



# L'aide, c'est ici que ça commence.

## Informations sur l'abus et la négligence envers les personnes âgées

**On parle d'abus et de négligence envers une personne âgée** lorsqu'une action ou une omission, commise par une personne, lui cause un préjudice ou un risque de préjudice. Une fois le lien de confiance établi, les conséquences peuvent être particulièrement graves. Sont considérés comme de mauvais traitements envers les personnes âgées des préjudices physiques, mentaux ou émotionnels ou des dommages ou des pertes financières (exploitation financière). À cet égard, on peut citer l'intimidation, l'humiliation, l'agression physique, l'agression sexuelle, la surmédication ou la non-administration de médicaments d'ordonnance, le filtrage du courrier, l'ingérence dans la vie privée ou la privation d'intimité, les obstacles au droit de visite et la négligence ou l'autonégligence. Bien que de nombreuses formes d'abus et certaines formes de négligence soient des actes criminels, toutes sont préjudiciables. Si vous êtes victime d'abus ou de négligence, ou que vous l'avez déjà été par le passé, vous **pouvez obtenir de l'aide**.

### Quels sont les comportements pouvant être considérés comme de l'abus et de la négligence?

L'abus et la négligence englobent un large éventail de comportements. En voici quelques exemples :

- agression, mauvais traitements ou contraintes inappropriées;
- défaut de répondre aux besoins physiques d'une personne qui nécessite des soins;
- violence verbale chronique qui rabaisse ou intimide;
- personne qui nécessite des soins laissée seule pendant de longues heures;
- vol d'argent ou de biens, ou utilisation d'argent à des fins non autorisées;
- défaut de répondre aux besoins financiers d'une personne alors qu'il nous incombe de le faire;
- contacts sexuels non désirés ou harcèlement sexuel;
- surmédication ou sousmédication;
- décisions prises à la place d'une personne capable de le faire, contre son désir.

Bien que l'abus et la négligence soient souvent intentionnels, ce n'est pas toujours le cas. Par exemple, une négligence peut survenir si un membre de la famille qui prend soin d'une personne âgée a des difficultés à composer avec ses tâches.

### Qui cela peut-il toucher?

L'abus et la négligence peuvent toucher toutes les personnes âgées, sans égard à leur sexe, leur âge, leurs capacités, leur niveau culturel et économique et leur orientation sexuelle.

Ces personnes peuvent être victimes de mauvais traitements dans des maisons privées, des établissements de soins de santé ou des lieux publics. Les auteurs peuvent être des membres de la famille ou des proches, des prestataires de soins, des étrangers ou d'autres personnes actives dans leur vie. Les actes sont souvent liés à la vie de la personne âgée et à sa situation familiale. En voici quelques explications :

- La violence physique en cours peut être l'extension de la violence familiale vécue auparavant, comme celle subie par une femme par son conjoint.
- L'exploitation financière peut être commise par des enfants adultes à la charge de leurs parents qui se sentent autorisés à utiliser leur argent.
- La violence psychologique exercée par des membres de la famille peut être associée à des problèmes familiaux existant de longue date.
- L'abus ou la négligence peut se manifester lorsque la personne âgée devient dépendante d'autrui pour ses soins. Certains fournisseurs de soins, qu'il s'agisse de personnes rémunérées ou de membres de la famille, abusent du pouvoir qu'ils ont sur la personne qui leur est confiée et trahissent la confiance placée en eux. D'autres peuvent ne pas avoir les capacités voulues pour fournir des soins adéquats.
- L'abus peut également s'installer lorsqu'une personne agissant à titre de fournisseur de soins, par exemple,





# L'aide, c'est ici que ça commence.

pour son conjoint physiquement dépendant, est victime de violence verbale chronique.

Quel que soit le type de lien que la victime ait tissé avec quelqu'un, **la faute en matière d'abus ou de négligence est imputable à la personne qui la commet.**

## Dans quelle mesure les victimes peuvent-elles être touchées?

Même si elles n'ont pas à porter la responsabilité du comportement violent subi par autrui, les victimes d'abus ou de négligence ont souvent honte. D'autres sentiments peuvent se manifester comme le choc, l'engourdissement, le sentiment de violation, l'impuissance, l'angoisse, la peur, la confusion, la colère, la dépression et la douleur. Certaines victimes peuvent se sentir seules et la perte de confiance est au centre des préoccupations de beaucoup d'entre elles.

La détresse émotionnelle peut entraîner des symptômes physiques tels que des maux de ventre, des maux de tête ou la détérioration de l'état de santé. La violence physique peut causer des contusions, des fractures et d'autres blessures et problèmes de santé.

L'exploitation financière peut avoir de graves conséquences sur le plan financier et juridique ainsi que des répercussions sur le plan psychologique et sur la santé.

Le soutien affectif d'autrui et la volonté de la victime de maîtriser sa vie sont importants pour la reconnaissance et le traitement du problème, et pour la guérison ou le rétablissement.

## Pourquoi certaines victimes ne demandent-elles pas d'aide?

Certaines personnes âgées peuvent être gênées de révéler les abus ou la négligence qu'elles subissent, en particulier si l'auteur est un membre de la famille. Elles peuvent ne pas savoir comment obtenir de l'aide ou se demander si ce qu'elles vivent est véritablement de l'abus ou de la négligence. D'autres peuvent s'inquiéter des répercussions possibles de leur geste sur le membre de la famille ou le fournisseur de soins en question.

Certaines personnes âgées peuvent avoir de la difficulté à chercher de l'aide en raison d'obstacles culturels ou linguistiques, ou encore de leur condition physique ou d'un handicap. D'autres encore peuvent avoir peur d'en parler par crainte de représailles de la personne qui leur cause le préjudice, de perdre les services dont elles ont besoin, de perdre leur argent, d'avoir à déménager ou de briser la famille, ou encore, de ne pas être crues.

Les proches, les amis ou d'autres personnes qui soupçonnent de l'abus ou de la négligence envers la victime peuvent ne pas vouloir intervenir ou prendre parti dans une affaire de famille. Ils peuvent craindre qu'en signalant l'abus ou la négligence commise par un établissement de soins, cela se traduise par d'autres préjudices ou par un appauvrissement des soins. Ou alors, ils peuvent tout simplement ne pas savoir que faire.

Si vous estimez que la situation que vous vivez vous porte préjudice d'une quelconque façon, **parlez-en à quelqu'un.**

## Quelles sont les lois qui protègent les personnes âgées?

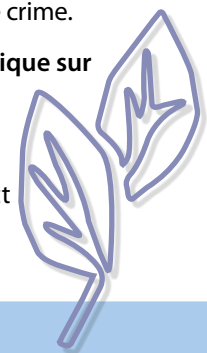
### Le Code criminel

Diverses infractions pénales s'appliquent aux mauvais traitements infligés aux personnes âgées. Il peut s'agir de voie de fait, d'infliction illégale de lésions corporelles, d'agression sexuelle, de menace, d'intimidation, de séquestration, d'omission de fournir les choses nécessaires à l'existence, de vol, de fraude et d'extorsion.

Les personnes âgées ont le pouvoir de signaler un crime commis à leur endroit. Dans certaines circonstances, lorsqu'une personne âgée n'est pas en mesure de prendre cette décision, un tiers peut dénoncer l'acte criminel en son nom. Les témoins peuvent aussi signaler le crime.

### Législation de la Colombie-Britannique sur les victimes

La *Victims of Crime Act* énonce les droits des victimes d'actes criminels d'être traitées avec dignité et respect et de recevoir de l'information.





# L'aide, c'est ici que ça commence.

## Informations sur l'abus et la négligence envers les personnes âgées

La Loi prévoit des indemnités pour favoriser la guérison des lésions et compenser d'autres coûts résultant de crimes violents.

### Législation sur la tutelle des adultes en Colombie-Britannique

La *Adult Guardianship Act* prévoit des dispositions spéciales sur l'abus et la négligence (notamment les mauvais traitements ou la négligence, le harcèlement sexuel, la violence psychologique et l'exploitation financière). Ces dispositions visent les adultes incapables de trouver de l'aide en raison d'une contrainte ou d'un handicap physique, ou encore, d'un trouble qui limite leur capacité à prendre des décisions au sujet de la maltraitance ou de la négligence qu'ils subissent. Des organismes désignés sont mandatés pour intervenir lors de signalements d'abus ou de négligence envers des adultes et informent la police s'il est constaté qu'une infraction pénale a été commise.

La C.-B. a défini d'autres lois pour protéger les adultes en matière financière et de soins de santé : la *Public Guardian and Trustee Act*, la *Representation Agreement Act* et la *Health Care (Consent) and Care Facility (Admission) Act*.

### Quel type d'aide peut-on obtenir?

#### Police

La police intervient dans les cas d'enfants ou d'adolescents en danger immédiat ou courant le risque d'une infraction criminelle. Elle enquête sur les infractions commises et renseigne sur d'autres organismes pouvant apporter une aide.

#### Services d'aide aux victimes

On peut trouver un service d'aide aux victimes dans certains organismes communautaires et les commissariats de police. Ils offrent un soutien affectif, des informations sur le système juridique, une aide pour la planification de votre sécurité, de l'aiguillage vers de l'aide psychologique et d'autres services, une aide pour accéder aux indemnités d'aide aux victimes d'actes criminels et du soutien pour celles qui comparaissent devant le tribunal.

VictimLink BC fournit de l'information et de l'aiguillage à toute victime d'acte criminel et

un soutien immédiat aux personnes victimes de violence familiale et d'agression sexuelle. Appelez au 1-800-563-0808 ou visitez [www.victimlinkbc.ca](http://www.victimlinkbc.ca).

*Les victimes de blessures lors d'un crime commis avec violence peuvent recourir au Programme d'aide aux victimes d'actes criminels (Crime Victim Assistance Program, ou CVAP) pour obtenir des indemnités en vertu de la Crime Victim Assistance Act. Appelez au 1-866-660-3888.*

### Bureau du tuteur et curateur public (Public Guardian and Trustee)

Le Bureau du tuteur et curateur public enquête sur les signalements d'exploitation financière et fournit des services de gestion financière aux adultes inaptes à gérer leurs affaires personnelles. L'organisme fournit aussi de l'aiguillage vers des organismes désignés lorsqu'il croit qu'un adulte vulnérable est à risque de mauvais traitements (voir la section Ressources à la dernière page).

### Les organismes désignés en vertu de la *Adult Guardianship Act*

Les régies régionales de la santé, la Providence Health Care Society et Community Living BC ont le mandat d'intervenir lors d'abus ou de négligence envers les adultes qui ne peuvent pas demander de l'aide par eux-mêmes en raison de leur état physique ou mental. Ces organismes peuvent traiter une diversité de questions relatives à la santé et à la sécurité et fournir de l'aide de manière formelle ou informelle.

### Autres services

Des organismes communautaires, des centres de santé ou des hôpitaux fournissent des services d'urgence et de soutien à plus long terme pour aider les victimes à surmonter leurs traumatismes physiques et psychologiques. Certaines ressources offrent des services spécialisés, par exemple, à des personnes ayant des antécédents culturels particuliers et aux personnes handicapées.

Le BC Centre of Elder Advocacy and Support fournit de l'information et des services de représentation aux personnes âgées victimes d'abus et de négligence. HealthLink BC fournit également de l'information et des conseils en cette matière. Voir la section **Ressources** à la dernière page.





# L'aide, c'est ici que ça commence.

## Marche à suivre si vous avez besoin d'aide

- Si vous avez besoin de l'aide immédiate de la police ou du médecin, appelez le 911 ou le numéro d'urgence de votre communauté.
- Parlez-en à un adulte de confiance. Si un membre de votre famille ou un ami peut vous offrir un soutien affectif ou une aide pratique, n'hésitez pas à faire appel à lui.
- Si vous vous sentez suffisamment en sécurité et capable de le faire, discutez-en avec la personne qui vous a causé ou vous cause un préjudice. Dites-lui dans quelle mesure son comportement vous fait du tort et demandez-lui de le changer.
- Si vous désirez dénoncer un acte criminel, mais que la situation n'est pas urgente, appelez le numéro de la police de votre communauté réservé aux situations non urgentes.
- Si vous avez besoin de soins médicaux, mais que la situation n'est pas urgente, consultez votre médecin ou déplacez-vous jusqu'à une clinique sans rendez-vous.
- Communiquez avec le service d'aide aux victimes de votre communauté en vous renseignant auprès de VictimLink BC
- Contactez le Bureau du tuteur et curateur public pour des questions relatives à l'exploitation financière.
- Communiquez avec votre régie régionale de la santé pour toute autre forme d'abus ou de négligence envers les adultes.
- Si vous avez des questions au sujet d'abus ou de négligence, ou encore, de vos droits, n'hésitez pas à demander un intervenant des services aux victimes.

## Ressources

### BC Centre for Elder Advocacy and Support

- Appelez sans frais en C.-B. au 1-866-437-1940.
- [www.bcceas.ca](http://www.bcceas.ca)

### HealthLinkBC

- Appelez sans frais le 811 en C.-B., 24 heures sur 24.
- Accès direct à de l'information et des

services en matière de santé pour les cas non urgents.

- Services de traduction dans plus de 130 langues, sur demande.
- Pour obtenir une assistance, les personnes sourdes et malentendantes peuvent composer le 711 (ATS).
- [www.healthlinkbc.ca](http://www.healthlinkbc.ca).

### Programme d'aide aux victimes d'actes criminels (Crime Victim Assistance Program)

- Appelez sans frais en C.-B. au 1-866-660-3888.
- [cvap@gov.bc.ca](mailto:cvap@gov.bc.ca)

### Bureau du tuteur et curateur public (Public Guardian and Trustee)

- Appelez le bureau de Vancouver au 604-660-4444, le bureau de Victoria au 250-356-8160 ou le bureau de Kelowna au 250-712-7576.
- En dehors de ces zones d'appel, composez le numéro sans frais d'Enquiry BC au 1-800-663-7867 et demandez que votre appel soit transféré au Bureau du tuteur et curateur public.
- Courriel : [mail@trustee.bc.ca](mailto:mail@trustee.bc.ca).

### Régies régionales de la santé (organismes désignés)

- Consultez votre annuaire téléphonique pour trouver le numéro de la régie régionale de la santé desservant votre communauté.

### VictimLink BC

- Service téléphonique gratuit et confidentiel accessible à travers toute la Colombie-Britannique et le Yukon, 24 heures par jour, 7 jours sur 7, au 1-800-563-0808.
- VictimLink BC offre des services dans plus de 110 langues, dont 17 langues autochtones d'Amérique du Nord.
- VictimLink BC offre le service ATS. Pour l'utiliser, appelez au 604-875-0885; pour appeler à frais virés, veuillez utiliser le service de relais Telus au 711.
- Pour texter, composez le 604-836-6381.
- [www.victimlinkbc.ca](http://www.victimlinkbc.ca).
- Courriel : [victimLinkBC@bc211.ca](mailto:victimLinkBC@bc211.ca).

*Veuillez noter que cette brochure fournit des renseignements généraux seulement. Il ne s'agit pas d'un document de nature juridique.*

