qui présentent une forme de dépendance (physique, émotionnelle, sociale, etc.) envers quelqu'un sont plus à risque d'être victimes d'abus financiers.**



Centre de santé et de services sociaux  
Cavendish  
Health and Social Services Centre  
Affilié universitaire

14



## CONFÉRENCE D'OUVERTURE: LES DIFFÉRENTES FORMES DE MALTRAITANCE

Par Mme Maryse Soulières M.Ts, / agent de recherche et formatrice, Ligne Aide Abus Aînés- CSSS Cavendish, Centre de recherche et d'expertises en gérontologie sociale .

### Violation des droits

- **Ne pas reconnaître à la personne âgée ses droits fondamentaux.**
  - **Actes:**
    - **Violence:** Ne pas consulter un aîné pour les décisions qui le concernent, l'empêcher son droit de vote, son droit à l'intimité, son droit de recevoir des appels téléphoniques ou de la visite, son droit de pratiquer sa religion, etc.
    - **Négligence:** Ne pas porter assistance à une personne qui en a besoin pour exercer ses droits, etc.



Centre de santé et de services sociaux  
Cavendish  
Health and Social Services Centre  
Affilié universitaire

15

### Violation des droits: À RETENIR...

- **Toute personne conserve pleinement ses droits avec l'avance en âge.**
- **Seul un juge peut déclarer une personne inapte et nommer un représentant légal.**
- **La personne inapte conserve tout de même des droits, qu'elle peut exercer dans la mesure de ses capacités.**



Centre de santé et de services sociaux  
Cavendish  
Health and Social Services Centre  
Affilié universitaire

16

## CONFÉRENCE D'OUVERTURE: LES DIFFÉRENTES FORMES DE MALTRAITANCE

Par Mme Maryse Soulières M.Ts, / agent de recherche et formatrice, Ligne Aide Abus Aînés- CSSS Cavendish, Centre de recherche et d'expertises en gérontologie sociale .

### Maltraitance systémique ou institutionnelle

- Toute situation préjudiciable créée ou tolérée par les procédures des établissements, qui compromet l'exercice des droits et libertés des usagers.
  - Actes: Abus d'autorité, réduction de la personne à un numéro, manque d'adaptation de l'institution à l'individu, manque de ressources, manque de formation du personnel, etc.



Centre de santé et de services sociaux  
Cavendish  
Health and Social Services Centre  
Affilié universitaire

17

### Maltraitance systémique ou institutionnelle: À RETENIR...

- Nous devons être critiques face aux lacunes du système, qui peuvent brimer les droits de nos clients.
- Il peut parfois être nécessaire d'adopter un rôle d'*advocacy* (défense de droits).



Centre de santé et de services sociaux  
Cavendish  
Health and Social Services Centre  
Affilié universitaire

18

## CONFÉRENCE D'OUVERTURE: LES DIFFÉRENTES FORMES DE MALTRAITANCE

Par Mme Maryse Soulières M.Ts, / agent de recherche et formatrice, Ligne Aide Abus Aînés- CSSS Cavendish, Centre de recherche et d'expertises en gérontologie sociale .

### Âgisme

- Préjugé contre une personne ou un groupe en raison de l'âge. Regroupe toutes les formes de discrimination, de ségrégation, de mépris fondées sur l'âge.
- Actes: Imposer des restrictions ou normes sociales en raison de l'âge, réduire l'accessibilité à certaines ressources, utiliser des stéréotypes négatifs, etc.



Centre de santé et de services sociaux  
Cavendish  
Health and Social Services Centre  
Affilié universitaire

19

### Âgisme et abus social: À RETENIR...

- Nous sommes tous influencés, à des degrés divers, par les stéréotypes négatifs qui sont véhiculés à l'égard des personnes âgées.
- Par définition, nous ne sommes pas conscients des préjugés que nous avons (que nous prenons pour des vérités).



Centre de santé et de services sociaux  
Cavendish  
Health and Social Services Centre  
Affilié universitaire

20



## CONFÉRENCE D'OUVERTURE: LES DIFFÉRENTES FORMES DE MALTRAITANCE

Par Mme Maryse Soulières M.Ts, / agent de recherche et formatrice, Ligne Aide Abus Aînés- CSSS Cavendish, Centre de recherche et d'expertises en gérontologie sociale .

### À retenir de tous les types de maltraitance...

- Peu importe le type de maltraitance, les conséquences pour la 'victime' ne doivent jamais être sous-estimées
  - Honte, humiliation, tristesse, colère;
  - Peur, détresse psychologique;
  - Isolement, marginalisation;
  - Pauvreté, diminution de la qualité de vie;
  - Blessures, maladies, dégradation de l'état de santé général;
  - Dépression, suicide, mort précoce.



Centre de santé et de services sociaux  
Cavendish  
Health and Social Services Centre  
Affilié universitaire

21

### Implications pour la pratique

- Nous partageons tous une responsabilité par rapport à la prévention, au dépistage et à l'intervention en maltraitance
- Selon notre rôle auprès de l'aîné concerné (proche, bénévole, intervenant social, policier, etc.), nos responsabilités seront différentes.



Centre de santé et de services sociaux  
Cavendish  
Health and Social Services Centre  
Affilié universitaire

## CONFÉRENCE D'OUVERTURE: LES DIFFÉRENTES FORMES DE MALTRAITANCE

Par Mme Maryse Soulières M.Ts, / agent de recherche et formatrice, Ligne Aide Abus Aînés- CSSS Cavendish, Centre de recherche et d'expertises en gérontologie sociale .

# Ligne Aide Abus Aînés

- **service téléphonique provincial**
  - équipe d'intervenants professionnels
  - 7 jours par semaine, de 8h00 à 20h00
- **services à la population (aînés, proches, autres)**
  - information; écoute; intervention ponctuelle (intervention de crise au besoin); orientation/référence vers les ressources
- **services de consultation professionnelle**




Centre de santé et de services sociaux  
Cavendish  
Health and Social Services Centre  
Affilié universitaire

# Ligne Aide Abus Aînés

514-489-2287

1-888-489-2287



Centre de santé et de services sociaux  
Cavendish  
Health and Social Services Centre  
Affilié universitaire



## EXERCICE SUR LES ATTITUDES (RÉACTIONS OU ABSENCE DE RÉACTIONS)

### FACE À LA MALTRAITANCE EN PUBLIC



#### Objectif

- ☀ Permettre aux participants de se positionner en tant que personne et en tant qu'intervenant devant une situation de maltraitance.

#### Déroulement :

- ☀ Présentation d'un extrait de l'émission « Testé sur des humains » (avril 2012, fiction avec mise en scène, en public) : Une fille fait des courses avec son père et le malmène sérieusement - verbalement, psychologiquement avec quelques gestes physiques impatientes. Elle exige qu'il paye ses achats, d'avoir son numéro d'identification personnel (NIP), etc. La finale se passe devant un guichet automatique où elle le menace de ne plus s'occuper de lui... Beaucoup de témoins lors des différentes scènes. **L'extrait peut être visionné sur internet à l'adresse suivante: <http://youtu.be/lzvhtujN8Dk>**
- ☀ Échange en atelier où les participants étaient invités à réagir suite au visionnement de l'extrait.
- ☀ Table ronde formée de personnes ressources.

#### Questions posées aux participants lors de l'atelier

1. ***Vos premières réactions face à cet extrait qui illustre la maltraitance en public?***

Voici ce que les participants ont répondu et la gamme d'émotions exprimées:

##### **De l'indignation, du malaise et de la colère...**

- « Toutes les formes d'abus présentées dans l'extrait sont inacceptables.
- « Je suis choquée, outrée.
- « Ça me frustre, ça me fâche de voir des situations comme celles-là...
- « On ne peut pas croire qu'il y a des gens qui agissent ainsi...
- « C'est aberrant.
- « C'est un manque de respect envers la personne âgée.
- « Violence, cris, humiliation...
- « C'est un manque de respect pour les besoins de l'aîné.
- « Ça dépasse les bornes, ça n'a pas de sens!
- « La fille est trop « rough », brutale, ce n'est pas acceptable, on se sent mal.
- « J'aurais été très mal à l'aise. Je serais allée chercher quelqu'un pour valider et pour me défendre s'il y a lieu. Difficile de trouver les ressources appropriées pour répondre aux besoins des gens...
- « Ça met tout le monde mal à l'aise...
- « Ça me choque, mais au moins le non-verbal des gens aux alentours me rassure un peu...
- « C'est méchant.
- « Outrée. Très choquant, interpellant.

## EXERCICE SUR LES ATTITUDES (RÉACTIONS OU ABSENCE DE RÉACTIONS)

### FACE À LA MALTRAITANCE EN PUBLIC

#### 1. Vos premières réactions face à cet extrait qui illustre la maltraitance en public? (suite)

##### Constater l'indifférence

« On ne regarde pas, on ne s'en mêle pas...donc aucune obligation de s'en mêler et de réagir.

« Indifférence des témoins. Les gens sont surpris, mais aucune réaction après... Probablement à cause de la méconnaissance des ressources, donc pas d'intervention.

« Le premier réflexe: ne pas s'en mêler...

« Les gens minimisent les actes de violence envers les aînés.

« Chaque affaire dans sa cour, on ne se mêle pas des affaires des autres depuis des siècles...

« Nous nous sentions dérangés par l'indifférence, l'égoïsme des gens.

##### La crainte d'agir

« Je n'aurais pas parlé, être près de la fille qui parle ainsi à son père, mais j'aurais agi en cachette en appelant la police.

« J'aurais des craintes et j'aurais peur de réactions violentes.

« Les personnes maltraitantes peuvent être violentes.

« Les gens ont peur des représailles.

« Les gens veulent agir, mais ont peur de se faire répondre sèchement et après ils restent inquiets.



##### Certains participants se sentaient encouragés à agir

« Les gens peuvent porter plainte, mais cela agit à long terme, pas à court terme. À court terme, cela n'enlève pas la souffrance de la personne...

« On peut suivre les personnes et téléphoner à la police pour aviser de la situation.

« On pourrait peut-être appeler la sécurité du centre d'achats? Cela peut être dissuasif.

« On peut regarder autour pour voir s'il y a des personnes ressources (policiers, intervenants...)

« J'ai aimé l'intervention de la personne qui a pensé à appeler la Ligne Aide Abus Aînés.

« J'irais voir la personne abusée et lui en parler.

« J'aurais demandé à la femme de se calmer.

« J'aurais fait le 911.

« Moi, je l'aurais suivie et j'aurais pris son numéro de plaque pour ensuite appeler le 911.

## EXERCICE SUR LES ATTITUDES (RÉACTIONS OU ABSENCE DE RÉACTIONS)

### FACE À LA MALTRAITANCE EN PUBLIC

#### 1. Vos premières réactions face à cet extrait qui illustre la maltraitance en public? (suite)

##### Constater ses limites, ressentir l'impuissance

« Les intervenants ont de moins en moins de temps pour intervenir et ce sont souvent les bénévoles qui se retrouvent avec ces situations à gérer...  
« On se sent impuissant...

##### Certains ont des souhaits

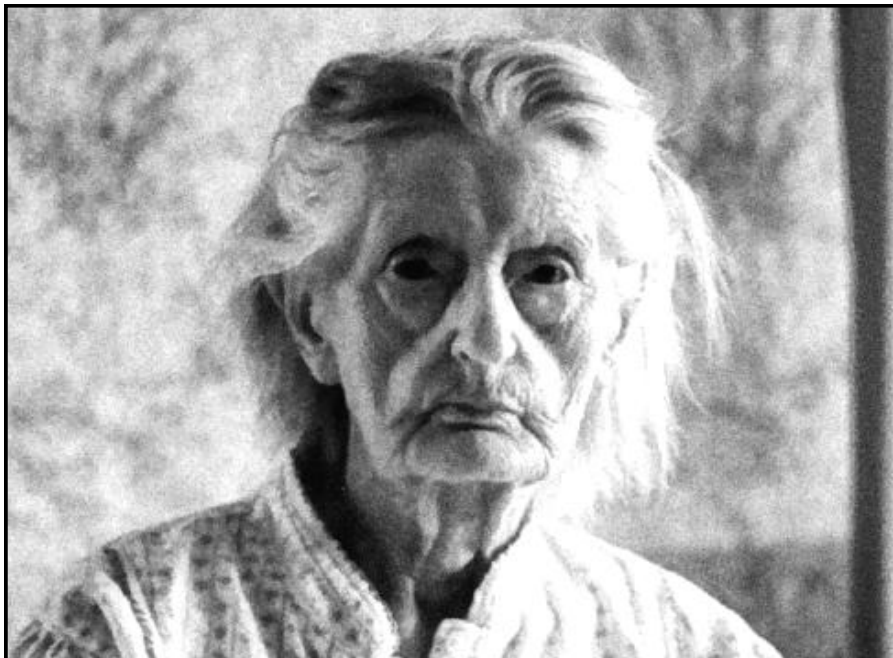
« Un numéro de téléphone très connu devrait exister pour dénoncer et se déculpabiliser, style 811...  
« On pourrait avoir une DPJ pour aînés.

##### Ne pas savoir par quel bout aborder le problème...

« Réagir, mais comment?  
« Je ne saurais pas comment réagir. J'aurais peur pour ma sécurité...  
« La situation est complexe...  
« Les gens doivent se poser la question: est-ce que je saurais quoi faire?

##### L'étonnement face à l'absence de réaction

« C'est surprenant: les gens autour ne réagissent pas aux situations.  
« Je suis étonnée que les gens dans le vidéo n'interviennent pas...



## EXERCICE SUR LES ATTITUDES (RÉACTIONS OU ABSENCE DE RÉACTIONS)

### FACE À LA MALTRAITANCE EN PUBLIC

#### 1. Vos premières réactions face à cet extrait qui illustre la maltraitance en public? (suite)

**Des gens pensaient offrir directement du soutien à l'abusé plutôt que de contrer l'agresseur:**

« On peut s'adresser à la personne maltraitée pour lui dire que nous sommes là pour l'aider.

« On peut demander à la personne maltraitée si on peut l'aider.

« J'offrirais à la personne maltraitée de porter plainte à sa place, anonymement.

**Selon certain, cela serait plus facile d'intervenir si...**

« Si on connaît la personne victime, c'est plus facile d'intervenir.

**Et à l'opposé:**

« Plus facile de poser un geste, de s'interposer, quand on sait que ce sont des étrangers. En même temps, on se sent plus indifférents... On ne les reverra probablement jamais...

**Du soulagement face à l'action d'un témoin**

« Bien heureuse de voir la dame au téléphone qui tente une intervention!

**Compréhension face à l'inaction.**

« Les gens sont mal à l'aise parce qu'ils ne savent pas quoi faire, comment intervenir. Ils se sentent impuissants. Les gens qui maltraitent ne souhaitent pas toujours faire du mal. Ils sont parfois à bout (en crise...).

**Une autre personne a des doutes :**

« Appeler la police risque d'être trop long.

**La maltraitance peut parfois être une question de culture**

« Ça dépend des valeurs culturelles et familiales.

**Certaines réponses semblaient plus ambivalentes et même étonnantes.**

« Qui a tort? L'agresseur ou l'agressé ?

« Cela dépend du contexte.

« Intervenir est un devoir de citoyen, mais les implications (conséquences face à police et aux procédures) sont sources de crainte.

« Considérez-vous que vous arrêteriez pour aider si vous voyiez un accident d'auto? Ça c'est obligatoire d'intervenir, dans la capsule, ce n'est pas la même urgence...

« Nos stéréotypes nuisent à l'aide et l'intervention, car on a l'impression qu'on est plus sympathique à la fille au début de la capsule...

« Si quelqu'un était intervenu, est-ce que le monsieur aurait eu honte ?

« Bien des gens disent: 'quand les personnes âgées nous respecteront je leur rendrai la pareille.' Le respect, c'est du donnant-donnant.

## EXERCICE SUR LES ATTITUDES (RÉACTIONS OU ABSENCE DE RÉACTIONS)

### FACE À LA MALTRAITANCE EN PUBLIC

#### 1. Vos premières réactions face à cet extrait qui illustre la maltraitance en public? (suite)

**Certains participants ont soulevé des questionnements et certains commentaires:**

- « Combien de personnes font des démarches ?
- « Il y a un rapport de force. L'abusé a-t-il perdu certaines capacités?
- « Quelle est la dynamique familiale? C'est difficile à juger
- « La personne maltraitée est peut-être inapte à prendre des décisions?
- « En public, la femme est comme ça avec son père... imaginez en privé...!
- « Quelle est l'action à poser pour améliorer la situation sans nuire à la personne âgée?
- « Si on intervient, on intervient sur qui? Qui fait quoi?
- « Doit-on confronter l'agresseur sur le champ?
- « Le fait d'être dans un lieu public empêche-t-il de nous interposer dans la situation ? Pourquoi?
- « La maladie d'Alzheimer me fait peur, car je devrais remettre ma vie dans les mains d'une tierce personne.
- « Il faut être à l'affût si la personne âgée porte un appareil auditif, d'où pourraient venir les malentendus et les choses que la personne n'entend pas.
- « Pour le mandat en cas d'inaptitude, il doit être homologué, donc il faut que le mandataire s'assure qu'il est en droit de l'exécuter.

**Ce qui peut aider / prévenir la maltraitance selon quelques participants:**

- « Lors du mandat d'inaptitude, la personne devrait indiquer son souhait d'être "gérée" par deux personnes (mandataires).
- « Les liens de proximité, le réseau entourant les personnes deviennent importants.
- « Que les intervenants et diverses organisations arrêtent de travailler en vase clos.
- « Les annonces à la télévision portant sur la maltraitance: approfondir, on veut voir à quoi les situations ressemblent en réalité.

**...et les facteurs de risque évoqués :**

- « Le manque de réseau social est un facteur de risque important.
- « L'argent est souvent source de maltraitance.



## EXERCICE SUR LES ATTITUDES (RÉACTIONS OU ABSENCE DE RÉACTIONS)

### FACE À LA MALTRAITANCE EN PUBLIC

#### 1. Vos premières réactions face à cet extrait qui illustre la maltraitance en public? (suite)

##### Pistes de réflexion de l'équipe de rédaction

À la lumière des commentaires émis, les participants ont ressenti toute une gamme d'émotions lors de ce visionnement. L'ambivalence est présente et de nombreuses raisons furent soulevées pour signifier l'hésitation à intervenir :

- L'indifférence en contrepartie de savoir comment agir versus la connaissance des ressources.
- La peur pour sa sécurité.
- Le contexte ou la complexité de la situation.
- Une personne étrangère par opposition à une personne proche.
- Le sentiment d'impuissance, notre rôle, nos limites personnelles et organisationnelles.
- Le sentiment de culpabilité.
- Intervenir auprès de qui ? La personne qui maltraite ou la victime?
- Peur des représailles.
- Isolement face au réseau social de la personne.

Finalement, les grandes questions qui en ressortent sont donc « Quoi faire? », « Comment le faire en toute sécurité pour la personne et pour soi? », « Intervenir auprès de qui-agresseur ou victime? », « Comment agir ou réagir quand ce sont nos proches qui sont impliqués? ».

Un élément à tenir compte avant d'agir serait de jauger le degré de gravité de la situation pour ne pas l'empirer. Si l'intégrité physique est en jeu, une intervention rapide deviendrait alors nécessaire. Dans une situation avec des inconnus, cela peut également être plus complexe d'intervenir et le suivi n'est pas possible par les témoins.

Malgré la situation particulière de la mise en scène du vidéo (endroit public), la crainte de représailles ou le manque d'information sur les ressources et les outils, quelques solutions ont surgi des discussions :

- Offrir du soutien directement à la personne abusée sans contrer l'agresseur;
- Faire connaître les ressources : Ligne Aide Abus Aînés, le 811...etc.;
- Faire appel aux ressources : police, agent de sécurité...;
- Les intervenants des diverses organisations doivent travailler ensemble et non en vase clos.



## EXERCICE SUR LES ATTITUDES (RÉACTIONS OU ABSENCE DE RÉACTIONS)

### FACE À LA MALTRAITANCE EN PUBLIC

#### 2. En tant qu'intervenant salarié ou bénévole, comment agiriez-vous (ou aimeriez-vous agir) face à une situation de maltraitance en public?

##### **Agir directement, avec un minimum de tact.**

« J'irais voir directement l'agresseur pour lui offrir de l'aide et si la personne refusait... ou réagissait mal, j'appellerais les secours (police).

« J'irais confronter directement la personne, j'essaierais de l'arrêter pour qu'elle réfléchisse à ce qu'elle fait.

« Appeler le 911.

« Lancer un regard et faire une intervention.

« Aller jaser avec la fille pour la modérer, lui faire comprendre que d'agir ainsi avec son père n'est pas adéquat, lui demander pourquoi elle agit de la sorte...

« Se diriger vers l'agresseur, ça pourrait être une alternative (mais cela peut être lourd pour lui).

« Interpeller la fille qui maltraite son père, appeler une ressource.

« Je suis déjà intervenue dans une situation avec ma phrase magique: Grosse journée n'est-ce pas ? Et en général, ça fait prendre conscience à la personne qui agit ainsi et ça désamorce...

« On pourrait s'asseoir avec monsieur.

« On peut faire diversion pour une entrée en matière ensuite.

« Dénoncer dans un milieu plus privé.

« C'est certain que je leur aurais parlé en leur demandant de se calmer. En gardant un ton calme, bien sûr!

« J'interviendrais en disant à la personne qu'un jour elle aura cet âge-là...

« J'aurais essayé d'apaiser les gens en leur disant « que c'est correct, on a tout notre temps ». Ça calme les gens et ça les empêche "d'exploser".

« Il faut dénoncer parce que si on laisse passer une fois, on pourrait en laisser passer une autre... et une autre...

« Pour soulager les personnes en fin de vie, cela peut aider d'affronter les personnes « contrôlantes » qui les entourent.

« On dénonce auprès d'un employé de la sécurité du centre d'achat.

##### **Certains ne sont pas certains de pouvoir agir (méconnaissance, craintes).**

« C'est difficile aujourd'hui, on ne sait plus à qui on a affaire...

« J'aurais peur de la réaction de l'agresseur...

« Moi, je me mêle de mes affaires.

« Plus jeune, j'aurais réagi. Aujourd'hui, j'ai trop peur... sur qui je tomberais?

« Ça dépend de l'allure de l'agresseur.

« C'est difficile quand on est seul, on a peur d'entreprendre des démarches et de leurs répercussions.

« Les gens veulent agir, mais ont peur de se faire répondre sèchement et après, c'est nous qui restons inquiets.

« Je ne saurais pas quoi faire et ce n'est pas de mes affaires.

« Je ne saurais pas « comme ça » le numéro de téléphone pour appeler la Ligne Aide Abus Aînés.

« On peut craindre les réactions de l'agresseur.

« On peut avoir peur des représailles après certaines actions.

« Les gens ne connaissent pas les ressources.

« Je n'aurais pas tendance à intervenir parce que cela se passe dans un milieu public... C'est différent si c'est dans notre entourage.

« Je ne serais pas portée à appeler la Ligne Aide Abus Aînés si je ne connais pas les personnes.

## EXERCICE SUR LES ATTITUDES (RÉACTIONS OU ABSENCE DE RÉACTIONS)

### FACE À LA MALTRAITANCE EN PUBLIC

#### 2. En tant qu'intervenant salarié ou bénévole, comment agiriez-vous (ou aimeriez-vous agir) face à une situation de maltraitance en public? (suite)

##### **Agir passivement, avec tact.**

« J'aurais regardé les gens pour qu'ils sachent que nous les voyons. Ça pourrait leur faire réaliser que nous sommes présents et que nous voyons leurs comportements.

« Je regarderais la fille jusqu'à ce qu'elle réagisse à ma présence.

« On pourrait s'approcher en silence... C'est dur pour l'abuseur de continuer la violence quand il y a un témoin à côté. Quand on voit une situation de maltraitance, si tout le monde s'approchait plus près pour regarder en silence... cela pourrait sûrement fonctionner et dissuader l'agresseur de continuer.

##### **Certains agiraient de façon plus musclée et « confrontante »...**

« J'irais demander au père s'il a besoin d'aide en tassant la fille.

« Je dirais à l'agresseur : aimerais-tu ça te faire traiter de même?

##### **Plus facile d'agir si...**

« Plus facile de réagir lorsqu'on sait qu'il n'y a pas de lien affectif entre la personne maltraitante et l'abusé.

« Si c'était en public et en dehors de mon travail, ce serait plus facile d'agir, car je n'aurais pas l'encadrement des règles de mon organisation.

##### **Exprimer le malaise et les émotions**

« Quand nous ne sommes pas confortables, il faut le nommer, le dire.

« On peut refléter le sentiment de ce qui se passe auprès de l'agresseur (ex. « Vous êtes pressé... »)

##### **Agir...peut-être... mais réfléchir avant.**

« Dépendamment à qui on a affaire, on ne réagira pas de la même façon.

« Si l'agresseur est capable d'agir comme ça devant public... je peux le provoquer encore plus et il pourrait y avoir des répercussions sur l'abusé à la maison.

« L'endroit où ça se passe joue un rôle. En public, c'est plus facile d'agir, mais il faut être prudent si on est seul et dans un endroit moins sécuritaire.

« On peut valider les besoins avec la personne abusée elle-même.

« Il faut agir sans compromettre notre santé et notre sécurité.

« Vérifier les besoins et le choix de la personne abusée.

« Il faut respecter les choix de la personne âgée.

##### **La technologie en renfort.**

« Filmer est une bonne idée.

##### **S'unir et agir ensemble.**

« Il faut se tenir ensemble (les intervenants) et faire la différence dans les moyens proposés.

« L'union fait la force. J'irais chercher d'autres personnes pour m'aider à arrêter la personne. C'est mon réflexe. J'aurais ainsi fait ce que je crois bien...



## EXERCICE SUR LES ATTITUDES (RÉACTIONS OU ABSENCE DE RÉACTIONS)

### FACE À LA MALTRAITANCE EN PUBLIC

#### 2. En tant qu'intervenant salarié ou bénévole, comment agiriez-vous (ou aimeriez-vous agir) face à une situation de maltraitance en public? (suite)

**Prévenir en augmentant le pouvoir personnel des aînés (empowerment/autonomisation)**  
« Éduquer les aînés sur leurs droits pour qu'ils soient capables de s'exprimer.

#### Des questionnements

« Où commence la maltraitance...? Difficile à savoir...

« Dans d'autres civilisations, les aînés sont considérés 'en haut' de la société. Ils sont très importants. Ils ne sont pas mis de côté. Pourquoi est-ce ainsi ici?? Exception faite pour les réserves indiennes, est-ce à cause qu'il y a des familles avec moins d'enfants? Éclatement de la cellule familiale? Les rôles parentaux sont-ils bien compris?

« Où est rendu le respect?

« Selon les valeurs de chacun... quelle est l'attitude à avoir?

« Pourquoi ne réagit-on pas face aux situations dont nous sommes témoins...?



#### Des constats, des perceptions:

« La personne maltraitante isole l'abusé de son réseau social.

« Les gens qui maltraitent sont aussi très souffrants.

« Les gens manquent de formation, d'information et de prévention. Une journée comme aujourd'hui aide à détecter la violence.

« Certains veulent garder le contrôle sur la personne âgée.

« Il y a une façon d'être, de se comporter quand on vit en société.

« Avant, les aînés vivaient dans leur famille respectueuse, il y avait donc une transmission des valeurs.

« Au Québec, nous sommes trop tolérants. Avant d'intervenir, on étire trop la corde...!

« La pire réaction est le je-m'en-foutisme.

« Les gens ont peur d'appeler la police parce qu'il faut ensuite se nommer...

« La maltraitance psychologique est beaucoup plus difficile à prouver et à déceler.

#### Quelques mythes ou généralisations abusives :

« Les gens sont souvent mal à l'aise avec les personnes âgées.

« Dans les familles, il y a de la négligence.

« Appeler la police dans cette situation ne serait pas très efficace. Mais s'il y avait violence physique, oui.

« La violence est un réflexe déjà connu qui est répété de génération en génération... (=conditionnement... le cycle qui doit être brisé).

## EXERCICE SUR LES ATTITUDES (RÉACTIONS OU ABSENCE DE RÉACTIONS)

### FACE À LA MALTRAITANCE EN PUBLIC

#### 2. En tant qu'intervenant salarié ou bénévole, comment agiriez-vous (ou aimeriez-vous agir) face à une situation de maltraitance en public? (suite)

Les participants du forum proposent des actions à mettre de l'avant (prévention, sensibilisation)

« On pourrait faire de la sensibilisation auprès des commerçants.

« Faire de la publicité visuelle, choc.

« Il faut intensifier nos interventions et la sensibilisation auprès de la population.

« Donner du répit aux aidants naturels et des moyens.

« Il faut informer la population.

« Ça prendrait une ligne d'aide et d'écoute pour les aidants naturels (épuisement). \*

« La Ligne Aide Abus Aînés et la publicité d'Yvon Deschamps: c'est intéressant.

« Enfin, on en parle... et on sensibilise!

\*Note: une ligne d'aide et d'écoute existe bel et bien, c'est la Ligne Aide Abus Aînés. Pour les dénonciations de cas urgents, il faut se référer au 911.



## EXERCICE SUR LES ATTITUDES (RÉACTIONS OU ABSENCE DE RÉACTIONS)

### FACE À LA MALTRAITANCE EN PUBLIC

#### **2. En tant qu'intervenant salarié ou bénévole, comment agiriez-vous (ou aimeriez-vous agir) face à une situation de maltraitance en public? (suite)**

##### *Pistes de réflexion de l'équipe de rédaction*

Dans les types d'action face à la maltraitance en public, certains participants ont rappelé l'importance de faire preuve de prudence face à la personne ayant un comportement abusif, mais aussi avoir en tête de protéger la « victime ». La ligne de conduite à tracer entre l'intervention (quel type, par où commencer?) et l'inaction n'est pas aisée et la situation en public semble poser des difficultés, notamment parce qu'elle nous prend au dépourvu. Encore une fois, les mêmes questionnements surgissent : Quoi faire? Comment faire? Si j'interviens, est-ce que j'aide réellement la personne maltraitée ou bien j'aggrave sa situation? Et si je ne fais rien...? (Se culpabiliser... se déresponsabiliser...)

Certains participants avaient en tête d'agir davantage auprès de la « victime », soit en lui offrant leur aide ou en établissant un lien de confiance suffisant pour lui transmettre les coordonnées d'une ressource. Un tel geste pourrait ouvrir des portes pour faciliter son éventuelle démarche de demande d'aide? D'autres mentionnaient que le seul fait de s'approcher en silence comme témoin pouvait dissuader l'agresseur de continuer ses agissements néfastes.

Au cours des échanges, d'autres interrogations ont surgi : Que faire si elle refuse notre aide? Doit-on respecter son choix ou la « forcer » d'agir? Qu'en est-il de la suite pour la victime? Comment peut-elle avoir de l'aide après la scène en public? Peut-il y avoir des représailles contre la personne ou nous-mêmes? La police peut-elle intervenir dans de telles situations? Nous savons que ce n'est pas toutes les situations qui nécessitent une intervention « légale », il appartient à la victime de prendre une décision à cet égard, sauf si sa vie est en danger: nous devrions alors poser un geste pour l'aider et préserver sa vie (ex. composer le 9-1-1).

Aider l'agresseur demeure également une piste possible, il peut aussi souffrir et avoir besoin d'aide... Quelques participants ont même évoqué l'épuisement des proches aidants comme un facteur de risque pour la maltraitance. La méconnaissance des ressources, telles que la ligne téléphonique Aide Abus Aînés, semble influencer dans la prise de décision d'intervenir ou non (la méconnaissance limite le désir de poser un geste ou de référer). Un travail de promotion des ressources pourrait être fait par les instances gouvernementales, mais aussi par les différents partenaires (ressources communautaires, intervenants bénévoles et salariés, les milieux policiers, etc.).

Prévenir, informer, former et éduquer sur les droits des aînés et les moyens d'agir semblent être la pierre angulaire pour faciliter l'intervention et la dénonciation, autant pour la personne que les intervenants.

## EXERCICE SUR LES ATTITUDES (RÉACTIONS OU ABSENCE DE RÉACTIONS)

### FACE À LA MALTRAITANCE EN PUBLIC

### 3. Selon vous, pourquoi les gens ne réagissent pas face à une situation de maltraitance en public?

Nous sommes ici dans le domaine des perceptions et des opinions, évidemment.

#### Les gens auraient des craintes/peurs (liées à la dénonciation, aux représailles, etc.)

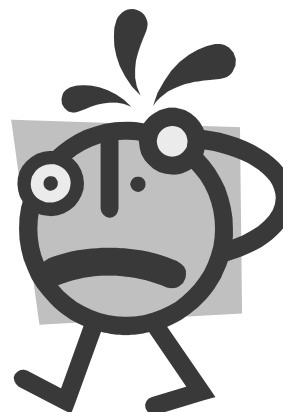
- « Peur d'être menacé par l'agresseur.
- « Peur de représailles... difficile de réagir en société...
- « Les gens ont peur et craignent des poursuites.
- « La peur de dénoncer, on garde le silence. On ne veut pas s'en mêler au cas d'être à notre tour pris dans cette situation.
- « Peur d'intervenir et de rendre la personne maltraitée très mal à l'aise.
- « Peur d'envenimer la situation.
- « La peur que la violence se retourne contre nous. Peur des représailles.
- « Peur de ce qui va se passer après la dénonciation ... témoignages, etc.
- « Peur que si on intervient, ce soit nous qui allons développer de la violence envers l'agresseur.
- « Si les personnes interviennent, la violence va peut-être se retourner contre la victime...

#### Les témoins n'agissent pas par manque de ressources, d'information

- « Les gens n'ont pas d'outils. Si une ligne d'urgence pour signaler les faits existait, on le ferait plus facilement
  - « Les gens ne savent pas par où commencer pour intervenir... c'est quoi les ressources?
  - « Le public a besoin de plus d'outils, les intervenants et les aînés aussi. Les gens doivent savoir que suite à la dénonciation, ça ne pourra qu'aller mieux.
- \*Note de la rédaction: ce dernier point est relatif. Une dénonciation peut aussi aggraver une situation de maltraitance...

#### Les gens n'interviennent pas par individualisme / indifférence/déresponsabilisation

- « On est dans une ère individualiste.
- « On n'a plus le respect de la personne âgée.
- « Le système de valeurs est à changer: on se déresponsabilise...
- « J'ai vu, mais je n'ai rien vu... vaut mieux de ne pas se mêler des affaires des autres et de se faire dire ensuite "Mêle-toi donc de tes affaires". Mais, est-ce que ce sont nos affaires?
- « C'est à cause du malaise, et le fait que ce ne sont pas leurs affaires. On va plus agir si on connaît la personne.
- « Le respect des personnes âgées est moins présent qu'avant...
- « Les gens ne réagissent pas, car on dirait la notion de respect est en voie de disparition...
- « C'est du « trouble » d'appeler la Ligne Aide Abus Aînés...



## EXERCICE SUR LES ATTITUDES (RÉACTIONS OU ABSENCE DE RÉACTIONS)

### FACE À LA MALTRAITANCE EN PUBLIC

#### 3. Selon vous, pourquoi les gens ne réagissent pas face à une situation de maltraitance en public? (suite)

##### **Le lieu aurait un effet sur l'action / ou l'absence d'action**

« Dans un centre d'achats, les gens s'impliquent moins.

« Difficile de trouver les bons mots pour intervenir spontanément en société.

« C'est fréquent que les gens n'agissent pas dans les centres d'achats et c'est nouveau de voir qu'il y a des gens qui réagissent et prennent des moyens.

##### **...ou bien à cause d'un sentiment d'impuissance et manque de confiance dans les processus**

« L'inaction est causée par le préjugé que ça ne changera pas grand-chose...

« Il n'y a aucun pouvoir au niveau du code criminel pour faire cesser la maltraitance psychologique...

##### **Dur d'agir si on ne connaît pas la situation à fond**

« Les gens ne savent pas comment interpréter la situation et n'ont pas de preuves, c'est donc difficile d'intervenir adéquatement.

« Ne connaissant pas l'historique, ou l'histoire de la famille, c'est dur de décider d'intervenir.

« Les gens ne connaissent pas le passé du père et de sa fille.

##### **Le tabou social...**

« Avant ça ne se parlait pas. Aujourd'hui, les mentalités évoluent, mais c'est encore "parles-en pas..."

« C'est comme un tabou...





## EXERCICE SUR LES ATTITUDES (RÉACTIONS OU ABSENCE DE RÉACTIONS)

### FACE À LA MALTRAITANCE EN PUBLIC

#### 3. Selon vous, pourquoi les gens ne réagissent pas face à une situation de maltraitance en public? (suite)



**Les gens se sentiraient pris au dépourvu**

« Personne n'est indifférent à cette situation: mais les gens figent... »

**Les gens n'interviendraient pas à cause qu'il s'agit d'adultes**

« Si c'était un enfant qui recevait une claque, sûrement que les gens réagiraient plus. Les aînés sont des adultes, donc dans la tête des gens, ils peuvent se défendre. »

**Des perceptions variées sur la facilité à dénoncer, selon le type de maltraitance...**

« Les gens réagissent plus face à de la maltraitance physique que face à de la maltraitance psychologique. »

« C'est plus facile d'agir quand c'est un abus financier, il y a des traces. »



## EXERCICE SUR LES ATTITUDES (RÉACTIONS OU ABSENCE DE RÉACTIONS)

### FACE À LA MALTRAITANCE EN PUBLIC

### **3. Selon vous, pourquoi les gens ne réagissent pas face à une situation de maltraitance en public? (suite)**

#### *Pistes de réflexion de l'équipe de rédaction*

En lien avec les raisons pour lesquelles les gens ne dénonceraient pas la maltraitance en public, la peur et la crainte semblent responsables d'une bonne part de silence... Voici leurs différents visages:

- Peur d'être menacé par l'agresseur, qu'il se retourne contre nous;
- Peur des représailles;
- Crainte de poursuites;
- Après la dénonciation, crainte de témoigner;
- Peur de rendre la personne maltraitée très mal à l'aise, ou que la situation se retourne vers elle (dont plus de maltraitance pour elle au final...)

De plus, le fait que la situation de maltraitance se déroule dans des lieux publics, que nous ne connaissons pas le contexte familial, ni la personne, ne pas savoir quels mots utiliser pour venir en aide à l'aîné sont autant de raisons qui freinent l'intervention des gens en public.

Certains participants soulignent que les valeurs d'aujourd'hui semblent influencer notre inaction; l'individualisme, le manque de respect pour les aînés, la déresponsabilisation, l'indifférence (ce n'est pas de nos affaires), l'effort d'appeler une ressource (le « trouble » d'intervenir...).

Certains participants relèvent aussi que l'information sur les lignes d'aide et d'écoute ne circulerait pas suffisamment au sein des intervenants et bénévoles de diverses provenances. Les participants ont également souligné que de multiples conseils peuvent être obtenus auprès de la Ligne provinciale Aide Abus Aînés.



## EXERCICE SUR LES ATTITUDES (RÉACTIONS OU ABSENCE DE RÉACTIONS)

### FACE À LA MALTRAITANCE EN PUBLIC

#### Table ronde avec les personnes-ressources

##### Anne-Marie Lachapelle, notaire

« En fait les biens du majeur [la personne ayant atteint l'âge de la majorité– NDR] doivent être utilisés pour son bénéficiaire seulement, que ce dernier soit apte ou inapte. La fille ne peut donc pas exiger de son père qu'il paie pour ses emplettes.

L'utilisation des biens du majeur par une autre personne pourrait être revendiquée et le remboursement des sommes pourrait être demandé.

Par exemple: Le mandataire qui, une fois le mandat en cas d'inaptitude homologué, retire du compte de sa mère 300000\$ et remet 100000\$ à son frère, 100000\$ à sa soeur et se garde le dernier 100000\$. Une plainte a été formulée auprès du Curateur Public du Québec (CPQ) et le mandataire a été désisté, puis le CPQ a été nommé représentant légal de la dame.

Il est possible de déposer une plainte auprès de la Commission des droits de la personne lorsque le majeur est apte ou auprès du Curateur Public du Québec lorsque le majeur est inapte. Ces deux organismes, par un protocole, doivent se parler des dossiers. »



##### Geneviève Morin, Centre d'Aide aux Victimes d'Actes Criminels (CAVAC Lanaudière)

« Le Centre d'Aide aux Victimes d'Actes Criminels (CAVAC Lanaudière) peut aider les victimes d'actes criminels de différentes manières, que celles-ci portent plainte ou non. Les clientèles du CAVAC peuvent être des hommes, femmes, des proches ou des témoins, et bien évidemment des aînés victimes de maltraitance. Les types d'interventions possibles sont le support psychosocial en lien avec les besoins du client (être écouté, supporté, respecté dans son rythme, outillé face aux ressources, accompagné dans ses démarches et référé vers les ressources adaptées à son besoin).

Le CAVAC a un protocole d'entente avec les policiers de la Sûreté du Québec depuis décembre 2011. Ce protocole vise à ce que toutes les personnes victimes d'un crime soient rejointes et informées des services du CAVAC et orientées selon leur besoin. La référence à nos services fait suite à une intervention policière.

De plus, le CAVAC offre un service d'accompagnement, de soutien et d'information à la Cour criminelle et à travers tout le processus de justice.

Le CAVAC offre également du soutien technique en lien avec les indemnités possibles suite à un crime.

Les services sont gratuits, confidentiels et offerts par une équipe professionnelle et multidisciplinaire. »





## EXERCICE SUR LES ATTITUDES (RÉACTIONS OU ABSENCE DE RÉACTIONS)

### FACE À LA MALTRAITANCE EN PUBLIC

#### Table ronde avec les personnes-ressources (suite)

##### Sabrina Carbonneau et Julie Chevette, Sûreté du Québec / MRC de Montcalm

« Le rôle du policier est d'intervenir auprès des personnes victimes de maltraitance (physique, psychologique, etc.), de harcèlement et d'abus financiers, que ce soit en terme de prévention ou de répression. Lorsqu'il y a des infractions de nature criminelle, notre intervention visera à rencontrer chaque individu (témoin, victime et suspect). Nous donnerons des conseils et référerons vers des ressources (autant pour le suspect que pour la victime). Dans le cas où la victime veut porter plainte, nous prendrons sa version par écrit. Le suspect sera ensuite arrêté. Des conditions sur remise en liberté lui seront imposées dans le but de protéger la victime. Il pourrait même être détenu jusqu'à sa comparution devant un juge. C'est un procureur aux poursuites criminelles et pénales qui recevra le dossier des policiers et prendra la décision de porter ou non des accusations contre le suspect. Finalement, si le suspect est accusé devant la cour et qu'un tribunal le trouve coupable, un juge prononcera une sentence, le cas échéant.

Il est important de dénoncer. La Sûreté du Québec peut apporter du soutien à la victime, mais aussi à l'agresseur. Nous pouvons aider les gens à prendre conscience de leurs comportements néfastes. Par exemple, le fait de nous contacter peut faire réagir l'agresseur et lui faire faire une prise de conscience, cela sans nécessairement que la victime doive se rendre au processus judiciaire. L'agresseur peut ne pas se rendre compte que ses gestes sont inappropriés et reprochables (à cause d'un excès de stress, de fatigue, d'empressement). Nous pourrions alors le référer à des ressources pour la gestion de la colère, du stress. Pour la victime, le fait de dénoncer va l'aider à se sentir plus considérée et elle verra que l'on se soucie d'elle. Parfois, la victime a essayé d'en parler... mais personne ne l'écoutait. Il peut aussi arriver que la victime banalise et croit « normal » le comportement de son agresseur. Elle prendra ainsi conscience que le comportement est reprochable et qu'elle vit en fait de la maltraitance.

Dans l'exemple démontré dans la capsule vidéo, si une personne nous avait téléphoné, un déplacement policier aurait eu lieu pour vérifier la santé et la sécurité de la victime. Une version des faits aurait été recueillie auprès du témoin et de la victime. Selon le désir de la victime de s'impliquer au niveau criminel et des actes posés, nous pourrions prendre une plainte. Sinon, des ressources peuvent être offertes à la victime pour l'aider à se sortir de la situation. Évidemment, le témoin doit nous transmettre l'information minimale qui nous permettra de retracer la victime et le suspect, soit en les gardant à vue ou en notant la plaque d'immatriculation s'ils quittent.

En tant que témoin, sentez-vous à l'aise de contacter les policiers. Vous pouvez rester anonyme et votre appel est toujours considéré. En tant que témoin, vous ne seriez pas nécessairement obligé de vous présenter à la cour, le cas échéant. En tout temps, lorsqu'il y a danger pour la vie ou pour la sécurité, il faut composer le 9-1-1. S'il y a moins d'urgence dans la situation, composez le 310-4141 (\*4141 sur un téléphone cellulaire) ou contactez la Ligne Aide Abus Aînés au 1-888-489-2287. »



## EXERCICE SUR LES ATTITUDES (RÉACTIONS OU ABSENCE DE RÉACTIONS)

### FACE À LA MALTRAITANCE EN PUBLIC

#### Table ronde avec les personnes-ressources (suite)

##### Lynda Colmor, Caisse Desjardins de Montcalm



« La personne doit protéger son numéro d'identification personnel (NIP), donc le monsieur âgé avait bien raison de ne pas vouloir le divulguer à sa fille. Les institutions financières couvrent les pertes financières lorsque vous avez pris les mesures nécessaires pour protéger votre carte et votre NIP. Voici les mesures à prendre pour protéger votre carte et votre NIP (extrait d'un document de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada):

- Ne divulguez jamais votre NIP à personne, y compris les membres de votre famille, les amis, les employés d'une institution financière ou ceux des organismes d'application de la loi.
- Conservez votre carte de débit en lieu sûr et ne la prêtez jamais à personne.
- Si vous soupçonnez quelqu'un de connaître votre NIP, changez -le immédiatement et communiquez avec votre institution financière.
- Mémorisez votre NIP. Si vous devez vraiment le noter, faites en sorte qu'il soit méconnaissable et ne le conservez pas au même endroit que votre carte.
- Lorsque vous choisissez un NIP, n'utilisez pas de l'information qui parle d'elle-même. Vous pourriez être tenu responsable des opérations frauduleuses si vous utilisez des numéros qui correspondent à votre nom, votre adresse, votre numéro de téléphone, votre date de naissance ou votre numéro d'assurance sociale.
- Vérifiez votre solde et vos relevés de compte fréquemment pour vous assurer que toutes les opérations inscrites sont justifiées.
- Si vous perdez votre carte ou si on vous la vole, ou si le guichet automatique bancaire ne vous la rend pas, ou si vous constatez qu'une opération non autorisée a été effectuée, signalez le immédiatement à votre institution financière. »



## EXERCICE SUR LES ATTITUDES (RÉACTIONS OU ABSENCE DE RÉACTIONS)

### FACE À LA MALTRAITANCE EN PUBLIC

#### **Table ronde avec les personnes-ressources (suite)**

##### Lynda Colmor, Caisse Desjardins de Montcalm (suite)

« Si la personne est menacée afin de donner accès à son compte et révéler son NIP, elle doit ensuite communiquer avec son institution financière qui rendra la carte inutilisable. La personne pourra ensuite se présenter à son institution financière pour demander une nouvelle carte, sinon elle peut communiquer avec l'institution pour recevoir une nouvelle carte par la poste (sur réception, elle devra choisir un nouveau NIP). La personne devrait également porter plainte à la police car elle a été victime de fraude. Il est clair que si une personne donne sa carte et son NIP à une personne, ce n'est pas l'institution financière qui remboursera les pertes. Soyez prudents..! »



Si un aîné veut restreindre l'accès à ses comptes bancaires et qu'il est limité dans ses déplacements, d'autres moyens existent et peuvent aider, par exemple: utiliser les services de dépôt direct, de retrait et paiements préautorisés, avoir le relevé bancaire virtuel ou papier, effectuer ses transactions par téléphone ou internet avec le service AccèsD. Le fait d'avoir plusieurs comptes bancaires, dont le compte pour les économies qui est à part et auquel aucune carte de guichet n'est accolé, peut aussi aider et limiter les possibilités de vol. »



## EXERCICE SUR LES ATTITUDES (RÉACTIONS OU ABSENCE DE RÉACTIONS)

### FACE À LA MALTRAITANCE EN PUBLIC

#### Table ronde avec les personnes-ressources (suite)

##### Caroline Allard, travailleuse sociale au CLSC St-Esprit / CSSSNI

« Dans un premier temps, je vous présente les rôles des services de soutien à domicile du CLSC face à la maltraitance:

- ☀ Apporter du support et de l'écoute aux aînés pour diminuer l'anxiété vécue face à des situations de maltraitance. Lorsque le stress de l'aîné augmente, ses problèmes de santé augmentent aussi.
- ☀ Accompagner les personnes âgées dans leurs démarches, par exemple aller avec eux à leur institution financière pour faire sortir un état de compte et vérifier la gestion bancaire. Nous pouvons aussi rencontrer la personne présumée maltraitante pour discuter de la situation.
- ☀ Nous pouvons aussi être présents pour conscientiser les gens face à la maltraitance vécue. Bien souvent, les aînés vont minimiser la gravité des gestes posés par la personne qui maltraite, car il s'agit bien souvent d'un membre de la famille ou d'une proche connaissance.
- ☀ Lorsque nous intervenons, c'est toujours avec l'accord de la personne. Nous respectons aussi le rythme de la personne dans les changements qui sont à apporter dans sa vie.
- ☀ Lorsque vous contactez le CLSC pour dénoncer une situation, il faut généralement avoir l'accord de la présumée victime. Par expérience, ceci facilite notre premier contact et cela fait moins peur aux gens. Personne ne peut obliger une personne à nous rencontrer.
- ☀ Nous intervenons aussi dans des situations où la victime est inapte. Dans ce cas, nous informons la victime des démarches que l'on entame, mais nous n'avons pas besoin d'avoir son accord pour intervenir. (par exemple, une dame âgée qui est atteinte de la maladie d'Alzheimer et dont la fille gère ses finances. La fille utilise les chèques de sa mère pour payer ses dépenses personnelles et faire signer sa mère... Il nous est alors possible d'ouvrir un régime de protection, ceci même sans l'accord de la victime.
- ☀ Notre rôle est aussi d'aider les personnes maltraitantes, si elles collaborent aux interventions. Par exemple, la fille de la dame âgée qui utilise son argent. Peut-être qu'elle a perdu son emploi. Nous allons la référer vers un organisme qui pourra l'aider.
- ☀ Nous pouvons offrir du support et les conscientiser eux aussi aux gestes qu'ils posent. Parfois, la maltraitance est passive (non intentionnelle). Nous essayons de trouver les causes de la maltraitance et nous pouvons tenter d'intervenir. (par exemple, le conjoint qui bouscule sa femme parce qu'il est complètement épuisé d'avoir à la maintenir dans la maison (elle ne reconnaît plus son milieu de vie et veut partir). Nous pouvons alors offrir au conjoint des services de répit gardiennage et du support.



En lien avec la capsule vidéo « Testé sur des humains », puisque dans un cas comme celui-là nous n'avons que 30 à 60 secondes pour intervenir, je ne conseillerais pas de parler directement à la personne qui maltraite. La confronter face aux gestes qu'elle pose risque fortement d'envenimer la situation. L'important, c'est la sécurité de la personne aînée. Comme je l'ai mentionné dans la présentation des services du CLSC, nous pouvons intervenir auprès de la personne maltraitante, mais pas dans un tel contexte.

## EXERCICE SUR LES ATTITUDES (RÉACTIONS OU ABSENCE DE RÉACTIONS)

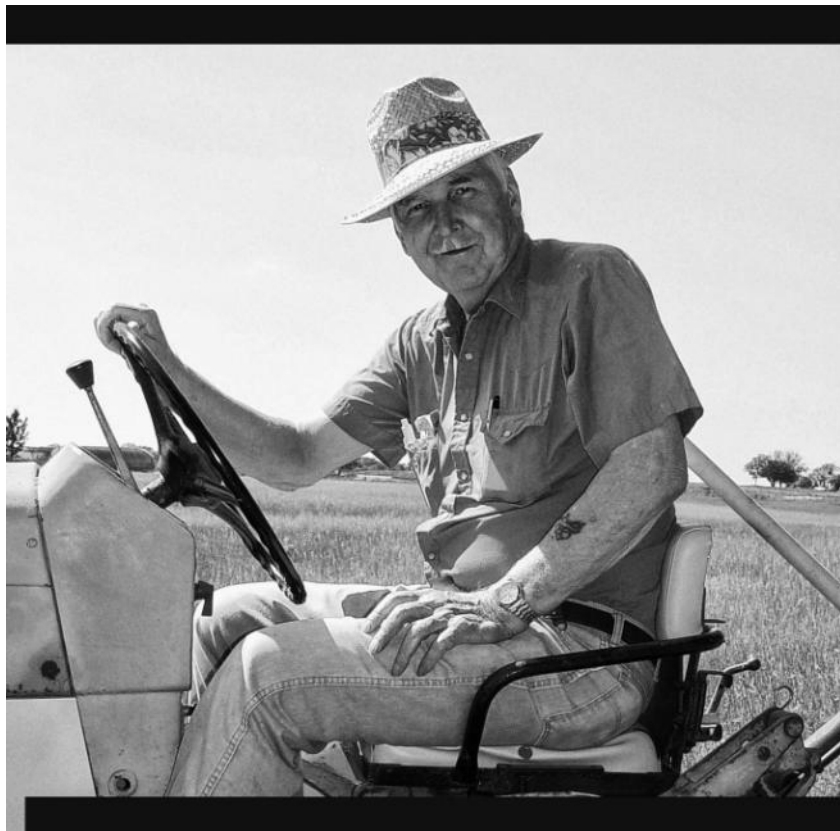
### FACE À LA MALTRAITANCE EN PUBLIC

#### **Table ronde avec les personnes-ressources (suite)**

##### *Caroline Allard, travailleuse sociale au CLSC St-Esprit / CSSSNL (suite)*

*Si cela vous arrive d'être témoin d'une telle scène, votre rôle serait plutôt de conscientiser la personne âgée aux mauvais traitements qu'elle subit. Demandez-lui si elle a besoin d'aide. La personne vous dira probablement « non ». Dites-lui alors qu'elle n'a pas à être traitée de la sorte par qui que ce soit et conseillez-lui d'en parler à une personne de confiance qui pourra l'aider. Cela ne changera pas la situation dans l'immédiat, mais probablement que cela fera réfléchir la personne âgée; lorsque des inconnus s'aperçoivent que les gestes de sa fille envers elle sont inadéquats, c'est peut-être parce que c'est grave...!*

*Maintenant, je vous ai expliqué comment moi j'interviendrais dans cette situation. Toutefois, si la personne maltraitante avait pesé 200 livres...et qu'elle avait eu un air méchant... je n'aurais pas été à l'aise d'intervenir comme je viens de vous le dire; je contacterais plutôt les policiers...! Je vous mentionnais tantôt de ne pas confronter la personne maltraitante, mais si vous voyez un homme qui bouscule sa femme, qu'il est impatient avec elle, mais que celle-ci semble confuse et ne pas comprendre les consignes de son conjoint en raison de déficits cognitifs, vous pouvez aller le voir et lui dire que la situation n'a pas l'air facile pour lui et qu'il peut contacter le CLSC pour avoir du support et de l'aide par le biais de services à domicile. Il faut également respecter les gens autour qui n'interviendront pas parce qu'ils sont mal à l'aise. »*







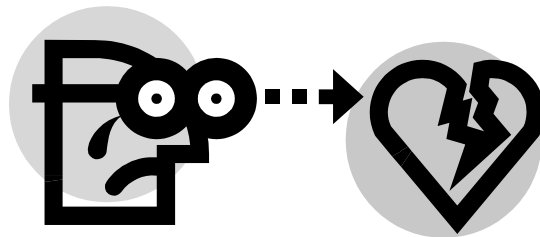


### *Notre objectif*

- ☀ Sensibiliser les participants à des exemples de maltraitance; leur permettre de réagir à cette situation; identifier des pistes de solution.

### *Déroulement :*

- ☀ Présentation d'une capsule vidéo du documentaire « Vigilance » sur le harcèlement psychologique. La scène, inspirée d'un cas vécu, fait état d'une dame aînée qui vit en appartement avec présence d'un concierge, où elle se pensait en sécurité. Un voisin vient fréquemment frapper à sa porte la nuit lorsqu'il est en état d'ébriété, la menace et l'injure. Elle est apeurée et désespérée... Après avoir gardé le silence, elle se décide finalement à parler et à demander de l'aide. L'extrait du documentaire « Vigilance » peut être visionné sur internet aux fins de formation à cette adresse: [http://youtu.be/7OPIB\\_GMtJE](http://youtu.be/7OPIB_GMtJE) (nous vous encourageons à en faire l'achat auprès de Vidéo Femmes 418-529-9188 [www.videofemmes.org](http://www.videofemmes.org) )
- ☀ Échange en atelier où les participants étaient invités à réagir à la situation.
- ☀ Interventions des personnes ressources.



### Questions posées aux participants lors de l'atelier

#### **1. Dans le cadre de votre rôle d'intervenant salarié ou bénévole, comment agiriez-vous devant une telle situation?**

##### **Accompagner vers des ressources, les utiliser**

- « On peut accompagner la personne vers la ressource appropriée
- « Il faut se servir des ressources existantes pour nous supporter
- « On peut faire un appel avec la personne elle-même pour aller chercher de l'aide.
- « Si la personne m'expose la situation, j'emmène le cas au CLSC pour diriger la personne vers les bonnes ressources.
- « Je l'aiderais à voir l'impact que ça a sur sa vie, l'importance de dénoncer. Je m'assurerais de sa sécurité dans l'accompagnement face à cette situation.
- « Conseiller de faire une plainte auprès de la police et l'accompagner dans ses démarches.
- « Je lui conseillerais d'appeler la police.

##### **Soutenir la personne harcelée...et la respecter**

- « Supporter la personne dans sa prise de décision, l'encourager à dénoncer.
- « Échanger pour en savoir plus.
- « J'essaierais d'en savoir davantage sur la situation. Il faut en parler avec les gens près de nous lorsque cela arrive.
- « Respecter la personne et ses choix...
- « On ne peut pas brusquer la personne.
- « La décision (dénoncer ou pas) relève de la personne victime
- « Avoir un lien de confiance
- « Il faut garder le lien de confiance avec la personne.
- « On doit établir un lien de confiance avec la personne harcelée.

## ATELIER SUR LE **HARCÈLEMENT PSYCHOLOGIQUE**

### 1. Dans le cadre de votre rôle d'intervenant salarié ou bénévole, comment agiriez-vous devant une telle situation? (suite)

#### **Certains participants feraient leurs propres vérifications/interventions**

- « Je vérifierais auprès des autres locataires.
- « Je parlerais gentiment avec la personne qui commet les gestes inadéquats afin d'essayer de voir si ce sont des gestes posés volontairement ou non.
- « Je vérifierais le droit des locataires et suggérerais qu'elle porte plainte pour le bruit.
- « Il faut alerter une forme d'autorité.
- « Plainte au concierge.
- « Téléphoner à la police, car c'est du harcèlement (criminel) . Après avoir dénoncé, qu'est-ce qui arrive? Le harceleur peut-il continuer?
- « Je motiverais la victime à dénoncer les actes.
- « Il faut appeler la police.
- « Il faut s'adresser aux personnes d'autorité.
- « On défendrait les victimes en parlant aux personnes d'autorité (propriétaires, sécurité, administration, police)
- « On peut avertir le concierge de ce qui se passe en tant que tierce personne, ou bien aviser un de ses enfants.

#### **Si c'était moi qui étais victime de harcèlement je...**

- « Je me confierais à mes proches, je dénoncerais.
- « J'en parlerais à mon entourage pour voir ce qui peut être fait pour résoudre le problème.
- « Il ne faut pas attendre trop longtemps...
- « Je dénoncerais au concierge et j'irais chercher des ressources au CLSC, j'appellerais la police.
- « À notre table, il y a des avis partagés: certains sont pour contacter la police, d'autres sont contre...
- « J'aviserais d'abord le voisin que ses agissements me dérangent... puis j'appellerais le concierge.
- « J'appellerais la police.
- « Je demanderais à ma voisine de venir passer la nuit chez moi pour contrer le comportement malsain du voisin. Avoir un témoin au besoin, ça peut décourager l'homme de recommencer.





## ATELIER SUR LE *HARCÈLEMENT PSYCHOLOGIQUE*

### 1. Dans le cadre de votre rôle d'intervenant salarié ou bénévole, comment agiriez-vous devant une telle situation? (suite)

#### Prévenir...

« Ne pas s'isoler... avoir un afficheur ou filtrer les appels.

#### Les participants se questionnent...

« Jusqu'où peut-on aller dans l'intervention?  
« Les concierges et travailleurs ont-ils les outils nécessaires pour une telle situation??? (les gens à la table ne croient pas). Tous devraient être formés pour agir en cas de situations de maltraitance.

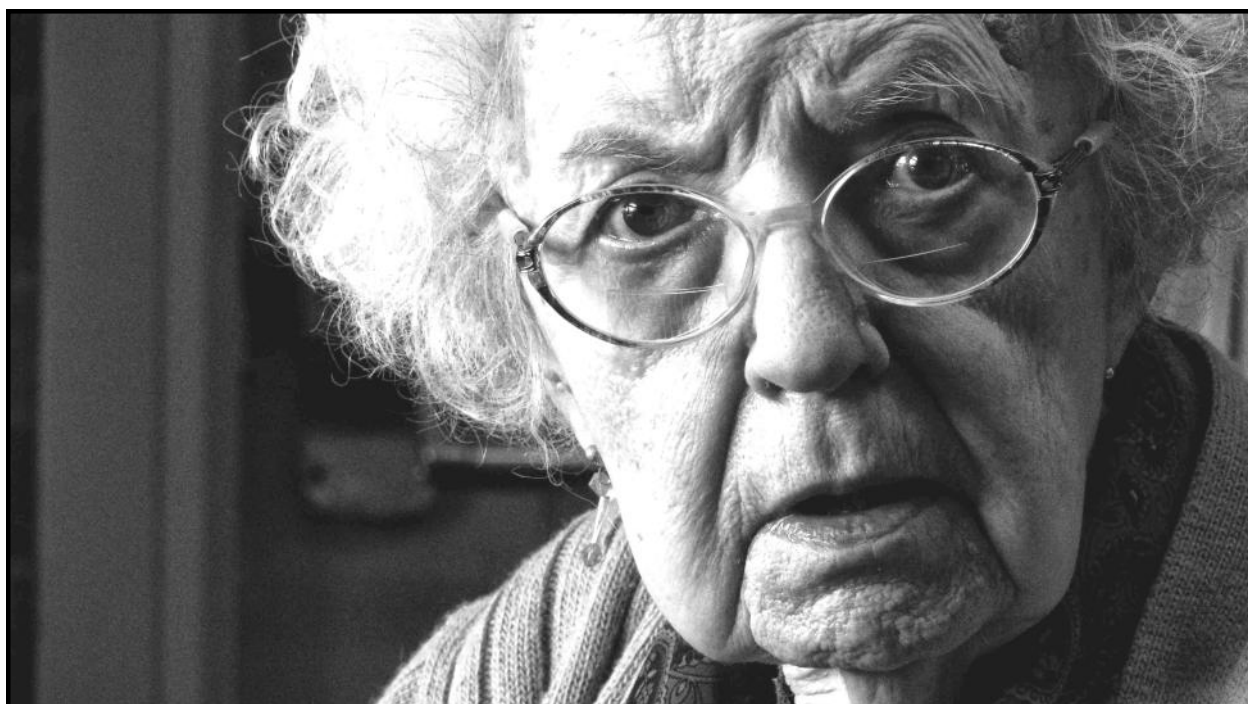
#### Intervenir selon notre rôle et nos capacités

« Chacun intervient selon le type de personne ressource qu'elle est, ses capacités et son domaine.

« Dans les groupes de socialisation du RBM, les gens peuvent parler de leurs situations problématiques. On donne alors des pistes de solution et on offre de l'aide (l'accompagnement est un mandat du RBM).

#### À propos de la personne harcelée

« La personne harcelée vit un sentiment de culpabilité et d'impuissance...



### 1. Dans le cadre de votre rôle d'intervenant salarié ou bénévole, comment agiriez-vous devant une telle situation? (suite)

#### Certains participants font des constats

« Si on ne se confie pas à nous, on ne peut rien faire...

« En dénonçant, je prends du pouvoir.

« Maintenir notre réseau social, c'est une force.

« Chez certaines clientèles qui ne parlent pas, nous voyons les effets de l'abus dans le non-verbal, leurs comportements, leur état de santé (ex. perte de poids).

« Le harcèlement psychologique est plus sournois que la violence physique: donc moins facile à détecter.

« Le harcèlement psychologique se passe davantage en "privé" qu'en "public".

« Ici à notre table, tout le monde tend à soutenir qu'il est difficile de nommer (identifier) le harcèlement.

« Dans cette histoire de cas, il a fallu que la fille s'en mêle pour qu'elle dénoue la situation.

« Tout le monde a droit à être en sécurité chez soi.

« Les gens ont plus de tolérance dans les générations antérieures... et c'est associé à la condition de vulnérabilité.

« La peur, une fois installée, peut empêcher de bouger.

« Manque de sécurité dans beaucoup de centres pour personnes âgées. Des gens peuvent y entrer facilement, pas de portes barrées, l'entrée pour plusieurs, toujours peur d'aggraver la situation si on dénonce.

« Il faut être attentif, observer les changements chez les gens.

« Peur des représailles et conséquences...

« « Une situation sans témoin est plus difficile à régler, mais il faut dénoncer.

#### Quelques idées et opinions des participants sur le harcèlement

« Ça ne correspond pas à un seul geste ou événement: il faut plus d'un geste..., plus d'un événement pour que ça soit considéré comme du harcèlement.

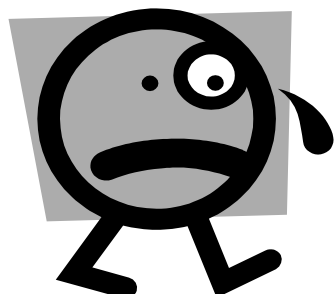
« Il est dit que les personnes victimes de harcèlement sont des personnes plus vulnérables, qui ont des réactions qui figent ou ne réagissent pas: donc c'est une personne avec un "profil type" qui est ce genre de victime. Des gens qui ont été ciblés par les personnes maltraitantes comme étant plus fragiles.

« Il est dit que les gens ont l'habitude d'endurer avant de dénoncer le harcèlement... Aussi, être bien entouré, ça protège du harcèlement.

« Ce sont souvent des personnes seules qui sont victimes.

« Il y a une nuance entre maltraitance, qui n'est pas un crime ou un acte criminel, et "harcèlement". Donc l'importance de porter plainte.

\*Note de la rédaction: la maltraitance active est aussi un acte criminel. On n'a qu'à penser à la violence physique et aux abus financiers...



## ATELIER SUR LE *HARCÈLEMENT PSYCHOLOGIQUE*

### 1. *Dans le cadre de votre rôle d'intervenant salarié ou bénévole, comment agiriez-vous devant une telle situation? (suite)*

#### *Pistes de réflexion de l'équipe de rédaction*

Tout d'abord, à la lecture des commentaires des participants, la notion de « harcèlement » ne semble pas la même pour tous. Certains croient même que cela n'est pas punissable par la loi.

À savoir comment les participants réagiraient comme intervenants, beaucoup ont évoqué la nécessité de respecter le choix de la personne maltraitée de ne pas dénoncer, ce qui peut sembler une aberration pour certains. En fait, le comportement idéal entre « signaler » la maltraitance, intervenir et respecter le choix de l'adulte n'est pas aisé. L'aptitude de la personne aînée joue également un rôle (a-t-elle encore son jugement et sa cognition?). Lorsque la personne possède ses facultés, elle peut décider de ne pas porter plainte. À ce moment, les autorités ne peuvent pas intervenir pour elle, sauf si sa vie est en danger. De toute manière, le dilemme reste important pour les intervenants. Ne devrions-nous pas avoir en tête que le geste à poser doit réellement aider la personne maltraitée, sans lui nuire? Quels seraient les différents moyens à utiliser par les intervenants pour soutenir la personne dans son cheminement en vue de régler sa situation?

Beaucoup de participants ont mentionné qu'ils accompagneraient et guideraient la personne maltraitée. D'autre part, certains mentionnent l'idée de mener leur propre enquête en quelque sorte, ce qui n'est pas sans risques. Certains participants semblent d'avis que chacun a son rôle, et que l'on doit respecter un « cadre d'intervention ».

Les participants ont aussi évoqué certaines idées reçues; la maltraitance ne serait pas un « crime », à l'inverse le harcèlement le serait; que ce serait souvent les personnes seules qui vivent du harcèlement; d'autres participants semblaient méfiants face au fait de contacter la police (Qu'est-ce qui justifie cette méfiance d'appeler la police? La peur? Dans ce cas, que doit-on faire de la peur...?).

Les commentaires des participants démontrent que la peur semble encore une fois empêcher les gens d'agir, témoins ou victimes.

Afin de sortir du cycle de la maltraitance et contrer cette peur, peut-être faudrait-il se donner des moyens permettant d'agir dans l'intérêt des personnes?



**2. Devant d'autres situations de harcèlement, qu'avez-vous fait et qu'auriez-vous pu faire? Qu'aimeriez-vous faire?**

**Impliquer des tiers**

« Essayer d'impliquer la famille.  
« La famille et les proches doivent être informés sur le harcèlement, les abus et la maltraitance, être sensibilisés.  
« Les familles peuvent être impliquées et les intervenants, dans les milieux d'hébergement, peuvent tenir davantage compte des spécificités des gens et s'assurer que leurs besoins primaires sont comblés.

**Faire une plainte aux autorités (policiers)**

« Faire une plainte à des personnes en autorité.  
« La dénonciation à la police a fait arrêter le harcèlement.  
« J'ai parlé avec les gens en place, si rien ne bougeait (ça a été le cas), j'avisais la Sûreté du Québec.

**Suggérer à la personne des moyens qui montrent une présence supplémentaire**

« Avoir des visiteurs fréquents pour sécuriser.  
« Faire un message masculin sur le répondeur pour éviter que l'on ne puisse pas identifier que c'est une femme seule.  
« Aviser son entourage de la situation et montrer au harceleur qu'on a du support et un soutien de notre entourage.

**Accompagner**

« Il faut accompagner les gens dans les moments de transition (changement d'hébergement).  
« Je réfère la personne à une ressource. Je peux même appeler pour elle, si le besoin est tel.

**Autonomisation, apprendre à dire non (mettre ses limites)**

« Aider les gens à se prendre en charge et à mettre leurs limites (autonomisation, « empowerment »).  
« S'affirmer, dire au harceleur qu'on ne veut plus rester dans cette situation, lui dire qu'on n'a pas peur.

**Informier et sensibiliser**

« Informer les gens, faire de l'éducation et donner des ressources.  
« La connaissance du milieu peut aider à choisir le type d'hébergement.  
« Rôle du concierge: le sensibiliser à dénoncer à la police, au propriétaire.  
« Avoir des publicités en lien avec la maltraitance, et ce, en continu.

**Développer des liens avec la personne maltraitée**

« Développer des liens avec cette femme, établir la confiance...

**Ressources à la rescousse**

« Aller chercher de l'appui et agir pour faire cesser la maltraitance et le harcèlement.

### 2. **Devant d'autres situations de harcèlement, qu'avez-vous fait et qu'auriez-vous pu faire? Qu'aimeriez-vous faire? (suite)**

#### **Suggérer un lieu de résidence plus adapté à l'aîné**

« Aller vivre dans une résidence de personnes âgées versus une conciergerie ordinaire.

#### **Quelques constats et réflexions**

« Les gens ne s'aperçoivent pas toujours tout de suite que quelque chose ne va pas chez un proche.

« Les victimes se sentent parfois coupables.

« Être capable de reconnaître le harceleur et d'identifier son crime peut faire cesser le harcèlement.

« À notre table, les appels de nuit sont fréquents... L'afficheur a permis de faire arrêter cela dans la plupart des cas.

« Ce type de harcèlement est très répandu. Dans certaines familles, il n'y a pas beaucoup de "savoir être" (marques de politesse, par exemple)...

« C'est probablement le type d'abus le plus difficile à détecter et à y apporter des solutions adéquates.

« Pour le côté exhibitionniste, c'est de la violence et de l'agression sexuelle. Quand il se présente nu à sa porte, ce n'est pas juste du harcèlement psychologique...

« Dans la capsule, la dame se confie au concierge, mais il y a bris de confiance. Elle s'est ouverte à lui, mais ça n'a pas donné les résultats attendus.

« Heureusement que la dame a une fille qui la visitait régulièrement-lien de proximité établi!!! « Celle-ci a pu se rendre compte que quelque chose n'allait pas... D'où l'importance d'avoir un réseau: bénévoles, amis, famille, qu'il y ait autour de nous des sentinelles.

« Il faut se fier à nos antennes (intuition). Au pire, valider après et ajuster la démarche.

#### **Faire sortir les aînés de l'isolement, favoriser la socialisation**

Les sortir de l'isolement, regrouper les personnes âgées (cela aide à dépister les cas d'abus).

#### **Certains participants ont discuté de cas vécus :**

« Le fils menace de se suicider si sa mère le quitte... et il commet des abus financiers...La dame refuse de le quitter et il est impossible d'obtenir la collaboration du fils.



## ATELIER SUR LE *HARCÈLEMENT PSYCHOLOGIQUE*

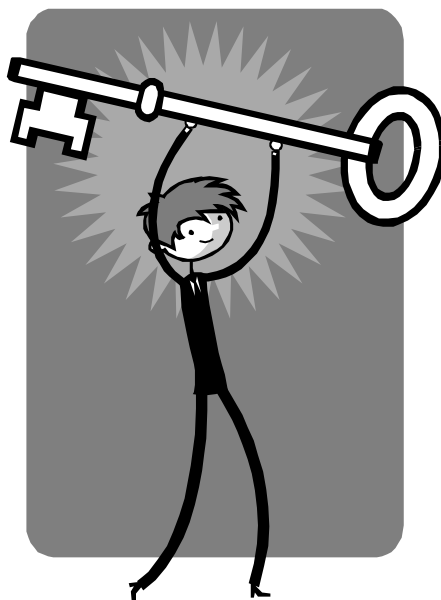
### 2. *Devant d'autres situations de harcèlement, qu'avez-vous fait et qu'auriez-vous pu faire? Qu'aimeriez-vous faire? (suite)*

#### *Pistes de réflexion de l'équipe de rédaction*

Les participants ont évoqué des idées inventives en terme « d'augmentation de la sécurité », telles que : avoir des visiteurs plus fréquents, mettre un message « masculin » sur le répondeur. Évidemment, un voisin mal intentionné aura tôt fait de connaître la véritable situation et le harcèlement pourrait alors se poursuivre. La personne n'aurait d'autre choix que de dénoncer la situation à ses proches ou à la police. Un voisinage informé peut-il aider à faire diminuer les agissements d'un harceleur ?

Toute la question de l'autonomisation (empowerment) et l'affirmation de soi semblent des voies à explorer pour augmenter le pouvoir des aînés, par le biais d'ateliers qui pourraient être développés par les groupes et les associations. Le fait d'intégrer des aînés plus isolés à des activités sociales et de loisir peut-il les aider à prendre en charge leur vie et obtenir du soutien et de l'information?

On a aussi évoqué la possibilité pour une personne aînée d'aller vivre en résidence pour aînés plutôt que de demeurer dans un appartement. Peut-on vraiment penser qu'une résidence pour aînés soit plus « sécuritaire » et que le harcèlement y soit absent? La vigilance est toujours de mise pour bien dépister et accompagner les victimes. Il semble que l'on doive se donner des moyens pour dénoncer.





### L'avis des personnes-ressources

#### Caroline Allard, travailleuse sociale au CLSC St-Esprit / CSSSNL

« Si vous êtes victime de harcèlement, vous pouvez contacter le CLSC pour recevoir de l'aide et des conseils sur les interventions à privilégier selon la situation vécue. Notre rôle premier est de supporter la victime, de l'aider à cheminer dans un processus de changement et de dénonciation, tout en respectant le rythme de la personne. Selon les gens, certains seront prêts à agir rapidement, tandis que d'autres prendront quelques semaines ou des mois avant de vouloir débiter des actions. Notre rôle est également de contacter la famille pour les aviser de ce que la personne vit (avec son accord, bien sûr). La victime se sentira probablement plus entourée et supportée, ce qui devrait permettre à l'anxiété de diminuer, de même que les problèmes de santé qui y sont associés. Notre objectif serait donc de faire diminuer l'anxiété, en ciblant des mécanismes de sécurité pour lui en offrir plus (ex. LifeLine, bouton panique). Les intervenants sociaux sont également présents pour encourager la victime à contacter le CAVAC afin qu'elle soit mieux informée sur les procédures légales et qu'elle soit accompagnée si elle se décide à porter plainte à la police.

Les difficultés les plus fréquemment rencontrées dans ce genre de situation en lien avec les interventions du CLSC, c'est la peur d'être mis sous pression pour dénoncer. Ceci découle de la méconnaissance du rôle du travailleur social. Les travailleurs sociaux ne sont pas là que pour « placer » les aînés; ils sont là pour supporter et respecter les rythmes de la personne. »

#### Sabrina Carbonneau et Julie Chevette - Sûreté du Québec / MRC de Montcalm

« En lien avec la vidéo, les policiers pourraient vous venir en aide de différentes manières:

##### **1- Plainte de bruit**

Règlement municipal : Constitue une nuisance de faire du bruit susceptible de troubler la paix, la tranquillité, le confort, le repos et le bien-être du citoyen. À toute heure de la journée lorsque ça dérange.

Action possible, si plainte : constat d'infraction de 100\$

##### **2-Vérification pour la sécurité d'une personne**

Lorsque vous craignez pour la sécurité d'une personne (pas de nouvelles, état d'ébriété, violence, cris, quelque chose d'anormal), vous pouvez nous téléphoner pour que nous allions faire une vérification. Lorsque vous appelez, vous pouvez rester anonyme si vous craignez les représailles. Notre intervention va être adaptée à nos observations.



## ATELIER SUR LE **HARCÈLEMENT PSYCHOLOGIQUE**

### **L'avis des personnes-ressources (suite)**

#### **Sabrina Carbonneau et Julie Chevette Sûreté du Québec / MRC de Montcalm (suite)**

##### **3-Plainte de harcèlement criminel**

Le harcèlement criminel est le fait de communiquer de façon répétée avec une personne dans le but de lui faire craindre pour sa sécurité. Par exemple: appels téléphoniques harassants/ répétitifs, frapper à la porte de la personne, etc. Vous pouvez porter plainte au niveau criminel. Pour que la preuve soit bien structurée et pour vous rafraîchir la mémoire lors d'un témoignage à la cour, idéalement il faut faire un registre d'événements (avec dates et heures).

##### **4-Plainte de menace**

Exemples de menaces : menace de mort, menace de blesser, menace de brûler ou endommager des biens. Les paroles doivent être claires (par exemple « tu vas en manger une...! », en raison du Code criminel, laisse place à interprétation...

Insulter n'est pas une infraction criminelle, mais d'autres démarches peuvent être entreprises.

Si vous voulez qu'on intervienne, vous devez vous impliquer et peut-être même témoigner devant la cour. Sinon, nous n'avons pas de pouvoir et nous ne pouvons pas intervenir pour vous aider.

##### **Conseils :**

Comme ce qui a été démontré dans la capsule vidéo, vous n'êtes pas obligé d'attendre aussi longtemps avant de demander de l'aide (la dame a beaucoup attendu...), car la situation peut s'envenimer et dégenerer.

Il ne faut pas avoir peur de représailles, car cela empêche les gens de dénoncer. Il faut savoir que dans la plupart des situations, lorsqu'il y a plainte, le suspect a des conditions à respecter et s'il les brise, il aura des accusations supplémentaires et il pourrait même être détenu.

Dans l'extrait vidéo, nous avons vu différentes infractions qui permettent à la dame de porter plainte.

La première est par rapport au bruit:

- « Constitue une nuisance de faire du bruit susceptible de troubler la paix, la tranquillité, le confort, le repos et le bien-être d'un citoyen » (ce sont des règlements municipaux)
- L'exhibition des parties génitales n'est pas permise et constitue un acte indécent.
- Harcèlement criminel
- Proférer des menaces (par exemple, menacer de causer des blessures, la mort, endommager ou brûler des biens, causer du tort à un animal, etc.)

Il est toujours possible de téléphoner aux policiers lorsque l'on craint pour la sécurité d'une personne. »

#### **Geneviève Morin, Centre d'aide aux victimes d'actes criminels de Lanaudière (CAVAC)**

« Le CAVAC offre donc du support psychosocial. Nous informons les gens sur le processus judiciaire, qu'il y ait une plainte ou non. La Sûreté du Québec donne de l'information également sur les services du CAVAC, via la direction des enquêtes régionale Ouest de la Sûreté du Québec. Nous aidons les victimes qui ont porté plainte à se préparer au témoignage en cour. Nous accompagnons aussi les victimes à la cour et nous donnons des informations sur les conditions de remise en liberté, le cas échéant.



### *Notre objectif:*

- ☀ Sensibiliser les participants à des exemples de maltraitance; leur permettre de réagir à cette situation; identifier des pistes de solution.

### *Déroulement :*

- ☀ Présentation d'une capsule vidéo du documentaire « Vigilance » sur l'abus financier et la maltraitance psychologique. Une dame, devant la nécessité d'une opération, signe une procuration à son fils... qui s'en sert pour lui soutirer de l'argent à son insu. La dame vit également des pressions et de la maltraitance psychologique de son fils, au moment où elle commence à douter de lui. Elle découvre ensuite le pot aux roses...L'extrait du documentaire « Vigilance » peut être visionné sur internet aux fins de formation à cette adresse:

[http://youtu.be/7OPIB\\_GMtJE](http://youtu.be/7OPIB_GMtJE) (nous vous encourageons à en faire l'achat auprès de Vidéo Femmes 418-529-9188 [www.videofemmes.org](http://www.videofemmes.org))

- ☀ Échange en atelier où les participants ont été invités à réagir à la situation.
- ☀ Interventions des personnes ressources.

### Questions posées aux participants lors de l'atelier

## **1. Est-il plus facile de dénoncer les situations d'abus financier que les autres types de maltraitance? Pourquoi?**

#### **Oui, c'est plus facile.**

- « Oui, parce que pour dénoncer, ça prend des preuves.
- « Plus facile à prouver.
- « Il semble que oui, car il y a des traces sur les relevés bancaires...
- « C'est plus facile, car c'est vérifiable.
- « Oui, plus facile, parce que ça touche le portefeuille.
- « Oui, car c'est mesurable, mais dans tous les cas, c'est délicat.

#### **Oui... Non...**

- « Non... oui... probablement. Les opinions sont partagées. Finalement, après discussion à notre table, non, ce n'est pas plus facile de dénoncer les abus financiers!
- « Les manifestations sont plus visibles, mais ce n'est pas nécessairement plus facile à dénoncer à cause du lien (dépendance, affectivité) et des services dispensés par des intervenants (préposés aux bénéficiaires ou autres intervenants).
- « C'est aussi facile à dénoncer que les autres abus.

#### **Non ce n'est pas plus facile**

- « Je ne crois pas...c'est aussi grave.
- « C'est très long avant de dénoncer
- « Non, peu importe.
- « Plus difficile quand ce n'est pas à nous que ça arrive, car c'est difficile de s'en rendre compte.
- « Ça dépend de la maladie de la personne (santé mentale, déficience intellectuelle, etc.).

\* NOTE: Des participants ont évoqué la complexité à dénoncer lorsqu'il y a un lien familial—c'était le cas dans la capsule vidéo.

### 1. Est-il plus facile de dénoncer les situations d'abus financier que les autres types de maltraitance? Pourquoi? (suite)

#### Les liens familiaux compliquent énormément les choses...

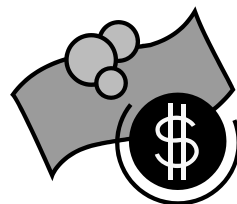
- « Les liens familiaux font en sorte qu'il est toujours difficile de dénoncer...
- « La plupart des abus financiers sont commis par des proches, donc plus difficiles à dénoncer.
- « Cela vient toucher les cordes sensibles des parents qui veulent prendre soin de leurs enfants et hésitent à les dénoncer, car... ce sont leurs enfants. Les gens se sentent coupables.
- « Il semblerait donc plus facile d'identifier cette forme d'abus, mais il est plus difficile de le dénoncer...
- « Non ce n'est pas plus facile à dénoncer, surtout si c'est l'enfant qui abuse... : rupture du lien de confiance.
- « C'est plus difficile parce qu'il y a un lien émotif.
- « Le chantage peut être plus subtil...
- « Ce n'est pas facile à dénoncer, à cause du lien familial.
- « Plus difficile parce que lorsque c'est notre enfant, d'avaler qu'il est un voleur... c'est pas simple...
- « L'argent, c'est délicat. Admettre que notre enfant nous vole, c'est perdre la confiance qu'on avait en lui, qui est brisée. C'est comme une trahison. Mais en même temps, le parent peut culpabiliser [de ce « défaut »NDR] et se demander où il s'est trompé dans l'éducation...
- « Difficile de prendre conscience que le fils est un voleur.
- « Une telle situation dans la famille peut mener à l'éclatement familial.

#### Risquée, cette procuration...

- « Il faut être informé pour prévenir les abus (procuration, signatures...).
- « Après l'opération, la mère aurait dû retirer la procuration donnée à son fils.
- « La procuration doit être très claire, spécifique et non généraliste.
- « Faire préciser sur une procuration les limites ou balises concernant les droits.

#### Autre conseil bancaire...

- « Il aurait fallu que le compte courant soit autorisé (avec le mandataire) et que les épargnes soient dans un autre compte, ailleurs... Il faut limiter les accès aux comptes.



## ATELIER SUR L'ABUS FINANCIER ET LA MALTRAITANCE PSYCHOLOGIQUE

### 1. Est-il plus facile de dénoncer les situations d'abus financier que les autres types de maltraitance? Pourquoi? (suite)

#### L'envers de la médaille... le harcèlement a de multiples visages...

« Une préposée aux bénéficiaires (qui donnait le bain) a été victime de harcèlement: elle se faisait accuser de quémander et de voler (soutirer) des d'objets...

#### Les différentes formes de maltraitance se chevauchent

« Les abus financiers deviennent à la longue de la maltraitance psychologique.

« La maltraitance psychologique est toujours là dans tous les autres types de maltraitance.

« Avec les abus financiers viennent les autres formes de maltraitance (harcèlement, menaces...) elles ne se dissocient pas clairement une de l'autre.

« Ce type d'abus va souvent avec les autres types de maltraitance...

#### Constats et réflexions des participants

« On voit l'importance des liens de confiance avec la famille, les amis.

« Il est bon d'avoir deux personnes de confiance (pas juste une)...

« Il faut établir un lien de confiance avec la personne à aider, l'accompagner et la référer aux organismes ou professionnels.

« En tant que victime d'abus financier, on a peur du ridicule, le préjugé qu'on s'est "fait avoir"... Sentiment de honte.

« Il faut informer les autres membres de la famille (au moins 2). Ça prend des "chiens de garde".

« La maltraitance psychologique est difficile à dénoncer.



### 1. Est-il plus facile de dénoncer les situations d'abus financier que les autres types de maltraitance? Pourquoi? (suite)

#### Pistes de réflexion de l'équipe de rédaction

En matière de dénonciation des abus financiers (facile ou plus difficile à dénoncer que les autres formes de maltraitance?), les avis sont très partagés. Bien qu'il y ait parfois des traces de ce genre d'abus (ex. dans les livrets bancaires), ils sont souvent commis par des proches. Cette situation complexifie la dénonciation, car l'aîné a peur de perdre le lien affectif avec le proche. Comment admettre que l'on est abusé financièrement par un proche alors que l'on a placé notre confiance dans cette personne? L'amour-propre et la fierté en prennent alors un coup, affectant ainsi la volonté de dénoncer.

D'autre part, certains abus financiers peuvent être commis sans qu'il y ait de preuves, par exemple, le fait de se faire soutirer de l'argent comptant ou bien s'il s'agit de plus petites sommes données sous pression. Les problèmes soulevés par la procuration ont été bien sentis par les participants et il semble que l'information au sujet des types de procuration (durée limitée, bancaire ou générale, spécifique), des droits qu'elles confèrent et aussi de la nécessité de leur révocation (inaptitude par exemple ou durée précise) ne circule pas suffisamment dans la population. Le fait d'avoir deux personnes de confiance n'aiderait-il pas dans la gestion financière, en contribuant à écarter les risques d'abus financiers? Les participants ont également mentionné que les différentes formes de maltraitance se combinent entre elles et qu'il est plutôt rare qu'il y ait une seule forme présente.

Certains participants ont évoqué aussi que l'on doit être conscient des problématiques qui poussent la personne ayant un comportement abusif à soutirer de l'argent, de même que l'aide dont elle a elle-même besoin pour cesser le comportement (ex. dettes, problématiques de toxicomanie, d'alcoolisme, de jeu compulsif, etc.). Parfois, il peut être difficile d'écarter une personne de l'aîné afin de faire cesser les abus financiers. Certains facteurs de risques peuvent toutefois être diminués par des mesures ou programmes tels que le dépôt direct, les paiements pré autorisés et en suggérant que tous les chèques comportent désormais deux signatures (celle de l'aîné et d'une autre personne de confiance). Il est aussi possible de limiter la somme des retraits qui peuvent être faits le même jour. Le défi est de faire connaître davantage ces mesures ou programmes à la population.





### 2. Qu'est-ce que votre organisation peut faire devant une telle situation?

Ce que les participants ont évoqué lors des échanges en atelier.

#### **Informier , sensibiliser et dépister**

« Il serait bien que tous les intervenants puissent connaître tous les services existants et portes d'entrée de ces services pour savoir comment agir.

« Donner les informations nécessaires à la personne maltraitée sur les démarches à suivre.

« Faire venir des conférenciers pour expliquer les modalités et procédures dans des cas comme celui-ci. Il faut que toutes les modalités soient claires et bien établies afin d'éviter les abus.

« On peut donner de l'information.

« Inviter les institutions financières à donner de l'information pour des groupes.

« Nous pourrions avoir une banque d'information, des articles légaux, des outils de travail.

« On peut sensibiliser avec l'atelier Aîné-Avisé et les policiers.

« La FADOQ Lanaudière apporte une écoute et réfère la personne aux bonnes ressources. La FADOQ donne aussi des conférences Aîné-Avisé. Le problème c'est que les personnes qui bénéficieraient le plus de l'information ne sont pas toujours présentes.

« Aux Couleurs de la Vie Lanaudière a une mission d'accompagnement, l'organisme peut donner de l'information à tous les niveaux.

« Dans tous les organismes, les responsables devraient permettre à leurs intervenants et bénévoles d'être capables de déceler les signes d'abus.

« On peut favoriser la communication.

« Nous pouvons faire de la surveillance, avoir l'œil ouvert pour dépister les signaux d'alarme.

« Dire aux gens qu'il est important de rester vigilant, avoir l'œil sur nos affaires.

Donner du soutien aux bénévoles pour accompagner les personnes en difficultés.

#### **Accompagner et échanger avec la victime**

« Accompagner la personne dans ses démarches.

« L'aider à prendre conscience et refléter la situation.

« Parler à la victime, lui faire part de nos craintes, l'appuyer dans sa décision de porter plainte ou non.

« En tant qu'organisme, je référerais la personne vers la bonne ressource. J'offrirais de l'aide et de l'accompagnement.

« Nous irions chercher du soutien, de l'aide auprès du CLSC.

« Nous accompagnerions la personne du mieux que nous pouvons.

#### **Établir un contact avec la famille de la victime**

« Informer les autres enfants de la famille ou le réseau social pour éviter les secrets et les abus.

« Faire des comptes-rendus aux autres membres de la famille: c'est facile avec internet de faire le bilan des transactions aux autres membres de la famille.

## ATELIER SUR L'ABUS FINANCIER ET LA MALTRAITANCE PSYCHOLOGIQUE

### 2. Qu'est-ce que votre organisation peut faire devant une telle situation? (suite)

Certains participants ont dit se sentir plus limités et d'autres se sentaient démunis.

#### En référer à un supérieur avant d'agir

« Je dois parler à mon supérieur avant de pouvoir agir... »

#### Je ne sais pas quoi faire...

« Je me sens dépourvue en tant que bénévole, devant la lourdeur des démarches à faire pour aider les gens qui vivent de la maltraitance. Le plus difficile est de savoir où aller et comment guider notre clientèle... »

#### Référer...car on ne peut agir

« Nous, on ne peut pas s'immiscer dans la vie des gens. On les réfère au CLSC. On ne peut pas non plus obliger les gens à dénoncer. »

Mais beaucoup d'idées et de solutions potentielles ont été échangées:

#### Contacteur les intervenants de la personne

« Communiquer avec le travailleur social ou les intervenants qui gravitent autour de la personne. »

#### Contacteur l'institution financière de la personne abusée

« Des actions existent avec la Caisse Desjardins concernant les abus financiers. »

#### Consulter des professionnels du domaine financier/légal

« On peut suggérer à la personne maltraitée de consulter des professionnels, notaires ou autres. »



#### Dénoncer, avec l'accord de la personne maltraitée

« Notre organisme doit dénoncer la maltraitance, en validant avant avec la personne maltraitée. »

#### Réseauter les ressources et organisations

« Il faut qu'il y ait des liens entre les ressources. »

#### Développer des liens de confiance et de proximité

« S'il y a soupçon d'abus et de maltraitance, il est important de développer des liens de confiance. »

### 2. Qu'est-ce que votre organisation peut faire devant une telle situation? (suite)

Les risques des procurations ont refait surface, et certains conseils bancaires intéressants:

#### **Les risques des procurations et autres conseils bancaires**

« Il faut vérifier le contenu de la procuration...

« On doit être bien informé concernant les procurations...

« Une procuration peut se changer/révoquer en tout temps!

« S'organiser pour donner des directives plus sécuritaires à notre institution financière (ex. 2 signataires obligatoires sur nos chèques).

« On devrait valider ou revoir les procurations (bancaires ou autre) une fois par an...

« La personne peut évaluer d'autres options avant de signer une procuration: quelles seraient les autres options pour payer les comptes durant une période où elle ne peut pas se déplacer à la banque et payer ses comptes?

« Pour la gestion financière, il faut déléguer à la personne qui est le mieux outillée pour gérer...

#### **Constats, réflexions et quelques idées reçues des participants**

« La Ligne Aide Abus Aînés offre un excellent service.

« Les liens affectifs jouent pour beaucoup dans la dénonciation...

« Les Caisses Desjardins peuvent informer sur la manière de procéder.

« Chaque situation est unique, il faut évaluer les conséquences avec la personne maltraitée ou selon le cas, les plaignants.

« Répartir les responsabilités face à soi comme aîné peut diminuer la maltraitance.

« Bénévoles et réseautage sont des multiplicateurs de l'information.

« Le Regroupement Bénévole de Montcalm a pour mission de faire de la prévention et de la sensibilisation.

« Le défi est de rejoindre les gens, notamment les aînés isolés...

« La maltraitance ne se produit pas seulement avec les aînés. Le modèle « abusé » est souvent débuté en bas âge...

« Notre organisation est en lien avec une clientèle sur la curatelle... donc c'est sa responsabilité de s'assurer d'une bonne gestion.

« Le pire c'est vraiment quand la victime ne veut pas dénoncer.

« En perte d'autonomie, les gens sont vulnérables. Si une personne leur rend visite, qu'elle leur fait des cadeaux, elle peut réussir à leur faire signer un chèque?! On doit protéger ces personnes-là.

C'est encore plus pointilleux si l'abus vient des membres de la famille, plus délicat aussi à gérer.

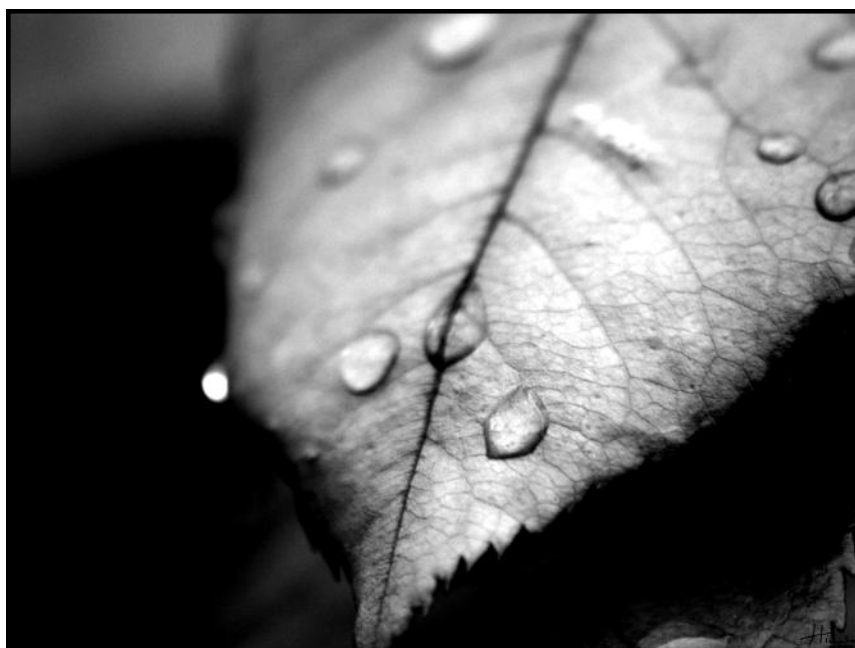
« Ce sont les bénévoles, plus souvent que les intervenants, qui offrent les services aux personnes de façon directe, et qui voient dans le quotidien des victimes. Ainsi, ils voient davantage de chose que les intervenants. Les bénévoles n'ont pas les outils pour se détacher émotionnellement de ce qu'ils voient (ont tendance à la sympathie versus empathie), alors que les intervenants le sont. Le problème est que les intervenants ont de plus en plus de paperasse à remplir et de moins en moins de temps d'intervention...

« Il est plus facile dans les plus petites municipalités de détecter un ou des formes d'abus.

### *Pistes de réflexion de l'équipe de rédaction*

Les participants sont d'avis qu'il faut augmenter les efforts de sensibilisation/information auprès du grand public quant aux diverses formes de maltraitance et qu'il faut ouvrir l'œil. L'accompagnement des personnes semble être un point important, afin de les aider à cheminer vers l'utilisation de diverses ressources (encourager la personne à faire un appel par exemple, lorsque l'on est présent, accompagner la personne à un rendez-vous au CLSC ou au CAVAC, à l'institution financière, etc.). Certaines personnes ont relevé la complexité de certaines situations et soutenaient ne pas savoir quoi faire et à qui s'adresser. Les ressources existent, mais sont-elles suffisamment connues? Devons-nous utiliser des exemples concrets de ce que l'on peut faire avec les ressources afin d'inciter les citoyens à les utiliser?

La plupart des participants semblent comprendre que l'autorisation de la personne maltraitée doit être obtenue avant que toute démarche soit entreprise pour contacter ses intervenants et ses proches, car d'importants remous peuvent être créés et des impacts négatifs peuvent se faire sentir à première vue (évidemment, si la sécurité et la vie de la personne sont en danger, une action immédiate est requise et les services de police/9-1-1 devraient être alertés). La question est donc de savoir quelle action poser afin d'aider davantage la personne et minimiser les impacts négatifs. La création d'un lien de confiance pourrait grandement favoriser le cheminement de la personne maltraitée.



## ATELIER SUR L'ABUS FINANCIER ET LA MALTRAITANCE PSYCHOLOGIQUE

### L'avis des personnes-ressources

#### Lynda Colmor, Caisse Desjardins de Montcalm

« Divers moyens peuvent être mis en place afin que la personne se protège des abus financiers. Signer une procuration générale est toujours risqué, et dans le cas d'une procuration bancaire, elle devrait être limitée dans les actions (ex. paiement des comptes, aucun retrait d'argent) et aussi dans le temps. La personne qui signe une procuration doit bien suivre ses affaires et les transactions effectuées. Les institutions financières peuvent révoquer en tout temps une procuration bancaire qui aurait été signée en faveur d'un mandataire. La dame qui a été exploitée dans l'extrait pourrait tenter des recours pour récupérer les sommes d'argent volées afin d'être remboursée. »

**Note: un exemple de procuration rédigé par un comité d'experts de l'Autorité des Marchés Financiers peut être consulté en annexe 2.**

#### Anne-Marie Lachapelle, notaire

« Il est de la responsabilité d'une personne de révoquer la procuration donnée à son fils... La personne (ou un tiers) pourrait explorer l'entourage afin de nommer deux mandataires qui devront agir ensemble, et envisager la possibilité d'inclure des clauses pour sécuriser le majeur (inventaire, reddition de compte, etc).

« Ultimement, dans le cas qui a été illustré dans la capsule vidéo, il faut en venir à rencontrer le fils pour explorer la possibilité d'un remboursement et lui faire signer un document (reconnaissance de dette ou billet) pour le lier à la majeure. S'il refuse d'en venir à une entente, une plainte à la police peut être logée pour fraude.

« Pour la question de choisir un ou des mandataires, que ce soit pour une procuration ou un mandat en cas d'incapacité, il s'agit donc de nommer la bonne personne à la bonne place...et faire en sorte que les gens s'acquittent bien de leurs responsabilités. »





## ATELIER SUR L'ABUS FINANCIER ET LA MALTRAITANCE PSYCHOLOGIQUE

### L'avis des personnes-ressources (suite)

#### Caroline Allard, travailleuse sociale au CLSC St-Esprit / CSSSNL

« Dans la situation présentée, le CLSC pourrait aussi être impliqué. Nous pourrions rencontrer la dame qui a été abusée financièrement et maltraitée psychologiquement pour lui offrir du support, car c'est un choc de constater qu'un de nos enfants, en qui nous avons confiance, nous a trahi.

Nous pourrions offrir des conseils sur les actions à poser, comme le ferait un notaire, mais nous ne pouvons pas donner de conseils juridiques. Il s'agit plus de conseils sur les étapes à suivre pour faire cesser l'abus et la maltraitance. Nous pourrions également faire annuler une procuration bancaire et mettre en place d'autres mécanismes pour faciliter une bonne gestion financière (par exemple, des paiements automatisés).

Dans le cas présenté lors de la capsule vidéo, nous aurions pu offrir d'accompagner la dame lors d'une rencontre avec son fils pour discuter de la situation d'abus financier et de maltraitance psychologique, et évaluer les possibilités de remboursement, ou bien nous référer à un notaire pour prendre entente. Nous aurions pu faire des démarches pour évaluer s'il y a une personne de confiance dans l'entourage de la dame et la possibilité d'impliquer cette personne afin qu'elle offre son soutien à la gestion financière.

Dans une situation où nous nous questionnerions sur l'aptitude de la personne à pouvoir gérer ses finances en raison de problèmes de santé, la démarche à suivre est en premier lieu de contacter son médecin pour l'aviser de la situation et pour lui demander d'évaluer les fonctions mentales de la personne. Si le médecin n'est pas à l'aise de le faire, nous pourrions référer la personne en gériatrie afin d'obtenir une évaluation de son aptitude. Advenant une inaptitude, nous entamerions alors des procédures d'homologation du mandat en cas d'inaptitude, ou bien l'ouverture d'un régime de protection de type « tutelle » (inaptitude partielle) ou « curatelle » (inaptitude totale).

- Tuteur/curateur public: c'est le gouvernement qui gère.
- Tuteur/curateur privé: c'est une personne qui démontre un intérêt pour aider la personne inapte.



En ce qui concerne l'intervention envers la personne qui abuse, il faut parfois faire des démarches sans qu'elle en soit avisée afin de protéger la victime, si on craint une augmentation des méfaits. Par exemple, si nous suspectons de l'abus financier, il est parfois préférable de vérifier les comptes sans aviser la personne qui abuse sinon, nous pouvons perdre le lien de confiance... et l'accès à la victime. Les interventions doivent être modérées afin de minimiser l'impact sur la victime, même si les démarches sont plus longues et ralenties.

### L'avis des personnes-ressources (suite)

*Caroline Allard, travailleuse sociale au CLSC St-Esprit / CSSSNL (suite)*

*Dans la situation présentée dans le vidéo, la victime n'était pas dépendante de l'agresseur, donc il est plus facile de le confronter à ses méfaits. On ne doit pas forcément avoir une attitude accusatrice envers l'agresseur car cela risque davantage de diminuer sa collaboration. Il s'agit de demeurer poli, de nommer les faits et les torts qu'il cause à la victime et laisser un temps de parole à la personne maltraitante. Même si les gestes sont graves, il est important de lui laisser le temps de s'expliquer, si la conversation reste cordiale, évidemment.*

*On peut être étonné de réussir à faire cesser la maltraitance et les abus en comprenant mieux ce que l'abuseur est en train de vivre et en tentant de l'aider dans ses difficultés (par exemple, perte d'emploi ou toxicomanie qui l'amènent à manquer d'argent et qui le rendent agressif, etc. ) »*





## PRÉSENTATION D'OUTILS: LE COMITÉ COMPA



*Par Yvon Desrochers (organisateur communautaire CSSS Sud de Lanaudière)  
et Alain Benoît (policier, Service de Police L'Assomption/St-Sulpice)*

Débutant en 2004 et suite à plusieurs années de concertation dans la MRC de L'Assomption, un comité a été mis sur pied afin de contrer les abus et la maltraitance faits à l'endroit des personnes âgées et adultes vulnérables de la région: COMPA ((Comité de prévention de l'abus envers les aînés et adultes de la MRC de L'Assomption) . Afin de mieux travailler ensemble, un important protocole de collaboration a également été mis de l'avant en 2008 afin de définir les rôles de chacun. Les objectifs du comité sont de dépister, d'informer, de sensibiliser, de référer et d'intervenir avec les ressources du milieu pour contrer les situations de maltraitance.

Le fait est que la maltraitance est un problème important, mais tabou dans la société. Que ce soit par peur, gêne, ou honte, les aînés dénoncent peu les situations de maltraitance, et c'est en ce sens que le COMPA a décidé de jouer un rôle primordial.

Le but était donc de mettre en place un comité permanent permettant l'intervention intersectorielle, afin d'établir une approche concertée, ainsi que des stratégies d'intervention conjointes dans des situations de maltraitance. Les échanges du comité d'intervention sont soumis aux règles habituelles de secret professionnel et de la confidentialité, auxquelles chaque partenaire a adhéré. Les partenaires du comité se sont engagés à identifier un représentant qui participe aux rencontres mensuelles et ponctuelles (urgentes) du comité. Le comité est présentement composé des membres suivants:

Service Bénévole du Comité de l'Assomption	Services de police de Repentigny et de l'Assomption/St-Sulpice
Centre d'aide aux victimes d'actes criminels de Lanaudière (CAVAC)	Association québécoise des droits des retraités MRC L'Assomption (AQDR)
Association des personnes handicapées physiques Rive-Nord	Caisse Populaire St-Paul l'Hermitte
CSSS Sud-Lanaudière	Coopérative d'aide domestique
Barreau Laurentides-Lanaudière	Sûreté du Québec -MRC de Montcalm

Les différents mandats du comité COMPA sont :

- Faire des études de cas soumis par les membres du comité d'intervention;
- Établir des stratégies conjointes d'intervention;
- Mettre en commun les outils et les expertises de chaque partenaire;
- Permettre aux intervenants du milieu de participer ponctuellement aux rencontres du comité d'intervention afin de bénéficier de son expertise;
- Effectuer la mise à niveau des connaissances des partenaires sur l'abus, la négligence et la violence envers les aînés et les adultes en perte d'autonomie;
- Assurer les représentations nécessaires afin de venir en aide aux personnes victimes d'abus, de négligence ou de violence;
- Organiser des activités de sensibilisation ou de formation pour la population, les intervenants et les bénévoles du milieu;
- Échanger des informations pertinentes en respectant les règles légales touchant le secret professionnel et la confidentialité.

## PRÉSENTATION D'OUTILS: *LE COMITÉ COMPA—SUITE*

En 2009, une subvention triennale a permis au COMPA de procéder à l'embauche d'une intervenante de milieu, Mélanie Lafrenière, ce qui a donné du mordant aux actions du COMPA, permettant également l'aide directe aux citoyens et le suivi des dossiers, ces actions étant effectuées auparavant par des bénévoles. Des activités de sensibilisation ont été menées sur le terrain, dans des résidences privées, des organismes communautaires ainsi que dans les CHSLD du territoire.

Yvon Desrochers a mentionné qu'il est important d'éviter les chevauchements, notamment avec l'intervenante de milieu le jour où il y en a une. La difficulté rencontrée par le COMPA a été que le comité a eu tendance à se désengager légèrement en se disant que l'intervenante de milieu agirait, que c'était "son travail". D'autre part, l'autre piège est le manque de communication et d'échange d'informations qui peut survenir. Pour le COMPA, certains citoyens sollicitaient différents intervenants simultanément (par exemple, l'intervenant de milieu de COMPA, versus l'intervenant social du CLSC), et alors deux intervenants se trouvaient à travailler sur le même "cas". Ce qui peut être normal, mais il faut alors que les instances se parlent pour savoir que le chevauchement est en cours et ainsi pouvoir travailler de concert, et pas chacun de leur côté.





## PRÉSENTATION D'OUTILS: LA LIGNE AIDE ABUS AÎNÉS 1-888-489-2287



*Par Maryse Soulières M. Ts, / agent de recherche et formatrice*

*Ligne Aide Abus Aînés- CSSS Cavendish, Centre de recherche et d'expertises en gériatrie sociale.*

La Ligne Aide Abus Aînés est une ligne téléphonique **provinciale et gratuite visant à venir en aide aux aînés qui subissent des abus et de la maltraitance**. Elle a été mise en place par le CSSS Cavendish sur l'initiative du Ministère de la famille et des aînés en collaboration avec le Ministère de la santé et des services sociaux et l'Agence de santé et des services sociaux de Montréal.

**Depuis le 1<sup>er</sup> octobre 2010, toute personne concernée (citoyen âgé, proche aidant, membre de la famille, intervenant, etc.) peut contacter la Ligne sans frais, confidentielle et bilingue (anglais et français) de 8 à 20 heures, 7 jours par semaine. Ils ont accès à des professionnels spécialisés en maltraitance qui peuvent leur offrir de l'écoute, du soutien, de l'information, une évaluation téléphonique de la situation, une intervention ponctuelle et de crise, au besoin, un suivi téléphonique, une orientation ou une référence vers l'organisation la plus appropriée.**

### **Les principes d'intervention de la Ligne sont:**

- Approche d'empowerment auprès de la personne aînée et de ses proches (validation de leur expérience et de leurs démarches) ;
- Respect du principe d'autodétermination de l'individu ;
- Approche systémique pour l'évaluation de la vulnérabilité et du niveau de risque ;
- Approche intersectorielle (mise à contribution de partenaires de divers secteurs)

### **Sites internet de la Ligne Aide Abus Aînés**

<http://maltraitanceaines.gouv.qc.ca/>

<http://www.aideabusaines.ca/>





*Forum « Agir ensemble contre la maltraitance envers les aînés dans Montcalm »*

21 novembre 2012

**Et vous? Quel engagement prenez-vous si une situation se présente? Que comptez-vous faire?**

Moyen / Action	Cochez si vous êtes à l'aise de le faire	Moyen / Action	Cochez si vous êtes à l'aise de le faire
<p>Pour mieux agir contre la maltraitance dans la MRC de Montcalm, je compte :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Faire la promotion des activités de sensibilisation (ex. pièce de théâtre « En ce début », ateliers « Aînés Avisés », etc.)-----</li> <li>* Me tenir informé sur le sujet-----</li> <li>* Distribuer les dépliants/brochures concernant la maltraitance</li> <li>* Accompagner une personne dans sa démarche (référer, encourager, écouter)-----</li> <li>* Participer à des journées/activités d'information de formation-----</li> <li>* Garder l'œil ouvert-----</li> <li>* Soutenir le « Comité Agir contre la maltraitance dans Montcalm » dans ses actions-----</li> </ul>	<input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>	<p>Pour aider une personne aînée qui est négligée (ne reçoit pas ses médicaments ou ne mange pas correctement, elle a froid, manque de soins, etc.) j'appellerai</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Ligne Aide Abus Aînés</li> <li>* Intervenant social à l'accueil psychosocial du CLSC</li> <li>* Commissaire aux plaintes de l'Agence de la Santé et des services sociaux (situation vécue en résidence privée, services ambulanciers ou dans un organisme communautaire.</li> <li>* Commissaire local aux plaintes du CSSSNL (situation vécue avec le CLSC, en CHSLD ou au CHRDL)</li> <li>* le Comité des usagers du CSSSNL (situation vécue en CLSC, CHSLD ou au CHRDL)</li> </ul>	<input type="radio"/>
<p>Contacter une ressource d'aide générale sur la maltraitance (ex. Ligne Aide Abus Aînés). Ils pourront me conseiller/diriger.</p>	<input type="radio"/>	<p>Pour le soutien à une personne qui doit faire une plainte contre une personne maltraitante, contacter le</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* CAVAC (centre d'aide aux victimes d'actes criminels)</li> </ul>	<input type="radio"/>
<p>Contacter une ressource locale/régionale en lien avec les aînés et préoccupée par la maltraitance</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Intervenant social à l'accueil psychosocial du CLSC</li> <li>* Regroupement Bénévoles de Montcalm</li> <li>* Réseau FADOQ Lanaudière (programme Aîné-Avisé)</li> </ul>	<input type="radio"/>	<p>Pour vérifier si une personne peut porter plainte, dénoncer, obtenir conseil et écoute en lien avec la maltraitance, contacter</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Sûreté du Québec</li> <li>* Ligne Aide Abus Aînés</li> </ul>	<input type="radio"/>
<p>En cas de non-respect des droits de la personne, des entorses à la loi, je contacterais</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Commission des droits de la personne</li> <li>* Professionnel de la loi (notaire, avocat)</li> <li>* Aide-juridique Joliette</li> </ul>	<input type="radio"/>	<p>Pour aider une personne à passer au travers d'un vécu d'agression sexuelle, je contacterais</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Le CALACS (Centre d'aide et de lutte contre les agressions à caractère sexuel)</li> <li>* Info-Social 8-1-1</li> <li>* Le CAVAC</li> </ul>	<input type="radio"/>

SVP remplir le 2<sup>e</sup> exemplaire de la feuille! Pour obtenir les numéros de téléphone des ressources mentionnées sur cette feuille, nous vous référerons à notre nouvel outil de sensibilisation - le crayon-bannière, ainsi qu'aux dépliants présentés à la Table d'information sur la maltraitance située près de l'accueil lors du forum. Visitez aussi le site internet [agircontrelamaltraitance.blogspot.ca/](http://agircontrelamaltraitance.blogspot.ca/)

EXERCICE D'ENGAGEMENT... POUR FAIRE UN PAS DE PLUS (SUITE)

<p>En situation urgente pour la sécurité/vie de la personne, j'appellerais le 911</p>	<input type="radio"/>	<p>En cas de commentaires/vérification/plainte à faire au sujet d'une résidence privée pour personnes âgées, un service ambulancier ou pour un organisme communautaire, je contacterais le</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Commissaire aux plaintes de l'Agence de la Santé et des services sociaux</li> </ul>	<input type="radio"/>
<p>Face à une situation de harcèlement/maltraitance psychologique, j'appellerais</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Intervenant social à l'accueil psychosocial du CLSC</li> <li>* Info-social 811</li> <li>* le CAVAC (Centre d'aide aux victimes d'actes criminels)</li> </ul>	<input type="radio"/>	<p>Pour aider une personne aînée qui est très découragée par sa situation et qui a des idées noires, je contacterais</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Centre de prévention du suicide de Lanaudière</li> <li>* Info-social 811</li> <li>* Intervenant social à l'accueil psychosocial du CLSC</li> <li>* La Rescoussse Montcalm</li> </ul>	<input type="radio"/>
<p>Pour des questions générales et interrogations sur des situations de maltraitance, je contacterais</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Un des membres du Comité Agir contre la maltraitance dans Montcalm</li> <li>* Les personnes en charge de la Table de concertation en soutien à domicile de Montcalm (Chantal Sullivan du CLSC et Suzanne Blanchard du RBM)</li> <li>Ils sauront me conseiller/référer</li> </ul>	<input type="radio"/>	<p>Pour aider une personne aînée qui vit une situation d'abus financier/fraude, je contacterais</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Sûreté du Québec</li> <li>* Ligne Aide Abus Aînés</li> <li>* Autorité des marchés financiers (placements)</li> <li>* Institution financière de la personne abusée</li> <li>* Professionnel de la loi (notaire, avocat)</li> </ul>	<input type="radio"/>
<p>Pour aider une personne aînée qui vit une situation de violence conjugale, je contacterais</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* SOS Violence Conjugale</li> <li>* Le CAVAC (Centre d'aide aux victimes d'actes criminels)</li> <li>* Info-social 811</li> <li>* Sûreté du Québec</li> </ul>	<input type="radio"/>	<p>Pour aider une personne aînée qui vit de la maltraitance physique (coups, claques, et autres gestes plus subtils... mais aussi violents...) j'appellerais</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* 911 ! (si très urgent)</li> <li>* Sûreté du Québec</li> <li>* Intervenant social à l'accueil psychosocial du CLSC (si urgent ou moins urgent, sans danger immédiat)</li> <li>* Ligne Aide Abus Aînés (si moins urgent)</li> </ul>	<input type="radio"/>
<p>En cas de commentaires/vérification/plainte à faire au sujet d'une situation vécue en CHSLD (centre d'hébergement de soins de longue durée), à l'hôpital ou au CLSC, je contacterais</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* le Commissaire local aux plaintes du CSSS/NL</li> <li>* le Comité des usagers du CSSS/NL</li> </ul>	<input type="radio"/>	<p>Autres idées.....???</p> <hr/> <hr/> <hr/>	<input type="radio"/>

SVP remplir le 2<sup>e</sup> exemplaire de la feuille! Pour obtenir les numéros de téléphone des ressources mentionnées sur cette feuille, nous vous référons à notre nouvel outil de sensibilisation - le crayon-bannière, ainsi qu'aux dépliants présentés à la Table d'information sur la maltraitance située près de l'accueil lors du forum. Visitez aussi le site internet [agircontrelamaltraitance.blogspot.ca/](http://agircontrelamaltraitance.blogspot.ca/)

## RÉSULTATS DE L'EXERCICE D'ENGAGEMENT

Sur 49 personnes qui ont rempli la feuille d'engagement illustrée aux pages précédentes:

- 21 personnes ont coché tous les moyens d'action proposés et semblent donc très volontaires.
- Pour les 28 autres, **certaines réserves sont émises**, soit parce qu'elles ne se considèrent pas concernées par la situation, qu'elles ne peuvent pas agir ou ... qu'elles ressentent un malaise à poser le geste.



**Voici les idées les plus impopulaires, et le nombre de personnes sur 49 qui n'ont pas signifié d'intérêt à leur mise en application (rappel: les participants étaient essentiellement des intervenants salariés ou bénévoles en lien avec les aînés) :**

- Soutenir le « Comité Agir contre la maltraitance dans Montcalm » dans ses actions 15/49 personnes
- Faire la promotion des activités de sensibilisation (ex. pièce de théâtre « En ce début », ateliers « Aîné-Avisé », etc.) 14 /49 personnes
- Distribuer les dépliants/brochures concernant la maltraitance 13 /49 personnes
- Pour aider une personne à passer au travers d'un vécu d'agression sexuelle, je contacterais : Le CALACS (Centre d'aide et de lutte contre les agressions à caractère sexuel) / Info-Social 8-1-1 / CAVAC 11/49 personnes
- Me tenir informé sur le sujet 10/49 personnes
- Accompagner une personne dans sa démarche (référer, encourager, écouter) 10 /49 personnes
- En cas de non-respect des droits de la personne, des entorses à la loi, je contacterais : Commission des droits de la personne / Professionnel de la loi (notaire, avocat) / Aide-juridique Joliette 9 /49 personnes
- Contacter une ressource locale/régionale en lien avec les aînés et préoccupée par la maltraitance: Intervenant social à l'accueil psychosocial du CLSC / Regroupement Bénévole de Montcalm / Réseau FADOQ Lanaudière (programme Aîné-Avisé 8 /49 personnes
- Pour le soutien à une personne qui doit faire une plainte contre une personne maltraitante, contacter le CAVAC (centre d'aide aux victimes d'actes criminels) 7 /49 personnes
- Pour aider une personne aînée qui vit une situation de violence conjugale, je contacterais : SOS Violence Conjugale / Le CAVAC (Centre d'aide aux victimes d'actes criminels) / Info-social 811 / Sûreté du Québec 7 /49 personnes
- En cas de commentaires/vérification/plainte à faire au sujet d'une résidence privée pour personnes âgées, un service ambulancier ou pour un organisme communautaire, je contacterais le : Commissaire aux plaintes de l'Agence de la Santé et des services sociaux 7 /49 personnes
- Pour aider une personne aînée qui est très découragée par sa situation et qui a des idées noires, je contacterais: Centre de prévention du suicide de Lanaudière /Info-Social 811 / Intervenant social à l'accueil psychosocial du CLSC / La Rescousse Montcalm 7 /49 personnes

## RÉSULTATS DE L'EXERCICE D'ENGAGEMENT (SUITE)

### Bonne nouvelle, la mesure la plus populaire pour les participants a été:

- **Pour aider une personne âgée qui vit de la maltraitance physique** (coups, claques, et autres gestes plus subtils... mais aussi violents...) **j'appellerais:** *911 ! (si très urgent) / Sûreté du Québec / Intervenant social à l'accueil psychosocial du CLSC (si urgent ou moins urgent, sans danger immédiat) / Ligne Aide Abus Aînés (si moins urgent)*

Au bas du verso de la feuille, il y avait un espace pour les autres idées. Voici ce que les gens ont proposé:

- « Faire des ateliers de mise en situation portant sur la maltraitance »
- « Appeler les partenaires, s'il y a lieu »
- « Les femmes peuvent aussi être référées au Centre de Femmes Montcalm »
- « Mettre des dépliants et affiches dans les lieux publics et pare-brise des automobiles stationnées »





## EN GUISE DE *CONCLUSION*



Ce fut un forum des plus intéressants, composé de riches échanges qui ont permis à chacun de mieux comprendre ce qu'est la maltraitance envers les aînés et les comportements qui peuvent mieux la prévenir et la résoudre, dans une optique d'aide et de respect de la personne. Un immense MERCI à tous les participants, conférenciers et partenaires pour cet événement unique.

Avec ces Actes du forum, le comité « Agir contre la maltraitance dans Montcalm » a en main les principales préoccupations en matière de maltraitance envers les aînés. Ces dernières seront un véritable tremplin pour le comité « Agir contre la maltraitance dans Montcalm » afin de mieux cibler les prochaines mesures à prendre et élaborer les grandes lignes d'un plan d'action futur pour la MRC de Montcalm.

***L'objectif ultime et positif est donc de  
« Vivre dans la dignité et la bienveillance dans Montcalm ».  
Suivez nos prochaines actions et les développements dans notre communauté  
en visitant notre blogue:  
<http://agircontrelamaltraitance.blogspot.ca/>***



L'équipe d'animation de la journée:

Suzanne Blanchard, Chantal Sullivan, Flavie Robitaille et Isabelle Cloutier.



**Définition du terme « harcèlement »**

Qu'est-ce que le harcèlement? Le Centre de prévention et d'intervention de l'Université Laval dit que c'est une « conduite vexatoire se manifestant soit par des comportements, des paroles, des actes ou des gestes répétés, à caractère sexuel ou non, qui sont hostiles ou non désirés, laquelle porte atteinte à la dignité ou à l'intégrité psychologique ou physique d'un membre de l'Université ou d'un tiers et qui entraîne, pour celui-ci, un milieu de travail, d'étude ou de prestation de services néfaste. Une seule conduite grave peut aussi constituer du harcèlement, si elle porte une telle atteinte et produit un effet nocif continu pour la personne. » (Source: <http://www2.ulaval.ca/services-de-a-a-z/harcelement/harcelement/definition.html>). **La Commission des Droits de la Personne, quand à elle, ne mentionne pas que les actes doivent être « répétés »: un seul acte allant à l'encontre de droits de la personne ou un seul geste de harcèlement est déjà reprochable en soi.**

Il existe différents types de harcèlement: psychologique, moral et sexuel, familial, criminel, religieux, etc. La Gendarmerie Royale du Canada nous rappelle que le « harcèlement criminel est un crime. Généralement, il s'agit d'une conduite répétée durant une période de temps qui vous cause une crainte raisonnable pour votre sécurité ou celle de vos proches ou connaissances. Le harcèlement n'a pas à entraîner de lésions corporelles pour être une infraction. La loi vous protège du harceleur même s'il n'avait pas l'intention de vous faire craindre pour votre sécurité : le fait de vous avoir fait peur suffit. Le harcèlement criminel peut être un signe précurseur d'actes violents. » (source: <http://www.rcmp-grc.gc.ca/cp-pc/crimhar-fra.htm>)





*Exemple de procuration bancaire spécifique (tiré d'un document rédigé par l'Autorité des Marchés Financiers)* (GROUPE DE TRAVAIL VISANT À RÉDUIRE LA VULNÉRABILITÉ DES PERSONNES AYANT RECOURS À UNE ASSISTANCE DANS LA GESTION DE LEURS BIENS p.37 à 43)

[http://www.lautorite.qc.ca/files/pdf/publications/autorite/rapport\\_groupe-travail-vulnerabilite.pdf](http://www.lautorite.qc.ca/files/pdf/publications/autorite/rapport_groupe-travail-vulnerabilite.pdf)

### MODÈLE DE PROCURATION ET NOTE EXPLICATIVE

#### Mise en garde

Votre procuration est un document très important. En effet, vous (le « mandant ») conférez à la personne de votre choix (le « mandataire ») le pouvoir de gérer votre argent, d'administrer vos biens ou de les vendre. C'est pourquoi ce document ne devrait être signé que pour une fin bien particulière et pour une durée limitée, quitte à faire l'objet d'un renouvellement.

Malgré la signature d'une procuration, vous conservez le pouvoir de gérer votre argent, d'administrer vos biens ou de les vendre. Votre meilleure protection, c'est de suivre vos affaires. **Vous pouvez révoquer une procuration que vous avez donnée ou y mettre fin en tout temps, pour quelque raison que ce soit.** Si vous révoquez une procuration antérieure en signant cette procuration, vous devez en aviser par écrit votre ou vos mandataires antérieurs, les institutions financières où se trouvent vos comptes, le cas échéant, et dans la mesure du possible, tous les tiers auprès desquels ils vous ont représenté. Ceci évitera qu'un tiers accepte une procuration sans savoir qu'elle a été révoquée.

Votre mandataire doit exercer les pouvoirs que vous lui conférez selon les directives que vous lui avez données ou, en l'absence de directives précises, dans votre intérêt. C'est pourquoi vous devez être précis dans la description de ces pouvoirs et de la fin visée par la procuration. **Voici trois (3) conseils à suivre au moment de choisir votre mandataire et de rédiger votre mandat :**

1. Confiez votre mandat à une personne qui exerce de façon professionnelle les pouvoirs que vous souhaitez déléguer.
2. Consultez un professionnel pour vous guider dans la rédaction de votre mandat (il peut s'agir d'une personne dont la profession consiste à exercer les pouvoirs que vous souhaitez déléguer ou d'un conseiller juridique). Chaque professionnel agira en fonction de sa sphère de compétence, par exemple, avocats et notaires pourront vous prodiguer des conseils juridiques, votre comptable des conseils financiers, etc.
3. Si vous ne voulez ou ne pouvez suivre les conseils qui précèdent, utilisez le modèle de procuration qui vous est proposé. Plus le but ou la valeur des biens visés par une procuration sont importants, plus il est recommandé de faire affaire avec une personne qualifiée qui bénéficie d'un encadrement, soit par un ordre professionnel, soit par un organisme dont la mission est déterminée par la loi, tant pour la rédaction du mandat que pour son exécution.

## ANNEXE 2

### Exemple de procuration bancaire spécifique (tiré d'un document rédigé par l'Autorité des Marchés Financiers)

(GROUPE DE TRAVAIL VISANT À RÉDUIRE LA VULNÉRABILITÉ DES PERSONNES AYANT RECOURS À UNE ASSISTANCE DANS LA GESTION DE LEURS BIENS p.37 à 43)

[http://www.lautorite.qc.ca/files/pdf/publications/autorite/rapport\\_groupe-travail-vulnerabilite.pdf](http://www.lautorite.qc.ca/files/pdf/publications/autorite/rapport_groupe-travail-vulnerabilite.pdf)

## MODÈLE DE PROCURATION ET NOTE EXPLICATIVE

### Mise en garde (suite)

Si vous faites l'objet de pressions de la part de certaines personnes afin de signer une procuration, vous devriez également consulter au préalable une personne qualifiée. À défaut, vous devriez obtenir les conseils d'une personne en qui vous avez confiance et qui n'a pas de lien avec la ou les personnes qui exercent des pressions.

Si on vous déclare inapte, cette procuration n'aura plus d'effet. Par conséquent, vous devriez établir, alors que vous êtes apte, un mandat donné en prévision de l'inaptitude et y inclure les éléments de la présente procuration que vous désirez maintenir après la survenance de l'inaptitude. Pour obtenir plus d'information à cet égard, veuillez consulter le Barreau du Québec, la Chambre des notaires du Québec ou le Curateur public du Québec.

Les dispositions juridiques concernant les procurations sont énoncées dans le Code civil du Québec, aux articles 2130 à 2185, et celles ayant trait au mandat en cas d'inaptitude, aux articles 2166 à 2174. Advenant le besoin de clarifier un ou plusieurs éléments contenus dans ce document ou dans la note explicative, il serait approprié de consulter un avocat ou un notaire.



## ANNEXE 2

### Exemple de procuration bancaire spécifique (tiré d'un document rédigé par l'Autorité des Marchés Financiers)

[http://www.lautorite.qc.ca/files/pdf/publications/autorite/rapport\\_groupe-travail-vulnerabilite.pdf](http://www.lautorite.qc.ca/files/pdf/publications/autorite/rapport_groupe-travail-vulnerabilite.pdf) Voir les pages 37 à 43.

<b>MODÈLE DE PROCURATION</b>	
<b>A) IDENTIFICATION DU MANDANT</b>	
Coordonnées du mandant (nom, adresse et numéro de téléphone) :	
<hr/>	
<hr/>	
<hr/>	
<b>B) IDENTIFICATION ET DÉSIGNATION DU OU DES MANDATAIRES</b>	
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"><p>Si vous désignez plus d'un mandataire, ceux-ci doivent agir de concert quant à tous les actes visés par le mandat, à moins que le contraire ne découle de la procuration. Dans ce cas, vous devez cocher l'énoncé ci-dessous et préciser quels actes peuvent être exercés par un seul mandataire à la fois.</p><p>Veillez aussi préciser si un mandataire est autorisé à poursuivre seul son mandat, advenant l'impossibilité d'agir de son ou ses comandataires.</p><p>De façon générale, les actes de plus grande importance devraient impliquer tous vos mandataires.</p></div>	
Coordonnées du ou des mandataires (nom, adresse et numéro de téléphone) :	
<hr/>	
<hr/>	
<hr/>	
Je, _____, désigne par les présentes [Nom du mandant]	
_____ en tant que mandataire(s). [Nom du ou des mandataires]	
<input type="checkbox"/> <b>LES ACTES SUIVANTS PEUVENT ÊTRE EXERCÉS PAR UN SEUL MANDATAIRE À LA FOIS :</b>	
<hr/>	
<hr/>	
<hr/>	
<b>C) IDENTIFICATION ET DÉSIGNATION D'UN OU DE PLUSIEURS MANDATAIRES REMPLAÇANTS</b>	
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"><p>Si vous désignez plus d'un mandataire remplaçant, ceux-ci doivent agir de concert quant à tous les actes visés par le mandat, à moins que le contraire ne découle de la procuration. Dans ce cas, vous devez cocher l'énoncé ci-dessous et préciser quels actes peuvent être exercés par un seul mandataire remplaçant à la fois.</p></div>	

## ANNEXE 2

***Exemple de procuration bancaire spécifique (tiré d'un document rédigé par l'Autorité des Marchés Financiers*** [http://www.lautorite.qc.ca/files/pdf/publications/autorite/rapport\\_groupe-travail-vulnerabilite.pdf](http://www.lautorite.qc.ca/files/pdf/publications/autorite/rapport_groupe-travail-vulnerabilite.pdf) Voir les pages 37 à 43.

Veillez aussi préciser si un mandataire remplaçant est autorisé à poursuivre seul son mandat, advenant l'impossibilité d'agir de son ou ses comandataires remplaçants.

De façon générale, les actes de plus grande importance devraient impliquer tous vos mandataires remplaçants.

Coordonnées du ou des mandataires remplaçants (nom, adresse et numéro de téléphone) :

---

---

---

SI AUCUN DES MANDATAIRES DÉSIGNÉS À LA SECTION B) NE PEUT EXERCER SON MANDAT, JE DÉSIGNE EN TANT QUE MANDATAIRE(S) REMPLAÇANT(S) \_\_\_\_\_

[Nom du ou des mandataires remplaçants]

LES ACTES SUIVANTS PEUVENT ÊTRE EXERCÉS PAR UN SEUL MANDATAIRE REMPLAÇANT À LA FOIS :

---

---

---

### D) RÉVOCATION DE TOUTE PROCURATION ANTÉRIEURE

Si vous souhaitez maintenir une partie d'une procuration antérieure, il est préférable de révoquer entièrement cette procuration antérieure et d'inclure la partie que vous désirez maintenir en vigueur dans la nouvelle procuration. De cette façon, vous diminuerez les risques d'ambiguïtés.

Cette procuration RÉVOQUE toute procuration signée à une date antérieure.

Si vous ne souhaitez pas révoquer une procuration antérieure, ou une partie de celle-ci, veuillez préciser quelles procurations, ou parties de procuration, ne sont PAS révoquées par la présente.

---

---

### E) POUVOIRS CONFÉRÉS

Voici, à titre d'exemple, des pouvoirs qui peuvent être conférés à un mandataire.

- Payer votre loyer ou votre prêt hypothécaire : précisez le montant, la fréquence, les échéances, à partir de quel compte, à qui devra être fait le versement, etc.
- Payer vos factures courantes (téléphone, câble, électricité, abonnements, cartes de crédit, prêt automobile, etc.) : précisez chaque bénéficiaire ou fournisseur, le montant maximal à verser, la fréquence, les échéances, à partir de quel compte, à qui devra être fait le versement, etc.

## ANNEXE 2

### Exemple de procuration bancaire spécifique (tiré d'un document rédigé par l'Autorité des Marchés Financiers) <http://www.lautorite.qc.ca/files/pdf/publications/autorite/>

rapport\_groupe-travail-vulnerabilite.pdf Voir les pages 37 à 43.

- Effectuer en votre nom, auprès de votre institution financière, des dépôts, des retraits et des virements dans votre compte : précisez le numéro du compte, les montants autorisés, leur fréquence, les fins pour lesquelles une transaction peut être effectuée, etc.

En ce qui concerne les pouvoirs suivants, il est recommandé de recourir aux services d'un professionnel pour préparer le mandat et de prévoir la désignation de deux (2) mandataires pour l'exécuter.

- Vendre certains de vos biens : décrivez les biens, donnez une estimation de leur valeur, le montant minimal que vous souhaitez obtenir, le délai accordé pour les vendre, etc.
- Gérer votre immeuble à revenus : par exemple, percevoir les loyers, procéder à leur encaissement dans le compte identifié, engager les dépenses nécessaires afin de réparer un bris, etc.

Seuls les pouvoirs suivants sont conférés à mon ou mes mandataires<sup>55</sup> :

---

---

---

---

#### F) LIMITES ET CONDITIONS DU MANDAT

Vous devriez préciser la portée de votre mandat, notamment à l'égard des points suivants.

- Le seuil maximal des transactions que peut effectuer votre mandataire sans votre consentement écrit, par exemple, 1 000 \$ par transaction jusqu'à concurrence de 5 000 \$ par mois;
- Pour ce qui est d'effectuer des opérations dans un compte : la description du compte, la limite par transaction, le nombre maximum de transactions, le type de transactions, l'ajout d'une mention selon laquelle toute autre transaction devra faire l'objet d'une autorisation spéciale, etc.

Mon ou mes mandataires doivent exercer les pouvoirs décrits préalablement dans les limites et selon les conditions suivantes :

---

---

---

---

<sup>55</sup> Décrivez, dans vos mots, les pouvoirs que vous désirez déléguer, tout en étant le plus précis possible.

## ANNEXE 2

### Exemple de procuration bancaire spécifique (tiré d'un document rédigé par l'Autorité des Marchés Financiers) <http://www.lautorite.qc.ca/files/pdf/publications/autorite/>

rapport\_groupe-travail-vulnerabilite.pdf Voir les pages 37 à 43.

#### G) INVENTAIRE DES BIENS

Si les pouvoirs que vous conférez consistent à administrer vos biens ou à les vendre, il peut s'avérer opportun qu'un inventaire soit dressé au début et à la fin du mandat, afin d'avoir un portrait exact de la situation. Vous pouvez toutefois exiger d'obtenir cet inventaire plus souvent, en fonction des pouvoirs que vous avez accordés.

Veillez préciser votre choix en cochant la ou les cases correspondant à vos attentes.

- Mon ou mes mandataires devront dresser un inventaire de mes biens, par écrit, au début et à la fin du mandat.
- Mon ou mes mandataires devront dresser un inventaire de mes biens, par écrit, selon la fréquence suivante :
- en tout temps, dans les deux semaines suivant une demande de ma part à cet effet;
  - à toutes les semaines;
  - à tous les mois;
  - à tous les \_\_\_\_\_ mois;
  - à tous les ans, à la date anniversaire de la signature de cette procuration;
  - au 31 décembre de chaque année;
  - autre; précisez : \_\_\_\_\_.

#### H) FRÉQUENCE ET MODALITÉS DE LA REDDITION DE COMPTES

Vous pouvez **en tout temps** demander des renseignements à votre mandataire. En effet, ce dernier a l'obligation de vous rendre des comptes sur l'exécution de son mandat.

Le tiers désigné pour recevoir une copie de la documentation pertinente relative aux redditions de comptes devrait être indépendant du ou des mandataires choisis.

Les dispositions juridiques concernant la reddition de comptes sont énoncées dans le Code civil du Québec, aux articles 1351 à 1370 (voir plus particulièrement les articles 1363 et suivants).

Mon ou mes mandataires devront me rendre compte de l'exécution de leur mandat, par écrit, en tout temps, dans les deux semaines suivant une demande de ma part à cet effet, et minimalement, selon la fréquence suivante :

- à tous les mois;
- à tous les \_\_\_\_\_ mois;
- à tous les ans, à la date anniversaire de la signature de cette procuration;
- au 31 décembre de chaque année;
- autre; précisez : \_\_\_\_\_.

#### AVEC LA REDDITION DE COMPTES, DEVRONT ÊTRE JOINTS LES INFORMATIONS ET DOCUMENTS SUIVANTS :

- nom et coordonnées des personnes à qui la procuration a été présentée;
- liste des opérations effectuées relativement à la procuration (date, montant);
- copie des pièces justificatives pour chacune des opérations;
- frais engagés relativement à la procuration (détails, factures);
- si des honoraires sont engagés, copie des pièces justificatives (détails, factures).



## ANNEXE 2

### Exemple de procuration bancaire spécifique (tiré d'un document rédigé par l'Autorité des Marchés Financiers <http://www.lautorite.qc.ca/files/pdf/publications/autorite/>

rapport\_groupe-travail-vulnerabilite.pdf Voir les pages 37 à 43.

Par ailleurs, je souhaite désigner \_\_\_\_\_, dont l'adresse est \_\_\_\_\_, pour recevoir une copie de toute la documentation pertinente qui me sera transmise dans le cadre des redditions de comptes<sup>56</sup>.

#### I) RÉMUNÉRATION DU OU DES MANDATAIRES

Ce mandat est exécuté à titre gratuit.

Mon ou mes mandataires ont droit à une rémunération pour les services rendus.

Cette rémunération consistera à leur verser la somme de \_\_\_\_\_ \$ selon la fréquence suivante :

- à toutes les semaines;
- à tous les mois;
- à tous les \_\_\_\_\_ mois;
- à tous les ans, à la date anniversaire de la signature de cette procuration;
- au 31 décembre de chaque année;
- au moment où se terminera ce mandat;
- autre; précisez : \_\_\_\_\_.

La rémunération sera versée au mandataire uniquement après production d'une facture détaillée et après avoir été approuvée par écrit par le mandant.

**LES FRAIS ENGAGÉS PAR LE MANDATAIRE DANS LA RÉALISATION DE SON MANDAT SERONT REMBOURSÉS PAR LE MANDANT SUR PRÉSENTATION DE PIÈCES JUSTIFICATIVES SUFFISANTES, JUSQU'À CONCURRENCE DE \_\_\_\_\_ \$.**

Tous les frais excédant cette somme devront être approuvés par écrit par le mandant **avant** d'être engagés.

#### J) FIN DE LA PROCURATION

La présente procuration prendra fin lors de l'un ou l'autre des événements suivants :

- arrivée de la date de fin prévue de la procuration;
- réalisation du mandat spécial donné pour une affaire particulière;
- impossibilité pour le mandant et le mandataire d'exécuter leurs obligations respectives en raison d'une force majeure;
- révocation du mandat par le mandant;
- renonciation au mandat par le mandataire;
- décès du mandant ou du mandataire;
- faillite du mandant ou du mandataire;
- lorsque le mandant ou le mandataire devient inapte.

Date de fin de la procuration : \_\_\_\_\_.

Le mandataire doit aviser le mandant par écrit, qu'il a rempli ses obligations en vertu de la procuration, qu'il renonce au mandat ou qu'il est empêché de l'exécuter en raison d'une force majeure.

<sup>56</sup> Idéalement, cette personne ne devrait pas avoir de lien avec l'un ou l'autre de vos mandataires.

## ANNEXE 2

### Exemple de procuration bancaire spécifique (tiré d'un document rédigé par l'Autorité des Marchés Financiers) <http://www.lautorite.qc.ca/files/pdf/publications/autorite/>

rapport\_groupe-travail-vulnerabilite.pdf Voir les pages 37 à 43.

Au moment où cette procuration prendra fin, le mandataire devra faire une reddition de comptes par écrit, de façon complète et finale, laquelle contiendra les éléments mentionnés à la section **H** de la présente. Le mandataire devra également vous remettre tous les originaux de la procuration en sa possession. Enfin, le cas échéant, il devra produire un inventaire de clôture, conformément aux dispositions de la section **G**.

#### **K) SIGNATURE DU MANDANT**

En foi de quoi, j'ai signé à \_\_\_\_\_

Signature du MANDANT : \_\_\_\_\_

Date : \_\_\_\_\_

Signature du TÉMOIN<sup>57</sup> : \_\_\_\_\_

Coordonnées du témoin (nom, adresse et numéro de téléphone) :

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

#### **L) SIGNATURE DU OU DES MANDATAIRES**

En foi de quoi, j'ai signé à \_\_\_\_\_

Signature du MANDATAIRE : \_\_\_\_\_

Date : \_\_\_\_\_

**PAR SA SIGNATURE, LE MANDATAIRE CONFIRME AVOIR PRIS CONNAISSANCE DU CONTENU DE LA PROCURATION ET DE SES OBLIGATIONS PRÉVUES AUX ARTICLES 2138 À 2148 ET 2157 À 2159 DU CODE CIVIL DU QUÉBEC.**

Signature du TÉMOIN<sup>58</sup> : \_\_\_\_\_

Coordonnées du témoin (nom, adresse et numéro de téléphone) :

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

En foi de quoi, j'ai signé à : \_\_\_\_\_

Signature du MANDATAIRE : \_\_\_\_\_

Date : \_\_\_\_\_

<sup>57</sup> *Id.*

<sup>58</sup> *Id.*



## ANNEXE 2

**Exemple de procuration bancaire spécifique (tiré d'un document rédigé par l'Autorité des Marchés Financiers** <http://www.lautorite.qc.ca/files/pdf/publications/autorite/>

rapport\_groupe-travail-vulnerabilite.pdf Voir les pages 37 à 43.

PAR SA SIGNATURE, LE MANDATAIRE CONFIRME AVOIR PRIS CONNAISSANCE DU CONTENU DE LA PROCURATION ET DE SES OBLIGATIONS PRÉVUES AUX ARTICLES 2138 À 2148 ET 2157 À 2159 DU CODE CIVIL DU QUÉBEC.

Signature du TÉMOIN<sup>59</sup> : \_\_\_\_\_

Coordonnées du témoin (nom, adresse et numéro de téléphone) :

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

### M) VALIDITÉ ET UTILISATION DE LA PROCURATION

LA PRÉSENTE PROCURATION A ÉTÉ SIGNÉE EN \_\_\_\_ COPIES PAPIER ORIGINALES NUMÉROTÉES. POUR ÊTRE VALIDE, CETTE PROCURATION DOIT ÊTRE PRÉSENTÉE SOUS FORME PAPIER ET COMPORTER LES SIGNATURES ORIGINALES. ELLE NE PEUT ÊTRE REPRODUITE.

POUR VÉRIFIER SA VALIDITÉ, TOUTE PERSONNE PEUT COMMUNIQUER AVEC LE MANDANT, AUX COORDONNÉES INDIQUÉES À LA SECTION A DU PRÉSENT DOCUMENT.

<sup>59</sup> *Id.*

## **NOTES PERSONNELLES**



## **NOTES PERSONNELLES**

***Actes du forum***

***« Agir ensemble contre la maltraitance envers les aînés dans Montcalm »***

***21 novembre 2012***



9 782981 084347

***ISBN: 978-2-9810843-4-7***