



**Outil de repérage**  
des situations de  
maltraitance envers  
les personnes âgées

## Édition

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

Le présent document est disponible en version électronique  
à l'adresse : [www.msss.gouv.qc.ca](http://www.msss.gouv.qc.ca), section **Publications**.

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

Ministère de la Santé et des Services sociaux  
Direction des communications  
Diffusion  
1075, chemin Sainte-Foy, 4<sup>e</sup> étage  
Québec (Québec) G1S 2M1

Le genre masculin utilisé dans ce document désigne  
aussi bien les femmes que les hommes.

## Dépôt légal

Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2019  
Bibliothèque et Archives Canada, 2019

ISBN 978-2-550-83218-8 (Imprimé)  
ISBN 978-2-550-83219-5 (PDF)

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

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

© Gouvernement du Québec, 2019



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

(intervenant, bénévole, aide à domicile, policier, travailleur de milieu, partenaire du milieu communautaire ou de l'habitation, etc.).

### Cet outil vous permettra :

- De **mieux repérer** des situations potentielles de maltraitance.
- De savoir **quoi faire** et **comment agir** avec une personne âgée si vous êtes témoin d'une situation de maltraitance.
- De connaître les différentes **ressources vers qui référer** une personne en situation de maltraitance.



## Qu'est-ce que la maltraitance ?

- La maltraitance consiste en un ou plusieurs **gestes**, ou une **absence d'action appropriée**, qui cause du **tort** ou de la **détresse** à la personne aînée.
- Elle se produit dans une **relation** où il devrait y avoir de la **confiance**.
- Elle peut être **intentionnelle ou non**.

## Quelles formes peut-elle prendre ?

La maltraitance peut prendre deux formes :

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

## Conséquences de la maltraitance :

- Séquelles physiques temporaires ou permanentes
- Augmentation de la maladie et de la mortalité
- Perte des épargnes prévues pour assurer son bien-être
- Anxiété, confusion, dépression
- Repli sur soi
- Sentiment croissant d'insécurité
- Augmentation de la fréquentation des urgences
- Idées suicidaires et comportements destructeurs
- Suicide

## Quels sont les différents types de maltraitance ?

Une situation de maltraitance peut être complexe et comporte souvent plus d'un type de maltraitance. Référez-vous aux indices pour savoir quoi observer.

### ATTENTION !

Un indice doit toujours être vérifié afin de s'assurer qu'il est réellement associé à une situation de maltraitance.

<b>Types de maltraitance</b>	<b>Quoi observer ?</b> Exemples d'indices pouvant témoigner d'une situation de maltraitance
<b>Psychologique</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Peur, anxiété</li><li>• Méfiance, repli sur soi, dépression</li><li>• Hésitation à parler ouvertement</li><li>• Interaction craintive avec les autres</li><li>• Déclin rapide des capacités cognitives</li><li>• Idées suicidaires</li></ul>
<b>Physique</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ecchymoses ou blessures</li><li>• Perte de poids</li><li>• Détérioration de l'état de santé</li><li>• Manque d'hygiène ou attitude indue pour le changement de culotte d'aisance</li><li>• Affections cutanées</li><li>• Environnement de vie insalubre</li></ul>

Types de maltraitance	<b>Quoi observer ?</b> Exemples d'indices pouvant témoigner d'une situation de maltraitance
<b>Sexuelle</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Infections ou plaies génitales</li> <li>• Angoisse au moment des soins</li> <li>• Méfiance, repli sur soi, dépression</li> <li>• Désinhibition sexuelle</li> <li>• Discours subitement très sexualisé</li> </ul>
<b>Matérielle ou financière</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Transactions bancaires inhabituelles</li> <li>• Disparition d'objets de valeur</li> <li>• Manque d'argent pour les dépenses courantes</li> </ul>
<b>Organisationnelle</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Réduction de la personne à un numéro</li> <li>• Prestation de soins ou de services selon des horaires plus ou moins rigides</li> <li>• Attente indue avant que la personne reçoive un service</li> <li>• Détérioration de l'état de santé (plaies, dépression, anxiété, etc.)</li> </ul>
<b>Âgisme</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Non-reconnaissance des droits, des compétences ou des connaissances</li> <li>• Utilisation d'expressions réductrices ou infantilisantes</li> </ul>
<b>Violation des droits de la personne</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Non-respect des décisions prises par la personne</li> <li>• Entrave à la participation de la personne dans les choix et les décisions qui la concernent</li> <li>• Réponses données par un proche à des questions qui s'adressent à la personne</li> <li>• Restriction des visites ou d'accès à l'information</li> </ul>

Source : Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2017-2022; p. 17-19



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

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

- Cohabitation avec un ou plusieurs de ses proches
- Conflits avec des membres de la famille ou des amis
- Inaccessibilité des ressources, isolement géographique
- Isolement, réseau social peu développé
- État de dépendance financière à un tiers lié au statut de parrainage et en contexte d'immigration
- Partage du même domicile par la personne aînée et la personne maltraitante
- Tension dans la relation entre la personne aînée et celle qui lui donne de l'aide
- Etc.





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

### Caractéristiques propres à la personne qui peuvent la rendre plus vulnérable :

- Âge avancé
- Analphabétisme
- Apparence négligée (ex. : odeurs, allure, etc.)
- Comportements perturbateurs ou violents
- Problèmes de consommation (ex. : alcool, drogues, etc.)
- Dépendance à autrui pour la gestion des finances personnelles ou pour les soins de base (ex. : alimentation, hygiène, prise de médicaments, etc.)
- Difficulté ou incapacité à s'exprimer
- Difficultés financières
- Méconnaissance du français et de l'anglais
- Méfiance à l'égard des services publics (ex. : services de santé et services sociaux, police, etc.)
- Présence de problèmes de santé physique ou de santé mentale, pertes cognitives
- Être une femme
- Etc.

## ATTENTION !

### Ces facteurs ne sont pas cumulatifs.

Par exemple :

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

## Comment agir si vous soupçonnez une situation de maltraitance ?

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

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

## Voici quelques exemples de questions à poser

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

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

## Vers qui référer une situation de maltraitance ?

- **En cas d'urgence**, appelez le **911**
- **En cas de soupçons**, appelez :
  - la ligne d'écoute et de référence  
**Aide Abus Aînés : 1 888 489-2287**
  - ou
  - la ligne **Info-Social : 811**

Pour trouver les coordonnées du CLSC le plus près de chez vous :

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

Pour obtenir davantage d'information sur la maltraitance :

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



Notes

Lined area for notes







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

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

**Aide Abus Aînés**

**1 888 489-ABUS (2287)**

**[www.aideabusaines.ca](http://www.aideabusaines.ca)**

7 jours sur 7 - 8 h à 20 h

**[Québec.ca/maltraitanceaines](http://Quebec.ca/maltraitanceaines)**

**Santé  
et Services sociaux**

**Québec** 