

PLUS DE 200 000  
COPIES DISTRIBUÉES

# Vieillir sans violence

Les victimes d'abus  
et de négligence :  
comment les reconnaître,  
comment intervenir



**Coordination :**

Luc Forest,  
Directeur général  
Fondation Docteur Philippe-Pinel

Louis Plamondon,  
juriste et sociologue  
Certificat Violence,  
victimes et société  
Faculté de l'éducation permanente  
Université de Montréal

**Recherche et validation du test**

**ODIVA** (Outil de dépistage et  
d'intervention des victimes aînées) :

Louis Plamondon,  
Université de Montréal  
Sylvie Lauzon,  
Université d'Ottawa  
Charles-Henri Rapin,  
Université de Genève  
et Marc Bourdeau,  
Pascal-Philippe Bélanger,  
Alexandre St-Jean,  
Université de Montréal  
Avec la contribution des associations  
des services à domicile du canton  
de Vaud (Suisse) sous l'initiative  
de Jacques Charbon.

Le test ODIVA est fondé sur  
l'analyse de 360 situations de  
personnes âgées victimes de  
maltraitance vivant à domicile.

**Collaboration spéciale :**

La Commission des droits de la  
personne et des droits de la jeunesse  
Le Curateur Public  
Le Regroupement des aidantes  
et aidants naturels de Montréal

**Remerciements :**

La Fondation Docteur Philippe-Pinel  
tient à remercier toutes les  
personnes et les organismes qui ont  
collaboré à l'édition originale  
de cette brochure publiée en 1999.

Conception : David & Goliath  
Impression : Solisco

# Vous avez l'impression qu'une personne proche de vous est victime de violence ou d'abus?

Non, c'est impossible, pensez-vous. Jamais un fils, une fille, un proche ne négligerait un de ses parents ou un de ses amis. Pourtant, tous les sondages scientifiques évaluent qu'entre 6 % et 10 % des personnes de 65 ans et plus sont victimes de violence ou d'abus. La violence se manifeste souvent de façon insidieuse. Si vous soupçonnez qu'une personne de votre entourage est victime de violence ou d'abus, cette brochure vous fournira des moyens de lui venir en aide. N'oubliez pas qu'une victime a souvent peur de se plaindre. Elle craint les représailles. Elle se sent seule et démunie. Dites-vous que vous êtes peut-être la seule personne au monde qui soupçonne son drame. Si vous ne faites rien, le silence continuera de régner sur cette situation intolérable.





## Reconnaître un aîné victime de violence ou d'abus

Il est toujours délicat de chercher à vérifier des soupçons concernant un agresseur potentiel. Cependant, si l'on ne fait rien, on est assuré que plusieurs aînés continueront de subir en silence leur sort intolérable.

Il est de notre devoir de faire cesser la violence et les abus envers les aînés et pour cela, il faut agir. Il existe de nombreux indices qui permettent d'évaluer les risques qu'une personne âgée soit victime d'abus ou de violence.

Le questionnaire des pages 6 et 7 (test d'évaluation de danger) permet de reconnaître ces indices et de voir si vous avez raison de vous inquiéter. Il est important de

répondre aux quatre étapes du questionnaire, car elles sont toutes liées les unes aux autres. Si vos réponses aux quatre étapes vous donnent raison de vous inquiéter, il importera alors de demander de l'aide auprès d'un professionnel compétent (Consultez la liste des ressources à la page 16 de cette brochure).

Les agresseurs sont une petite minorité... En répondant au questionnaire des pages 6 et 7, vous ne devez cependant pas oublier que l'immense majorité des gens qui hébergent ou prennent soin d'une personne âgée le font avec un dévouement exemplaire et beaucoup de générosité.

**Vous pouvez vous procurer d'autres exemplaires de la brochure auprès de :**  
La Fondation Docteur Philippe-Pinel, 10 905 boul. Henri-Bourassa Est, Montréal (Qc) H1C 1H1  
Tél. (514) 648-5599 / Téléc. (514) 494-4406. Le contenu de la brochure est également disponible au :  
[www.pinel.qc.ca](http://www.pinel.qc.ca) (English version available).

## La violence c'est...

**LES ABUS FINANCIERS** Une part importante des abus dénoncés sont d'ordre financier. Nous parlons alors du vol des biens de la personne, de détournements de fonds, de procurations frauduleuses, de ventes forcées de leur résidence, de contrats de services fictifs, de refus de rembourser un emprunt. Dans certaines familles, l'abuseur ira jusqu'à réclamer l'héritage d'un parent avant son décès. L'abus financier s'accompagne très souvent de chantage et de menaces.

**LES ABUS PHYSIQUES ET SEXUELS** Certaines personnes sont pincées, bousculées, rudoyées, frappées. D'autres, enfin, sont inutilement attachées à leur lit ou se voient forcées de prendre des médicaments qui les rendent plus «soumises». Certaines sont contraintes de se livrer à des actes à caractère sexuel par leur conjoint, un voisin ou un fournisseur de services.

**LES ABUS PSYCHOLOGIQUES** Les abus psychologiques ont surtout pour objectif de contrôler la personne en suscitant la peur, l'insécurité et la culpabilité. Les moyens utilisés par les abuseurs sont très variés, tels le dénigrement, les reproches injustifiés, l'injure et l'intimidation. On ira jusqu'à menacer les personnes de les faire «placer», de les mettre à la porte, de les priver de visites ou de contacts avec leurs petits-enfants. Certaines

se verront obligées de rester à la maison ou seront limitées à l'usage d'une seule pièce. D'autres, n'auront pas accès au téléphone ou seront traitées comme des enfants.

**LA NÉGLIGENCE** L'abus par négligence, c'est omettre de fournir des soins essentiels à une personne. C'est la priver d'une nourriture adéquate, de médicaments essentiels, de soins hygiéniques de base. C'est aussi la priver d'une vie sociale significative. L'abus résulte souvent du fait que les proches ne sont pas préparés à s'occuper d'une personne dépendante ou du fait qu'ils acceptent mal la charge d'une personne malade. La négligence est parfois involontaire quand elle est due à un manque d'information, à une incapacité du soignant de faire face à la situation ou de composer avec ses propres problèmes de santé.

Il n'y a pas qu'à domicile où les aînés sont négligés. Certaines institutions privées ou publiques font aussi preuve de négligence en n'offrant pas de soutien adéquat pour l'alimentation, en logeant les personnes dans des chambres trop petites ou mal aérées, en n'assurant pas de services sécuritaires au cours de la nuit ou des fins de semaine, en négligeant de soulager la douleur et les états dépressifs.

**Au Québec, entre 60 000 et 100 000 personnes âgées sont victimes d'abus ou de négligence. Nous parlons d'actes ou d'omissions délibérés par une personne de confiance et qui occasionnent des blessures ou des torts importants à la personne âgée. Les abus se répètent régulièrement et peuvent prendre plusieurs formes.**

# Rompre le silence !

05

**LE SILENCE DES VICTIMES :** De quoi ont-elles peur?

- elles ont peur des représailles, peur d'être rudoyées si elles parlent
- elles ont peur d'être abandonnées, laissées à leur sort, privées de visites ou de contacts avec leurs petits-enfants
- elles craignent d'être placées dans un foyer et laissées seules
- elles ont peur d'être expulsées de la maison d'hébergement, sans savoir où aller
- elles craignent de causer un conflit dans la famille ou un scandale dans la résidence où elles habitent.

**MAIS IL N'Y A PAS QUE LA PEUR** Leur silence est parfois dû à l'ignorance.

- souvent la personne souffre de confusion et ne se rend pas compte de la gravité de sa situation
- il y a également le cas fréquent des victimes qui ne connaissent pas les possibilités d'aide et de recours.

Le silence est aussi dû à l'image faussée que certaines victimes ont d'elles-mêmes.

- elles croient pouvoir régler seules leurs problèmes
- elles se sentent impuissantes et n'ont pas confiance de pouvoir changer la situation
- elles se sentent coupables à cause de leur état de dépendance et des soins qu'elles requièrent
- elles peuvent croire qu'elles n'ont que ce qu'elles méritent.

**LE SILENCE DES TÉMOINS :** Le silence qui règne autour de la violence et des abus n'est pas seulement dû au silence des victimes. Il dépend aussi de l'attitude de l'entourage face aux situations d'abus. En effet, les proches des victimes ont souvent tendance à nier le problème :

- certains proches vont minimiser l'incident à l'origine d'une plainte
- d'autres culpabilisent la victime, en la rendant en partie responsable de sa situation.
- d'autres se taisent de peur de provoquer une chicane de famille
- enfin, des employés, conscients du problème, se croient tenus à la confidentialité ou craignent de perdre leur emploi s'ils dénoncent la situation.

**La violence ne s'arrête pas d'elle-même.  
Si vous êtes victime, vous avez besoin d'aide.  
Si vous êtes témoin, offrez votre aide.**

Vous soupçonnez qu'une personne proche de vous soit victime de violence ou d'abus? Fiez-vous à votre intuition et mesurez les risques en répondant au test.

· 1 ·		Si oui encerclez le chiffre	· 2 ·		Si oui encerclez le chiffre
<b>JE VÉRIFIE LE PROFIL DE LA VICTIME POTENTIELLE</b>			<b>JE VÉRIFIE LE PROFIL DE L'ABUSEUR POTENTIEL</b>		
<i>La personne que je soupçonne être une victime...</i>			<i>La personne que je soupçonne d'abuser autrui...</i>		
1	Est très dépendante pour les soins de base (alimentation et hygiène).	10	1	N'est pas préparée à s'occuper d'une personne malade.	10
2	Reçoit l'aide d'une même personne depuis longtemps.	10	2	Vit avec la victime et s'occupe d'elle depuis longtemps.	10
3	Souffre d'un handicap physique exigeant de l'aide quotidienne.	10	3	Ne reçoit aucune gratification pour cette charge.	7
4	N'a pas le contrôle de ses avoirs financiers ou de son argent au quotidien.	10	4	Accepte mal cette charge de soignant.	7
5	Est une personne qui vit seule et a plus de 75 ans.	7	5	Vit un burnout, une surcharge de travail ou des problèmes familiaux.	7
6	Ne peut communiquer ses expériences ou ses émotions.	7	6	Souffre elle-même de problèmes de santé.	7
7	Souffre d'une maladie mentale ou dégénérative (ex.: Alzheimer).	7	7	A des problèmes financiers.	7
8	Est désorientée dans le temps.	7	8	Dépend financièrement de la victime.	7
9	A peu de contacts avec sa famille.	7	9	Est isolée socialement.	5
10	Souffre de douleurs chroniques peu ou pas soulagées.	7	10	Ne reçoit pas ou refuse l'apport de services communautaires.	5
11	Présente des troubles de comportement.	7	11	Est alcoolique ou toxicomane ou consomme régulièrement des psychotropes.	5
12	Vit chez un membre de sa famille moyennant une contribution économique.	5	12	Est une salariée qui ne reçoit aucun soutien ou supervision pour cette charge.	5
13	Entretient des rapports avec un seul membre de sa famille qui, lui, vit des difficultés économiques.	5			
14	Est traitée pour des symptômes de dépression.	5			
15	Est une personne mariée qui a déjà vécu des problèmes de violence.	5			
		<b>Total</b>			<b>Total</b>
Faites l'addition des éléments présents, si votre total dépasse 18, vous avez raison de vous fier à votre intuition. Si votre total est inférieur à 18, il y a peu de risque que la personne visée soit victime. Passez à l'étape 2.			Faites l'addition des éléments présents, si votre total dépasse 18, cette personne pourrait être un agresseur ou un abuseur potentiel. Passez à l'étape 3.		



## 3

**LE COMPORTEMENT DE LA PERSONNE VICTIME POTENTIELLE ME FOURNIT DES INDICES.***La personne à risque d'être abusée...*

	Si oui encerdez le chiffre
1 Vit en réclusion évidente.	10
2 Apparaît effrayée, méfiante.	10
3 Présente des symptômes de dépression, insomnie, perte d'appétit, perte d'intérêt, pleurs fréquents.	10
4 A l'air calme à l'excès.	10
5 Pleure facilement en relation avec un aidant.	7
6 Manifeste un changement brusque d'humeur.	7
7 Apparaît négligée dans son apparence.	7
8 Menace de se suicider ou souhaite mourir.	7
9 Requier la permission d'un tiers pour répondre à des questions.	5
10 Est incapable ou embarrassée d'expliquer ses blessures.	5
11 Dit qu'on lui doit de l'argent, qu'il lui manque de l'argent.	5
12 Dit qu'on la maltraite.	5
13 Exprime son intention de se séparer (de son conjoint) ou de déménager.	5
14 Subit une perte de poids inexplicquée médicalement.	5
15 Présente des histoires répétitives de chutes inexplicquées.	5
16 Se plaint d'un manque de chauffage, de ventilation du logement ou d'une pièce.	5
<b>Total</b>	

*Faites l'addition des éléments présents, si votre total dépasse 18, il est probable que vous soyez en relation avec une personne victime. Poursuivez la lecture de cette brochure, vous y trouverez des conseils et des ressources. Passez à l'étape 4.*

## 4

**LE COMPORTEMENT DE L'ABUSEUR POTENTIEL ME FOURNIT DES INDICES***La personne que je soupçonne d'abuser autrui...*

	Si oui encerdez le chiffre
1 Se plaint du comportement de la personne âgée.	10
2 Déprécie la victime.	10
3 Réprimande la victime.	10
4 Isole la victime.	10
5 Harcèle la victime.	7
6 Montre un comportement agressif (ex.: bris d'objet, colère, agression verbale).	7
7 Apparaît méfiante et soupçonneuse face aux étrangers.	7
8 Se montre inutilement exigeante.	7
9 Critique constamment la victime.	7
10 Insulte la victime.	7
11 Menace la victime.	7
12 Dépense plus d'argent qu'à l'habitude ou limite les dépenses de la personne âgée.	7
13 Prive la personne de nourriture et de soins requis.	5
14 Répond systématiquement à la place de la personne âgée.	5
15 Menace d'interrompre le service à domicile.	5
16 Refuse de laisser la victime seule avec un tiers.	5
<b>Total</b>	

*Faites l'addition des éléments présents, si votre total dépasse 18, les indicateurs tendent à confirmer des comportements d'agresseur ou d'abuseur.*

## Interprétation de vos résultats du test d'évaluation de danger :

Si vous identifiez des indicateurs dans chacune des étapes et si le total des points pour les 4 étapes est supérieur à 40, poursuivez la lecture de la brochure; vous y trouverez des conseils et des ressources. La situation suggère que vous consultiez un professionnel compétent.

Si le total des 4 étapes est supérieur à 75; la situation exige que vous consultiez un professionnel pour intervenir.

Si vous êtes en danger ou si vous estimez que la personne qui fait l'objet de l'évaluation est en danger, il y a lieu d'alerter les services de police qui ont des agents spécialisés pour la protection des aînés. Composer le 9-1-1.

Si vous êtes témoin d'abus et si la victime n'est pas lucide ou paraît confuse, consultez la page 10.

Si vous êtes témoin d'abus et si la victime est lucide, consultez la page 11.

Si vous êtes victime, une série de mesures pour vous en sortir et obtenir des conseils et de l'aide sont proposés ci-contre.

## Vous êtes témoin de situations alarmantes en institution!

Selon le réseau français d'aide aux victimes aînées (ALMA -France)<sup>1</sup>, 30% des signalements de maltraitance concernent des personnes âgées en institution.

Certains indicateurs de risque d'abus peuvent attirer votre attention et justifier vos inquiétudes. Nous avons retenu ceux les plus souvent cités dans les enquêtes et les études<sup>2</sup>. Si vous constatez que plusieurs risques sont présents dans un milieu de vie, consultez le Comité des usagers ou un service d'accompagnement aux plaintes (voir les ressources page 16).

1) <http://www.fep.umontreal.ca/violence/bilanalma2005.pdf> dans [www.rifvel.org](http://www.rifvel.org) voir références

2) Voir [www.rifveh.org](http://www.rifveh.org) dans la section " reconnaître la violence "



# Les personnes présentant un risque pour les aînés vulnérables dans les institutions :

09

1. Participent à l'accompagnement et à la prise en charge et jouissent d'une position d'autorité ou de contrôle (y compris des membres de la famille);
2. Acceptent mal d'assumer la charge et l'accompagnement d'une personne dépendante ou en situation de handicap;
3. Manquent de formation et de supervision;
4. Travaillent de façon isolée, ne recherchent pas le contact avec des collègues ou avec le personnel;
5. Manifestent un contrôle excessif, des comportements d'abus d'autorité;
6. Ont accès « sans restrictions » à l'intimité de la personne et montrent peu de respect pour l'intimité d'autrui;
7. Révèlent des états dépressifs, une usure morale, des comportements d'anxiété;
8. Accordent peu de crédibilité aux personnes ayant des déficiences;
9. Profitent d'une emprise sur la personne;
10. Possèdent une personnalité rigide et sont naturellement agressives avec autrui;
11. Présentent des carences identitaires, une faible estime de soi, et portent peu d'attention à autrui;
12. Ont peine à dissocier leur rôle de soignant et leur relation avec la personne;
13. Présentent des lacunes dans leur rôle de soignant: tolérance excessive, mise en danger d'autrui, négligent de rendre des comptes à l'équipe, opposition systématique aux consignes;
14. Sont soumises à d'autres facteurs de stress, tels l'alcoolisme, la toxicomanie, des problèmes de santé, des problèmes d'ordre social, familial ou financier.

## Vous êtes victime : comment vous en sortir?

- D'abord, il n'y a pas lieu de vous sentir coupable. Vous n'êtes pas la seule dans votre situation. Près d'un aîné sur dix vit la même chose que vous et cherche comme vous les moyens de s'en sortir.
- Prenez votre courage à deux mains et parlez-en à quelqu'un, discrètement, en l'absence de la personne qui vous maltraite ou vous exploite.
- Parlez-en avec un membre de votre famille ou à un ami en qui vous avez confiance. Demandez-lui de ne pas en parler avec l'agresseur avant d'avoir trouvé une solution ou d'avoir trouvé une personne qui peut vous protéger.
- Vous avez peur? Vous avez sans doute une bonne raison de réagir ainsi. Il est donc très important de vous faire aider par quelqu'un qui saura rester discret jusqu'à ce que vous jugiez important d'aller plus loin.
- Parlez-en à votre médecin ou à une personne-ressource de votre CLSC et demandez-lui de vous aider.
- Pour vous confier ou demander conseil, vous pouvez aussi téléphoner à Tel-Aînés ou à la ligne Info-Abus envers les aînés. Tel-Aînés : (514) 353-2463 / Ligne Info-Abus : 1 (888) 489-2287.
- Si vous êtes en institution ou dans un foyer, il existe un responsable des plaintes dans votre établissement. Discutez-en avec lui, en vous faisant accompagner d'un membre du comité des usagers. S'il n'y en a pas, communiquez avec le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes de votre région. Les numéros de téléphone apparaissent à la fin de la brochure.
- Si vous êtes l'objet d'abus financiers, communiquez avec un représentant de votre institution financière, votre notaire ou l'Office de protection du consommateur.

**Besoin de vous confier à une personne :**

**Tel-Aînés : (514) 353-2463 / Ligne Info-Abus : 1 (888) 489-2287**



# Si vous êtes témoin et si la personne n'est pas lucide ou paraît confuse

11

## LE CURATEUR PUBLIC PEUT ÉGALEMENT AGIR

Le Curateur public veille à la protection de citoyens inaptes par des mesures adaptées à leur état et à leur situation. Il s'assure que toute décision relative à leur personne ou à leurs biens est prise dans leur intérêt, le respect de leurs droits et la sauvegarde de leur autonomie. Afin d'être sûr de prendre les bonnes décisions, il faut connaître le degré d'inaptitude de la personne à protéger et savoir si cette inaptitude est temporaire ou permanente. L'inaptitude de la personne est habituellement constatée par un rapport du directeur général d'un établissement de santé ou de services sociaux, dûment accompagné d'une évaluation médicale et psychosociale faite par des professionnels du réseau de la santé et des services sociaux.

**TYPES DE PERSONNES REPRÉSENTÉES** On identifie quatre types de personnes faisant l'objet d'un mandat d'inaptitude homologué ou d'un régime de tutelle ou de curatelle, soit :

1. les personnes atteintes de maladies dégénératives, telle la maladie d'Alzheimer;
2. les personnes ayant une déficience intellectuelle;
3. les personnes présentant des troubles mentaux;
4. les personnes présentant divers syndromes organiques ou un traumatisme crânien.

La protection de ces personnes est assurée par un membre de la famille ou par un proche au moyen d'un mandat en cas d'inaptitude dûment homologué, d'un régime de protection privé ou, en dernière instance, par le Curateur public du Québec.

## LES DIFFÉRENTS RÉGIMES DE PROTECTION

Le *Code civil du Québec* prévoit quatre formes distinctes de protection pour les personnes majeures et une pour les mineurs :

- le mandat en cas d'inaptitude
- le régime de curatelle
- le régime de tutelle
- le régime de conseiller au majeur
- le régime de tutelle au mineur

## Vous êtes témoin et si la personne est lucide, vous pouvez agir

S'il est établi que la personne est vraiment victime d'abus, nous vous recommandons de communiquer avec des intervenants qui sauront vous guider dans la démarche à suivre. Vous trouverez les numéros de téléphone où vous pouvez vous adresser à la fin de cette brochure.

Il vous faudrait en deuxième lieu vérifier auprès de la victime ce qu'elle pense de sa situation. Assurez-vous de pouvoir lui parler seul à seul, en l'absence de l'agresseur potentiel.

La victime a un grand besoin d'être soutenue et de se sentir protégée. Communiquez régulièrement avec elle jusqu'à ce que la situation se règle.

Il est très important de ne pas avoir une attitude de juge ou de sauveur. Les victimes se sentent souvent coupables. Elles ont une faible estime d'elles-mêmes parce qu'elles ont le sentiment d'avoir échoué. La personne se sentira d'autant plus capable de prendre des décisions si vous renforcez sa confiance en elle.



# La Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse : un recours important pour les victimes !

La Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse a pour mission de veiller au respect des principes énoncés dans la *Charte des droits et libertés de la personne*.

La Charte prévoit qu'une personne âgée ou handicapée a le droit d'être protégée contre toute forme d'exploitation, si elle est vulnérable sur le plan psychologique, social, économique, culturel, ou si elle dépend d'autrui pour combler ses besoins de base. Au sens de la Charte, exploiter une personne âgée ou handicapée, c'est profiter de son état de vulnérabilité ou de dépendance pour la priver de ses droits; par exemple, en lui soutirant de l'argent, en lui infligeant de mauvais traitements ou encore en la privant de soins nécessaires à sa santé, à sa sécurité ou à son bien-être.

**QUE FAIRE EN CAS D'EXPLOITATION ?** Si elle croit être victime d'exploitation, une personne âgée ou handicapée peut demander l'aide de la Commission et peut porter plainte. Il en va de même pour un groupe de personnes dans la même situation.

Mais il se peut qu'une personne (ou un groupe de personnes) victime d'exploitation ne soit pas capable d'entreprendre elle-même des démarches, à cause de sa vulnérabilité ou de son état de dépendance, par insécurité ou par crainte de représailles. Dans un tel cas :


- un organisme voué à la défense des droits et libertés ou au bien-être d'un groupe de personnes peut porter plainte auprès de la Commission;
- toute personne qui est témoin d'une telle situation (membre de la famille, ami, voisin, bénévole ou autre) peut la dénoncer auprès de la Commission;
- la Commission peut également faire enquête de sa propre initiative, lorsqu'elle est informée de l'existence possible d'une situation d'exploitation.

La Commission peut faire enquête sur une situation d'exploitation même sans le consentement de la victime. Chaque situation doit être évaluée, notamment afin de vérifier la capacité de la personne à donner son consentement. Le plaignant est informé de la décision.

## Sachez protéger vos biens! Voici une liste de précautions à appliquer en tout temps

- Ne donnez jamais d'informations à des gens que vous ne connaissez pas et qui communiquent avec vous en disant appartenir à une institution financière. Les employés de ces sociétés possèdent déjà tous les détails dont ils ont besoin. Si vous avez des doutes, raccrochez et communiquez immédiatement avec votre succursale.
- Si vous utilisez une carte bancaire, ne prêtez jamais cette carte. Ne révélez votre numéro d'identification personnel (NIP) à personne et ne le conservez pas dans votre porte-monnaie. Il est préférable de mémoriser le NIP. Lorsque vous effectuez des transactions au guichet automatique, assurez-vous que personne ne peut voir le clavier ou l'afficheur.
- Ne faites jamais de chèques « payables au porteur » et ne laissez jamais en blanc l'espace réservé au bénéficiaire du chèque ou au montant du chèque.
- Vérifiez vos relevés de compte, vos chèques annulés et vos livrets bancaires régulièrement. Signalez immédiatement toute anomalie à votre institution financière.
- Faites notarié les prêts ou les transactions financières que vous effectuez avec vos enfants ou vos proches.
- Une procuration est un document notarié ou signé de votre main, qui autorise une ou plusieurs personnes à agir en votre nom pour la gestion de vos affaires. Elle permet à ceux-ci d'engager votre responsabilité sans vous consulter, ce qui peut ouvrir la voie à des abus financiers. Nommer deux personnes pour agir en votre nom permet d'encourager le respect de votre volonté lorsque celles-ci doivent agir en votre absence.
- Si votre carte bancaire est perdue ou volée, signalez-le immédiatement à votre succursale ou composez le numéro de votre société émettrice. Ne confiez à personne vos numéros de comptes. Faites toujours vos transactions en privé.
- Soyez vigilant lorsque quelqu'un promet de vous rendre riche en vous offrant des placements à un taux de rendement exceptionnel ou en vous refilant « un bon tuyau ». Demandez conseil au représentant de votre institution financière.

**Souvenez-vous que personne, ni un employé d'une institution financière, ni un officier de police, ne peut vous demander de retirer de l'argent, même si le prétexte semble louable comme dans le cadre d'une enquête, par exemple.**



## Le respect : une valeur universelle qui évite bien des conflits

Respecter autrui, c'est simple, mais pas toujours facile dans le quotidien.

Lorsque les enfants et les parents cohabitent pour s'entraider, ils doivent être prêts à sacrifier une partie de leur liberté et de leur intimité, mais ne doivent jamais perdre de vue le respect mutuel.

Lorsqu'on vit des conflits avec un proche, on doit tenter de comprendre les besoins et les attentes de l'autre en faisant preuve d'empathie. Les conflits résultent souvent d'une accumulation d'insatisfactions à l'égard de nos besoins. Il importe de régler le problème à sa source en trouvant une solution qui respectera chacune des parties.

### **CONSEILS POUR LES AIDANTS FAMILIAUX**

Identifiez et nommez les réalités qui vous préoccupent. Exprimez clairement vos besoins réels au fur et à mesure qu'ils surgissent. Sachez demander de l'aide; c'est un signe de santé.

# Vous avez besoin d'aide ou de conseils ?

**TEL-AINÉS** / (514) 353-2463 / [www.tel-ecoute.org](http://www.tel-ecoute.org)

**LIGNE INFO ABUS** / 1 (888) 489-2287

**SITUATION D'URGENCE EN CAS DE VIOLENCE PHYSIQUE** / 911

**RÉSEAU INTERNET FRANCOPHONE VIEILLIR EN LIBERTÉ** / [www.rifvel.org](http://www.rifvel.org)<sup>1</sup>

**CENTRE D'ASSISTANCE ET D'ACCOMPAGNEMENT AUX PLAINTES** / 1(877) 767-2227

**COMMISSION DES DROITS DE LA PERSONNE ET DES DROITS DE LA JEUNESSE (CDPDJ)** / 1(800) 361-6477 / [www.cdpdj.qc.ca](http://www.cdpdj.qc.ca)<sup>2</sup>

**LE CURATEUR PUBLIC** / 1 (800) 363-9020 / [www.curateur.gouv.qc.ca](http://www.curateur.gouv.qc.ca)

**PROTECTEUR DU CITOYEN EN MATIÈRE DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX** / 1 (877) 658-2625 / [www.protecteurducitoyen.qc.ca](http://www.protecteurducitoyen.qc.ca)

**CONSEIL POUR LA PROTECTION DES MALADES** / (514) 861-5922 / [www.cpm.qc.ca](http://www.cpm.qc.ca)

**OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR** / 1 (888) 672-2556 / [www.opc.gouv.qc.ca](http://www.opc.gouv.qc.ca)

**REGROUPEMENT DES AIDANTES ET AIDANTS NATURELS DE MONTRÉAL** / (514) 374-1056 / <http://perso.b2b2c.ca/raanm>

**FÉDÉRATION DE L'ÂGE D'OR MOUVEMENT QUÉBÉCOIS DES AÎNÉS** / 1 (800) 828-3344 / [www.fadoq.ca](http://www.fadoq.ca)

**OBSERVATOIRE VIEILLISSEMENT ET SOCIÉTÉ (OVS)** / (514) 340-3540 poste 3927 / [www.ovs-oas.org](http://www.ovs-oas.org)

**RBC GROUPE FINANCIER** / 1 (800) 769-2599 / ou communiquer avec une succursale de RBC Groupe Financier / [www.rbc.com/français](http://www.rbc.com/français)

---

1) *Ce site propose, entre autres, un répertoire complet des ressources d'aide pour chacune des régions du Québec*

2) *Ce site offre un module de formation en ligne qui propose des informations et des exercices relatifs aux droits et libertés de la personne appliqués à la réalité des personnes âgées*