



## «En sécurité dans ma maison de retraite»

Chères lectrices

Bien certain, tout le monde a le droit de se sentir en sécurité chez-soi. Mais si la personne habite dans une maison de retraite ou dans un foyer de soins de longue durée, qu'en est-il? A-t-elle les mêmes droits? Y a-t-il possibilité de maltraitance, et si oui, que peut-elle faire? Ou, que puis-je faire si je suis témoin de cette maltraitance en tant que proche aidante?

Ce numéro spécial tentera de répondre à ces questions afin que chacune réalise ce qu'est la maltraitance et l'importance d'agir pour la prévenir...ou pour avoir des recours si la situation se produit déjà. Bref, que vous soyez une résidente ou une proche aidante, nous espérons que ce numéro spécial vous inspirera vers une vie en sécurité.

Bonne lecture!

### LIGNE D'ASSISTANCE AUX PERSONNES ÂGÉES

Pour assistance immédiate ou informations  
Pour la personne elle-même ou personnes  
de son entourage

Disponible en tout temps (24 h / 7 jours)

Sans frais : 1-866-299-1011

<http://www.elderabuseontario.com/french/>

FEM'AIDE Pour la femme elle-même  
ou personnes de son entourage  
Disponible en tout temps (24 h / 7  
jours)



Ligne de soutien  
pour **femmes**  
touchées par la violence  
[www.femaide.ca](http://www.femaide.ca)  
ats 1 866 860-7082



## La maltraitance en maison de retraite ou dans un foyer de soins de longue durée : se sensibiliser pour agir

La société semble avoir tendance à penser que franchi le cap des 65 ans, les problèmes de la vie ne sont plus les mêmes. Alors qu'il est vrai que la vie se transforme selon notre âge, malheureusement, les personnes âgées peuvent subir de la violence/maltraitance<sup>1</sup> au même titre que les personnes plus jeunes et ce, suivant le même schéma c'est-à-dire que certains groupes sont plus à risque, dont les femmes. Mais, de quoi s'agit-il lorsque l'on parle de maltraitance?

« Il y a maltraitance quand un geste singulier ou répétitif, ou une absence d'action appropriée, intentionnel ou non, se produit dans une relation où il devrait y avoir de la confiance, et que cela cause du tort ou de la détresse chez une personne aînée. »<sup>2</sup>

Nous retenons SEPT FORMES DE MALTRAITANCE. Plus loin dans ce bulletin, vous retrouverez plus de détails, mais résumons. Il y a maltraitance PSYCHOLOGIQUE lorsque la personne se fait dénigrer, priver de pouvoir, se fait rejeter, etc. Évidemment, la maltraitance PHYSIQUE est le fait de se faire frapper, bousculer, tirer les cheveux, etc. Il est important de ne pas sous-estimer la maltraitance SEXUELLE qui est un acte de pouvoir sur une autre personne par l'entremise de sa sexualité et qui peut prendre la forme d'attouchements non-consentis, de dénigrement sexuel, etc. La maltraitance MATÉRIELLE OU FINANCIÈRE – c'est-à-dire de détourner des fonds ou des biens, gérer les biens dans le non-respect des intérêts de la personne ou refuser ou négliger de lui fournir les biens nécessaires, etc. – a fait l'objet d'un projet en soi pour L'UCF♀. Voir les documents pour plus d'information de prévention.

---

<sup>1</sup> Pour suivre la tendance sociale qui étudie le phénomène, nous utiliserons le terme « maltraitance » plutôt qu'abus ou violence.

<sup>2</sup> Définition, types et exemples retenus par le Gouvernement du Québec. <https://www.quebec.ca/famille-et-soutien-aux-personnes/aide-et-soutien/maltraitance-aines/>



Avoir du personnel en nombre limité, mal formé et non mobilisé qui œuvre selon une procédure administrative complexe est considéré de la maltraitance ORGANISATIONNELLE puisque les résidentes et les résidents en souffrent directement. L'ÂGISME est de la discrimination basée sur des préjugés face à l'âge, et qui a souvent comme phrase-type : « À ton/votre âge... » Il y a VIOLATION DES DROITS lorsque l'on refuse des droits fondamentaux à la personne, comme refuser de reconnaître ses capacités.

Qui peut être source de maltraitance envers la personne âgée?

En fait, quiconque est en contact avec la personne âgée peut choisir de la maltraiter. Il peut s'agir d'un autre résident, d'un bénévole, d'un membre du personnel de l'établissement. Il peut aussi s'agir d'une personne de sa famille proche ou étendue, ou même d'un ou une partenaire amoureux, dans un contexte de violence familiale ou conjugale qui se poursuit au cours des années. Plus quelqu'un a accès à la proximité et à l'intimité de la personne, plus il y a d'occasions de transgresser les frontières saines pour la maltraiter.

Plus la personne est dépendante, plus elle est vulnérable.

Les personnes qui sont dépendantes sont vulnérables à la maltraitance puisqu'elles doivent remettre une partie de leur pouvoir personnel dans les mains de quelqu'un d'autre. Pensons aux situations où elle doit faire faire sa toilette personnelle et se faire habiller par une autre personne; Si elle doit donner ses informations personnelles financières (tel que ses mots de passe et NIP) afin que quelqu'un puisse faire les transactions bancaires pour elle, etc.

Si la personne ne sait pas lire ni écrire; ne parle pas la langue courante; ne connaît pas ses droits et les ressources; est isolée; a une limitation fonctionnelle, incluant cognitive, maladie mentale, etc.; a de la difficulté à s'exprimer, ou même une



combinaison de plusieurs de ces facteurs, elle est vulnérable. Si elle était victime de violence familiale et/ou conjugale, cette situation se poursuit...

La maltraitance a un impact négatif sur l'estime et la confiance personnelles. Elle peut instaurer de la peur et même amener la victime à ne plus avoir goût en la vie. Si elle a besoin des autres pour son quotidien, cette dépendance peut accentuer son sentiment d'impuissance. Elle se demandera ce qui lui arriverait si elle dénonçait, ce qui peut l'amener à hésiter de le faire. À cause du stress et de l'anxiété, elle ressentira presque toujours des réactions physiques qu'on peut qualifier d'inexpliquées si lors de l'examen médical on ne considère pas la maltraitance comme une cause possible de ses malaises. Bref, la maltraitance occasionne des impacts physiques et émotifs variés et souvent intenses.

Que peut-on faire? Vous trouverez ailleurs une liste de suggestions. Disons qu'il y a une règle qui peut faire réfléchir aux solutions possibles selon la situation. Puisque la dépendance crée la vulnérabilité, il s'agit de trouver des moyens pour augmenter le niveau d'indépendance et d'autonomie de la personne. Parfois, de petites choses peuvent avoir une grande influence.

Puisqu'il est question ici de personnes en maison de retraite ou dans un foyer de soins de longue durée, chacune de ses formes d'hébergement a une spécificité qui lui est propre. Pour plus de détails, voir le tableau plus loin. Or, mentionnons que la maison de retraite relève du secteur privé, comme tout autre logement, mais que celle-ci est habitée par des personnes autonomes de l'âge de la retraite. Or, les foyers de soins de longue durée, qui sont gérés par le secteur public (gouvernement provincial), on retrouve des gens de tous âges (mais surtout âgés) qui ont besoin de soins médicaux, comme si le foyer était le prolongement d'un hôpital. Ces résidentes et résidents sont donc moins autonomes.

En Ontario, quiconque a un doute raisonnable de croire qu'une personne est victime de maltraitance dans une maison de retraite ou dans un foyer de soins de longue durée a le devoir légal de signaler. Suite au tableau se trouve la procédure.



En somme, la maltraitance est inacceptable peu importe sa forme ni l'âge de la victime. Avant de décider comment agir pour la contrer, nous devons toujours tenir compte de la sécurité physique et émotive de la victime. Ceci dit, personne ne mérite d'être maltraité et il y a des solutions.

Nous avons toutes et tous ce droit d'être :

« En sécurité dans la maison de retraite / le foyer de soins de longue durée »!



**Ne pas hésiter à demander de l'aide!**

Suivez votre intuition. Si vous sentez que quelque chose ne tourne pas rond, n'hésitez pas à consulter.

Parlez à une personne de confiance, professionnelle ou non. Si vous n'êtes pas satisfaite de sa réaction, parlez à quelqu'un d'autre. Votre bien-être en dépend. Ou celui d'une autre personne (si vous êtes une proche aidante).



## Types de maltraitance<sup>3</sup>

### MALTRAITANCE PSYCHOLOGIQUE

Gestes, paroles ou attitudes qui portent atteinte au bien-être ou à l'intégrité psychologique de la personne âgée. Ex. : faire du chantage affectif, manipuler, humilier, isoler socialement, etc.

### MALTRAITANCE PHYSIQUE

Gestes ou actions inappropriés, ou absence d'action appropriée, qui portent atteinte au bien-être ou à l'intégrité physique de la personne âgée. Ex. : bousculer, rudoyer, alimenter avec force, administrer de manière inadéquate la médication, refuser de prêter assistance à l'alimentation, l'habillement, l'hygiène ou la médication d'une personne en situation de dépendance, etc.

### MALTRAITANCE SEXUELLE

Gestes, actions, paroles ou attitudes à connotation sexuelle non consentis, qui portent atteinte au bien-être, à l'intégrité ou à l'identité sexuelle de la personne âgée. Ex. faire des blagues ou des insultes à connotation sexuelle, faire des agressions à caractère sexuel (attouchements non désirés, relation sexuelle non consentie), priver d'intimité, refuser de reconnaître ou faire du déni quant à la sexualité, l'orientation sexuelle et l'identité de genre, etc.

---

<sup>3</sup> Tiré du site web du Gouvernement du Québec : « Maltraitance envers les aînés »  
<https://www.quebec.ca/famille-et-soutien-aux-personnes/aide-et-soutien/maltraitance-aines/>



#### MALTRAITANCE MATÉRIELLE OU FINANCIÈRE

Obtention ou utilisation frauduleuse, illégale, non autorisée ou malhonnête des biens ou des documents légaux de la personne aînée ou absence d'information ou mésinformation financière ou légale. Ex. faire des pressions pour modifier un testament, réaliser des transactions bancaires sans consentement (utilisation d'une carte bancaire, transactions Internet), demander un prix excessif pour des services rendus, etc.

#### MALTRAITANCE ORGANISATIONNELLE

Toute situation préjudiciable créée ou tolérée par les procédures d'organisations privées, publiques ou communautaires responsables d'offrir des soins ou des services de tous types, qui compromet l'exercice des droits et des libertés de la personne aînée. Ex. offrir des services inadaptés aux besoins, avoir un manque de directives claires ou avoir des directives mal comprises de la part du personnel, avoir du personnel mal formé, etc.

#### ÂGISME

Discrimination en raison de l'âge de la personne aînée, se traduisant par des attitudes hostiles ou négatives, par des gestes préjudiciables ou par de l'exclusion sociale. Ex. imposer des restrictions ou des normes sociales en raison de l'âge, infantiliser, mépriser, etc.



## VIOLATION DES DROITS

Toute atteinte aux droits et libertés de la personne âgée, tant sur le plan individuel que social. Ex. refuser le droit de : choisir, voter, avoir son intimité, prendre des risques, recevoir des appels téléphoniques ou de la visite, pratiquer sa religion, vivre son orientation sexuelle, etc.

### MES DROITS

En tant que résidente ou résident en foyer de soins de longue durée<sup>4</sup>, les droits suivants vous sont reconnus par la loi<sup>5</sup>.

<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Respect et dignité</li><li>✓ Aucun mauvais traitements</li><li>✓ Aucune négligence</li><li>✓ Soins appropriés</li><li>✓ Foyer sûr et propre</li><li>✓ Droits civiques</li><li>✓ Droit de savoir qui vous fournit vos soins</li><li>✓ Intimité</li><li>✓ Participation aux décisions</li><li>✓ Possessions personnelles</li><li>✓ Programme de soins</li><li>✓ Consentement aux traitements</li><li>✓ Décisions concernant des soins</li><li>✓ Confidentialité des renseignements sur la santé</li><li>✓ Autonomie</li><li>✓ Être libre de toute contention</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Communication et réception de visiteurs en privé</li><li>✓ Visite en cas de maladie très grave</li><li>✓ Désignation d'une personne désignée ou à prévenir</li><li>✓ Communication de préoccupation</li><li>✓ Amitiés</li><li>✓ Choix et mode de vie</li><li>✓ Participer au Conseil des résidents</li><li>✓ Rencontre en privé</li><li>✓ Partage d'une chambre</li><li>✓ Intérêts personnels</li><li>✓ Mise par écrit des politiques</li><li>✓ Votre argent</li><li>✓ Accès à des zones extérieures</li><li>✓ Accompagnement lors de rencontres</li></ul>
--	--

<sup>4</sup> En maison de retraite, les droits sont similaires, mais moins nombreux à cause de la plus grande autonomie des personnes qui s'y trouvent.

<sup>5</sup> CLEO, Droits de la résidente et du résident : Déclaration des droits des personnes qui vivent dans des foyers de soins de longue durée en Ontario <https://www.cleo.on.ca/fr/publications/frevres#full>





## Indices de maltraitance possible

Les conséquences possibles de la maltraitance sur la résidente deviennent des indices qui peuvent être utiles au dépistage.

Entre autres, il peut y avoir les conséquences suivantes.

- ✓ Tout changement (négatif) soudain chez la personne
- ✓ Une détérioration graduelle (l'expression « mourir à petit feu ») sans cause apparente
- ✓ Négligence (manque d'hygiène, de nourriture, de vêtements)
- ✓ Détérioration de la condition physique et mentale
- ✓ Apparition de marques physiques, incluant au niveau des seins et organes génitaux
- ✓ Anxiété, inquiétudes et peurs accrues
- ✓ Augmentation du sentiment de culpabilité et d'excuses « pour tout »
- ✓ Repli sur soi, isolement physique et/ou émotif
- ✓ Perte de joie de vivre ou de raison de vivre
- ✓ Perturbation des fonctions physiologiques (ex. sommeil, appétit, problème gynécologique, etc.)
- ✓ Réactions négatives face à certaines personnes (ex. trembler, mentionner qu'elle ne souhaite pas la présence de cette personne)
- ✓ Non-respect des obligations financières ou retraits bancaires inhabituels
- ✓ Etc.



## Que peut-on faire?

Que ce soit pour vous (résidente) ou pour une personne que vous connaissez en tant que proche aidante, voici des idées de prévention. Il est important que la personne elle-même soit d'accord avec la démarche (autant que possible) et tenir compte de la sécurité à tout moment.

- Tout ce qui peut aider à augmenter l'autonomie de la résidente : des appareils fonctionnels pour palier à ses limitations (ex. outils pour s'habiller, se déplacer, etc.); briser l'isolement; etc.
- Prévoir des visites à des heures variées.
- Faire des choses pour se sentir bien et augmenter son estime et confiance personnelles.
- Connaître ses droits et ressources.
- Rechercher des personnes de confiance à qui parler de la situation.
- Payer ses comptes par paiements préautorisés.
- Autoriser la banque à bloquer un retrait suspect et la rejoindre, elle ou une personne de confiance qu'elle aura choisie.
- Garder un œil sur les finances personnelles (voir le projet « Mes biens, je les garde! » pour procurations, etc.).
- Se fier à l'instinct : si on a l'impression que quelque chose ne va pas, l'écouter et agir!
- Se donner la permission de « déranger », de paraître pas « gentille », etc. La sécurité est plus importante que tout.
- Si la maltraitance vient des fournisseurs de services, se rappeler que ce sont des services que vous payez. S'ils sont payés par l'État, ils le sont par vos taxes.



## Maison de retraite et foyer de soins de longue durée : ce qu'ils sont

	MAISON DE RETRAITE	FOYER DE SOINS DE LONGUE DURÉE
Définition	Logement privé pour personnes âgées autonomes	Endroit pour adultes (18 ans et plus) nécessitant des soins 24/24
Secteur	Privé	Public
Frais	Selon le prix du loyer	Soins : Carte-santé Hébergement et subsistance : payés par la personne (taux fixé par le gouvernement)
Régis par	Office de réglementation des maisons de retraite (ORMR) : permis, inspections, plaintes	Le Ministère de la santé Ontario
Loi principale	« Loi de 2010 sur les maisons de retraite » La « Loi sur la location à usage d'habitation » (locataires) s'applique aussi.	« Loi de 2007 sur les foyers de soins de longue durée » et son « Règlement sur la Loi de 2007 sur les foyers de soins de longue durée »
Déclaration des droits	Oui (11 énoncés)	Oui (27 énoncés)
Obligation de déclarer la maltraitance	Oui	Oui



## Pour dénoncer de la maltraitance en maison de retraite ou au foyer de soins de longue durée

En Ontario, toute personne qui a des motifs raisonnables de croire qu'une résidente ou un résident subit de la maltraitance doit signaler cette situation. Cette obligation légale ne s'applique pas à un autre résident ou résidente, ni au secret professionnel qu'une avocate ou avocat a avec sa clientèle. Pour les personnes âgées qui habitent dans leur résidence privée, puisqu'elles sont considérées comme tous autres adultes, il n'existe aucune obligation de signaler. (Il y a lieu toutefois de leur venir en aide.)

Si vous-même ou la personne habite en MAISON DE RETRAITE, pour signaler de la maltraitance ou un manquement aux droits, on s'adresse à :

- Office de règlementation des maisons de retraite (ORMR / RHRA en anglais)
- Tél. 1-855-275-7472

Par contre, si la situation se produit dans un FOYER DE SOINS DE LONGUE DURÉE, il y a deux contextes pour signaler.

- Pour faire une PLAINTÉ URGENTE  
Ligne ACTION des Foyers de soins de longue durée  
Tél. 1-866-434-0144 entre 8 h 30 et 19 h, 7 jours sur 7
- Si la PLAINTÉ N'EST PAS URGENTE, il y a différentes étapes possibles selon le degré de satisfaction à chacune des étapes.
  1. Auprès du foyer lui-même
  2. Ligne ACTION des foyers de soins de longue durée (1-866-434-0144) ou écrire à : Directrice  
Inspections de soins de longue durée  
Division des foyers de soins de longue durée  
Équipe centrale de réception, d'évaluation et de triage  
119, rue King Ouest, 11e étage  
Hamilton ON L8P 4Y7
  3. Ombudsman des patients : 1-888-321-0339 ATS : 416-597-5371



## Références, ressources, et pour plus d'information

- ❖ Centre canadien d'études sur le droit des aînés, « La loi des mauvais traitements et de la négligence envers les aînés : Un guide pratique ». Juillet 2011  
[http://www.bcli.org/wordpress/wp-content/uploads/2011/03/Guide\\_pratique\\_francais\\_JUILLET\\_2011.pdf](http://www.bcli.org/wordpress/wp-content/uploads/2011/03/Guide_pratique_francais_JUILLET_2011.pdf)
- ❖ CLEO (Éducation communautaire juridique Ontario)
  - « Droits de la résidente et du résident ». Janvier 2015  
<https://www.cleo.on.ca/fr/publications/frevres>
  - « Les maisons de soins ». Mars 2017  
<https://www.cleo.on.ca/en/node/193>
  - « Maltraiter une personne âgée : Le crime cachée ». Avril 2019  
<https://www.cleo.on.ca/fr/publications/elderabfr>
- ❖ Cliniques juridiques communautaires  

Selon la situation, les cliniques juridiques communautaires pourraient être en mesure de vous aider gratuitement. Pour trouver celle de votre région :  
<http://www.legalaid.on.ca/fr/contact/contact.asp?type=cl>  
Sans frais : 1-800-668-8258  
ATS, sans frais : 1-866-641-8867  
ATS, région de Toronto : 416-598-8867
- ❖ **Fem'aide**  

Ligne d'écoute et de soutien en français pour les femmes et les personnes de son entourage touchées par la violence faite aux femmes (maltraitance)  
Disponible en tout temps (24 h / 7 jours)  
Sans frais : 1-877-336-2433  
ATS 1-866-860-7082  
<http://femaide.ca/>



❖ Gouvernement de l'Ontario

- « Foyer de soins de longue durée »

<https://www.ontario.ca/fr/page/propos-soins-de-longue-duree>

- « Information sur les mauvais traitements à l'égard des personnes âgées »

<https://www.ontario.ca/fr/page/information-sur-les-mauvais-traitements-legard-des-personnes-agees>

- « Loi de 2007 sur les foyers de soins de longue durée »

<https://www.ontario.ca/fr/lois/loi/07l08>

- « Loi de 2010 sur les maisons de retraite »

<https://www.ontario.ca/fr/lois/loi/10r11>

- « Maison de retraite »

<https://www.ontario.ca/fr/page/trouver-une-maison-de-retraite>

❖ Gouvernement du Québec, « Maltraitance envers les aînés »

<https://www.quebec.ca/famille-et-soutien-aux-personnes/aide-et-soutien/maltraitance-aines>

❖ **Maltraitance des personnes âgées Ontario**

- Pour informations variées : <http://www.elderabuseontario.com/french/>

À Toronto 416-916-6728

- Pour assistance immédiate

Ligne d'assistance aux personnes âgées

Disponible en tout temps (24 h / 7 jours)

Sans frais : 1-866-299-1011