

Une référence dans la lutte
à la *maltraitance*
et à l'*intimidation*!

Apprendre à
reconnaître et à
signaler la
maltraitance

La sexualité des personnes âgées

Il n'y a pas d'âge pour parler de
diversité sexuelle et de pluralité
des genres (DSPG)

Table des matières

Clic aînés | volume 4 | numéro 1 | Mars 2024

Section 1

Apprendre à reconnaître et à signaler la maltraitance

1.1 *La maltraitance, reconnaître, agir et intervenir*

1.2 *Mythes ou réalités?*

Section 2

La maltraitance et ses tabous

2.1 *La sexualité des personnes aîné.e.s : Il n'y a pas d'âge pour parler de diversité sexuelle et de pluralité des genres (DSPG)*

2.2 *Maltraitance et proche aidance une réalité difficile à vivre!*

Section 3

Fraudes et abus envers les personnes aînées

3.1 *Fraudes téléphoniques envers les personnes aînées*

3.2 *Prenez garde aux différents types de fraude*

Section 4

Des nouvelles de la TAAAM

4.1 *Les atouts du grand âge*

4.2 *Activités et services*



Table Action
Abus Aînés Mauricie Inc.



LA MALTRAITANCE, RECONNAÎTRE, AGIR ET INTERVENIR

Marie Lefebvre,
Directrice de la TAAAM

Encore peu reconnue, peu dénoncée ou gardée sous silence la maltraitance est toujours bien présente en 2024.

Elle touche bien entendu les personnes âgées mais également toutes personnes majeures de plus de 18 ans. On parle de maltraitance quand une attitude, une parole, un geste ou un défaut d'action appropriée, singulier ou répétitif, se produit dans une relation avec une personne, une collectivité ou une organisation où il devrait y avoir de la confiance, et que cela cause, intentionnellement ou non, du tort ou de la détresse chez une personne adulte. Insidieuse et inacceptable, la maltraitance est souvent invisible et peut prendre différentes formes; soit la violence ou la négligence en plus de se déployer sous différents types.

La violence c'est de malmenager une personne ou la faire agir contre sa volonté en employant la force ou l'intimidation. La négligence c'est de ne pas se soucier de la personne, notamment par une absence d'action appropriée afin de répondre à ses besoins. Quant aux types de maltraitance, elles se reconnaissent sous sept différents types.

La vulnérabilité...

Pour comprendre le phénomène complexe de la maltraitance, il faut également s'intéresser aux facteurs de vulnérabilité de la personne qui subit la maltraitance. La vulnérabilité est une condition liée à l'environnement ou à une suite d'événements vécus par la personne. Fait à remarquer, la vulnérabilité n'est pas toujours associée aux problématiques survenant avec le grand âge. Toute personne adulte peut être à risque de vulnérabilité dans sa vie, et celle-ci ouvre bien entendu la porte à la maltraitance, d'où l'importance de s'entourer de personnes bienveillantes lorsque l'on se retrouve dans une situation qui est hors de notre contrôle. (Maladies, décès, perte d'emploi, séparation, etc).

Définition de la vulnérabilité :

Une personne majeure dont la capacité de demander de l'aide est limitée temporairement ou de façon permanente, en raison notamment d'une contrainte, d'une maladie, d'une blessure ou d'un handicap, lesquels peuvent être d'ordre physique, cognitif ou psychologique.

Les 2 formes de maltraitance

La **violence** c'est de maltraiter une personne ou la faire agir contre sa volonté en employant la force ou l'intimidation. La **négligence** c'est de ne pas se soucier de la personne, notamment par une absence d'action appropriée afin de répondre à ses besoins. Quant aux types de maltraitance, elles se reconnaissent sous sept différents types.

La **négligence** c'est de ne pas se soucier de la personne, notamment par une absence d'action appropriée afin de répondre à ses besoins.

Les 7 types de maltraitance**Âgisme :**

Violence : Imposition de restrictions ou de normes sociales en raison de l'âge, réduction de l'accessibilité à certaines ressources ou à certains services, préjugés, infantilisation, mépris, etc. **Négligence :** Indifférence à l'égard des pratiques ou des propos âgistes lorsque l'on en est témoin, etc.

Physique :

Violence : Bousculade, rudolement, coup, brûlure, alimentation forcée, administration inadéquate de la médication, utilisation inappropriée de contentions (physiques ou chimiques), etc. **Négligence :** Privation des conditions raisonnables de confort, de sécurité ou de logement, non-assistance à l'alimentation, à l'habillement, à l'hygiène ou à la médication.

Psychologique :

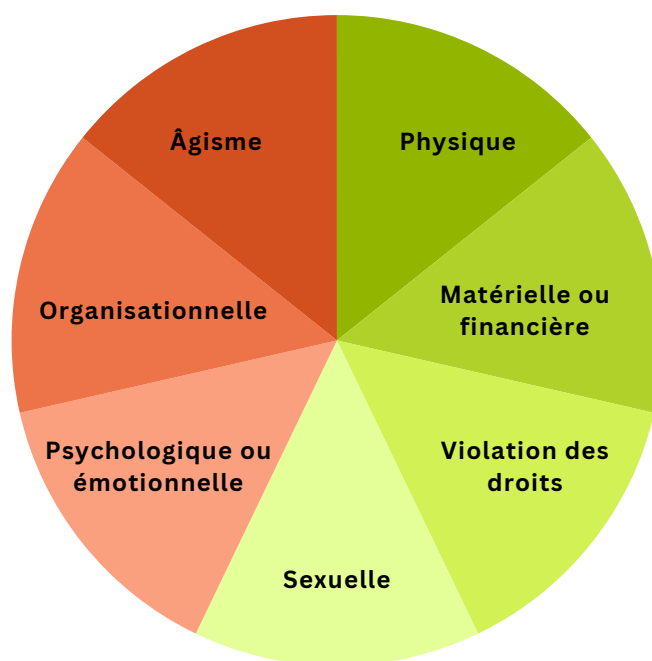
Violence : Chantage affectif, manipulations, humiliations, insultes, infantilisation, dénigrement, menaces verbales et non verbales, privation de pouvoir, surveillance exagérée des activités, propos xénophobes – sexistes, homophobes – biphobes ou transphobes, etc.

Négligence : Rejet, isolement social, indifférence, désintéressement, insensibilité, etc.

Violation des droits :

Violence : Imposition d'un traitement médical, déni du droit de choisir, de voter, d'avoir son intimité, d'être informé, de prendre des décisions ou des risques, de recevoir des appels téléphoniques ou de la visite, de pratiquer sa religion ou sa spiritualité, etc.

Négligence : Non-information ou mésinformation sur ses droits, ne pas porter assistance dans l'exercice de ses droits, non-reconnaissance de ses capacités, refus d'offrir des soins ou des services, lorsque justifiés, etc.



Matérielle ou financière :

Violence : Pression à modifier un testament, transaction bancaire sans consentement. Détournement de fonds ou de biens, prix excessif demandé pour des services rendus, transaction contractuelle ou assurantielle forcée ou dissimulée, usurpation d'identité, signature de bail sous pression, etc.

Négligence : Ne pas gérer les biens dans l'intérêt de la personne ou ne pas fournir les biens nécessaires. Ne pas s'interroger sur l'aptitude d'une personne, sa compréhension ou sa littératie financière, etc.

Organisationnelle :

Violence : Conditions ou pratiques organisationnelles qui excluent les personnes âgées des prises de décisions qui les concernent, qui entraînent le non-respect de leurs choix ou qui limitent de façon injustifiée l'accès à des programmes d'aide, etc.,

Négligence : Offre de soins ou de services inadaptée aux besoins des personnes, directive absente ou mal comprise de la part du personnel, capacité organisationnelle réduite etc..

Sexuelle :

Violence : Propos ou agression à caractère sexuel, privation d'intimité,

Négligence : Traiter la personne âgée comme un être asexuel et/ou l'empêcher d'exprimer sa sexualité.

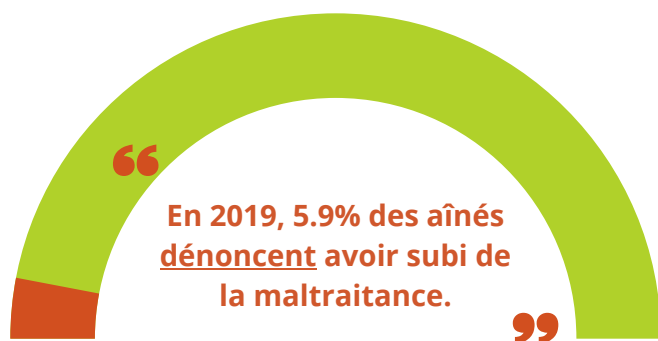
Quelques statistiques...

Selon les résultats de l'Enquête sur la maltraitance envers les personnes âgées au Québec faite en 2019, 5,9 % des répondants ont déclaré avoir subi de la maltraitance au cours de la dernière année. (Personnes âgées de 65 ans et plus vivant à domicile). Cette prévalence de la maltraitance, n'est que la pointe de l'iceberg.

On suspecte que le pourcentage des cas de maltraitance au sein de la population ainsi que dans les milieux de vie pour les personnes âgées, est fort probablement plus élevé. Cette interrogation est liée au fait que la maltraitance est encore taboue et peu dénoncée. On remarque que plusieurs situations de maltraitance naissent malheureusement d'une dynamique familiale malsaine. Peur, honte, impuissance et culpabilité sont des sentiments qui freinent donc la dénonciation.

Par ailleurs, la maltraitance psychologique ainsi que la maltraitance financière et matérielle sont les types les plus fréquemment rapportés. Certaines personnes maltraitées sont même victimes de plusieurs types de maltraitance en simultanée.

De plus, il existe une différence significative selon le genre et le groupe d'âge. On dénote un plus grand nombre de femmes victimes de maltraitance. Les femmes sont-elles plus enclines que les hommes à dénoncer une situation de maltraitance ? Qu'elle soit faite de façon intentionnelle ou non on ne doit pas banaliser la maltraitance car ses conséquences sont lourdes et graves pour la personne qui en est la victime.



1.1 - Apprendre à reconnaître et à signaler la maltraitance

Mais qui sont les personnes qui maltraitent ?

Les auteurs de la maltraitance sont bien souvent des personnes qui entretiennent une relation de proximité, de confiance ou de dépendance avec la personne âgée. Les membres des familles, les proches, le ou la conjointe, mais aussi les soignants ou les préposés qui rendent des services à domicile sont des exemples de personnes pouvant devenir des auteurs de maltraitance. Certains facteurs de risques ou des problématiques diverses sont à l'origine du développement d'une situation de maltraitance. (Violence conjugale, problèmes de santé mentale, physiques ou cognitives, problèmes de dépendance aux substances, stress et épuisement de l'aidant).

De plus, différents facteurs de risques liés à la personne ou à son environnement peuvent favoriser le développement de situations de maltraitance.

Il est important de ne pas mettre une étiquette aux personnes qui sont présumées maltraitantes. Il faut d'ailleurs comprendre les motifs, la situation mais également le lien de dépendance qui unit les personnes dans cette problématique. Certes la maltraitance est inacceptable, mais actuellement il existe peu de programmes pour les personnes maltraitantes. En résumé, les personnes maltraitées ont besoin de soutien et les personnes maltraitantes ont besoin d'aide.

Les freins à la demande d'aide

Lorsqu'une personne âgée subit de la maltraitance de la part d'un proche, d'un aidant ou d'un membre de la famille, il devient difficile et gênant de dénoncer la maltraitance dont elles sont victimes pour plusieurs raisons bien particulières.

·Peur des représailles ou des conséquences, peur que la situation s'aggrave, voire même la peur de quitter leur domicile et d'être admis dans un centre d'hébergement.

·Protection des liens familiaux (lien de dépendance; éviter de causer du tort à la personne maltraitante).

·Crainte de l'isolement du rejet et de la rupture des liens.

·Sentiment de honte, de gêne, et de culpabilité.

·Manques de capacités (physiques, psychologiques, sociales ou financières).

·Méconnaissance de la problématique et des ressources ou méfiance à les utiliser.

Conséquences de la maltraitance

·Apparition de séquelles physiques temporaires ou permanentes;

·Apparition d'idées suicidaires et de comportements destructeurs;

·Augmentation de la maladie et de la mortalité;

·Perte des épargnes prévues pour assurer son bien-être;

·Développement d'anxiété, de confusion, de dépression;

·Repli sur soi;

·Sentiment croissant d'insécurité;

·Augmentation de la fréquentation des urgences;

·Suicide comme conséquence ultime.

1.1 - Apprendre à reconnaître et à signaler la maltraitance

Facteurs de risques

- Problème de santé physique;
- Pertes cognitives;
- Dépression;
- Faible revenu;
- Isolement social;
- Cohabitation avec la personne maltraitante;
- Antécédents de violence familiale;
- Conflits et tension dans une relation d'aide;
- Dépendance financière.

Piste d'intervention

Vous êtes témoin d'une situation de maltraitance? Sachez que toute personne repérant une situation de maltraitance, peut la dénoncer aux ressources appropriées. Intervenir dans une situation de maltraitance peut sembler complexe et semer le doute et la peur. Il est important de surmonter les hésitations et d'aborder délicatement le sujet avec la personne concernée. Voici quelques pistes d'intervention et ressources afin d'aider et de soutenir la personne maltraitée.

Reconnaître les indices de maltraitance, (soupçons, inquiétudes, changement de comportements)

Nommer les faits sans jugement et ce qui vous préoccupe envers la personne maltraitée

Vérifier et poser des questions ouvertes. (Pouvez-vous me décrire comment ça va à la maison?)

Mais avant toutes démarches, il est important de créer une relation de confiance avec la personne et de choisir un moment opportun pour ouvrir la communication.

Assurez-vous d'avoir toujours le consentement de la personne et soyez à l'écoute. Vous devez respecter les limites, les décisions et les choix de la personne, sans la juger, ni la confronter. Vous pouvez également demander à la personne si elle accepte votre aide et à qui elle veut en parler.

Qui contacter?

En terminant, si vous êtes victime d'une situation de maltraitance, sachez qu'il existe des ressources et des services pour dénoncer et vous soutenir en lien avec la maltraitance. Vous pouvez demander à un proche en qui vous avez confiance afin de vous aider et de vous épauler dans cette situation. Croyez en vos forces et vos capacités afin de retrouver le pouvoir et le contrôle de votre vie.

LA PERSONNE ACCEPTE DE RECEVOIR DE L'AIDE

Ligne Aide Maltraitance Adulte Aînés
1-888-489-2287

CLSC ou 8-1-1 option 2
Organismes communautaires du milieu

LA PERSONNE REFUSE L'AIDE

Continuer d'assurer une surveillance et un rôle de vigilance.

Si la situation implique un risque sérieux pour la sécurité physique ou psychologique de la personne, vous devez contacter les services d'urgence (9-1-1).

1.1 - Apprendre à reconnaître et à signaler la maltraitance

Autres ressources traitant la maltraitance

Commissaires aux plaintes et à la qualité des services Plaintes réseau de la santé et maltraitance	1-888-693-3606
Curateur public Personne inapte	1-844-532-8278
Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse Exploitation/discrimination/droits de la personne	1-800-361-6467
Autorité des marchés financiers Maltraitance financière	1-877-525-0337
Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes Plaintes, insatisfaction et bail en résidence privée pour aînés	1-877-767-2227
Sûreté du Québec Maltraitance criminelle	9-1-1 ou 310-4141
8-1-1 option 2 Info social, ressource et soutien psychosocial, Aide en lien avec la maltraitance par un proche ou la famille.	8-1-1 option 1

Marie Lefebvre

Directrice générale -Table Action Abus Aînés Mauricie inc.
819 697-3146

Sources utilisées pour La maltraitance, reconnaître, agir et intervenir :

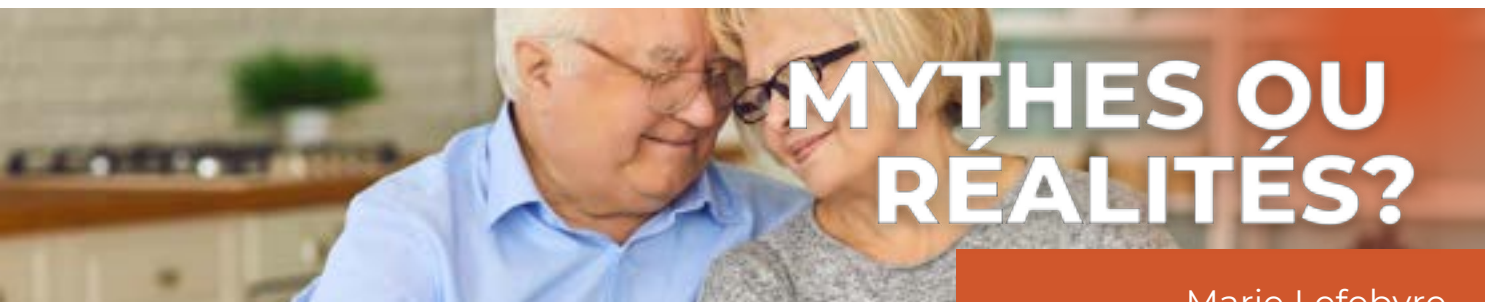
Reconnaître et agir ensemble, plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées, 2022-2027

La maltraitance chez les personnes âgées: Piste d'intervention, Andrée-Anne Lepage, D.ps, Université du Québec à Trois-Rivières, 2023-La maltraitance envers les aînés, Changer le regard, Beaulieu, Bergeron-Patenaude, 2012

Sources utilisées pour Mythes ou réalités? :

La maltraitance envers les aînés : Changer le regard, De Marie Beaulieu et J Bergeron-Patenaude.

Lutte contre la maltraitance, CIUSSS du Centre Ouest de l'Île de Montréal. Consulté au <https://www.ciuusscentreouest.ca/>



Le plus souvent, les actes de maltraitance envers les personnes âgées sont commis par des inconnus. Vrai ou faux?

Faux. Les actes de maltraitance envers les personnes âgées sont, dans la majorité des cas, infligés par des personnes qu'ils connaissent et impliquent un membre de la famille immédiate ou élargie.

Le risque d'être victime de maltraitance varie selon le niveau de revenu, le sexe ou l'âge, de la victime.

En réalité, toutes les personnes peuvent être victimes de maltraitance, peu importe leur statut social, leur sexe ou leurs revenus.

Les personnes âgées sont-elles plus vulnérables que les autres groupes d'âges? Vrai ou Faux?

Faux. Toute personne peut être à risque de devenir vulnérable un jour ou l'autre dans sa vie. La vulnérabilité n'est pas nécessairement associée à l'âge mais bien à l'environnement, ou aux événements de la vie (maladie, deuil, blessures).

La maltraitance vécue par les personnes âgées peut-elle les conduire au suicide? Vrai ou Faux?

Vrai, la maltraitance engendre une détresse significative chez la personne qui peut favoriser l'apparition de comportements destructeurs comme le suicide.

Les personnes âgées dénoncent rapidement leur situation de maltraitance.

En réalité, les aînés qui subissent de la maltraitance sont généralement déchirés entre les sentiments qu'ils éprouvent pour la personne qui leur inflige de mauvais traitements et le désir de dénoncer leur situation. Certaines personnes âgées peuvent être dépendante de la personne qui les maltraite. Par ailleurs, certaines personnes âgées ne réalisent pas qu'elles sont victimes de maltraitance.

Il existe plusieurs programmes (soutien, gestion de la violence, etc.) offerts aux individus qui maltraitent les personnes âgées. Vrai ou Faux?

Faux. Le programme d'intervention et de soutien pour les personnes maltraitantes sont peu nombreux. Ils visent plutôt le soutien et l'accompagnement des personnes victimes de maltraitance.

Le fait d'avoir un réseau social de qualité, de maintenir une participation sociale au sein de la communauté et d'avoir une bonne connaissance de soi sont-ils des facteurs de protection?

Tous ces éléments sont des caractéristiques propres à la personne et à son environnement extérieur qui peuvent faire diminuer les risques de maltraitance.



LA SEXUALITÉ DES PERSONNES ÂÎNÉES

Marie-Lee Bouchard,
Intervenante chez GRIS-MCDQ
Travailleuse sociale

Il n'y a pas d'âge pour parler de diversité sexuelle et de pluralité des genres (DSPG)

Il n'est pas rare de se faire souffler à l'oreille que les personnes âgées sont trop vieilles pour avoir une sexualité. C'est un mythe! En réalité, il est vrai de penser que le vieillissement pathologique et les maladies peuvent altérer la sexualité. Or, comme cette sphère englobe plusieurs dimensions du développement humain, les personnes âgées de 65 ans et plus ont tendance à voir la sexualité comme une sphère positive dans laquelle elles peuvent s'épanouir de multiples façons. Il faut croire que ce sont les fausses croyances, la solitude et les maladies qui semblent être les seuls paramètres qui freinent la sexualité des personnes âgées. À cela s'ajoute la discrimination basée sur l'orientation sexuelle et l'identité de genre pour les personnes issues de la diversité sexuelle et de la pluralité de genre (DSPG). À ce jour, les données statistiques ne permettent pas de conclure la proportion de personnes âgées de 65 ans et plus qui s'identifient à la communauté 2sLGBTIAQ+ (Gouvernement du Canada, 2022).

Sur le terrain, nous savons toutefois que certaines personnes s'identifient à la DSPG alors que d'autres sont toujours dans le placard. Ainsi, le coming out d'une personne peut ébranler beaucoup de personnes autour d'elle. Il peut s'agir de la famille, des ami.e.s, du personnel soignant ou bien des autres personnes âgées de leur résidence. Il faut prendre en compte que les personnes de 65 ans et plus ont vécu avant la décriminalisation de l'homosexualité en 1969 (Gouvernement du Canada, 2022). De ce fait, l'expérience de vie et l'éducation de ces derniers engendrent des effets discriminatoires envers les personnes de la DSPG, voire même leur invisibilité. Il importe d'en parler, d'adopter une attitude d'ouverture et de respect envers ces personnes qui vivent, malheureusement, de la détresse psychologique et de l'isolement. D'autres facteurs peuvent contribuer à cette stigmatisation comme le fait de vivre seul, le sentiment de solitude, le soutien et la

présence de l'entourage, la perte d'autonomie, etc. À cet effet, il importe d'opter pour des formations auprès du personnel de soins de santé et de services sociaux ainsi que d'offrir des ateliers de démystification dans les centres pour personnes âgées et des activités sociales pour briser l'isolement.

Somme toute, contrairement aux croyances populaires, les personnes âgées ont une sexualité; elle s'exprime davantage dans la sensualité et les liens émotionnels. Le manque de connaissance, les préjugés et les stéréotypes et la stigmatisation à l'égard des personnes issues de la DSPG sont des facteurs fondamentaux sur lesquels nous devons intervenir afin de promouvoir une sexualité positive des personnes âgées. Il est crucial de respecter l'intimité de ces dernières et de leur offrir des services médicaux et sociaux efficaces et inclusifs.

Le GRIS-Mauricie-Centre-du-Québec est un organisme communautaire ayant au cœur de leur mission l'inclusion des personnes issues de la diversité sexuelle et de la pluralité des genres. L'équipe d'intervention peut accompagner le personnel des établissements à rendre leur pratique plus inclusive. Elle anime aussi des cafés-causeries pour briser l'isolement des personnes de la DSPG et leurs alliés afin de rencontrer de nouvelles personnes et partager ses idées dans un environnement inclusif et sécuritaire. Pour plus d'information, appeler au 819-840-6615, écrivez à liaison@grismcdq.org ou consultez notre site internet www.grismcdq.org.



Marie-Lee Bouchard
Intervenante chez GRIS-MCDQ
Travailleuse sociale

Source :

Gouvernement du Canada. (2022). Isolement social des aînés : un regard sur les aînés LGBTQ au Canada. Consulté sur le web.





MALTRAITANCE ET PROCHE AIDANCE, UNE RÉALITÉ DIFFICILE À VIVRE!

Marie Lefebvre,
Directrice de la TAAAM

Qui ne deviendra pas un jour proche aidant d'un membre de sa famille, d'un ami, d'un conjoint ou de toutes autres personnes provenant de son entourage?

Faisons le point et éclaircissons le rôle d'un proche aidant mais également la charge, l'implication et les risques qui peuvent y être associé à long terme. La proche aidance est avant toute chose un don de soi qui permet d'offrir du soutien ou d'aider une personne de son entourage à assurer ses activités de la vie quotidienne. Cet engagement envers un proche a lieu pendant une période d'incapacité physique, psychologique, psychosociale à court ou à long terme. Pour plusieurs proches aidants, c'est une expérience de croissance empreint de valorisation qui permet de redonner à l'autre, c'est donc une sorte de balancier ou de retour d'ascenseur envers l'aidé. La proche aidance est également basé sur différentes motivations à aider qui sont reliés aux valeurs familiales, aux rôles, aux liens ou au sentiment de loyauté envers l'aidé.

De plus, les liens affectifs de proximité et de réciprocité qui unissent le proche aidant et l'aidé constituent la base de l'expérience et favorisent le prendre soin de l'autre.

Actuellement, on reconnaît deux types de proches aidants :

PPAA (Personnes proches aidantes d'âinés) : Un proche aidant qui peu importe son âge, s'occupe d'une personne aînée de 65 ans et plus avec des incapacités.

Par exemple : Un homme de 72 ans qui s'occupe de son épouse de 70 ans atteinte d'une maladie dégénérative. Ou encore, une jeune femme de 26 ans qui s'occupe de sa grand-mère de 80 ans qui commence à avoir des pertes cognitives.

PAPA (Personnes aînées proches aidantes) : Un proche aidant âgé de 50 ans et plus qui s'occupe d'une personne ayant une incapacité peu importe l'âge de cette dernière.

Par exemple : Un père de famille âgé de 54 ans qui s'occupe de son fils qui est atteint d'un handicap sévère.

Le rôle d'un proche aidant implique un immense engagement et son impact sur la vie quotidienne des personnes qui exercent ce rôle n'est pas à prendre à la légère. De nombreux proches aidants souffrent :

- D'épuisement, par manque de ressources et de services et par une trop grande charge de responsabilités qui pèsent sur leur dos.
- D'appauvrissement, puisque certains doivent réduire considérablement leurs heures de travail afin de pallier aux besoins grandissant de la personne soutenue.
- De stress, d'anxiété, de diverses frustrations et d'un sentiment de culpabilité quant à l'incapacité de répondre à tous les besoins de la personne aidée.
- De maltraitance de la part de la personne aidée.

Peu connue et peu élaborée, la maltraitance est bien présente dans le rôle de la proche aidance. Selon la recherche action faite par le RANQ (regroupement des aidants naturels du Québec) ainsi que par Mme Sophie Éthier et son équipe, entre 6 % et 81% des proches aidants auraient vécu de la maltraitance dans l'exercice de leur rôle de la part de la personne aidée. Voici certains types de maltraitance vécue par les proches aidants :

- De l'agression verbale (entre 21% et 81%)
- De la maltraitance économique (44%)
- Des agressions physiques (entre 6% et 41%)
- De la violence psychologique (entre 11% et 67%)
- Des violences sexuelles (15%)

Fait à noter, même si la charge et la responsabilité sont réparties entre les enfants ou entre plusieurs personnes responsables

d'une personne ayant des incapacités, c'est bien souvent une personne en particulier qui obtient le rôle de proche aidant.



La définition de la maltraitance envers les proches aidants est la suivante :

L'exercice du rôle de proche aidant comporte un risque de maltraitance. La maltraitance envers une personne proche aidante peut se manifester par une attitude ou un geste singulier ou répétitif, ou une absence d'action appropriée, intentionnel ou non affectant la personne proche aidante, provenant des institutions, de l'entourage, de la personne aidée et même de la personne proche aidante. Elle se manifeste par : l'imposition du rôle de proche aidant et la sur responsabilisation ; les jugements sur ses façons de faire ; la normalisation du rôle de proche aidant et de la maltraitance vécue dans l'exercice de ce rôle ; la dénégation de l'expertise de la personne proche aidante et de sa contribution familiale et sociale ; la dénégation des besoins de la personne proche aidante ; l'utilisation de violence psychologique, physique ou sexuelle à son endroit et la contribution à son appauvrissement. (Éthier et al., 2020)

Provenance de la maltraitance

Le rôle de proche aidant est trop souvent associé à la maltraitance faite aux aînés. Il est important de défaire ce stéréotype puisque les proches aidants sacrifient du temps précieux de leur vie tout en malmenant bien souvent leur santé physique et mentale. Afin de comprendre l'ampleur du phénomène voyons les

sources de provenance de la maltraitance. Celles-ci peuvent provenir autant d'un contexte relationnel que des organisations. La maltraitance faite aux proches aidants provient de :

- De l'aidé par des humiliations, des injures ou de l'intimidation.
- De l'entourage, par des jugements sur l'aide de la personne proche aidante, du dénigrement de son rôle, de la négation de ses besoins.
- Des institutions par des menaces, de l'intimidation, en laissant la personne proche aidante s'épuiser dans son rôle sans lui offrir suffisamment de soutien.
- De la personne proche aidante elle-même, par de la culpabilisation, la sur-responsabilisation, l'auto-dénigrement, l'acceptation de la violence subie.

Fait à considérer la maltraitance psychologique constitue la porte d'entrée pour tous les autres types de maltraitance. De plus, la maltraitance organisationnelle faite aux proches aidants est liée au fait que les institutions n'offriraient pas un soutien adéquat tant au proche aidant qu'à l'aidé. Le RSSS laisse les proches aidants s'isoler et s'épuiser (Lillt et al., 2012) et ce ne serait qu'une fois épuisés que les proches aidants reçoivent une reconnaissance de leurs propres besoins en matière de santé. De plus, un grand nombre d'aidants qui utilisent les services financés par les fonds publics sont souvent frustrés par la disjonction apparente entre les services annoncés et la réalité de leur flexibilité, leurs critères d'admissibilité et leur disponibilité (Wiles 2003).

En terminant, afin de diminuer les risques de maltraitance au sein d'une relation de proche aidance, il existe divers moyens pour prévenir et sensibiliser les personnes impliquées. De plus, la promotion de la bientraitance constitue une approche des

plus favorable afin de contrer la maltraitance. Voici donc quelques gestes et actions préventives à mettre en place :

- Présenter les services de soutien disponibles aux proches aidants.
- Repérer rapidement les signes avant-coureurs de maltraitance. (tension, conflits)
- Tenir compte des antécédents de maltraitance dans le passé ou dans l'enfance.
- Encourager le dialogue pour parler de maltraitance et ses tabous.
- Offrir de la formation aux professionnels de la santé sur la problématique de la maltraitance envers les proches aidants.
- Aider les proches aidants à reconnaître leurs besoins et surtout leurs limites.
- Valoriser le rôle de proche aidant.
- Offrir du soutien et du répit aux proches aidants.

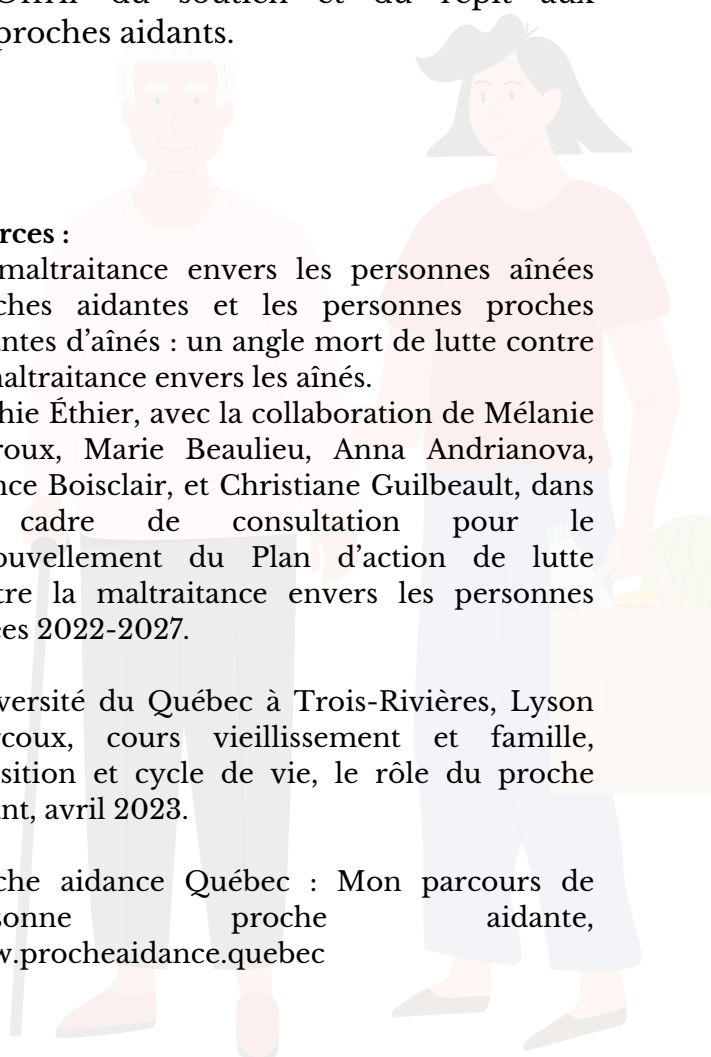
Sources :

La maltraitance envers les personnes âgées proches aidantes et les personnes proches aidantes d'âînés : un angle mort de lutte contre la maltraitance envers les âînés.

Sophie Éthier, avec la collaboration de Mélanie Perroux, Marie Beaulieu, Anna Andrianova, France Boisclair, et Christiane Guilbeault, dans le cadre de consultation pour le renouvellement du Plan d'action de lutte contre la maltraitance envers les personnes âînées 2022-2027.

Université du Québec à Trois-Rivières, Lyson Marcoux, cours vieillissement et famille, transition et cycle de vie, le rôle du proche aidant, avril 2023.

Proche aidance Québec : Mon parcours de personne proche aidante, www.procheaidance.quebec





La Sûreté du Québec
vous met en garde!

La Sûreté du Québec vous rappelle les bons réflexes à adopter pour prévenir une fraude. Soyez vigilants lorsque vous recevez un appel d'un soi-disant conseiller, enquêteur ou représentant du gouvernement.

Méfiez-vous si vous recevez un appel ou un courriel d'un membre de votre famille qui a besoin d'aide (ex. petit fils, nièce), confirmez la situation en parlant à d'autres proches. Vous pourriez être en présence d'un fraudeur.

Votre afficheur indique un « numéro de téléphone officiel »?

Ne supposez JAMAIS que le numéro de téléphone sur votre afficheur est exact. Les fraudeurs utilisent des logiciels ou des applications pour tromper leurs victimes. Le numéro de l'appel peut également être masqué.

On vous demande de confirmer ou de donner vos informations personnelles et bancaires? Méfiez-vous.

Ne donnez aucun renseignement personnel ou bancaire au téléphone. Les fraudeurs peuvent commencer leur appel en vous demandant de confirmer votre identité à l'aide des renseignements déjà en sa disposition. Leur but? Vous mettre en confiance!

Raccrochez. Prenez un moment de recul. Retrouvez le numéro de téléphone officiel de l'organisme qui vous a contacté, appelez-le et vérifiez la validité de la demande qui vous est adressée. Ne rappelez jamais à un numéro de téléphone transmis par votre interlocuteur.

On vous demande de remettre vos cartes et vos NIP, dans une enveloppe, peu importe la raison (ex. pandémie)?

Refusez. N'ayez pas peur de dire non et raccrochez. Les fraudeurs peuvent hausser le ton, se montrer insistants ou recourir à des fausses menaces pour obtenir votre coopération. Gardez en tête qu'aucune institution financière (ou organisme gouvernemental) ne procède ainsi.

Vous recevez un appel d'un soi-disant membre de votre famille (ex. petit fils, nièce) en situation de détresse (ex. accident d'auto, détention, hospitalisation) et invoquant un besoin urgent d'argent? On vous demande de surtout n'en parler à personne?

Méfiez-vous ! Prenez un moment de recul, n'envoyez pas d'argent. Ne transmettez pas votre numéro de carte de crédit. N'achetez aucune carte prépayée (ex. carte iTunes) dans le but de fournir à votre interlocuteur les codes de ces cartes.

- Validez l'histoire qui vous est présentée et l'identité de la personne avec qui vous communiquez en appelant des parents, un autre membre de la famille ou des amis.

- Les fraudeurs peuvent également se faire passer pour un policier ou un avocat afin de rehausser la crédibilité de cette mise en scène.

POUR SIGNALER UNE FRAUDE OU DEMANDER DE L'AIDE

Communiquez avec la Sûreté du Québec au 310-4141 ou *4141 (cellulaire) ou avec votre service de police local.

Communiquez avec le Centre antifraude du Canada pour signaler la fraude au 1 888 495-8501.

La Sûreté du Québec invite les citoyens à consulter la section Conseils de son site Web (www.sq.gouv.qc.ca) afin d'en apprendre davantage sur la fraude ou consulter le site Web du Centre antifraude du Canada au www.centreantifraude.ca.



ATTENTION FRAUDEURS ACTIFS

- 1 NE DONNEZ PAS** votre carte de paiement avec le numéro d'identification personnelle (NIP) à qui que ce soit;
- 2 NE CÉDEZ PAS** à l'urgence de donner de l'argent;
- 3 NE TRANSMETTEZ PAS** d'informations personnelles;



Au moindre doute, **RACCROCHEZ** et **CONTACTEZ** votre service de police.



PRENEZ GARDE AUX DIFFÉRENTS TYPES DE FRAUDE

Joanne Monfette,
adj. administrative
AQDRTR

Les fraudes et les arnaques financières sont très fréquentes et évoluent rapidement. Apprenez à les repérer pour mieux vous protéger.

Les fraudes qui profitent le plus aux malfaiteurs sont celles qui visent à manipuler les personnes, plutôt que les systèmes informatiques. Dans ce genre d'escroquerie, les fraudeurs mettent la victime en confiance dans le but de lui faire commettre des actions qu'elle ne ferait pas en temps normal.

Le vol d'identité est un des crimes qui connaît la croissance la plus rapide au Canada. Protéger vos renseignements personnels est notre priorité. C'est pourquoi nous avons développé une nouvelle solution de protection pour tous nos membres particuliers et entreprises.

Arnaques et fraudes fréquentes

1. Arnaque amoureuse
2. Arnaque téléphonique
3. Fraude à l'investissement
4. Les fausses offres d'emploi
5. Payer pour obtenir du crédit
6. Une occasion d'affaire exotique
7. Fraude hypothécaire
8. Arnaque du faux conseiller bancaire
9. Arnaque du faux policier

Arnaque amoureuse

Maîtres dans l'art de manipuler les sentiments, les fraudeurs utilisent les réseaux sociaux et les sites de rencontre pour nouer de fausses relations amoureuses et obtenir de l'argent sous divers prétextes. Habitant généralement à l'extérieur du pays ou de la province, ils prennent le temps de tisser une relation à distance durant plusieurs mois. Les victimes, hommes et femmes, sont persuadées de vivre une vraie relation. Avant même qu'ils puissent se rencontrer, un événement inattendu survient : accident, maladie d'un proche, frais de voyage pour se rencontrer, démêlés avec la justice, etc. Il faut envoyer de l'argent, puis les demandes de ce type se multiplient et vont en s'accroissant.

Les victimes y perdent souvent les économies d'une vie, en plus de vivre le deuil et la honte d'une fausse relation à laquelle elles ont cru.

Arnaque téléphonique

Dans ce type d'arnaque, la personne mal intentionnée au bout du fil pourrait se faire passer, entre autres, pour un employé de votre institution financière, du gouvernement ou d'un corps policier, pour un proche parent ou encore pour un organisme à but non lucratif. Son but : récolter de l'information confidentielle ou recevoir des sommes en argent.

Comment reconnaître cette arnaque?

Le fraudeur :

- Prétend être une tierce personne et exige un montant en argent ou vous pose des questions afin de récolter de l'information confidentielle.
- Dit que c'est urgent.
- Dit que cela doit rester confidentiel.
- Dit qu'il y aura des conséquences si l'action n'est pas faite immédiatement.

Quelques conseils

- Lorsque la personne prétend être un proche, posez quelques questions personnelles à votre interlocuteur auxquelles seuls vos proches pourront répondre : nom d'un parent, ville de sa naissance, un souvenir de famille unique, etc.
- Lorsque la personne prétend être un professionnel, prenez son nom en note et rappelez-la au numéro officiel de l'entreprise (et non à celui que la personne vous a donné).
- Ne donnez jamais d'information confidentielle lors d'un appel entrant.
- Validez l'information même si l'interlocuteur a demandé de garder votre conversation secrète.
- N'effectuez jamais de transfert d'argent immédiatement après une demande téléphonique.

- Ne vous fiez pas à l'afficheur. Les fraudeurs utilisent des techniques qui permettent de faire apparaître un numéro qui peut vous sembler légitime.
- N'hésitez pas à raccrocher lorsque vous doutez de l'appel.
- Pour obtenir du soutien psychologique, communiquez avec votre CLSC ou avec le Centre d'aide aux victimes d'actes criminels (CAVAC).

Vous avez des doutes sur une situation? Communiquez avec :

- AccèsD
- Appel sans frais : 1 800 CAISSES (1 800 224-7737)
- Centre antifraude du Canada
 - Appel sans frais : 1 888 495-8501
 - Télécopie sans frais : 1 888 654-9426
 - Site Web du Centre antifraude du Canada.
- Ligne Abus Aînés
 - Appel sans frais: 1 888 489-2287
- Service de police
 - Appel sans frais : 911
- Votre poste de police local.



Fraudes à l'investissement

C'est un stratagème utilisé par des personnes malveillantes pour vous convaincre d'investir votre argent avec une promesse de vous enrichir facilement, rapidement et sans risque.

Fraudes à l'investissement courantes

- Vente pyramidale

Cette fraude consiste à générer des profits en vendant un produit à une nouvelle clientèle, qui, à son tour, doit vendre le produit pour générer plus de profits. Les personnes au sommet sont celles qui profitent le plus de ce stratagème.

- Fraude à la Ponzi

Cette fraude promet un rendement anormalement élevé aux nouvelles personnes qui investissent. En réalité, leur argent sert à payer les profits de la clientèle existante. Le système s'écroule lorsque la majorité des membres veulent retirer leur argent en même temps.

Les fausses offres d'emploi

Méfiez-vous des sites sur lesquels sont affichées des offres d'emploi où l'on vous demande de remplir un formulaire contenant vos renseignements personnels (nom, numéro d'assurance sociale, date de naissance, adresse, numéro de téléphone, etc.). Dans ces cas de fraude, les malfaiteurs affichent des offres d'emploi alléchantes, en utilisant des noms de compagnies prestigieuses.

Les petites annonces renferment parfois aussi des offres de ventes pyramidales déguisées en offres d'emploi. Soyez vigilants! La vente pyramidale est illégale en vertu de la Loi sur la concurrence, et des accusations pourraient être portées contre vous.

Payer pour obtenir du crédit

Certaines entreprises affirment pouvoir vous prêter même si vous avez une mauvaise cote de crédit. Elles demandent en général le paiement de frais à l'avance. Ce paiement peut aller de quelques centaines à des milliers de dollars. Si vous donnez de l'argent à ces entreprises, il est presque certain que vous n'obtiendrez jamais le prêt escompté et vous ne pourrez pas récupérer ce que vous avez payé.

Dans la plupart des provinces et territoires, demander le paiement de frais avant d'accorder un prêt est illégal.

Une occasion d'affaires exotique

Une combine, communément appelée «lettres frauduleuses nigérianes», fait bien des victimes. Dans cette arnaque, un Nigérian haut placé vous fait une proposition d'affaires – habituellement par courriel – urgente et strictement confidentielle. Le fraudeur raconte, par exemple, qu'il a récemment mis la main sur les produits de la vente de biens immobiliers ou qu'il a hérité d'une fortune familiale et qu'il est à la recherche d'un partenaire étranger pour l'aider à récupérer son argent.

En raison du poste qu'il occupe, il affirme ne pas pouvoir ouvrir un compte de banque à l'étranger et il vous demande de déposer l'argent, souvent de 25 à 50 millions de dollars, dans votre compte en échange d'un pourcentage. Afin de pouvoir faire le transfert, l'escroc vous demande de lui divulguer vos renseignements personnels (nom, adresse de votre institution financière, numéro de téléphone et de télécopieur, numéro de votre compte, etc.).

La suite des choses est plutôt simple : en guise de test, le fraudeur vous achemine un versement de plusieurs milliers de dollars et vous demande de transférer une partie de cette somme dans le compte qu'il détient dans son pays. Quelques semaines plus tard, vous découvrirez que le paiement initialement reçu était sans provision. Toutefois, les sommes que vous aurez déjà transférées dans le compte du fraudeur seront irrécupérables d'un point de vue international.

Fraude hypothécaire

Une fraude hypothécaire survient lorsqu'une personne impliquée dans une demande de financement hypothécaire fournit intentionnellement de l'information inexacte, frauduleuse ou incomplète à un prêteur afin de garantir un prêt hypothécaire qui, autrement, ne serait pas accordé, ou encore dans le but d'augmenter les profits liés à cet achat.

Déclarer un revenu supérieur à celui réellement gagné, présenter une fausse pièce d'identité, être inexact quant à la provenance de la mise de fonds ou donner une fausse évaluation de la propriété constituent de la fraude hypothécaire.



Arnaque du faux conseiller bancaire

Une personne disant représenter votre institution financière vous contacte. Elle affirme que vous avez été victime d'une fraude par carte de crédit ou de débit.

Sous prétexte de devoir bloquer la carte pour empêcher qu'il y ait d'autres transactions frauduleuses, elle mentionne qu'il faut remplacer votre carte actuelle.

La personne vous demande ensuite de fournir votre NIP, puis de déposer la ou les cartes dans votre boîte aux lettres afin que quelqu'un de Postes Canada puisse les récupérer.

Des transactions, telles que des retraits d'argent peuvent être effectués dans les minutes qui suivent avec vos cartes.

Arnaque du faux policier

Une personne disant faire partie de la police communique avec vous. Elle explique qu'elle enquête sur une fraude survenue au sein de votre institution financière.

Cette personne vous demande de mettre toutes vos cartes bancaires, ainsi que vos NIP, dans un endroit facile d'accès. Un ou une complice passe alors récupérer vos cartes.

Dans certains cas, cette personne vous demande plutôt de retirer l'argent de votre compte afin qu'un ou une collègue de la police le récupère pour le mettre à l'abri.

La vigilance est la clé

Méfiez-vous des appels téléphoniques, des courriels et des textos non sollicités.

Si un appel téléphonique vous semble suspect, raccrochez. Contactez ensuite vous-même l'institution en utilisant ses coordonnées officielles.

Ne donnez jamais votre carte de débit, de crédit, votre NIP et votre mot de passe AccèsD à qui que ce soit.

Faites preuve de vigilance dans les situations urgentes. Par exemple, si un proche vous contacte de façon inhabituelle pour demander une aide financière immédiate.

Utilisez des paramètres de confidentialité élevés sur les réseaux sociaux et misez sur des mots de passe robustes,

En cas de doute, ne cliquez pas sur un lien et n'ouvrez pas de pièce jointe.

Desjardins ne vous demandera jamais de fournir des informations confidentielles telles que votre NIP ou votre numéro d'assurance sociale.

Virtuellement ou par téléphone, d'autres stratagèmes peuvent être utilisés. Pour être en mesure de reconnaître et de déjouer les plus fréquents, [desjardins.com/detecter-arnaque](https://www.desjardins.com/detecter-arnaque).



Joanne Monfette,
Adjointe administrative Association
québécoise des droits des personnes
retraités section Trois-Rivières

Source :

Desjardins sécurité (2024). Repéré au
<https://www.desjardins.com/securite/index.jsp>



LES ATOUTS DU GRAND ÂGE

Noémie Lemay
Responsable des
communications de la TAAAM

Soucieuse de développer des projets novateurs qui mettent en lumière les problématiques en lien avec maltraitance vécue par les personnes âgées, La Table Action Abus Aînés Mauricie est fière de dévoiler son tout nouveau projet, Les atouts du grand âge.

Ce projet par et surtout pour les aînés est réalisé grâce au Programme Nouveaux Horizons pour les Aînés, (PNHA) provenant du gouvernement du Canada. Débuté en 2023, le projet verra le jour au début de l'année 2024.

Avant de vous présenter le projet, penchons-nous sur la possibilité de son existence, soit grâce au financement qui été accordé par le programme PNHA. Le Programme Nouveaux Horizons pour les Aînés, qui est un programme du gouvernement fédéral canadien, qui a comme objectif de subventionner des organismes qui souhaitent aider les aînés à exercer une influence positive sur la vie d'autrui et sur leur communauté. Il permet

de répondre à un besoin de prévention, de formation et de sensibilisation des personnes âgées dans la communauté en lien avec le sujet de la maltraitance. Peur, silence et honte sont des sentiments que bien des personnes âgées vivent face à une situation de mauvais traitements. Il fait aussi la promotion du bénévolat, de l'inclusion, du support social et de l'engagement des personnes âgées dans leur communauté. Les demandes peuvent être déposées par des organismes communautaires ou autres associations pouvant atteindre 25 000\$ de financement, dépendamment des besoins pour réaliser leurs projets. Le PNHA requiert une explication détaillée de l'idée du projet, des mises à jour au fur et à mesure de l'avancée de celui-ci et un compte rendu pour clôturer le tout.

Pour notre part, nous avons fait une demande de subvention pour répondre aux différents objectifs du PNHA et de la Table Action Abus Aînés Mauricie dans la réalisation d'un projet qui permet de diversifier les activités de notre organisme. Les atouts du grand âge consiste à faire la création d'un jeu de cartes dans lequel des informations sur la maltraitance et la bientraitance sont intégrées afin d'en faciliter leur compréhension. Le jeu de cartes est polyvalent et accessible, il sera donc un moyen utile pour la transmission des connaissances. En plus d'être éducatif et préventif, il permettra aux personnes âgées, ainsi qu'aux autres générations d'avoir du plaisir tout en ouvrant la discussion pour briser les tabous en lien avec la maltraitance. Un comité de personnes âgées fut créé en 2023 en partenariat avec la résidence Place Belvédère à Trois-Rivières. Ce sont près de 20 personnes qui ont participées activement à la première étape du projet. Ensemble, ils ont reçu une formation sur la maltraitance, ont discuté et sélectionné les informations les plus pertinentes à retenir et à insérer dans le jeu de cartes et ils ont pris part à la création d'une ébauche graphique.

Les prochains mois permettront de finaliser le projet Les atouts du grand âge pour ensuite en faire la promotion et la diffusion. La TAAAM prévoit donner des exemplaires du jeu à ses membres, aux personnes âgées qui se sont impliqués, aux différents organismes de la région, ainsi qu'aux milieux de vie pour personnes âgées et à la population en général. Pour ce faire, elle présentera le jeu lors d'une conférence de presse et offrira par la suite des ateliers portant sur la maltraitance et la bientraitance dans ces divers milieux, ce qui permettra à tous les participants d'être

sensibilisés et informés en plus de recevoir le jeu de cartes en cadeau à la fin de l'activité.

En terminant, notre jeu de cartes Les atouts de grand âge fera son arrivée dans les demeures québécoises sous peu et nous espérons qu'il éclairera certains utilisateurs face à la maltraitance vécue, faite ou même observée dans leur entourage. Si nous pouvons aider au moins une personne à éclairer sa lanterne, notre travail sera accompli. Restez à l'affût des nouveautés de la TAAAM pour ne pas manquer sa sortie !





Noémie Lemay
Responsable des
communications de la TAAAM

La TAAAM offre plusieurs services gratuits à l'ensemble des résidents de la Mauricie.

Maltraitance et intimidation

Prévention - Sensibilisation - Formation - Promotion des droits

- Ateliers de formation pour les personnes âgées.
- Groupes de soutien et de discussion pour les personnes âgées
- Séances de formation sur les types de maltraitance, les facteurs de risques et de protection
- Soutien et référencement.
- Ateliers ludiques de sensibilisation au phénomène de la maltraitance dans le cadre du PNHA - Bingo participatif et information

Pour plus d'informations sur nos services, communiquez avec nous au :



819-697-3146



Suivez-nous sur Facebook



Visitez notre site internet au
<https://abusainesmauricie.org/>

Promotion de la bientraitance

Respect des droits et des choix - Bien-être des personnes âgées

- Conférence sur la bientraitance envers les aînés
- Formation sur les pratiques de la bientraitance envers les personnes âgées (à venir)
- Conception et distribution d'un guide pour le choix d'un milieu de vie adapté aux besoins des personnes âgées - **Un toit pour soi**

Mobilisation de la population

Organisation d'événements rassembleurs

- Journée mondiale de la lutte contre la maltraitance des personnes âgées - 15 juin.
- Journée internationale des aînés - 1er octobre