

MODULE 3

RECONNAÎTRE LES MAUVAIS TRAITEMENTS ENVERS LES AÎNÉS



Gouvernement
du Canada

Government
of Canada

Canada

Le contenu du présent module est offert à titre d'information générale seulement et ne constitue pas un avis juridique.

OBJECTIFS DU MODULE 3

- ✓ *Attirer l'attention des fournisseurs de services sur la façon de reconnaître les situations possibles de mauvais traitements et de négligence.*
- ✓ *Communiquer des stratégies afin d'interagir de manière efficace et délicate avec des aînés possiblement victimes de mauvais traitements.*

Introduction

Il est important que les gens qui travaillent auprès des aînés soient préparés à reconnaître les signes possibles de mauvais traitements. Ces signes peuvent être révélés soit par les confidences de la victime, soit par l'observation d'indicateurs clés, par exemple, le milieu de vie et la situation financière de la personne âgée ou ses relations avec les membres de sa famille et autrui.

Voici deux questions essentielles que l'on peut se poser pour **reconnaître** des situations possibles de mauvais traitements :

- Pourquoi cette situation me préoccupe-t-elle?
- Qu'est-ce que j'observe?

A. OBSTACLES À LA DÉNONCIATION

Pourquoi les mauvais traitements envers les aînés sont-ils gardés secrets? Une personne âgée victime de mauvais traitements peut avoir de la difficulté à dénoncer la personne qui lui inflige des mauvais traitements parce qu'elle est confrontée aux obstacles suivants :

- **Ne pas admettre qu'il s'agit de mauvais traitements**
Au fil du temps, une personne âgée victime de mauvais traitements à répétition pourrait en venir à penser que sa situation est normale.
- **Ne pas savoir où aller chercher de l'aide**
Il est possible qu'une personne âgée victime de mauvais traitements ne sache pas qu'il existe des organismes et des personnes capables de lui venir en aide, ou qu'elle ait tenté d'obtenir de l'aide par le passé et que ses démarches ont été infructueuses.
- **Craindre que la situation dégénère**
La victime peut avoir peur que, si elle dit quelque chose ou se plaint à une tierce partie, la personne qui lui inflige des mauvais traitements l'apprendra et la situation empirera; de plus, les aînés sont souvent plus à risque lorsque les mauvais traitements sont dénoncés.
- **S'inquiéter des répercussions si les mauvais traitements ne sont plus un secret**
La victime peut s'inquiéter du fait que la personne qui lui inflige des mauvais traitements soit arrêtée. Parfois, les aînés ne savent pas que l'arrestation de l'auteur des mauvais traitements pourrait être le seul moyen pour ce dernier d'obtenir l'aide dont il a tant besoin. Les aînés, ne voulant pas quitter leur propre demeure, peuvent également s'inquiéter à propos de l'endroit où

elles habiteront si la personne qui leur inflige des mauvais traitements se retrouve en prison. Elles pourraient craindre d'être obligées de vivre dans un établissement, menace que l'auteur des mauvais traitements a pu leur faire.

- **Ressentir de l'humiliation**

La victime peut se sentir humiliée parce qu'elle croit, à tort, qu'elle devrait pouvoir maîtriser la situation ou mettre fin aux mauvais traitements.

- **Prendre la responsabilité de la situation**

La victime peut avoir l'impression de mériter les mauvais traitements parce qu'elle n'a pas choisi le bon conjoint ou parce qu'elle se sent coupable de ne pas avoir été un bon parent.

- **Avoir peur de briser un lien**

La victime peut avoir perdu tous ses frères et sœurs, les membres de sa famille ou son partenaire de vie parce qu'ils sont décédés. Il est possible que l'auteur de mauvais traitements soit la seule personne avec qui la victime a des rapports personnels, ou qu'il soit son seul lien avec le monde extérieur. En outre, bon nombre d'auteurs de mauvais traitements menacent leurs victimes de couper tout lien avec leurs proches, par exemple, leurs petits-enfants.

- **Croire que l'honneur de la famille est en jeu**

La victime croit peut-être que si elle dénonce la personne qui lui inflige des mauvais traitements, cela entraînera honte et déshonneur à toute la famille. Dans certaines cultures, la cellule familiale est considérée comme plus importante que l'individu; la personne âgée victime de mauvais traitements pourrait croire qu'elle a le devoir de souffrir en silence plutôt que de faire subir l'adversité et la honte à toute sa famille.

- **Croire que la situation relève de la vie privée**

Les victimes pourraient croire qu'elles doivent résoudre elles-mêmes leurs problèmes, et non étaler leur vie privée sur la place publique.

- **Avoir vécu une expérience similaire**

Il est possible que la victime ait dénoncé des mauvais traitements par le passé et que les résultats de sa démarche aient été décevants ou désagréables.

B. INTERACTION AVEC LA PERSONNE ÂGÉE À RISQUE

i) Principes des Nations Unies pour les personnes âgées

L'interaction avec les personnes âgées doit être fondée sur la reconnaissance de la dignité de tous les êtres humains ainsi que du droit universel de vivre en sécurité et de profiter d'une bonne qualité de vie. Ces fondements sont clairement énoncés dans les Principes des Nations Unies pour les personnes âgées, qui sont répartis dans les catégories suivantes :

- indépendance;
- participation;
- soins;
- épanouissement personnel;
- dignité.

Pour une liste plus détaillée, reportez-vous au M3 – ANNEXE A : Principes des Nations Unies pour les personnes âgées (p. 7)

ii) Rapports de confiance

La personne âgée peut se sentir isolée de la collectivité, surtout si elle a de la difficulté à quitter son domicile. Les travailleurs ou les bénévoles qui lui offrent des services à domicile peuvent être son seul lien avec la collectivité, mis à part le prétendu auteur de mauvais traitements.

Les soins personnels ou les services qu'un professionnel ou un bénévole dispense à une personne âgée – que ce soit à domicile ou non – peuvent souvent faire naître un lien de confiance. Par exemple, ceux qui livrent des repas, qui font des visites amicales ou qui offrent des services professionnels (hygiène dentaire, renseignements et conseils d'ordres juridique ou financier, soins médicaux, etc.) procurent d'autres possibilités d'interaction sociale à la personne âgée, ce qui facilite l'établissement de rapports de confiance. En raison de cette confiance, les aînés pourraient être plus à l'aise de se confier aux fournisseurs de services ou aux bénévoles en cas de mauvais traitements.

Facteurs pouvant influencer sur l'interaction avec la personne âgée à risque

Les gens qui interagissent avec des aînés devraient tenir compte des facteurs suivants au moment d'évaluer les signes de mauvais traitements possible.

Âgisme

Les aînés ont le droit de mener leur vie comme bon leur semble et de prendre leurs propres décisions. Les gens qui interagissent avec les aînés devraient être attentifs à l'existence de préjugés fondés sur l'âge, entre autres, que les aînés sont comme des enfants ou qu'ils dépendent d'autrui pour prendre des décisions.

Vulnérabilité

La vulnérabilité des aînés – découlant, par exemple, d'une déficience cognitive, de la fragilité physique, d'une incapacité physique ou mentale, de faibles moyens financiers – peut accroître leur risque d'être victime de mauvais traitements et réduire leur capacité d'agir de façon indépendante pour faire face à cette situation. La vulnérabilité des aînés peut intensifier leur besoin de soutien ou d'aide directe pour avoir recours aux options permettant de mettre fin aux mauvais traitements.

Condamnation de la victime

Les aînés victimes de mauvais traitements sont confrontés au risque d'être blâmés pour la situation dans laquelle ils se trouvent parce que la personne qui leur inflige des mauvais traitements justifie ses actes avec des excuses. Par exemple, un soignant qui affirme être stressé. Tout mauvais traitement infligé à une personne âgée, même par un soignant stressé, demeure une forme de violence; le stress ne justifie pas ce type de comportement.

Dynamique familiale

Dans bon nombre de cas, l'auteur de mauvais traitements envers une personne âgée est un membre de la famille immédiate ou de la parenté ou encore un ami très proche de la victime. Cette dernière pourrait désirer maintenir la relation en dépit des mauvais traitements. Il est nécessaire de comprendre la dynamique familiale de la personne âgée en vue de l'aider à déterminer les options

dont elle dispose pour mettre fin aux mauvais traitements. La dynamique familiale est également importante pour déterminer qui est autorisé à donner des directives au fournisseur de services si la personne âgée n'est pas apte mentalement.

Options

Il existe de nombreux moyens pour aider les aînés victimes de mauvais traitements. Les fournisseurs de services devraient connaître les options disponibles dans leur province ou leur territoire. Certaines options pourraient ne pas convenir à certaines victimes, ni dans certaines situations.

C. DISCUSSIONS EXPLORATOIRES

Les mauvais traitements envers les aînés est un problème complexe qui, souvent, ne peut être résolu sans recueillir de l'information auprès de gens qui interagissent avec des aînés.

Par exemple, si une personne âgée ne peut parler librement, il pourrait être utile de tenter d'en apprendre davantage sur sa situation en la questionnant avec délicatesse sur son bien-être et en exprimant vos inquiétudes du fait que vous soupçonnez qu'elle soit victime de mauvais traitements. Une autre possibilité serait d'approcher avec tact ses soignants et les membres de sa famille en qui vous avez confiance et de leur faire part de vos inquiétudes, si les circonstances le permettent et si le moment est approprié.

Toute tentative visant à valider vos soupçons devrait se dérouler en tenant compte du fait qu'il revient aux professionnels qualifiés d'interroger des victimes potentielles et de faire des évaluations concluantes au sujet des mauvais traitements. En tout temps, il est important de faire preuve de respect à l'égard des valeurs culturelles et religieuses des aînés.

i) Préparation aux discussions exploratoires

Pour une discussion fructueuse avec une personne âgée à risque de mauvais traitements :

- choisissez un endroit où la personne âgée est à l'aise et assurez-vous qu'elle soit installée confortablement;
- ayez une attitude détendue, objective et faites preuve de compréhension;
- veillez au respect de la vie privée, suivez les principes de la confidentialité et assurez-vous que personne ne pourra entendre, ni interrompre la conversation;
- évitez de formuler des commentaires qui pourraient laisser croire que vous dénigrez le présumé auteur de mauvais traitements.

Il faut du courage pour dénoncer des mauvais traitements. La personne âgée pourrait avoir honte, se sentir humiliée et avoir peur. En anticipant ces sentiments, le fournisseur de services peut aborder la personne âgée d'une manière à ce qu'elle sente que son interlocuteur respecte ses valeurs personnelles, ses désirs, ses objectifs et son droit de prendre des décisions indépendantes ainsi que son choix d'accepter ou de refuser l'aide offerte.

Voici d'autres éléments que pourrait également prendre en compte le fournisseur de services avant d'aborder la personne âgée à risque :

- Comment je me sens par rapport à cette situation ou à ces présumés mauvais traitements?

- Quels sont les désirs, les valeurs et les objectifs de la personne âgée dans cette situation?
- Est-ce la personne âgée qui prend les décisions?

ii) Trucs en matière de communication

Voici des conseils qui pourraient vous être utiles lors d'une discussion avec une personne âgée :

- parlez moins, écoutez davantage et laissez la personne âgée parler à son rythme;
- offrez votre soutien, discutez des options, mais ne donnez pas de conseils;
- soyez attentif aux incohérences et aux divergences;
- faites preuve de tact par rapport aux troubles auditifs, aux barrières linguistiques ainsi qu'aux valeurs culturelles et religieuses;
- prévoyez suffisamment de temps pour permettre à la personne âgée de s'exprimer.

D. ÉVALUATION DE L'URGENCE ET DU RISQUE

Est-ce une urgence? Évaluez le risque de préjudice imminent et songez à la sécurité immédiate de la personne âgée. Composez le 911 ou communiquez avec les services d'urgence de votre collectivité s'il y a danger de mort.

Bien que les mauvais traitements envers les aînés soient souvent associés aux facteurs de risque susmentionnés, toute personne âgée peut être vulnérable aux diverses formes de violence et à la négligence. Les membres de la famille et de la collectivité doivent demeurer vigilants et éviter de porter des jugements pour ne pas tirer des conclusions hâtives, ni fermer les yeux face aux signes de danger.

E. INTERACTION AVEC LE PRÉSUMÉ AUTEUR DE MAUVAIS TRAITEMENTS

Normalement, toute intervention auprès d'un présumé auteur de mauvais traitements devrait être menée par un professionnel qualifié qui possède les compétences requises et qui a reçu une formation adéquate.

Confronter un présumé auteur de mauvais traitements peut risquer d'aggraver les mauvais traitements envers la personne âgée ou de l'isoler davantage.

M3 – ANNEXE A : PRINCIPES DES NATIONS UNIES POUR LES PERSONNES ÂGÉES

Mieux vivre les années gagnées...

– Résolution n° 46/91 adoptée en 1991 par l'Assemblée générale des Nations Unies

Indépendance

Les personnes âgées devraient :

1. avoir accès, en suffisance, aux vivres, à l'eau, au logement, aux vêtements et aux soins de santé grâce à leur revenu, au soutien des familles et de la collectivité et à l'auto-assistance;
2. avoir la possibilité de travailler ou d'avoir accès à d'autres sources de revenus;
3. pouvoir prendre part à la décision qui détermine à quel moment et à quel rythme elles se retireront de la vie active;
4. avoir accès à des programmes appropriés d'enseignement et de formation;
5. pouvoir vivre dans des environnements sûrs qui puissent s'adapter à leurs préférences personnelles et à la modification de leurs capacités;
6. pouvoir vivre au foyer aussi longtemps que possible.

Participation

Les personnes âgées devraient :

7. rester intégrées dans la société, devraient participer activement à la définition et à l'application des politiques qui touchent directement leur bien-être et devraient partager leurs connaissances et leur savoir-faire avec les jeunes générations;
8. être en mesure de rechercher et de faire fructifier les possibilités de rendre service à la collectivité, et d'offrir bénévolement leurs services, conformément à leurs intérêts et à leurs capacités;
9. pouvoir se constituer en mouvements ou en associations de personnes âgées.

Soins

Les personnes âgées devraient :

10. bénéficier des soins et de la protection des familles et de la collectivité dans le respect du système de valeurs culturelles de chaque société;
11. avoir accès à des soins de santé qui les aident à conserver ou à retrouver un niveau de bien-être physique, mental et émotionnel optimal et qui servent à prévenir ou à retarder l'arrivée de la maladie;
12. avoir accès à des services sociaux et juridiques capables de renforcer leur capacité d'autonomie, de les protéger et de les soigner;
13. avoir accès à des services hospitaliers capables d'assurer leur protection, leur réadaptation et leur stimulation sociale et mentale dans un environnement humain et sûr;
14. pouvoir jouir des droits de l'homme et des libertés fondamentales lorsqu'elles sont en résidence dans un foyer ou dans un établissement de soins ou de traitement; il convient, en particulier, de respecter pleinement leur dignité, leurs croyances, leurs besoins et leur droit à la vie privée et celui de prendre des décisions en matière de soins et à propos de la qualité de leur vie.

Épanouissement personnel

Les personnes âgées devraient :

15. avoir la possibilité d'assurer le plein épanouissement de leurs possibilités;

16. avoir accès aux ressources de la société sur les plans éducatif, culturel, spirituel et en matière de loisirs.

Dignité

Les personnes âgées devraient :

17. avoir la possibilité de vivre dans la dignité et la sécurité sans être exploitées ni soumises des sévices physiques ou mentaux;
18. être traitées avec justice quels que soient leur âge, leur sexe, leur race ou leur origine ethnique, leurs handicaps ou autres caractéristiques, et être appréciées indépendamment de leur contribution économique.