

FAIRE LA LUMIÈRE SUR LA MALTRAITANCE ENVERS LES PERSONNES ÂÎNÉES

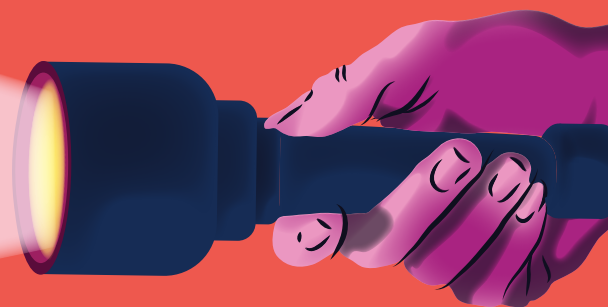


Centrale des syndicats
du Québec

La maltraitance envers les personnes âgées survient lorsqu'un geste, une parole, une attitude ou une absence d'action appropriée se produit dans une relation où il devrait y avoir de la confiance, ce qui cause du tort ou de la détresse. Elle peut être ponctuelle ou répétée, intentionnelle ou non, et se manifester à domicile, en résidence, en hébergement ou dans tout autre milieu de vie. Au Québec, on reconnaît notamment deux grandes formes de maltraitance : la violence et la négligence.

Cette réalité ne se limite toutefois pas aux gestes individuels. Elle peut aussi découler de pratiques ou de procédures organisationnelles, ou s'inscrire dans un contexte social marqué par des préjugés envers l'âge, qui banalisent les atteintes aux droits, à la dignité ou à l'autonomie des personnes âgées.

C'est dans ce contexte que la CSQ s'intéresse à cet enjeu. Dans le cadre de sa campagne *Ensemble on voit clair. Agissons contre la violence*, elle fait la lumière sur la maltraitance envers les personnes âgées et, surtout, propose des pistes d'action pour contrer ce phénomène.



RECONNAÎTRE LA MALTRAITANCE

La maltraitance envers les personnes âgées se définit comme un geste singulier ou répétitif, ou une absence d'action appropriée, qui se produit dans une relation où il devrait y avoir de la confiance, et qui cause du tort ou de la détresse à la personne.

Le gouvernement du Québec distingue sept types de maltraitance : la maltraitance psychologique, physique, sexuelle, matérielle ou financière et organisationnelle, ainsi que l'âgisme et la violation des droits. Reconnaître ces formes de maltraitance repose souvent sur un ensemble d'indices plutôt que sur une seule preuve isolée.

Forme de maltraitance	Exemple
Physique	→ Brusquer → Frapper → Brûler → Forcer l'alimentation → Administrer incorrectement la médication → Négliger l'hygiène ou la sécurité
Psychologique	→ Humilier → Menacer → Infantiliser → Isoler intentionnellement → Exercer du chantage affectif → Surveiller de façon excessive
Sexuelle	→ Adopter des comportements ou tenir des propos à caractère sexuel non consentis → Porter atteinte à l'intimité → Agresser sexuellement → Nier la sexualité de la personne

Forme de maltraitance	Exemple
Matérielle ou financière	→ Effectuer des transactions bancaires non autorisées → Exercer de la pression afin de modifier un testament ou de signer un bail ou un contrat → Détourner des fonds → Usurper l'identité
Organisationnelle	→ Prodiguer des soins inadaptés → Appliquer des procédures trop rigides → Limiter l'accès à des services → Fournir de l'information floue ou insuffisante
Âgisme	→ Tenir des propos réducteurs → Exclure → Prendre des décisions fondées sur des stéréotypes liés à l'âge
Violation des droits	→ Empêcher une personne de choisir, de voter, de recevoir des visites, d'être informée, de prendre des décisions ou d'accéder aux soins auxquels elle a droit

Certaines situations rendent les personnes âgées plus vulnérables, notamment lorsqu'elles vivent dans l'isolement social, disposent d'un réseau social limité, ont un faible revenu ou dépendent d'autrui. Le fait de partager son milieu de vie, la présence d'un stress important chez la personne proche aidante ou encore des problèmes de santé mentale chez la personne maltraitante peuvent également accroître les risques.

Des signes qui devraient alerter l'entourage

Des signes peuvent indiquer qu'une personne âgée est victime de maltraitance. Les éléments suivants devraient alerter l'entourage :

- **Physique** : ecchymoses, perte de poids, manque d'hygiène, détérioration de l'état de santé, environnement insalubre.
- **Psychologique** : peur, symptômes de dépression, repli sur soi, hésitation à parler, méfiance, interaction craintive.
- **Sexuelle** : angoisse lors des soins, repli sur soi, méfiance, plaies ou infections génitales, discours soudainement très sexualisé.
- **Matérielle ou financière** : transactions inhabituelles dans les comptes bancaires, disparition d'objets de valeur, manque d'argent pour les dépenses courantes, accès limité à l'information sur les biens.
- **Organisationnelle** : longue attente pour une place en CHSLD ou pour l'obtention d'un premier service en soins à domicile, rigidité excessive dans l'offre de soins, plaintes répétées, détérioration de la santé due à la vétusté de l'établissement.
- **Âgisme et violation des droits** : isolement, perte d'estime de soi.



COMPRENDRE LES RÉPERCUSSIONS

Les conséquences de la maltraitance peuvent être physiques, psychologiques, sociales et financières, tant à court qu'à long terme.

Les conséquences individuelles

Les répercussions de la maltraitance sur les personnes âgées peuvent être nombreuses, selon l'Institut national de santé publique du Québec (INSPQ). L'institut souligne notamment ce qui suit :

Sur le plan physique, la maltraitance peut entraîner :

- la détérioration de l'état de santé général;
- le déclin fonctionnel;
- l'augmentation de la morbidité;
- la mortalité.

Sur le plan psychologique, elle peut provoquer :

- de l'anxiété;
- de la dépression;
- de la honte;
- de la culpabilité;
- de la méfiance;
- un sentiment d'insécurité.

Sur le plan social, elle peut conduire à :

- de la solitude;
- des conflits;
- une rupture des liens avec l'entourage.

La maltraitance peut aussi mener à un placement prématuré en hébergement.

Les conséquences collectives

La maltraitance peut affecter l'entourage, le voisinage, les milieux de vie et les équipes de travail. Les effets collectifs sont encore peu documentés, mais ils existent bel et bien.

Cette forme de violence relève d'un problème social, et non seulement d'un problème privé ou familial. Elle est liée à des rapports de pouvoir, à l'isolement, aux inégalités sociales, à l'âgisme, aux conditions d'organisation des soins et des services, ainsi qu'à des lacunes institutionnelles.

C'est aussi un enjeu démocratique et syndical, parce qu'il touche :

- le respect des droits et des libertés;
- la capacité des personnes âgées à participer aux décisions qui les concernent;
- la qualité et l'accessibilité des soins et des services;
- les conditions de travail et la capacité du personnel à agir de façon à favoriser la bientraitance dans des organisations adéquatement soutenues.

L'ampleur du phénomène justifie une vigilance collective. Selon une méta-analyse citée par l'INSPQ, environ 15,7 % des personnes âgées vivant dans la communauté auraient subi une forme de maltraitance dans les 12 mois précédents, soit environ une personne sur six.

AGIR CONTRE LA MALTRAITANCE

Pour prévenir et contrer efficacement la maltraitance envers les personnes âgées, une approche globale est essentielle. Elle doit mobiliser les institutions, les milieux de vie et de travail, les communautés, mais aussi chacune et chacun de nous, afin de favoriser des environnements respectueux, sécuritaires et bienveillants.



Comment agir si vous êtes témoin?

Si vous êtes témoin de maltraitance ou si vous croyez qu'une personne âgée en est victime, il est important d'agir. Votre intervention peut contribuer à changer le cours des événements.

Voici quelques gestes à poser et d'autres à éviter :



- Prendre au sérieux les signes et les confidences
- Poser des questions avec respect, sans présumer des réponses, surtout quand les signes peuvent ressembler à des problèmes de santé
- Documenter les faits observés (dates, situations, propos, changements notés, etc.)

- Respecter le rythme et le pouvoir d'agir de la personne quand sa sécurité le permet
- Chercher du soutien spécialisé rapidement pour évaluer le risque et orienter les démarches



- Banaliser les signes et les confidences

- Ne pas respecter le rythme et le pouvoir d'agir de la personne quand sa sécurité le permet

Comment agir autour de vous?

Agir contre la maltraitance envers les personnes âgées, c'est possible. Voici une liste non exhaustive pouvant inspirer des actions concrètes autour de vous :

- | | |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none">→ Promouvoir la bientraitance, c'est-à-dire une approche qui valorise le respect de la personne, de ses demandes, de ses choix et même de ses refus.→ Informer les gens sur les facteurs de risques, notamment les perceptions âgistes et les pratiques organisationnelles nuisibles.→ Adopter, dans votre milieu, une politique claire de prévention de la maltraitance. | <ul style="list-style-type: none">→ Faire la promotion d'attitudes positives envers les personnes âgées.→ Mettre en place des programmes ou des projets intergénérationnels.→ Créer des espaces de dialogue et développer des outils de sensibilisation adaptés à vos milieux de travail. |
|---|---|



CONNAÎTRE LES RESSOURCES UTILES

Voici quelques ressources pertinentes pour mieux comprendre la maltraitance envers les personnes âgées, la prévenir ou agir contre ce phénomène :

Centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (fcaap.ca/les-caap)

Organismes communautaires régionaux offrant des services d'assistance et d'accompagnement aux personnes (ou à leur entourage) qui reçoivent des soins ou des services dans les ressources et les établissements du réseau de la santé et des services sociaux et qui estiment que leurs droits ont été brimés.

Téléphone : 1 877 767-2227

Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées (maltraitancedesaines.com)

Site de référence proposant des outils, des connaissances récentes, des travaux de recherche ainsi que des activités de veille scientifique sur le sujet. Il renvoie aussi vers des ressources d'aide en cas de situation préoccupante.

Gouvernement du Québec – Reconnaître la maltraitance envers les personnes âgées et les personnes vulnérables

Site d'information sur la maltraitance envers les personnes âgées et vulnérables, offrant des ressources utiles sur le sujet.

L'Appui proches aidants (lappui.org)

Site d'information et de référence destiné aux personnes proches aidantes, offrant un répertoire de ressources partout au Québec ainsi qu'un service d'écoute par téléphone et par clavardage.

Téléphone : 1 855 852-7784

Ligne Aide Maltraitance Adultes Aînés (lignemaltraitance.ca)

Service provincial confidentiel sous forme de ligne téléphonique d'écoute, de référence et d'accompagnement spécialisé en matière de maltraitance envers les personnes âgées et les adultes en situation de vulnérabilité.

Téléphone : 1 888 489-2287

