

# PORTRAIT DE LA MALTRAITANCE DES AÎNÉS DANS LA MRC DES COLLINES

Rédigé par Josué Jude Carrier

De 2016 à 2018

## Table des matières

La maltraitance, le mot est lancé, sa définition.....	3
1. Maltraitance psychologique.....	3
2. Maltraitance physique .....	3
3. Maltraitance sexuelle.....	4
4. Maltraitance matérielle ou financières .....	4
5. Maltraitance organisationnelle .....	4
6. Âgisme.....	5
7. Violation des droits.....	5
À l'échelle du Québec.....	6
Qui sont les maltraitants ?.....	10
Contrer la maltraitance par la bientraitance .....	11
Zoom sur l'Outaouais .....	13
Quatre actions structurantes.....	13
Pleins feux sur l'Outaouais .....	14
Ligne Aide Abus Aînés.....	15
Nos forces dans la communauté .....	16
Coup de loupe sur la MRC des Collines.....	18
Portrait par municipalités.....	19
Une ligne, des préposés, une écoute .....	20
Données de la recherche de la travailleuse de milieu : Monique Albert .....	21
18 cas de maltraitance détectés .....	22
2 cas modèles .....	24
Des solutions accessibles dans une société perméable .....	26
RÉSUMÉ en quelques points.....	28
ANNEXE .....	29
BIBLIOGRAPHIE.....	31

Parler de la maltraitance que peuvent vivre les aînés de nos jours, au Québec, est une porte qui s'entrouvre dans un grincement qui fait peur. Une porte oui, sur laquelle le mot « Tabou » a été écrit en lettres rouges depuis trop longtemps et qui est lourde de secrets de famille, de notre culpabilité en tant que citoyens impuissants, de la honte des victimes, de l'intention consciente ou non des agresseurs, de nos valeurs en tant que société longtemps judéo-chrétienne et des préjugés socio-économiques.

Pour en dresser un portrait qui se veut le plus exhaustif possible, nous avons utilisé plusieurs clefs mises entre les mains de l'intervenante de milieu auprès des aînés vulnérables, Madame Monique Albert engagée par l'organisme communautaire la Table autonome des aînés des Collines. Premièrement, il a fallu s'appuyer sur la définition officielle de ce qu'est la maltraitance, en comprendre les implications et ses spécificités, les ravages qu'elle cause pour ensuite en tirer des solutions concrètes qui seront les outils des équipes multisectorielles de la région de la MRC des Collines. Nous parlons autant des intervenants de premier niveau, des travailleurs sociaux du CISSSO, des policiers, des pharmaciens, des médecins de famille, des préposés aux soins et usagers des CHSLD et autres résidences d'aînés publiques et/ou privées. Il nous faut donc travailler en réseau et non plus en silo pour sensibiliser la population au grand complet, en faire des témoins, repérer les personnes vulnérables et isolées, les écouter, les aider en respectant leurs rythmes et leurs décisions lorsqu'elles sont pleinement en possession de leurs capacités intellectuelles, et sinon, en cas de vulnérabilité reconnue, trouver des solutions pour un meilleur équilibre, leur assurer une sécurité physique et psychologique dans un milieu de vie sain.

Le but de cette entreprise qui s'étale sur 2 ans et 3 mois, soit de janvier 2016 à mars 2018, est de repérer les cas de maltraitance en effectuant des visites et des sondages auprès de la population aînée de la MRC des Collines qui regroupe 7 municipalités rurales de la grande région de l'Outaouais, de les répertorier, de leur venir en aide rapidement, humainement et professionnellement en collaboration avec divers intervenants d'organismes du milieu, en établissant des partenariats efficaces où la personne aînée est au centre de nos communications et de nos efforts. Par la suite, d'établir des balises pour qu'à la maltraitance soit trouvée des solutions adéquates au sein de relations gagnant-gagnant où la promotion de la bientraitance, le respect de soi et des autres est une garantie *sine qua non* du bon traitement physique et psychologique des citoyens de notre communauté.

## La maltraitance, le mot est lancé, sa définition

Pour nous amener à réfléchir sur la réalité de la maltraitance vécue par les aînés de chez nous, appuyons-nous sur la définition adoptée par le gouvernement du Québec en 2002 qui fait écho lui-même à la déclaration que l'on retrouve dans le document *The Toronto Declaration on the Global Prevention of Elder Abuse, World Health Organization*, à savoir :

« Il y a maltraitance quand un geste singulier ou répétitif, ou une absence d'action appropriée, intentionnel ou non, se produit dans une relation où il devrait y avoir de la confiance, et que cela cause du tort ou de la détresse chez une personne aînée. »

L'étude gouvernementale de la maltraitance a aussi servi à créer son arborescence en 7 types :

### 1. Maltraitance psychologique

« Gestes, paroles ou attitudes qui constituent une atteinte au bien-être ou à l'intégrité psychologique.

**VIOLENCE INDICES** Chantage affectif, manipulation, humiliation, insultes, infantilisation, dénigrement, menaces verbales et non verbales, privation de pouvoir, surveillance exagérée des activités, etc. Peur, anxiété, dépression, repli sur soi, hésitation à parler ouvertement, méfiance, interaction craintive avec une ou plusieurs personnes, idées suicidaires, déclin rapide des capacités cognitives, suicide, etc.

**NÉGLIGENCE ATTENTION** Rejet, indifférence, isolement social, etc. La maltraitance psychologique est sans doute la plus fréquente et la moins visible : elle accompagne souvent les autres types de maltraitance. Elle peut avoir des conséquences tout aussi importantes que les autres types de maltraitance.

### 2. Maltraitance physique

Gestes ou actions inappropriés, ou absence d'action appropriée, qui portent atteinte au bien-être ou à l'intégrité physique.

**VIOLENCE INDICES** Bousculade, rudolement, coup, brûlure, alimentation forcée, administration inadéquate de la médication, utilisation inappropriée de contentions (physiques ou chimiques), etc. Ecchymoses, blessures, perte de poids, détérioration de l'état de santé, manque d'hygiène, attente indue pour le changement de culotte d'aisance, affections cutanées, insalubrité de l'environnement de vie, atrophie, contention, mort précoce ou suspecte, etc.

**NÉGLIGENCE ATTENTION** Privation des conditions raisonnables de confort ou de sécurité, non-assistance à l'alimentation, l'habillement, l'hygiène ou la médication lorsqu'on est responsable d'une personne en situation de dépendance, etc. Certains indices de maltraitance physique peuvent être confondus avec des symptômes découlant de certaines conditions de santé. Il est donc préférable de demander une évaluation de la santé physique et/ou au niveau psychosocial.

### 3. Maltraitance sexuelle

Gestes, actions, paroles ou attitudes à connotation sexuelle non consentis, qui portent atteinte au bien-être, à l'intégrité ou à l'identité sexuelle.

**VIOLENCE INDICES** Propos ou attitudes suggestifs, blagues ou insultes à connotation sexuelle, promiscuité, comportements exhibitionnistes, agressions à caractère sexuel (attouchements non désirés, relation sexuelle non consentie), etc. Infections, plaies génitales, angoisse au moment des examens ou des soins, méfiance, repli sur soi, dépression, désinhibition sexuelle, discours subitement très sexualisés, déni de la vie sexuelle des aînés, etc.

**NÉGLIGENCE ATTENTION** Privation d'intimité, non-reconnaissance ou déni de la sexualité, de l'orientation sexuelle et de l'identité de genre, etc. L'agression à caractère sexuel est avant tout un acte de domination. Les troubles cognitifs peuvent entraîner une désinhibition se traduisant par des gestes sexuels inadéquats. Ne pas reconnaître, se moquer ou empêcher une personne aînée d'exprimer sa sexualité représente de la maltraitance et peut nuire au repérage et au signalement de celle-ci. L'attirance sexuelle pathologique envers les personnes aînées (gérontophilie) doit aussi être repérée.

### 4. Maltraitance matérielle ou financières

Obtention ou utilisation frauduleuse, illégale, non autorisée ou malhonnête des biens ou des documents légaux de la personne, absence d'information ou mésinformation financière ou légale.

**VIOLENCE INDICES** Pression à modifier un testament, transaction bancaire sans consentement (utilisation d'une carte bancaire, transactions Internet, etc.), détournement de fonds ou de biens, prix excessif demandé pour des services rendus, usurpation d'identité, etc. Transactions bancaires inhabituelles, disparition d'objets de valeur, manque d'argent pour les dépenses courantes, accès limité à l'information sur la gestion des biens de la personne, etc.

**NÉGLIGENCE ATTENTION** Ne pas gérer les biens dans l'intérêt de la personne ou ne pas fournir les biens nécessaires lorsqu'on en a la responsabilité, ne pas s'interroger sur l'aptitude d'une personne, sa compréhension ou sa littératie financière, etc. Les aînés qui présentent une forme de dépendance envers quelqu'un, qu'elle soit physique, émotive, sociale ou d'affaires, sont plus à risque de subir ce type de maltraitance. Au-delà de l'aspect financier ou matériel, ce type de maltraitance peut affecter la santé physique ou psychologique de la personne aînée en influençant sa capacité à assumer ses responsabilités ou à combler ses besoins.

### 5. Maltraitance organisationnelle

Toute situation préjudiciable créée ou tolérée par les procédures d'organisations (privées, publiques ou communautaires) responsables d'offrir des soins ou des services de tous types, qui compromet l'exercice des droits et libertés des personnes.

**VIOLENCE INDICES** Conditions ou pratiques organisationnelles qui entraînent le non-respect des choix ou des droits de la personne (ex : services offerts de façon brusque), etc. Réduction de la personne à un numéro, prestation de soins ou de services selon des horaires plus ou moins rigides, attente indue avant que la personne reçoive un service, détérioration de l'état de santé (plaies, dépression, anxiété, etc.), plaintes, etc.

**NÉGLIGENCE ATTENTION** Offre de services inadaptée aux besoins des personnes, directive absente ou mal comprise de la part du personnel, capacité organisationnelle réduite, procédure administrative complexe, formation inadéquate du personnel, personnel non mobilisé, etc. Nous devons demeurer attentifs à l'égard des lacunes des organisations qui peuvent brimer les droits des personnes qui reçoivent des soins ou des services ou entraîner des conditions qui nuisent au travail du personnel chargé de prodiguer ces soins ou ces services.

## 6. Âgisme

Discrimination en raison de l'âge, par des attitudes hostiles ou négatives, des gestes préjudiciables ou de l'exclusion sociale.

**VIOLENCE INDICES** Imposition de restrictions ou de normes sociales en raison de l'âge, réduction de l'accessibilité à certaines ressources, préjugés, infantilisation, mépris, etc. Non-reconnaissance des droits, des compétences ou des connaissances, utilisation d'expressions réductrices ou infantilisantes, etc.

**NÉGLIGENCE ATTENTION** Indifférence à l'égard des pratiques ou les propos âgistes lorsqu'on en est témoin, etc. Nous sommes tous influencés, à divers degrés, par les stéréotypes négatifs et les discours qui sont véhiculés au sujet des personnes âgées. Ces «prêts-à-penser » fournissent des raccourcis erronés à propos de diverses réalités sociales qui peuvent mener à des comportements maltraitants.

## 7. Violation des droits

Toute atteinte aux droits et aux libertés individuels et sociaux.

**VIOLENCE INDICES** Imposition d'un traitement médical, déni du droit de choisir, de voter, d'avoir son intimité, de prendre des risques, de recevoir des appels téléphoniques ou de la visite, de pratiquer sa religion, de vivre son orientation sexuelle, etc. Entrave à la participation de la personne âgée dans les choix et les décisions qui la concernent, non-respect des décisions prises par la personne âgée, réponses données par un proche à des questions qui s'adressent à la personne âgée, restriction des visites ou d'accès à l'information, isolement, plaintes, etc.

**NÉGLIGENCE ATTENTION** Non-information ou mésinformation sur ses droits, ne pas porter assistance dans l'exercice de ses droits, non-reconnaissance de ses capacités, etc. Il y a des enjeux de violation des droits dans tous les types de maltraitance. Toute personne conserve pleinement ses droits, quel que soit son âge. Seul un juge peut déclarer une

personne inapte et nommer un représentant légal. Par ailleurs, la personne inapte conserve tout de même des droits, qu'elle peut exercer dans la mesure de ses capacités. »<sup>1</sup>

Voilà une base solide où des mots bien pesés et choisis avec intelligence cernent des problématiques réelles, et sont en fait autant de pierres d'achoppement pour échafauder l'architecture de notre étude que nous proposons sous forme d'entonnoir, du macrocosme au microcosme, relatant les statistiques plus pointues du Québec comme province, puis à l'échelle de l'Outaouais (région 7) et enfin de la MRC des Collines avec ses spécificités particulières, c'est-à-dire : milieu de vie rural avec une forte présence anglophone.

## À l'échelle du Québec

Qu'arrive-t-il à la pyramide des âges depuis quelques années ? L'on voit, déjà perceptible, que le poids démographique se déplace avec les baby-boomers qui vieillissent ; on prévoit même que dans les années 2020 et suivantes, il y aura moins de gens de moins de 14 ans que de gens de plus de 65 ans. On en déduit rapidement, que la masse salariale et force de travail, auront des manques à gagner pour assurer une vie décente aux aînés qui réclament de plus en plus de soins et de services.

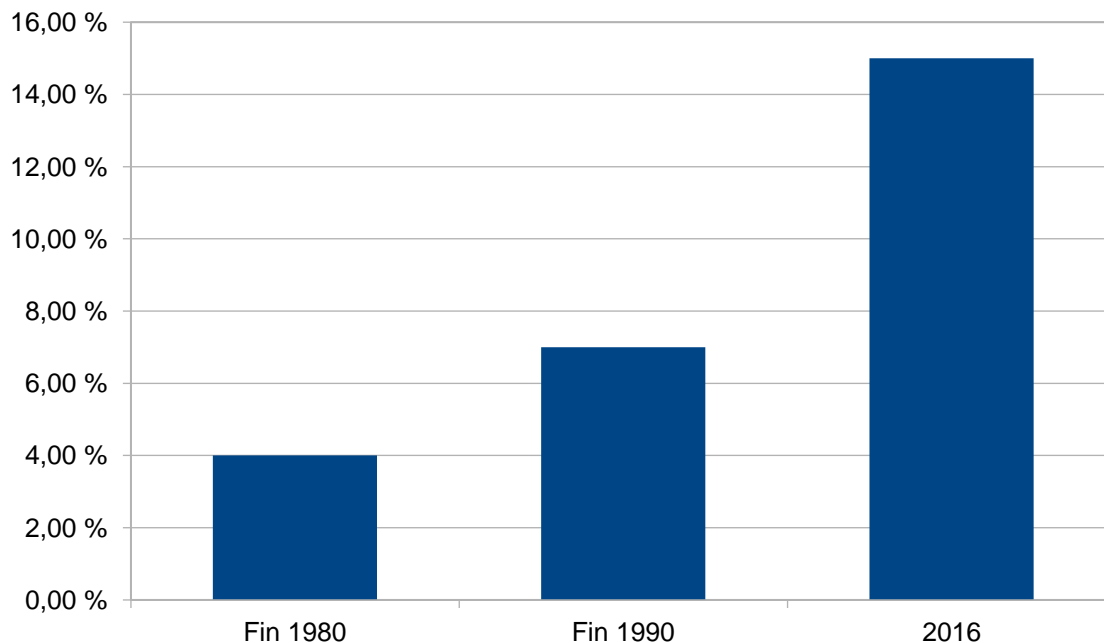
De grands changements nous attendent dans ce mouvement générationnel, les baby-boomers conscients de leurs droits et privilèges sont très différents de la génération silencieuse des personnes nées entre les deux guerres mondiales, qui elles, ont connu la grande dépression suite au krach boursier, la période des tickets de rationnement, les pénuries et les grosses familles de 14 enfants. Leurs valeurs, leurs priorités étant très différentes on peut envisager que l'approche de la maltraitance sera aussi modifiée, et qu'on soulignera plus ses solutions, comme la bientraitance, le respect de soi et des autres.

Mais avant d'en arriver à ce transfert générationnel, étudions à l'échelle du Québec, d'un Québec plus hétérogène, multiethnique où les notions de famille, de respect des aïeux et aussi de la diffusion de la connaissance des droits personnels et juridiques par les instances plus près du peuple sont à la portée de tous, de même, l'apport technologique. Oui, l'arborescence de la maltraitance, ses us et coutumes, comment elle se vit au quotidien, comment elle s'endure et comment y mettre un frein, envisager des solutions à court, moyen et long terme pour le bien-être des aînés c'est notre mission de la déceler et de l'enrayer.

---

<sup>1</sup> *Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées (2017-2022)*.  
Gouvernement du Québec, production Ministère de la Famille – Secrétariat aux aînés, page 17-19, 2017.

## Maltraitance chez les aînés entre fin 1980 et 2016



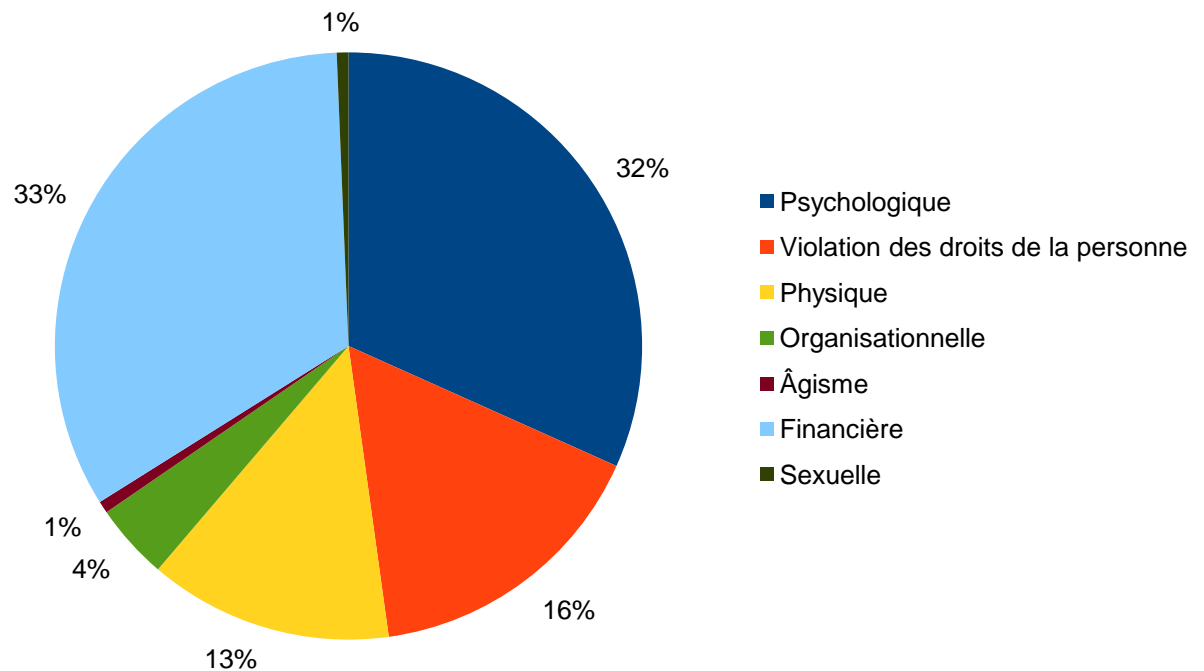
Au vieillissement problématique de la population, on reconnaît que « de 2000 à 2013, la proportion de femmes âgées de 65 ans et plus dans la population québécoise est passée de 14,9% à 18,5%, tandis que le pourcentage d'hommes est passé de 10,7% à 14,9% »<sup>2</sup> Extrapolons maintenant, selon l'Institut de la statistique du Québec en 2011, que pour la même période les 65 ans représenteront 26% de la population totale en 2031. Maintenant, mettons en parallèle les taux rapportés et auto-déclarés de violence chez les aînés, en s'appuyant sur 2 études, celle de la fin des années 80 qui rapporte 4% de violence et de 7% à la fin des années 90. La plupart des plaintes étaient adressées par des aînés vivant à la maison et ayant subits des maltraitances de la part de leurs proches (familles, enfants, connaissances). Mais pour une seule plainte, combien demeurent muettes par peur des représailles, de la honte, de la dépendance affective et monétaire ? « On peut déduire que plus de 105 000 personnes aînées sont maltraitées à l'heure actuelle (de 2016) »<sup>3</sup>, et selon le site de Stop-abus-aînés.ca « 15% des aînés sont victimes d'abus alors que 80% des cas ne sont pas signalés ou détectés. » Cette gradation est alarmante, des programmes gouvernementaux provinciaux ont été mis sur pied, comme la Ligne Aide Abus Aînés, dans le cadre du PAM de 2010-2015 ; recensant les cas d'un côté et apportant du soulagement, des mots baumes, une écoute aux victimes ainsi qu'en les informant de leurs droits et des multiples possibilités d'actions pour que cessent ces situations misérables.

<sup>2</sup> Basse Éco-Santé Québec 2012-2013. Site <http://www.ecosante.fr>

<sup>3</sup> Institut de la statistique du Québec (2016), *Le bilan démographique du Québec édition 2016*, p. 25



% par types de maltraitance



Nous nous sommes aussi penchés, dans le but de bien cerner la réalité de la maltraitance chez les aînés, sur le pourcentage octroyé à chacun des types d'abus déclarés. Serez-vous surpris d'apprendre que c'est l'aspect de la maltraitance financière qui vient en premier avec 32,7% ? Les aînés sont ici victimes surtout de leurs proches, leurs enfants et connaissances, et, soumis aux chantages émotifs, ils hésitent longuement avant de le déclarer, par peur aussi des représailles, de la coupure des liens d'interdépendance avec les petits enfants. Ils ont peur de porter à l'oreille des autorités judiciaires ces faits, car ils ne veulent pas non plus que leurs proches soient emprisonnés ou que la honte du dévoilement rejaillisse sur leur réputation. La psyché humaine étant complexe, les aînés souhaitent avant tout conserver le statu quo dans les relations familiales, ne pas faire de bruit ou de chicane, et acceptent au-delà de toute forme de respect de soi des gestes et des situations qui leurs font préjudices. Mettre au courant les autorités de cette maltraitance financière c'est surtout pour que cela s'arrête, qu'ils ne perdent pas plus de sous.

Souvent, les maltraitances viennent en grappe, les aînés peuvent souffrir ou être sujets de plusieurs violences combinées, pas toujours volontaires, mais tout aussi malfaisantes, stressantes et apportant leurs lots de désarroi physique et psychologique. En deuxième lieu, la maltraitance psychologique fait beaucoup plus de ravage avec ses 31,5%, car plus insidieuse, que celle physique avec ses 13,2%. Le jeu des interdépendances familiales, le fait de dépendre des services d'un proche pour ses besoins quotidiens, contrer la solitude qui fait vieillir plus vite, entraînent un nouvel ordre dans les relations, on devient souvent le parent de ses parents, et peuvent alors ressurgir des traumatismes du passé et vouloir sans en être vraiment conscient leur faire payer pour une enfance malheureuse.

Aussi vrai que souvent la maladie nous tombe dessus, le rôle de proche aidant n'est pas toujours choisi, il nous incombe, et sans aucune préparation, les enfants ou connaissances se voient dans l'obligation de prendre cette responsabilité qui peut paraître comme un fardeau, de là l'essoufflement, le manque de patience envers l'aîné, si ce ne sont déjà des déséquilibres psychologiques chez l'adulte qui offre le service et se voit coincé dans un rôle d'aide et de veille pour lequel, il n'est pas bien outillé et pour lequel il ne reçoit souvent que très peu de support, à condition qu'il sache vers qui se tourner.

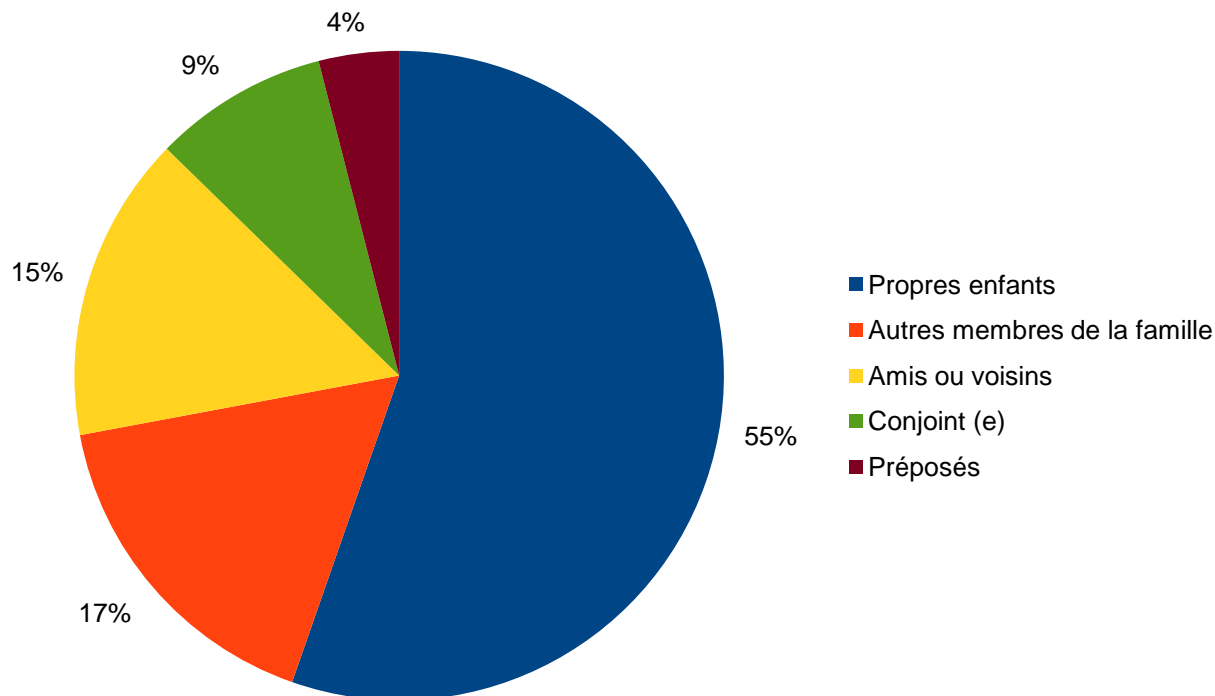
Les autres types de maltraitance obtiennent les notes suivantes :

- ❖ Violation des droits de la personne 15,83%,
- ❖ Maltraitance organisationnelle 4,11%,
- ❖ Âgisme 0,65%,
- ❖ Sexuelle 0,63%.

Arrêtons-nous un instant sur les maltraitements dites organisationnelles, ce sont celles dont font preuve des médecins, infirmières, préposés des CHSLD ou résidences publiques et privées. Dans ce cas, l'aîné se trouve fort dépourvu lorsqu'il est en situation de dépendance pour ses soins et besoins quotidiens. À qui porter plainte ? Est-ce que ce sera pire après ? Qui va me croire ? Les gens sont souvent fort démunis, et le silence et l'acceptation faute de recours extérieurs sont le lot de plus d'un. Les aînés sujets de cette maltraitance s'isolent, perdent du poids, perdent intérêt pour leurs passe-temps ou carrément pour la vie elle-même. Ces dernières années, les médias ont eu vent de plusieurs cas d'abus, les proches ont installé alors des caméras de surveillance dans la chambre de leurs parents résidant en institution ; les cas sont de moins en moins rares d'abus, de violence, de vols, et la population québécoise ainsi sensibilisée, prend conscience d'une dérive du respect qu'il faut enrayer.

Et ce n'est encore, malheureusement, que le pic de l'iceberg des faits déclarés et portés à l'attention des autorités ; d'ailleurs, ces statistiques ont été fournies par la Ligne Aide Abus Aînés.

### Types de maltraitants



### Qui sont les maltraitants ?

Consciemment ou inconsciemment, volontairement ou non les personnes proches des aînés, celles qui font partie de leur dynamique relationnelle peuvent commettre des actes ou prononcer des paroles qui dépassent leurs pensées, mais qui sont néfastes et entraînent peur et désarroi. Les relations malsaines, familiales ou organisationnelles gangrènent le bien-être des individus, et souvent on se retrouve avec deux perdants.

Lorsque les aînés sont isolés, pour raison géographique ou un pauvre réseau social, nouveaux arrivants, non-connaissance des langues officielles, handicaps, ils sont plus vulnérables à souffrir de maltraitance. La dépendance excessive envers une seule autre personne, des assises familiales malsaines depuis longtemps peuvent entraîner des situations déplaisantes ou carrément déplorables de violence gratuite ou calculée.

On recense que 37,58% des personnes maltraitantes sont les enfants de l'aîné, 11,35% des autres membres de sa famille, 10,35% des amis ou voisins, 5,91% le conjoint(e) et 2,71% des préposés, intervenants et professionnels de la santé. Le graphique ci-dessus est explicite, il y a une très grande majorité de maltraitants chez les enfants qui prennent soin de leurs parents ; un seul coup d'œil nous renseigne sur cette réalité, et ici encore, il ne s'agit que des cas rapportés et dénoncés.

Le fait d’habiter dans la même maison, la promiscuité pas toujours choisie au départ ainsi que le rôle qui incombe aux uns et aux autres dans cette dynamique relationnelle d’interdépendance, est difficile à vivre au quotidien. La maladie vécue comme une injustice, le rôle de proche aidant peut lui, se vivre comme un fardeau, peut-être pas au départ, mais l’usure, la fatigue, le manque de sommeil ou de support extérieur usent, dépriment.

## Contrer la maltraitance par la bientraitance

Fort conscient du vieillissement de la population et des multiples faits qui lui sont rapportés lors des études et enquêtes, le gouvernement québécois Libéral de 2010, met sur pied le 1<sup>er</sup> octobre 2010, la Ligne Aide Abus Aînés. Une ligne d’écoute opérée par des professionnels sensibles et que peuvent utiliser facilement les aînés et les intervenants du milieu, soit comme source d’information bilingue, gratuite et confidentielle pour la dénonciation des cas d’abus et de violence, soit par les victimes elles-mêmes ou des témoins.

Pour, dans un premier temps, mesurer l’incidence et l’ampleur de la réalité de la maltraitance, les politiciens en place favorisent la prévention par le biais de l’information générale diffusée à heures de grande écoute dans les différents médias et sites gouvernementaux. Il s’agit de parler ouvertement de cette forme de violence dont souffrent plusieurs aînés ; souvent, le fait de nommer les choses, nous aide à en prendre conscience, à les comprendre et les maîtriser. Si les aînés se croyaient sans droits, la discussion sur la place publique de la maltraitance souligne une réalité qu’ils n’ont plus à tolérer. Des services d’écoute comme la Ligne Aide Abus Aînés, la formation des travailleurs sociaux des CISSS, les intervenants de premier plan comme les policiers, ambulanciers ainsi sensibilisés, aident à créer des réseaux de support et d’écoute.

Quatre grandes orientations sont définies :

- ❖ Premièrement prévenir la maltraitance et promouvoir la bientraitance,
- ❖ Deuxièmement favoriser un repérage précoce et une intervention appropriée,
- ❖ Troisièmement favoriser et faciliter la divulgation des situations de maltraitance surtout matérielle et financière.
- ❖ Quatrièmement développer les connaissances et améliorer le transfert des savoirs organisationnels.

Le mot bientraitance est utilisé à bon escient, et nous entendons par ceci la définition suivante : « La bientraitance vise le bien-être, le respect de la dignité, l’épanouissement, l’estime de soi, l’inclusion et la sécurité de la personne. Elle s’exprime par des attentions, des attitudes, des actions et des pratiques respectueuses des valeurs, de la culture, des croyances, du parcours de vie, de la singularité et des droits et libertés de la personne aînée. »<sup>4</sup>

<sup>4</sup>Plan d’action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes aînées (2017-2022). Gouvernement du Québec, production Ministère de la Famille – Secrétariat aux aînés, page 38, 2017.

En remettant la personne aînée, ses besoins et ses droits au centre du réseau, nous voilà plus à son écoute et apte à développer et offrir des services adaptés dans le but de lui assurer une vie dans le bien-être et le respect. Tous les membres de la communauté sont appelés à jouer un rôle de témoin, de veilleur ; et nous verrons dans la prochaine section comment dans la région 7, soit l'Outaouais, et plus particulièrement dans la MRC des Collines, tout se met en place, grâce à l'apport des organismes communautaires, telle la Table autonome des aînés des Collines et ses partenaires proactifs, pour garantir un œil qui remarque, une oreille qui écoute et une main secourable à ceux et celles victimes de mauvais traitements, que ce soit dans le milieu privé ou public, à la maison ou en établissement.

Ce qui nous guide est la notion ultime du respect de chaque être humain, car, indépendamment de l'âge, de la condition physique ou mentale, tous sont partie prenante de notre société, des actants qui apprennent et enseignent aux autres une meilleure cohésion sociale. Chaque citoyen a une valeur intrinsèque unique et ce sont leurs atouts et efforts qui contribuent à la pérennité de nos valeurs d'inclusion et de dépassement de soi.

## Zoom sur l'Outaouais

Dans cette nouvelle section, nous allons nous rapprocher de notre cible, à savoir, la MRC des Collines. Elle est située dans la région de l'Outaouais, au sud de la province de Québec et limitrophe de l'Ontario. De sa situation géographique, elle tire certaines particularités comme une population plus bilingue et un employeur gouvernemental fédéral majeur qui fait se multiplier les allers-retours quotidiens sur les ponts interprovinciaux.

Ici, l'Outaouais sera résumé en quelques chiffres qui serviront de balises pour nous aventurer plus avant dans notre quête de la maltraitance vécue par les personnes âgées sur notre territoire, les organismes aidants existants et leurs propositions de solutions.

Tirons nos enseignements à partir du *Portrait des aînés de l'Outaouais au regard de la problématique de la maltraitance* rédigé en février 2012 par l'Agence de la santé et des services sociaux de l'Outaouais. Ce document trace les grandes lignes de cette réalité, municipalité par municipalité, de la région de Gatineau. Ce plan d'action gouvernemental oriente la politique québécoise du quinquennat 2010-2015.

## Quatre actions structurantes...

nous guident face au vieillissement de la population canadienne ; bien qu'il faille souligner que le déclin est moins accentué ici. Pourquoi ? La région numéro 7 est celle de grandes possibilités d'employabilité, beaucoup de jeunes familles sont attirées par l'employeur gouvernemental provincial et fédéral puisque nous sommes à un pont d'Ottawa.

Les actions retenues et prévues pour lutter contre la maltraitance des aînés sont :

- ❖ Premièrement, s'assurer que les coordonnateurs nommés établissent un portrait le plus exhaustif possible de la réalité des aînés dans chaque région, dont l'Outaouais. Selon leur mandat, ils sauront repérer les cas de maltraitance, prendre le pouls des situations que vivent les gens isolés, qu'on reconnaît comme étant plus à risque d'abus.

Des questions sont posées au départ de l'entreprise :

- ❖ « La maltraitance est-elle dépendante d'un certain profil sociodémographique et économique chez les aînés ? »
- ❖ « Des services sont-ils déjà en place pour diffuser l'information, et comptent-ils sur un réseau d'alliés appartenant à divers corps de métiers : policier, facteur, pharmacien, travailleur social du CISSSO, infirmier, intervenant communautaire, religieux ? »
- ❖ Est-il facile d'énoncer un diagnostic suite à une plainte ou un témoignage de violence vécue par un aîné, et d'échafauder des prises de solutions concrètes dans un court et moyen termes, dans le respect des individus en présence ? »

- ❖ Deuxièmement, voir à une diffusion à grande échelle dans les médias traditionnels et les médias sociaux d'une campagne de sensibilisation pour rejoindre le grand public ;
- ❖ La création d'une chaire de recherche universitaire ;
- ❖ La ligne téléphonique d'Aide Abus Aînés qui offre écoute, référence et accompagnement vers des solutions dont la victime demeure maîtresse. Des intervenants formés affiliés aux différentes régions répondent de 8h à 20h la semaine à tous les citoyens, qu'ils se présentent comme victimes, témoins ou professionnels recherchant des solutions aux problèmes éthiques de violence qui sont portés à leurs oreilles ou qu'ils ont eux-mêmes constatés. Outil de dépistage dans un premier temps, la ligne AAA est avantageuse pour que circule l'information et qu'aucun cas de maltraitance ne soit ignoré ou tombe entre les mailles du filet social.

## Pleins feux sur l'Outaouais

L'Outaouais dans ses composantes urbaines versus rurales, c'est 71% de la population qui habite la grande ville fusionnée de Gatineau, et l'autre partie se divise en quatre MRC (municipalités régionales de comté), soit : les Collines-de-l'Outaouais, Papineau, Pontiac et la Vallée-de-la-Gatineau.

En 2006, on estimait à 341 096 le nombre d'habitants ici dont l'âge médian est de 39,6 années comparativement à 41 ans dans l'ensemble du reste de la province ; donc de jeunes familles, des personnes actives sur le marché du travail avec 7% d'immigration.

De plus, ici on compte 15% des résidents dont la langue maternelle est l'anglais (63% dans le Pontiac versus 9,4% dans les Collines). Particularités et disparités flagrantes aussi dans les sources de revenus entre les MRC ; on perçoit un écart indéniable entre la prospérité des Collines et les quartiers défavorisés du vieux-Hull ou le Pontiac ; bien que cette dite-prospérité est relative, car des poches de citoyens vivent dans des conditions économiques difficiles et sont défavorisés. Plus de diplômés ayant terminé des études supérieures, plus d'industries des 2<sup>e</sup> et 3<sup>e</sup> secteurs comme la vente ou les professions libérales.

On retrouve aussi une proportion de 18,5% d'aînés dans Papineau comparé à seulement 8% dans les Collines où il y a plus d'hommes que de femmes. Encore quelques chiffres sur l'Outaouais vous étonneront : selon la répartition des sexes, on retrouve 56,1% de femmes de + de 65 ans et 43,9% d'hommes comparativement à 57,8% et 42,2% pour l'ensemble du Québec.

Intéressons-nous maintenant à la qualité de vie et à la santé, les aînés disent souffrir à 55,5% d'obésité, 47,3% d'hypertension et 34,8% d'arthrite. Les gens vivent seuls à 34,8% dans le Pontiac versus seulement 26% dans les Collines et à Papineau.

Gardons en tête ces données lorsque nous étudierons plus spécifiquement les Collines (une MRC qui semble plus favorisée). Donc, verrons-nous une corrélation avec moins de maltraitance si nous suivons cette tendance ?

## Ligne Aide Abus Aînés<sup>5</sup>

Mise en place en octobre 2010, c'est en septembre 2011 que la première prise de pouls de cette ligne téléphonique axée sur l'écoute active, le réconfort, l'offre d'information et les interventions a eu lieu. 3848 appels ont été placés en provenance de l'Outaouais, c'est-à-dire dans les détails :

- ❖ 83% pour une situation de maltraitance, soit 88 appels dont 3 se sont traduits par une demande de services en CSSS
- ❖ 10,4% Non en lien
- ❖ 6,6% demande d'information

Alors que pour l'ensemble du Québec, il y a eu 78,9% appels pour signaler ou dénoncer un cas d'abus envers un aîné, avec un pic d'appels pendant et suite à la campagne publicitaire de l'automne 2011 dont le porte-parole était l'humoriste Yvon Deschamps.

Maintenant, approchons la loupe de ce 83% d'appels qui sont autant de sonneries d'alarme. Ils proviennent à 42,5% des victimes elles-mêmes et à 30,2% d'un membre de la famille qui a été témoin d'un acte d'abus. Alors que pour la province, les chiffres racontent 30,2% en provenance des victimes et 33,2% en provenance des témoins.

« Répartition des appels traités par la Ligne Aide Abus Aînés selon l'identité de l'appelant, l'âge de la présumée victime et son milieu de vie, en Outaouais et dans l'ensemble du Québec, du 1er octobre 2010 au 30 septembre 2011

Région de l'Outaouais			Ensemble du Québec	
Identité de l'appelant	Identité %	Nombre d'appels	Identité %	Nombre d'appels
Aîné victime	42,5%	45	35%	1705
Membre famille	30,2%	32	33,2%	1621
Ami, voisin	7,6%	8	9,6%	468
Travailleur social	4,7%	5	4,5%	221
Organisme communautaire	2,8%	3	2,4%	119
Policier	0%	0	0,5%	23
Journaliste	0%	0	0%	2
Autre	6,6%	7	4,5	217
Inconnus	5,7%	6	10,4%	502

Région de l'Outaouais			Ensemble du Québec	
Âge de la victime	Âge %	Nombre d'appels	Âge %	Nombre d'appels
50-59 ans	3,3%	2	2,9%	85

<sup>5</sup> Ligne Aide Abus Aînés numéro de téléphone sans frais : 1-888-489-2287



60-69 ans	19,7%	12	13,1%	384
70-79 ans	31,2%	19	29%	852
80-89 ans	36,1%	22	33,9%	995
90-99 ans	6,6%	4	8,3%	243
100 ans et +	0	0	0,1%	4
Inconnus	3,3%	2	12,7%	373

Région de l'Outaouais			Ensemble du Québec	
Milieu de vie	Milieu %	Nombre d'appels	Milieu %	Nombre d'appels
Domicile	78,7%	48	59,2%	1737
HLM	4,9%	3	3,9%	115
Résidence privée (but lucratif ou non)	8,2%	5	21,4%	630
CHSLD	3,3%	2	6,5%	192
Centre hospitalier	0%	0	2,7%	79
Inconnus	4,9%	3	6,2%	183 » <sup>6</sup>

Les chiffres nous sautent aux yeux dans ce tableau comparatif entre l'Outaouais et le Québec. On remarque le plus souvent (42,5%) que ce sont les victimes elles-mêmes qui appellent la Ligne Aide Abus Aînés, qu'elles ont entre 80 et 89 ans (36,1%) et qu'elles vivent à domicile (78,7%) comparativement à 8,2% dans les résidences d'hébergement privées. Faut-il en déduire qu'il y a moins de violence dans ces lieux supervisés ou que le lien de dépendance et la peur des représailles des victimes forcent leurs silences ? En ce qui a trait aux relations entre la victime et son abuseur, dans 44,7% des cas il s'agit d'une connaissance, dans 28,7% d'un membre de la famille alors que dans l'ensemble de la province de Québec, l'agresseur est plus souvent le conjoint ou l'ex-conjoint.

## Nos forces dans la communauté

Pour mettre en place la triade : prévention-dépistage-intervention, il nous faut requérir à des alliés déjà bien implantés dans la communauté ; soit un réseau de professionnels sensibilisés et formés (policiers, intervenants de premier plan dans les organismes communautaires et les services de santé avec les infirmières et les pharmaciens). D'ailleurs pour donner un exemple concret, une entente avec le Service de police de la Ville de

<sup>6</sup> Source : Ligne Aide Abus Aînés, CSSS de Cavendish. *Données pour la première année de fonctionnement de la Ligne (1er octobre 2010 au 30 septembre 2011).*

Gatineau et le CAVAC fait que l'un alimente l'autre lorsqu'une plainte est déposée pour que le Centre d'aide aux victimes d'actes criminels joue son rôle de ressource pour prendre en main la victime, lui offrir un soutien psychosocial et lui assurer la sécurité.

Le travail des différents organismes indépendants qui se faisait en silo est révolu, les réseaux se tissent et s'agrandissent pour une meilleure diffusion de l'information. Il est crucial que la sensibilisation générale fasse de nous des témoins avec une écoute, un soutien, une reconnaissance des abus, une force de loi, des solutions que prendront en pleine connaissance de cause les aînés qui, au cœur de notre pratique ce qui favorisa l'autonomie, développera une plus grande confiance en eux et un pouvoir d'action sur leur vie retrouvée.

De plus en plus, nous reconnaissons le travail d'organismes comme la TCARO (Table de concertation des aînés et retraités de la région de l'Outaouais), les villes et villages membres du MADA (Municipalités amies des aînés), le PAVRE (Programme d'aide aux aînés vulnérables et à risque d'exclusion) qui offrent au quotidien des services diversifiés et complémentaires pour que cesse le cycle des abus, de la négligence et de la violence dans les familles ou dans les institutions.

Le fait de bien former les intervenants de première ligne, la sensibilisation du grand public qui ne doit plus trouver banal les gestes de maltraitance entraînent, en agissant rapidement en amont avec les clubs de l'âge d'or locaux, la FADOQ (Fédération des aînés dynamiques du Québec), une prise de conscience et de décisions positives en aval où nous pourrons mieux accueillir et accompagner les personnes aînées le long de ce processus de rétablissement pour que cesse la violence qu'ils subissent.

## Coup de loupe sur la MRC des Collines

Maintenant que nous avons balisé le territoire, côté espace, de la maltraitance avec des données complètes sur la province de Québec et ensuite la région de l'Outaouais, ouvrons-nous à la réalité de la MRC des Collines. Soit d'un point de vue temporel, l'étude s'échelonne du 1<sup>er</sup> janvier 2016 au mois de mars 2018 et touche 92 personnes où ont été repéré 18 cas probants de maltraitance qui ont été recensés, étudiés et amenés vers des solutions de court, moyen et long terme grâce à des alliés, mais qui ont aussi rencontré des failles dans le système en place qui ne répond pas toujours adéquatement aux demandes des gens à vif, en état de crise, de déséquilibre physique et/ou mental. On considère que 19.6% des aînés vulnérables, c'est-à-dire touchés par l'isolement géographique, le manque de réseau amical ou parental, une situation économique défavorisée sont susceptibles de subir des abus, et cela qu'ils vivent seuls ou en résidence, sont de langue francophone ou anglophone, femme ou homme.

Comment du dépistage de la maltraitance ou de la négligence chez les gens isolés arrive-t-on à solutionner cette réalité problématique ? En laissant à l'aîné-victime toute son autonomie, avec la promotion et la connaissance des services, le suivi individuel par les alliés. L'objectif de telles rencontres et études sur le terrain est dans un premier temps de connaître ce dont souffrent certains aînés, d'élaborer une stratégie dynamique pour résoudre cette terrible problématique en s'appuyant sur des cas vécus, et d'ouvrir le spectre des maux, de cette violence qu'elle soit physique, psychologique, financière ou sexuelle vers des solutions intersectorielles. Oui, que plusieurs intervenants appartenant à des corps de métiers différents seront sensibilisés, deviennent des témoins puis comme agents de changement, accompagnateurs comme les travailleurs de milieu ou encore les policiers, les préposées dans les maisons d'aide pour femmes violentées, telle Libère-Elles dans les Collines.

D'abord, écoutons tous les chiffres qui nous parlent de démographie selon les statistiques canadiennes de 2016. Dans la MRC des Collines qui regroupe 7 municipalités rurales, dont : L'Ange-Gardien, Cantley, Chelsea, La Pêche, Notre-Dame-de-la-Salette, la municipalité de Pontiac et Val-des-Monts, on dénombre au total une population de 49 095 individus, dont 18 080 (approximatif) aînés de plus de 50 ans, dont 9790 hommes et 8670 femmes, avec comme ville la plus peuplée Cantley avec 10 700 citoyens au total, dont 1655 hommes et 1515 femmes de plus de 50 ans, et où Notre-Dame-de-la-Salette est la moins peuplée avec 725 citoyens au total, dont 160 hommes et 190 femmes de plus de 50 ans.

Tableau de la MRC des Collines par groupes d'âges hommes/femmes <sup>7</sup>		
Âges	Hommes	Femmes
50 ans +	2310	2190
55+	2155	2060
60+	1805	1625
65+	1405	1135
70+	865	775
75+	510	400
80+	235	240
85+	130	245

## Portrait par municipalités

L'apport du travail de Line Ouellet du CSSS des Collines datant de février 2012 et intitulé : *Portrait des aînés des Collines (Territoire socio-sanitaire)* nous offre des données très précises quant aux aspects socio-économiques des aînés localisés ici. En particulier, ceux de 65 ans et plus qui reçoivent le supplément de revenu garanti dont la moyenne est de 38,6% dans la MRC, mais dont les municipalités suivantes comptent des gens plus pauvres, défavorisés économiquement, donc plus vulnérables :

« La Pêche Ouest (Lac-des-Loups, Duclos, East Aldfield) 54,5%

La Pêche (Ste-Cécile-de-Masham, Rupert) 54,4%

Val-des-Monts Nord (St-Pierre-de-Wakefield, Poltimore, Denholm) 51,1%

Val-des-Monts Sud et Cantley Sud-Est 44,3%

Val-des-Monts Est (Perkins) 41,4%

Donc, 6% de la population des Collines vit sous le seuil de la pauvreté, dont 8% à La Pêche et Val-des-Monts, 5% à Cantley et 4% à Chelsea. »<sup>8</sup>

Autre facteur aggravant la vulnérabilité, c'est de vivre seul ce qui, souvent, entraîne l'isolement et l'exclusion sociale avec un réseau peu développé d'alliés et de soutien amical et/ou familial.

« La Pêche/Chelsea : secteurs Wakefield, Alcove, Farrelton, Farm Point 51,8%

La Pêche Ouest (Lac-des-Loups, East Aldfield, Duclos) 37,8%

Cantley Nord (Mont Cascades, Wilson's Corners, Edelweiss) 34,5%

La Pêche (Ste-Cécile-de-Masham, Rupert) 33,8%

Val-des-Monts Nord (St-Pierre-de-Wakefield, Poltimore, Denholm) 27,8%

<sup>7</sup> Tableau établi par Statistiques Canada 2016

<sup>8</sup> Line Ouellet, *Portrait des aînés des Collines (Territoire socio-sanitaire)*, page 6

Taux en majorité beaucoup supérieurs à la moyenne de la MRC (26,5%) et de la région de l'Outaouais à 9,7%. »<sup>9</sup>

## Une ligne, des préposés, une écoute

Nous avons déjà exposé les origines de la Ligne Aide Abus Aînés précédemment, mais qu'en est-il de ce service gouvernemental plus précisément dans la MRC des Collines ? Pouvons-nous en tirer des grandes lignes à partir des statistiques de 2016 et de 2017-2018 qui rendent bien compte de la vulnérabilité à la violence de nos personnes âgées dans une situation rurale où les gens vivent plus souvent dans leur domicile qu'en résidence privée ou de soins de longues durées comme les CHSLD ?

Fort de ces statistiques couvrant la période du premier avril 2017 au 31 mars 2018, pour la seule MRC des Collines les chiffres qui nous parlent sont ceux-ci :

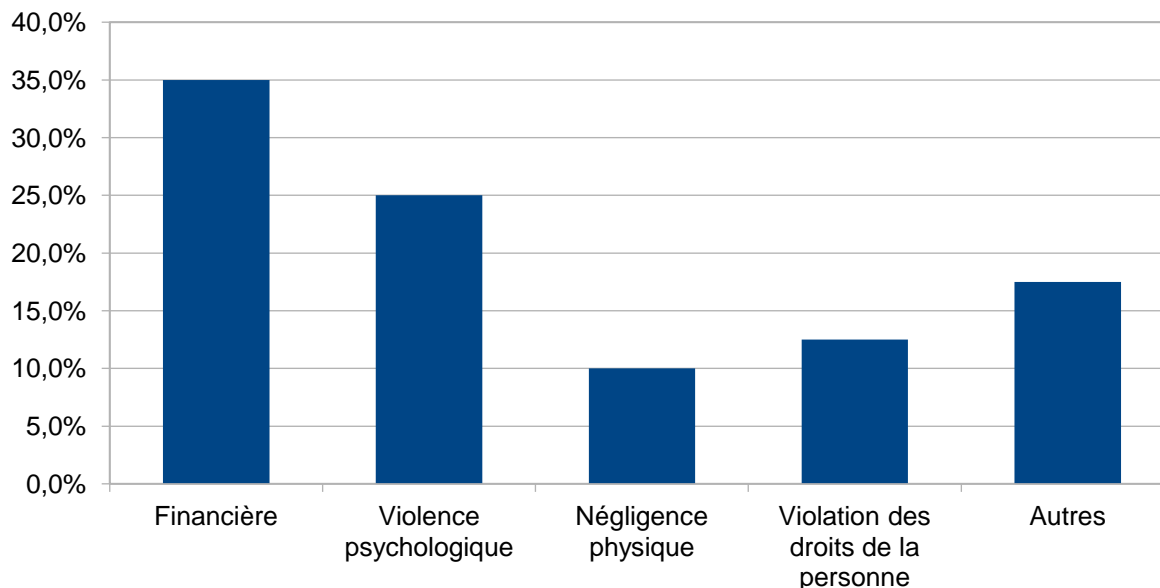
- ❖ Sur 244 appels, 79% des appels sont placés par des femmes,
- ❖ 45% sont les aînées elles-mêmes
- ❖ 35% des membres de la famille proche.

Lorsque l'on demande leurs âges, c'est dans la fourchette des 70-79 ans que se retrouvent 38% des appelants et dans celle des 80-89 ans : 34% d'entre eux. De plus, leur milieu de vie est à 69% le domicile, maison ou appartement alors que seulement 22% disent habiter une résidence d'aînés de type privé. Pourquoi ces gens appellent-ils la Ligne Aide Abus Aînés ? On partage les appels entre ceux qui demandent de l'information, des services et ceux qui ont besoin d'aide réellement, immédiatement, soit pour eux-mêmes en tant qu'aînés maltraités ou négligés ou en tant que membres de la proche famille. Ce que les gestionnaires de la Ligne Aide Abus Aînés se défendent d'être est un centre de dénonciation. Les préposés sont des professionnels dont l'écoute active guide l'appelant et avec lui, essaie de trouver des solutions en gardant intacte l'autonomie de la personne âgée, sa volonté d'aller de l'avant ou simplement de ventiler et que s'arrête ses tourments. Dans le graphique suivant, vous verrez de quels types et leurs pourcentages sont les causes de maltraitance les plus répandues dans notre MRC.

---

<sup>9</sup> Idem, page 4

### Types de maltraitance 2017-2018



### Données de la recherche de la travailleuse de milieu : Monique Albert

Nous voici, à la fois, arrivés au cœur de notre champ d'études et au point le plus petit, le plus étroit de notre entonnoir récepteur des données sur la maltraitance. Le portrait se dessine, le plus fidèle possible, qui sont ces victimes, qui sont leurs abuseurs dans l'Outaouais, et plus précisément dans la MRC des Collines ?

S'étalant, comme on le disait, de janvier 2016 à mars 2018, les recherches de Madame Monique Albert, employée alors par la Table autonome des aînés des Collines, la mènent à voyager de la municipalité de Pontiac à l'Ange-Gardien sur le territoire immense de notre MRC. Elle rencontre plus de 92 personnes aînées qui feront l'objet, par le biais de fréquents échanges à leurs domiciles, de cette quête pour déceler, répertorier, analyser, synthétiser les aspects que prennent les abus envers les personnes âgées, soit par leurs pairs, qu'ils soient membres de la même famille, voisins, ou soit préposés, intervenants en résidences.

Les gens visités dans le cadre de cette expérience provenaient des 7 municipalités de notre MRC; ils avaient été référés soit par les travailleurs sociaux des CLSC, soit sensibilisés par notre publicité, des dépliants les informant de nos services laissés dans les lieux publics : pharmacies, hôtels de ville, comptoir des institutions bancaires, dépanneurs, épiceries. Et puisque nos feuillets d'information sont bilingues, ce sont autant des francophones que des anglophones qui nous ont appelés dans le but d'obtenir des services de la Table autonome des aînés des Collines qui couvre en particulier le milieu rural.

Gens visités par municipalité et cas de maltraitance détectés		
Municipalité	Nombre de gens	Cas de maltraitance
Ange-Gardien	3	0
Cantley	11	3
Chelsea	15	2
La Pêche	27	8
Municipalité de Pontiac	3	2
Notre-Dame-de-la-Salette	6	0
Val-des-Monts	27	3
<b>TOTAL</b>	<b>92*</b>	<b>18</b>

\*Sur les 92 cas visités et pour lesquels un suivi a été fait, on extrait 18 cas majeurs de maltraitance avérés, dont une démarche de solution a été entreprise de concert avec les victimes pour que cesse cet état de choses.

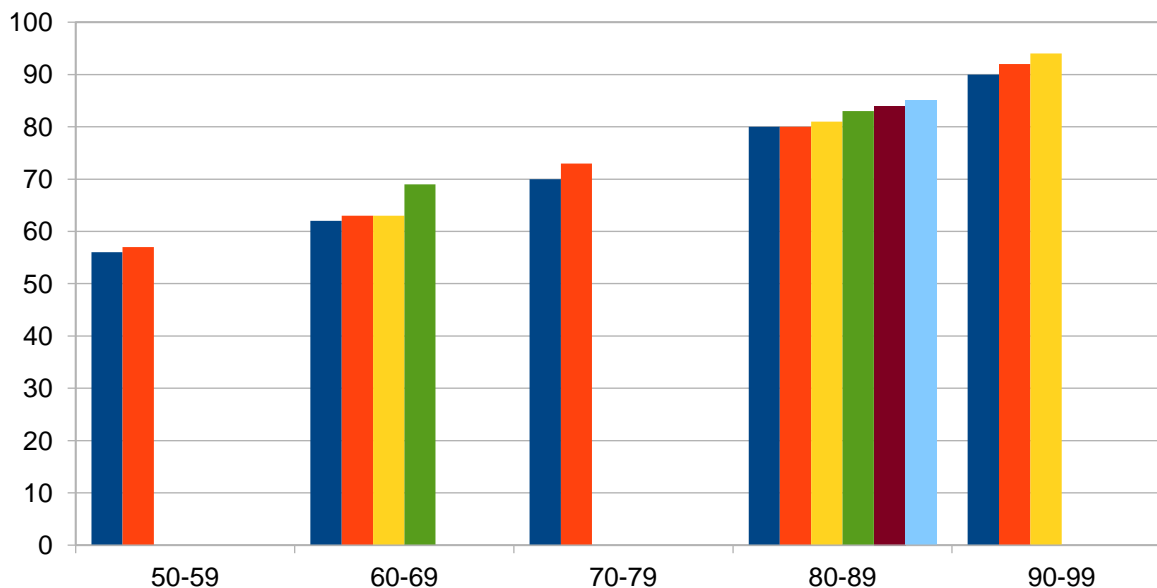
On peut conclure à la suite de ces données par municipalités que les cas de la municipalité de Pontiac, bien que la quantité de gens rencontrés soit faible, le pourcentage est significatif d'un malaise, d'un mal-être, et de plus, ces gens : deux hommes anglophones de 70 et 84 ans vivants seuls et une femme francophone de 75 ans sont représentatifs d'un lieu, municipalité de Pontiac situé à la limite ouest du territoire, où la situation socio-économique est très défavorable, beaucoup de chômage, de misère psychologique pour les gens de tout âge qui habitent ce coin.

Profil supplémentaire des personnes visitées		
Par sexes	Nombre de gens	Cas de maltraitance
Femmes	57	14
Hommes	28	4
Par langues		
Français	51	11
Anglais	32	7
Autres langues maternelles	2	0

## 18 cas de maltraitance détectés

Au fil des rencontres, de la complicité, des confidences, notre intervenante a réussi à bien cerner la problématique de maltraitance chez 18 d'entre eux. Nous allons nous pencher sur ces vies aux prises avec des abus, dont les solutions n'étaient pas toujours évidentes et ne devaient pas par la suite brusquer ces personnes déjà fragilisées.

### 18 cas de maltraitance par groupes d'âges



On remarque à la lecture de ce graphique haut en couleur que c'est dans la tranche des quatre-vingts ans que se situe le plus de candidats aux abus. Dans 13 des cas, le conjoint et/ou les enfants étaient les abuseurs, les autres étaient victimes d'amis proches, de leur entourage immédiat ou encore des institutions, de leur propriétaire. Onze souffraient de dépression ou de maladie mentale devant s'aggraver par le stress engendré par leur situation présente, la négligence ou le manque d'un réseau de soutien efficace et chaleureux auquel ils auraient pu se confier et trouver du réconfort pour les soutenir dans leurs épreuves.

On remarque aussi que la maltraitance ne vient pas seule, il y a souvent des combinaisons de types d'abus : économique + chantage émotif, psychologique + sexuel. D'ailleurs, les hommes présents dans l'étude étaient victimes de violence financière et psychologique en plus grand nombre. Tous étaient isolés géographiquement et socialement, peu au courant de leurs droits, des lois, ne se reconnaissaient pas comme abusés, ne souhaitaient pas pour la plupart dénoncer leurs maltraitants car membres de la famille. Le tableau suivant nous en donne un bon aperçu.

Types de maltraitance	Nombre de victimes*
Conjugale + sexuelle	7
Physique	3
Économique	6
Psychologique	2

\*Ajoutons à ces chiffres, que 4 d'entre eux étaient victimes d'intimidation par la famille ou des voisins pour les forcer à déménager par le biais de pressions psychologiques.



## 2 cas modèles

Nous allons faire le focus sur quelques cas et les solutions apportées ; voyons si l'aide des services de soutien a été salutaire et a réglé la situation d'abus et de souffrance.

Premier cas : Jeannie (nom fictif), femme de +/- 70 ans, langue anglaise et résidente d'une municipalité favorisée de la MRC des Collines-de-l'Outaouais.

**La nature de l'abus :** souffre de violence conjugale multiple (sexuelle, spirituelle, physique et médicale) dont son mari est le maltraitant. De plus, il contrôle ses médicaments, refusant souvent de lui donner ; cache ses clefs de voiture et son passeport (car elle pourrait fuir vers un de ses enfants qui habite aux États-Unis). Elle souffre de bipolarité. Son réseau social proche : un autre enfant qui habite dans le village voisin, celui des E.-U. qui n'a plus de liens avec son père, mais qui a une petite fille. Elle a quelques amis, mais le contact est seulement par téléphone et de façon sporadique.

**Son principal problème :** trouver un lieu sécurisé à court terme et un logement indépendant de son mari, un HLM dans la région à moyen terme.

**Solutions envisagées :** Jeannie a raconté une partie de son histoire à sa travailleuse de milieu après des mois de silence malsain. Elle est rencontrée à 5 reprises au début 2018 par notre intervenante dans une maison d'hébergement pour femmes violentées. Dans ce lieu sécurisé, on lui a fait connaître les ressources du milieu, les organismes communautaires, on intervient sur la problématique de la violence conjugale, un suivi thérapeutique externe s'en suit, l'accompagnement par un médecin et enfin l'accompagnement à l'hôpital.

**Conclusion :** le séjour à la maison d'hébergement pour femmes violentées a duré 6 mois (démarche exceptionnelle). Mais à cause du manque de lits dans cet établissement et aussi à cause de sa perte d'autonomie (incontinence), elle a été renvoyée chez elle, chez son mari abuseur, avec un minimum de filet de sécurité.

Si on s'appuie sur les données en chiffres de cette maison d'hébergement, en 2015 : 7 femmes âgées de 51 ans et plus ont résidé entre leurs murs. En 2006 : 16 femmes aînées. En 2017 : sur 120 femmes accueillies, 21 étaient des aînées de plus de 51 ans ; ce qui correspond à 18% de la clientèle qui a triplé en trois ans. Alors que cette même année, 269 personnes ont été refusées par manque de place, mais on a aussi refusé des femmes âgées à cause du manque d'adaptation pour la mobilité réduite. Deux cent cinquante personnes sont suivies par année (celles qui vivent de la violence conjugale (physique, financière, sexuelle et/ou psychologique) et qui n'emménagent pas à dans leurs locaux et demeurent dans leur cadre violent avec un lien plus ou moins sécurisant avec des intervenantes externes, des travailleuses de milieu ou sociale du CISSSO.

Deuxième cas : Denise (nom fictif), femme de +/- 75 ans, langue française et résidente d'une municipalité défavorisée de la MRC des Collines-de-l'Outaouais.

**La nature de l'abus :** après avoir établi un contact sur un site de rencontres sur Internet avec un jeune homme de plusieurs années son cadet, ce dernier se disant son amoureux, lui

a extorqué une somme considérable, au-delà de 10 000\$. Le lien de confiance avait été établi, et Denise s'est retrouvée sans économie, ne pouvant plus payer son loyer. Elle s'est alors tournée vers son fils, a dû avouer sa honte d'avoir été arnaquée. Son fils a contacté notre travailleuse de milieu. Elle a été prise en charge par la maison d'hébergement de sa région. Mais son fils a repris le cycle de la violence psychologique en la dénigrant face aux conséquences de ses gestes. Denise souffre d'un début de démence. Son réseau social est composé de son fils abuseur et d'un voisin qui l'accommode.

**Son principal problème :** victime de fraude.

**Solution envisagée :** notre intervenante de milieu mise au courant et étant la seule travailleuse de milieu de la MRC des Collines-de-l'Outaouais a écouté Denise et l'a accompagnée à rencontrer les policiers pour déposer une plainte à l'été 2016. Il y a eu 2 autres rencontres de suivi qui ont eu l'effet de réduire grandement l'anxiété chez madame.

**Conclusion :** les policiers n'ont pu retracer son fraudeur ni la somme engloutie dans cette transaction de charme, mais Denise se retrouve au cœur de la toile du réseau des aidants qui veillent sur son rétablissement, l'éloignant des grandes sources de stress et palliant à ses problèmes financiers à court terme, par le biais des organismes communautaires de sa municipalité, et recevant les soins appropriés pour sa santé déclinante.

Par le biais de ces deux illustrations, on se rend vite compte que le travail en amont des travailleuses de milieu, comme celle engagée par la Table autonome des aînés des Collines, est un atout pour déceler auprès des personnes âgées qu'elle visite, sur références du CISSSO, des voisins, des intervenants des réseaux policiers ou communautaires, ou parce que celles-ci ont vu et lu nos dépliants, notre publicité et demandé de l'aide par le biais des services offerts, les situations de négligence ou de violence. Combien de gens ayant signifié de l'intérêt pour l'un ou l'autre des services de la TAAC ont été rencontrés à domicile, et après avoir reçu une première visite, une confiance, un suivi, une aide, un déclic s'est produit, le lien de confiance établi, on peut alors améliorer les conditions de vie de nos aînés aux prises avec des abus. La réduction de l'anxiété vécue par les pressions des tiers qui veulent qu'on vende la maison familiale, qui veulent leur héritage, qui menacent de ne plus les laisser voir leurs petits-enfants s'ils n'allongent pas l'argent qui ne sera jamais remboursé, des actes de violence physique et psychologie sont légions; et notre aide ponctuelle est salutaire, primordiale à une fin de vie heureuse et en sécurité dans un bien-être chaleureux et respectueux.

Oui, créer des liens, briser l'isolement, sécuriser le client, référer vers des services adéquats et peu coûteux, est le baume de la bienveillance sur la plaie de la maltraitance. Et tous, avec ouverture d'esprit et bienveillance pouvons être à l'affut des conditions de vie boiteuses de certaines personnes âgées, témoins et alliés, et puis hors des cubicules en silo, médisons nos services, créons la toile du réseau, du filet social pour que soit vus, entendus et puis dénoncés, dans un premier temps, ces inconduites, ces abus et parallèlement offrir un milieu sécurisé pour ces victimes de relations familiales ou dépendantes qui sont devenues malsaines en plus d'un point.

## Des solutions accessibles dans une société perméable

Des solutions au quotidien, déjà énumérées et proposées au *Forum des aînés des Collines*, en 2009, prévoyaient de développer un Centre offrant des services d'écoute, de références et d'animation. Ainsi que d'avoir recours à des bénévoles pour faire des appels téléphoniques, dit d'amitié, pour minimiser le stress inhérent à la solitude des aînés, offrir une présence rassurante et détecter, en amont, des problèmes ponctuels de négligence, de maladies physiques et psychologiques, ainsi que la violence quelle que soit son type. De plus, on voyait déjà la pertinence que ces bénévoles soient formés et guidés par des professionnels de la santé mentale et des travailleurs sociaux, et qu'en plus, il y ait peu de rotation de personnel, pour assurer un lien de confiance durable dans le réconfort et guider vers l'épanouissement. Et qu'un suivi dans la chaleur humaine, l'écoute et la connaissance des abus et leurs impacts, fassent partie de cette hyper-vigilance des travailleurs autonomes et des bénévoles auprès de la clientèle âgée.

On pourrait ajouter aujourd'hui, suite au Forum *Entre aînés, prenons notre place !* de l'automne 2019, qu'une meilleure diffusion de l'information en ce qui a trait aux services du CISSSO, comme l'aide à domicile, serait un bon apport; en améliorant la rapidité des réponses et des premiers contacts avec un travailleur social qui dresse le profil des gens et leurs besoins. Sans oublier un soutien-suivi aux proches aidants sur une base hebdomadaire pour les aider dans leurs rôles pas toujours issus d'une décision mûrement réfléchie, puisque souvent la maladie de notre proche apparaît et il nous faut composer rapidement, sans techniques de soins, sans études préalables comme infirmiers ou psychologues. Il est un devoir de ne pas garder dans l'isolement aidants et aidés. On pense aussi aux cuisines collectives pour des gens défavorisés qui apportent nourriture de la terre mais aussi celle pour le cœur et l'âme avec son réseau de bénévoles pleins de chaleur humaine. Tous ces petits gestes de tous les jours sont réconfortants pour nos aînés isolés, donc en danger de maltraitance, de dépression, de santé qui empire.

Dernièrement, l'idée du TAACoMOBILE a germé dans la tête des dirigeants de la Table autonome des aînés des Collines. Une unité réfrigérée qui, à horaire fixe, s'arrêterait toutes les semaines, loin de toute épicerie, pour desservir la population locale par des aliments frais et sains, et qu'en plus le ou la préposée offrirait aussi des services d'écoute, de diffuseur d'informations. Le TAACoMOBILE va au-devant de nos aînés pour leur procurer denrées alimentaires, recettes, conseils, informations et soutien moral ; ce sera un réel carrefour d'informations mobile qui, pour l'instant est en attente d'acceptation pour des subventions.

Tout un réseau grouille qui va du répit pour les proches aidants, à la valorisation de liens intergénérationnels, le covoiturage par des bénévoles. De plus, le projet *Les veilleurs de la bonne humeur* de la TAAC qui offrirait sur appel des visites d'amitié, de solidarité et de fraternité ; le temps de prendre un café, de jaser, de prendre le pouls du moral de l'un et de l'autre est envisageable et réalisable à moyen terme.

Au sein de la MRC des Collines-de-l'Outaouais grouillent des intervenants et de simples citoyens sensibilisés qui souhaitent prioriser le logement abordable dans les zones

dévalorisées, combattre la fraude et le vol d'identité et surtout créer un véritable réseau de bienveillance. Ça y est, le mot est sorti de son dictionnaire. Qu'est-ce que la bienveillance sinon l'accompagnement, le respect des valeurs et des différences, l'écoute active, la diffusion des informations pertinentes, l'entraide en comprenant et acceptant que nous sommes tous interdépendants. Et la croissance dans une société où tous sont valorisés pour leurs forces, leurs talents et non rejetés pour leurs faiblesses ou maladies, est possible et souhaitable ici, chez-nous en brisant l'isolement, en reconnaissant et dénonçant la maltraitance et les abus. Car tous, quel que soit son métier, son rôle, est un témoin, un allié pour créer une communauté multigénérationnelle inclusive et saine dans les Collines.

## RÉSUMÉ en quelques points

- ❖ La MRC des Collines-de-l’Outaouais est d’une superficie de 2 088,23 kilomètres carré
- ❖ Compte 7 municipalités plus ou moins éloignées les unes des autres, mais on doit tenir compte des grandes disparités socio-économiques et de l’aspect rural/urbain
- ❖ La Table autonome des aînés des Collines est son principal organisme communautaire qui voit au bien-être des aînés et encourage leur développement actif dans la communauté
- ❖ Ne possède qu’une travailleuse de milieu (employée par la TAAC) pour couvrir tout le territoire
- ❖ Principaux alliés pour lutter contre l’isolement qui est souvent un facteur important de négligence et de maltraitance : Ligne téléphonique Aide Abus Aînés (provincial), Transcollines (transport adapté), le Grenier des Collines (dépannage alimentaire), MADA (Municipalités amies des aînés) mais aussi l’attention accrue du Service de police, les pharmaciens, les facteurs sur lesquels nous comptons lorsqu’ils sont sensibilisés et deviennent d’excellents agents et témoins auprès des personnes âgées aux prises avec des difficultés d’ordre physique ou psychologique et victimes d’abus
- ❖ Selon notre étude : peu de différence entre aînés francophones ou anglophones, citadins et villageois, socio-économiquement favorisés ou défavorisés en ce qui a trait à être victimes de maltraitance ; mais il y a plus de gens dans les quatre-vingts qui en souffrent et on découvre, lorsque l’on a le désir de les aider, ces gens sont souvent aux prises avec une problématique de santé mentale, que les enfants et le conjoint sont souvent les abuseurs et que les Maisons d’hébergement pour femmes violentées n’offrent pas assez de facilité d’accueil aux aînées en perte cognitive ou de mobilité
- ❖ Projets à poursuivre et/ou à développer : visites d’amitié par des bénévoles qualifiés qui deviendront les Veilleurs de la bonne humeur, le TAACoMOBILE (unité mobile réfrigérée de vente de fruits et légumes frais, conseils et informations) qui va où les gens demeurent, la diffusion d’informations et de sensibilisation auprès du grand public, le porte à porte de la travailleuse de milieu, le travail en partenariat avec les agents de première ligne du CISSSO et continuer la location du système d’alarme personnel Mon Ange-gardien auprès d’une population isolée.

## ANNEXE

Le réseau des partenaires-membres de la Table de concertation régionale pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées sont :

### **APPUI-Outaouais**

819 205-7705

Et leur **Ligne Info Âînés**

1-855-852-7784

Association québécoise de la défense des droits des retraités et des préretraités (AQDR)

819 771-8391 poste 230

Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes de l'Outaouais (CAAP)

819 770-3637

Centre d'aide aux victimes d'actes criminels de l'Outaouais (CAVAC)

819 778-3555

Centre d'action bénévole de Gatineau 819 568-0747

Centre intégré de santé et de services sociaux de l'Outaouais (CISSSO)

811 poste 2

Comité des usagers du Centre intégré de santé et de services sociaux de l'Outaouais

(CUCI) 811 poste 2

Fédération des aînés dynamiques du Québec (FADOQ-OUTAOUAIS)

819 772-5774

Maison d'hébergement Libère-Elles

Ligne d'urgence 24h/24

819 827-4044

### **Ligne Aide Abus Âînés**

1-888-489-2287

Office d'habitation de l'Outaouais (OHO)

819 428-7119

Programme d'aide aux aînés vulnérables et à risque d'exclusion (PAVRE)  
819 778-2900 poste 28

Société Alzheimer de l'Outaouais (SAO)  
819 777-4232

**Sécurité publique de la MRC des Collines-de-l'Outaouais**  
911

**Table autonome des aînés des Collines (TAAC)**  
819 457-9191 poste 241  
1-855 662-4637 poste 241 sans frais

Table de concertation des aînés et retraités de l'Outaouais (TCARO)  
819 771-8391 poste 232

## BIBLIOGRAPHIE

ALBERT, Monique (travailleuse de milieu) *Intervention de milieu auprès des aînés en situation de vulnérabilité (ITMAV) 2016-2017 (dates visées : 1<sup>er</sup> janvier 2016 à mars 2018)*. Notes établies dans le cadre de son travail pour la Table autonome des aînés des Collines (TAAC).

OUELLET, Line *Portrait des aînés des Collines (Territoire socio-sanitaire)*, Février 2012, 15 pages.

Basse Éco-Santé Québec 2012-2013, site <http://www.ecosante.fr>

Institut de la statistique du Québec (2016), *Le bilan démographique du Québec*, édition 2016

Ligne Aide Abus Aînés, CSSS de Cavendish, *Données pour la première année de fonctionnement de la Ligne (1<sup>er</sup> octobre 2010 au 30 septembre 2011)*.

*Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes aînées (2017-2022)*, Gouvernement du Québec, production Ministère de la Famille – Secrétariat aux aînés, 2017, 85 pages

Statistiques Canada 2016 : *Tableau de la MRC des Collines par groupes d'âges hommes/femmes*.



**Table autonome des  
AÎNÉS des Collines**  
Des Collines SENIORS' Roundtable