LA MALTRAITANCE DES AÎNÉS est inacceptable

Ministère de la Justice Canada
Department of Justice Canada

Canada

Projet du Programme de vulgarisation et d'information juridiques dans le cadre
de l'Initiative de lutte contre la violence familiale
du ministère de la Justice du Canada.

Pour obtenir des exemplaires supplémentaires de cette publication :
Courriel : **cca-dgve@justice.gc.ca**
Téléphone : **1-888-373-2222** (sans frais)
Également disponible en ligne : **www.justice.gc.ca**

© Sa Majesté la Reine du chef du Canada
représentée par le ministre de la Justice et
procureur général du Canada, 2011

ISBN 978-1-100-96408-9
Nº de catalogue J2-362/2011F-PDF

Also available in English under the title:
Elder Abuse is Wrong

Conception graphique de la page couverture et
des illustrations par ***The Bytown Group***

Le cœur et la larme

Le cœur et la larme sont reliés par le « x », qui montre la relation entre l'espoir, l'amour et l'aide (le cœur) et la douleur et la souffrance causées par la maltraitance (la larme). Le « x » représente les cicatrices que laisse la maltraitance, mais aussi les efforts déployés en vue de mettre fin à la violence et à la maltraitance.

Autorisation de reproduction

Le contenu de cette publication ou de ce produit peut être reproduit en tout ou en partie, et par quelque moyen que ce soit, sous réserve que la reproduction soit effectuée uniquement à des fins personnelles ou publiques mais non commerciales, sans frais ni autre permission, à moins d'avis contraire.

On demande seulement :

- De faire preuve de diligence raisonnable en assurant l'exactitude du matériel reproduit;
- D'indiquer le titre complet du matériel reproduit et l'organisation qui en est l'auteur
- D'indiquer que la reproduction est une copie d'un document officiel publié par le gouvernement du Canada et que la reproduction n'a pas été faite en association avec le gouvernement du Canada ni avec l'appui de celui-ci.

La reproduction et la distribution à des fins commerciales est interdite, sauf avec la permission écrite de l'administrateur des droits d'auteur de la Couronne du gouvernement du Canada, Travaux publics et Services gouvernementaux (TPSGC). Pour de plus amples renseignements, veuillez communiquer avec TPSGC au : 613-996-6886 ou à : droitdauteur.copyright@tpsgc-pwgsc.gc.ca.

Table des matières

Avant-propos
2

La maltraitance des aînés est inacceptable
4

La maltraitance des aînés : un examen plus attentif
8

Violence physique
11

Violence sexuelle
15

Maltraitance émotive
17

Exploitation financière
21

Négligence
25

Maltraitance ou négligence en établissement
29

Vous pouvez obtenir de l'aide
32

Comment puis-je signaler la maltraitance?
37

Créer une liste de ressources communautaires
39

Notes
43

Sens des mots utilisés dans la présente brochure
44

Avant-propos

La présente brochure est destinée aux personnes âgées susceptibles d'être maltraitées par une personne de confiance — ce peut être un partenaire ou un conjoint, un membre de leur famille, un aidant naturel, un fournisseur de services ou une autre personne. Ce genre de maltraitance ou d'abus de confiance est inacceptable. Les personnes qui connaissent une personne âgée qui, à leur avis, est peut-être victime de maltraitance pourraient également trouver la présente brochure utile.

Toute personne — homme, femme, adulte ou enfant — maltraitée ou qui agit violemment est encouragée à obtenir de l'aide. Quelqu'un l'écoutera.

Avis au lecteur

Si vous êtes victime de maltraitance ou si vous connaissez une personne qui en est victime, la présente brochure constitue un outil utile pour obtenir des réponses à vos questions. Elle vous aidera aussi à trouver plus de renseignements sur les personnes ou les services à contacter pour obtenir de l'aide.

Être maltraité par un proche est bouleversant. Vous pouvez avoir de la difficulté à parler à d'autres personnes des mauvais traitements que vous subissez. Vous pouvez avoir peur pour vous-même, vos enfants ou vos petits-enfants ou pour la personne qui vous maltraite.

Toute personne — homme, femme, adulte ou enfant — maltraitée ou qui agit violemment est encouragée à obtenir de l'aide. Quelqu'un l'écoutera.

Note concernant la responsabilité

Les renseignements qui figurent dans la présente brochure ne remplacent pas des conseils juridiques. Pour obtenir des conseils juridiques sur votre situation particulière, vous devez consulter un avocat.

La maltraitance des aînés est inacceptable

« Mme Chow pousse un soupir de soulagement »

Mme Chow ne veut pas répondre aux questions embarrassantes d'Alison. En général, la jeune bénévole fait la lecture à Mme Chow dans l'appartement de celle-ci ou l'aide à se rendre à pied dans les boutiques des environs. Mais ce matin, Alison veut parler de la dernière fois où la petite-fille Mme Chow lui a rendu visite. Alison a remarqué que l'adolescente a pris un billet de 20 $ dans le sac à main de sa grand-mère. « Oh, elle me donne toujours de l'argent », avait répondu Tricia à une remarque au sujet de son geste. « Qu'est-ce que ça peut faire? »

« Je ne veux pas causer d'ennui à quiconque », explique Mme Chow en s'éloignant. Elle veut rester proche de sa famille, même si elle est blessée. Sa famille serait en colère si les problèmes de Tricia étaient rendus publics. « Mais ce n'est pas juste pour vous! », dit Alison, en la suivant. « Je sais maintenant pourquoi vous êtes si souvent à court d'argent au magasin. »

Alison s'arrête et regarde attentivement Mme Chow. «Est-ce que ça vous aiderait de savoir que vous n'êtes pas obligée de faire face seule à la situation? Je serais heureuse de venir lorsque la mère de la jeune fille sera ici. Peut-être qu'il y a une façon de résoudre le problème sans que tous en ressentent trop les effets. »

Mme Chow est surprise de constater le soulagement qu'elle ressent en entendant ces mots. Cela semble si compliqué. Mais peut-être que la jeune fille comprend pourquoi cela est si difficile pour elle. Peut-être que des possibilités s'offrent à elle après tout.

Qu'est-ce que la maltraitance des aînés?

La maltraitance des aînés est une action, un comportement délibéré ou un défaut d'agir d'une personne en situation de confiance — comme un enfant adulte, un membre de la famille, un ami ou un aidant naturel — qui cause ou risque de causer à une personne âgée :

- des préjudices physiques, sexuels ou émotifs;
- des dommages à des biens ou à des actifs ou la perte de ceux-ci.

La maltraitance des aînés englobe une foule de comportements, allant des remarques blessantes à la domination ou au contrôle des activités quotidiennes d'une autre personne. Sous sa forme la plus extrême, la maltraitance des aînés peut causer des préjudices physiques graves à une personne ou mettre sa vie en danger.

Âgisme

Les stéréotypes au sujet des personnes âgées et du vieillissement peuvent être un facteur de maltraitance des aînés. Certains supposent que les capacités mentales et physiques d'une personne âgée sont limitées sans tenir compte de ses capacités réelles. Ils peuvent parler à une personne âgée comme à un enfant ou prendre des décisions qui la touchent sans lui demander son avis. Ce phénomène est connu sous le nom d'âgisme.

Les gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux ont adopté des lois (lois ou chartes sur les droits de la personne) qui interdisent la discrimination pour divers motifs, dont l'âge, en ce qui concerne l'emploi, la prestation de biens, de services et d'installation, et le logement.

La maltraitance peut être un comportement régulier ou résulter d'un seul incident. Elle peut se traduire par des préjudices physiques, l'isolement social ou la négligence. Parfois, l'absence de soins peut causer autant de tort que la violence physique.

Certains genres de maltraitance sont des actes criminels. D'autres types de maltraitance, comme les petites insultes répétées, ne sont peut-être pas des crimes, mais ils peuvent quand même faire du mal. Ils peuvent aussi mener à des comportements criminels violents par la suite.

La maltraitance des aînés est une action, un comportement délibéré ou un défaut d'agir d'une personne en situation de confiance — comme un enfant adulte, un membre de la famille, un ami ou un aidant naturel — qui cause ou risque de causer à une personne âgée :

- *des préjudices physiques, sexuels ou émotifs;*
- *des dommages à des biens ou à des actifs ou la perte de ceux-ci.*

Chacun mérite d'être protégé contre la maltraitance. Elle peut causer des préjudices émotionnels, physiques ou financiers réels — qu'il s'agisse de blessures psychologiques, de membres fracturés ou de pertes financières importantes. Elle peut vous faire douter de la sécurité de votre lieu de résidence et vous faire craindre ce qui pourrait arriver par la suite.

Le fait d'être victime de maltraitance peut vous inspirer des sentiments négatifs à votre sujet et vous amener à perdre confiance en vous et votre estime de vous-même. Cette situation peut vous empêcher de prendre de bonnes décisions, de faire votre travail ou de mener vos activités quotidiennes.

Parfois, il faut un certain temps pour qu'une personne se rende compte qu'elle est victime de maltraitance. Elle ne croit pas que cela puisse lui arriver. Si c'est votre cas, vous n'êtes pas seul — quelqu'un vous écoutera.

Comportement dominateur

L'auteur de la maltraitance peut être d'humeur changeante ou en colère. Ces humeurs et comportements agressifs peuvent s'intensifier au fil du temps. Cette personne peut utiliser la colère pour vous dominer.

Certaines personnes croient qu'elles sont responsables du comportement colérique d'une autre personne — elles ne voient pas qu'elles sont maltraitées.

Si un conjoint, un membre de votre famille ou un ami vous maltraite, ce n'est pas de votre faute.

La maltraitance des aînés : un examen plus attentif

« Nos plus belles années »

Harold sourit furtivement à Edna au moment où il la laisse au centre de réadaptation. Il est heureux qu'ils puissent vivre séparément pendant quelque temps. Edna semble être une personne différente depuis son accident vasculaire cérébral — elle n'a plus de patience. Il essaie de l'aider de toutes les manières possibles, mais elle a rarement des mots gentils à lui dire. Sa cuisine, le ménage — rien n'est jamais assez bon.

Harold aimerait ne pas être contrarié par la frustration d'Edna. Il sait qu'il est difficile à tous deux de s'adapter. Mais c'est plus compliqué que cela : il se rend compte qu'il a peur d'elle aussi. Il saute presque au plafond lorsqu'elle frappe sur la table avec sa canne. L'autre jour, il lui a suggéré de se détendre, et elle lui a lancé son café. Il porte encore la marque des brûlures. Il craint que ses accès de colère ne s'aggravent.

Il a essayé de parler à leur fille. « Allons donc, papa, a-t-elle dit. Maman a toujours été si douce. » Mais ce n'est pas l'Edna que tous connaissaient. Peut-être devrait-il en parler à l'infirmière au centre de réadaptation. Lui et Edna ont vécu tant de moments heureux ensemble. Il ne veut pas que leurs dernières années ressemblent à celle-ci.

Pour les personnes âgées, la maltraitance peut prendre plusieurs formes : violence physique, sexuelle et émotive, exploitation financière ou négligence.

Il est possible de subir plus d'un type de maltraitance en même temps ou à des moments différents.

Au Canada, certains types de maltraitance — comme la fraude, les voies de fait, l'agression sexuelle, les menaces et le harcèlement criminel — sont des crimes aux termes du *Code criminel*. Certains types de maltraitance sont également des infractions à des lois provinciales et territoriales.

Un cycle de violence

Beaucoup de personnes découvrent que la violence évolue souvent en un cycle continu. La tension monte pendant un certain temps jusqu'à ce que l'auteur de la maltraitance s'en prenne à sa victime, verbalement ou physiquement. Après l'« explosion », il y a une période de calme relatif. L'auteur de la maltraitance peut dire qu'il est désolé et promettre que cela ne se reproduira plus. Puis, le cycle recommence.

D'autres font état d'une spirale de violence croissante — une fois déclenchée, la violence s'aggrave avec le temps. Les éruptions de violence et d'autres comportements violents deviennent plus fréquents et plus graves.

La section qui suit fait ressortir certains aspects importants au sujet de chaque type de maltraitance. On y trouve aussi des suggestions sur les façons de mettre fin à la violence et d'améliorer la situation.

Souvent, la première chose à faire est de parler à une personne en qui vous avez confiance. La maltraitance peut porter à confusion et causer beaucoup de mal. Vous ne devez pas oublier que vous n'êtes pas seul. Vous pouvez recevoir de l'aide.

Il est possible de subir plus d'un type de maltraitance en même temps ou à des moments différents.

Violence physique

« Tel père, tel fils? »

Sam claque la porte dans un accès de rage en quittant la maison de son père. Cette fois, il en a assez des insultes d'Abe! Ses mains tremblent lorsqu'il saisit le volant de la voiture. Depuis qu'il est jeune, Abe lui dit sans cesse qu'il est un bon à rien. Sam ne sait pas combien de fois Abe l'a frappé pour des choses sans importance — casser de la vaisselle, perdre un marteau, échouer à un examen. Maintenant, il semble que tous s'attendent à ce qu'il fasse les courses d'Abe. Eh bien, il n'en est pas question! S'ils connaissaient le véritable Abe, ils verraient que le vieux est tout à fait capable de répondre à ses propres besoins!

Aujourd'hui, cependant, Sam sait qu'il a réellement perdu la maîtrise de soi. Ils avaient commencé à se disputer encore une fois, et Abe agitait ses bras en signe de combat. Sam n'a pas pu résister — il a plaqué le vieil homme contre l'armoire de cuisine. Ce n'était pas la première fois que cela se produisait, mais cette fois-ci, il a laissé Abe sur le plancher, qui criait qu'il s'était cassé la jambe. Que se passerait-il si Abe appelait la police? D'une certaine façon, ce serait un soulagement. Sam a besoin de parler à quelqu'un : il n'en peut plus de ressentir des remords et de la colère en même temps. Bien sûr, il se sent coupable, mais Abe n'est-il pas responsable lui aussi? Il doit y avoir quelqu'un qui peut comprendre pourquoi ils en sont arrivés là.

À quoi cela ressemble-t-il?

La violence physique est l'utilisation délibérée de la force contre une personne sans le consentement de celle-ci. Elle peut causer une douleur physique, des blessures ou une déficience. Voici différentes formes de violence :

- Pousser ou bousculer;
- Frapper, gifler ou donner un coup de pied;
- Pincer ou donner un coup de poing;
- Mordre;
- Brûler;
- Lancer un objet vers vous;
- Mal utiliser les moyens de contention;
- Vous confiner dans un endroit ou une pièce.

Tous ces gestes sont des crimes au Canada. La violence physique consiste aussi à faire surconsommer des médicaments à une personne âgée ou à la priver de médicaments.

Stress et violence

Le stress familial mène souvent à la maltraitance des aînés. La santé d'un conjoint peut se détériorer et causer du stress et des changements. Les enfants adultes qui font face à de nombreuses exigences familiales et professionnelles peuvent devenir coléreux. Ils peuvent négliger de répondre aux besoins physiques et psychologiques changeants de leurs parents.

La dépression, l'alcoolisme ou la consommation de drogues peuvent aussi mener à un comportement violent ou à la négligence. La violence qui règne dans une famille peut s'intensifier lorsqu'un parent ou un membre âgé de la famille devient plus dépendant des autres.

Si vous êtes dans cette situation — ou si vous connaissez quelqu'un qui se trouve dans cette situation — parlez-en à un travailleur social ou à une personne de confiance. Les familles qui traversent des périodes difficiles peuvent obtenir de l'aide.

Que puis-je faire?

Si vous êtes victime de violence physique, vous devriez peut-être vous éloigner ou quitter votre domicile. Vous pouvez commencer par trouver un lieu sûr, comme la maison d'un voisin ou d'un ami, une entreprise ou une maison d'hébergement. Vous devriez signaler la violence à la police ou composer le 9-1-1.

Si vous êtes blessé, vous devez obtenir des soins médicaux le plus rapidement possible. En cas d'urgence, allez à l'hôpital.

Voici d'autres possibilités :

- Parlez à une personne de confiance.
- Consultez un travailleur social ou un conseiller.
- Consultez votre médecin ou rendez-vous à une clinique médicale.
- Appelez votre ligne secours ou d'écoute téléphonique locale.
- Parlez à votre médecin ou à votre pharmacien si vous croyez que vous ne recevez pas la bonne quantité de médicaments.
- Faites appel à la police pour obtenir une ordonnance pénale (engagement de ne pas troubler l'ordre public) pour éloigner l'auteur de la maltraitance.

Si vous êtes blessé, vous devez obtenir des soins médicaux le plus rapidement possible. En cas d'urgence, allez à l'hôpital.

Vous pouvez consulter un avocat ou un fournisseur de services aux victimes pour obtenir une ordonnance civile de protection (ordonnance de non communication ou urgence de protection en cas d'urgence). Ces outils juridiques peuvent servir à éloigner l'auteur de la maltraitance de la maison familiale ou à l'éloigner de vous.

Si vous songez à partir

Si vous êtes victime de maltraitance, il importe de vous préoccuper d'abord de votre sécurité. Vous devez aussi songer à la sécurité de tout enfant ou autre parent à votre charge qui vit avec vous.

Vous pouvez craindre que votre famille et vos amis ne vous appuient pas si vous partez. Ils peuvent avoir des idées toutes faites sur ce qui convient à des personnes âgées. Ils peuvent ne pas aimer votre décision. Mais même dans ce cas, il vaut peut-être mieux que vous et les personnes qui dépendent de vous partiez au lieu de continuer d'être maltraités.

En cas d'urgence, composez le 9-1-1

ou appelez votre service de police local. Essayez de quitter les lieux. Si vous le pouvez, attirez l'attention en criant.

En cas de violence … Assurez-vous de vous protéger ou de protéger les personnes qui dépendent de vous.

Violence sexuelle

« Le cauchemar de Claire »

Claire n'a pas touché à son souper. Il en est ainsi tous les soirs maintenant. Elle n'est plus heureuse depuis que son neveu, Louis, est venu vivre avec elle. Les médecins ont insisté pour que quelqu'un s'occupe d'elle. Cela semblait plein de bon sens : Louis pouvait l'aider à faire ses courses et à entretenir la maison, et il y avait quelqu'un d'autre dans la maison pendant la nuit.

Mais Louis était beaucoup plus que ce qu'elle avait demandé! Elle redoute le moment où il la fait venir dans le salon pendant la soirée. Elle ne veut pas se souvenir de la première fois où il l'a obligée à le faire, mais maintenant, il s'attend à ce qu'elle lui fasse des caresses sexuelles pendant qu'il lit des magazines pornographiques. Elle a honte. Mais lorsqu'elle a refusé de le faire, il l'a frappée. Puis, il lui a dit que si elle causait des ennuis, il la pousserait dans l'escalier et la laisserait mourir. Tout le monde penserait qu'il s'agissait d'un accident.

Claire est vraiment terrifiée. Il semble que personne ne vient plus à la maison. Elle commence à penser qu'elle devrait appeler la police. Il est difficile pour elle d'envisager d'attirer autant l'attention, mais il n'est peut-être pas sécuritaire d'attendre avant d'en parler à quelqu'un!

À quoi cela ressemble-t-il?

La violence sexuelle englobe toute activité ou tout attouchement sexuel non voulu, par exemple :

- Embrasser ou caresser une personne ou avoir des relations sexuelles avec elle sans son consentement;
- Continuer un contact sexuel même après que la personne a demandé d'arrêter;
- Poser des actes sexuels dangereux ou dégradants sous la contrainte.

L'agression sexuelle est un crime au Canada. Imposer un comportement sexuel à une autre personne, même mariée, constitue un crime.

Parmi les autres infractions de nature sexuelle, on compte l'exploitation sexuelle des enfants et des personnes handicapées.

Que puis-je faire?

- Parlez à une personne de confiance.
- Appelez une ligne secours pour les victimes d'agression sexuelle.
- Consultez un(e) infirmier(ère), un travailleur social ou un médecin.
- Appelez la police.
- En cas d'urgence, composez le 9-1-1.
- Faites appel à la police pour obtenir une ordonnance pénale (engagement de ne pas troubler l'ordre public) pour éloigner l'auteur de la maltraitance.

Si vous êtes victime d'une agression sexuelle, il se peut que vous deviez vous rendre dans un endroit sûr pour demander de l'aide. Vous devriez signaler l'agression à la police et aller à l'hôpital.

Maltraitance émotive

« Un étranger dans sa propre maison »

Esha ne dit rien, car sa fille commence à lui crier après. Elle se demande pourquoi Anila la traite si souvent de cette façon. Où sont passés l'amour et le respect que sa fille éprouvait pour elle? Esha commence à avoir mal au dos; elle doit enlever les restes du déjeuner et nettoyer toute la maison. Et maintenant sa fille, Anila, veut qu'elle prépare le repas du soir pour ses enfants. Elle a envie de refuser : elle les imagine déjà en train de se plaindre des mets traditionnels qu'elle aime préparer.

Elle était très heureuse de venir au Canada, au début. Mais maintenant, elle aimerait encore avoir un endroit où elle pourrait retourner dans son pays. Son gendre, Chanda, ne tolère pas les coutumes de son pays. Et sa fille court toujours à gauche et à droite; parfois, ses remarques aussi sont cruelles.

Esha sort rarement; elle n'est pas certaine de son français. Elle aimerait aller encore au centre indo-canadien, mais elle sait qu'Anila ne veut pas la conduire. Elle se sent plus forte lorsqu'elle parle à des femmes de son âge. Elles lui disent que ses enfants lui en demandent trop. Sa fille dit qu'elles devraient se mêler de leurs affaires. Esha croit qu'elle demandera à son amie Sakina de l'accompagner chez la travailleuse sociale du centre si elle y va.

À quoi cela ressemble-t-il?

La maltraitance émotive (ou psychologique) consiste à utiliser des mots ou des gestes visant à contrôler, à effrayer ou à isoler une personne ou à diminuer son estime de soi. Voici des exemples de maltraitance émotive :

- Vous dénigrer ou vous humilier;
- Ne pas vous prêter attention ou ne pas répondre à vos besoins en matière de santé;
- Vous crier après sans arrêt;
- Menacer de vous faire du mal ou de faire mal à d'autres personnes;
- Se mêler de votre vie privée;
- Se moquer de votre langue, de vos traditions, de vos croyances religieuses ou spirituelles ou vous empêcher de pratiquer votre religion;
- Vous empêcher de voir votre famille, vos amis ou des membres de la collectivité;
- Menacer de vous faire quitter votre maison;
- Décider de ce que vous pouvez ou ne pouvez pas faire.

Harcèlement criminel

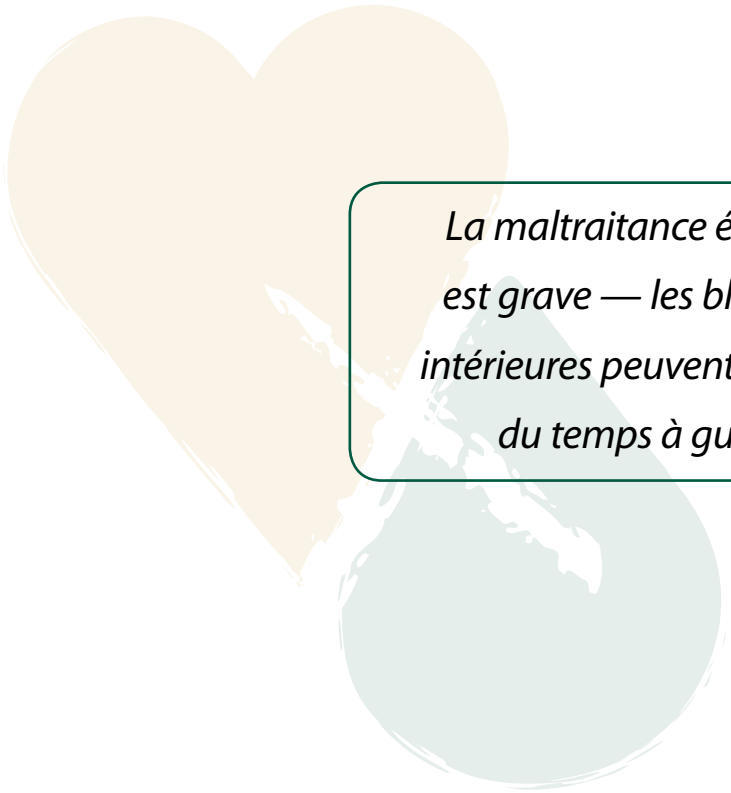
Le harcèlement criminel est un crime. Il consiste en un comportement répété qui amène une autre personne à craindre pour sa sécurité ou celle d'un être cher. Vous pouvez avoir peur parce que quelqu'un :

- vous surveille ou épie vos allées et venues;
- vous envoie des messages menaçants;
- vous menace ou menace vos enfants, votre famille, vos animaux de compagnie ou vos amis;
- vous appelle sans cesse et, peut-être, raccroche lorsque vous répondez;
- vous envoie sans arrêt des lettres ou des courriels;
- vous envoie des cadeaux que vous ne voulez pas.

La maltraitance émotive est grave — les blessures intérieures peuvent prendre du temps à guérir.

Certaines formes de maltraitance émotive sont des crimes. Le harcèlement avec menaces, les menaces verbales, le harcèlement téléphonique, l'intimidation délibérée et l'incitation au suicide sont des actes criminels au Canada.

Un grand nombre d'autres formes de maltraitance émotive ne sont **pas** des crimes, mais elles peuvent causer beaucoup de mal et peuvent mener à des actes criminels par la suite.



La maltraitance émotive est grave — les blessures intérieures peuvent prendre du temps à guérir.

Que puis-je faire?

- Parlez à une personne de confiance.
- Essayez de ne pas laisser la violence vous réduire au silence.
- Écrivez ce qui vous arrive; conservez vos notes dans un endroit sûr.
- Changez d'endroit, si vous le pouvez.
- Si vous avez peur, appelez la police.

Vous pouvez demander de l'aide. Parlez à un travailleur social, à un conseiller ou à une personne de confiance. Ils peuvent vous aider à en savoir plus sur la maltraitance émotive.

Les auteurs de la maltraitance ne peuvent pas toujours changer, mais il y a parfois des façons de rétablir et d'améliorer les relations intimes et familiales. Vous pouvez obtenir de l'aide.

Médiation pour les aînés

La médiation pour les aînés peut servir à favoriser les discussions familiales qui permettraient de régler les différends et de réduire les conflits au sujet de questions touchant les personnes âgées, comme le stress des aidants naturels, et les décisions financières, médicales ou relatives aux soins en établissement. En améliorant la communication, vous et votre famille pouvez apprendre comment mieux prendre soin de vous ainsi que les uns et des autres.

Exploitation financière

« Le dilemme de Jim »

Jim est assis au soleil à l'extérieur de la résidence. Son cœur bat encore à toute vitesse — il ne voulait pas raconter son histoire à cette jeune fille, mais il n'a pas pu s'en empêcher : il a commis une erreur en prêtant sa voiture à Roger, parce qu'il croyait qu'il serait plus facile pour toute la famille de lui rendre visite pendant son séjour à l'hôpital.

Maintenant Jim souhaite que son gendre rapporte la voiture, même s'il sait qu'il ne conduira plus jamais. La voiture est encore immatriculée à son nom. Que se passerait-il si Roger avait un accident? Si au moins Roger offrait de la lui acheter! Ce serait la bonne chose à faire. Roger sait que Jim pourrait utiliser l'argent afin d'acheter des meubles pour son nouvel appartement dans la résidence pour personnes âgées. Tout doit entrer dans une pièce maintenant.

Jim a peur de semer le trouble. Il ne sait tout simplement pas comment aborder la question avec Roger. Qu'arrivera-t-il si Roger passe sa colère sur la fille de Jim? Il sait que cela s'est déjà produit. Les membres de la famille de Jim lui rendront-ils encore visite si Roger est en colère? Les gardera-t-il à l'écart? Il est peut-être temps d'utiliser l'ordinateur, dans la salle de repos, pour faire des recherches sur Internet afin de trouver une solution, ne serait-ce que pour savoir quoi faire au sujet de l'assurance automobile.

À quoi cela ressemble-t-il?

L'exploitation financière (ou économique) consiste à agir sans le consentement d'une personne de manière à en tirer des avantages financiers à ses dépens. Voici des exemples :

- Vous voler de l'argent;
- Vous empêcher de prendre vos propres décisions financières;
- Vous empêcher d'utiliser votre argent pour acheter ce dont vous avez besoin (aliments, logement ou traitements médicaux);
- Faire des pressions sur vous pour que vous partagiez votre maison ou votre voiture ou que vous gardiez vos petits-enfants lorsque vous ne le voulez pas;
- Vous demander souvent de l'argent;
- Ne pas vous rembourser des emprunts;
- Prendre votre argent ou encaisser vos chèques sans votre permission;
- Faire des pressions sur vous pour que vous cédiez par écrit votre maison ou vos biens ou que vous signiez des documents juridiques que vous ne comprenez pas;
- Vous faire payer des services trop cher.

La plupart des formes d'exploitation financière sont des crimes, y compris le vol, l'abus de confiance criminel, la falsification et la fraude. Faire un mauvais usage d'une procuration est aussi un acte criminel.

L'exploitation financière peut également comprendre les situations où quelqu'un fait des pressions sur une personne âgée ayant une capacité limitée pour qu'elle se marie uniquement afin d'en tirer des avantages financiers.

Que puis-je faire?

- Parlez à une personne de confiance.
- Demandez de l'aide si vous croyez que vous êtes victime d'exploitation financière.
- Demandez qu'on dépose vos chèques directement dans votre propre compte bancaire.
- Consultez un avocat à propos des possibilités qui s'offrent à vous sur le plan juridique pour gérer et protéger vos biens.
- Demandez à un avocat quels sont vos choix pour protéger vos biens ou votre argent.
- Demandez à une personne de confiance d'examiner les contrats et d'autres documents avant de les signer.
- Changez votre procuration et désignez une personne en qui vous pouvez avoir confiance.
- Appelez la police si vous croyez qu'un crime a été commis.

Négligence

« Surveillance de quartier »

Laurie est certaine qu'il y a quelque chose qui ne va pas chez sa voisine Ellie. Il n'y a pas de lumière dans la maison depuis plusieurs jours. La voici donc, avec son mari, Frank, en train d'essayer d'ouvrir la fenêtre de la véranda à l'arrière de la maison d'Ellie. Elle a tenté de téléphoner, mais personne n'a répondu.

Elle marche dans la maison en appelant Ellie. Elle détourne les yeux de la vaisselle sale, des aliments en décomposition et de la cuvette de toilette sale. La maison sent mauvais. Pourquoi? Elle sait que le médecin d'Ellie a dit plusieurs fois à la fille de celle-ci qu'elle doit faire le nécessaire pour qu'Ellie reçoive des soins, mais il est évident qu'elle n'a pas tenu compte des conseils du médecin. Sa famille refuse de voir que la mémoire d'Ellie lui fait défaut. Laurie a fait tout ce qu'elle a pu pour aider Ellie. Elle a même appelé la fille d'Ellie elle-même. Elle trouve Ellie sur le plancher, évanouie — elle est gelée, elle respire à peine et elle ne bouge pas. Laurie a le cœur brisé en appelant l'ambulance. Il n'y a plus d'excuses cette fois-ci, pense-t-elle. Elle parlera à l'équipe médicale de l'hôpital et lui signalera le manque de soins. Ellie n'a pas à faire face seule à la situation.

À quoi cela ressemble-t-il?

La négligence est le fait de ne pas s'occuper adéquatement d'un adulte à charge. Cette négligence ou ces actes délibérés peuvent consister à :

- Ne pas vous donner des aliments convenables ou des vêtements propres;
- Ne pas vous fournir un lieu de résidence sécuritaire, chaud et propre;
- Ne pas fournir des soins de santé, des médicaments et des produits d'hygiène personnelle adéquats;
- Ne pas fournir de l'aide aux activités quotidiennes, comme des appareils auditifs, des marchettes, des cannes, des fauteuils roulants et des barres d'appui;
- Ne pas prévenir les préjudices physiques;
- Ne pas s'assurer que vous faites l'objet d'une surveillance suffisante (au besoin).

Pourquoi maintenant?

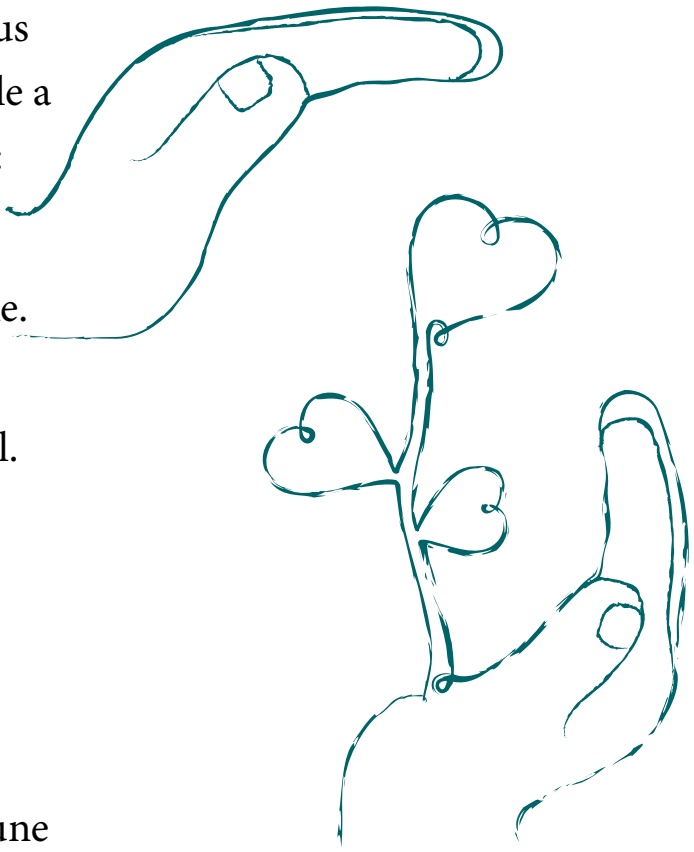
En tant que personne âgée, vous pouvez être victime de maltraitance (y compris de négligence) en raison de l'endroit où vous vivez (seul(e), avec votre famille ou dans un établissement) ou parce que vous dépendez d'autres personnes qui vous fournissent de l'aide pour vos activités quotidiennes ou un soutien financier. Vous pouvez recevoir de l'aide pour les soins personnels — comme l'alimentation, l'habillement ou les bains. Vous pouvez dépendre de quelqu'un pour prendre vos médicaments. Ce sont des situations où il peut y avoir de la maltraitance.

Le fait de laisser seules pendant trop longtemps des personnes âgées qui sont blessées ou qui ne se sentent pas bien ou de les abandonner peut aussi constituer de la négligence.

Certaines formes de négligence sont des crimes au Canada, y compris le fait de ne pas fournir les nécessités de l'existence et la négligence criminelle causant des lésions corporelles ou la mort.

Que puis-je faire?

Si l'on vous néglige — ou si vous soupçonnez qu'une personne que vous connaissez ne reçoit pas les soins dont elle a besoin — voici ce que vous pouvez faire :



- Parlez à une personne de confiance.
- Parlez à d'autres membres de la famille.
- Consultez un(e) infirmier(ère) de la santé publique ou un travailleur social.
- Parlez à votre médecin.
- Appelez votre ligne secours ou votre ligne pour les personnes âgées locale.
- En cas d'urgence, composez le 9-1-1.

Si vous vous inquiétez de la capacité d'une personne âgée de vivre seule, communiquez avec les services de la province ou du territoire. Quelqu'un pourra vous diriger vers le curateur public ou un organisme semblable.

Maltraitance ou négligence en établissement

« Qui s'occupe de papa? »

Réjean se crispe au moment où il entre dans l'unité d'aide où son père demeure actuellement. Sa sœur, Denise, l'a appelé la veille pour l'informer que quelque chose n'allait pas : « Papa semble toujours somnolent. Ce n'est sûrement pas normal. Ils doivent le garder sous les calmants la plupart du temps ».

Frêle et endormi, son père bouge à peine lorsque Réjean lui touche l'épaule. Il l'a trouvé assis au soleil, dans son fauteuil roulant, à côté de la fenêtre. « Ils ne se donnent pas la peine de le faire marcher », s'est plainte Denise.

Réjean soulève délicatement le chandail de son père et il sourcille en voyant la peau irritée et infectée par la ceinture de sécurité qui le retient fermement dans son fauteuil roulant. Il commence à hocher la tête. Il sait qu'il devra exercer de fortes pressions pour corriger la situation, mais il doit essayer de le faire. Il commencera par parler au directeur des soins, mais il est presque certain qu'il lui dira qu'ils n'ont pas le choix. Peut-être qu'un appel à la nouvelle ligne d'aide pour les personnes âgées lui permettrait d'obtenir des idées sur la façon de changer cette situation.

À quoi cela ressemble-t-il?

La maltraitance des aînés peut se produire à la maison, dans la collectivité ou dans un établissement.

Les personnes âgées qui vivent dans les établissements de soins peuvent être victimes de maltraitance résultant d'un seul incident causé par une piètre pratique professionnelle ou d'une série de mauvais traitements. Voici des exemples :

- Alimentation et soins insuffisants;
- Soins infirmiers de piètre qualité;
- Interactions incorrectes ou agressives entre le personnel et les résidents;
- Nombre excessif de résidents;
- Conditions de vie non conformes aux normes ou insalubres;
- Mauvais usage des moyens de contention ou des médicaments;
- Politiques inefficaces en matière de satisfaction des besoins des résidents;
- Niveaux de surveillance peu élevés.

Que puis-je faire?

- Parlez à une personne de confiance.
- Appelez une ligne secours pour les personnes âgées.
- Parlez à votre médecin ou à votre pharmacien.
- Consultez un(e) infirmier(ère) ou un membre du personnel du foyer pour aînés.
- Contactez les services de la province ou du territoire. Quelqu'un pourra vous diriger vers l'organisme responsable des établissements de soins.
- Appelez la police.
- En cas d'urgence, composez le 9-1-1.

Il y a des lois et des règlements qui établissent des normes et régissent un grand nombre d'établissements résidentiels. Adressez-vous à votre clinique d'aide juridique communautaire ou à un organisme de santé et de services sociaux pour obtenir des conseils ou de l'aide.

Vous pouvez obtenir de l'aide

Vous n'êtes pas seul — Parlez à quelqu'un

Si vous êtes victime de maltraitance, ou si vous connaissez quelqu'un qui en est victime, parlez à une personne de confiance. Et continuez d'en parler jusqu'à ce que quelqu'un vous écoute. Vous pouvez obtenir de l'aide. Il y a des gens qui peuvent vous renseigner sur ce qu'il faut faire. En général, la maltraitance ne fait que s'aggraver lorsqu'elle reste dissimulée.

Lorsque vous demandez des renseignements à la police, à un travailleur social ou à un avocat, vous pouvez leur demander de préserver la confidentialité de vos questions.

Où pouvez-vous obtenir plus de renseignements?

Beaucoup de personnes ayant reçu une formation peuvent vous aider. Vous pouvez faire appel aux personnes ou aux organismes suivants :

- La police
- Le bureau du procureur de la Couronne
- L'hôpital
- Un centre pour personnes âgées ou la Légion royale canadienne
- Une association multiculturelle
- Un centre communautaire
- Un centre d'aide aux femmes
- Une ligne d'écoute téléphonique
- Une ligne secours téléphonique ou une ligne secours pour les personnes âgées
- Une association de vulgarisation et d'information juridiques
- Une maison d'hébergement
- Un service de référence juridique
- Un avocat
- Un bureau d'aide juridique
- Un médecin ou un(e) infirmier(ère) de la santé publique
- Un travailleur social
- Un conseiller religieux

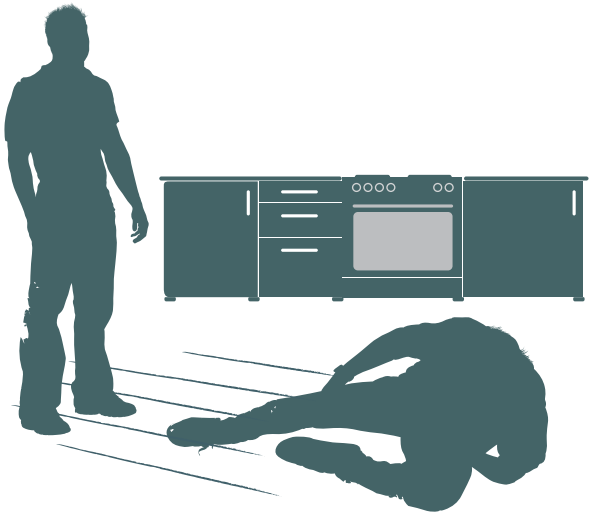
*Si vous ou une autre personne courez un danger immédiat, composez le **9-1-1** ou appelez votre service de police local.*

Ressentir un déchirement

L'un des aspects les plus difficiles de la maltraitance est le conflit intérieur que vous pouvez vivre. Vous pouvez être déchiré entre le désir de vous protéger et votre amour pour la personne qui vous maltraite.

N'oubliez pas, vous pouvez aimer une personne, mais pas son comportement. Vous n'êtes pas responsable de la situation.

Une personne peut avoir modifié son comportement parce qu'elle est stressée ou malade. Ou bien, sa conduite peut faire partie d'un comportement constant. Personne n'a le droit de vous maltraiter — pas même votre conjoint, votre fils, votre petite-fille ou votre aidant naturel.



Vous pouvez avoir peur de ce qui arrivera si votre situation familiale ou vos conditions de vie changent. Les problèmes de santé, la douleur physique et le stress financier peuvent vous rendre vulnérable et moins en mesure de faire face à la situation seul.

Le fait de parler à une personne de confiance ou à quelqu'un qui a reçu la formation nécessaire pour vous aider peut améliorer les choses. En obtenant de l'aide, vous pouvez être capable de rétablir les relations et de mettre fin à la maltraitance. Dans d'autres cas, l'auteur de la maltraitance ne peut pas changer. Vous devrez peut-être alors quitter les lieux ou signaler la maltraitance.

N'oubliez pas ,

vous pouvez aimer une personne, mais pas son comportement. Vous n'êtes pas responsable de la situation.

Si vous êtes un nouvel arrivant au Canada

Certains immigrants craignent d'être obligés de quitter le Canada s'ils signalent la maltraitance dont ils sont victimes. Si vous pensez de cette façon, rappelez-vous que des choix s'offrent à vous. Vous n'êtes pas obligé d'accepter d'être victime de maltraitance. Vous pouvez obtenir de l'aide.

Si vous êtes citoyen canadien ou résident permanent, vous ne pouvez pas être renvoyé du Canada parce que vous avez quitté la maison pour échapper à la maltraitance, même si vous avez été parrainé par la personne qui vous maltraite.

Si vous êtes un résident temporaire du Canada, par exemple à titre de visiteur, de travailleur, de réfugié ou de conjoint d'une personne qui a un statut temporaire, vous devez communiquer avec Citoyenneté et Immigration Canada, au 1-888-242-2100 / ATS 1-800-576-8502. Votre statut au Canada pourrait dépendre de celui de votre conjoint ou répondant. Rappelez-vous que vous avez le droit à la confidentialité quand vous traitez avec les fonctionnaires.

Si vous avez un statut temporaire au Canada ou si vous êtes sans statut juridique, vous pouvez peut-être présenter une demande pour devenir résident permanent. Cela ne veut pas nécessairement dire que vous pourrez rester, mais vous devriez consulter un avocat spécialisé en immigration ou un organisme d'aide aux immigrants pour obtenir de l'information et des conseils sur les possibilités qui s'offrent à vous.

Comment puis-je signaler la maltraitance?

Nous avons tous un rôle à jouer pour mettre fin à la maltraitance des aînés. Nous devons être à l'affût des signes et des signaux de la maltraitance. Les amis, la famille et les professionnels doivent tous faire leur part.

Faire appel à la police

Appelez la police si un membre de votre famille ou un aidant naturel vous agresse physiquement ou sexuellement, menace de vous agresser ou commet un crime financier contre vous. La police vous viendra en aide. Beaucoup de policiers ont reçu la formation nécessaire pour intervenir dans les cas de maltraitance dans les familles ou dans les relations. Certains ont suivi une formation spéciale pour s'occuper des cas de maltraitance des aînés.

Ils peuvent vous conduire à l'hôpital si vous avez besoin de soins médicaux. Ou bien, ils peuvent vous aider à quitter les lieux en toute sécurité.

Signes et signaux de la maltraitance

Vous croyez qu'une personne que vous connaissez est victime de maltraitance? Soyez à l'affût des signes suivants :

- Meurtrissures, coupures, brûlures, foulures ou membres fracturés;
- « Accidents » fréquents;
- Comportement tranquille ou fait de se replier sur soi-même;
- Fait d'éviter les activités sociales;
- Manque d'argent ou difficulté à payer ses achats.

Ces situations peuvent avoir d'autres causes, mais il peut s'agir de signes indiquant qu'une personne est victime de maltraitance.

La police pourrait arrêter la personne qui vous a maltraité si elle croit qu'elle a contrevenu à la loi. Dans ce cas, cette personne pourrait passer quelques heures en prison en attendant l'enquête sur le cautionnement, ou peut-être plus longtemps si le juge décide que cela est plus approprié.

Pour obtenir plus de renseignements sur ce qu'une victime d'un crime doit savoir au sujet du système de justice pénale, consultez les publications du Centre de la politique concernant les victimes, à l'adresse suivante : https://www.canada.ca/fr/services/police/victimes.html

Si vous avez peur pour votre sécurité, demandez à la police ou aux services d'aide aux victimes de vous informer avant que la personne soit libérée. Assurez-vous que la police sait comment vous contacter.

Si vous avez peur pour votre sécurité, demandez à la police ou aux services d'aide aux victimes de vous informer avant que la personne soit libérée. Assurez-vous que la police sait comment vous contacter.

Créer une liste de ressources communautaires

C'est une bonne idée de créer, à l'avance, votre propre liste des ressources communautaires ou autres qui peuvent vous aider. Cherchez les coordonnées dans l'annuaire téléphonique. Vous trouverez ci-dessous une liste de services ou d'organismes qui pourraient vous aider en vous fournissant des renseignements, du soutien ou une aide d'urgence.

Gardez les numéros à jour, car ils peuvent changer de temps à autre.

Gardez les numéros à jour, car ils peuvent changer de temps à autre.

Service de police (local) · Peut vous aider à évaluer votre sécurité et à prendre des mesures contre une personne qui commet un crime dans les situations non urgentes. Consultez les premières pages de votre annuaire téléphonique pour trouver le numéro de téléphone.

Composez le 9-1-1 en cas d'urgence

Lignes d'écoute téléphonique · Peuvent être en mesure d'intervenir en cas d'urgence et de vous orienter vers les services appropriés. Ces lignes sont souvent ouvertes après les heures normales d'ouverture.

Maisons d'hébergement / maisons de transition · Peuvent offrir des services d'hébergement temporaire, d'information et d'aiguillage aux femmes ou aux hommes qui sont victimes de violence conjugale ou familiale.

Services aux victimes · Peuvent vous aiguiller vers des services de counseling et vous renseigner sur les programmes et les services offerts aux victimes d'actes criminels. Consultez le « répertoire des services aux victimes » du Centre de la politique concernant les victimes pour connaître les services aux victimes d'actes criminels au Canada, à l'adresse suivante : http://www.justice.gc.ca/fra/jp-cj/victimes-victims/rsv-vsd/index.html

Lignes téléphoniques secours pour les personnes âgées · Peuvent être en mesure de vous fournir de l'information et de vous aiguiller vers les services appropriés destinés aux personnes âgées.

Services médicaux · Votre hôpital, votre médecin, un(e) infirmier(ère), une clinique médicale ou une ligne secours d'information médicale peut répondre à vos questions d'ordre médical ou en matière de santé.

Services de santé publique et sociaux · Appelez votre gouvernement provincial ou territorial pour obtenir des renseignements sur les services de santé et de soutien social offerts dans votre collectivité ou demandez des conseils à votre centre communautaire local. Ils peuvent être en mesure de vous fournir des renseignements et des conseils et de vous aiguiller vers des travailleurs sociaux.

Services juridiques ou de médiation · Un avocat ou un bureau d'aide juridique peut vous offrir un service d'aide juridique ou de médiation. Contactez un avocat ou un service de médiation, un bureau d'aide juridique ou une association de vulgarisation et d'information juridiques pour savoir où vous pouvez obtenir une aide juridique et si vous pouvez en obtenir gratuitement.

Associations de vulgarisation et d'information juridiques · Peuvent fournir des renseignements généraux sur la loi, le système juridique et vos droits en tant que victime de maltraitance. Vous pouvez obtenir plus de renseignements sur la violence familiale et la maltraitance des aînés sur le site Web « Initiative de lutte contre la violence familiale », du ministère de la Justice du Canada, à l'adresse suivante : http://www.justice.gc.ca/fra/jp-cj/vf-fv/index.html

Services financiers · Consultez un spécialiste financier ou une personne de votre institution financière. D'autres organismes, comme l'Agence de la consommation en matière financière du Canada, l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement, PhoneBusters, les organismes provinciaux et territoriaux ou le Conseil canadien des bureaux d'éthique commerciale, peuvent vous fournir de l'aide et de l'information sur la façon de déposer une plainte si vous croyez avoir été victime d'un crime financier.

Centre antifraude du Canada
http://www.antifraudcentre-centreantifraude.ca

Services aux Autochtones · Peuvent être en mesure d'aider les personnes âgées autochtones au Canada. Pour obtenir plus de renseignements sur les ressources ainsi que les programmes et services gouvernementaux, consultez Services aux Autochtones Canada : https://www.canada.ca/fr/services-autochtones-canada.html

Organismes multiculturels et d'aide aux immigrants · Peuvent être en mesure de vous donner de l'information et de vous aiguiller vers des services utiles. Consultez également le Répertoire des services aux nouveaux arrivants (ATS) de Citoyenneté et Immigration Canada, à l'adresse suivante : http://servicespourlesnouveauxarrivants.cic.gc.ca

Citoyenneté et Immigration Canada · Peut répondre aux questions sur le statut d'immigrant et la marche à suivre et donner de l'information sur la *Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés*.

1-888-242-2100 / ATS 1-888-576-8502

Aînés Canada · Fournit des liens vers de l'information et des services qui portent sur la maltraitance des aînés au Canada, à l'adresse suivante : http://www.aines.gc.ca

Agence de la santé publique du Canada · Fournit des liens vers des documents d'information et des ressources sur la maltraitance des aînés au site Web Arrêtons la violence familiale, à l'adresse suivante : https://www.canada.ca/fr/sante-publique/services/promotion-sante/arretons-violence-familiale.html

Autres · Faites appel à d'autres ressources! Vous pouvez obtenir de l'aide auprès d'un centre local d'aide aux femmes, d'un centre de soins communautaires, de votre cabinet de médecin, d'un(e) infirmier(ère) de la santé publique, d'un dirigeant religieux ou d'un organisme social.

Personnes de confiance · Peuvent être en mesure d'offrir un soutien psychologique et pratique — membres de la famille, amis, médecin, dirigeants religieux, etc.

Notes

Sens des mots utilisés dans la présente brochure

Avertissement : Même si ces explications peuvent vous aider à comprendre, ce ne sont pas des définitions juridiques complètes. Consultez un avocat si vous avez besoin de définitions plus complètes et plus exactes.

Abus de confiance criminel · Commet un crime quiconque agissant comme fiduciaire d'un bien pour le compte d'une autre personne convertit le bien dans l'intention d'escroquer le bénéficiaire.

Agression sexuelle · Commet un crime quiconque s'adonne à une activité sexuelle non voulue ou fait des attouchements à une personne sans son consentement. Les agressions sexuelles peuvent aller des caresses aux relations sexuelles sous la contrainte. Le consentement donné sous la contrainte, parce qu'on a peur ou à la suite d'une supercherie, ne constitue pas un vrai consentement. Parmi les autres infractions de nature sexuelle, on compte l'exploitation sexuelle des enfants et des personnes handicapées.

Bureau d'aide juridique · Bureau qui offre des services de représentation par un avocat, de vulgarisation et d'information juridiques aux personnes et aux groupes à faible revenu.

Capacité · Dans un contexte juridique, la capacité a trait à votre aptitude à comprendre les renseignements dont vous avez besoin pour prendre une décision et à évaluer les conséquences de cette décision. La capacité juridique ne concerne pas votre capacité physique de faire des choses par vous-même.

Clinique juridique communautaire · Ces organismes offrent des services dans les domaines de la représentation juridique, de l'information juridique publique, de la réforme du droit et du développement communautaire aux personnes et aux groupes à faible revenu d'un secteur géographique donné.

Code criminel · Le *Code criminel*, qui s'applique dans tout le Canada, est le recueil des infractions criminelles (crimes).

Engagement de ne pas troubler l'ordre du public · Si vous avez peur pour votre sécurité, vous pourriez obtenir de l'auteur de la maltraitance un engagement de ne pas troubler l'ordre public (aussi appelé « ordonnance d'interdiction de communiquer »). Il s'agit d'une ordonnance pénale assortie de conditions que doit respecter l'auteur de la maltraitance. Par exemple, cette personne peut se voir interdire de vous approcher, de vous écrire ou de vous téléphoner. Si elle ne respecte pas l'ordonnance, la police peut l'arrêter. Pour obtenir plus de renseignements sur l'engagement de ne pas troubler l'ordre public, adressez-vous à un avocat.

Enquête sur le cautionnement · Procédure judiciaire qui a lieu après qu'une personne a été arrêtée et accusée. Le juge décide si l'auteur de la maltraitance devrait être remis en liberté sous condition. Il peut, par exemple, lui interdire de communiquer avec vous ou ordonner qu'il demeure en prison jusqu'à ce que le tribunal se prononce sur les accusations. Le cautionnement est aussi appelé « mise en liberté provisoire ».

Falsification · Commet un crime quiconque crée un faux document ou modifie un document authentique dans l'intention de l'utiliser ou de le faire passer pour authentique au préjudice d'une autre personne.

Fraude · Commet un crime quiconque utilise les mensonges ou l'escroquerie pour manipuler une autre personne afin de lui soutirer un objet de valeur comme de l'argent, un bien ou un effet ou des services appréciables.

Harcèlement criminel · Si vous avez peur parce qu'une personne vous suit, communique avec vous contre votre gré, vous surveille ou se comporte d'une manière menaçante avec vous ou vos proches, il se peut que cette personne commette une infraction appelée « harcèlement criminel ». Cette infraction est parfois appelée « harcèlement avec menaces ».

Harcèlement sexuel · Tout comportement, commentaire, geste ou contact sexuel non voulu ou déplacé qui risque de causer un outrage ou une humiliation.

Ligne secours · Il s'agit d'une ligne téléphonique gratuite où vous pouvez appeler pour obtenir de l'information et des conseils. Vous n'avez pas à donner votre nom ou votre numéro de téléphone. Quand vous appelez, quelqu'un vous répondra et vous écoutera. La personne essaiera de répondre à vos questions. Elle pourra aussi vous diriger vers d'autres endroits où l'on pourra vous aider. Il existe différentes lignes secours dont le numéro figure dans l'annuaire téléphonique; ces numéros sont aussi parfois affichés sur des panneaux réclames sur les autobus, dans les cliniques ou d'autres endroits publics.

Maison d'hébergement / maison de transition · Lieu sûr où vous pouvez demeurer gratuitement avec vos personnes à charge pendant un certain temps en attendant de vous trouver un logement. Les adresses des maisons d'hébergement et les noms des personnes qui s'y trouvent demeurent confidentiels. Les intervenants qui y travaillent peuvent vous donner des conseils et vous aider à subvenir à vos

besoins essentiels. Leur numéro de téléphone figure dans les premières pages de l'annuaire téléphonique avec les numéros d'urgence. La police et les centres communautaires connaissent aussi leur numéro.

Médiation pour les aînés · La médiation pour les aînés est un moyen et un processus de coopération dans le cadre duquel un professionnel de la médiation pour les aînés aide à faciliter les discussions au sujet de questions touchant les personnes âgées, comme le stress des aidants naturels et les décisions relatives aux questions financières et médicales ou aux soins en établissement.

Ordonnances civiles de protection (ordonnances de non communication ou ordonnances de protection en cas d'urgence) · Les ordonnances civiles de protection comprennent les ordonnances générales rendues par un tribunal supérieur ou les ordonnances particulières prévues par les lois pour empêcher une personne de communiquer avec une autre ou pour limiter les contacts entre elles.

Les ordonnances de protection en cas d'urgence ou ordonnances d'intervention urgente sont des ordonnances civiles de protection qui sont rendues dans la plupart des provinces et territoires aux termes de lois particulières sur la violence familiale. Elles peuvent accorder à la victime le droit exclusif temporaire d'occuper la résidence, empêcher l'auteur de la maltraitance d'entrer dans la résidence, fixer des limites aux contacts et aux communications avec la victime et prévoir d'autres recours.

Procuration · Document juridique qui donne à une personne nommée à cette fin le droit de prendre des décisions exécutoires pour le compte d'une autre personne, à titre de mandataire de celle-ci. Il y a différents genres de procuration. Les personnes qui détiennent une procuration ont des obligations juridiques concernant le pouvoir qu'elles peuvent exercer.

Procureur de la Couronne · Il s'agit de l'avocat représentant le gouvernement (la Couronne en tant que chef de l'État) qui présente la cause au tribunal aux termes du *Code criminel*.

Services aux victimes · Services et programmes à l'intention des victimes d'actes criminels. Ils peuvent offrir un soutien et des ressources et répondre aux préoccupations en matière de sécurité que vous pouvez avoir après avoir été victime d'un acte criminel, y compris de l'information sur le système judiciaire.

Tuteur ou curateur public · Dans chaque province ou territoire, on peut s'adresser à ce bureau pour obtenir de l'information et des outils permettant de protéger les intérêts juridiques, personnels et financiers des particuliers et des successions.

Voies de fait · Commet un crime quiconque utilise la force, directement ou indirectement, ou menace d'utiliser la force, contre une autre personne, sans son consentement. Le consentement donné sous la contrainte, parce qu'on a peur ou à la suite d'une supercherie, ne constitue pas un vrai consentement.

Vol · Commet un crime quiconque prend illégalement le bien d'une autre personne sans son consentement.