



Outil de repérage des situations de maltraitance envers les personnes âgées

Édition

La Direction des communications du ministère
de la Santé et des Services sociaux

Le présent document est disponible en version électronique
à l'adresse : www.msss.gouv.qc.ca, section **Publications**.

Il peut également être commandé à l'adresse
diffusion@msss.gouv.qc.ca ou par la poste :

Ministère de la Santé et des Services sociaux
Direction des communications
Diffusion
1075, chemin Sainte-Foy, 2^e étage
Québec (Québec) G1S 2M1

Dépôt légal

Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2023
Bibliothèque et Archives Canada, 2023

ISBN 978-2-550-93838-5 (Imprimé)
ISBN 978-2-550-93839-2 (PDF)

Les photographies contenues dans cette publication ne servent qu'à
illustrer les différents sujets abordés. Les personnes y apparaissant
sont des figurants.

Tous droits réservés pour tous pays. La reproduction, par quelque
procédé que ce soit, la traduction ou la diffusion de ce document,
même partielles, sont interdites sans l'autorisation préalable
des Publications du Québec. Cependant, la reproduction de
ce document ou son utilisation à des fins personnelles, d'étude
privée ou de recherche scientifique, mais non commerciales, sont
permises à condition d'en mentionner la source.

© Gouvernement du Québec, 2023



Cet outil s'adresse à toute personne œuvrant auprès des personnes âgées

(intervenant(e), professionnel(le), gestionnaire, bénévole, aide à domicile, policier(-ère), travailleur(-euse) de milieu, partenaire du milieu communautaire).

Il vous permettra :

- de **mieux repérer** des situations potentielles de maltraitance ;
- de savoir **quoi faire** et **comment agir** avec une personne âgée si vous êtes témoin d'une situation de maltraitance ;
- d'**orienter** une personne en situation potentielle de maltraitance vers les bonnes ressources d'aide

Qu'est-ce que la maltraitance?

- Il y a maltraitance quand une attitude, une parole, un geste ou un défaut d'action appropriée cause du tort ou de la détresse à une personne aînée.
- Elle se produit dans une relation où il devrait y avoir de la confiance.
- Elle peut être intentionnelle ou non.
- Elle peut provenir d'une personne, d'une collectivité ou d'une organisation.

Quelles formes peut-elle prendre?

La maltraitance peut prendre deux formes:

- **La violence:** malmener une personne ou la faire agir contre sa volonté, en employant la force ou l'intimidation.
- **La négligence:** ne pas se soucier de la personne, notamment par une absence d'action appropriée afin de répondre à ses besoins.



Conséquences de la maltraitance :

- Séquelles physiques temporaires ou permanentes
- Augmentation de la morbidité
- Perte de ressources financières
- Anxiété, faible estime de soi, dépression
- Repli sur soi
- Sentiment croissant d'insécurité
- Augmentation de la fréquentation des urgences
- Idées suicidaires et comportements destructeurs
- Perte de contacts avec des personnes de l'entourage

Quels sont les différents types de maltraitance?

Une situation de maltraitance peut être complexe car on peut y retrouver plusieurs types de maltraitance. Référez-vous aux indices pour savoir quoi observer.

ATTENTION!

On doit toujours vérifier un indice afin de s'assurer qu'il est réellement associé à une situation de maltraitance.

Types de maltraitance	Quoi observer? Exemples d'indices pouvant témoigner d'une situation de maltraitance
Psychologique	<ul style="list-style-type: none"> • Peur, anxiété, dépression • Repli sur soi, hésitation à parler ouvertement, méfiance • Interaction craintive avec une ou plusieurs personnes • Déclin rapide des capacités cognitives • Idéations suicidaires, tentatives de suicide, suicide
Physique	<ul style="list-style-type: none"> • Ecchymoses ou blessures • Perte de poids • Détérioration de l'état de santé • Manque d'hygiène ou attente indue pour le changement de culotte d'aisance • Affections cutanées • Environnement de vie insalubre • Atrophie musculaire • Contention • Mort précoce ou suspecte
Sexuelle	<ul style="list-style-type: none"> • Infections ou plaies génitales • Angoisse au moment des soins ou des examens • Méfiance, repli sur soi, dépression • Désinhibition sexuelle • Discours subitement très sexualisé • Dénier de la vie sexuelle des personnes âgées
Matérielle ou financière	<ul style="list-style-type: none"> • Transactions bancaires inhabituelles • Disparition d'objets de valeur • Manque d'argent pour les dépenses courantes

Types de maltraitance	Quoi observer? Exemples d'indices pouvant témoigner d'une situation de maltraitance
Organisationnelle	<ul style="list-style-type: none"> • Réduction de la personne à un numéro • Accès limité à l'information sur la gestion des biens de la personne • Attente indue avant que la personne reçoive un service • Détérioration de l'état de santé (plaies, dépression, anxiété, etc.)
Âgisme	<ul style="list-style-type: none"> • Non-reconnaissance des droits, des compétences ou des connaissances • Utilisation d'expressions réductrices ou infantilisantes
Violation des droits de la personne	<ul style="list-style-type: none"> • Non-respect des décisions prises par la personne • Entrave à la participation de la personne dans les choix et les décisions qui la concernent • Réponses données par un proche à des questions qui s'adressent à la personne • Restriction des visites ou de l'accès à l'information • Plaintes ou signalements par la personne auprès de diverses instances

Source: Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2022-2027: Reconnaître et agir ensemble, p. 9-12

Quels facteurs peuvent rendre la personne plus à risque de vivre de la maltraitance?

Caractéristiques liées à l'environnement qui rendent la personne plus à risque :

- Cohabitation avec un ou plusieurs de ses proches
- Conflits avec des membres de sa famille ou des amis
- Inaccessibilité des ressources, isolement géographique
- Isolement, réseau social peu développé
- État de dépendance financière à un tiers lié au statut de parrainage et en contexte d'immigration
- Partage de son milieu de vie
- Tension dans la relation entre la personne âgée et celle qui lui donne de l'aide
- Vivre seul



Quels facteurs peuvent rendre la personne plus vulnérable par rapport à la maltraitance?

N'importe qui peut vivre de la maltraitance. Cependant, certaines caractéristiques propres à la personne peuvent la rendre plus vulnérable :

- Troubles neurocognitifs majeurs
- Faible revenu
- Problèmes de santé mentale
- Incapacités sur le plan physique
- Historique de violence et de négligence
- Dépendance à l'alcool et aux drogues
- Genre (femme)
- Traits de personnalité (hostilité, stratégie d'adaptation passive ou d'évitement)
- Niveau d'éducation
- Haut degré de stress et faible capacité à le gérer

ATTENTION !

Ces facteurs ne sont pas cumulatifs.

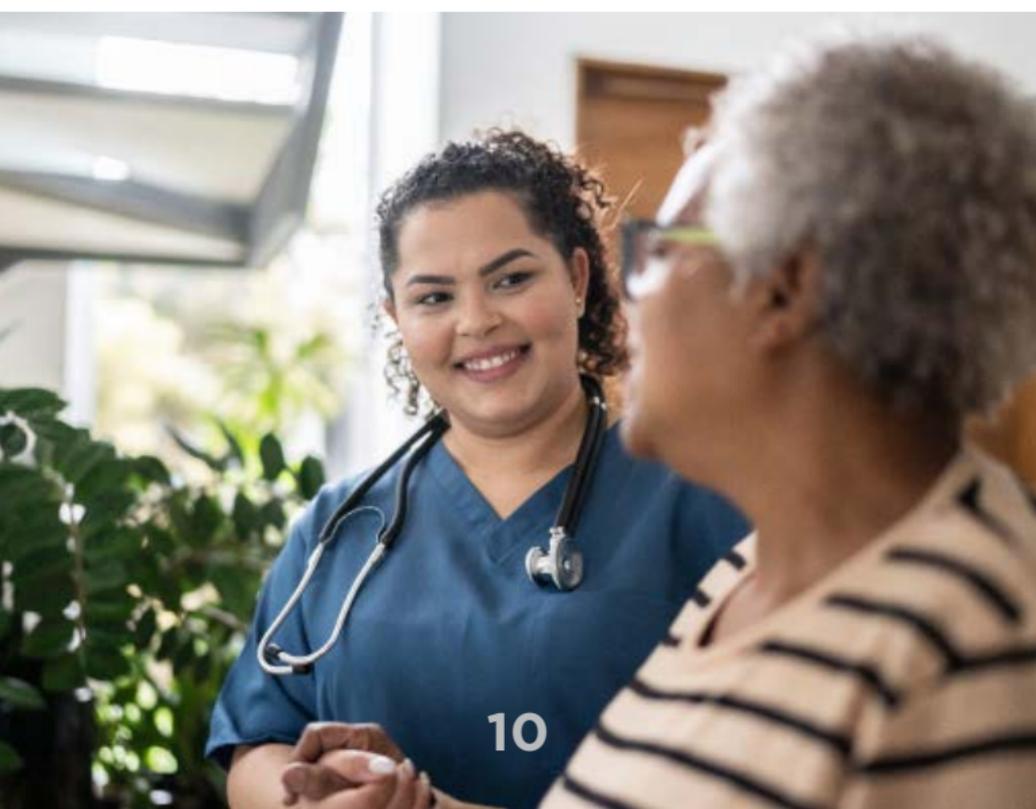
Par exemple :

- Toute personne peut vivre de la maltraitance.
- Une personne peut ne présenter qu'un seul facteur et être en situation de maltraitance.
- Une personne peut présenter plusieurs facteurs, mais ne pas être en situation de maltraitance.

Comment agir si vous soupçonnez une situation de maltraitance?

Créez un climat de confiance et soyez à l'écoute.

- Assurez-vous que **l'environnement est sécuritaire** et soyez vigilant(e) à l'égard des dangers potentiels.
- Trouvez un moment où vous serez **seul(e) avec la personne** pour lui faire part de vos préoccupations.
- Respectez le **choix** et le **rythme** de la personne.
- Demandez-lui s'il y a une **personne de confiance** à qui elle souhaiterait parler (médecin, travailleur(-euse) social(e), planificateur(-trice) financier(-ère), infirmier(-ère), etc.).
- **Accompagnez** la personne vers les ressources appropriées, si elle le souhaite.
- Si la personne refuse d'en parler:
 - laissez la porte ouverte et **montrez-vous disponible**;
 - référez-vous aux **ressources** présentées à la page suivante.



Voici quelques exemples de questions à poser

Assurez-vous de poser des questions ouvertes à la personne. Évitez d'être trop direct(e) pour ne pas la bousculer.

- Comment ça va?
- Pouvez-vous me décrire comment ça va à la maison?
- Comment voyez-vous votre situation?
- Vous semblez inquiet(-ète) par rapport à vos finances. Qu'est-ce qui vous inquiète à ce sujet?
- Est-ce qu'il y a quelqu'un qui vous rend mal à l'aise?
- Comment peut-on vous aider?

Vers quelles ressources diriger une personne en situation potentielle de maltraitance?

- **En cas d'urgence**, appelez le **911**.
- **En cas de soupçons**, appelez :
 - la ligne d'écoute et de référence **Aide Abus Aînés: 1 888 489-2287**;
 - la ligne **Info-Social: 811**;
 - le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services

Pour trouver une ressource en santé et services sociaux :

[Québec.ca/sante/trouver-une-ressource](https://quebec.ca/sante/trouver-une-ressource)

Pour obtenir davantage d'information sur la maltraitance et d'autres ressources d'aide :

[Québec.ca/MaltraitanceAînés](https://quebec.ca/MaltraitanceAînés)

Votre rôle en tant que témoin est important dans la lutte contre la maltraitance.

Si vous avez besoin de conseils, contactez la ligne d'écoute et de référence

Aide Abus Aînés
1 888 489-2287

aideabusaines.ca

7 jours sur 7 - 8h à 20h

[Québec.ca/MaltraitanceAînés](http://Quebec.ca/MaltraitanceAînés)

22-830-47F

**Santé
et Services sociaux**

Québec 