

## Types de maltraitance, définitions et indices observables

### Définition de la maltraitance

« Un geste singulier ou répétitif ou un défaut d'action appropriée qui se produit dans une relation où il devrait y avoir de la confiance et qui cause, intentionnellement ou non, du tort ou de la détresse à une personne »<sup>12</sup>

Types et définitions	Exemples de situation	Indices observables chez la personne maltraitée	
<p><b>Maltraitance physique</b></p> <p>Gestes ou action inappropriés, ou absence d'action appropriée, qui portent atteinte au bien-être ou à l'intégrité physique</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Coup</li> <li>▶ Bousculade</li> <li>▶ Alimentation forcée ou privation de nourriture</li> <li>▶ Administration inadéquate ou forcée de la médication</li> <li>▶ Utilisation inappropriée de contentions ou sans les autorisations requises (physiques ou chimiques)</li> <li>▶ Privation de conditions raisonnables de confort, de sécurité, ou de logement</li> <li>▶ Fait de ne pas aider une personne ayant besoin de soutien pour s'alimenter, s'habiller, se laver ou prendre ses médicaments</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Agitation</li> <li>▶ Anxiété, peur</li> <li>▶ Angoisse en présence de la personne présumée maltraitante</li> <li>▶ Apparence physique négligée</li> <li>▶ Blessures suspectes</li> <li>▶ Déshydratation</li> <li>▶ Difficulté à voir la personne aînée ou vulnérable seule</li> <li>▶ Isolement</li> <li>▶ Maladie physique mal contrôlée</li> <li>▶ Malnutrition</li> <li>▶ Absence ou bris de lunettes et prothèses dentaires</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Manque de cohérence entre les blessures et les explications (réponses évasives ou défensives)</li> <li>▶ Perte de poids inexplicable</li> <li>▶ Réticence à recevoir des soins</li> <li>▶ Surmédication ou sous-médication</li> <li>▶ Symptômes dépressifs</li> <li>▶ Grand nombre d'incidents et d'accidents</li> <li>▶ Vêtements souillés ou inappropriés pour la saison</li> <li>▶ Etc.</li> </ul>
<p><b>Maltraitance sexuelle</b></p> <p>Gestes, actions, paroles ou attitudes à connotation sexuelle non consentis qui portent atteinte au bien-être et à l'intégrité sexuelle</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Privation d'intimité</li> <li>▶ Attitudes et propos suggestifs</li> <li>▶ Blagues à caractère sexuel</li> <li>▶ Promiscuité inappropriée</li> <li>▶ Comportements exhibitionnistes</li> <li>▶ Agressions à caractère sexuel (attouchements non désirés, relation sexuelle imposée)</li> <li>▶ Traitement de la personne aînée comme un être asexuel ou l'empêcher d'exprimer sa sexualité</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Agitation</li> <li>▶ Angoisse ou agressivité au moment des soins d'hygiène ou du changement de vêtements</li> <li>▶ Anxiété, peur</li> <li>▶ Symptômes dépressifs</li> <li>▶ Changement de comportement</li> <li>▶ Désinhibition sexuelle</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Insomnie</li> <li>▶ Douleurs abdominales</li> <li>▶ Infections ou plaies aux organes génitaux</li> <li>▶ Sentiment de honte</li> <li>▶ Questionnement de la personne maltraitée sur les pratiques sexuelles de son conjoint ou conjointe</li> </ul>

<sup>12</sup>Source : *Pratique de pointe pour contrer la maltraitance envers les personnes aînées* du CIUSSS du Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal; Ligne Aide Abus Aînés; Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes aînées; ministère de la Famille, Secrétariat aux aînés, gouvernement du Québec, 2016. Adapté par le CISSS du Bas-Saint-Laurent

Types et définitions	Exemples de situation	Indices observables chez la personne maltraitée	
<p><b>Maltraitance psychologique</b></p> <p>Attitude, paroles, gestes ou défaut d'action appropriée qui constituent une atteinte au bien-être ou à l'intégrité psychologique</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Chantage affectif et manipulation</li> <li>▶ Humiliation et insultes</li> <li>▶ Infantilisation</li> <li>▶ Menaces verbales et non verbales</li> <li>▶ Contrôle (surveillance exagérée des activités, difficultés à voir la personne seule)</li> <li>▶ Discrimination et stigmatisation</li> <li>▶ Propos, racistes, réducteurs, xénophobes, sexistes, homophobes, biphobes, transphobes, etc.</li> <li>▶ Rejet</li> <li>▶ Indifférence et désintéressement</li> <li>▶ Insensibilité</li> <li>▶ Intimidation des personnes aidantes et soignantes</li> <li>▶ Manque de respect</li> <li>▶ Pression exercée (exemple lors d'une prise de décision)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Apathie</li> <li>▶ Changement de comportement</li> <li>▶ Symptômes dépressifs</li> <li>▶ Confusion ou symptômes d'atteintes cognitives non diagnostiquées</li> <li>▶ Culpabilité</li> <li>▶ Faible estime de soi</li> <li>▶ Insécurité</li> <li>▶ Trouble du sommeil</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Hyperactivité ou hypoactivité</li> <li>▶ Manque d'attention et d'interaction sociale</li> <li>▶ Milieu de vie non adapté à la condition de la personne</li> <li>▶ Nervosité ou peur apparente en présence de la personne présumée maltraitante</li> <li>▶ Etc.</li> </ul>
<p><b>Maltraitance matérielle ou financière</b></p> <p>Obtention ou utilisation frauduleuse, illégale, non autorisée ou malhonnête des biens ou des documents légaux de la personne, ainsi que la dissimulation d'informations ou la mésinformation financière ou légale</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Pression à modifier un testament ou un mandat de protection</li> <li>▶ Transactions bancaires sans consentement avec ou sans procuration bancaire (utilisation d'une carte bancaire, transactions électroniques)</li> <li>▶ Pression pour signer un chèque</li> <li>▶ Détournement de fonds ou de biens</li> <li>▶ Prix excessif demandé pour des services rendus</li> <li>▶ Usurpation d'identité</li> <li>▶ Signature d'un bail sous pression</li> <li>▶ Non considération de l'aptitude d'une personne, sa compréhension ou sa littéracie financière</li> <li>▶ Chantage ou menaces dans le but de soutirer de l'argent</li> <li>▶ Non exercice adéquat du rôle de représentant légal (ex. : ne pas lui fournir les biens nécessaires, non-paiement des factures, etc.)</li> <li>▶ Transaction contractuelle ou assurantielle forcée ou dissimulée</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Anxiété lors de questionnaire relatif à la gestion des avoirs</li> <li>▶ Disparition de biens personnels, d'argent ou de documents liés aux avoirs de la personne</li> <li>▶ Transactions inhabituelles dans les comptes bancaires</li> <li>▶ Changement d'institution financière</li> <li>▶ Changement dans les placements (transactions inhabituelles, rachats massifs ou multiplication des transactions)</li> <li>▶ Changement de bénéficiaire d'une assurance-vie</li> <li>▶ Changement soudain de la procuration ou du testament</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Endettement inexplicable</li> <li>▶ Fonds insuffisants pour payer les factures</li> <li>▶ Niveau de vie ou de services inappropriés malgré des revenus suffisants</li> <li>▶ Perte de contrôle sur les finances</li> <li>▶ Prêts à des tiers</li> <li>▶ Signatures suspectes sur les chèques ou d'autres documents</li> <li>▶ Vente de biens</li> <li>▶ Visite régulière d'un proche à l'occasion de la réception des revenus mensuels</li> <li>▶ Etc.</li> </ul>

Types et définitions	Exemples de situation	Indices observables chez la personne maltraitée	
<p><b>Violation des droits</b></p> <p>Toute atteinte aux droits et libertés, individuels ou sociaux</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Traitement médical imposé</li> <li>▶ Dénier du droit de :               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Choisir ou voter</li> <li>- Avoir son intimité</li> <li>- Être informé</li> <li>- Prendre des risques ou des décisions</li> <li>- Recevoir des appels téléphoniques ou de la visite</li> <li>- Pratiquer sa religion ou sa spiritualité</li> <li>- Exprimer son orientation sexuelle</li> </ul> </li> <li>▶ Fait de ne pas informer ou de mal informer</li> <li>▶ Fait de ne pas assister la personne dans l'exercice de ses droits</li> <li>▶ Fait de ne pas reconnaître ou respecter les capacités de la personne</li> <li>▶ Refus d'offrir des soins ou des services</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Contrôle des fréquentations (répond au téléphone à sa place, renvoie des amis venant visiter la personne)</li> <li>▶ Dénigrement</li> <li>▶ Difficulté à prendre une décision</li> <li>▶ Isolement</li> <li>▶ Insécurité</li> <li>▶ Aliénation familiale et sociale</li> <li>▶ Non-accès aux documents légaux</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Privation de relations sociales</li> <li>▶ Difficulté pour la personne aînée à rester seule en présence de tiers sans la présence de la personne présumée maltraitante qui tente de contrôler la situation (répond à la place de la personne aînée et ne permet pas de vie privée)</li> <li>▶ Refus de fréquenter une ressource</li> <li>▶ Etc.</li> </ul>
<p><b>Maltraitance organisationnelle</b></p> <p>Toute situation préjudiciable créée ou tolérée par les pratiques ou les procédures d'organisation (privée, publique ou communautaire) responsable d'offrir différents soins ou services</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Offre de soins ou de services inadaptée aux besoins des personnes</li> <li>▶ Conditions ou pratiques organisationnelles excluant les personnes des prises de décision qui les concernent, qui ne respectent pas leurs choix ou qui limitent de façon injustifiée l'accès à des programmes d'aide, etc.</li> <li>▶ Absence de directives lorsque requise ou mauvaise compréhension des directives de la part du personnel</li> <li>▶ Procédure administrative complexe</li> <li>▶ Formation inadéquate du personnel</li> <li>▶ Personnel non mobilisé</li> <li>▶ Réduction de la personne à un numéro</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Attente indue pour recevoir un service</li> <li>▶ Détérioration de l'état de santé (plaies, dépression, anxiété, etc.)</li> <li>▶ Plaintes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Prestation de soins ou de services selon des horaires plus ou moins rigides</li> <li>▶ Etc.</li> </ul>
<p><b>Âgisme</b></p> <p>Discrimination en raison de l'âge, par des attitudes hostiles ou négatives, des gestes préjudiciables ou de l'exclusion sociale</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Restrictions ou normes sociales imposées en raison de l'âge</li> <li>▶ Accessibilité réduite à certains services ou à certaines ressources</li> <li>▶ Préjugés et mépris</li> <li>▶ Infantilisation</li> <li>▶ Manque de respect</li> <li>▶ Indifférence à l'égard de pratiques ou de propos âgistes lorsqu'on en est témoin</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Culpabilité de ne pas être « à la hauteur »</li> <li>▶ Exclusion sociale</li> <li>▶ Honte</li> <li>▶ Insécurité</li> <li>▶ Langage infantilisant envers la personne aînée</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Faible estime de soi</li> <li>▶ Non-reconnaissance des savoirs ou des compétences</li> <li>▶ Rejet des idées et du point de vue</li> <li>▶ Etc.</li> </ul>



**Lutte contre la MALTRAITANCE**

PARLONS-EN ET AGISSONS