



S'unir pour donner le droit à l'expression

Assister l'aîné dans la définition de son besoin
Accompagner l'aîné dans le processus
Diriger l'aîné vers la ressource appropriée

Nous accompagnons les dépisteurs !

Certaines situations peuvent laisser croire
qu'un aîné est victime d'abus; en parler, c'est un premier pas
pour vaincre la résistance et faire changer les choses !

Toutes nos actions ont pour but de s'unir afin de donner à l'aîné le droit à l'expression

*« Lorsque vos yeux me parlent, c'est mon cœur qui vous écoute »
Michel Vane*

Merci spécialement à Annie Deschênes, organisatrice communautaire au CSSS Grand Littoral et Marie-Eve Perron-Bouchard, stagiaire, pour leur collaboration à la recherche et la rédaction.

Produit dans le cadre du programme « Du cœur à l'action, pour les aînés du Québec » 2007-2008
Gens d'action demandés! Pour que l'abus cesse, une fois pour toute
AQDR-Lévis-Rive-Sud, Octobre 2008.

**Tous les sondages scientifiques évaluent qu'entre 6 % et 10 %
des personnes âgées de 65 ans et plus sont victimes de violence ou d'abus.¹**

Données démographiques²

- ✦ En Chaudière Appalaches, les 65 ans et plus représentent 14,5% de la population, soit 57 277 aînés, 32 404 sont des femmes, 24 873 sont des hommes.
- ✦ En 2002, les aînés de 65 ans et plus représentaient 13,1% de la population, 2012, ils seront de 17,1%.

Le Grand Littoral

Bien que globalement la proportion d'aînés du RLS du Grand Littoral soit moins élevée que celle du Québec, dans ses secteurs de Bellechasse (16,8%), Desjardins (15,5%), et Lotbinière (15,0%), les proportions sont légèrement plus élevées.

Population pour le groupe d'âge 65 ans et plus en 2007 : Grand Littoral

Bellechasse	5 734
Desjardins	7 841
Chutes-Chaudière	7 005
Lotbinière	4 115
Nouvelle-Beauce	3 799
Total	28 494



**Selon les statistiques, 1 700 à 2 850 personnes âgées de 65 ans et plus
seraient victimes de violence ou d'abus sur le territoire du CSSS du Grand Littoral!**

Et si on y ajoutait toutes les personnes vulnérables...

Gens d'action demandés! Pour que les abus cessent, une fois pour toutes...

¹ *Vieillir sans violence*

² Source : Agence de la santé et des services sociaux de Chaudière-Appalaches.

ABUS ET NÉGLIGENCE



L'abus/maltraitance/ mauvais traitement est une action directe ou indirecte destinée à porter atteinte à une personne ou à la détruire soit dans ses possessions, soit dans ses participations symboliques. Une victime d'abus peut subir plus qu'un type d'abus à la fois.

L'abus est un crime, de nombreux types d'abus ou de négligence constituent des crimes aux termes du *Code criminel* du Canada. Mentionnons notamment le vol, la fraude, l'agression, l'agression sexuelle, l'intimidation et le harcèlement criminels, l'omission de fournir à une personne dépendante les soins vitaux, l'homicide involontaire ou le meurtre.

L'abus physique suppose le rudoisement ou la violence, même s'ils ne causent pas de blessures. Il peut aussi se manifester par la menace de l'usage de la force. Par exemple, une poussée inoffensive pour une personne forte peut blesser gravement une personne plus faible. L'abus physique peut aussi se manifester par l'utilisation inappropriée de médicaments ou de contention.

L'abus psychologique se manifeste par des insultes, de l'intimidation, des menaces ou des cris (on peut aussi parler d'abus verbal, mental et affectif). Le fait d'ignorer une personne, de l'isoler socialement ou de l'infantiliser est aussi une forme d'abus psychologique. Cette forme d'abus est souvent utilisée comme forme de contrôle et peut entraîner de la douleur psychologique, de l'angoisse ou de la détresse.

L'exploitation financière consiste en l'usage illégal ou inapproprié de l'argent, des biens ou de la propriété d'une personne sans son consentement ou sans l'avoir pleinement informée. Il s'agit souvent d'une forme de vol ou de fraude. Voici des exemples d'exploitation financière : exercer des pressions sur quelqu'un pour lui soutirer de l'argent ou des biens; utiliser la propriété ou l'argent de quelqu'un sans son consentement; utiliser une procuration de façon inappropriée.

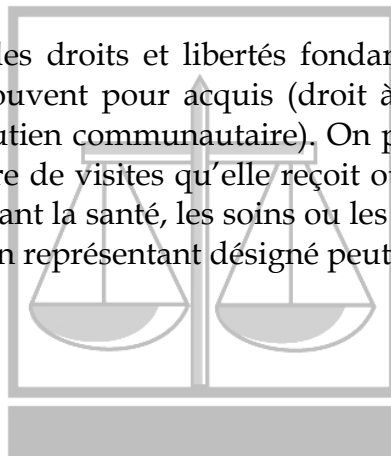
L'abus sexuel se définit comme un contact sexuel avec une personne aidée sans qu'elle n'y ait consentie. Cela inclus les pressions exercées sur elle pour obtenir une relation intime, les caresses, les attouchements et les agressions sexuelles. L'abus sexuel s'exprime aussi par des commentaires ou des blagues de nature sexuelle ou des regards montrant clairement le désir ardent pour les plaisirs charnels.

L'abus spirituel désigne le fait de restreindre les pratiques spirituelles, les coutumes ou les traditions d'une personne ou de la forcer à les abandonner. L'agresseur peut utiliser les croyances religieuses d'une personne âgée pour l'exploiter. Il peut aussi se moquer des

croyances spirituelles d'une personne ou les dénigrer, et ne pas lui permettre de fréquenter le lieu de piété de son choix.

La négligence peut être physique, psychologique et financière. Il y a négligence lorsqu'une personne qui a la responsabilité de fournir des soins ou de l'aide à une personne ne le fait pas. Par exemple, un aidant naturel peu consciencieux peut cesser de payer les comptes de celui qu'elle aide ou de lui fournir la nourriture, l'hébergement, les médicaments, ou une autre forme d'aide dont elle a besoin et ne peut se procurer par elle-même. L'abandon est une autre forme de négligence.

La violation des droits désigne le fait de faire fi des droits et libertés fondamentaux d'une personne âgée et que les autres adultes tiennent souvent pour acquis (droit à la vie privée, accès à l'information et accès aux mécanismes de soutien communautaire). On peut également violer les droits d'une personne en limitant le nombre de visites qu'elle reçoit ou en la privant de sa liberté. Le fait de prendre des décisions concernant la santé, les soins ou les finances d'une personne aidée, sans son consentement ou celui de son représentant désigné peut constituer une violation de ses droits.



FACTEURS CONTRIBUTIFS³

Aucun facteur ne saurait expliquer à lui seul les mauvais traitements et la négligence à l'égard des personnes âgées. Les mauvais traitements et la négligence découlent souvent d'un ensemble de plusieurs facteurs.

Voici certains facteurs contributifs au risque d'être victime de mauvais traitements :

➤ **Violence familiale intergénérationnelle**

Si la violence est un modèle de comportement normal au sein d'une famille, l'agresseur peut y apprendre à être violent.

➤ **Personnalité de l'agresseur**

Les agresseurs sont plus susceptibles que d'autres d'avoir des problèmes psychologiques et de toxicomanie.

³ *Mauvais traitements et négligence à l'égard des personnes âgées. Sensibilisation et réaction de la collectivité. Santé Canada. 2002*

➤ **Isolement social**

Les personnes âgées qui subissent des mauvais traitements ont moins de rapports sociaux que leurs pairs qui ne subissent pas cette situation. On ne peut dire avec certitude si l'isolement est la cause ou la conséquence des mauvais traitements.

➤ **Âgisme**

Les personnes âgées sont parfois l'objet de stéréotypes et d'attitudes négatives.

➤ **Réaction violente au stress**

S'occuper d'un parent âgé peut constituer une source de stress pour une famille.

➤ **Violence conjugale**

Certaines études semblent indiquer que les personnes âgées sont souvent victimes de violence conjugale.

➤ **Tolérance envers la violence au sein de la société**

L'acceptation de la violence crée un milieu propice à son éclosion et contribue à engendrer les mauvais traitements et la négligence à l'égard des personnes âgées.

ET LE SILENCE ... POURQUOI?

Les personnes âgées ne révèlent pas qu'elles sont victimes de violence et de négligence...

- ☞ Parce que elles ont honte, sont gênées ou font preuve d'une loyauté familiale très forte
- ☞ Parce qu'elles croient qu'elles ont le traitement qu'elles méritent
- ☞ Parce qu'elles ne savent pas qu'elles sont victimes de mauvais traitements ou de négligence
- ☞ Parce qu'elles ont peur de l'agresseur ou d'être placées dans un établissement
- ☞ Parce qu'elles ont une faible estime d'elles-mêmes et ne savent pas s'affirmer
- ☞ Parce qu'elles ignorent l'existence d'organismes pouvant leur venir en aide
- ☞ Parce qu'elles dépendent de leur agresseur
- ☞ Parce qu'elles sont atteintes d'un handicap physique ou mental qui les empêchent de rapporter la situation
- ☞ ...

ÉTHIQUE ET BÉNÉVOLAT

Les bénévoles ont des droits et des responsabilités, qui assurent leur bien-être et celui des gens auprès desquels ils s'engagent. Les responsabilités des bénévoles sont d'autant plus importantes que les personnes qui bénéficient de leurs services sont dans une situation qui les rend vulnérables:

Principe I : Respect et dignité de la personne

Droit du bénévole

- Le bénévole a le droit d'être considéré comme une personne à part entière ayant des besoins physiques, psychologiques, spirituels et sociaux, sans égard à son statut et son sexe, par l'organisme pour lequel il œuvre.

Responsabilité du bénévole

- Dans ses contacts, le/la bénévole reconnaît que toutes les personnes ont une valeur innée en tant qu'êtres humains. Cette valeur innée doit être appréciée pour ce qu'elle est; elle n'est ni diminuée ni augmentée par des différences telles que la nationalité, la religion, le sexe, la situation de famille, l'orientation sexuelle, les capacités physiques ou mentales, l'âge, l'état socio-économique ou toute autre caractéristique personnelle.
- Les bénévoles ont aussi la responsabilité d'appliquer les règles pour le **consentement libre et éclairé** et la **confidentialité**.

Consentement libre et éclairé :

- ✓ Toute personne a le droit de vivre comme elle l'entend pourvu que ses choix ne briment pas autrui ou ne menacent pas sa sécurité ou celle d'autrui.
- ✓ Aucune intervention ne peut être mise en œuvre sans le consentement explicite et volontaire de la personne aînée.
- ✓ Les exceptions devraient être rares et s'appliquer **uniquement** dans les cas d'urgence ou d'incapacité mentale (Ex. La personne est gravement blessée et vous devez prendre une décision ou elle est déclarée juridiquement inapte).
- ✓ En situation d'abus, face à des doutes concernant la capacité de la personne à prendre des décisions pour elle-même se référer à la personne en autorité.
- ✓ Aucune pression ou influence excessive ne doit être exercée sur elle pour l'emmener à orienter sa décision.

- ✓ Le consentement éclairé implique que la personne âgée soit pleinement informée des bénéfices et des désavantages associés à l'intervention ainsi que des autres alternatives qui s'offrent à elle.
- ✓ Non seulement la personne âgée a-t-elle le droit de refuser que l'on intervienne dans son problème, mais elle a aussi le droit de décider du « comment », « quand » et « à quel rythme » son problème sera traité.

Confidentialité :

- ✓ L'établissement d'une relation dans le cadre de la pratique impliquant la confiance fait du bénévole un confident parfois « nécessaire ». En conséquence, l'obligation de confidentialité s'impose à tout bénévole.
- ✓ Le bénévole est tenu à la discrétion et doit faire preuve de tact en ce qui concerne la vie privée et l'intimité des foyers. Protéger la confidentialité lors de ses rapports avec l'âiné signifie qu'il garde secrètes les confidences obtenues lors de l'accompagnement.
- ✓ Lorsque des informations concernant une personne, famille ou groupe doivent être partagées ou transmises, les intéressés doivent en être informés et ils sont les seuls à pouvoir autoriser la divulgation, après consentement donné, de préférence par écrit.
- ✓ Cependant, le voile de la confidentialité peut être levé moyennant certaines conditions. Pour connaître ces conditions, référez vous au protocole de votre organisme.

Principe II: Soins responsables

Responsabilité du bénévole

- La notion de soins responsables amène les bénévoles à discerner avec plus d'attention les torts et les bénéfices éventuels qui pourraient découler des interventions entreprises et à poursuivre seulement si les avantages possibles l'emportent sur les inconvénients (bienfaisance et non-malfaisance).

Bienfaisance :

- ✓ Le bien être de l'utilisateur doit constituer l'objet et la finalité de la relation d'aide. (Ex. Dans des situations où le bénévole voudrait modifier un comportement qu'il estime nuisible chez la personne âgée, mais que cette dernière persiste dans cette conduite, la bienfaisance prescrit que, si la personne est apte, sa volonté prévale.)
- ✓ Si la personne est inapte, la bienfaisance demande aux professionnels d'intervenir pour empêcher la personne de s'infliger du mal. Cela s'applique à deux situations : 1) la capacité de la personne à exercer son autonomie est très diminuée, 2) les conséquences prévisibles de l'absence d'une intervention sont trop lourdes pour qu'on s'abstienne.

Non malfaisance :

- ✓ La non malfaisance prescrit l'abstention de poser tout acte qui serait un mal pour l'utilisateur.
- Le principe des soins responsables reconnaît et respecte (par ex., par l'obtention du consentement éclairé) la capacité des personnes, des familles, des groupes et des collectivités de prendre des décisions par eux-mêmes et de s'occuper de leur bien-être individuel et collectif (autonomie).

LE RÔLE DU BÉNÉVOLE

RÔLE À ADOPTER :



OBSERVATION



- Observer le langage corporel du client et détecter les indices d'anxiété, peur ou autres états émotionnels
- Porter attention aux comportements des aidants naturels et des autres personnes envers l'aîné
- Noter l'amélioration du fonctionnement mental et physique du client

ÉCHANGE

- Pratiquer l'écoute active
- Établir une relation de confiance qui permet à la personne aînée de discuter de toute situation dans laquelle lui seraient infligés des sévices.
- Favoriser l'autonomie de l'aîné
- Aider l'aîné à comprendre qu'il n'est pas responsable de la violence qu'il subit
- Valider la situation et les difficultés de l'aîné

OFFRIR UN SOUTIEN SOCIAL



- Aider l'aîné à ne pas se sentir seul
- Encourager l'aîné à briser l'isolement
- Offrir du soutien dans les moments de crise
- Donner un support constant lorsque le client traverse les différentes étapes de résolution de problèmes

ATTITUDES À ÉVITER :

- Prendre le rôle de Sauveur: décider à la place de l'aîné
- Juger; Blâmer
- Écouter inadéquatement
- Refuser le choix de l'aîné
- Manquer d'empathie



ATTITUDES À ADOPTER ENVERS L'ABUSEUR

- L'aidant doit prendre conscience que l'abuseur, tout comme l'abusé, est aussi une personne vulnérable, bien souvent aux prises avec différents problèmes (dépendances diverses, santé mentale, financiers).
- Bien qu'il soit difficile de ne pas prendre partie pour l'aîné dans la relation d'aide, il est nécessaire de demeurer objectif et de respecter également l'abuseur, comme ce dernier est la plupart du temps un membre de la famille proche de l'abusé.
- En plus du respect envers l'abuseur, le fait de proposer une aide pour ce dernier favorise grandement une dénonciation de la situation d'abus par l'aîné.
- Il peut aussi être pertinent de mentionner à l'aîné (dans les cas où la loyauté envers l'abuseur l'empêche de briser le silence) qu'excepté dans les cas d'abus physique, il est rare que les abuseurs soient incarcérés.
- D'offrir une aide à l'abuseur, pour le bénévole aidant, se limite à offrir les coordonnées du CSSS le plus près de chez lui.

LES RECOURS JUDICIAIRES⁴

Le Réseau Internet Francophone Vieillir en Liberté (RIFVEL) décrit les recours et législations existantes dans les situations suivantes : un abus physique, un abus sexuel, un abus psychologique, un abus financier ou matériel, une négligence, un abus lié à des conditions d'hébergement, une violation de son droit à la liberté, un abus social.

Voici un exemple :

Définition et indicateurs d'une situation d'abus financier ou matériel

Définition :

- S'appropriier ou tenter de s'appropriier l'argent, les biens personnels ou toute autre possession de la personne âgée,
- Facturer des services non requis, inclus ou non rendus,
- Détourner les fonds de la personne âgée,
- Faire un usage abusif de l'argent ou de la propriété de la personne âgée.

Indicateurs :

- Apparaît négligée dans son apparence :
- conditions de vie inadéquates compte tenu de ses revenus
- réserves de nourriture périmée ou insuffisantes
- privée de vêtements ou autres besoins essentiels
- manque de soins
- absence de services adaptés à sa condition
- manque de chauffage
- privée de sorties
- vie en réclusion
- retard dans les paiements de factures
- réclamations des créanciers
- méconnaissance de ses avoirs ou ne peut rendre compte de sa gestion courante
- prête de l'argent sans condition de remboursement
- manifeste une insécurité inexplicquée face à une situation ou à l'avenir
- perte de biens et/ou d'argent
- se plaint de menaces ou contraintes de débiteurs
- a parmi ses proches des personnes toxicomanes ou dépendantes aux jeux de hasard
- fait confiance de façon excessive à autrui
- manque de confiance en soi

⁴ Selon RIFVEL

La police

Qui peut porter plainte ?

Toute personne (victime, témoin des événements, membre de la famille ou proche de la victime, voisin.).

Quelles sont les conditions d'ouverture du recours ?

La police est susceptible d'intervenir pour tout type d'abus dès lors qu'il s'agit d'une infraction au sens du Code criminel.

Tout signalement à la police amène l'ouverture d'un dossier si le policier possède les éléments nécessaires pour ce faire.

Que se passe-t-il après le dépôt d'une plainte ?

La police effectue d'abord une gestion des appels selon la priorité du cas. Selon la priorité du dossier, la police peut :

-effectuer une intervention sur place (intervention immédiate)

-se déplacer sur rendez-vous

-effectuer une gestion du dossier par téléphone

Ensuite, la police peut ouvrir une enquête suivant les besoins du cas soumis à son attention (recherche de faits, rencontre de témoins.)

Ultimement, la police peut prendre certaines mesures et amener un individu au poste de police, notamment, afin de mettre fin à la commission d'une infraction. De plus, sans avoir d'obligation spécifique à cet égard, la police peut aussi référer la victime à certaines ressources susceptibles de l'aider.

S'il y a lieu, la police présentera par la suite le dossier au substitut du procureur général, qui est la personne qui détient l'autorité, pour entamer une poursuite criminelle à l'encontre d'un suspect. Le choix du substitut du procureur général d'entamer ou non de telles poursuites repose sur certains critères tels que la gravité de l'infraction, la solidité de la preuve, la disponibilité de témoins et le temps écoulé depuis l'infraction (par exemple, un dossier où la victime refuse de témoigner posera des difficultés à ce niveau).

Dans certains cas, il sera possible pour la victime d'agir préventivement sans engager formellement le processus criminel. Ainsi, si elle craint que lui soit causé des lésions corporelles ou un dommage à sa propriété, elle peut déposer une dénonciation devant un juge de paix (ou une autre personne peut la déposer pour elle. Au terme de cette démarche, l'abuseur peut contracter un engagement, de garder une bonne conduite. Cette avenue n'implique pas de poursuite formelle et l'abuseur n'a pas de casier judiciaire. Cette possibilité peut-être utile pour la victime qui hésite à porter une plainte contre son agresseur (par exemple, certaines personnes âgées hésitent à porter plainte contre un proche).

(article 810 C. cr : Engagement de ne pas troubler l'ordre public)

La Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse

Qui peut porter plainte ?

- La personne qui s'estime être victime
 - Un groupe de personnes qui s'estiment être victimes
 - Un organisme voué à la défense des droits et libertés de la personne ou au bien-être d'un regroupement de personnes
- * En situation d'exploitation, la plainte peut être portée sans le consentement de la victime. L'exploitation peut se définir comme suit :

La Charte prévoit qu'une personne âgée ou handicapée peut avoir besoin de protection contre l'exploitation, si elle est vulnérable sur le plan psychologique, social, économique, culturel, ou si elle dépend d'autrui pour assurer ses besoins de base.

Au sens de la Charte, exploiter une personne âgée ou handicapée, c'est profiter de son état de vulnérabilité ou de dépendance pour la priver de ses droits, par exemple, en lui soutirant de l'argent, en lui infligeant de mauvais traitements ou encore en la privant de soins nécessaires à sa santé, à sa sécurité ou à son bien-être.

Source : La Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse

Quelles sont les conditions d'ouverture du recours ?

La Commission a le mandat de conduire des enquêtes sur les situations qui lui paraissent constituer :

- de la discrimination (art. 10 et 71(1) Charte)
- du harcèlement (art. 10, 10.1 et 71 (1) Charte)
- de l'exploitation de personnes âgées ou handicapées (art. 48(1) et 71(1) Charte)



Les conditions d'ouverture du recours en matière de discrimination sont :

l'existence d'une distinction, exclusion ou préférence, qui est fondée sur l'un des motifs énumérés au premier alinéa de l'article 10 de la Charte, et qui a pour effet de détruire ou de compromettre le droit à la pleine égalité dans la reconnaissance et l'exercice d'un droit ou d'une liberté de la personne (article 10)

Les conditions d'ouverture du recours en matière de harcèlement sont :

une conduite non désirée qui produit un effet continu dans le temps, soit à cause de la nature répétitive des actes, soit à cause de leur gravité, et qui est fondée sur l'un des motifs de discrimination énumérés au premier alinéa de l'article 10 de la Charte.

Les conditions d'ouverture du recours en matière d'exploitation sont :

une personne que l'âge ou le handicap a rendue vulnérable, la mise à profit de sa vulnérabilité par une personne ayant une position de force à son égard et l'atteinte à un droit reconnu par la Charte. Le cas d'abus financier ou matériel soumis à l'attention de la Commission doit donc toucher l'une de ces situations.

La plainte doit être formulée par écrit et la Commission doit assister le plaignant dans la rédaction de la plainte.

Que se passe-t-il après le dépôt d'une plainte ?

La Commission peut mener une enquête sur réception de la plainte ou de sa propre initiative, entre autres à la suite d'une dénonciation (venant par exemple d'un membre de la famille, d'un ami, d'un bénévole, d'un intervenant ou d'une association).

Suivant les faits propres à chaque cas, la Commission peut proposer le règlement amiable du dossier ou certaines mesures de redressement telles que la cessation de l'acte et le paiement d'une indemnité. En cas de non-respect des mesures proposées, la Commission peut saisir le Tribunal des droits de la personne ou tout autre tribunal compétent.

Lorsque la vie, la santé ou la sécurité de la victime est menacée ou qu'il y a risque de perte d'un élément de preuve ou de solution, la Commission peut demander au tribunal d'ordonner des mesures d'urgence pour faire cesser la menace ou le risque.

La Commission peut refuser de faire enquête ou cesser d'agir dans certains cas, par exemple, lorsque la plainte est déposée plus de deux années après le dernier fait pertinent rapporté, la preuve est insuffisante, la victime exerce personnellement, pour les mêmes faits, un autre recours, etc.

Fait à souligner : La Commission peut demander à un tribunal l'ordonnance de certaines mesures en cas de représailles ou de tentatives de représailles contre une personne impliquée dans le processus de plainte et notamment la victime. La Commission peut également choisir d'intenter une poursuite pénale contre l'auteur des représailles.

Voir le site de la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse pour de plus amples détails.

Le Curateur public du Québec

La personne âgée sous régime de protection (tutelle, curatelle) ou qui a un mandat donné en prévision de l'inaptitude dûment homologuée verra ses droits exercés par son représentant légal. Ainsi, l'ensemble des recours précédemment énumérés peuvent également être exercés par le représentant légal de la victime. Il peut s'agir d'un représentant privé (membre de l'entourage de la personne inapte) ou public (Curateur public du Québec)

Dans les cas où le représentant est l'auteur de l'abus, la victime ou un membre de son entourage disposent d'autres options de recours. Il est possible de faire un signalement auprès du Curateur public du Québec. Ainsi, le Curateur public assume non seulement la charge de représentant par défaut pour les personnes qui n'ont pu trouver de représentant dans leur entourage mais aussi a un pouvoir de surveillance sur tous les représentants privés. Suivant le cas, le Curateur peut choisir d'envoyer un enquêteur dans les 48 heures qui suivent le signalement. Diverses mesures pourront être prises advenant le constat d'un abus de la personne inapte allant de la rencontre de l'abuseur afin de discuter des comportements à modifier jusqu'à la révocation de la charge de représentant.

Dans le cas où la personne est sous curatelle publique, en cas d'abus, il faut aviser le Curateur public.

Dans les cas où la victime ne dispose pas d'un régime de protection ou d'un mandat donné en prévision de l'inaptitude mais où il y a suspicion d'inaptitude, il serait alors utile de contacter un centre local de services communautaires (CLSC) afin que des professionnels puissent effectuer une évaluation de l'aptitude de la personne. Aussi, il est possible de communiquer avec le Curateur public qui se chargera de contacter le CLSC. Le Curateur public effectuera par la suite le suivi avec le CLSC. Dans la mesure où les évaluations confirment l'inaptitude de la personne, il sera alors possible d'entamer des démarches en vue de procéder à l'ouverture d'un régime de protection. Advenant la nécessité de procéder de manière urgente en raison de la nature et du sérieux de l'abus, certaines mesures provisoires pourront être prises, notamment, en ce qui a trait à l'administration des biens de la victime.

Un régime de conseiller au majeur peut également être institué lorsqu'une personne, qui est généralement apte à administrer ses biens et à prendre soin d'elle-même, a besoin d'être conseillée ou assistée pour certains actes concernant l'administration de ses biens. Ce régime ne peut être assumé que par un membre de la famille ou un proche de la personne en question.

Le conseiller au majeur peut notamment être une option indiquée dans les cas où l'on veut protéger la personne âgée contre certains abus financiers.

* Notons que dans le cas d'une tutelle qui vise une inaptitude partielle ou temporaire, il est possible que la victime puisse exercer certains droits elle-même. Il sera à cet égard utile de regarder le jugement confirmant l'ouverture du régime de tutelle pour de plus amples précisions à cet égard.

Les Ordres professionnels des intervenants

Qui peut porter plainte ?

Toute personne qui constate la conduite inappropriée du professionnel.

Quelles sont les conditions d'ouverture du recours ?

Les faits reprochés dans la plainte doivent viser des manquements à des obligations mentionnées dans le code de déontologie du professionnel

L'Office des professions du Québec est un organisme gouvernemental qui veille à ce que les ordres assurent la protection du public utilisateur de services professionnels.

Le public est bien protégé par la compétence et l'intégrité de 296 000 professionnels et par l'action des ordres qui vérifient que leurs membres détiennent les connaissances et le savoir-faire nécessaires et qu'ils observent un comportement empreint de professionnalisme.

Les gens peuvent demander conseil à l'Office des professions pour toutes questions concernant les recours possibles ou autres informations. De plus, le site de l'Office contient plusieurs informations sur le monde professionnel et ses ressources. Vous y trouvez, entre autres, des indications utiles sur les ordres, sur ce qu'ils sont et ce qu'ils peuvent ou doivent faire pour sa protection.

Que se passe-t-il après le dépôt d'une plainte ?

L'ordre professionnel peut choisir d'enquêter afin de déterminer s'il y a eu manquement ou non à une obligation prévue au code de déontologie du professionnel visé par la plainte.

Suivant les résultats de l'enquête, l'ordre peut suggérer au professionnel diverses mesures de redressements tels que le fait de suivre une formation complémentaire dans un domaine spécifique, une lettre d'excuses, etc.

Pour les cas les plus sérieux, une plainte à l'ordre professionnel pourra mener à l'imposition de sanctions disciplinaires telles qu'une suspension ou un retrait du permis de pratique du professionnel.

Les recours disciplinaires : ces recours permettent de sanctionner un professionnel par différents moyens (réprimande, amende, révocation du permis d'exercice, etc.) dans les cas où ce dernier aurait fait preuve d'incompétence.

Les recours relatifs aux honoraires : ils permettent de contester le montant d'un compte d'honoraires.

Les recours judiciaires ils permettent de contester le montant d'un compte d'honoraires.

Les recours judiciaires : ces recours permettent d'obtenir une somme d'argent dans les cas où un professionnel vous aurait causé des dommages (recours civil) ou de sanctionner un professionnel dans les cas où ce dernier aurait commis un acte criminel (recours criminel).

Source : Offices des Professions du Québec

Tribunal civil

Toute victime qui subit un préjudice à la suite d'un abus matériel ou financier peut entamer une poursuite civile devant un tribunal.

À distinguer avec la poursuite pénale où c'est le substitut du procureur général qui entame la poursuite, la victime est la personne qui doit ici entreprendre les démarches. Elle pourra alors choisir d'être représentée par un avocat. La poursuite civile mène essentiellement à un dédommagement financier par opposition à la poursuite pénale qui vise l'imposition de sentences telle que l'emprisonnement. Une poursuite civile peut mener à l'indemnisation d'un préjudice moral, corporel et matériel subi par une victime, pensons notamment aux soins ou équipements requis à la suite du préjudice, les pertes financières, etc.

La victime qui souhaite entreprendre un recours devant un tribunal civil doit le faire dans les trois ans suivant la commission de l'abus (ou, suivant les circonstances, dans les trois ans suivant la connaissance du préjudice ou le jour où le préjudice se manifeste pour la première fois).

NB. : La victime qui souhaite intenter un tel recours a intérêt à consulter un avocat avant de se faire.

Dans les cas où la réclamation est d'un montant maximal de 7 000\$, la victime peut alors présenter une demande devant la Division des petites créances. Le processus est alors nettement plus simple et exclut la représentation par avocats. Toutefois, cette voie ne peut pas être utilisée pour récupérer un bien.



Office de la Protection du Consommateur

Certains articles de la Loi sur la protection du consommateur peuvent aider plus particulièrement les personnes âgées dans l'annulation de certaines transactions et la réduction de certains engagements. Cette loi pourra être utile dans les situations suivantes :

- endossement par une personne âgée d'un emprunt bancaire en faveur d'un membre de la famille ou d'un étranger qui n'a manifestement pas la capacité de rembourser l'emprunt ; (24)
- emprunt garanti par une hypothèque sur la maison de la personne âgée en vue de permettre à un tiers ou à un membre de la famille l'exploitation d'un commerce ;
- personne âgée qui devient co-emprunteur et co-acheteur pour l'achat d'une automobile en faveur d'un fils insolvable ;
- contrat avec une résidence pour personnes âgées à un coût hors de proportion avec ses moyens financiers
- contrat de service à domicile pour soins médicaux non nécessaires ou à des coûts excessifs ;
- contrat de rénovation de maison à un coût exagéré par rapport à la situation financière de la personne âgée, incluant des réparations non nécessaires.

L'intervention de l'Office de la protection du consommateur est gratuite, incluant le service d'enquête pour préparer sa preuve. Chargée de protéger le consommateur, l'Office a pour mission d'assurer la reconnaissance et le respect des droits des consommateurs. Entre autres, l'organisme reçoit les plaintes des consommateurs qui se sentent lésés par un commerçant. Pour obtenir un formulaire de plainte, il faut communiquer avec un agent de l'Office au pour de plus amples renseignements, consulter le site de l'Office.

Ressources d'aide

Notons que la victime d'un crime (contre elle-même ou sa propriété) peut également s'adresser au Centre d'aide aux victimes d'acte criminel (CAVAC) de sa région pour obtenir de l'aide. Celui-ci offre divers services dont :

Entrevues individuelles et/ou familiales

Information sur les droits et recours (IVAC, poursuites au civil, etc.)

Accompagnement dans le processus judiciaire criminel (informer sur chaque étape de la procédure, faciliter les rapports avec le personnel juridique, préparer à rendre un témoignage à la Cour et service d'accompagnement)

Salle d'accueil pour les témoins de la Couronne

Orientation vers les ressources juridiques, médicales, sociales et communautaires appropriées

RÉPERTOIRE

L'A-DROIT DE CHAUDIÈRE-APPALACHES

Clientèle desservie: Personne vivant ou ayant vécu un problème de santé mentale.

Adresse: 5935, rue Saint-Georges, bureau 130, Lévis Qc G6V 4K8
☎ Téléphone: 418-837-1113
📠 Télécopieur: 418-837-8555
☎ Sans frais: 1-866-837-1113
Courriel: la-droit@bellnet.ca Site Web: www.ladroit.ca
Coordonnateur: Monsieur François Winter

L'Adroit est un organisme communautaire sans but lucratif desservant la région Chaudière-Appalaches. Il a pour mandat d'aider et d'accompagner les personnes qui vivent et qui ont vécu avec un problème de santé mentale dans la défense de leurs droits et de leurs intérêts. On peut vous aider si vous êtes aux prises avec des difficultés vis-à-vis l'aide sociale, les services de santé mentale. Les divers services publics ou tout autre sujet relié aux droits des personnes. L'équipe de travail vise aussi à agir collectivement sur ce qui cause les abus que les personnes vivant ou ayant vécu avec un problème de santé mentale.

Services offerts concernant les abus envers les aînés

- ↪ Aide et accompagnement dans la défense individuelle des droits (aide à la rédaction d'une plainte);
- ↪ Informer sur les lois reliées à la santé mentale (contention, confidentialité);
- ↪ Action de promotion, de défense collective des droits et de dénonciation d'abus;
- ↪ Séance d'information sur les droits et recours.

ASSOCIATION COOPÉRATIVE D'ÉCONOMIE FAMILIALE RIVE-SUD (L'ACEF)

Clientèle desservie: Les services de l'ACEF s'adressent à toute la population sans égard aux revenus, à l'âge et au statut civil. Le territoire desservi par l'ACEF Rive-Sud est Lévis, MRC de Montmagny, de l'Islet, de Lotbinière et de Bellechasse.

Adresse: 33, rue Carrier, Lévis Qc G6V 5N5
☎ Téléphone: 418-835-6633
📠 Télécopieur: 418-835-5818
☎ Sans frais: 1-877-835-6633
Courriel: acef@acefrsq.com
Coordonnatrice: Madame Thérèse Richer

L'ACEF Rive-Sud est un organisme à but non lucratif d'aide, d'éducation et d'intervention dans les domaines du budget, d'endettement et de la consommation. Cet organisme travaille à défendre les droits des consommateurs et consommatrices.

Services offerts:

- ↪ Consultation et intervention budgétaire (ces services peuvent favoriser le dépistage et l'intervention dans les situations d'abus;
- ↪ Consultation sur les droits des personnes en matière de consommation;
- ↪ Informations, références et soutien dans les démarches pour défendre ses droits;
- ↪ **Service d'aide et d'information sur les questions liées au logement** (rédaction de lettres, démarches à la Régie du logement, négociation d'entente avec le propriétaire).

**L'ASSOCIATION COOPÉRATIVE D'ÉCONOMIE FAMILIALE
AMIANTE-BEAUCE-ETCHEMIN (ACEF)**

Adresse: 37, rue Notre-Dame Ouest, local 202, Thetford Mines Qc
G6G 1J1
☎ Téléphone: 418-338-4755
📠 Télécopieur: 418-338-6234
☎ Sans frais: 1-888-338-4755
Courriel: acefabe@consommateur.qc.ca

N.B. : L'ACEF Amiante-Beauce-Etchemin dessert le secteur Nouvelle-Beauce

**ASSOCIATION QUÉBÉCOISE DE DÉFENSE DES DROITS DES
PERSONNES RETRAITÉES ET PRÉRETRAITÉES QUÉBEC (AQDR)
SECTION LÉVIS-RIVE-SUD**

Clientèle desservie: Les personnes âgées de 50 ans et plus résidant dans la région 12.

Adresse: Casier postal 61032 Lévis Qc G6V 8X3
☎ Téléphone: 418-835-9061
📠 Télécopieur: 418-835-2381
Courriel: aqdrlevis@bellnet.ca
Site Web: www.aqdr-levis.org
Coordonnatrice: Madame Martine Gagnon

L'AQDR est un organisme communautaire à but non lucratif. Il offre des services aux aînés de la Rive-Sud de Québec dans tout ce qui touche les aspects de leurs droits culturels, économiques, politiques et sociaux et ce, peu importe leurs conditions.

Services offerts:

- ↳ Écoute et évaluation des situations d`abus;
- ↳ Informations, références vers les ressources du milieu;
- ↳ Accompagnement des aînés victimes d`abus dans leurs démarches;
- ↳ Organise des activités de sensibilisation et de prévention des abus qui sont offertes aux ressources du milieu ou résidences privées.

BUREAU D'ANIMATION ET INFORMATION LOGEMENT (BAIL)

Clientèle desservie: La population de la ville de Québec et du Grand Littoral

Adresse: 570, rue du Roi, Québec Qc G1K 2X2
☎ Téléphone: 418-523-6177
📠 Télécopieur: 418-523-5530
Courriel: bail@total.net
Coordonnatrice: Madame Nicole Dionne

Le BAIL est un organisme communautaire à but non lucratif. Il a pour mission de défendre les droits des locataires vivant surtout dans des logements appartenant à des propriétaires indépendants. Il fait aussi des représentations sur le plan politique concernant divers dossiers (hausse des loyers, logements insalubres). Il est membre du Regroupement des comités logements et associations de locataires du Québec.

Services offerts:

- ↳ Informations juridiques et références aux locataires ou intervenants;
- ↳ Consultation téléphonique principalement;
- ↳ Assistance dans les démarches judiciaires (rédaction de la mise en demeure, support au locataire dans la préparation pour l'audience à la Régie du logement).

L'équipe de travail du BAIL ne fait aucun accompagnement lors des audiences à la Régie du logement ou lors d'entente de négociations avec le propriétaire. Si la personne locataire a besoin d'assistance dans ses démarches judiciaires, il devra se rendre au bureau du BAIL pour les obtenir (aucun déplacement de la part de l'équipe de travail).

BUREAU D'AIDE JURIDIQUE

Clientèle desservie: Toute personne admissible selon des critères établis tels que le revenu, la valeur de vos biens, le total de vos liquidités, votre situation familiale et le type de services juridiques demandés.

Adresse: 5130, boul. de la Rive-Sud, bureau 200 Lévis Qc G6V 9L4
☎ Téléphone: 418-833-1740
📠 Télécopieur: 418-833-9813
Coordonnées pour les secteurs Lotbinière, Bellechasse et la ville de Lévis

BUREAU D'AIDE JURIDIQUE

Adresse: 700, avenue Robert-Cliche, bureau 100 St-Joseph de Beauce
Qc G0S 2V0
☎ Téléphone: 418-397-7288
📠 Télécopieur: 418-397-7283
Coordonnées pour le secteur de Nouvelle-Beauce

L'aide juridique est un service qui permet aux personnes ayant peu de moyens financiers d'obtenir, gratuitement ou à peu de frais, les services d'un avocat ou notaire.

Services offerts:

- ↪ Services juridiques d'un avocat;
- ↪ Informations et références vers les ressources requises;
- ↪ Consultation sur les droits et recours;
- ↪ Administration d'un régime de protection.

CENTRE D'AIDE ET DE LUTTE CONTRE LES AGRESSIONS À CARACTÈRE SEXUEL (CALACS)

Clientèle desservie: Ce service est offert seulement aux femmes et aux adolescentes de 14 ans et plus.

Adresse: CALACS à Tire-d'Aile

Adresse confidentielle : Vous pouvez donner les coordonnées téléphoniques

☎ Téléphone: 418-835-8342

📠 Télécopieur: 418-835-8345

☎ Sans frais: 1-866-835-8342

Courriel : atired'ailecalacs@bellnet.ca

Coordonnées pour les secteurs de Lotbinière, Bellechasse et de la ville de Lévis

Adresse: CALACS Chaudière-Appalaches inc.

☎ Téléphone: 418-227-6866

📠 Télécopieur: 418-227-6870

☎ Sans frais: 1-866-227-6866

Courriel : calacsca@globetrotter.qc.ca

Coordonnées pour le secteur de Nouvelle-Beauce

Le centre d`aide et de lutte contre les agressions à caractère sexuel est un organisme communautaire à but non lucratif. Son rôle est d`aider les victimes à exprimer ses besoins et de lui faire connaître les ressources, ses droits et recours.

Une agression sexuelle est un geste à caractère sexuel, avec ou sans contact physique, commis par un individu sans le consentement de la personne visée par une manipulation affective ou par le chantage. Il s`agit d`un acte visant à assujettir une autre personne à ses propres désirs par un abus de pouvoir, par l`utilisation de la force ou sous la menace. Une agression sexuelle porte atteinte aux droits fondamentaux, notamment à l`intégrité physique et psychologique et à la sécurité de la personne.

Services offerts:

- ☞ Intervention téléphonique;
- ☞ Rencontres individuelles;
- ☞ Information sur les droits et recours;
- ☞ Accompagnement lors des démarches policières et juridiques;
- ☞ Groupe d`entraide favorisant l`échange et la résolution de problèmes;
- ☞ Ateliers de sensibilisation, prévention.

CENTRE D'AIDE AUX VICTIMES D'ACTES CRIMINELS (CAVAC)

Clientèle desservie: Toute personne, de tout âge, victime ou témoin de tout acte criminel, et à ses proches, que l'auteur du crime soit ou non identifié, arrêté, poursuivi ou reconnu coupable.

Adresse: Point de service de Lévis
13, rue Saint-Louis, bureau 20 Lévis, G6V 4E2
☎ Téléphone: 418-833-9993
📠 Télécopieur: 418-833-6365
Intervenante: Madame Dominique Doré

Coordonnées pour les secteurs de Lotbinière, Bellechasse et la ville de Lévis

Adresse: Point de service, Palais de Justice de Saint-Joseph-de-Beauce
795, avenue du Palais, bureau 1.16 Saint-Joseph-de-Beauce
G0S 2V0
☎ Téléphone: 418-397-7192
📠 Télécopieur: 418-397-1950
Intervenante: Madame Rachel Pratte

Bureau 1.15
☎ Téléphone: 418-397-8439
📠 Télécopieur: 418-397-1950
Intervenante: Madame Pierrile Lee-Bonnier
Coordonnées pour le secteur de Nouvelle-Beauce

Services offerts:

- ↪ L'intervention post-traumatique et psychosociojudiciaire (évaluation des besoins et des ressources de la personne victime). Intervention qui a pour but de réduire les conséquences de la victimisation et de permettre à la personne de poursuivre son cheminement;
- ↪ Information sur les droits et les recours de la victime d'un acte criminel (étapes du processus judiciaire, du programme d'indemnisation);
- ↪ Assistance technique nécessaire (remplir différents formulaires);
- ↪ Orientation de la victime vers des services spécialisés (les ressources juridiques, médicales, sociales et communautaires) capables de l'aider à résoudre les problèmes à affronter;

- ↳ Accompagnement de la victime dans ses démarches auprès des ressources médicales et communautaires et l'accompagnement auprès de l'appareil judiciaire pendant tout le cheminement du dossier.

CENTRE D'ASSISTANCE ET D'ACCOMPAGNEMENT AUX PLAINTES CHAUDIÈRE-APPALACHES (CAAP)

Clientèle desservie: Toute personne résidant dans la région de Chaudière-Appalaches

Adresse: 167, rue Notre-Dame Nord
Casier postal 790, Sainte-Marie de Beauce Qc G6E 3B9
☎ Téléphone: 418-387-8414
📠 Télécopieur: 418-387-3055
☎ Sans frais: 1-877-767-2227
Courriel: info@caapca.ca
Site web: www.caapca.ca

La CAAP est un organisme communautaire régional autonome, mandaté par le ministre de la santé et des services sociaux. Son rôle n'est pas de traiter la plainte mais de vous aider dans vos démarches. Il est important pour tout individu de faire part de son insatisfaction face aux services de santé et des services sociaux. Ceci dans le but d'améliorer les services, corriger une situation et faire respecter vos droits. Les droits des utilisateurs de services publics sont de recevoir l'information sur les services et ressources disponibles, avoir accès à son dossier, bénéficier de services adéquats de façon continue et personnalisée, opter pour le professionnel et l'établissement de son choix, être informé de votre état de santé, participer aux décisions, donner ou refuser son consentement aux soins, être informé des risques et conséquences des différents traitements et options possibles, recevoir des soins d'urgence, être accompagné et assisté pour obtenir des services ou des informations, exercer un recours et recevoir des services en anglais ou en français.

Servies offerts:

- ↳ Écouter et discuter de la situation;
- ↳ Informer sur les mécanismes de plaintes et les démarches à suivre;
- ↳ Clarifier la situation;
- ↳ Cerner l'objet de la plainte, l'établissement ou la ressource visée, les personnes concernées, les droits lésés, les enjeux, les articles de lois et les recours;
- ↳ Sélectionner les documents à utiliser ou à préparer;
- ↳ Aider à rédiger une plainte;
- ↳ Planifier les démarches à effectuer;
- ↳ Accompagner dans les démarches;
- ↳ Assurer un suivi.

CENTRE DE SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX DU GRAND LITTORAL (CSSS)

Clientèle desservie: Toute personne demeurant sur le territoire du Grand Littoral (ville de Lévis, secteur de Bellechasse, secteur de Lotbinière et le secteur de Nouvelle-Beauce)

Adresse: CSSS (C.L.S.C. secteur Bellechasse)
100-A, rue Mgr Bilodeau, Saint-Lazare G0R 3J0
☎ Téléphone: 418-883-2227
📠 Télécopieur: 418-883-2903

CSSS (C.L.S.C. secteur Chutes-Chaudière)
975, rue de la Concorde Saint-Romuald Qc G6W 8A7
☎ Téléphone: 418-380-8991
📠 Télécopieur: 418- 839-4190

CSSS (C.L.S.C. secteur Lotbinière)
135, rue de la Station Laurier-Station Qc G0S 1N0
☎ Téléphone: 418-728-3435
📠 Télécopieur: 418-728-3477

CSSS (C.L.S.C. secteur Nouvelle-Beauce)
775, boul. Étienne-Raymond, C.P 1630 Sainte-Marie Qc
G6E 3C6
☎ Téléphone: 418-387-8181
📠 Télécopieur: 418-387-8188

CSSS (C.L.S.C. secteur Desjardins)
15, rue de l'Arsenal Lévis G6V 4P6
☎ Téléphone: 418-835-3400
📠 Télécopieur: 418-835-1978

Les responsabilités du CSSS est de promouvoir la santé et le bien-être; accueillir, évaluer et diriger les personnes et leurs proches vers les services requis et de prendre en charge, accompagner et soutenir les personnes vulnérables. Le CSSS offre des services médicaux, infirmiers et psychosociaux aux jeunes et à leur famille, aux personnes en perte d'autonomie et aux adultes en détresse psychologique. Dans les situations d'abus et de négligence, vous pouvez contacter les intervenants du programme Accueil, Évaluation et Orientation. Ils pourront écouter votre besoin et vous diriger vers le service adéquat. En partenariat avec l'AQDR, un comité d'Experts-conseil a été mis en place, regroupant des intervenants de différents milieux (communautaire, public, policiers) ayant une expertise dans les situations d'abus et négligence.

Ils se réunissent au C.L.S.C Saint-Romuald le premier lundi de chaque mois. Ils offrent leurs services pour tous les intervenants du Grand Littoral. Vous devez téléphoner au 418-380-8992 poste 2481 ou à l'AQDR, 418-835-9061 pour prendre rendez-vous avec les membres du comité.

Services offerts:

- ↪ Accueil, évaluation et orientation des demandes;
- ↪ Dépistage, prévention;
- ↪ Intervention et suivi psychosocial, accompagnement et assistance à la personne dans ses démarches;
- ↪ Informations, références aux ressources du milieu, signalement (police, curateur, commission des droits de la personne et de la jeunesse, etc...).

Le CSSS offre aussi le service d'Info-Santé que vous pouvez rejoindre en signalant le 811. On retrouve aussi comme service l'Urgence-Détresse (service concernant les problèmes psycho-sociaux). Si vous désirez parler à un intervenant social (en dehors des heures d'ouverture du C.L.S.C.), vous communiquez avec le service d'Urgence-Détresse de votre secteur.

Secteur Bellechasse: ☎ 418-883-5080

☎ Sans frais : 1-888-560-5080

Secteur Desjardins: ☎ 418-838-5080

Secteur Lotbinière: ☎ 418-728-5080

☎ Sans frais: 1-888-600-5080

Secteur Chutes-Chaudière: ☎ 418-834-5080

Secteur Nouvelle Beauce: ☎ 418-387-5080

COMMISSION DES DROITS DE LA PERSONNE ET DES DROITS DE LA JEUNESSE

Clientèle desservie: Toute la population de la région

Adresse: 575, rue Saint-Amable, bureau 4.31, Québec Qc
G1R 6A7
☎ Téléphone: 418-643-1872
📠 Télécopieur: 418-643-4725
☎ Sans frais: 1-800-463-5621
Courriel: quebec@cdpdj.qc.ca
Site web: <http://www.cdpdj.qc.ca>

La Commission a pour mission de veiller au respect des principes énoncés dans la charte des droits et libertés de la personne. Elle est responsable de l'application de la partie 3 de la charte et de la Loi sur l'accès à l'égalité en emploi dans les organismes publics et elle doit veiller à la protection de l'intérêt de l'enfant et au respect des droits qui lui sont reconnus par la Loi sur la protection de la jeunesse et par la Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents.

Services offerts:

- ↪ Enquêtes en matière de droits de la personne (cas de discrimination, harcèlement fondé sur la race, la religion, le sexe, l'âge, etc...);
- ↪ Traitement des plaintes de discrimination et d'exploitation des personnes âgées;
- ↪ Informations et références vers les ressources du milieu;
- ↪ Promotion des recours et des droits et libertés de la personne;
- ↪ Pouvoir d'intervention en appui avec d'autres organismes.

CONSEIL POUR LA PROTECTION DES MALADES

Clientèle desservie: Toute la population

Adresse: 800, rue de la Gauchetière Ouest,
bureau 6580, Montréal H5A 1K6
☎ Téléphone: 514-861-5922
📠 Télécopieur: 514-61-5189
☎ Sans frais: 1-877-276-2433
Courriel: info@cpm.qc.ca
Site web: www.cpm.qc.ca

Le Conseil pour la protection des malades est un organisme privé sans but lucratif. Il a pour vocation la protection, la défense et promotion des droits des usagers du réseau de la santé et plus particulièrement les personnes malades, psychiatisées, handicapées ou âgées. Le droit à l'inviolabilité de sa personne, le droit au consentement aux soins, droit au respect et à la dignité ne sont que quelques exemples des droits et devoirs du réseau de la santé face aux personnes utilisatrices des services.

Services offerts:

Un service conseil pour les usagers et les comités des usagers et de résidents

- ↳ La représentation des usagers sur divers comités et conseils d'administration;
- ↳ La présentation de mémoires pour défendre les intérêts des usagers lors de consultations publiques relatives à des projets de loi;
- ↳ L'initiation de recours collectif pour défendre les droits collectifs des usagers.

COUR DES PETITES CRÉANCES

Clientèle desservie: Toute la population

Adresse: 300, boul. Jean-Lesage, Québec Qc G1K 8K6

☎ Téléphone: 418-649-3400

📠 Télécopieur: 418-528-0932

Site Web : www.justice.gouv.qc.ca

Coordonnées pour les secteurs Lotbinière, Bellechasse et la ville de Lévis

Adresse: 795, avenue du Palais, Saint-Joseph-de-Beauce Qc G0S 2V0

☎ Téléphone: 418-397-7187

📠 Télécopieur: 418-397-7968

Coordonnées pour le secteur de Nouvelle-Beauce

Si une personne a un différend avec un fournisseur de services, un commerçant, un artisan ou une entreprise, vous pouvez entreprendre des démarches auprès de la Cour des petites créances afin d'entreprendre une poursuite judiciaire. La Cour des petites créances entend des causes où une somme d'argent est en litige ainsi que d'autres causes visant l'annulation ou la résiliation d'un contrat, lorsque l'objet du contrat et, le cas échéant, la somme réclamée n'excède pas 7000\$. La Cour des petites des créances a un tribunal où les gens se représentent seuls, sans avocat.

Si vous décidez de déposer une demande à la Cour des petites créances, il faut expédier avant tout une mise en demeure. Vous pouvez rédiger vous-même votre demande à l'aide du formulaire «Demande aux petites créances». Si vous avez besoin d'aide, vous pouvez vous adresser au greffier de la division des petites créances. Il faut prendre rendez-vous.

CURATEUR PUBLIC DU QUÉBEC

Clientèle desservie: Toute la population du Grand Littoral

Adresse: 400, boul. Jean-Lesage, Hall Ouest, bureau 22 Québec,
Qc G1K 8W1
☎ Téléphone: 418-643-4108
☎ Sans frais: 1-800-463-4652
Site web: www.curateur.gouv.qc.ca

Le Curateur public est une personne nommée par le Gouvernement du Québec pour protéger les droits de personnes inaptes qui sont isolées. Le rôle du Curateur public est supplétif. Il agit comme représentant légal de la personne inapte. Il veille à la protection de cette dernière et s'assure que toute décision relative à cette personne ou à ses biens est prise dans l'intérêt de celle-ci, le respect de ses droits et la sauvegarde de son autonomie. C'est le besoin de protection qui justifie l'ouverture d'un régime de protection.

Services offerts:

- ↪ Représentation légale des personnes sous protection;
- ↪ Ouverture de régime de protection;
- ↪ Travaille en collaboration avec différents intervenants du réseau;
- ↪ Procède à des enquêtes sur signalement de personne non-protégée.

OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR

Clientèle desservie: Tous les consommateurs de la province de Québec

Adresse: 400, boul. Jean-Lesage, bureau 450,
Québec Qc G1K 8W4
☎ Téléphone: 418-643-1484
📠 Télécopieur: 418-528-0976
Site web: www.opc.gouv.qc.ca

L'Office de la protection des consommateurs a pour mission de protéger les consommateurs québécois et de défendre leurs intérêts. Pour ce faire, l'Office informe, éduque la population, il applique les lois sous sa responsabilité et favorise la concertation entre les agents socioéconomiques.

Services offerts:

- ↪ Réception et traitement des plaintes des consommateurs. Enquêtes, inspections, vérifications, interventions juridiques;
- ↪ Indemnisation des consommateurs dans les secteurs comportant un régime de protection financière (cautionnement) ex : garantie supplémentaire, commerce itinérant;
- ↪ Réponse aux demandes des consommateurs et des commerçants. Référence aux ressources du milieu;
- ↪ Interventions dans les médias (communiqué de presse, chroniques, entrevues et renseignements).

LES ORDRES PROFESSIONNELS

Clientèle desservie: Toute personne utilisatrice des services d'un professionnel

Adresse: Site web : www.opq.gouv.qc.ca (vous y retrouverez la liste de tous les ordres Professionnels québécois)

Le rôle des ordres professionnels est de s'assurer, dans le domaine qui leur est propre, que les professionnels dispensent les meilleurs services possibles au public. Ils doivent veiller à la compétence de leurs membres. Ils contrôlent l'intégrité et la conduite de leurs membres en imposant un code de déontologie.

Si vous désirez porter plainte, vous devez vous adresser au syndic de l'Ordre dont fait partie le professionnel. Le syndic effectuera une enquête, au terme de celle-ci, il pourra déposer une plainte contre le professionnel devant le comité de discipline, si besoin.

Ils existent trois principales catégories de recours:

1. Les recours disciplinaires : utilisés lorsqu'un professionnel fait preuve d'incompétence dans les services qu'il offre au public
2. Les recours relatifs aux honoraires: utilisés lorsque vous voulez contester le montant des honoraires réclamés par un professionnel
3. Les recours judiciaires civils ou criminels : les recours civils permettent d'obtenir une somme d'argent lorsque le professionnel a causé des dommages (il est recommandé de s'adresser à un avocat pour entreprendre le recours) les recours criminels permettent d'obtenir la sanction d'un professionnel, notamment son emprisonnement, dans le cas où il aurait commis un acte criminel (il est recommandé de porter plainte au service de police).

PROTECTEUR DU CITOYEN

Clientèle desservie: Population en général

Adresse: 525, boul. René Lévesque, bureau 1.25,
Québec Qc G1R 5Y4
☎ Téléphone: 418-843-2688
📠 Télécopieur: 1-866-902-7130
☎ Sans frais: 1-800-463-5070
Courriel: protecteur@protecteurducitoyen.qc.ca
Site web: www.protecteurducitoyen.qc.ca

Le protecteur du citoyen a pour mandat de veiller au respect des droits des citoyens en intervenant auprès des ministères et des organismes publics relevant du Gouvernement du Québec, ainsi qu'auprès des diverses instances composant le réseau de la santé et des services sociaux, en vue de remédier à une situation préjudiciable à un citoyen ou à un groupe de citoyens. Le protecteur du citoyen considère primordial que chaque citoyen a droit à des services de qualité tel que d'être adéquatement informé et celui d'être traité, en toutes circonstances, avec respect et dignité.

Vous pouvez porter plainte au protecteur du citoyen si vous pensez avoir été traité incorrectement par un ministère, un organisme public du Gouvernement du Québec ou une instance du réseau de la santé et des services sociaux.

Services offerts:

- ↪ Traite les plaintes et enquête;
- ↪ Recommande au ministère ou organisme concerné par la plainte de remédier à l'injustice vécue par le ou les citoyens;
- ↪ Propose des modifications aux lois, aux règlements, aux directives et aux politiques administratives.

REGROUPEMENT DES ASSOCIATIONS DE PERSONNES HANDICAPÉES RÉGION CHAUDIÈRE-APPALACHES (R.A.P.H.R.C.A.)

Clientèle desservie: Personne ayant un handicap (déficience intellectuelle et physique, déficience sensorielle et trouble envahissant du développement (TED) dont l'autisme, sauf trouble de santé mentale, sa famille et les associations de personnes de la Chaudière-Appalaches ayant un handicap.

Adresse: 7295, boul. de la Rive-Sud
Lévis, Qc G6V 7A3
☎ Téléphone: 418-837-2172
📠 Télécopieur: 418-837-5569
Courriel : raphrca@qc.aira.com

Mission :

Promouvoir et défendre les droits et les intérêts des personnes ayant un handicap et leur famille; regrouper les organismes de promotion et de défense des droits des personnes ayant un handicap; représenter les personnes ayant un handicap et leur famille auprès de toutes les instances et dossiers régionaux.

Services offerts :

Concertation, soutien technique, information et références.

Propose également un outil : ***Ensemble...plus jamais seul***, Ressource d'informations pour prévenir et faire cesser les abus faits aux personnes handicapées.

RÉGIE DU LOGEMENT DU QUÉBEC

Clientèle desservie: Toute la population

Adresse:

Place Québec

900, boul. René Lévesque est, bureau RC-120

Québec Qc G1R 2B5

☎ Téléphone: 418-643-2245

📠 Télécopieur: 418-646-3570

☎ Sans frais: 1-800-683-2245

Site web: www.rdl.gouv.qc.ca

Bureau de Lévis*

5130, boul de la Rive-Sud

Rez-de-chaussée

Lévis (Québec) G6V 4Z7

📠 Télécopieur: 418-833-4886

*Ce bureau ouvert les lundis, mardis, mercredis et vendredis de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30.

La Régie est un tribunal spécialisé exerçant sa compétence en matière de bail résidentiel. Son rôle consiste à informer les citoyens sur leurs droits et obligations découlant du bail. La Régie se doit de favoriser la conciliation des relations entre propriétaires et locataires.

Services offerts:

- ↪ Doit appliquer la loi en lien avec le lien résidentiel;
- ↪ Informations sur les droits et obligations des locataires;
- ↪ Lors d'un litige donne l'information sur les recours et les démarches à entreprendre.

TEL-ÉCOUTE DU LITTORAL

Clientèle desservie: Population en général

Adresse: 10, rue Giguère, Lévis Qc G6V 1N6
☎ Téléphone: 418-838-4094
📠 Télécopieur: 418-838-6053
Courriel: centreactionenevole-sers@qc.aira.com
Site web: www.centreactionbenevole-sers.levinux.org
Directrice: Madame Nadine Gendreau

Numéros de téléphones pour recevoir le service d'écoute téléphonique dans chaque secteur:

☎ Lévis: 418-838-4095
☎ Bellechasse: 418-883-2246
☎ Lotbinière : 418-728-4445
☎ Nouvelle Beauce: 418-387-3393

Le service d'écoute téléphonique du Littoral, réalisé par des personnes bénévoles, a pour but d'offrir une oreille attentive, d'assister et référer les personnes vivant une situation difficile ou des problèmes d'ordre psychologique.

Services offerts:

- ↳ Écoute active;
- ↳ Informations et références vers les ressources du milieu.

SERVICES POLICIERS

Clientèle desservie: Population en général

Coordonnées:

Services policiers municipaux :

Ville Lévis: 418-832-2911

Ville de Ste-Marie : 418-387-6111

Sûreté du Québec :

Secteur de Lotbinière: 418-310-4141

Secteur de Bellechasse: 418-310-4141

Secteur Nouvelle-Beauce: 418-310-4141

URGENCE : 911

Les services policiers ont pour mission de faire maintenir la paix, l'ordre et la sécurité publique sur leurs territoires désignés. Ils offrent des services visant à prévenir le crime et les infractions, à appréhender les personnes qui ont commis ces actes, à protéger les personnes et les biens. Maintenir un climat de sécurité et faire respecter les lois et règlements.

SOCIÉTÉ ALZHEIMER CHAUDIÈRE-APPALACHES

Clientèle desservie: Population atteinte de la maladie d'Alzheimer ou de troubles associés et les proches aidants (membres de leur famille, amis).

Adresse: Siège social
440, boul. Vachon Sud. Case postale 1,
Ste-Marie de Beauce Qc G6E 3B4
☎ Téléphone: 418-387-1230
📠 Télécopieur: 418-387-1360
☎ Sans frais: 1-888-387-1230
Courriel: sachap@globetrotter.net
Site web: www.alzheimerchap.qc.ca
Directrice générale: Madame Sonia Nadeau

Point de service
Centre de soutien
100, Côte du Passage, Lévis Qc G6V 5S9
☎ Téléphone: 418-837-6131
📠 Télécopieur: 418-837-6019
Courriel: alzheimerlevis@videotron.ca

La société Alzheimer est un organisme régional sans but lucratif. Elle a pour but d'aider les citoyens atteints de la maladie d'Alzheimer ou de troubles associés ainsi que les proches aidants de ceux-ci (amis, membres de la famille, connaissances). La société désire soulager la détresse vécue et l'incapacité causées par cette maladie.

Services offerts:

- ↪ Écoute téléphonique;
- ↪ Centre de documentation;
- ↪ Rencontre individuelle ou familiale;
- ↪ Café-rencontre;
- ↪ Groupe de soutien;
- ↪ Informations et références vers le milieu.

S.O.S. VIOLENCE CONJUGALE

Clientèle desservie: Femmes victimes de violence conjugale du Québec

Ligne téléphonique d'urgence: ☎ 1-800-363-9010

S.O.S. Violence conjugale est un organisme sans but lucratif. Son rôle est d'offrir aux femmes victimes de violence conjugale un service téléphonique d'accueil, d'évaluation et de référence. L'organisme s'assure que les victimes sont orientées vers les ressources les plus aptes à leur venir en aide quelle que soit la violence vécue (psychologique, financière, physique ou sexuelle).

Services offerts:

- ↪ Ligne téléphonique d'urgence, écoute active;
- ↪ Accueil, évaluation et orientation;
- ↪ Information et références vers les ressources du milieu (maison d'hébergement).

RESSOURCES INTERNET POUR OBTENIR D'AUTRES INFORMATIONS

Des ressources au bout des doigts...pour tous les intervenants⁵

RIFVEL

<http://www.fep.umontreal.ca/violence/index.html>

Réseau → système d'interconnexions de partenaires
Internet → technologie de l'information et de la communication
Francophone → promotion de la spécificité de la culture francophone
Vieillir → affirmation de la valeur de cette destinée humaine
En Liberté → promotion des droits de la personne aînée

Vous y trouverez :

- ✚ Test pour évaluer le niveau de danger d'une personne âgée exposée à des risques d'abus, de maltraitance et de négligence (ODIVA-RIFVEL) version 2003 (voir à la fin du document)
- ✚ Programme de dépistage des abus ou maltraitance
 - Objectifs du programme
 - Classification des abus ou maltraitance
 - Silence des victimes
 - Abus et maltraitance à domicile
 - Abus et maltraitance en institution
 - Références
- ✚ Répertoire des ressources d'aide
- ✚ Recours judiciaires
- ✚ Dossiers RIFVEL
- ✚ Dossier de presse
- ✚ Sites Web utiles

⁵ Conseil : si vous êtes en train de lire la version WORD électronique, pour accéder au lien directement : appuyez sur la touche CTRL+clic
(la version électronique du document est disponible sur www.aqdr-levis.org)

RIFVEH

Réseau Internet Francophone Vulnérabilités et Handicaps

<http://www.fep.umontreal.ca/handicap/>

Vous êtes :

Des membres de la famille et des proches, des intervenants, des représentants d'organismes publics, des membres d'organismes communautaires?

Vous trouverez **pour vous** des informations concernant :

- ✚ Qu'est-ce que vivre en sécurité
- ✚ Description des vulnérabilités
- ✚ Les types d'abus
- ✚ Les milieux de victimisation au Québec
- ✚ Le silence des victimes : Pourquoi et comment le briser ?
- ✚ Intervenir en cas de danger
- ✚ Les étapes d'un signalement
- ✚ Recours et Législations Au Québec
- ✚ Ressources d'aide
- ✚ Ressources Internet
- ✚ Documentation

**Les outils de sensibilisation sont nombreux,
en voici quelques exemples :**

☞ **Théâtre Parminou**
<http://www.parminou.com/>

Les petits détours (théâtre)

Présentement en création, un spectacle sur les droits des résidents des CHSLD. Il sera disponible dès novembre 2008.

☞ **Tandem RDP-PAT**
huguette.senechal@centre-roussin.qc.ca

DVD Madeleine et guide d'intervention

☞ **AQDR Granby, Madame Pauline Robert**
http://www.aqdrgranby.org/violence/des_secrets_bien_gardes.htm

Des secrets bien gardés (pièce de théâtre)

☞ **Table de concertation abus auprès des aînés de Trois-Rivières inc.**
Denise Proulx 819-376-4150

La valise « des outils pour prévenir » (Conte et jeux de société)

En furetant à travers le répertoire du Réseau québécois pour contrer les abus envers les aînés à <http://www.rqcaa.org>, vous trouverez d'autres outils de sensibilisation de même que :

- ▶ [Ce qu'il faut faire; ce qu'il ne faut pas faire - brochure "VERS LA PRÉVENTION" à télécharger](#)
- ▶ [Comment choisir une résidence pour personnes âgées. Guide à télécharger](#)

Les liens qui suivent vous mèneront également vers une documentation abondante et qui pourra répondre à plusieurs de vos besoins en information sur les problématiques des abus, de la violence et de la négligence.

http://www.cnpea.ca/Ressources_francais.htm

Réseau canadien de prévention des abus

<http://www.phac-aspc.gc.ca/ncfv-cnivf/violencefamiliale/index.html>

Centre national d'information sur la violence dans la famille :
de nombreuses publications sont disponibles en format PDF ou HTML

http://www.pinel.qc.ca/ContentT.aspx?nav_id=1497&lang_id=F

Fondation Docteur Philippe-Pinel

La brochure *Vieillir sans violence* est offerte gratuitement en format papier, en français ou en anglais, auprès du Secrétariat de la Fondation ou téléchargeable en version française ou anglaise.

ANNEXE

Test pour évaluer le niveau de danger d'une personne âgée exposée à des risques d'abus, de maltraitance et de négligence Version Avril 2003⁶

Vous soupçonnez qu'une personne proche de vous est victime d'abus ou de négligence ? Fiez-vous à votre intuition et mesurez les risques de la situation en répondant au questionnaire ci-dessous.

Il est toujours délicat de chercher à vérifier des soupçons concernant un agresseur potentiel. Cependant, si l'on ne fait rien, plusieurs personnes âgées continueront de subir en silence leur sort intolérable.

Il est de notre devoir de faire cesser la violence envers les aînés. Pour cela, il faut agir.

Plusieurs critères permettent d'évaluer les risques qu'une personne âgée soit victime d'abus ou de négligence. Le questionnaire qui suit permet de connaître les profils et comportements typiques et de vérifier si vous avez raison de vous inquiéter.

Il est important de répondre au questionnaire étape par étape, car elles sont toutes liées les unes aux autres. Si vos réponses aux quatre étapes confirment que vous avez raison de vous inquiéter, n'hésitez pas: **demandez de l'aide**. Les agresseurs ne sont qu'une petite minorité. Rappelez-vous que l'immense majorité des individus qui prennent soin d'une personne âgée le font avec dévouement et beaucoup de générosité.

1. JE VÉRIFIE LE PROFIL DE LA VICTIME POTENTIELLE

La personne que je soupçonne être une victime.

1. **Est très dépendante pour les soins de base**

La personne a besoin d'aide pour son alimentation et les soins d'hygiène

⁶ Source : <http://www.fep.umontreal.ca/violence/documents/test.html>

2. **Reçoit l'aide d'une même personne depuis longtemps**
L'aidant est présent de façon quotidienne depuis deux ans
3. **Souffre d'un handicap physique exigeant de l'aide quotidienne**
Présente un handicap physique exigeant une aide spécifique outre l'alimentation ou l'hygiène
4. **N'a pas le contrôle de ses avoirs financiers ou de son argent au quotidien**
Dépend d'un tiers pour exécuter une dépense ou ne peut rendre compte de ses opérations hebdomadaires et ou n'a pas le contrôle de son patrimoine sans avoir explicitement et volontairement donné une procuration ou un mandat à un tiers
-
5. **Est une personne qui vit seule et a plus de 75 ans**
6. **Ne peut communiquer ses expériences ou ses émotions**
Souffre d'incapacité fonctionnelle, sensorielle ou cognitive l'empêchant de communiquer avec autrui
7. **Souffre d'une maladie mentale ou dégénérative (ex. : Alzheimer)**
La personne présente des incapacités et des difficultés relationnelles associées à une maladie mentale ou cognitive
8. **Est désorientée dans le temps**
Ne peut établir la saison, le mois de l'année et faire référence à des activités dans les jours précédant un entretien ou anticiper un événement prévisible dans le temps
9. **A peu de contact avec sa famille**
La personne ne reçoit pas de visite des membres de sa famille pendant un mois, de façon continue, au cours d'une même année
10. **Souffre de douleur chronique peu ou pas soulagée**
La personne est atteinte de maladie chronique connue pour provoquer de la douleur mais ne reçoit pas de traitement adéquat ou elle se plaint de douleur fréquente
11. **Présente des troubles de comportement**
Déambulation, agressivité élevée, cris et plaintes, incontinence
-
12. **Vit chez un membre de sa famille avec une contribution économique**
La personne réside chez un enfant, un frère, une sœur et doit contribuer au coût du logement et aux dépenses courantes de l'unité familiale ou a cédé sa maison en échange de sa prise en

charge

13. **Entretien des rapports avec un seul membre de sa famille qui, lui, vit des difficultés économiques**
La relation est la plus significative, en fréquence et en durée, de l'ensemble familiale et occupe une position privilégiée auprès de la personne âgée
14. **Est traitée pour des symptômes de dépression**
La personne doit consommer des médicaments prescrits suite à un diagnostic de dépression
15. **Est une personne mariée, qui a déjà vécu des problèmes de violence**
La personne a confié avoir été victime d'agression psychologique, physique ou sexuelle

Légende:

Réponses 1 à 4 : **10** points chacune
Réponses 5 à 11 : **7** points chacune
Réponses 12 à 15 : **5** points chacune

Votre total

Si le total des points atteint 18 ou plus, vous avez raison de suivre votre intuition. Une personne vulnérable comme celle que vous connaissez est souvent plus à risque d'être abusée.

Si le total des points est supérieur à 40, la personne est très vulnérable.

Si le total atteint moins de 18 points, il y a peu de risque que cette personne soit une victime.

Passez à l'étape 2.

2. JE VÉRIFIE LE PROFIL DE LA PERSONNE À RISQUE

La personne que je soupçonne être à risque pour la personne âgée.

1. **N'est pas préparée à s'occuper d'une personne malade**
Ne possède pas les capacités ou les compétences requises pour prendre charge d'une personne âgée dépendante ou souffrant de maladie chronique
2. **Vit avec la victime et s'occupe d'elle depuis longtemps**
L'aidant s'occupe de la personne âgée dépendante depuis plus de deux ans

-
3. **Ne reçoit aucune gratification pour cette charge**
L'aidant n'est pas rémunéré, il ne reçoit pas de compensation pour son travail
4. **Accepte mal cette charge de soignant**
L'aidant se plaint de la situation et est peu disposé à assumer les obligations associées à la condition de la personne âgée
5. **Vit un *burn-out*, une surcharge de travail ou des problèmes familiaux**
L'aidant présente des comportements d'épuisement, exprime ou révèle des sentiments de détresse liés à son emploi ou expose des situations familiales problématiques
6. **Souffre elle-même de problèmes de santé**
L'aidant présente des limites de fonctionnement ou des incapacités au niveau de la vie quotidienne
7. **A des problèmes financiers**
La personne évoque des difficultés financières, retarde le paiement de ses factures ou de ses obligations, réclame de l'aide financière à la personne âgée, est réputée jouer aux jeux de hasard
8. **Dépend financièrement de la victime**
Le statut économique de cette personne est en étroite relation avec l'argent que la personne âgée lui verse ou avec ce qu'elle possède
-
9. **Est isolée socialement**
L'aidant apparaît n'entretenir aucune relation personnelle significative ou n'avoir aucune relation sociale ou d'activité de loisir régulière
10. **Ne reçoit pas ou refuse l'apport de services communautaires**
La personne évalue mal sa compétence d'aidant, n'a pas fait de démarche pour obtenir du soutien ou refuse l'apport de services externes qui lui sont proposés
11. **Est alcoolique ou toxicomane ou consomme régulièrement des psychotropes**
12. **Est une personne salariée qui ne reçoit aucun soutien ou supervision pour cette charge**
L'aidant est employé par la personne âgée ou par sa famille pour voir à son accompagnement, à des soins personnels ou pour rendre des services domestiques sans supervision

Légende:

Réponses 1 à 2 : **10** points chacune
Réponses 3 à 8 : **7** points chacune
Réponses 9 à 12 : **5** points chacune

Votre total

Si le total des points atteint 18 ou plus, vous avez raison de suivre votre intuition. La personne que vous soupçonnez est peut-être à risque d'abuser d'autrui. Si le total des points est supérieur à 40, cette personne représente un risque important pour une personne vulnérable comme celle que vous connaissez. Passez à l'étape 3.

3. LES COMPORTEMENTS DE LA VICTIME POTENTIELLE ME FOURNISSENT DES INDICES

La personne que je soupçonne être une victime.

1. **Vit en réclusion évidente**
La personne âgée vit dans une pièce isolée, elle est restreinte dans l'usage de l'espace, elle vit exclue de la famille où elle habite
 2. **Apparaît effrayée, méfiante**
Face à son aidant principal ou devant un étranger, la personne âgée se replie ou devient agitée
 3. **Présente des symptômes de dépression : insomnie, perte d'appétit, perte d'intérêt, pleurs fréquents**
La personne âgée présente un état de désengagement général, une passivité et une faible estime de soi
 4. **A l'air calme à l'excès**
La personne âgée est en retrait, somnole, ne s'implique pas dans l'environnement
-
5. **Pleure facilement en relation avec un aidant**
Quand un tiers entre en relation et lui manifeste de la sympathie, la personne âgée pleure au premier abord
 6. **Manifeste un changement brusque d'humeur**
La personne âgée révèle sur une courte période de l'anxiété soudaine et inexplicquée
 7. **Apparaît négligée dans son apparence**
La personne âgée est décoiffée, sale, elle ne sent pas bon

8. **Menace de se suicider ou souhaite mourir**
La personne âgée exprime un état de détresse, d'impuissance et de découragement élevé
-
9. **Requiert la permission d'un tiers pour répondre à des questions**
Par des attitudes corporelles ou verbalement, la personne âgée manifeste une résistance à répondre spontanément à des questions portant sur ses conditions de vie
10. **Est incapable ou embarrassée d'expliquer ses blessures**
La personne âgée subit manifestement des mauvais traitements, mais protège l'abuseur ou a honte de sa situation
11. **Dit qu'on lui doit de l'argent, qu'il lui manque de l'argent**
12. **Dit qu'on la maltraite**
13. **Exprime son intention de se séparer (de son conjoint) ou de déménager**
Alors que matériellement la chose apparaît peu réaliste, l'intention de la personne âgée peut révéler l'idée de quitter une situation problématique
14. **Subit une perte de poids inexplicée médicalement**
La personne âgée présente sur quelques semaines une perte de poids significative et un état de faiblesse évident
15. **Présente des histoires répétitives de chutes inexplicées**
Les chutes inexplicées, surtout répétitives, que ni la condition de la personne âgée ni son environnement ne justifient, révèlent parfois des impacts de bousculades
16. **Se plaint d'un manque de chauffage, de ventilation du logement ou d'une pièce**
La personne âgée exprime des états de douleur liés au froid ou des problèmes respiratoires associés au manque d'air frais ou aux mauvaises odeurs

Légende:

Réponses 1 à 4 : **10** points chacune

Réponses 5 à 8 : **7** points chacune

Réponses 9 à 16 : **5** points chacune

Votre total

Si le total des points atteint 18 ou plus, il y a une probabilité élevée que vous soyez en présence d'une situation d'abus et d'une victime.
L'étape 4 vous permettra d'établir plus clairement le niveau de danger pour la personne que vous connaissez et l'urgence d'intervenir.

4. LES COMPORTEMENTS DE LA PERSONNE À RISQUE ME FOURNISSENT DES INDICES

La personne que je soupçonne être une personne à risque d'abuser.

1. **Se plaint du comportement de la personne âgée**
L'aidant se plaint à d'autres personnes des inconvénients et des exigences que la charge ou la présence de la personne âgée lui impose
 2. **Déprécie la victime**
L'aidant tient des propos qui dévalorise la personne âgée
 3. **Réprimande la victime**
La personne fait des reproches à la personne âgée en raison de ses incapacités qui sont décrites comme des fautes, des lacunes
 4. **Isole la victime**
La personne âgée est contrainte à l'usage d'une pièce ou à un espace réduit d'une habitation, ou est privée de contacts avec d'autres personnes
 5. **Harcèle la victime**
L'aidant déprécie la personne âgée de façon répétée et systématique
-
6. **Montre un comportement agressif (ex.: bris d'objet, colère, agression verbale)**
L'aidant pousse la personne âgée, la bouscule ou se montre intimidante dans ses relations avec elle et avec les autres
 7. **Apparaît méfiante et soupçonneuse face aux étrangers**
La personne se montre contrôlante, limite la durée des visites d'autres personnes ou devient agitée ou inquiète devant un étranger
 8. **Se montre inutilement exigeante**
L'aidant impose à la personne âgée, dans la vie quotidienne, des contraintes qui ne se justifient pas et qui lui causent un stress
 9. **Critique constamment la victime**
Très souvent, par des paroles, la personne met en évidence les

lacunes ou les incapacités de la personne âgée

10. **Insulte la victime**
La personne tient des propos, souvent devant autrui, qui blessent la personne âgée et portent atteinte à sa dignité
11. **Menace la victime**
Par des paroles ou des actes, la personne signifie à la personne âgée qu'elle pourrait être blessée, pénalisée, ou subir des privations
12. **Dépense plus d'argent qu'à l'habitude ou limite les dépenses de la personne âgée**
L'aidant réclame ou s'approprié une partie des revenus de la personne âgée ou réduit au minimum, sans justification, ses dépenses
-
13. **Prive la personne de nourriture et de soins requis**
L'aidant laisse la personne âgée sans nourriture. Il ne donne pas suite aux recommandations concernant ses besoins de base
14. **Répond systématiquement à la place de la personne âgée**
L'aidant manifeste un contrôle absolu sur la personne âgée
15. **Menace d'interrompre le service à domicile**
La présence des soignants semble insécuriser l'abuseur, compromettre son équilibre
16. **Refuse de laisser la victime seule avec un tiers**
L'aidant accompagne systématiquement la personne âgée dans les activités de soins

Légende:

Réponses 1 à 5 : **10** points chacune

Réponses 6 à 12 : **7** points chacune

Réponses 13 à 16 : **5** points chacune

Votre total

Si le total des points atteint 18 ou plus, cela tend à confirmer que vous avez affaire à une personne à risque d'abuser de la personne âgée que vous connaissez puisque vous identifiez probablement des comportements abusifs.

Votre total pour les 4 étapes

Si vous identifiez des indicateurs dans chacune des étapes et que le total des points pour les 4 étapes est supérieur à 40, la situation exige que vous consultiez un professionnel compétent pour intervenir.

Un score de 18 signale un danger. Si vous n'atteignez pas ce total, mais que vous répondez «oui» à quelques affirmations, la suspicion demeure. Parlez-en avec d'autres personnes qui détiennent plus d'information sur la situation et refaites le test ensemble.

Si vos réponses à chacune des étapes de ce questionnaire confirment que la personne âgée que vous connaissez est victime de violence, poursuivez la visite de ce site. Vous y trouverez des conseils et les coordonnées de ressources pour vous venir en aide.

Dans tous les cas, la vigilance s'impose: restez en contact étroit avec la personne âgée que vous connaissez afin de prévenir l'aggravation de la situation.

*NDA: L'ordre des variables est pondéré selon l'analyse de 196 situations réelles d'abus.

N.B. Une grille d'évaluation de la vulnérabilité en situation de handicap à télécharger est disponible à <http://www.fep.umontreal.ca/handicap/b4.htm>

NOTE

Aux intervenants du Grand Littoral

Pour consultation, vous pouvez utiliser les services du groupe Experts-conseil qui se réunit à tous les premiers lundis de chaque mois au CSSS du Grand Littoral, C.L.S.C. Saint-Romuald.

Pour ce faire, vous devez, à l'avance, contacter :

Annie Deschênes, organisatrice communautaire au 418-380-8992 poste 2481 **ou**
Martine Gagnon, coordonnatrice à l'AQDR au 418-835-9061.

Table des matières

Statistiques	1
Abus et négligence	2
Facteurs contributifs	3
Et le silence... pourquoi?	4
Éthique et bénévolat	5
Le rôle du bénévole	8
Attitudes à adopter envers l'abuseur	9
Les recours judiciaires	10
Répertoire	
L'A-DROIT	18
L'ACEF	19
L'AQDR	21
Le BAIL	22
Le bureau d'aide juridique	23
Le CALACS	25
Le CAVAC	26
Le CAAP	28
Le CSSS du Grand Littoral	29
La Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse	31
Le Conseil pour la protection des malades	32
La cour des petites créances	33
Le Curateur public	34
L'Office de la protection des consommateurs	35
Les ordres professionnels	36
Le Protecteur du citoyen	37
Le R.A.P.H.R.C.A.	38
La Régie du logement	39
Tel-Écoute du Littoral	40
Services policiers	41
Société Alzheimer Chaudière-Appalaches	42
S.O.S. violence conjugale	43
Ressources internet	44
Test pour évaluer le niveau de danger	48
Pour une consultation du Groupe experts-conseil	57