

GUIDE NATIONAL À L'INTENTION DES PREMIÈRES NATIONS

RÉ : AGIR



**Reconnaître et signaler
la violence et la négligence
à l'égard des aînés et intervenir**

© 2011 Vancouver Coastal Health, Colombie-Britannique, Canada

Le présent guide ne peut être reproduit à des fins commerciales, mais la reproduction à d'autres fins, avec mention de la source, est encouragée.

Le Guide RÉ : AGIR à l'intention des Premières nations, édition nationale (2011), est inspiré du First Nations Re:Act Manual, BC Edition (2008). Nous tenons à remercier Darlene MacLeod, qui a conçu le modèle d'apprentissage original et qui élaboré et produit les outils interactifs ainsi que les séquences Web animées.

Auteure / éditeur: Amanda Brown

Concepteur : Micheal Auger

Mise en page et éditique : Danette Petie Chalifoux

Collaborateurs :

Chef Robert Joseph

Docteur S Calliou

Alison Leaney

April Struthers

Colleen Stewart

Sherry Bakerr



Remerciements

La présente édition nationale du guide RÉ : AGIR à l'intention des Premières nations a été rendue possible grâce à une aide financière de la Direction générale de la santé des Premières nations et des Inuits de Santé Canada, qui travaille en partenariat avec l'Agence de la santé publique du Canada par l'Initiative de la lutte contre les mauvais traitements envers les aînés, et par la collaboration de l'Assemblée des Premières Nations. Les outils présentés ici sont le résultat d'une collaboration de la Re:Act Response Resource de la Vancouver Coastal Health (VCH) avec les travailleurs de la santé communautaire et des services sociaux autochtones, les membres des communautés autochtones, le personnel de la VCH et les membres des réseaux d'intervention communautaires (RIC).

Les représentants de plusieurs communautés des Premières nations, y compris des aînés, des travailleurs des services de santé et des services sociaux, des défenseurs des droits, des universitaires, des artistes et des membres des communautés, ont largement contribué à l'élaboration du matériel. Leur sagesse, leur expérience, leur honnêteté et leur temps sont hautement appréciés.

La citation suivante de Sarah Modeste, aînée d'une Première nation, a constitué une source d'inspiration pour les promoteurs du projet :

« Nous avons tous le pouvoir de nous guérir nous mêmes, car nous vivons depuis des milliers d'années; la culture est en nous depuis des milliers d'années. Elle prend soin de nous. Nous sommes tous des remèdes les uns pour les autres. » [traduction]

Sarah Modeste, Colombie Britannique, 2002

Table des Matières

1. Introduction

Aperçu et introduction
Directives d'utilisation du guide
Définitions

2. Valeurs, principes et hypothèses

Vidéo - Introduction

3. Rôles et responsabilités

Organismes désignés
Intervenants désignés
Travailleurs de la santé communautaire et des services sociaux
Réseaux d'intervention communautaire
Police
Travailleurs des services aux victimes
Tuteur et curateur public

4. Surmonter ensemble un lourd héritage

Vidéo d'un aîné et d'un travailleur social

5. Sécurité

6. Vie privée et confidentialité

7. Mouvement des réseaux d'intervention communautaire

Vidéo du réseau d'intervention communautaire

8. Comprendre la dynamique de la violence et de la négligence et reconnaître la vulnérabilité

Vidéo du chef Robert Joseph

9. Violence physique et psychologique et agression sexuelle

Vidéo sur un cas fictif – histoire de John
Indicateurs de violence physique et d'agression sexuelle
Procédure pour les intervenants désignés
Évaluation
Élaboration d'un plan de soins
Recours juridiques

10. Exploitation financière

Vidéo sur un cas fictif – histoire de Mary
Indicateurs d'exploitation financière
Procédure pour les intervenants désignés
Évaluation
Élaboration d'un plan de soins
Recours juridiques

11. Négligence et négligence de soi

Indicateurs de négligence ou négligence de soi
Procédure pour les intervenants désignés
Évaluation
Élaboration d'un plan de soins
Recours juridiques

12. Collaboration avec la police et le système judiciaire

13. Références

14. Ressources

15. Politiques et lignes directrices de la communauté

Aperçu et introduction

Aperçu et introduction

Le présent guide a pour objectif d'aider les éducateurs, les coordonnateurs, les travailleurs de la santé communautaire et des services sociaux, les membres des communautés des Premières nations, le personnel des autorités sanitaires, les membres des réseaux d'intervention communautaire et des adultes provenant d'horizons divers à comprendre la dynamique complexe de la violence, de la négligence et de la négligence de soi chez les adultes vulnérables et les aînés des communautés des Premières nations. Ce guide et ces outils visent également à mieux faire connaître les fonctions des groupes suivants :

- Travailleurs de la santé communautaire et des services sociaux;
- Organismes désignés (autorités sanitaires et services de protection des adultes);
- Réseaux d'intervention communautaire (RIC);
- Services de police et services aux victimes;
- Bureau du tuteur et curateur public (TCP).

Ce guide, qui porte sur la prévention et la réponse aux cas de mauvais traitements et de violence à l'égard des aînés et des adultes vulnérables, comporte les quatorze parties suivantes :

- Aperçu et introduction
- Directives d'utilisation du guide
- Définitions
- Valeurs, principes et hypothèses
- Rôles et responsabilités
- Surmonter ensemble un lourd héritage
- Sécurité
- Vie privée et confidentialité
- Mouvement des réseaux d'intervention communautaire
- Comprendre la dynamique de la violence et de la négligence et reconnaître la vulnérabilité
- Violence physique et psychologique et agression sexuelle
- Exploitation financière
- Négligence et négligence de soi
- Références et ressources

Directives sur l'utilisation du guide

Ce présent guide est composé de nombreux éléments : l'information fournie dans chacun des chapitres ainsi que six vidéoclips distincts intégrés dans le guide. Les vidéos présentent la question de la violence, de la négligence et de la négligence de soi chez les adultes vulnérables et les aînés des communautés des Premières nations. À la première vidéo d'introduction, s'ajoutent deux autres vidéos qui exposent des cas fictifs. Viennent ensuite trois autres vidéos comportant des commentaires et des dialogues pertinents.

Ces ressources ont pour but de faciliter le dialogue ainsi que les ateliers et les activités d'éducation et de sensibilisation, de même que la coordination des interventions des communautés lorsque des aînés et des adultes vulnérables sont victimes de violence ou de négligence.

Le guide se veut un document de référence pour les travailleurs qui interviennent dans les situations où l'on soupçonne de la violence, de la négligence ou de la négligence de soi. Les lois qui régissent la tutelle, la protection des adultes et l'incapacité sont complexes et diffèrent d'une province ou d'un territoire à l'autre. L'information concernant les lois de votre province ou territoire est mentionnée dans le guide et est reprise à la fin de celui-ci.

Impression :

L'affiche, le diagramme et les dépliants peuvent être imprimés séparément. Personnalisez ces outils (chapitre 14) en insérant votre logo communautaire. Pour insérer votre logo, suivez les directives suivantes :

Affiche/poster : en utilisant les fonctions de votre logiciel «copie et coller», insérez votre logo communautaire dans l'espace prévu

Diagramme : en utilisant les fonctions de votre logiciel «copie et coller», insérez votre logo communautaire dans l'espace prévu

Dépliant : en utilisant les fonctions de votre logiciel «copie et coller», insérez votre logo communautaire dans l'espace prévu sur l'avant page

Dépliant-ressources : en utilisant les fonctions de votre logiciel «copie et coller», insérez votre logo communautaire dans l'espace prévu

Vidéos :

Pour regarder les vidéos, cliquez sur le bouton « démarrer la vidéo » en dessous de chaque vidéo.

Jeu questionnaire :

Version PDF – Avec la souris, cliquez sur la case de la réponse que vous avez choisie.

Version imprimée -téléchargez la version imprimable et une fois le jeu questionnaire rempli, consultez l'annexe pour vérifier les réponses.

Définitions

Les définitions suivantes s'appliquent aux fins du présent guide :

La **violence** est un mauvais traitement infligé délibérément à un adulte qui cause ou qui est susceptible de causer :

- Un préjudice physique, mental ou affectif
ou
- Un dommage à des biens ou la perte de biens

La violence englobe l'intimidation, l'humiliation, l'agression physique, l'agression sexuelle, l'administration de surdoses de médicaments ou le défaut d'administrer un médicament, la censure du courrier, l'atteinte à la vie privée ou le refus du droit à la vie privée et le refus de l'accès à des visiteurs. Parmi la violence psychologique figurent le fait de tirer avantage de la spiritualité de la victime (mentalité et passion pour les questions spirituelles), en plaçant celle-ci dans un état d'obéissance inconditionnelle à une autorité abusive, et les mauvais traitements faits à une personne au nom de Dieu, de la foi, de la religion ou de l'Église.

Le terme **aîné** est utilisé dans le ce guide et dans les vidéoclips pour décrire un membre d'une communauté des Premières nations qui a atteint un âge avancé. Mentionnons que chaque communauté a fixé un âge précis ou d'autres critères pour la reconnaissance comme aîné et le droit d'utiliser le titre

Un **travailleur de la santé communautaire et des services sociaux** est, de façon générale, un travailleur qui occupe l'un des postes suivants dans la communauté : représentant de la santé communautaire, infirmière de soins à domicile et en milieu communautaire, infirmière en santé communautaire, travailleur social des conseils de bande, intervenant en toxicomanie, travailleur en santé mentale, travailleur des services d'aide sociale des conseils de bandes et aide de soins à domicile.

Un **intervenant désigné** est l'employé d'un organisme qui est chargé d'enquêter au sujet de signalements et d'intervenir dans les cas soupçonnés de violence, de négligence ou de négligence de soi chez les adultes vulnérables, et qui possède la formation nécessaire pour s'acquitter de ce mandat.

Un **organisme désigné** est un organisme de services de santé ou de services sociaux qui a la responsabilité officielle ou prévue par la loi de recevoir des rapports et d'enquêter au sujet de cas de violence, de négligence et de négligence de soi chez les adultes incapables de demander de l'aide eux-mêmes.

La **négligence** est le défaut de fournir à une personne les soins, l'aide, les conseils ou l'attention nécessaires, ce défaut lui causant ou étant raisonnablement susceptible de lui causer un préjudice physique, mental ou affectif ou de causer un dommage important à des biens ou la perte de biens.

La **négligence** de soi englobe tout genre de défaut d'un adulte de prendre soin de lui même, ce défaut lui causant ou étant raisonnablement susceptible de lui causer, dans un court délai, un grave préjudice physique, mental ou affectif ou de causer un dommage important à des biens ou la perte de biens. Voici des exemples de négligence de soi chez l'adulte :

- le fait de vivre dans des conditions hautement insalubres;
- le fait d'avoir une maladie ou une blessure non traitée;
- le fait d'être atteint d'une malnutrition si grave qu'elle risque, en l'absence d'intervention, de compromettre gravement sa santé physique ou mentale ou d'entraîner sa mort;
- le fait de créer une situation dangereuse susceptible de lui causer un important préjudice ou d'en causer un à d'autres personnes ou de causer un dommage important à des biens ou la perte de biens;
- le fait d'avoir une maladie ou une blessure l'amenant à gérer ses biens d'une façon susceptible de causer un dommage important à ces biens ou la perte des biens.

Le terme **adulte vulnérable** désigne une personne qui est âgée de 19 ans ou plus et qui a un handicap physique ou mental, qui est âgée et fragile, qui a déjà été victime d'un crime ou que certaines conditions rendent susceptible de subir un préjudice causé par d'autres personnes.

Valeurs, principes et hypothèses

Les principes et hypothèses qui suivent, empruntés de l'Adult Guardianship Act de la Colombie-Britannique, définissent l'intervention recommandée pour les travailleurs des services de santé et des services sociaux, les infirmières, les travailleurs sociaux et les autres professionnels après le signalement de cas soupçonnés de violence, de négligence et de négligence de soi chez les aînés et les adultes vulnérables.

Choix et autodétermination

Tous les adultes ont le droit de mener leur vie comme ils le désirent et d'accepter ou de refuser de l'aide ou de la protection, à condition de ne pas causer de dommages à d'autres personnes et d'être capables de prendre des décisions, plus particulièrement au sujet de la situation de violence.

L'aide la plus efficace, mais la moins dérangeante

Tous les adultes reçoivent la forme d'aide ou de protection la plus efficace, mais la moins restrictive et dérangeante dans les cas où ils ne sont pas capables de prendre soin d'eux mêmes ou de leurs biens.

Adultes présumés capables

Chaque adulte est présumé capable de prendre des décisions au sujet de ses soins personnels, de ses soins de santé, de ses affaires juridiques ou de ses propres affaires financières, entreprises ou biens, à moins que le contraire n'ait été démontré dans le cadre de procédures d'évaluation.

La façon dont un adulte communique avec les autres ne constitue pas un critère pour établir la capacité de prendre des décisions. Dans certaines circonstances, vous aurez peut-être besoin des services d'un interprète ou de matériel spécial pour communiquer.

Les tribunaux en dernier recours

Tous les efforts doivent être déployés pour fournir du soutien aux adultes vulnérables sans utiliser les outils offerts par les systèmes judiciaire et législatif. Les solutions qui consistent à retirer à un adulte le droit de prendre des décisions ne devraient être envisagées qu'en dernier recours. Toutes les autres avenues moins radicales doivent être d'abord privilégiées.

La vidéo qui suit est la première d'une vidéo en trois parties qui s'intitule « Par amour et respect ». L'histoire racontée est entièrement fictive et ne cherche pas à dépeindre une personne, un endroit ou une situation qui existe dans la réalité. Elle a été produite pour sensibiliser et faciliter le dialogue afin de mieux reconnaître et signaler la violence et la négligence à l'égard des aînés et d'y réagir.

[Vous pouvez aussi regarder ces vidéos en ligne à l'adresse \[www.vchreact.ca\]\(http://www.vchreact.ca\)](http://www.vchreact.ca)

Par amour et respect - Introduction



Cliquez sur la vidéo pour la démarrer

Rôles et responsabilités

Les **organismes désignés** sont des organismes de services de santé ou de services sociaux qui sont chargés d'enquêter au sujet de certains cas de violence, de négligence et de négligence de soi chez les adultes qui ne sont pas capables de demander eux mêmes de l'aide.

Il peut y avoir plusieurs organismes désignés, leurs responsabilités variant selon le genre d'acte de violence et selon la loi qui s'applique dans la région où vit l'adulte.



Veuillez cliquer sur votre province ou territoire pour d'autres renseignements. Les pages des ressources pour chaque province/territoire se trouvent à la fin du guide imprimé.

Les **intervenants désignés** travaillent pour des organismes désignés; ils ont le mandat et la formation nécessaire pour enquêter au sujet de signalements et intervenir dans des cas soupçonnés de violence, de négligence ou de négligence de soi chez les adultes vulnérables.

De façon générale, il appartient à l'intervenant désigné :

- d'examiner les cas soupçonnés ou les signalements de cas de violence, de négligence ou de négligence de soi chez les adultes vulnérables;
- d'établir si un adulte a besoin d'aide;
- d'orienter l'adulte vers les organismes de services de santé et de services sociaux compétents;
- de faire appel le plus possible à la participation de l'adulte;
- de signaler à la police les crimes commis contre des adultes vulnérables qui ne sont pas capables de demander de l'aide eux mêmes;
- de tenir confidentielle l'identité de la personne qui a fait le signalement initial;
- de veiller à ce qu'un plan de protection soit mis en place et surveillé.

Les **travailleurs de la santé communautaire** et des services sociaux qui ne sont pas des intervenants désignés ont quand même un important rôle à jouer dans l'évaluation des cas de violence, de négligence et de négligence de soi chez les adultes incapables de demander de l'aide eux mêmes; ils fournissent aussi un soutien et participent à l'intervention. Ces travailleurs peuvent exercer leurs activités au bureau ou au centre de soins de santé du conseil de bande et maintenir la communication entre les patients, leur famille, la communauté et les dispensateurs de soins de santé. Ils fournissent un soutien aux adultes vulnérables et veillent à ce que les patients et leur famille comprennent leur problème et leur traitement et à ce que leurs clients reçoivent les soins nécessaires. Le travailleur de la santé communautaire et des services sociaux est souvent le premier à reconnaître les signes de violence; il avertit alors l'organisme désigné ou il suit les protocoles élaborés par le réseau d'intervention communautaire.

Il peut arriver dans certains cas qu'un adulte refuse l'aide des travailleurs de la santé communautaire et des services sociaux. Dans ces cas, les mesures de soutien qui sont acceptées devraient être mises en œuvre. Si la situation n'exige pas une intervention d'urgence et que l'adulte est capable de demander de l'aide de façon autonome, il faut respecter sa volonté.

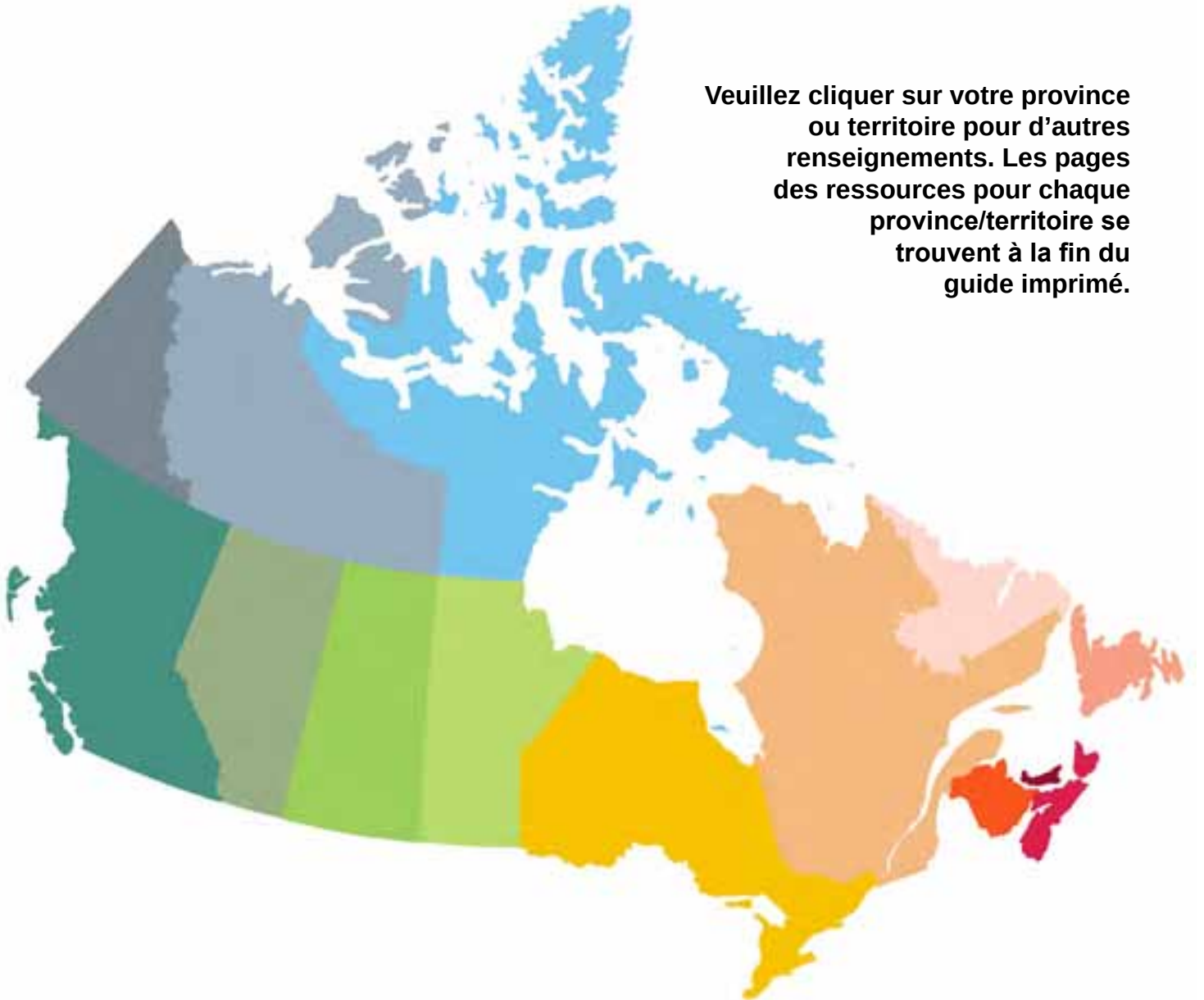
Veillez vous reporter au « Diagramme sur la violence et la négligence à l'égard des aînés à l'intention des travailleurs de la santé communautaire » en cliquant sur l'icône ré : agir à droite, ou en allant au chapitre 14 de la version imprimée du guide.

Si un travailleur de la santé communautaire et des services sociaux pense qu'un aîné ou un adulte vulnérable est victime de violence ou de négligence et n'est pas capable de prendre des décisions ou d'obtenir de l'aide adaptée à la forme de violence dont il est victime, il peut orienter cette personne vers l'organisme désigné. Les organismes désignés ont des intervenants désignés qui effectuent un suivi des signalements.



Un **réseau d'intervention communautaire** est un réseau de collaboration non officiel. Les RIC se composent d'un groupe varié d'intervenants désignés, d'agents de police, de travailleurs de la santé communautaire et des services sociaux, de travailleurs de la santé des conseils de bandes, de travailleurs des services aux victimes, de membres de la communauté préoccupés, de fournisseurs de service et d'autres intervenants qui se réunissent pour élaborer une réponse communautaire concertée aux problèmes de la violence, de la négligence et de la négligence de soi chez les adultes. L'expérience et l'aide de bon nombre de personnes et d'organismes sont nécessaires pour lutter contre les problèmes complexes que représentent la violence et la négligence. Le RIC local renforce la capacité générale de la communauté de reconnaître, de traiter et de prévenir ces problèmes.

Veillez cliquer sur votre province ou territoire pour d'autres renseignements. Les pages des ressources pour chaque province/territoire se trouvent à la fin du guide imprimé.



La police est chargée de mener des enquêtes criminelles, de porter des accusations ou de recommander à la Couronne de porter des accusations et de veiller au maintien de l'ordre public dans les cas où il existe un risque pour la sécurité de la communauté. Il existe chez certaines Premières nations un service de police du conseil tribal ou un service de police communautaire. Ce n'est pas le rôle de la communauté ni des travailleurs de la santé ou des employés des organismes désignés d'enquêter sur des crimes. Le site Web www.mypolice.ca [en anglais seulement] fournit les coordonnées des services de police du Canada, y compris les services de police des Premières nations.

Le **travailleur des services aux victimes** fournit de l'information et des services aux victimes d'actes criminels. Il peut exercer ses activités dans un organisme de services communautaires ou dans un organisme de services liés à la police. Le site Web <http://www.justice.gc.ca/fra/pi/cpcv-pcvi/rsv-vsd/aper-over.html> contient de l'information sur les divers services aux victimes au Canada et les coordonnées de ces services.

Le **tuteur et curateur public (TCP)**, dont le nom peut différer d'une province ou d'un territoire à l'autre au Canada, est une autorité régie par une loi provinciale qui dirige un organisme chargé de protéger les finances des adultes vulnérables. Le TCP peut aider les travailleurs de la santé communautaire et des services sociaux ou les organismes désignés en menant des enquêtes dans les cas soupçonnés d'exploitation financière. Dans certains cas, le TCP peut se voir confier la gestion des finances d'adultes incapables d'exécuter eux mêmes cette activité. Si la résidence principale d'un adulte est située dans une réserve, le pouvoir doit être transféré au ministère des Affaires indiennes et du Nord Canada (AINC).

Dans certaines provinces, le TCP peut aussi être appelé à autoriser un traitement de soins de santé pour un adulte qui est incapable de donner lui même son consentement et qui n'a pas de subrogé capable de donner le consentement et disponible pour le faire.



Veillez cliquer sur votre province ou territoire pour d'autres renseignements. Les pages des ressources pour chaque province/territoire se trouvent à la fin du guide imprimé.

Surmonter ensemble un lourd héritage

Tous les adultes au Canada ont le droit de ne pas être des victimes de violence, de négligence et de négligence de soi. En raison de la relation complexe et tumultueuse entre les autorités sanitaires, les gouvernements fédéral et provinciaux, les Premières nations, les bandes et les conseils, de même que les organismes non gouvernementaux et les groupes confessionnels, il est difficile de connaître l'attribution des responsabilités quant à la lutte contre ces problèmes et à la création de communautés sûres et saines pour tous.

D'importantes réalités historiques et culturelles dans les familles et communautés des Premières nations sont marquées par une corrélation et une interconnexion complexe avec la violence, la négligence et la négligence de soi. Les conséquences de la fréquentation des pensionnats indiens, l'héritage du colonialisme ainsi que la violence et le racisme systémiques constituent des facteurs complexes qu'il faudrait reconnaître dans les cas de violence au sein des familles et des communautés des Premières nations. Les différences de valeurs, de croyances et d'attentes entre les générations peuvent aussi engendrer des situations de violence. (Réseau ontarien pour la prévention des mauvais traitements envers les personnes âgées – ONPEA, 2006)

Les effets négatifs de la fréquentation des pensionnats sont bien documentés et il ne faudrait pas les minimiser. La sensibilisation ainsi que les compétences, la réceptivité et les connaissances quant à la complexité des expériences des survivants des pensionnats indiens devraient être prises en considération lors du traitement des cas de violence dans les familles et communautés autochtones.

Compte tenu du vieillissement des survivants des pensionnats indiens, des paiements de règlement et de l'héritage de violence qui a été engendré par la fréquentation de ces pensionnats, les incidences sur la vie des survivants et sur leur famille et leur communauté sont considérées un facteur important pouvant mener à des cas de violence, de négligence ou de négligence de soi chez les adultes vulnérables.

« Les survivants des pensionnats indiens ont 40 ans et plus, étant donné l'élimination graduelle du programme pendant les années 1970 et au début des années 1980. Plus de la moitié des adultes des Premières nations qui ont fréquenté les pensionnats indiens ont déclaré que leur santé et leur bien être avaient subi des effets négatifs. Parmi les effets le plus souvent mentionnés (par 40 % des répondants ou plus) figurent la discipline rigoureuse, la violence verbale ou psychologique, le fait d'être témoin de violence, le fait d'être isolé de sa famille, la séparation de la communauté, la violence physique, de même que la perte de la langue, de l'identité culturelle et de la religion ou de la spiritualité traditionnelles.

Les répondants qui sont des survivants des pensionnats indiens affirment que leur santé a aussi subi des effets négatifs attribuables aux facteurs suivants :

l'intimidation de la part d'autres élèves (34 %), des conditions de vie difficiles (32 %), le manque de nourriture (30 %), une mauvaise éducation (25 %), le manque de vêtements convenables (23 %) et l'agression sexuelle (17 %). Selon une grande partie des répondants, les pensionnats indiens ont eu des effets négatifs sur leur bien être, au moins cinq des conditions énumérées précédemment ont nui à leur bien être général. » (Colombie Britannique, 2002 2003) [traduction]

La vidéo présente une discussion entre la Dr S. Calliou de la bande Michel et Colleen Stewart, gestionnaire des dossiers en travail social à la Vancouver Coastal Health en Colombie Britannique. Elle a été produite pour sensibiliser et faciliter le dialogue afin de mieux reconnaître et signaler la violence et la négligence à l'égard des aînés et d'y réagir.

Vous pouvez aussi regarder ces vidéos en ligne à l'adresse www.vchreact.ca

Colleen Stewart et la Dr S. Calliou



Cliquez sur la vidéo pour la démarrer

« Il est important pour les fournisseurs de soins de santé de comprendre non seulement les choses auxquelles ils attachent de l'importance, mais aussi celles qu'ils n'aiment pas, celles qu'ils craignent ou celles contre lesquelles ils ont un préjugé. L'une des façons pour les fournisseurs de soins de santé de vérifier leurs propres préjugés consiste à se poser la question suivante : « Pourquoi ai je cette croyance ou cette opinion dans cette situation? » Une autre personne qui examinerait la situation arriverait elle à la même conclusion ou en ferait elle une interprétation différente? » Les réponses peuvent être très éclairantes et révéler des suppositions implicites qui influent sur la perception de la situation. » (Srivastava, 2006) [traduction]

La mobilisation interculturelle exige les efforts suivants :

- établissement de relations de travail à long terme avec les communautés;
- adoption de nouveaux points de vue et de nouvelles idées et interprétations pour redéfinir les problèmes;
- encouragement de l'innovation et des découvertes par le groupement de modes de connaissance divergents.

Cette forme de mobilisation nécessite également l'établissement d'un climat de confiance et le renforcement des relations grâce à la volonté manifeste :

- de remettre en question ses propres principes sans être sur la défensive;
 - de changer de rôle et passer du spécialiste à l'apprenant;
 - d'être réceptif et d'écouter, apprendre et raisonner, selon une vision du monde entièrement différente;
 - de réfréner l'envie de maîtriser les plans d'action et les décisions.
- (Hassel, 2005).

Les organismes désignés qui mènent des enquêtes sur la violence faite aux aînés dans les réserves des Premières nations sont encouragés à suivre des protocoles et lignes directrices sur la mobilisation communautaire qui ont été rédigés en collaboration avec chaque nation.

En cliquant sur le logo ou en tournant au chapitre 14 du guide imprimé vous trouverez un gabarit pour inscrire les noms des organisations ainsi que les personnes-ressources qui ont un rôle dans l'enjeu de la prévention et le signalement de violence, de la négligence ou de la négligence de soi. Au chapitre 15 ajouter les lignes directrices, les politiques et les directives spécifiques de votre communauté qui s'adressent à votre rôle dans la prévention et le signalement de violence, la négligence, et la négligence de soi envers les aînés.



En l'absence de lignes directrices locales, vous devez envisager d'utiliser les principes suivants, les plus universels en matière de mobilisation interculturelle, adaptés des travaux de l'Interior Health Authority de la Colombie Britannique, qui ont donné lieu à la publication des Guidelines for Working with Aboriginal People - Community Engagement (Houde, 2007):

Valeurs

Respect : Respectez les personnes avec qui vous travaillez, même si vous ne comprenez pas leur vision du monde. Utilisez les modèles traditionnels de règlement des différends.

Relations : Encouragez l'unité familiale et la coopération des familles toutes les fois qu'il est sûr et pertinent de le faire. Les Autochtones ont souvent une famille nombreuse; la participation de la famille et de la communauté peut donc s'avérer plus importante que vous ne vous y attendiez.

Responsabilité : Soyez responsable envers les personnes et la communauté avec lesquelles vous travaillez.

Réciprocité : Veillez à ce que votre travail soit utile pour la communauté et qu'il ne se limite pas à la simple atteinte de vos propres besoins et objectifs professionnels.

Suggestions :

- Afin d'établir si les Autochtones ont un intérêt pour la communication, il faudrait tenir une consultation auprès des Autochtones, communautés ou organismes concernés.
- Vous devez toujours reconnaître le territoire traditionnel et le peuple autochtone de la terre où vous vous rendez et exprimer votre gratitude pour avoir été autorisé à tenir votre réunion sur ce territoire.
- Présentez vous clairement ainsi que votre rôle ou le service que vous offrez, veillant à communiquer intelligiblement tous les renseignements et à ce que ceux-ci soient compris des participants.
- Tenez des cercles de discussion lorsqu'il est possible de le faire. Dans ce genre de réunion, les chaises sont placées en cercle; la discussion se déroule dans le sens des aiguilles d'une montre et les participants s'expriment à tour de rôle. De cette façon, tous les participants ont la chance de parler et leur droit de parole est respecté. Évitez de couper la parole à un participant en raison du manque de temps ou de la procédure; si vous devez le faire, faites-le avec délicatesse.
- Soyez conscient de votre privilège inhérent et social. Un grand nombre d'avantages sont accordés à des personnes en fonction de la couleur de leur peau, de leur apparence, de la façon dont elles se présentent, de leur lieu de résidence, de leur éducation, etc., comme de nombreux avantages sont refusés à des personnes en fonction des mêmes critères.

- Soyez conscient que vous êtes un courtier du savoir, une personne qui a le pouvoir de formuler des arguments légitimes pour ou contre des idées, des théories ou des pratiques. Vous recueillez l'information et donnez un sens aux données, pouvoir que vous pouvez exercer pour servir les intérêts des Autochtones ou pour leur nuire.
- Soyez discret, fiable, respectueux du protocole et inclusif, plutôt qu'exclusif, à l'égard des points de vue, perceptions et visions du monde des Premières nations et des Autochtones.
- Respectez l'intégrité culturelle, c'est à dire utilisez des méthodes qui permettent aux participants de « raconter leur histoire » (récits).
- Reconnaissez que le fait de traiter toutes les personnes de la même façon n'est pas une forme de justice sociale, mais plutôt une façon de submerger la personne autochtone dans une culture axée sur des modèles européens.
- Rappelez vous de poser des questions aux participants, en cas de doute. La plupart du temps, si vous leur posez des questions et que vous êtes respectueux, ils vous indiqueront comment procéder.

Les travailleurs qui interviennent auprès des aînés victimes de violence, de négligence ou de négligence de soi doivent reconnaître que parfois, l'« aide » et la « protection » qu'ils offrent peuvent être elles mêmes vues comme des actes de violence.

Ainsi, le retrait des aînés de la situation dangereuse et leur placement dans un établissement où ils seront, selon vous, en sécurité peut toutefois reproduire pour ces aînés, leur communauté et leur famille leur expérience du pensionnat indien.

L'abandon de ces aînés par crainte de leur donner l'impression que l'histoire se répète ne constitue toutefois pas une solution responsable. Les principes exposés précédemment et le processus décrit dans le présent guide orienteront vos interventions, qui seront faites de façon réfléchie et respectueuse; le respect de ces principes et processus vous évitera d'avoir l'air d'un étranger qui impose une solution autoritaire, même si cette solution vous semble être dans le meilleur intérêt de l'aîné.

Sécurité

Le passage qui suit est adapté du Home and Community Health Worker Handbook (Worksafe BC, 2006):

La violence désigne une force physique qui cause une blessure à un travailleur; elle englobe les menaces et les comportements qui vous donnent une raison de croire que vous êtes en danger. En raison des relations étroites avec les clients et leur famille et amis que vous entretenez dans le cadre de votre travail, souvent dans des circonstances difficiles et parfois dans des lieux isolés, vous êtes à risque d'être victime de violence.

Bon nombre de travailleurs qui fournissent des soins à domicile ou des soins communautaires ne signalent pas à leur superviseur, au représentant de la santé et de la sécurité au travail ou à leurs collègues les comportements agressifs ou violents de leurs clients à leur endroit, parce qu'ils estiment que ces inconvénients font « partie du travail ». L'exposition à un comportement violent ou agressif ne fait pas partie de votre travail. Ce genre de comportement n'est pas acceptable.

Soyez toujours au courant des situations potentiellement violentes et signalez dès que possible à votre superviseur les actes de violence ou les comportements agressifs.

Parfois, certains clients ont des antécédents de comportement violent. Ils peuvent se montrer agressifs ou se sentir irrités ou en colère pour les raisons suivantes :

- problème de santé ou prise de médicaments;
- mauvaise communication avec les fournisseurs de soins de santé;
- dépendance envers les autres;
- toxicomanies;
- barrière de la langue et de la culture.

Des membres de la famille et des visiteurs ont peut être des antécédents de comportement violent. Ils peuvent devenir opiniâtres en raison de leur irritation liée à l'état du client ou aux ententes relatives aux soins. La résidence est parfois située dans une zone à haut taux de criminalité ou dans un lieu isolé. Des armes à feu sont peut être entreposées de façon non sécuritaire dans la maison. La maison est peut être encombrée et mal éclairée, ce qui rend difficile la sortie rapide en cas de violence.

Voici les moyens que vous pouvez prendre pour réduire le risque de violence et de comportement agressif :

- évaluez l'humeur de votre client à votre arrivée à son domicile avant d'entreprendre vos tâches;
- mentionnez à votre client au préalable les gestes que vous allez poser;
- lorsque cela est possible, gardez une distance avec votre client;
- évitez de laisser votre client se placer entre vous et la sortie de la pièce;
- sachez que votre client pourrait devenir agressif lorsque vous l'aidez pour sa toilette ou ses soins personnels.
- soyez réceptifs aux barrières de la langue ou de la culture.

Voici ce que vous devriez savoir et signaler au sujet du client :

- lisez les notes et le plan d'intervention avant de rendre visite à un client;
- soyez au courant des diagnostics de maladie mentale, des éléments déclencheurs particuliers et des façons de réduire au minimum les comportements violents;
- connaissez les procédures prévues par votre employeur pour réduire le risque au minimum.

Signalez à votre superviseur les événements et les conditions qui entraînent un comportement violent et agressif chez votre client ou consignez les dans le registre des communications.

Environnement

- Utilisez une lampe de poche et soyez vigilant lorsque vous vous rendez au domicile d'un client ou que vous le quittez, le soir.
- Veillez à être capable de sortir facilement de la maison de votre client, sans trébucher ni vous cogner sur des meubles ou des objets qui traînent.
- Soyez au courant de la présence d'animaux agressifs et non attachés sur les lieux.

Faits à mentionner à votre superviseur

- Des lumières à l'intérieur ou à l'extérieur ne fonctionnent pas.
- Des armes à feu ne sont pas entreposées de façon sécuritaire.
- Un risque pour la sécurité vous préoccupe.

Si vous êtes en présence d'un client, d'un membre de la famille ou d'un visiteur et que la situation devient tendue :

- Restez calme.
- Faites face à la personne, les coudes à vos côtés et les mains dans les airs, les paumes tournées vers l'extérieur.
- Essayez de garder une distance d'au moins deux mètres (six pieds) avec la personne.

- Surveillez les signes indiquant que la personne pourrait frapper (par exemple, un visage rouge, une respiration rapide, le doigt qui pointe et des cris).
- Ne discutez pas et ne levez pas la voix.
- Assurez la personne que ses préoccupations seront examinées dès que possible.
- Expliquez à la personne comment porter plainte à votre employeur.
- Exposez la situation à votre employeur dès qu'il vous sera possible de le faire de façon sécuritaire.

De plus, votre employeur offre peut être un programme d'aide aux employés et à leur famille qui prévoit des services de counseling confidentiels.

Lorsque vous voyagez et que vous travaillez seul, vous avez un risque accru d'être exposé à un comportement violent et agressif. Pour ne pas compromettre votre sécurité :

- suivez les politiques et procédures pour les employés qui travaillent seuls;
- prévoyez l'itinéraire le plus sécuritaire pour vous rendre au domicile de votre client;
- portez sur vous un téléphone cellulaire et les numéros du service de police, du service d'incendie, du service ambulancier et de votre superviseur;
- gardez votre voiture en bon état de fonctionnement;
- gardez les portières de votre voiture verrouillées lorsque vous conduisez;
- garez vous dans des endroits bien éclairés;
- rendez vous au poste de police le plus proche si vous sentez que vous êtes suivi.

Si vous subissez un grave traumatisme au travail, par exemple si vous êtes exposé à un comportement violent ou agressif ou si vous êtes témoin d'un décès traumatisant, vous souffrirez peut être d'un stress post traumatique. Si vous avez un traumatisme émotionnel ou psychologique, par exemple si vous avez une peur intense ou un sentiment d'impuissance ou si vous revivez continuellement l'événement, demandez à votre superviseur de l'information sur les services de counseling offerts dans le cadre de votre régime d'assurance maladie, consultez votre médecin de famille ou demandez de l'aide ou du counseling à votre organisme de counseling local ou par le biais de votre programme de sécurité au travail provincial ou territorial.



Veuillez cliquer sur votre province ou territoire pour d'autres renseignements. Les pages des ressources pour chaque province/territoire se trouvent à la fin du guide imprimé.

De plus, votre employeur offre peut être un programme d'aide aux employés et à leur famille qui prévoit des services de counseling confidentiels.

Vie privée et confidentialité

Quelle est la différence entre la vie privée et la confidentialité?

La vie privée est la liberté de ne pas être soumis à une intrusion dans ses affaires personnelles ou à une exposition de ses affaires personnelles. Il s'agit d'un droit de la personne fondamental. Chacun a le droit de contrôler l'accès à ses renseignements personnels et la façon dont ces renseignements seront utilisés. Il peut être difficile d'établir la distinction entre la vie privée et la confidentialité

La vie privée est le droit des personnes de protéger contre la divulgation les renseignements qui portent sur eux. Ce sont les patients qui décident à qui, quand et où ils communiqueront leurs renseignements médicaux. Par ailleurs, la confidentialité est la façon dont nous traitons les renseignements privés après leur divulgation aux autres ou à nous mêmes. Cette divulgation de l'information est habituellement le résultat d'une relation de confiance; la personne qui donne des renseignements personnels et médicaux s'attend à ce que ceux-ci ne soient pas divulgués, sauf de la façon préalablement convenue, par exemple pour un traitement, pour la prestation de services ou pour le contrôle de la qualité des soins qui lui ont été fournis (Erikson et Millar, 2005).

La Loi sur l'accès à l'information et la Loi sur la protection des renseignements personnels s'appliquent à tous les Canadiens. Santé Canada, les Premières nations et la Santé des Inuits offrent un module de formation en ligne sur la protection des renseignements personnels, à l'adresse :

http://www.hc-sc.gc.ca/fnih-spni/nihb-ssna/priv/training-formation/index_f.html

La question de la confidentialité, surtout pour les personnes qui habitent dans des communautés de petite taille, est très préoccupante. Il faut élaborer des stratégies et des protocoles de communication dans ces situations afin que les travailleurs en santé communautaire et leurs clients ne subissent un risque additionnel. Les protocoles d'utilisation du téléphone, de l'Internet et des autres moyens de communication devraient être évalués et les correctifs qui s'imposent devraient être apportés sur le plan de la protection de la vie privée et de la confidentialité des clients et des employés. Le Bureau de l'information et du commissaire à la vie privée de la Colombie Britannique et le Bureau du commissaire à l'information et à la protection de la vie privée de l'Ontario ont publié conjointement, en décembre 2006, un outil d'évaluation pour le signalement des cas de violation de la vie privée. Cet outil peut servir à déterminer les mesures à prendre en cas d'atteinte à la vie privée.

http://www.oipc.gc.org/pdfs/Policy/ipc_bc_ont_breach.pdf [en anglais seulement]

La confidentialité est essentielle pour les personnes qui signalent un cas de violence, de négligence ou de négligence de soi, pour plusieurs raisons. Le dénonciateur doit se sentir à l'abri des incriminations et des représailles. Souvent, le dénonciateur connaît l'auteur soupçonné des actes de violence ou la personne qui mène l'enquête ou il a des liens avec lui ou elle. Il peut être réticent à dénoncer la situation s'il pense que d'autres personnes en seront informées. Veillez à ce que la confidentialité soit respectée et à ce que seules les personnes qui ont besoin de connaître les préoccupations au sujet de l'aîné soient mises au courant.

Mouvement des réseaux d'intervention communautaire

Des citoyens préoccupés mettent en place dans les communautés locales des réseaux de soutien ou des interventions communautaires concertées contre la violence et la négligence à l'égard des aînés. Des intervenants désignés, les services de police, les travailleurs des services aux victimes, d'autres travailleurs des services sociaux communautaires, des avocats, des banquiers et d'autres membres de la communauté intéressés peuvent participer à de telles initiatives. Ces réseaux, qui offrent des interventions concertées, sont connus sous le nom de « réseaux d'intervention communautaire », ou RIC.

Bon nombre des provinces canadiennes ont élaboré une réponse concertée à l'échelle communautaire pour lutter contre les problèmes de la violence, de la négligence et de la négligence de soi chez les aînés. D'autres provinces travaillent à la constitution de réseaux. Tous reconnaissent l'importance de la prévention de la violence et du rétablissement du respect, de la dignité, de l'indépendance et de la sécurité des adultes vulnérables dans toutes les régions du Canada. Tous estiment que c'est au niveau local que ces interventions sont le plus efficaces.

Il a été reconnu très tôt que le soutien aux adultes victimes de violence ou de négligence et l'accès à de nouveaux outils juridiques ne représentent qu'une partie des mesures qui ont des effets positifs dans la vie des gens. Il existe également au niveau communautaire un besoin de coordination accrue, non seulement la coordination des interventions auprès des victimes de violence ou de négligence, mais aussi celle des efforts de prévention à long terme qui mobilisent l'ensemble de la communauté.

Les RIC peuvent contribuer au resserrement de la coordination des interventions communautaires contre la violence et la négligence.

Vous trouverez de l'information sur les réseaux d'intervention communautaire et sur d'autres organismes susceptibles de participer à une intervention communautaire concertée à :



**Veillez cliquer
sur votre province ou territoire
pour d'autres renseignements. Les pages
des ressources pour chaque province/territoire
se trouvent à la fin du guide imprimé.**

La présente section porte sur l'approche adoptée par les RIC, qui consiste à reconnaître les forces et les ressources des communautés et à renforcer l'ensemble des capacités communautaires de lutter contre la violence et la négligence à l'égard des adultes et de prévenir de tels problèmes.

La vidéo qui suit présente une discussion entre Alison Leaney et April Struthers sur le rôle des réseaux d'intervention communautaire en Colombie Britannique. April et Alison ont toutes deux beaucoup travaillé à la mise sur pied des RIC en C. B. Cette vidéo a été produite pour sensibiliser et faciliter le dialogue afin de mieux reconnaître et signaler la violence et la négligence à l'égard des aînés et d'y réagir.

Vous pouvez aussi regarder ces vidéos en ligne à l'adresse www.vchreact.ca

Alison Leaney et April Struthers



Cliquez sur la vidéo pour la démarrer

Qu'est-ce qu'un réseau d'intervention communautaire, ou RIC?

Un réseau d'intervention communautaire est un réseau de relations. Le RIC est un groupe varié composé de membres de la communauté préoccupés, de fournisseurs de services et d'autres intervenants qui se réunissent pour élaborer une réponse communautaire concertée contre la violence, la négligence et la négligence de soi chez les adultes.

Les communautés des Premières nations apprennent tout juste l'existence des RIC. Elles ont actuellement un intérêt accru pour ces réseaux, parce qu'elles craignent que les aînés ne soient de nouveau victimisés ou exploités financièrement ou autrement, tandis qu'ils reçoivent des paiements en vertu de la Convention de règlement relative aux pensionnats indiens.

Le RIC d'une Première nation peut sembler très différent de celui d'une autre communauté. Ce genre de réseau est conçu pour s'adapter à la communauté dans laquelle il est constitué. Les idées exposées ici sont simplement des principes dont les communautés des Premières nations peuvent s'inspirer si elles le désirent et qu'elles peuvent adapter aux besoins locaux.

L'approche adoptée par les RIC repose sur des principes.

Le mouvement des RIC s'inspire des principes de développement communautaire suivants :

Inclusivité : Les réseaux incluent tous les membres de la communauté et peut être aussi des citoyens de l'extérieur ou des environs de la communauté qui ont un intérêt ou un rôle à jouer.

Pleine participation : Chacun a quelque chose à offrir et contribue à sa façon aux activités du réseau.

Partage du pouvoir : Les décisions sont prises par consensus; le processus décisionnel est axé sur des relations de confiance.

Présomption et renforcement des capacités : Chacun a quelque chose à apprendre des autres membres du RIC; chacun a quelque chose à enseigner.

Composition d'un RIC

Ensemble, les membres d'un RIC illustrent la diversité des citoyens et des travailleurs de la communauté. Dans une communauté des Premières nations, un RIC peut inclure, mais sans s'y limiter, les entités suivantes :

- Membres, les aînés et les jeunes de la communauté qui sont préoccupés
- Personnes ou entités qui travaillent pour un conseil de bande ou qui fournissent des services à un conseil de bande, comme les directeurs de la santé, les travailleurs en développement social, les aides familiales, les coordonnateurs des services aux aînés, les coordonnateurs en bien être, les chefs spirituels, les gardiens de la paix, le service de police et les magasins
- Groupes culturels et les réseaux, clans ou groupes traditionnels
- Maisons de transition, les services aux victimes et les entreprises locales

Lorsqu'ils sont prêts, les RIC des communautés des Premières nations peuvent inviter des personnes ou organismes de l'extérieur qui désirent travailler dans la communauté ou qui pourraient y être utiles, comme les employés d'organismes désignés, des policiers, des infirmières de Santé Canada, des travailleurs autochtones auprès des tribunaux, des centres de l'amitié, des banques ou caisses populaires, des clubs de services et des entreprises

Activités à court terme des RIC

Les RIC peuvent fournir une aide à court et à long terme. À court terme, ils peuvent :

- Déterminer la façon dont ils inviteront les membres ou organismes de la communauté à se joindre à eux
- Définir avec la communauté les priorités absolues ou les premières mesures qui s'imposent dans la communauté. Il pourrait s'agir de la communication d'information sur la façon de protéger ses finances, étant donné que les aînés reçoivent des paiements en vertu de la Convention de règlement relative aux pensionnats indiens
- Établir des relations entre les personnes qui peuvent venir en aide aux victimes de violence ou de négligence
- Planifier la façon dont leurs membres peuvent unir leurs efforts pour aider les victimes de violence
- Informer la communauté au sujet des personnes ou entités de l'intérieur et peut être de l'extérieur qui peuvent fournir une aide

Activités à long terme des RIC

À long terme, les RIC peuvent :

- Continuer à inviter les membres de la communauté à se joindre à eux
- Élaborer des protocoles. Les relations de travail pourraient être consignées sous la forme d'un ensemble d'ententes ou de protocoles entre les programmes communautaires locaux ou entre ces programmes et les services de l'extérieur de la communauté
- Élaborer une vision à long terme de la communauté selon les attentes des membres
- Fournir, du point de vue du bien être et des points forts de la communauté, de l'information continue au sujet des diverses façons de se protéger contre la violence et la négligence
- Examiner l'efficacité de la réponse communautaire au fil du temps et travailler ensemble pour apporter des modifications aux interventions en vue d'une amélioration continue

De façon générale, les RIC, en raison des efforts concertés de leurs membres pour établir un climat de confiance et des relations respectueuses, ont le potentiel de devenir un microcosme de la communauté qu'ils contribuent à créer.

Soutien aux RIC

Tout ce qu'il faut pour former un RIC dans une communauté, ce sont des valeurs et une vision communes, un lieu de rencontre et des bénévoles qui coordonnent les activités du groupe. Le RIC est un mouvement communautaire et populaire qui inclut tous les citoyens désireux d'aider à prévenir et éliminer le problème de la violence à l'égard des adultes. Chaque RIC est unique et diverse mais les objectifs généraux sont les mêmes dans l'ensemble du pays.

Chaque province élabore son propre modèle de soutien aux RIC après que ceux-ci sont organisés. Les réseaux les plus actifs et les plus durables reçoivent du financement de base du gouvernement provincial (Ontario) ou de leur municipalité locale (Alberta) et des fonds de projet de diverses sources. De plus, la bande et le conseil, les organismes de services de santé et de services sociaux, les institutions financières, les groupes confessionnels, les clubs de services locaux et les fondations peuvent fournir une aide financière et en nature. Dans toutes les provinces, les employeurs des membres des réseaux, soit les autorités sanitaires, les services de police, les services aux victimes, les comités de coordination anti-violence, les banquiers, les avocats, les notaires publics et autres fournissent également une aide en nature.

Une coordination provinciale est également parfois fournie. Ainsi, en Colombie - Britannique, les réseaux d'intervention communautaire sont tous invités à devenir membres de la BC Association of Community Response Networks (BCACRN) qui leur offre du financement en fonction de la disponibilité des fonds. La BCACRN est une société sans but lucratif enregistrée et une organisation caritative. Les RIC représentent la BCACRN à l'échelle locale, dans les communautés.

La BCACRN vise à :

- Encourager la création de communautés sûres par le biais des RIC qui mènent des activités de prévention et de lutte contre la violence et la négligence à l'égard des aînés
- Fournir un soutien à long terme aux RIC en créant une base de financement diversifiée et en coordonnant les activités de collecte de fonds
- Appuyer d'autres initiatives qui ciblent les adultes victimes de violence ou de négligence ou qui sont à risque

La BCACRN offre aux RIC qui en sont membres :

- Un site Web permettant d'avoir des échanges avec d'autres au sujet de leurs travaux
- Des téléconférences mensuelles sur les éléments de la constitution d'un RIC.
- Des bulletins de nouvelles de la BCACRN.

Une équipe de mentors des RIC dont on peut joindre les membres par téléphone et par courriel pour obtenir de l'aide en matière de constitution d'un RIC

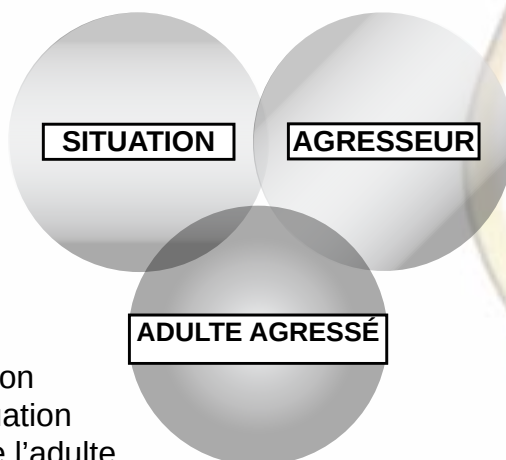
- Des ateliers locaux et régionaux
- Des projets provinciaux ou une aide pour la participation à ces projets, p. ex. la Journée mondiale de sensibilisation à la violence envers les personnes âgées
- Une approche concertée de la collecte de fonds.

De nouveaux RIC sont en voie d'être créés et sont invités à adhérer à la BCACRN.

La BCACRN entretient des relations de collaboration avec d'autres organismes et groupes provinciaux, nationaux et régionaux en matière de prévention de la violence et de la négligence chez tous les adultes de 19 ans et plus. Cette collaboration vise aussi l'élimination des problèmes systémiques soulevés par les RIC locaux qui influent sur la façon dont les adultes victimes de violence ou de négligence obtiennent de l'aide.

Comprendre la dynamique de la violence et de la négligence et reconnaître la vulnérabilité

À titre de travailleur de la santé communautaire et des services sociaux, il est utile de conceptualiser un modèle de violence, de négligence et de négligence de soi comme étant dynamique et interactif. Toutes les personnes vivent dans plusieurs dimensions : celle de leur propre personne physique, celle de leur environnement et celle de leurs relations avec les autres. Il est nécessaire d'examiner ces dimensions et d'en comprendre tous les éléments afin de déterminer le point d'intervention le plus sûr et le plus efficace.

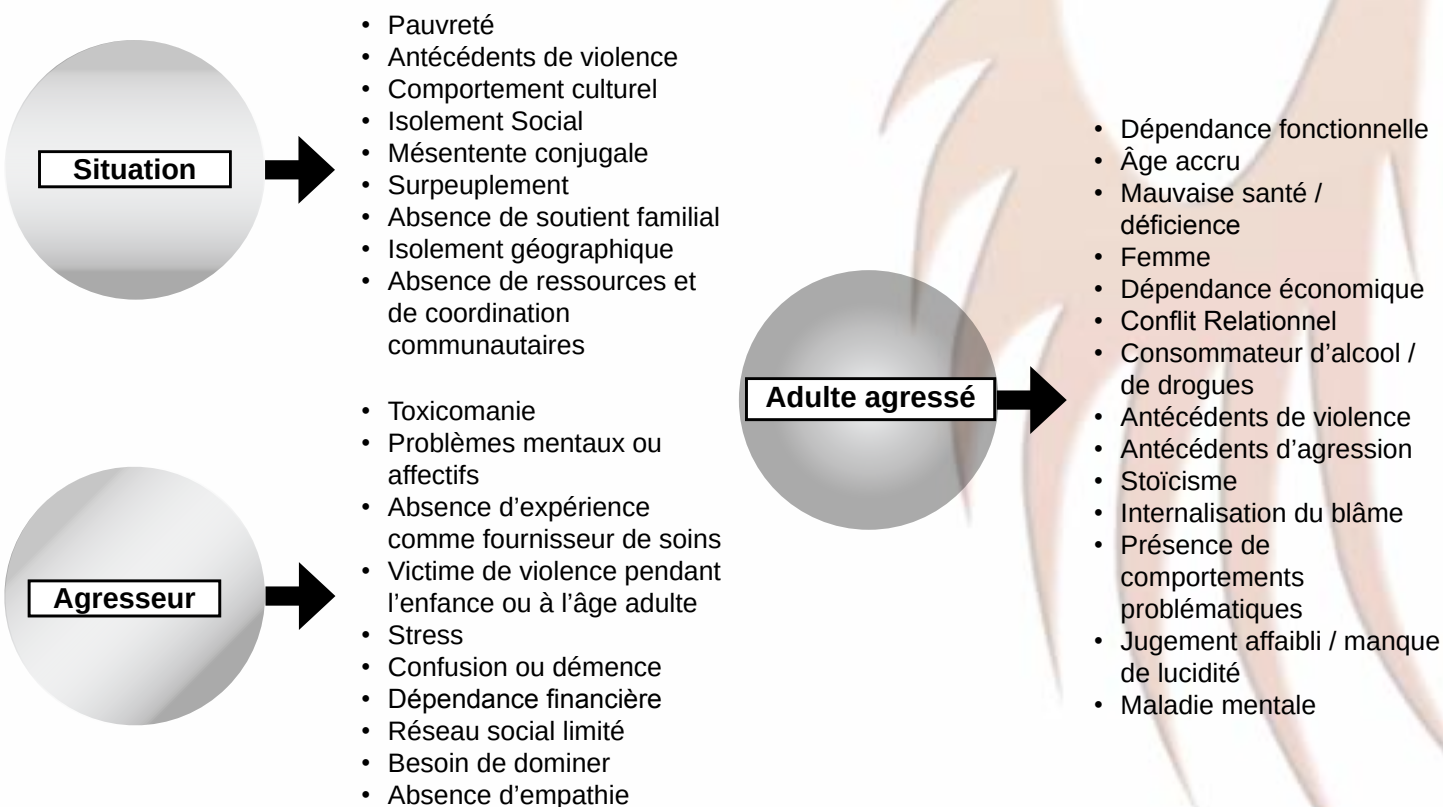


«Les stratégies d'intervention sont guidées par une évaluation psychologique complète de l'adulte, de la situation et de l'agresseur.

Il est essentiel d'analyser la dynamique. Les facteurs de risque suivants sont liés à la violence et à la négligence.»

(Kozak, Elmslie & Verdon, 1995).

Si vous reconnaissez ces risques, vous pourrez repérer les situations qui pourraient devoir faire l'objet d'une enquête approfondie.



La vidéo qui suit présente une entrevue avec le chef Robert Joseph, chef héréditaire de la nation Kwagiulth. Titulaire d'un doctorat honorifique de l'Université de la Colombie Britannique, le chef Joseph s'est beaucoup investi dans le counseling et la prestation de services aux anciens élèves des pensionnats indiens, en plus de contribuer à une meilleure compréhension entre les communautés et les gouvernements autochtones et non autochtones.

Vous pouvez aussi regarder ces vidéos en ligne à l'adresse www.vchreact.ca.

Chef Robert Joseph



Cliquez sur la vidéo pour la démarrer

Portez attention aux déclarations contradictoires des agresseurs et des adultes vulnérables, car elles peuvent indiquer la nécessité d'une intervention. Il peut arriver qu'un Autochtone âgé ne se considère pas victime de violence dans des conditions où un non-Autochtone s'estimerait pourtant l'être. Les indicateurs comportementaux suivants peuvent être associés à un agresseur et à un adulte victime de violence :

Un adulte victime de violence peut :

- Avoir des blessures qui ne correspondent pas à l'explication qu'il donne
- Avoir des « blessures accidentelles » répétées
- Sembler isolé
- Dire ou insinuer qu'il a peur
- Penser au suicide ou faire une tentative de suicide
- Avoir des antécédents de toxicomanie (y compris la consommation abusive de médicaments sur ordonnance)
- Sembler être un client « difficile »
- Exprimer des plaintes vagues de façon chronique
- Manquer des rendez vous
- Ne pas être capable de suivre jusqu'à la fin un plan de traitement ou de recevoir des soins médicaux complets
- Tarder avant de demander de l'aide médicale
- Montrer des signes de dépression (légère ou grave)
- Montrer des signes de stress et de traumatisme, comme une douleur chronique et d'autres troubles
- Présenter un changement soudain de comportement
- Protéger son agresseur en niant l'acte de violence
- Refuser d'inclure les membres de la famille dans le plan d'intervention

Un agresseur potentiel peut :

- Minimiser l'acte de violence ou nier qu'il a eu lieu
- Jeter le blâme sur la victime pour avoir été maladroite ou difficile
- Être exagérément charmeur et empressé OU agressif à l'égard du professionnel
(p. ex. « Je vais appeler votre superviseur. » ou « Je vais vous poursuivre. »)
- Agir avec amour et compassion envers la victime en présence d'un spécialiste
- Accepter un plan mais ne jamais le mettre en œuvre
- Désirer être présent à tous les entretiens
- Dire que la victime est incompétente, malade ou folle
- Répondre pour la victime
- Utiliser le système à son avantage ou au détriment de la victime en menaçant ses droits
- Menacer de se suicider
- Interdire à la victime d'acheter des articles dont elle a besoin

Amener les membres de la famille à prendre parti contre la victime
- Mentionner à quel point les choses sont faciles pour la victime ou à quel point la victime est ingrate
- Menacer de tuer l'animal domestique de la famille

D'après Brandl (2002)

Reconnaître les adultes vulnérables

Ce sont les membres les plus vulnérables de notre société qui sont victimes du plus grand nombre de cas de violence, de négligence et de négligence de soi. De façon générale, les adultes considérés les plus vulnérables sont les suivants :

- Personnes âgées fragiles
- Adultes qui ont une maladie mentale
- Adultes qui ont une déficience physique ou une mobilité réduite
- Adultes qui vivent dans la pauvreté
- Adultes qui ont une déficience cognitive
- Adultes qui ont un trouble du développement
- Adultes qui ont une accoutumance
- Adultes qui ne parlent pas français ou anglais
- Adultes qui n'ont pas un niveau de scolarité élevé

Les femmes de toutes les catégories sont plus susceptibles que les hommes d'être victimes de violence; le risque augmente avec l'âge et le niveau de dépendance ou d'invalidité.

« Les Autochtones sont trois fois plus susceptibles d'être victimes d'un crime avec violence que leurs homologues non autochtones. » (Dumont-Smith, 2002) [traduction]

Les cas de violence à l'égard des adultes vulnérables sont beaucoup moins susceptibles d'être signalés ou de faire l'objet d'une enquête que les cas de violence à l'égard des autres adultes. Le risque augmente pour les adultes vulnérables dans les cas suivants :

- Ils ne sont pas capables de demander de l'aide ou de protester
- Ils dépendent des autres
- Ils n'ont jamais appris à s'affirmer
- Un grand nombre de personnes ont accès à leur domicile et leur donnent des soins
- Il y a des antécédents de violence
- On ne les croit pas
- Le problème de violence n'a pas été décelé
- Ils sont isolés

Les interventions dans les cas soupçonnés de violence et de négligence doivent être guidées par la compréhension des facteurs qui rendent les aînés vulnérables.

Après l'élaboration d'un plan d'aide à l'adulte ou à l'aîné vulnérable, le pouvoir et les outils d'intervention sont déterminés aux termes des lois provinciales et territoriales. Chaque province a créé son propre cadre d'intervention axé sur la culture locale, le principe du respect de l'indépendance contre la protection et la réforme législative historique. Pour une analyse comparée des lois sur la violence et la négligence à l'égard des adultes, consulter le *Vulnerable Adults and Capability Issues in BC : Provincial Strategy Document* (BC Adult Abuse/Neglect Prevention Collaborative, 2009)

Le processus suivant a pour objet de garantir la sécurité des aînés et des adultes vulnérables, malgré la diversité et le caractère particulier de chaque nation.

Reconnaître

Apprenez à reconnaître les indicateurs de violence, de négligence ou de négligence de soi. Demandez vous pourquoi la situation vous rend inquiet ou mal à l'aise. Prenez le temps de vous arrêter, de regarder et d'écouter.

Les aînés et les adultes vulnérables ne sont peut être pas toujours capables de demander de l'aide eux mêmes en raison d'une contrainte physique, d'un handicap physique ou cognitif, d'une maladie ou d'une blessure. La violence, la négligence et la négligence de soi dans les communautés autochtones et les communautés des Premières nations sont des problèmes complexes et multifactoriels qui exigent une approche prudente et réfléchie.

Signaler

Demandez toujours l'aide de vos collègues et superviseurs lorsque vous estimez qu'un aîné est à risque. N'essayez pas de traiter le cas seul. Faites confiance à votre intuition si vous pensez que quelque chose ne tourne pas rond. Connaissiez les protocoles et politiques de votre employeur au sujet du signalement d'un acte criminel présumé à la police ou à d'autres organismes désignés.

Réagir

Évaluez la situation pour vérifier qu'il est sécuritaire pour vous et pour l'adulte d'avoir un entretien au sujet du problème. Traitez l'adulte avec respect. Demandez lui s'il se sent en sécurité. Tous les adultes ont le droit de faire leurs propres choix et de prendre leurs propres décisions, à condition que ces choix et décisions n'entraînent pas de préjudice pour eux ou pour d'autres personnes.

Intervenir

Les réseaux d'intervention communautaire et les autres organismes et structures communautaires peuvent jouer un rôle important dans la création de communautés sûres pour tous et l'élaboration de protocoles d'intervention à titre de communauté. Quelles sont les ressources nécessaires pour fournir un soutien aux adultes vulnérables? Connaissiez les fonctions des intervenants et organismes désignés de la communauté.

Réfléchir

Arrêtez-vous pour réfléchir à la situation. L'adulte est il en sécurité? Êtes vous en sécurité lorsque vous lui rendez visite? Quelles sont les mesures de soutien offertes dans votre communauté? Quelles sont vos responsabilités? Quel est le représentant de l'organisme désigné? Avec qui pouvez vous discuter de ce cas, dans un environnement sûr et de façon confidentielle? Quelles mesures pouvez vous prendre pour protéger la vie privée de cette personne?

VIOLENCE PHYSIQUE ET PSYCHOLOGIQUE ET AGRESSION SEXUELLE

La violence désigne les mauvais traitements infligés délibérément à un adulte qui causent :

- Un préjudice physique, mental ou affectif ou
- Un dommage à des biens ou la perte de ces biens

L'intimidation, l'humiliation, l'agression physique, l'agression sexuelle, l'administration de surdoses de médicaments ou le défaut d'administrer un médicament, la censure du courrier, l'atteinte à la vie privée ou le refus du droit à la vie privée et le refus de l'accès à des visiteurs constituent des formes de violence.

Violence physique

La violence physique englobe tout acte de violence délibéré, tout traitement rude ou toute utilisation de la force physique à des fins coercitives, y compris l'agression, l'agression sexuelle et la contrainte physique.

Aggression sexuelle

On entend par agression sexuelle tout comportement sexuel visant une personne sans que celle-ci n'en soit pleinement consciente et consentante, par exemple le harcèlement sexuel, les contacts sexuels déplacés et le recours à la pornographie.

Violence psychologique ou cruauté mentale

La violence psychologique, ou cruauté mentale, comprend tout acte qui diminue le sentiment d'appartenance, de dignité et d'estime de soi, y compris le confinement, l'isolement, l'agression verbale, l'humiliation, l'intimidation et l'infantilisation.

La vidéo qui suit est la deuxième d'une vidéo en trois parties qui s'intitule « Par amour et respect ». L'histoire racontée est entièrement fictive et ne cherche pas à dépeindre une personne, un endroit ou une situation qui existe dans la réalité.

Vous pouvez aussi regarder ces vidéos en ligne à l'adresse www.vchreact.ca.

“Histoire de John”



Cliquez sur la vidéo pour la démarrer

Indicateurs de violence physique et d'agression sexuelle

- Ecchymoses et œil au beurre noir
- Marques de coups et marques causées par une corde
- Oedème
- Accessoires fonctionnels abîmés (lunettes, prothèse dentaire ou canne)
- Lacérations
- Perforations
- Blessures non traitées à divers stades de guérison
- Signalement de l'acte de violence par l'adulte
- Fractures, entorses et dislocations
- Restriction de mouvement
- Chutes répétées
- Blessures internes
- Brûlures
- Douleur, démangeaison ou ecchymoses aux seins ou dans la zone génitale
- Sous vêtements déchirés, tachés ou souillés de sang
- Infections transmissibles sexuellement
- Infections des voies génitales
- Saignement anal ou vaginal

Continuum de violence *

- Pincements et serremments
Poussées, bousculades et contraintes
- Secousses et tractions
Secousses causant des ecchymoses
- Gifles, morsures et tirage de cheveux
Coups, coups de poing, coups de pieds, étranglement
- Activités sexuelles forcées
- Administration forcée d'aliments et de médicaments
- Tir d'objets sur l'adulte
- Poussée de l'adulte sur un lit, une chaise, etc.
- Lacérations qui nécessitent des points de suture
- Utilisation d'armes
- Fractures et blessures internes
- Mutilation et défigurement
- Décès

* Source: British Columbia Centre for Elder Advocacy and Support, Fact Sheet #2

L'Initiative nationale pour le soin des personnes âgées (NICE) a produit une série d'outils de prévention, de dépistage et d'intervention. Veuillez visiter www.nicenet.ca pour obtenir des copies de ces outils pratiques, y compris la liste des indices de situations abusives (LISA).

Violence faite à un adulte capable

Lorsque vous décelez un cas de mauvais traitements et que l'aîné est considéré comme **capable** de demander un soutien et de l'aide, vous pouvez choisir l'une des mesures suivantes :

- Offrir directement un soutien et une aide à l'aîné
- Orienter l'adulte vers des services de soutien
- Traiter toute blessure
- Suivre le protocole de votre organisme en cas de violence familiale
- Demeurer à la disposition de l'aîné afin qu'il puisse communiquer avec vous à un autre moment
- Ne pas juger et fournir les services
- Reconnaître que l'aîné a le droit de décider de vivre de manière risquée
- Collaborer avec l'aîné à l'élaboration d'un plan de sécurité.

Violence faite à un adulte vulnérable

Certains adultes peuvent être vulnérables ou incapables de demander un soutien et de l'aide pour de nombreuses raisons. En raison de la relation étroite avec leurs clients, les travailleurs de la santé communautaire et des services sociaux sont souvent les premières personnes qui prennent conscience des problèmes des adultes vulnérables qui peuvent être victimes de mauvais traitements ou de négligence. Si vous prenez connaissance d'une situation dans laquelle on soupçonne qu'un adulte vulnérable est victime de violence physique, procédez comme suit :

- Documentez vos observations, le rapport et ce qui a été fait pour remédier à la situation
- Dans les situations urgentes ou en voie de le devenir, assurez-vous que l'adulte est en sécurité et suivez les procédures d'urgence
- Déterminez si l'adulte est capable de demander lui-même un soutien et de l'aide
- Déterminez quel intervenant désigné compétent doit se charger du suivi **et** assurez-vous que cet intervenant a reçu la demande de suivi et qu'il l'a acceptée. L'expression « **intervenant désigné** » désigne est un employé d'un organisme qui est chargé d'enquêter au sujet de signalements et d'intervenir dans les cas soupçonnés de violence, de négligence ou de négligence de soi chez les adultes vulnérables, et qui possède la formation nécessaire pour s'acquitter de ce mandat.
- Préservez l'anonymat de la personne qui a fait le signalement

Procédure pour les intervenants désignés

- Documentez chaque étape
- Interviewez l'adulte
- Évaluez l'urgence de la situation
- Coordonnez la collecte d'informations connexes
- Coordonnez l'évaluation des mauvais traitements, de la négligence et de la négligence de soi
- Coordonnez l'évaluation de la capacité de l'adulte à demander ou refuser du soutien et de l'aide
- Déterminez si l'adulte a un représentant, un mandataire ou un subrogé
- Coordonnez l'élaboration d'un plan de soins pour fournir soutien et aide
- Informez le médecin responsable au sujet de la situation et des mesures prises
- Faites au Curateur public les rapports nécessaires pour protéger les biens de l'adulte
- Signalez à la police les crimes commis contre des adultes vulnérables qui sont incapables de demander du soutien et de l'aide
- Préservez l'anonymat de la personne qui a fait le rapport.

Participation de plusieurs organismes

Beaucoup d'aînés et d'adultes vulnérables sont pris en charge par plus d'un organisme au cours d'une enquête. Quand l'intervenant désigné d'un programme ou organisme constate qu'un autre programme ou professionnel intervient ou doit également intervenir, l'intervenant désigné au départ doit :

- S'assurer que l'autre intervenant désigné est informé de la situation
- Déterminer qui assumera la responsabilité principale au chapitre de l'enquête et du suivi
- Fournir une documentation complète au nouvel intervenant désigné
- Ne pas se retirer d'une enquête jusqu'à ce qu'un autre intervenant désigné en ait pris la responsabilité

Évaluation

Qui réalise l'évaluation?

Dans la plupart des situations, l'évaluation nécessite une approche multidisciplinaire. Il incombe à l'intervenant désigné de coordonner l'évaluation des mauvais traitements et la capacité de l'adulte à obtenir du soutien et de l'aide. L'intervenant désigné peut demander une évaluation neuropsychologique ou d'autres investigations par un médecin de famille, un psychiatre, un gériatre, un ergothérapeute, une équipe communautaire de santé mentale ou un autre professionnel.

Évaluation d'un adulte vulnérable visant à détecter de mauvais traitements

- L'accès à un adulte peut être difficile, mais essayez de rencontrer le patient privé
- Prêtez attention à l'environnement physique et à l'état de l'adulte
- Un démenti ne devrait pas mettre fin, à lui seul, à une enquête : les adultes protègent souvent les membres de leur famille
- La honte et la crainte de représailles peuvent être des obstacles à la divulgation
- Établir une relation de confiance prend du temps, souvent plusieurs visites
- Rassurez l'adulte (par exemple : « Vous n'êtes pas seul », « Vous n'êtes pas à blâmer »)
- Recueillez des informations connexes auprès de sources fiables
- Examinez le dossier médical de l'adulte à la recherche de tout antécédent de blessure suspecte
- Commencez par des questions générales, puis passez à des questions plus précises

Questions de dépistage pour l'entrevue

Il est important de rencontrer les aînés et les adultes vulnérables en face à face pour leur donner l'occasion de parler de la situation selon leur propre point de vue. Il existe des outils de dépistage pour vous aider à réaliser cette entrevue. L'Initiative nationale pour le soin des personnes âgées (INSPA) a produit une série d'outils de prévention, de détection et d'intervention.

Veillez consulter le site www.nicenet.ca pour obtenir des exemplaires de ces outils d'aide à la pratique. Généralement, l'entrevue d'évaluation doit comporter les types de questions ci-dessous.

- Quelqu'un à la maison vous a-t-il déjà blessé?
- Quelqu'un vous a-t-il déjà touché sans votre consentement?
- Quelqu'un vous a-t-il déjà fait faire des choses que vous ne vouliez pas faire?
- Quelqu'un vous a-t-il menacé?
- Avez-vous peur de quelqu'un à la maison?
- Êtes-vous seul souvent?
- Expliquez-moi comment ces blessures sont survenues.
- Si quelqu'un vous faisait du mal, que feriez-vous?
- Vous sentez-vous en sécurité?

Évaluation d'un soignant visant à détecter de mauvais traitements

- Faites preuve de prudence lorsque vous interrogez un agresseur présumé et évaluez d'abord votre propre sécurité
- Songez à la possibilité de vous faire accompagner par un autre professionnel qui pourrait servir de témoin et assurer votre sécurité
- Rappelez-vous qu'il serait peut-être préférable de laisser la police interroger le soignant dans des situations où on soupçonne des infractions criminelles
- Gardez à l'esprit que l'évaluation pourrait alarmer l'agresseur et exposer l'adulte à de plus grands risques
- Évitez la confrontation
- Utilisez une approche empathique et sans jugement
- Cernez les facteurs particuliers qui peuvent causer du stress à un soignant et ajoutez des commentaires et questions (par exemple : « Prendre soin de votre femme, maintenant qu'elle est incontinente, peut être un fardeau. Comment vous en sortez-vous? »)

Indicateurs de mauvais traitements de la part des soignants (Reis et Nahmiash, 1995)

Pour une version de poche du questionnaire de dépistage pour les soignants (Caregiver Abuse Screen), consultez le site www.nicenet.ca.

Le soignant :

- A des problèmes de comportement
- Est dépendant financièrement
- Éprouve des troubles d'ordre mental ou émotionnel
- A un problème de consommation d'alcool ou de drogue
- A des attentes irréalistes
- A tendance à blâmer les autres
- Comprend mal l'état de santé de l'adulte
- Se montre réticent à la prestation de soins
- Vit un conflit conjugal ou familial
- Entretient actuellement une mauvaise relation
- A déjà entretenu une mauvaise relation

Évaluation de la capacité de l'adulte à demander ou à refuser un soutien

Il peut être difficile de trouver des outils d'évaluation ou des professionnels qui ont les compétences et l'expertise nécessaires pour évaluer les capacités d'un aîné d'une manière culturellement pertinente et valable.

L'objectif de l'évaluation dans le contexte de la violence faite aux aînés ne consiste pas à établir un diagnostic et un traitement, mais plutôt à déterminer si l'adulte est capable de demander un soutien et de l'aide en cas de mauvais traitements ou de négligence. Autrement dit, si l'aîné veut réagir, est-il en mesure de le faire?

- Une évaluation de l'incapacité est indiquée lorsque l'adulte semble :
 - Être confus
 - Avoir une attitude changeante et être incohérent
 - Avoir une mauvaise mémoire à court terme
 - Être déprimé
- Toutes les évaluations de l'incapacité doivent inclure une :
 - Évaluation du fonctionnement cognitif
 - Évaluation du dysfonctionnement exécutif
- L'évaluation doit être axée sur la capacité de l'adulte à prendre une décision et ne signifie pas que l'on conclue à une incapacité totale.
- Pour prendre une décision, l'adulte doit être en mesure de recevoir, d'assimiler et d'intégrer les informations pertinentes, d'évaluer les avantages et les risques et de comprendre les conséquences d'une décision (Cooney et al., 2004)
- Pour être déclaré capable, l'adulte doit aussi être en mesure de mettre la décision en œuvre
- Recourez à une équipe multidisciplinaire pour obtenir une évaluation exhaustive

Évaluation du dysfonctionnement exécutif

- Les processus cognitifs incluent les capacités suivantes :
 - Planification
 - Résolution active de problèmes
 - Anticipation d'une action projetée
 - Mise en route d'une activité
 - Mise en œuvre d'une décision en œuvre
 - Inhibition d'un comportement inapproprié
- Contrôle de l'efficacité de son propre comportement
- L'auto-évaluation par un adulte chez qui on soupçonne un dysfonctionnement cognitif et exécutif doit être validée par des informations connexes fiables
- Les adultes présentant un dysfonctionnement exécutif ont des problèmes de jugement et éprouvent de la difficulté à demander de l'aide auprès des bonnes personnes
- Les adultes présentant un dysfonctionnement exécutif peuvent être influencés par des personnes qui pourraient profiter d'eux
- L'adulte doit absolument pouvoir compter sur un fonctionnement exécutif intact pour être en mesure de demander un soutien et de l'aide
- Tout écart par rapport au fonctionnement de base est anormal et indique la présence d'une maladie physique, cognitive ou psychiatrique sous-jacente

Élaboration d'un plan de soins

Lorsqu'un adulte est jugé **incapable** de demander ou de refuser un soutien et de l'aide **et** qu'il y a des preuves de violence physique ou psychologique ou d'agression sexuelle, toute intervention doit reposer sur une évaluation complète de l'adulte, du soignant, de l'agresseur et de l'urgence de la situation.

- Signalez les crimes à la police et coordonnez une intervention sécuritaire et respectueuse de l'aîné
- Informez ou consultez le médecin responsable
- Faites participer l'adulte autant que possible, en tenant compte de ses valeurs, croyances et préférences ainsi que ses habitudes et choix de vie préexistants
- Collaborez avec un décideur suppléant ou des représentants pour créer un plan de soutien qui assure la sécurité de l'adulte
- Envisagez d'organiser ou de coordonner des activités de soutien et des services visant à réduire l'isolement ou la dépendance ou le stress chez le soignant, s'il y a lieu
- Envisagez de déplacer l'adulte vers un lieu sécuritaire (p. ex. maison de transition, lit de répit, maison d'un membre de la famille ou d'un ami de confiance)
- Envisagez des recours juridiques afin d'empêcher que l'adulte ne subisse d'autres préjudices

Recours juridiques

Envisagez de recourir aux lois et aux mécanismes juridiques appropriés pour soutenir et protéger l'adulte. Voici quelques-uns des recours possibles :

Lois touchant la protection des adultes et mécanismes de prise de décision au nom d'autrui

Les adultes vulnérables victimes de violence, de négligence et de négligence de soi peuvent parfois avoir besoin d'une protection contre eux-mêmes ou d'autres personnes, même s'ils n'en veulent pas. Les lois provinciales et territoriales prévoient qui peut intervenir et dans quelles circonstances.

Certaines provinces et certains territoires se sont dotés de lois qui permettent de nommer des personnes substitues à qui est conféré le pouvoir de prendre des décisions personnelles, financières ou médicales au nom des adultes incapables de prendre ces décisions. Informez-vous pour savoir si l'aîné ou l'adulte vulnérable a indiqué qu'il voudrait que ces personnes soient chargées de prendre des décisions en son nom en cas d'incapacité ou s'il a préparé des documents à cet effet.

Lois touchant la santé mentale

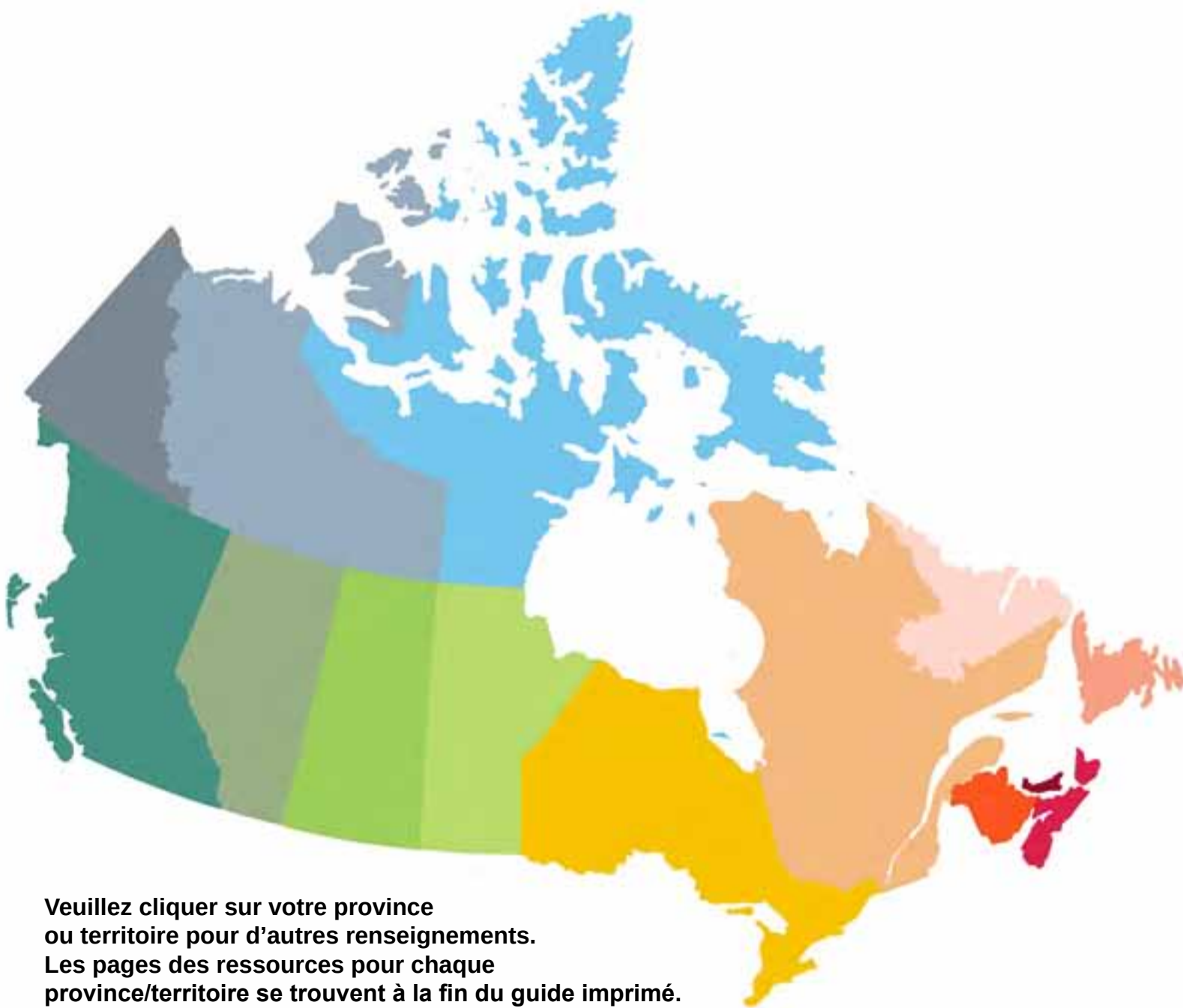
Les adultes qui ont reçu un diagnostic de troubles mentaux peuvent bénéficier d'un traitement ou d'une hospitalisation pour se protéger contre eux-mêmes ou pour protéger d'autres personnes. Il peut s'agir de personnes âgées atteintes de démence ou de dépression grave et qui sont victimes de violence, de mauvais traitements ou de négligence. Chaque province ou territoire dispose de lois qui prévoient quelles personnes peuvent être protégées de la sorte et qui encadrent les modalités de cette protection, ainsi que le moment et le lieu où cette protection peut être accordée.

Prendre des mesures à l'égard des signalements de violence si le client fait ou faisait l'objet d'un certificat d'admission en vertu de la *Loi sur la santé mentale*, ou si le client fait ou faisait l'objet d'une ordonnance de traitement communautaire.

Lois encadrant le consentement aux soins de santé

Dans le cas où un adulte est inconscient, mentalement incapable ou autrement incapable de donner son consentement à des soins de santé, le fournisseur de soins de santé doit s'en remettre aux lois provinciales et territoriales afin de déterminer dans quelles circonstances les soins doivent être donnés et, si tel est le cas, de connaître les modalités et le moment où il peut procéder. Pour déterminer qu'un adulte est incapable de prendre des décisions concernant des soins de santé, le fournisseur de tels soins doit vérifier si l'adulte comprend l'information qu'il lui donne à ce sujet. Le fournisseur doit aussi vérifier si l'adulte comprend les risques et les bienfaits des soins et le fait que ces informations s'appliquent à son cas.

Par exemple, dans certaines situations où un aîné ou un adulte vulnérable a été négligent envers lui-même et a besoin de soins médicaux, le fournisseur de soins de santé peut être autorisé à donner le traitement qui s'impose.



**Veuillez cliquer sur votre province
ou territoire pour d'autres renseignements.
Les pages des ressources pour chaque
province/territoire se trouvent à la fin du guide imprimé.**

Ordonnances préventives et ordonnances de non-communication

Plusieurs types d'ordonnances peuvent être demandées pour tenir une personne soupçonnée de mauvais traitements à l'écart d'un adulte vulnérable, dont les ordonnances de bonne conduite, les ordonnances civiles de non-communication ou d'autres types d'ordonnances d'interdiction de communiquer. Consultez les agents de liaison de votre service de police local au sujet du recours à ces ordonnances.

Code criminel du Canada

Informez ou consultez le service de police chaque fois qu'il existe des preuves qu'un crime a été commis contre un adulte vulnérable qui ne peut pas demander ou refuser un soutien et de l'aide. Voici une liste non exhaustive d'exemples de crimes à signaler.

- Agression sexuelle des personnes handicapées, art. 153.1 (1)
- Inceste, art. 155 (1)
- Harcèlement criminel, art. 264.1 (1)
- Proférer des menaces, art. 264.1 (2)
- Voies de fait, art. 267
- Agression sexuelle, art. 271
- Intimidation, art. 423
- Négligence (Devoir de fournir les choses nécessaires à l'existence), art. 215 (1)
- Vol, art. 322 (1)
- Vol par une personne détenant une procuration (art. 331) et vol, etc. de cartes de crédit, art. 342 (1)
- Détournement de fonds détenus en vertu d'instructions, art. 332 (1)
- Extorsion, art. 346 (1)
- Falsification de documents, art. 366 (1)

Pour plus d'informations sur les lois qui peuvent être utilisées pour intervenir dans des situations de maltraitance ou de négligence contre les aînés et adultes vulnérables, veuillez consulter *A Practical Guide to Elder Abuse and Neglect Law in Canada* (CCEL, 2011).

Ce guide exhaustif présente un aperçu des lois dans les treize provinces et territoires, un tableau comparatif pour référence rapide, un ensemble de principes directeurs pour le travail auprès des adultes vulnérables, ainsi que des sections qui traitent de la déclaration obligatoire des mauvais traitements et de la négligence, des règles entourant la confidentialité des renseignements personnels et médicaux et des liens entre la capacité mentale et la maltraitance des aînés. On peut également y trouver une longue liste d'organismes-ressources.

Lorsqu'un aîné ou un adulte vulnérable refuse un plan de soins

- Tenez compte des raisons pour lesquelles le soutien et l'aide ont été refusés
- Assurez la coordination du soutien et de l'aide qui ont été acceptés
- Réévaluez le niveau de risque, pour l'adulte et ses biens
- Consultez l'équipe qui s'occupe de l'adulte, notamment les membres de sa famille et les amis qui le soutiennent, votre directeur ou votre surveillant, la police, la bande et le conseil de bande, le cas échéant, le médecin de l'adulte ou d'autres professionnels de la santé, ainsi que toute autre personne qui est une source réconfort dans la vie de l'aîné
- Envisagez les recours juridiques mentionnés précédemment, même si l'aîné, l'agresseur présumé ou le soignant soupçonné de maltraitance s'y opposent, de manière à protéger l'adulte ou ses biens, si l'adulte n'est pas en mesure de refuser un soutien
- Envisagez de recourir à des dispositions d'urgence pour protéger l'adulte ou ses biens
- Mettez le plan de soins *recommandé* et sa justification par écrit, puis remettez le tout à la personne responsable de la mise en œuvre du plan
- Notez les raisons pour lesquelles le plan de soins a été refusé
- Préparez un plan clair pour le suivi et la surveillance de la situation

EXPLOITATION FINANCIÈRE

L'exploitation financière implique l'utilisation inappropriée, illégale ou non autorisée des ressources d'un adulte vulnérable au profit d'une autre personne. Voici quelques exemples de formes d'exploitation financière.

- Vol
- Fraude
- Abus de confiance
- Coercition
- Usage à mauvais escient d'une procuration
- Utilisation non autorisée de cartes de crédit ou de débit
- Faux
- Extorsion
- Détournement de fonds détenus en vertu d'instructions direction

La vidéo qui suit est la troisième d'une vidéo en trois parties qui s'intitule « Par amour et respect ». L'histoire racontée est entièrement fictive et ne cherche pas à dépeindre une personne, un endroit ou une situation qui existe dans la réalité.

Vous pouvez aussi regarder ces vidéos en ligne à l'adresse www.vchreact.ca

“Histoire de Mary”



Cliquez sur la vidéo pour la démarrer

Indicateurs d'exploitation financière

- Factures impayées
- Changement soudain de style de vie et de conditions matérielles
- Pénurie d'argent pour les nécessités de base
- Absence d'aides, de médicaments et de services
- Refus de dépenser sans la permission du soignant
- Apparition soudaine de parents non engagés jusque-là
- Changements soudains dans le testament ou dans les comptes
- Accroissement soudain des dettes
- Signature contrefaite
- Vente ou changement soudain d'un titre de propriété
- Changements soudains des types et des montants des retraits
- Transfert de fonds ou retraits de grandes sommes sans explication
- Procuration accordée dans des circonstances inhabituelles
- Contribution disproportionnée aux dépenses du ménage
- Plainte de l'adulte qui ignore où son argent ou ses biens sont passés
- Refus, de la part d'un membre de la famille ou d'un représentant, de dépenser de l'argent au nom de l'adulte
- Retrait ou menace de retrait de parrainage, dans le cas d'immigrants
- Signalement, par l'adulte, d'une situation d'exploitation financière

Des comportements inhabituels de la part des membres de la famille, des amis, des connaissances ou des soignants peuvent indiquer une situation d'exploitation financière. En voici quelques exemples.

- Intérêt inhabituel pour la somme d'argent consacrée aux soins de l'adulte
- Expression d'une affection excessive pour une personne âgée et nantie
- Expression d'une affection débordante et indéfectible de la part de nouvelles connaissances
- Colère ou hostilité de l'accompagnateur à l'égard de l'adulte et refus de fournir l'aide nécessaire
- Insistance sur la promesse de « soins à vie » à la condition que l'adulte lègue ou transfère par acte notarié des propriétés ou des comptes bancaires en faveur du soignant
- Attitude évasive du membre de la famille ou du soignant quant à l'arrangement financier
- Hostilité envers les visiteurs et les intervieweurs
- Absence de tout moyen de subsistance visible
- Fourniture de services inutiles
- Attention concentrée sur le prix des articles plutôt que sur leur nécessité pour l'aîné
- Toxicomanie, problèmes psychologiques
- Antécédents de travail irréguliers

(Wisconsin Coalition Against Domestic Violence 1997, 36)

Continuum de l'exploitation financière

- Conviction que l'adulte n'a pas besoin d'argent ou qu'il n'a pas d'avenir
- Vol d'argent, de cartes de crédit, de cartes bancaires ou de courrier
- Encaissement de REER sans autorisation
- Utilisation non autorisée de cartes de débit
- Prêts non remboursés ou emprunts répétés
- Recours à la ruse ou à la persuasion pour obtenir de l'argent ou des biens
- Prélèvement ou retenue de chèques de pension ou d'assurance
- Emprunt ou prélèvement de possessions sans autorisation
- Vente de propriétés ou de possessions sans autorisation
- Pressions en faveur d'une modification à un testament ou à une procuration
- Usage à mauvais escient d'une procuration
- Refus de payer les factures, le loyer ou l'hypothèque
- Falsification de signatures ou modification de documents
- Ouverture d'un compte conjoint ou utilisation de fonds sans autorisation
- Vol dans des comptes ouverts dans des institutions financières
- Prise de l'argent, des biens ou des propriétés de l'adulte à titre d'« avance sur l'héritage »
- Pressions exercées sur l'adulte pour qu'il endosse un prêt pour l'achat d'une maison ou d'une voiture
- Abandon de l'adulte dans l'indigence

Exploitation financière d'un adulte capable

Lorsque vous décelez une situation d'exploitation financière d'un adulte et que cet adulte est considéré comme **capable** de demander un soutien et de l'aide, vous pouvez choisir l'une des mesures suivantes :

- Offrir le soutien et l'aide
- Orienter l'adulte vers les services de soutien sociaux de la communauté, y compris des services juridiques
- Fournir à l'adulte des informations sur les moyens de protéger ses biens, comme les dépôts et les paiements directs, les doubles signatures sur les comptes, les comptes bancaires conjoints, l'établissement de limites de retrait, la modification ou l'annulation de cartes de crédit, le changement de numéro d'identification personnel (NIP) d'une carte de débit, etc.
- Reconnaître le droit qu'a l'aîné de distribuer ses ressources et ses biens et de vivre de manière risquée
- Ne pas porter de jugement
- Fournir à l'adulte des informations sur la préparation d'une procuration ou d'un accord de représentation avec un parent ou un ami de confiance

Violence faite à un adulte vulnérable

Certains adultes peuvent être vulnérables ou incapables de demander un soutien et de l'aide pour de nombreuses raisons. En raison de la relation étroite avec leurs clients, les travailleurs de la santé communautaire et des services sociaux sont souvent les premières personnes qui prennent conscience des problèmes des adultes vulnérables qui peuvent être victimes de mauvais traitements ou de négligence. Si vous prenez connaissance d'une situation dans laquelle on soupçonne qu'un adulte vulnérable est victime de violence physique, procédez comme suit :

- Documentez vos observations, le rapport et ce qui a été fait pour remédier à la situation
- Déterminez si l'adulte est capable de demander lui-même un soutien et de l'aide
- Dans les situations urgentes ou en voie de le devenir, assurez-vous que l'adulte est en sécurité et suivez les procédures d'urgence
- Déterminez quel intervenant désigné compétent doit se charger du suivi et assurez-vous que cet intervenant a reçu la demande de suivi et qu'il l'a acceptée. L'expression « intervenant désigné » désigne est un employé d'un organisme qui est chargé d'enquêter au sujet de signalements et d'intervenir dans les cas soupçonnés de violence, de négligence ou de négligence de soi chez les adultes vulnérables, et qui possède la formation nécessaire pour s'acquitter de ce mandat.
- Préservez l'anonymat de la personne qui a fait le signalement

Procédure pour les intervenants désignés

- Documentez chaque étape
- Interviewez l'adulte
- Évaluez l'urgence de la situation
- Coordonnez la collecte d'informations connexes
- Coordonnez l'évaluation des mauvais traitements, de la négligence et de la négligence de soi
- Coordonnez l'évaluation de la capacité de l'adulte à demander ou refuser du soutien et de l'aide
- Déterminez si l'adulte a un représentant, un mandataire ou un subrogé
- Coordonnez l'élaboration d'un plan de soins pour fournir soutien et aide
- Informez le médecin responsable au sujet de la situation et des mesures prises
- Faites au Curateur public les rapports nécessaires pour protéger les biens de l'adulte
- Signalez à la police les crimes commis contre des adultes vulnérables qui sont incapables de demander du soutien et de l'aide
- Préservez l'anonymat de la personne qui a fait le rapport.

Participation de plusieurs organismes

Beaucoup d'aînés et d'adultes vulnérables sont pris en charge par plus d'un organisme au cours d'une enquête. Quand l'intervenant désigné d'un programme ou organisme constate qu'un autre programme ou professionnel intervient ou doit intervenir dans la situation, l'intervenant désigné au départ doit :

- S'assurer que l'autre intervenant désigné est informé de la situation
- Déterminer qui assumera la responsabilité principale au chapitre de l'enquête et du suivi
- Fournir une documentation complète au nouvel intervenant désigné
- Ne pas se retirer d'une enquête jusqu'à ce qu'un autre intervenant désigné en ait pris la responsabilité

Évaluation

Enquête sur l'exploitation financière

Le rôle de l'intervenant désigné consiste à déterminer si un adulte vulnérable est victime d'exploitation financière ou si la sécurité de ses biens est compromise en raison d'une situation de négligence, puis à offrir un soutien et de l'aide.

L'intervenant désigné peut communiquer avec les institutions financières pour confirmer des soupçons, sans toutefois procéder à un examen financier détaillé. Afin d'établir s'il existe un risque pour les biens de l'adulte, l'intervenant désigné peut consulter l'institution financière de l'adulte pour :

- Aviser la direction qu'un rapport a été reçu et lui faire part des soupçons
- Vérifier si les informations reçues sont correctes et si l'institution financière a des soupçons
- Demander si on a récemment constaté des transactions inhabituelles ou une augmentation du nombre de transactions au compte
- Pour recueillir des informations auprès des institutions financières, l'intervenant désigné peut procéder comme suit.
- Établir un premier contact par téléphone et demander à parler au directeur de la banque
- S'identifier et expliquer la raison de son appel sans divulguer de renseignements confidentiels sur l'adulte
- Se rendre dans l'institution financière avec l'ainé pour discuter des problèmes
- Demander la confirmation des problèmes soulevés, plutôt que de demander des soldes ou autres renseignements financiers précis

Par exemple :

- Si vous soupçonnez que l'adulte est contraint de signer des chèques d'un montant considérable à une personne en particulier, vous pouvez demander si de grandes sommes ont été prélevées par chèque pendant une période donnée
- Si vous soupçonnez que l'adulte ne paie pas ses factures ou n'achète pas les biens dont il a besoin, vous pouvez demander la confirmation qu'il y a suffisamment de fonds disponibles sur le compte pour ces types de transactions

Évaluation d'un adulte vulnérable visant à détecter de mauvais traitements

- L'accès à un adulte peut être difficile, mais essayez de rencontrer le patient privé
- Prêtez attention à l'environnement physique et à l'état de l'adulte
- Un démenti ne devrait pas mettre fin, à lui seul, à une enquête : les adultes protègent souvent les membres de leur famille
- La honte et la crainte de représailles peuvent être des obstacles à la divulgation
- Établir une relation de confiance prend du temps, souvent plusieurs visites
- Rassurez l'adulte (par exemple : « Vous n'êtes pas seul », « Vous n'êtes pas à blâmer »)
- Recueillez des informations connexes auprès de sources fiables
- Examinez le dossier médical de l'adulte à la recherche de tout antécédent de blessure suspecte
- Commencez par des questions générales, puis passez à des questions plus précises

Questions d'entrevue de dépistage

Il est important de rencontrer les aînés et les adultes vulnérables en face à face pour leur donner l'occasion de parler de la situation selon leur propre point de vue. Il existe des outils de dépistage pour vous aider à réaliser cette entrevue. L'Initiative nationale pour le soin des personnes âgées (INSPA) a produit une série d'outils de prévention, de détection et d'intervention. Veuillez consulter le site www.nicen.ca pour obtenir des exemplaires de ces outils d'aide à la pratique. Généralement, l'entrevue destinée à évaluer s'il y a exploitation financière doit comporter les types de questions ci-dessous.

- Quelqu'un vous a-t-il demandé de l'argent?
- Quelqu'un a-t-il exercé des pressions sur vous pour que vous signiez des documents?
- Quelqu'un vous a-t-il déjà fait faire des choses que vous ne vouliez pas faire?
- Quelqu'un vous a-t-il menacé?
- Avez-vous peur de quelqu'un à la maison?
- Êtes-vous seul souvent?
- Quelqu'un va-t-il à la banque pour vous ou gère-t-il votre argent?
- Où croyez-vous que votre argent est passé?
- Si quelqu'un prenait votre argent à son propre avantage, que feriez-vous?
- Vous sentez-vous en sécurité?

Évaluation de la capacité de l'aîné ou de l'adulte vulnérable à demander ou à refuser un soutien

Il peut être difficile de trouver des outils d'évaluation ou des professionnels qui ont les compétences et l'expertise nécessaire pour évaluer les capacités d'un aîné d'une manière culturellement pertinente et valable. L'objectif de l'évaluation dans le contexte de la violence faite aux aînés ne consiste pas à établir un diagnostic et un traitement, mais plutôt à déterminer si l'adulte est capable de demander un soutien et de l'aide en cas de mauvais traitements ou de négligence. Autrement dit, si l'aîné veut réagir, est-il en mesure de le faire?

- Une évaluation de l'incapacité est indiquée lorsque l'adulte semble :
 - Être confus
 - Avoir une attitude changeante et être incohérent
 - Avoir une mauvaise mémoire à court terme
 - Être déprimé
- Toutes les évaluations de l'incapacité doivent porter entre autres sur :
 - le fonctionnement cognitif
 - le dysfonctionnement exécutif
- L'évaluation doit être axée sur la capacité de l'adulte à prendre une décision et ne signifie pas que l'on conclue à une incapacité totale.
- Pour prendre une décision, l'adulte doit être en mesure de recevoir, d'assimiler et d'intégrer les informations pertinentes, d'évaluer les avantages et les risques et de comprendre les conséquences d'une décision (Cooney et al., 2004).
- Pour être déclaré capable, l'adulte doit aussi être en mesure de mettre la décision en œuvre
- Recourez à une équipe multidisciplinaire pour obtenir une évaluation exhaustive

Évaluation du dysfonctionnement exécutif

- Les processus cognitifs incluent les capacités suivantes :
 - Planification
 - Résolution active de problèmes
 - Anticipation d'une action projetée
 - Mise en route d'une activité
 - Mise en œuvre d'une décision en œuvre
 - Inhibition d'un comportement inapproprié
 - Contrôle de l'efficacité de son propre comportement
- L'auto-évaluation par un adulte chez qui on soupçonne un dysfonctionnement cognitif et exécutif doit être validée par des informations connexes fiables
- Les adultes présentant un dysfonctionnement exécutif ont des problèmes de jugement et éprouvent de la difficulté à demander de l'aide auprès des bonnes personnes
- Les adultes présentant un dysfonctionnement exécutif peuvent être influencés par des personnes qui pourraient profiter d'eux
- L'adulte doit absolument pouvoir compter sur un fonctionnement exécutif intact pour être en mesure de demander un soutien et de l'aide
- Tout écart par rapport au fonctionnement de base est anormal et indique la présence d'une maladie physique, cognitive ou psychiatrique sous-jacente

Évaluation de la compréhension des affaires financières et juridiques

(D'après le *Functional and Decision Making Form* du *Public Guardian and Trustee of British Columbia [PGTBC]*, en vertu de la *Patient's Property Act*)

Utilisez les questions suivantes comme guides pour évaluer la situation financière de l'adulte et sa capacité fonctionnelle à gérer ses affaires financières et juridiques.

Les réponses doivent être confirmées par l'obtention d'informations connexes	Commentaires de l'évaluateur
1. Connaissez-vous votre revenu et vos sources de revenus?	
2. Savez-vous quelles sont les factures que vous devez payer régulièrement?	
3. Avez-vous des dettes?	
4. Avez-vous des biens?	
5. Avez-vous des investissements ou des biens immobiliers?	
6. Avez-vous déjà eu besoin de l'aide d'un avocat? Quand et pour quelles raisons?	
7. Avez-vous une procuration ou est-ce que quelqu'un d'autre vous aide à gérer votre argent?	
8. Avez-vous un testament?	
9. Avez-vous un compte bancaire? Y a-t-il un autre titulaire à ce compte?	
10. Avez-vous une carte de crédit?	
11. Recevez-vous une pension d'un employeur?	
12. Comment vous rendez-vous à la banque?	
13. Signez-vous des chèques? Utilisez-vous une carte de débit?	
14. Êtes-vous parfois à court d'argent pour l'achat de nourriture ou craignez-vous de ne pas pouvoir payer votre loyer?	
15. Est-ce qu'un membre de votre famille ou un ami vient vous demander de l'argent?	
16. Gardez-vous de l'argent dans votre sac ou dans votre portefeuille?	
17. Donnez-vous de l'argent à des organisations caritatives?	

Élaboration d'un plan de soins

Lorsqu'un adulte est jugé **incapable** de demander ou de refuser un soutien et de l'aide **et** qu'il y a des preuves d'exploitation financière, toute intervention doit reposer sur une évaluation complète de l'adulte, du soignant, de l'abuseur et de l'urgence de la situation.

- Signalez les crimes à la police et coordonnez une intervention sécuritaire et respectueuse de l'aîné
- Informez ou consultez le médecin responsable
- Faites participer l'adulte autant que possible, en tenant compte de ses valeurs, croyances et préférences ainsi que ses habitudes et choix de vie préexistants
- Collaborez avec un décideur suppléant ou des représentants pour créer un plan de soutien qui assure la sécurité de l'adulte
- Envisagez d'organiser ou de coordonner des activités de soutien et des services visant à réduire l'isolement ou la dépendance ou le stress chez le soignant, s'il y a lieu
- Envisagez de déplacer l'adulte vers un lieu sécuritaire (p. ex. maison de transition, lit de répit, maison d'un membre de la famille ou d'un ami de confiance)
- Envisagez des recours juridiques afin d'empêcher que l'adulte ne subisse d'autres préjudices

Recours juridiques

Envisagez de recourir aux lois et aux mécanismes juridiques appropriés pour soutenir et protéger l'adulte. Voici quelques-uns des recours possibles.

Lois touchant la protection des adultes et mécanismes de prise de décision au nom d'autrui

Les adultes vulnérables victimes de violence, de négligence et de négligence de soi peuvent parfois avoir besoin d'une protection contre eux-mêmes ou d'autres personnes, même s'ils n'en veulent pas. Les lois provinciales et territoriales prévoient qui peut intervenir et dans quelles circonstances.

Certaines provinces et certains territoires se sont dotés de lois qui permettent de nommer des personnes substitues à qui est conféré le pouvoir de prendre des décisions personnelles, financières ou médicales au nom des adultes incapables de prendre ces décisions. Informez-vous pour savoir si l'aîné ou l'adulte vulnérable a indiqué qu'il voudrait que ces personnes soient chargées de prendre des décisions en son nom en cas d'incapacité ou s'il a préparé des documents à cet effet.

Lois touchant la santé mentale

Les adultes qui ont reçu un diagnostic de troubles mentaux peuvent bénéficier d'un traitement ou d'une hospitalisation pour se protéger contre eux-mêmes ou pour protéger d'autres personnes. Il peut s'agir de personnes âgées atteintes de démence ou de dépression grave et qui sont victimes de violence, de mauvais traitements ou de négligence. Chaque province ou territoire dispose de lois qui prévoient quelles personnes peuvent être protégées de la sorte et qui encadrent les modalités de cette protection, ainsi que le moment et le lieu où cette protection peut être accordée.



Veillez cliquer sur votre province ou territoire pour d'autres renseignements. Les pages des ressources pour chaque province/territoire se trouvent à la fin du guide imprimé.

Procuration

Une procuration est un document juridique qui octroie à quelqu'un d'autre le pouvoir de prendre des décisions financières et juridiques. Un adulte doit être considéré comme capable pour signer une procuration. Le document est résilié automatiquement dès que l'adulte est déclaré incapable, à moins qu'il s'agisse d'une procuration perpétuelle, auquel cas elle demeure valide.

Il est important de savoir si l'adulte incapable a déjà signé une procuration et si cette dernière contient la clause de perpétuité, car cela peut être un outil très utile pour protéger les biens de l'adulte lorsque ce dernier n'est plus en mesure de le faire.

Autrement, dans le cas où l'agresseur présumé détient une procuration sans clause de perpétuité, une déclaration d'incapacité (généralement signée par un médecin) annule la procuration de l'agresseur.

Chaque province ou territoire dispose de lois qui autorisent les enquêtes sur les mandataires et autres subrogés. Tout abus de procuration confirmé doit être signalé à la police.

Fiduciaire de retraite

Lorsqu'un adulte vulnérable est exploité financièrement et requiert une protection, il peut être utile qu'un ami, un parent ou un organisme demande à devenir un fiduciaire des prestations fédérales de la Sécurité de la vieillesse (SV) et du Régime de pensions du Canada (RPC). Le fiduciaire accepte d'administrer et de dépenser les prestations dans le meilleur intérêt de l'adulte et de tenir des registres des comptes. Pour qu'il soit possible d'instituer un fiduciaire de prestations fédérales, un médecin doit remplir le formulaire Certificat d'incapacité. Un fiduciaire de retraite n'est habilité à gérer que les sommes versées par le biais des programmes fédéraux de sécurité du revenu; il n'est pas habilité à gérer les autres revenus ou biens.

Code criminel du Canada

Informez ou consultez le service de police chaque fois qu'il existe des preuves qu'un crime a été commis contre un adulte vulnérable qui ne peut pas demander ou refuser un soutien et de l'aide. Voici une liste non exhaustive d'exemples de crimes à signaler

- Négligence (Devoir de fournir les choses nécessaires à l'existence), art. 215 (1)
- Vol, art. 322 (1)
- Vol par une personne détenant une procuration, art. 331
- Vol, etc. de cartes de crédit, art. 342 (1)
- Vol par une personne tenue de rendre compte, art. 330 (1)
- Détournement de fonds détenus en vertu d'instructions, art. 332 (1)
- Abus de confiance criminel, art. 336
- Destruction de titres, art. 340
- Escroquerie, art. 361 à 365
- Extorsion, art. 346 (1)
- Falsification de documents, art. 366 (1)

Pour plus d'informations sur les lois qui peuvent être utilisées pour intervenir dans des situations de maltraitance ou de négligence contre les aînés et adultes vulnérables, veuillez consulter *A Practical Guide to Elder Abuse and Neglect Law in Canada* (CCEL, 2011).

Ce guide exhaustif présente un aperçu des lois dans les treize provinces et territoires, un tableau comparatif pour référence rapide, un ensemble de principes directeurs pour le travail auprès des adultes vulnérables, ainsi que des sections qui traitent de la déclaration obligatoire des mauvais traitements et de la négligence, des règles entourant la confidentialité des renseignements personnels et médicaux et des liens entre la capacité mentale et la maltraitance des aînés. On peut également y trouver une longue liste d'organismes-ressources.



Veuillez cliquer sur votre province ou territoire pour d'autres renseignements. Les pages des ressources pour chaque province/territoire se trouvent à la fin du guide imprimé.

Lorsqu'un aîné ou un adulte vulnérable refuse un plan de soins

- Tenez compte des raisons pour lesquelles le soutien et l'aide ont été refusés
- Assurez la coordination du soutien et de l'aide qui ont été acceptés
- Réévaluez le niveau de risque, pour l'adulte et ses biens
- Consultez l'équipe qui s'occupe de l'adulte, notamment les membres de sa famille et les amis qui le soutiennent, votre directeur ou votre surveillant, la police, la bande et le conseil de bande, le cas échéant, le médecin de l'adulte ou d'autres professionnels de la santé, ainsi que toute autre personne qui est une source réconfort dans la vie de l'aîné
- Envisagez les recours juridiques mentionnés précédemment, même si l'aîné, l'agresseur présumé ou le soignant soupçonné de maltraitance s'y oppose, de manière à protéger l'adulte ou ses biens, si l'adulte n'est pas en mesure de refuser un soutien
- Envisagez de recourir à des dispositions d'urgence pour protéger l'adulte ou ses biens
- Mettez le plan de soins *recommandé* et sa justification par écrit, puis remettez le tout à la personne responsable de la mise en œuvre du plan
- Notez les raisons pour lesquelles le plan de soins a été refusé
- Préparez un plan clair pour le suivi et la surveillance de la situation

NÉGLIGENCE ET NÉGLIGENCE DE SOI

Négligence

La négligence implique l'omission de fournir les soins, l'aide, l'orientation ou l'attention nécessaires, ce qui cause ou est raisonnablement susceptible de causer des préjudices physiques, mentaux ou émotionnels à la personne ou des dommages considérables contre des biens, voire leur perte.

Négligence de soi

La négligence de soi implique l'omission, par un adulte, de prendre soin de lui-même, ce qui cause ou est raisonnablement susceptible de causer dans un court laps de temps de graves torts physiques, mentaux ou émotionnels ou des dommages considérables contre des biens, voire leur perte. Voici quelques exemples.

- Vivre dans des conditions totalement insalubres
- Souffrir d'une maladie, d'une affection ou d'une blessure non soignée
- Souffrir de malnutrition à un point tel qu'à défaut d'une intervention, la santé physique ou mentale de l'adulte est susceptible d'être gravement compromise
- Création d'une situation dangereuse susceptible de causer des dommages corporels graves à l'adulte ou à d'autres personnes ou de causer des dommages considérables contre des biens, voire leur perte
- Souffrir d'une maladie, d'une affection ou d'une blessure qui amène l'adulte à gérer ses biens d'une manière susceptible de causer des dommages considérables contre des biens, voire leur perte

Indicateurs de négligence ou de négligence de soi

- Malnutrition
- Émaciation
- Déshydratation
- Confusion
- Habillement inapproprié
- Saleté repoussante
- Sous-médicamentation ou sur-médicamentation
- Absence des aides nécessaires à l'audition, à la vue et à la mobilité
- Lésions cutanées
- Mauvaises odeurs
- Absence de suivi des services médicaux

Procédure pour les intervenants désignés

- Documentez chaque étape
- Interviewez l'adulte
- Évaluez l'urgence de la situation
- Coordonnez la collecte d'informations connexes
- Coordonnez l'évaluation de la capacité de l'adulte à demander ou à refuser un soutien et de l'aide
- Déterminez si l'adulte a un représentant, une procuration ou un subrogé
- Coordonnez l'élaboration d'un plan de soins pour fournir un soutien et de l'aide
- Avisez le médecin responsable de la situation et des mesures prises.
- Faites au tuteur et curateur public les rapports nécessaires pour protéger les biens de l'adulte
- Signalez à la police les crimes commis contre des adultes vulnérables qui sont incapables de demander un soutien et de l'aide.
- Préservez l'anonymat de la personne qui a fait le rapport

Participation de plusieurs organismes

Beaucoup d'aînés et d'adultes vulnérables sont pris en charge par plus d'un organisme au cours d'une enquête. Quand un intervenant désigné d'un programme ou d'un organisme constate qu'un autre programme ou professionnel intervient ou doit également intervenir, l'intervenant désigné au départ doit :

- s'assurer que l'autre intervenant désigné est informé de la situation;
- déterminer qui assumera la responsabilité principale au chapitre de l'enquête et du suivi;
- fournir une documentation complète au nouvel intervenant désigné;
- ne pas se retirer d'une enquête jusqu'à ce qu'un autre intervenant désigné en ait pris la responsabilité.

Évaluation

Évaluation d'un adulte vulnérable visant à détecter la négligence ou la négligence de soi

- L'accès à un adulte peut être difficile, mais essayez de rencontrer le patient privé
- Prêtez attention à l'environnement physique et à l'état de l'adulte
- Le déni ne devrait pas mettre fin, à lui seul, à une enquête : les adultes protègent souvent les membres de leur famille
- La honte et la crainte de représailles peuvent être des obstacles à la divulgation.
- Commencez par des questions générales, puis passez à des questions plus précises
- Établir une relation de confiance prend du temps, souvent plusieurs visites sont nécessaires
- Rassurez l'adulte (par exemple : « Vous n'êtes pas seul », « Vous n'êtes pas à blâmer »)
- Recueillez des informations connexes auprès de sources fiables
- Examinez le dossier médical de l'adulte à la recherche de tout antécédent de blessure suspecte

Évaluation de la capacité de l'aîné ou de l'adulte vulnérable à demander ou à refuser un soutien

Il peut être difficile de trouver des outils d'évaluation ou des professionnels qui ont les compétences et l'expertise nécessaires pour évaluer les capacités d'un aîné d'une manière culturellement pertinente et valable.

L'objectif de l'évaluation dans le contexte des mauvais traitements contre les aînés ne consiste pas à établir un diagnostic et un traitement, mais plutôt à déterminer si l'adulte est capable de demander un soutien et de l'aide en cas de mauvais traitements ou de négligence. Autrement dit, si l'aîné veut réagir, est-il en mesure de le faire?

- Une évaluation est indiquée lorsque l'adulte semble :
 - Être confus
 - Avoir une attitude changeante et être incohérent
 - Avoir une mauvaise mémoire à court terme
 - Être déprimé
- Toutes les évaluations d'incapacité doivent porter entre autres sur :
 - le fonctionnement cognitif
 - le dysfonctionnement exécutif
- L'évaluation doit être axée sur la capacité de l'adulte à prendre une décision et ne signifie pas que l'on conclue à une incapacité totale
- Pour prendre une décision, l'adulte doit être en mesure de recevoir, d'assimiler et d'intégrer les informations pertinentes, d'évaluer les avantages et les risques et de comprendre les conséquences d'une décision (Cooney et al., 2004).
- Pour être déclaré capable, l'adulte doit aussi être en mesure de mettre la décision en œuvre.
- Recourez à une équipe multidisciplinaire pour obtenir une évaluation exhaustive

Évaluation du dysfonctionnement exécutif

Les processus cognitifs incluent les capacités suivantes :

- Planification
- Résolution active de problèmes
- Anticipation d'une action projetée
- Mise en route d'une activité
- Mise en œuvre d'une décision en œuvre
- Inhibition d'un comportement inapproprié
- Contrôle de l'efficacité de son propre comportement
- L'auto-évaluation par un adulte chez qui on soupçonne un dysfonctionnement cognitif et exécutif doit être validée par des informations connexes fiables
- Les adultes présentant un dysfonctionnement exécutif ont des problèmes de jugement et éprouvent de la difficulté à demander de l'aide auprès des bonnes personnes
- Les adultes présentant un dysfonctionnement exécutif peuvent être influencés par des personnes qui pourraient profiter d'eux
- L'adulte doit absolument pouvoir compter sur un fonctionnement exécutif intact pour être en mesure de demander un soutien et de l'aide
- Tout écart par rapport au fonctionnement de base est anormal et indique la présence d'une maladie physique, cognitive ou psychiatrique sous-jacente

Élaboration d'un plan de soins

Lorsqu'un adulte est jugé **incapable** de demander ou de refuser un soutien **et** de l'aide et qu'il y a des preuves de négligence ou négligence de soi, toute intervention doit reposer sur une évaluation complète de l'adulte, du soignant, de l'agresseur et de l'urgence de la situation.

- Signalez les crimes à la police et coordonnez une intervention sécuritaire et respectueuse de l'aîné
- Informez ou consultez le médecin responsable
- Faites participer l'adulte autant que possible, en tenant compte de ses valeurs, croyances et préférences ainsi que ses habitudes et choix de vie préexistants
- Collaborez avec un décideur suppléant ou des représentants pour créer un plan de soutien qui assure la sécurité de l'adulte
- Envisagez d'organiser ou de coordonner des activités de soutien et des services visant à réduire l'isolement ou la dépendance ou le stress chez le soignant, s'il y a lieu
- Envisagez de déplacer l'adulte vers un lieu sécuritaire (p. ex. maison de transition, lit de répit, maison d'un membre de la famille ou d'un ami de confiance)
- Envisagez des recours juridiques afin d'empêcher que l'adulte ne subisse d'autres préjudices

Recours juridiques

Envisagez de recourir aux lois et aux mécanismes juridiques appropriés pour soutenir et protéger l'adulte. Voici quelques-uns des recours possibles.

Lois touchant la protection des adultes et mécanismes de prise de décision au nom d'autrui

Les adultes vulnérables victimes de violence, de négligence et de négligence de soi peuvent parfois avoir besoin d'une protection contre eux-mêmes ou d'autres personnes, même s'ils n'en veulent pas. Les lois provinciales et territoriales prévoient qui peut intervenir et dans quelles circonstances. Certaines provinces et certains territoires se sont dotés de lois qui permettent de nommer des personnes substitues à qui est conféré le pouvoir de prendre des décisions personnelles, financières ou médicales au nom des adultes incapables de prendre ces décisions. Informez-vous pour savoir si l'aîné ou l'adulte vulnérable a indiqué qu'il voudrait que ces personnes soient chargées de prendre des décisions en son nom en cas d'incapacité ou s'il a préparé des documents à cet effet.

Lois touchant la santé mentale

Les adultes qui ont reçu un diagnostic de troubles mentaux peuvent bénéficier d'un traitement ou d'une hospitalisation pour se protéger contre eux-mêmes ou pour protéger d'autres personnes. Il peut s'agir de personnes âgées atteintes de démence ou de dépression grave et qui sont victimes de violence, de mauvais traitements ou de négligence. Chaque province ou territoire dispose de lois qui prévoient quelles personnes peuvent être protégées de la sorte et qui encadrent les modalités de cette protection, ainsi que le moment et le lieu où cette protection peut être accordée.

Lois encadrant le consentement aux soins de santé

Dans le cas où un adulte est inconscient, mentalement incapable ou autrement incapable de donner son consentement à des soins de santé, le fournisseur de soins de santé doit s'en remettre aux lois provinciales et territoriales afin de déterminer dans quelles circonstances les soins doivent être donnés et, si tel est le cas, de connaître les modalités et le moment où il peut procéder. Pour déterminer qu'un adulte est incapable de prendre des décisions concernant des soins de santé, le fournisseur de tels soins doit vérifier si l'adulte comprend l'information qu'il lui donne à ce sujet. Le fournisseur doit aussi vérifier si l'adulte comprend les risques et les bienfaits des soins et le fait que ces informations s'appliquent à son cas.

Par exemple, dans certaines situations où un aîné ou un adulte vulnérable a été négligent envers lui-même et a besoin de soins médicaux, le fournisseur de soins de santé peut être autorisé à donner le traitement qui s'impose.



Veuillez cliquer sur votre province ou territoire pour d'autres renseignements. Les pages des ressources pour chaque province/territoire se trouvent à la fin du guide imprimé.

Code criminel du Canada

Informez ou consultez le service de police chaque fois qu'il existe des preuves qu'un crime a été commis contre un adulte vulnérable qui ne peut pas demander ou refuser un soutien et de l'aide. Voici une liste non exhaustive d'exemples de crimes à signaler.

- Devoir de fournir les choses nécessaires à l'existence, art. 215 (1)
- Négligence criminelle, art. 219 (1)

Pour plus d'informations sur les lois qui peuvent être utilisées pour intervenir dans des situations de maltraitance ou de négligence contre les aînés et adultes vulnérables, veuillez consulter *A Practical Guide to Elder Abuse and Neglect Law in Canada* (CCEL, 2011).

Ce guide exhaustif présente un aperçu des lois dans les treize provinces et territoires, un tableau comparatif pour référence rapide, un ensemble de principes directeurs pour le travail auprès des adultes vulnérables, ainsi que des sections qui traitent de la déclaration obligatoire des mauvais traitements et de la négligence, des règles entourant la confidentialité des renseignements personnels et médicaux et des liens entre la capacité mentale et la maltraitance des aînés. On peut également y trouver une longue liste d'organismes-ressources.

Lorsqu'un aîné ou un adulte vulnérable refuse un plan de soins

- Tenez compte des raisons pour lesquelles le soutien et l'aide ont été refusés
- Assurez la coordination du soutien et de l'aide qui ont été acceptés
- Réévaluez le niveau de risque, pour l'adulte et ses biens
- Consultez l'équipe qui s'occupe de l'adulte, notamment les membres de sa famille et les amis qui le soutiennent, votre directeur ou votre surveillant, la police, la bande et le conseil de bande, le cas échéant, le médecin de l'adulte ou d'autres professionnels de la santé, ainsi que toute autre personne qui est une source réconfort dans la vie de l'aîné
- Envisagez les recours juridiques mentionnés précédemment, même si l'aîné, l'agresseur présumé ou le soignant soupçonné de maltraitance s'y opposent, de manière à protéger l'adulte ou ses biens, si l'adulte n'est pas en mesure de refuser un soutien
- Envisagez de recourir à des dispositions d'urgence pour protéger l'adulte ou ses biens
- Mettez le plan de soins recommandé et sa justification par écrit, puis remettez le tout à la personne responsable de la mise en œuvre du plan
- Notez les raisons pour lesquelles le plan de soins a été refusé
- Préparez un plan clair pour le suivi et la surveillance de la situation

Collaboration avec la police et le système judiciaire

De nombreuses circonstances vous amènent à collaborer étroitement avec les services policiers de votre région.

Par exemple, l'examen de situations de violence et de négligence peut soulever des préoccupations entourant la sécurité des travailleurs de la santé communautaire et des services sociaux autant que celle de l'adulte vulnérable. Une intervention rapide et coordonnée entre les organismes de soins communautaires et de santé et la police pourraient empêcher que l'adulte ne subisse de préjudices supplémentaires tout en assurant la sécurité du personnel.

Certaines des Premières nations se sont dotées d'une police tribale ou de services de police communautaire. **Il n'est pas** du ressort des travailleurs communautaire ou de la santé ou du personnel des organismes désignés d'enquêter sur des crimes. Vous pouvez trouver sur le site www.mypolice.ca les coordonnées des services de police du Canada, dont ceux des Premières nations.

Rôle de la police

La police est chargée de mener des enquêtes criminelles et de déterminer si un crime a été commis. La police peut aussi aider à maintenir la paix dans certaines situations où il existe un risque pour la sécurité du personnel ou d'autres personnes. Voici quelques exemples d'interventions policières.

- Présence dans des situations d'urgence où un adulte ou des biens de l'adulte doivent être protégés contre de graves dommages ou contre leur perte
- Présence auprès de travailleurs en soins à domicile et en milieu communautaire lors de la délivrance d'un mandat d'un juge de paix ou lorsqu'on fait interner un adulte vulnérable pour des soins psychiatriques
- Consultation auprès de l'intervenant désigné concernant des situations à haut risque (dans les cas où, par exemple, la police dispose de précédents rapports de violence ou d'autres activités criminelles dont l'intervenant désigné devrait être mis au courant avant de procéder à une enquête)
- Cueillette de preuves pour la poursuite

Rôle des travailleurs de la santé communautaire et des services sociaux

Lorsqu'un adulte a été jugé incapable de demander ou de refuser un soutien et de l'aide et qu'il y a des raisons de croire qu'un crime a été commis, l'affaire doit être transmise à la police pour enquête. Habituellement, l'intervenant désigné est la personne qui communique avec la police. Suivez le protocole de liaison avec la police qui a été élaboré spécialement pour votre programme ou région, si un tel protocole existe.

Services d'aide aux victimes

Il existe des professionnels qui sont en mesure de fournir des informations, un soutien et des services aux victimes d'actes criminels. Ils peuvent être intégrés à un organisme communautaire ou à un corps policier, selon la province ou le territoire. Vous trouverez de l'information sur les différents services d'aide qui sont offerts aux victimes au Canada sur le site :

<http://www.justice.gc.ca/eng/pi/pcvi-cpcv/vsd-rsv/over-aper.html>

Justice réparatrice, gardiens de la paix et agents de probation

En fonction de la communauté, d'autres formes de soutien et services peuvent être utiles dans les situations de maltraitance, de négligence ou de négligence de soi touchant les aînés et les adultes vulnérables. L'aide et le soutien peuvent s'adresser à la victime des mauvais traitements ou à leur auteur, ou aux deux. Plusieurs communautés disposent de programmes anti-violence ainsi que de mécanismes de justice réparatrice qui aident à la guérison des relations et à la création d'un environnement sécuritaire.

Si les mauvais traitements ont conduit à une accusation au criminel, un agent de probation pourrait être appelé à fixer des limites et des conditions pour l'auteur de ces mauvais traitements. L'accès limité et les visites supervisées sont des options qui peuvent être envisagées pour assurer la sécurité tout en permettant le maintien d'une relation entre les personnes concernées.

Plusieurs personnes dans la communauté ont des rôles et responsabilités à assumer pour assurer la sécurité des aînés et des adultes vulnérables. Les réseaux d'intervention communautaire aideront à relier et à coordonner les différents fournisseurs de services, membres de la communauté et intervenants désignés.

En travaillant de concert, nous pouvons briser le cycle de la maltraitance et de la négligence dont sont victimes les aînés et les adultes vulnérables.

Références (disponible en anglais seulement)

Brandl, B. (2002).

From a web of Fear and Isolation to a Community Safety Net.

Madison, Wisconsin, 53703 –3041.

National Clearinghouse on Abuse in Later Life

British Columbia (2002/2003).

Healthy Children, Healthy Families, Healthy Communities:

The Road to Wellness, British Columbia First Nations Regional Longitudinal

Health Survey, pg. 62.

British Columbia Centre for Elder Advocacy Support (BCCEAS)

www.bcceas.ca

Canadian Centre for Elder Law (2011).

A Practical Guide to Elder Abuse and Neglect Law in Canada

Dumont-Smith, Claudette (2002). Aboriginal Elder Abuse in Canada

Erikson, Jeanette Ives & Millar, Salley (2005) Medscape Today,

Caring for Patients While Respecting Their Privacy,

Kent State University College of Nursing

http://www.medscape.com/viewarticle/506840_3

Hassel, C., (2005).

Journal of Extension, Vol 43, No 6.

<http://www.joie.org/joe/2005december/a1.shtml>

Houde, Jennifer, (2007).

Guidelines for Working with Aboriginal People – Community Engagement,

Interior Health Authority, BC.

Kozzac, J.F., Elmslie, T., and Verdon, J. (1995).

Epidemiological Perspectives on the Abuse and Neglect of Seniors:

A Review of the National and International Research Literature.

Abuse & Neglect of Older Canadians: Strategies for Change,

editor MacClean, M., Canadian Association on Gerontology, Toronto.

Ontario Network for the Prevention of Elder Abuse (ONPEA), (2006).

Core Curriculum and Resource Guide, pp. 11 – 13.

Reis, Myrna and Nahmiash, Daphne (1995).
When Seniors are Abused. Captus Press, Toronto

Srivastava, Rani H., (2006).
The Health care Professional's Guide to Clinical Cultural Competence,
Mosby Elsevier.

Wisconsin Coalition Against Domestic Violence (1997)
Developing Services for Older Abused Women
Madison, WI: Wisconsin Coalition Against Family Violence

Worksafe BC, (2006).
Home and Community Health Worker Handbook,
Occupational Health and Safety Agency for Health care in British Columbia,
pg. 16-18
[http://www.worksafebc.com/publications/health_and_safety/by_topic/assets/pdf/
community_health_workers.pdf](http://www.worksafebc.com/publications/health_and_safety/by_topic/assets/pdf/community_health_workers.pdf)

GUIDE NATIONAL À L'INTENTION DES PREMIÈRES NATIONS

RÉ : AGIR



**Reconnaître et signaler
la violence et la négligence
à l'égard des aînés et intervenir**

Pour de plus amples renseignements :



Diagramme sur la violence et la négligence à l'égard des aînés à l'intention des travailleurs de la santé communautaire

INDICES DE SITUATION ABUSIVE

Violence physique: (agression, agression sexuelle, contraintes physiques, coercition) ecchymoses, marques de coups, enflures, lacerations, perforations, fractures, mouvements restreints, chutes répétées, blessures internes, brûlures, maladies transmissibles sexuellement, infections génitales, saignement vaginal ou anal.

Négligence ou négligence de soi: malnutrition, maigreur, déshydratation, confusion, vêtements inappropriés, conditions misérables, sous-consommation ou surconsommation de médicaments, absence des appareils d'aide à l'audition, à la vue et à la mobilité nécessaires, lésions cutanées, mauvaises odeurs, pas de suivi médical, abandon.

Violence psychologique: agitation, indifférence (particulièrement en présence d'un fournisseur de soins), faible estime de soi, troubles du sommeil, isolement, soumission au fournisseur de soins.

Exploitation financière: factures impayées, changement des conditions de vie, manque d'argent/de nourriture/de vêtements, absence d'aides et de services, refus de dépenser de l'argent sans l'accord du fournisseur de soins, présence de membres de la famille qui ne s'occupaient pas de l'adulte par le passé, changements abrupts apportés au testament ou aux comptes bancaires, signature contrefaite, accroissement soudain des dettes.

SOUPÇONNEZ-VOUS UN CAS DE VIOLENCE, DE NÉGLIGENCE OU DE NÉGLIGENCE DE SOI?

ET

SOUPÇONNEZ-VOUS UNE DÉFICIENCE COGNITIVE, PHYSIQUE OU MENTALE?

NON

OUI

PARLEZ AVEC L'ADULTE CONCERNÉ DISCUTEZ DE SÉCURITÉ ET DE SERVICES DE SOUTIEN RÉSUISEZ L'ISOLEMENT ET LA DÉPENDANCE CONSULTEZ LES RESSOURCES COMMUNAUTAIRES

**ÉVALUEZ:
L'ADULTE EST-IL EN MESURE DE CHERCHER DU SOUTIEN ET DE L'AIDE PAR LUI-MÊME?**

Évaluez votre sécurité et celle de l'adulte vulnérable. Si la situation le permet, posez des questions sur la violence ou la négligence soupçonnée.

Consultez le service de santé local, qui est doté de professionnels qualifiés pouvant vous aider à évaluer les capacités de l'adulte.

OUI

NON

DÉTERMINEZ QUELS SONT LES SOUTIENS, OFFICIELS OU NON POUR L'ADULTE.

INTERVENANTS DÉSIGNÉS :
sont habilités à enquêter sur les cas signalés de violence et de négligence et ont la formation nécessaire pour le faire.

CONSULTEZ LES ORGANISMES QUI ONT LE POUVOIR D'INTERVENIR, NOTAMMENT LES SERVICES POLICIERS.

RÉFÉRENCE POUR LES INTERVENANTS SUR LE GUIDE NATIONAL RÉ:AGIR À L'INTENTION DES PREMIÈRES NATIONS

RÉAGIR EN CAS DE VIOLENCE, DE NÉGLIGENCE OU DE NÉGLIGENCE DE SOI CHEZ DES AÎNÉS.

INFORMEZ LE FOURNISSEUR DE SOINS PRIMAIRES DE LA SITUATION ET DES MESURES PRISES.

OUTILS DE DÉPISTAGE DE RÉFÉRENCE DU FOURNISSEUR DE SOINS DE SANTÉ RESPONSABLE

SÉCURITÉ:

Portez attention à votre sécurité tout autant qu'à celle des aînés.

CONFIDENTIALITÉ:

Ne divulguez pas l'identité de la personne ayant fait un signalement. Recueillez discrètement les renseignements sur la situation et gardez-les confidentiels.

RAPPORTS DE POLICE:

Collaborez avec les services policiers locaux lorsque vous soupçonnez que des crimes ont été commis à l'endroit d'aînés qui sont incapables de demander de l'aide et du soutien par eux-mêmes.

INTERVENTION EN CAS D'URGENCE:

En cas d'urgence, composez le 9-1-1 ou appelez le service local des urgences pour préserver la vie de l'aîné, prévenir des blessures physiques ou des atteintes mentales graves ou protéger des avoirs contre des pertes ou des dommages importants.

La violence, c'est quoi?

La violence est un mauvais traitement infligé délibérément à un adulte qui cause un préjudice physique, mental ou affectif, des dommages à des biens ou la perte de biens.

La violence peut englober l'intimidation, l'humiliation, l'agression physique, le vol, la fraude, l'exploitation par procuration, l'agression sexuelle, l'administration de surdoses de médicaments ou le défaut d'administrer un médicament, la censure du courrier, l'atteinte à la vie privée, ou le refus du droit à la vie privée ou de l'accès à des visiteurs, ou à d'autres droits humains fondamentaux.

La négligence, c'est quoi?

La négligence, c'est l'omission de fournir les soins, l'aide, la supervision ou l'attention nécessaires, qui cause ou est raisonnablement susceptible de causer des préjudices physiques, mentaux ou émotionnels ou des dommages considérables contre des biens, voire leur perte.

Qui appeler?

Discutez de la situation avec une personne de la clinique de santé ou du bureau de développement social de votre région. Il existe peut-être des réseaux de coordination pouvant vous fournir les coordonnées de personnes-ressources et de ressources d'orientation.

Trouvez un réseau d'intervention communautaire. Les intervenants désignés peuvent comprendre :

- le personnel infirmier en santé communautaire;
- un représentant en santé communautaire;
- un travailleur social;
- un travailleur de soutien aux aînés;
- des fournisseurs de soins personnels ou de soins à domicile;
- un conseiller en toxicomanie;
- un travailleur en soutien familial;
- un travailleur en développement social;
- un travailleur en justice réparatrice/ auprès des tribunaux;

Si vous pensez qu'un aîné est victime de violence ou à risque en raison de négligence ou de négligence de soi, ou encore qu'il a de la difficulté à accéder à du soutien par lui-même, communiquez avec l'intervenant désigné de votre région.

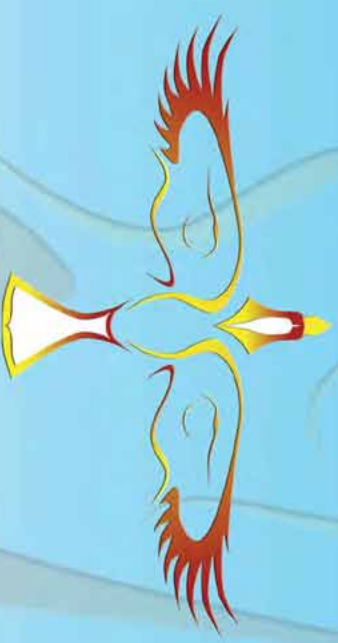
Pour plus de renseignements et pour accéder au Guide national ré:agir à l'intention des Premières nations, visitez le site Web suivant :

www.vchreact.ca

Guide national à l'intention des Premières nations

ré:agir

Reconnaître et signaler
la violence et la négligence
à l'égard des aînés et intervenir



Il faut la force d'une communauté entière pour prévenir la violence et la négligence envers les aînés et d'autres adultes vulnérables en raison de la maladie, d'une invalidité ou de problèmes de santé.

Si vous croyez qu'un aîné est victime de violence ou à risque en raison de négligence ou de négligence de soi, sachez que des services d'assistance sont à votre disposition.

La négligence de soi, c'est quoi?

La négligence de soi, c'est l'omission, par un adulte, de prendre soin de lui-même, ce qui cause ou est raisonnablement susceptible de causer dans un court laps de temps des dommages physiques, mentaux ou émotionnels ou des dommages contre des biens, voire leur perte. En voici quelques exemples:

- (a) vivre dans des conditions hautement insalubres;
- (b) avoir une maladie ou une blessure non traitée;
- (c) souffrir de malnutrition à un point tel qu'à défaut d'une intervention, la santé physique ou mentale de l'adulte est susceptible d'être gravement compromise;
- (d) créer une situation dangereuse susceptible de se causer un important préjudice ou d'en causer un à d'autres personnes ou de causer un dommage important à des biens ou la perte de biens;
- (e) avoir une maladie ou une blessure amenant à gérer ses propres biens d'une façon susceptible de causer un dommage important à ces biens ou la perte des biens.

Organismes désignés

Lorsque des aînés sont victimes de violence ou de négligence, il peut être difficile de déterminer à quel moment intervenir pour offrir de l'aide. Partout au Canada, il existe des organismes voués à soutenir et à aider les aînés victimes de violence ou de négligence qui sont incapables de demander de l'aide eux-mêmes en raison de contraintes, d'un handicap physique, d'un problème de santé, d'une maladie, d'une blessure ou de tout autre problème qui affecte leur capacité de prendre des décisions. Les interventions devraient respecter les principes de l'autodétermination et de l'autonomie et reposer sur la présomption de la capacité. Les adultes devraient recevoir la forme d'aide ou de soutien la plus efficace, mais la moins restrictive et envahissante. Renseignez-vous sur les lois, de même que sur les organismes responsables qui ont le pouvoir d'intervenir dans votre région.

Que faire?

- Faire appel le plus possible à la participation de l'aîné.
- Déterminer si l'aîné est capable de demander lui-même un soutien et de l'aide.
- S'assurer que l'aîné a du soutien et de l'aide et qu'il se trouve dans un endroit sécuritaire.
- Consulter l'intervenant désigné de la région.
- Suivre les étapes indiquées dans le Guide ré:agir à l'intention des Premières nations.

Les faits

- Les personnes victimes de violence durant l'enfance sont souvent victimes de violence plus tard dans leur vie.
- Les Autochtones sont trois fois plus susceptibles d'être victimes de violence que les non-Autochtones.
- Le nombre de victimes de violence et de négligence augmente avec l'âge, l'invalidité et la dépendance.
- On estime que 8 femmes autochtones sur 10 ont été victimes de violence conjugale.
- Les personnes qui sont touchées par la maladie mentale, l'invalidité physique ou la toxicomanie sont plus susceptibles d'être victimes de violence et d'exploitation.
- Réduire l'isolement chez les aînés diminue le risque de violence.
- Les barrières de la langue peuvent limiter l'accès à du soutien.

Réseaux d'intervention communautaire (RIC)

Les RIC contribuent au resserrement de la coordination des interventions communautaires contre la violence et la négligence.

Les membres d'un RIC illustrent la diversité des résidents et des travailleurs de la communauté.

Parmi les membres de RIC figurent :

- les membres, les aînés et les jeunes de la communauté qui s'impliquent;
- les personnes qui travaillent pour un conseil de bande ou qui fournissent des services à un conseil de bande, comme les directeurs de la santé, les travailleurs en développement social, les aides familiales, les coordonnateurs des services aux aînés, les chefs spirituels, les gardiens de la paix et le service policiers;
- les groupes culturels et les réseaux, clans ou groupes traditionnels;
- les maisons de transition, les services aux victimes et les entreprises locales.

Ressources communautaires locales

Il faut la force de toute une communauté pour prévenir la violence et la négligence envers les aînés et d'autres adultes vulnérables en raison d'une maladie, d'une incapacité ou d'un problème de santé.

Outre les personnes qui vivent et qui travaillent dans la communauté, il y a des personnes ou des organismes de l'extérieur qui pourraient avoir un rôle à jouer ou être responsables de la prévention et de l'intervention en cas de violence ou de négligence.

Ces personnes ou organismes peuvent comprendre:

- le tuteur et curateur public;
- les services policiers;
- les infirmières de Santé Canada;
- les travailleurs autochtones auprès des tribunaux;
- les banques et les caisses populaires;
- les clubs de services;
- les travailleurs de la santé ou les travailleurs sociaux.



ré:agir

Organismes désignés et lois sur la protection des adultes

Certains organismes ont la responsabilité d'agir en cas d'urgence et d'enquêter au sujet de situations dans lesquelles des adultes vulnérables sont à risque ou sont victimes de violence.

À l'aide du présent modèle, restez informé sur les organismes, les ressources et les services de soutien disponibles dans votre région. Apprenez à connaître ce que les divers groupes et personnes peuvent faire pour aider les aînés victimes de violence, de négligence ou de négligence de soi de votre communauté.

Si vous croyez qu'un aîné ou un adulte vulnérable est victime de violence ou de négligence et qu'il a besoin de soutien et de services, communiquez avec un organisme désigné de votre région.

PRÉVENTION DE LA VIOLENCE ET DE LA NÉGLIGENCE ENVERS LES AÎNÉS

SIGNALLEMENT DE LA VIOLENCE ET DE LA NÉGLIGENCE ENVERS LES AÎNÉS

INTERVENTION EN CAS DE VIOLENCE ET DE NÉGLIGENCE ENVERS LES AÎNÉS

Personnes-ressources des réseaux d'intervention communautaire	Ressources communautaires locales	Personnes-ressources des organismes désignés
Coordonnateur/organisateur :	Membres du conseil de bande :	Services policiers :
	Services aux victimes :	Services de santé :
	Tuteur et curateur public :	Évaluateur en soins de longue durée :
Membres :	Travailleurs communautaires :	Travailleur social en milieu hospitalier :
	Professionnels de la santé :	Aiguillage des patients :
		Autres :



Ressources De Province

PROVINCE D' ALBERTA

Cliquez ici pour aller :

Législation pour la protection des adultes et prise de décision par un mandataire

The Public Trustee of Alberta Edmonton

400 S, Immeuble Brownlee, 10365 - 97 Street, Edmonton (Alberta) T5J 3Z8
Tél. : 780-427-2744 Téléc. : 780-422-9136

Alberta Office of the Public Guardian Calgary

2100, tour Telus, 411 - 1 Street SE, Calgary (Alberta) T2G 4Y5
Tél. : 403-297-6541 Téléc. : 403-297-2823

http://justice.alberta.ca/programs_services/public_trustee/Pages/default.aspx

ou

<http://www.seniors.alberta.ca/opg/>

Adult Guardianship and Trusteeship Act Statutes of Alberta, 2008 Chapter A-4.2

http://www.qp.alberta.ca/574.cfm?page=A04P2.cfm&leg_type=Acts&isbncln=9780779737468

Personal Directives Act Revised Statutes of Alberta 2000 Chapter P-6

http://www.qp.alberta.ca/574.cfm?page=p06.cfm&leg_type=Acts&isbncln=9780779733620

Protection for Persons in Care Act Chapter P 29.1

http://www.qp.alberta.ca/574.cfm?page=P29P1.cfm&leg_type=Acts&isbncln=9780779745609&display=html

Persons with Developmental Disabilities Community Governance Act Revised Statutes of Alberta 2000 Chapter P-8

http://www.qp.alberta.ca/574.cfm?page=P08.cfm&leg_type=Acts&isbncln=9780779736027

Signalement d'abus

<http://www.seniors.alberta.ca/ppc/reportingabuse.asp>

1
Chapitre 1

2
Chapitre 2

3
Chapitre 3

4
Chapitre 4

5
Chapitre 5

6
Chapitre 6

7
Chapitre 7

8
Chapitre 8

9
Chapitre 9

10
Chapitre 10

11
Chapitre 11

12
Chapitre 12

13
Chapitre 13

14
Chapitre 14

15
Chapitre 15

Législation sur la santé mentale

MENTAL HEALTH ACT Revised Statutes of Alberta 2000 Chapter M-13

http://www.qp.alberta.ca/574.cfm?page=m13.cfm&leg_type=Acts&isbncln=9780779747672

Défenseur de la santé mentale

Téléphone: 780-422-1812

Sans frais: 310-0000

Courriel: Info@MHPA.ab.ca

Site Web: www.mhpa.ab.ca/

Répond aux signalements d'abus si le client se trouve ou se trouvait assujéti à un certificat d'admission aux termes de la Mental Health Act ou si le client fait ou faisait l'objet d'une ordonnance de traitement en milieu communautaire.

Autres lois importantes

Protection Against Family Violence Act, R.S.A. 2000, c. P-27

Health Information Act, R.S.A. 2000, c. H-5

Personal Information Protection Act, R.S.A. 2003, c. P-6.5 [PIPA]

Health Professions Act

Consentement aux soins de santé

Health Care Protection Act Revised Statutes of Alberta 2000

Chapter H-1

http://canadaonline.about.com/gi/o.htm?zi=1/XJ&zTi=1&sdn=canadaonline&cdn=newsissues&tm=31&gps=66_154_940_615&f=00&tt=14&bt=0&bts=0&zu=http%3A//www.qp.gov.ab.ca/catalogue/

Obtaining Consent for Health Care from Adults Under THE ADULT GUARDIANSHIP AND TRUSTEESHIP ACT

<http://www.albertahealthservices.ca/files/agta-consent-directive.pdf>

Health Information Act Revised Statutes of Alberta 2000 Chapter H-5

http://www.qp.alberta.ca/574.cfm?page=H05.cfm&leg_type=Acts&isbncln=9780779750313

Exploitation financière

Phone Busters

Sans frais : 1 888 495 8501

Courriel : info@antifraudcentre.ca

Site Web : www.phonebusters.com

Ligne téléphonique opérée par la GRC et la Police provinciale de l'Ontario en vue d'offrir de l'information sur les fraudes et les tentatives d'escroquerie et de recevoir les signalements des gens qui croient être victimes de fraude.

Cliquez ici pour aller :

1
Chapitre 1

2
Chapitre 2

3
Chapitre 3

4
Chapitre 4

5
Chapitre 5

6
Chapitre 6

7
Chapitre 7

8
Chapitre 8

9
Chapitre 9

10
Chapitre 10

11
Chapitre 11

12
Chapitre 12

13
Chapitre 13

14
Chapitre 14

15
Chapitre 15

ABCs of Fraud Awareness Program

Site Web: <http://www.abcfraud.ca/>

Signalement en direct des délits économiques (Centre RECOL)

Site Web : www.recol.ca

Permet de signaler les fraudes en ligne tout en protégeant vos renseignements personnels grâce à un formulaire électronique de plainte.

Ombudsman des services bancaires de l'investissement (OSBI)

Sans frais : 1-888-451-4519

Courriel : ombudsman@obsi.ca

Site Web : www.obsi.ca

L'OSBI aide à résoudre les conflits entre les sociétés d'investissement et de services bancaires participantes et leurs clients lorsqu'il leur est impossible de les résoudre entre eux.

Sûreté des travailleurs et indemnisation des accidents du travail

Workers' Compensation Board of Alberta

P.O. Box 2415, 9912 -107 Street, Edmonton AB T5J 2S5

Tel: 780-498-4000 Téléc: 780-498-7875

<http://www.wcb.ab.ca/>

Accès à l'information et protection de la vie privée

Freedom of Information and Protection of Privacy Act, R.S.A. 2000, c. F-25
[FOIPPA]

Réseaux d'intervention communautaire et organismes/organisations communautaires

Alberta Elder Abuse Awareness Network

Tél. : 780-392-3267 (Edmonton) 403-206-8311 (Calgary)

Site Web : <http://www.albertaelderabuse.ca/>

Ligne d'information provinciale sur la violence familiale

Sans frais : 310-1818

Information sur les ressources disponibles dans votre région

Senior Abuse HelpLine

Tél. : 780-454-8888 (Edmonton)

Elder Abuse Intervention Team

Tél. : 780-477-2929 (Edmonton)

Edmonton Seniors Safe Housing

Tél. : 780-702-1520 (Edmonton)

Cliquez ici pour aller :

1
Chapitre 1

2
Chapitre 2

3
Chapitre 3

4
Chapitre 4

5
Chapitre 5

6
Chapitre 6

7
Chapitre 7

8
Chapitre 8

9
Chapitre 9

10
Chapitre 10

11
Chapitre 11

12
Chapitre 12

13
Chapitre 13

14
Chapitre 14

15
Chapitre 15

Kerby Elder Abuse Line

Tél. : 403-705-3250 (Calgary)

Older Women's Long-term Survival (OWLS)

Tél. : 403-253-2912 (Calgary)

Protection for Persons in Care (PPC)

Tél. : 1-888-357-9339

Site Web : <http://www.seniors.alberta.ca/ppc/>

Le PPC répond aux signalements d'abus dans les établissements de fournisseurs de services financés par l'État.

Alberta Human Rights Commission

Sans frais : 1-800-232-7215

ATS : 780-427-1597 (Edmonton) 403-297-5639 (Calgary)

Site Web : <http://www.albertahumanrights.ab.ca/>

Website: <http://www.albertahumanrights.ab.ca/>

- Bureau de la région du nord (Edmonton)

Ligne d'information confidentielle : 780-427-7661

- Bureau de la région du sud (Calgary)

Ligne d'information confidentielle : 403-297-6571

Code criminel

Criminal Code C-46

<http://laws.justice.gc.ca/eng/C-46/20101102/section-.html>

Cliquez ici pour aller :

1
Chapitre 1

2
Chapitre 2

3
Chapitre 3

4
Chapitre 4

5
Chapitre 5

6
Chapitre 6

7
Chapitre 7

8
Chapitre 8

9
Chapitre 9

10
Chapitre 10

11
Chapitre 11

12
Chapitre 12

13
Chapitre 13

14
Chapitre 14

15
Chapitre 15



PROVINCE DE COLOMBIE - BRITANNIQUE

Cliquez ici pour aller :

Législation pour la protection des adultes et prise de décision par un mandataire

Public Guardian and Trustee of British Columbia

700-808, rue Hastings Ouest, Vancouver (Colombie Britannique) V6C 3L3

Tél. : 604-660-4444 Téléc. : 604-660-0374

Courriel : mail@trustee.bc.ca

Site Web: <http://www.trustee.bc.ca/default.htm>

REPRESENTATION AGREEMENT ACT [RSBC 1996] CHAPTER 405

http://www.bclaws.ca/EPLibraries/bclaws_new/document/ID/freeside/00_96405_01

ADULT GUARDIANSHIP ACT [RSBC 1996] CHAPTER 6

http://www.bclaws.ca/EPLibraries/bclaws_new/document/ID/freeside/00_96006_01

Adult Guardianship Act - DESIGNATED AGENCIES REGULATION

http://www.bclaws.ca/EPLibraries/bclaws_new/document/ID/freeside/11_19_2002

Designated Agencies to Receive Reports and Investigate Abuse, Neglect and Self-Neglect of Vulnerable Adults

Community Living BC

Sans frais 1-877-660-2522

Courriel : info@communitylivingbc.ca

Site Web : <http://www.communitylivingbc.ca/>

Autorité sanitaire de la côte de Vancouver (Vancouver Coastal)

Tél. : 604-736-2033

Sans frais : 1-866-884-0888

Site Web : <http://vchreact.ca/report.htm>

Autorité sanitaire de Fraser

Tél. : 604-587-4600

Site Web : http://www.fraserhealth.ca/your_care/adult_abuse_and_neglect

Autorité sanitaire de l'île de Vancouver

Tél. : 250-370-8699

Site Web : <http://www.viha.ca/>

1
Chapitre 1

2
Chapitre 2

3
Chapitre 3

4
Chapitre 4

5
Chapitre 5

6
Chapitre 6

7
Chapitre 7

8
Chapitre 8

9
Chapitre 9

10
Chapitre 10

11
Chapitre 11

12
Chapitre 12

13
Chapitre 13

14
Chapitre 14

15
Chapitre 15

Autorité sanitaire de l'intérieur (continentale)

Tél. : 250-862-4200

Site Web : <http://www.interiorhealth.ca/>

Autorité sanitaire du Nord

Phone: 250-565-2649

Site Web : <http://www.northernhealth.ca/>

Providence Health Care Society.

Phone: 604-806-8221.

Website:

http://www.providencehealthcare.org/info_services_health_geriatric.htmlh

Législation sur la santé mentale

Guide to the Mental Health Act

<http://www.health.gov.bc.ca/library/publications/year/2005/MentalHealthGuide.pdf>

Autres lois importantes

Community Care and Assisted Living Act, R.S.B.C. 2002, c. 75 [CCALA]

CCALA Residential Care Regulation, B.C. Reg 96/2009, Schedule D

Health Professions Act, R.S.B.C. 1996, c.183

Personal Information Protection Act, R.S.B.C. 2003, c. 63 [PIPA]

Consentement aux soins de santé

HEALTH CARE (CONSENT) AND CARE FACILITY (ADMISSION) ACT [RSBC 1996] CHAPTER 181

http://www.bclaws.ca/EPLibraries/bclaws_new/document/ID/freeside/00_96181_01

PATIENTS PROPERTY ACT [RSBC 1996] CHAPTER 349

http://www.bclaws.ca/EPLibraries/bclaws_new/document/ID/freeside/00_96349_01

Ressources liées à l'exploitation financière

Public Guardian and Trustee of British Columbia (PGT)

Phone: 604-660-4444

Toll Free: 1-800-663-7867

Courriel : mail@trustee.bc.ca

Site Web : www.trustee.bc.ca

VictimLINK

Sans frais : 1-800-563-0808

ATS : 604-875-0885

Courriel : VictimLinkBC@bc211.ca

VictimLINK est un service d'assistance téléphonique à l'échelle provinciale pour les victimes de violence familiale ou sexuelle et de tout autre crime. Le service est multilingue et disponible 24 heures par jour.

Cliquez ici pour aller :

1
Chapitre 1

2
Chapitre 2

3
Chapitre 3

4
Chapitre 4

5
Chapitre 5

6
Chapitre 6

7
Chapitre 7

8
Chapitre 8

9
Chapitre 9

10
Chapitre 10

11
Chapitre 11

12
Chapitre 12

13
Chapitre 13

14
Chapitre 14

15
Chapitre 15

CrimeStoppers

Sans frais : 1-800-222-TIPS (8477)

Site Web : www.bccrimestoppers.com

Division « E » de la GRC – Colombie Britannique

Renseignements généraux : 604-264-3111

Site Web : www.bc.rcmp.ca

Victimes de fraude :

<http://www.rcmp-grc.gc.ca/scams-fraudes/victims-guide-victimes-eng.htm>

Phone Busters

Sans frais : 1-888-495-8501

Courriel : info@antifraudcentre.ca

Site Web : www.phonebusters.com

Ligne téléphonique opérée par la GRC et la Police provinciale de l'Ontario en vue d'offrir de l'information sur les fraudes et les tentatives d'escroquerie et de recevoir les signalements des gens qui croient être victimes de fraude.

ABCs of Fraud Awareness Program

Site Web: <http://www.abcfraud.ca/>

Signalement en direct des délits économiques (Centre RECOL)

Site Web: www.recol.ca

Permet de signaler les fraudes en ligne tout en protégeant vos renseignements personnels grâce à un formulaire électronique de plainte.

Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI)

Sans frais : 1-888-451-4519

Courriel : ombudsman@obsi.ca

Site Web : www.obsi.ca

L'OSBI aide à résoudre les conflits entre les sociétés d'investissement et de services bancaires participantes et leurs clients lorsqu'il leur est impossible de les résoudre entre eux.

Sûreté des travailleurs et indemnisation des accidents du travail

Workers' Compensation Board of British Columbia

Boîte postale 5350, Vancouver (Colombie-Britannique) V6B 5L5

Tél. : 604-273-2266 Téléc. : 604-276-3151

Site Web : www.worksafebc.com

Accès à l'information et protection de la vie privée

Freedom of Information and Protection of Privacy Act, R.S.B.C. 2003, c. 165

[FOIPPA]

Réseaux d'intervention communautaire et organismes/organisations communautaires

BC Association of Community Response Networks www.bccrns.ca

Cliquez ici pour aller :

1
Chapitre 1

2
Chapitre 2

3
Chapitre 3

4
Chapitre 4

5
Chapitre 5

6
Chapitre 6

7
Chapitre 7

8
Chapitre 8

9
Chapitre 9

10
Chapitre 10

11
Chapitre 11

12
Chapitre 12

13
Chapitre 13

14
Chapitre 14

15
Chapitre 15

BC Centre for Elder Advocacy and Support (BC CEAS)

Ligne d'information et d'assistance pour les personnes âgées

Tél. : 604-437-1940

Sans frais : 1-866-437-1940

Courriel : info@bcceas.ca

Site Web: www.bcceas.ca

Crime Victim Assistance Program

Tél. : 604-660-3888

Sans frais : 1-866-660-3888

Courriel : SGCrimeVictimAssistanceProgram@gov.bc.ca

Crisis Intervention and Suicide Prevention Centre of BC

Sans frais : 1-800-SUICIDE (784-2433)

ATS : 1-866-872-0113

Courriel : info@crisiscentre.bc.ca

Site Web: <http://www.crisiscentre.bc.ca>

Victim Safety Unit

Tél. : 604-660-0316

Sans frais : 1-877-315-8822

Courriel : vsusg@gov.bc.ca

Centre d'aide aux victimes de viol du Women Against Violence Against Women (WAVAW)

Tél. : 604-255-6344

Sans frais : 1-877-392-7583!

Site Web : www.wavaw.ca

Répertoire des services aux victimes – Province de la C. B.

Site Web : www.pssg.gov.bc.ca/victimservices/directory/index.htm

BC Human Rights Tribunal (BCHRT)

Tél. : 604-775-2000

Sans frais : 1-888-440-8844

ATS : 604 775-2021

Courriel : BCHumanRightsTribunal@gov.bc.ca

Site Web: <http://www.bchrt.gov.bc.ca/>

Health and Seniors' Information Line

Sans Frais : 1-800-465-4911

Criminal Code

Criminal Code C-46

<http://laws.justice.gc.ca/fra/C-46/index.html>

Cliquez ici pour aller :

1
Chapitre 1

2
Chapitre 2

3
Chapitre 3

4
Chapitre 4

5
Chapitre 5

6
Chapitre 6

7
Chapitre 7

8
Chapitre 8

9
Chapitre 9

10
Chapitre 10

11
Chapitre 11

12
Chapitre 12

13
Chapitre 13

14
Chapitre 14

15
Chapitre 15



PROVINCE DE SASKATCHEWAN

Législation pour la protection des adultes et prise de décision par un mandataire

Public Guardian and Trustee of Saskatchewan

100 – 1871, rue Smith, Regina (Saskatchewan) S4P 4W4

Tél. : 306-787-5424 Téléc. : 306-787-5065

Sans frais : 1-877-787-5424

Courriel : pgt@gov.sk.ca

Site Web : <http://www.justice.gov.sk.ca/pgt>

The Public Guardian and Trustee Act

<http://www.qp.gov.sk.ca/documents/english/Statutes/Statutes/p36-3.pdf>

The Adult Guardianship and Co-decision-making Act

<http://www.qp.gov.sk.ca/documents/English/Statutes/Statutes/A5-3.pdf>

The Powers of Attorney Act, 2002

<http://www.qp.gov.sk.ca/documents/english/Statutes/Statutes/p20-3.pdf>

Législation sur la santé mentale

The Mental Health Services Act

<http://www.qp.gov.sk.ca/documents/English/Statutes/Statutes/M13-1.pdf>

The Mentally Disordered Persons Act

<http://www.qp.gov.sk.ca/documents/English/Statutes/Statutes/M14.pdf>

Consentement aux soins de santé

The Health Care Directives and Substitute Health Care Decision Makers Act

<http://www.qp.gov.sk.ca/documents/English/Statutes/Statutes/H0-001.pdf>

Autres lois importantes

The Victims of Domestic Violence Act, S.S. 1994, c. V-6.02

The Personal Care Homes Regulations, R.R.S. C. P-6.01 Reg. 2

Cliquez ici pour aller :

1
Chapitre 1

2
Chapitre 2

3
Chapitre 3

4
Chapitre 4

5
Chapitre 5

6
Chapitre 6

7
Chapitre 7

8
Chapitre 8

9
Chapitre 9

10
Chapitre 10

11
Chapitre 11

12
Chapitre 12

13
Chapitre 13

14
Chapitre 14

15
Chapitre 15

Exploitation financière

Public Guardian and Trustee

Tél. : 306-787-5424

Sans frais : 1-877-787-5424

Courriel : pgt@gov.sk.ca

Site Web: <http://www.justice.gov.sk.ca/pgt>

Phone Busters

Sans frais : 1-888-495-8501

Courriel : info@antifraudcentre.ca

Site Web: www.phonebusters.com

Ligne téléphonique opérée par la GRC et la Police provinciale de l'Ontario en vue d'offrir de l'information sur les fraudes et les tentatives d'escroquerie et de recevoir les signalements des gens qui croient être victimes de fraude.

ABCs of Fraud Awareness Program

Site Web: <http://www.abcfraud.ca/> (en anglais seulement)

Reporting Economic Crime Online (RECOL)

Site Web: www.recol.ca

Permet de signaler les fraudes en ligne tout en protégeant vos renseignements personnels grâce à un formulaire électronique de plainte.

Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI)

Sans frais : 1-888-451-4519

Courriel : ombudsman@obsi.ca

Site Web: www.obsi.ca

L'OSBI aide à résoudre les conflits entre les sociétés d'investissement et de services bancaires participantes et leurs clients lorsqu'il leur est impossible de les résoudre entre eux.

Sûreté des travailleurs et indemnisation des accidents du travail

Workers' Compensation Board of Saskatchewan

200, 1881 Scarth Street, Regina SK S4P 4L1

Tél. : 306-787-4370 Téléc. : 306-787-0213

Site Web: <http://www.wcbsask.com/>

Réseaux d'intervention communautaire et organismes/organisations communautaires

Saskatchewan Seniors Mechanism (SSM)

www.sksseniorsmechanism.ca

Cliquez ici pour aller :

Chapitre 1

Chapitre 2

Chapitre 3

Chapitre 4

Chapitre 5

Chapitre 6

Chapitre 7

Chapitre 8

Chapitre 9

Chapitre 10

Chapitre 11

Chapitre 12

Chapitre 13

Chapitre 14

Chapitre 15

Provincial Association of Transition Houses of Saskatchewan (PATHS)

Ligne d'urgence 24 h par jour : 1-800-214-7083

Site Web : <http://www.abusehelplines.org/index.php>

Cliquez ici pour aller :

Région sanitaire Cypress

Tél. : 306-778-5100

Sans frais : 1-888-461-7443

Courriel : info@cypressrha.ca

Site Web : <http://www.cypresshealth.ca/>

Chapitre 1

Chapitre 2

Chapitre 3

Chapitre 4

Chapitre 5

Chapitre 6

Chapitre 7

Chapitre 8

Chapitre 9

Chapitre 10

Chapitre 11

Chapitre 12

Chapitre 13

Chapitre 14

Chapitre 15

Région sanitaire Five Hills

Tél. : 306-694-0296

Sans frais : 1-888-425-1111

Courriel : inquiries@fhhr.ca

Site Web : <http://www.fhhr.ca/>

Région sanitaire Heartland

Tél. : 306-882-4111

Courriel : heartland@hrha.sk.ca

Site Web : <http://www.hrha.sk.ca/>

Autorité régionale de la santé de Keewatin Yatthé

Tél. : 306-235-2220

Site Web : <http://www.kyrha.ca/>

Région sanitaire Trail

Tél. : 306-873-6600

Courriel : lkisil@kthr.sk.ca

Site Web : <http://www.kelseytrailhealth.ca/default.aspx>

Région sanitaire Mamawetan Churchill River

Tél. : 306-425-2422

Courriel : information@mccrha.sk.ca

Site Web : <http://www.mccrha.sk.ca/index.php>

Région sanitaire Prairie Nord

Tél. : 306-655-1026

Sans frais : 1-866-655-5066

Site Web : <http://www.pnrha.ca/bins/index.asp>

Région sanitaire Prince Albert Parkland

Tél. : 306-765-6400

Site Web : http://www.paphr.sk.ca/menu_pg.asp

Autorité régionale de la santé de Regina Qu' Appelle

Tél. : 306-766-3232

Sans frais : 1-866-411-7272

Courriel : clientrep@rqhealth.ca

Site Web : <http://www.rqhealth.ca/index.shtml>

Région sanitaire de Saskatoon

Tél. : 306-655-1026

Sans frais : 1-866-655-5066

Courriel : client.rep@saskatoonhealthregion.ca

Site Web : <http://www.saskatoonhealthregion.ca/index.htm>

Région sanitaire Sun Country

Tél. : 306-637-3642 (Estevan)

Sans frais : 1-800-696-1622

Courriel : concerns@schr.sk.ca

Site Web : <http://www.suncountry.sk.ca/>

Région sanitaire Sunrise

Tél. : 306-786-0103

Site Web : <http://www.sunrisehealthregion.sk.ca/>

Saskatchewan Human Rights Commission

Bureau de Saskatoon

Tél. : 306-933-5952

Télautographe : 306-373-2119

Sans frais : 1-800-667-9249

Courriel : shrc@gov.sk.ca

Bureau de Regina

Tél. : 306-787-2530

Télautographe : 306-787-8550

Sans frais : 1-800-667-8577

Courriel : shrc@gov.sk.ca

Accès à l'information et protection de la vie privée

The Health Information Protection Act, S.S. 1999, H-0.021

The Freedom of Information and Protection of Privacy Act, S.S. 1990-91, c. F-22.01 [FOIPPA]

The Local Authority Freedom of Information and Protection of Privacy Act, S.S.

1990-91, c. L-27.1 [LAFOIPPA]

Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques, L.C. 2000, c. 5
[Loi fédérale]

Code criminel

Code criminel C-46

<http://laws.justice.gc.ca/fra/C-46/20101102/page-1.html?rp18=false>

Cliquez ici pour aller :

Chapitre 1

Chapitre 2

Chapitre 3

Chapitre 4

Chapitre 5

Chapitre 6

Chapitre 7

Chapitre 8

Chapitre 9

Chapitre 10

Chapitre 11

Chapitre 12

Chapitre 13

Chapitre 14

Chapitre 15



PROVINCE DE – MANITOBA

Cliquez ici pour aller :

Législation pour la protection des adultes et prise de décision par un mandataire

Bureau de Winnipeg

Curateur public

Bureau 500 – 155, rue Carlton, Winnipeg (Manitoba) R3C 5R9

Tél. : 204-945-2700 Téléc. : 204-948-2251

Courriel: publictrustee@gov.mb.ca

Site Web : <http://www.gov.mb.ca/publictrustee/index.fr.html>

Bureau de Brandon:

Curateur public

340 - 9th Street, Brandon (Manitoba) R7A 6C2

Tél. : 204-726-7025 Téléc. : 204-726

Loi sur le curateur public (L.R.M. 1987, c. P275)-7037

<http://web2.gov.mb.ca/laws/statutes/ccsm/p275f.php>

Loi sur la protection des personnes recevant des soins

(L.M. 2000, c. 12)

<http://web2.gov.mb.ca/laws/statutes/ccsm/p144f.php#12>

Office de protection des personnes recevant des soins

Tél. : 204-788-6366

Sans frais : 1-866-440-6366 (de l'extérieur de Winnipeg)

ATS Winnipeg : 204-774-8618

ATS sans frais : 1-776-855-0511

<http://www.gov.mb.ca/health/protection/index.fr.html>

Courriel : protection@gov.mb.ca

Ce bureau reçoit les plaintes d'abus des personnes recevant des soins dans les foyers de soins personnels, les hôpitaux ou tout autre établissement de santé désigné.

Bureau du commissaire aux personnes vulnérables

Tél. : 204-945-5039

Sans frais : 1-800-757-9857 (à l'extérieur de Winnipeg)

Législation sur la santé mentale

Loi sur la santé mentale

<http://web2.gov.mb.ca/laws/statutes/ccsm/m110f.php>

Loi sur les personnes vulnérables ayant une déficience mental

<http://web2.gov.mb.ca/laws/statutes/ccsm/v090f.php>

1
Chapitre 1

2
Chapitre 2

3
Chapitre 3

4
Chapitre 4

5
Chapitre 5

6
Chapitre 6

7
Chapitre 7

8
Chapitre 8

9
Chapitre 9

10
Chapitre 10

11
Chapitre 11

12
Chapitre 12

13
Chapitre 13

14
Chapitre 14

15
Chapitre 15

Autres lois importantes

Loi sur les renseignements médicaux personnels, C.C.S.M. c. P.33.5

Consentement aux soins de santé

Loi sur les directives en matière de soins de santé (L.M. 1992, c. 33)

<http://web2.gov.mb.ca/laws/statutes/ccsm/h027f.php>

Substitute Consent to Health Care

<http://www.gov.mb.ca/justice/mlrc/reports/110.pdf> (en anglais seulement)

Accès à l'information et protection de la vie privée

The Freedom of Information and Protection of Privacy Act, C.C.S.M.

c. Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée, C.P.L.M. c. F175 [LAIPVP]

Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques (2000, c. 5)

[Loi fédérale]

Loi sur les renseignements médicaux personnels [alinéa 22(2)b)]

Exploitation financière

Phone Busters

Sans frais : 1-888-495-8501

Courriel : info@antifraudcentre.ca

Site Web: www.phonebusters.com

Ligne téléphonique opérée par la GRC et la Police provinciale de l'Ontario en vue d'offrir de l'information sur les fraudes et les tentatives d'escroquerie et de recevoir les signalements des gens qui croient être victimes de fraude.

ABCs of Fraud Awareness Program

Website: <http://www.abcfraud.ca/>

Signalement en direct des délits économiques (Centre RECOL)

Site Web: www.recol.ca

Permet de signaler les fraudes en ligne tout en protégeant vos renseignements personnels grâce à un formulaire électronique de plainte.

Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI)

Sans frais : 1-888-451-4519

Courriel : ombudsman@obsi.ca

Site Web: www.obsi.ca

L'OSBI aide à résoudre les conflits entre les sociétés d'investissement et de services bancaires participantes et leurs clients lorsqu'il leur est impossible de les résoudre entre eux.

Cliquez ici pour aller :

Chapitre 1

Chapitre 2

Chapitre 3

Chapitre 4

Chapitre 5

Chapitre 6

Chapitre 7

Chapitre 8

Chapitre 9

Chapitre 10

Chapitre 11

Chapitre 12

Chapitre 13

Chapitre 14

Chapitre 15

Sûreté des travailleurs et indemnisation des accidents du travail

Commission des accidents du travail du Manitoba

333 Broadway, Winnipeg (Manitoba) R3C 4W3

Tél. : 204-954-4321 Téléc. : 204-954-4968

www.wcb.mb.ca (site principalement en anglais)

Réseaux d'intervention communautaire et organismes/organisations communautaires

Manitoba Network for the Prevention of Abuse of Older Adults

www.olderadultabuse.mb.ca (en anglais seulement)

Ligne téléphonique pour les personnes âgées victimes de mauvais traitements

Tél. : 945-1884

Sans frais : 1-888-896-7183

Commission des droits de la personne du Manitoba

Sans frais : 1-888-884-8681

ATS : 1-888-897-2811

Courriel : hrc@gov.mb.ca

Site Web : www.manitoba.ca/hrc (en anglais seulement)

- Bureau de Brandon
Tél. : 204-726-6261

- Bureau de The Pas
Tél. : 204-627-8270

Code criminel

Code criminel C-46

<http://laws.justice.gc.ca/fra/C-46/20101102/page-1.html?rp18=false>

Déclaration des droits des victimes (L.M. 1998, c. 44)

<http://web2.gov.mb.ca/laws/statutes/ccsm/v055f.php>

Cliquez ici pour aller :

1
Chapitre 1

2
Chapitre 2

3
Chapitre 3

4
Chapitre 4

5
Chapitre 5

6
Chapitre 6

7
Chapitre 7

8
Chapitre 8

9
Chapitre 9

10
Chapitre 10

11
Chapitre 11

12
Chapitre 12

13
Chapitre 13

14
Chapitre 14

15
Chapitre 15



TERRITOIRE DU YUKON

Cliquez ici pour aller :

Législation pour la protection des adultes et prise de décision par un mandataire

Bureau du tuteur et curateur public

Adresse postale:

P.O. Box 2703 (J-2B), Whitehorse, Yukon Y1A 2C6

Adresse réelle:

3e étage, Andrew A. Philipsen Law Centre, 2130 - 2nd Avenue,
Whitehorse (Yukon) Y1A 2C6

Tél. : 867-667-5366 Téléc. : 867-393-6246

Sans frais (au Yukon) : 1-800-661-0408, poste 5366

Courriel : publicguardianandtrustee@gov.yk.ca

<http://www.publicguardianandtrustee.gov.yk.ca/fr/index.html>

Loi sur la protection des adultes et la prise de décisions les
concernant, L.Y. 2003, c. 21, annexe A.

Législation sur la santé mentale

Loi sur la santé mentale

<http://www.gov.yk.ca/legislation/acts/mehe.pdf>

Autres lois importantes

Loi sur la prévention de la violence familiale, L.S.Y. 2002, c. 84

Consentement aux soins de santé

Loi sur le consentement aux soins

<http://www.gov.yk.ca/legislation/acts/dmspa.pdf#page=88>

Chapitre 1

Chapitre 2

Chapitre 3

Chapitre 4

Chapitre 5

Chapitre 6

Chapitre 7

Chapitre 8

Chapitre 9

Chapitre 10

Chapitre 11

Chapitre 12

Chapitre 13

Chapitre 14

Chapitre 15

Exploitation financière

Services aux victimes et Prévention de la violence familiale

Tél. : 867-667-8500

Sans frais : 1-800-661-0408 (poste 8500)

Services aux aînés et Services aux adultes

Tél. : 867-456-3946

Sans frais : 1-800-661-0408 (poste 3946)

Ces services s'adressent à tous les adultes de plus de 19 ans qui pourraient être victimes d'abus ou de négligence et qui ont besoin d'assistance.

VictimLINK

Sans frais (ligne d'urgence 24 h par jour) : 1-800-563-0808

Phone Busters

Sans frais : 1-888-495-8501

Courriel : info@antifraudcentre.ca

Site Web : www.phonebusters.com

Ligne téléphonique opérée par la GRC et la Police provinciale de l'Ontario en vue d'offrir de l'information sur les fraudes et les tentatives d'escroquerie et de recevoir les signalements des gens qui croient être victimes de fraude.

ABCs of Fraud Awareness Program

Site Web : <http://www.abcfraud.ca/> (en anglais seulement)

Signalement en direct des délits économiques (Centre RECOL)

Site Web : www.recol.ca

Permet de signaler les fraudes en ligne tout en protégeant vos renseignements personnels grâce à un formulaire électronique de plainte

Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI)

Sans frais : 1-888-451-4519

Courriel : ombudsman@obsi.ca

Site Web : www.obsi.ca

L'OSBI aide à résoudre les conflits entre les sociétés d'investissement et de services bancaires participantes et leurs clients lorsqu'il leur est impossible de les résoudre entre eux.

Sûreté des travailleurs et indemnisation des accidents du travail

Commission de la santé et de la sécurité au travail du Yukon

401, rue Strickland, Whitehorse (Yukon) Y1A 5N8

Tél. : 867-667-5645 Téléc. : 867-393-6279

<http://www.wcb.yk.ca/>

Cliquez ici pour aller :

Chapitre 1

Chapitre 2

Chapitre 3

Chapitre 4

Chapitre 5

Chapitre 6

Chapitre 7

Chapitre 8

Chapitre 9

Chapitre 10

Chapitre 11

Chapitre 12

Chapitre 13

Chapitre 14

Chapitre 15

Réseaux d'intervention communautaire et organismes/ organisations communautaires

Ministère de la Santé et des Affaires sociales

<http://www.hss.gov.yk.ca/fr/seniorabuse.php>

Commission des droits de la personne du Yukon

Tél. : 867-667-6226

Sans frais : 1-800-661-0535

Courriel: humanrights@yhrc.yk.ca

Site Web : <http://www.yhrc.yk.ca/index.htm> (en anglais seulement)

Accès à l'information et protection de la vie privée

Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée,

L.R.Y. 2002, c. 1 [LAIPVP]

Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents
électroniques, L.C. 2000, c. 5

[Loi fédérale]

Code criminel

Code criminel C-46

<http://laws.justice.gc.ca/fra/C-46/20101102/page-1.html?rp18=false>

Cliquez ici pour aller :

Chapitre 1

Chapitre 2

Chapitre 3

Chapitre 4

Chapitre 5

Chapitre 6

Chapitre 7

Chapitre 8

Chapitre 9

Chapitre 10

Chapitre 11

Chapitre 12

Chapitre 13

Chapitre 14

Chapitre 15



LE TERRITOIRE NORD OUEST

Cliquez ici pour aller :

Législation pour la protection des adultes et prise de décision par un mandataire

Personne n'est tenu de signaler l'abus ou la négligence dans les T.N. O. La loi qui touche de plus près l'abus et la négligence est celle qui porte sur la violence familiale.

La Loi sur les mesures de protection contre la violence familiale est applicable à l'abus ou à la négligence des aînés par un conjoint, un compagnon en relation intime ou familiale qui cohabite avec la victime, un enfant, un petit-enfant, ou un parent de l'enfant de la victime (art. 2). En vertu de cette loi, il est possible d'obtenir une ordonnance de protection d'urgence ou une ordonnance de protection lorsqu'il y a violence familiale.

Loi sur les mesures de protection contre la violence familiale

<http://www.justice.gov.nt.ca/PDF/ACTS/Protection%20Against%20Family%20Violence.pdf>

Bureau du Curateur public

Gouvernement des Territoires du Nord-Ouest

C.P. 1320, Yellowknife (T. N. O.) X1A 2L9

Tél. : 867-873-7464 Téléc. : 867-873-0184

Sans frais dans les T.N. O. : 866-535-0423

The Public Trustee of Northwest Territories

<http://www.justice.gov.nt.ca/PublicTrustee/index.shtml>

ou

Le Bureau du tuteur public des Territoires du Nord-Ouest

http://www.hlthss.gov.nt.ca/french/services/office_of_the_public_guardian/default.htm

Ministère de la Santé et des Services sociaux

Gouvernement des Territoires du Nord Ouest

5e étage, Courthouse, C.P. 1320, Yellowknife

(Territoires du Nord Ouest) X1A 2L9

Tél. : 867-920-8029 Téléc. : 867-873-0248

Loi sur le Curateur public

http://www.justice.gov.nt.ca/PDF/ACTS/Public_Trustee.pdf

Loi sur les fiduciaires

<http://www.justice.gov.nt.ca/PDF/ACTS/Trustee.pdf>

Chapitre 1

Chapitre 2

Chapitre 3

Chapitre 4

Chapitre 5

Chapitre 6

Chapitre 7

Chapitre 8

Chapitre 9

Chapitre 10

Chapitre 11

Chapitre 12

Chapitre 13

Chapitre 14

Chapitre 15

Législation sur la santé mentale

Loi sur la santé mentale, L.R.T.N. O. 1988, c. M-10

<http://www.justice.gov.nt.ca/PDF/ACTS/Mental%20Health.pdf>

Consentement aux soins de santé

Loi sur les directives personnelles L.T.N.-O. 2005, c. 16

<http://www.justice.gov.nt.ca/PDF/ACTS/Personal%20Directives.pdf>

Exploitation financière

Programmes d'assistance aux victimes, Yellowknife Victim Services

Tél. : 867-920-2978 ou 867-669-1490

Courriel: victimservices@nativewomens.com

Services d'aide aux victimes de Hay River

Tél. : 867-874-7212.

Services d'aide aux victimes de Fort Smith

Tél. : 867-872-5911

Services d'aide aux victimes d'Inuvik

Tél. : 867-777-5493 ou 867-777-1555

Phone Busters

Sans frais : 1-888-495-8501

Courriel : info@antifraudcentre.ca

Site Web : www.phonebusters.com

Ligne téléphonique opérée par la GRC et la Police provinciale de l'Ontario en vue d'offrir de l'information sur les fraudes et les tentatives d'escroquerie et de recevoir les signalements des gens qui croient être victimes de fraude.

ABCs of Fraud Awareness Program

Site Web : <http://www.abcfraud.ca/> (en anglais seulement)

Signalement en direct des délits économiques (Centre RECOL)

Site Web: www.recol.ca

Permet de signaler les fraudes en ligne tout en protégeant vos renseignements personnels grâce à un formulaire électronique de plainte.

Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI)

Sans frais : 1-888-451-4519

Courriel : ombudsman@obsi.ca

Site Web: www.obsi.ca

L'OSBI aide à résoudre les conflits entre les sociétés d'investissement et de services bancaires participantes et leurs clients lorsqu'il leur est impossible de les résoudre entre eux.

Services d'aide aux victimes de Fort Good Hope

Tél. : 867-598-2247 ou 867-598-2352

Cliquez ici pour aller :

Chapitre 1

Chapitre 2

Chapitre 3

Chapitre 4

Chapitre 5

Chapitre 6

Chapitre 7

Chapitre 8

Chapitre 9

Chapitre 10

Chapitre 11

Chapitre 12

Chapitre 13

Chapitre 14

Chapitre 15

Sûreté des travailleurs et indemnisation des accidents du travail

Commission des accidents du travail des Territoires – du Nord-Ouest et du Nunavut

C.P. 8888, Yellowknife (T.N. O.) X1A 2R3

Tél. : 867-920-3888 Téléc. : 867-873-4596

www.wcb.nt.ca (en anglais seulement)

Réseaux d'intervention communautaire et organismes/ organisations communautaires

NWT Seniors Society

Tél. : 867-920-7444.

Ligne d'information : 1-800-661-0878

Site Web : <http://www.nwtseiorsociety.ca/contact.htm>

(en anglais seulement)

Tuktoyaktuk Crisis Centre

Ligne d'urgence : 867-977-2526

Sutherland House, Fort Smith

Ligne d'urgence : 867-872-4133

Alison McAteer House

Ligne d'urgence : 867-873-8257

Maison de transition Inuvik

Tél. : 867-777-3877

Courriel: annk@permafrost.com

Commission des droits de la personne des T.N.-O.

Tél. : 867-669-5575 (Yellowknife)

Sans frais : 1-888-669-5575

Courriel : info@nwthumanrights.ca

Site Web : www.nwthumanrights.ca

Accès à l'information et protection de la vie privée

Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée,

L.T.N. O. 1994, c. 20 [LAIPVP]

Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents
électroniques, L.C. 2000, c. 5 [Loi fédérale]

Code criminel

Code criminel C-46

<http://laws.justice.gc.ca/fra/C-46/20101102/page-1.html?rp18=false>

Loi sur les victimes d'actes criminels

http://www.justice.gov.nt.ca/PDF/ACTS/Victims_of_Crime.pdf

Cliquez ici pour aller :

1
Chapitre 1

2
Chapitre 2

3
Chapitre 3

4
Chapitre 4

5
Chapitre 5

6
Chapitre 6

7
Chapitre 7

8
Chapitre 8

9
Chapitre 9

10
Chapitre 10

11
Chapitre 11

12
Chapitre 12

13
Chapitre 13

14
Chapitre 14

15
Chapitre 15



TERRITOIRE DE NUNAVUT

Cliquez ici pour aller :

Législation pour la protection des adultes et prise de décision par un mandataire

La Loi sur l'intervention en matière de violence familiale (art. 2)
est applicable aux cas de violence à l'égard des aînés qui surviennent dans un contexte de :

- a) relation conjugale;
- b) relation intime;
- c) relation familiale;
- d) relation de soins.

Loi sur l'intervention en matière de violence familiale, L.Nu. 2006, c. 18
Règlement sur l'intervention en matière de violence familiale, T.N. O. (Nu.)
006 2008
[Règlement sur la violence familiale]

Curateur public du Nunavut

Bureau du Curateur public

C.P. 1000, Station 560, Iqaluit (Nunavut) X0A 0H0

Tél. : 867-975-6388 Téléc. : 867-975-6343

Sans frais : 1-866-294-2127

Courriel : PublicTrustee@gov.nu.ca

[Curateur public du Nunavut](http://www.justice.gov.nu.ca/) ou <http://www.justice.gov.nu.ca/>

Loi sur la tutelle (L.T. N.-O. 1994, c. 29)

<http://www.canlii.org/en/nu/laws/stat/snwt-nu-1994-c-29/latest/part-1/snwt-nu-1994-c-29-part-1.pdf>

Loi sur le Curateur public (L.T.N.-O. 1988, c. P-19)

<http://www.canlii.org/en/nt/laws/stat/rsnwt-1988-c-p-19/latest/rsnwt-1988-c-p-19.html>

Loi sur les fiduciaires (L.R.T.N. O. 1988, c. T-8)

<http://www.canlii.org/en/nu/laws/stat/rsnwt-nu-1988-c-t-8/latest/part-1/rsnwt-nu-1988-c-t-8-part-1.pdf>

Législation sur la santé mentale

Loi sur la santé mentale (L.R.T.N.-O 1988, c. M-10)

<http://www.canlii.org/en/nu/laws/stat/rsnwt-nu-1988-c-m-10/latest/part-1/rsnwt-nu-1988-c-m-10-part-1.pdf>

Chapitre 1

Chapitre 2

Chapitre 3

Chapitre 4

Chapitre 5

Chapitre 6

Chapitre 7

Chapitre 8

Chapitre 9

Chapitre 10

Chapitre 11

Chapitre 12

Chapitre 13

Chapitre 14

Chapitre 15

Consentement aux soins de santé

Exploitation financière

Phone Busters

Sans frais : 1-888-495-8501

Courriel : info@antifraudcentre.ca

Site Web: www.phonebusters.com

Ligne téléphonique opérée par la GRC et la Police provinciale de l'Ontario en vue d'offrir de l'information sur les fraudes et les tentatives d'escroquerie et de recevoir les signalements des gens qui croient être victimes de fraude.

ABCs of Fraud Awareness Program

Site Web : <http://www.abcfraud.ca/> (en anglais seulement)

Signalement en direct des délits économiques (Centre RECOL)

Site Web: www.recol.ca

Permet de signaler les fraudes en ligne tout en protégeant vos renseignements personnels grâce à un formulaire électronique de plainte.

Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI)

Sans frais : 1-888-451-4519

Courriel : ombudsman@obsi.ca

Site Web : www.obsi.ca

L'OSBI aide à résoudre les conflits entre les sociétés d'investissement et de services bancaires participantes et leurs clients lorsqu'il leur est impossible de les résoudre entre eux.

Sûreté des travailleurs et indemnisation des accidents du travail

Commission des accidents du travail des Territoires du Nord-Ouest et du Nunavut

C.P. 8888, Yellowknife (T. N.-O.) X1A 2R3

Tél. : 867-920-3888 Téléc. : 867-873-4596

Sans frais : 1-800-661-0792

<http://www.wcb.nt.ca/>

Cliquez ici pour aller :

Chapitre 1

Chapitre 2

Chapitre 3

Chapitre 4

Chapitre 5

Chapitre 6

Chapitre 7

Chapitre 8

Chapitre 9

Chapitre 10

Chapitre 11

Chapitre 12

Chapitre 13

Chapitre 14

Chapitre 15

Réseaux d'intervention communautaire et organismes /organisations communautaires

Centre de ressources familiales Ilisaqsivik – Ilisaqsivik Society
www.ilisaqsivik.ca (en anglais seulement)

Ministère de la Santé et des Services sociaux
Site Web : <http://www.gov.nu.ca/health/> (en anglais seulement)

Nunavut Fair Practices Officer
Tél. : 867-979-2043.
Courriel: justice@gov.nu.ca

Qimaavik
Tél. : 867-979-4566.
Ligne d'urgence 24 h par jour : 867-979-4500

Innuit Women's Group Ikajuqtauvvik Crisis Centre
Tél. : 867-561-5902

Nunavut Fair Practices Officer
Tél. : 867-979-2043.
Courriel: billr@nunanet.com

Accès à l'information et protection de la vie privée

Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée, L.T.N. O (Nu) 1994, c. 20 [LAIPVP]
Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques
[Loi fédérale]

Code criminel

Code Criminel C-46
<http://laws.justice.gc.ca/fra/C-46/20101102/page-1.html?rp18=false>

Loi sur les victimes d'actes criminels (L.R.T.N. O. 1988, c. 9 [supp.])
<http://www.canlii.org/fr/nt/legis/lois/lrtn-o-1988-c-9-supp/derniere/lrtn-o-1988-c-9-supp.html>

Cliquez ici pour aller :

Chapitre 1

Chapitre 2

Chapitre 3

Chapitre 4

Chapitre 5

Chapitre 6

Chapitre 7

Chapitre 8

Chapitre 9

Chapitre 10

Chapitre 11

Chapitre 12

Chapitre 13

Chapitre 14

Chapitre 15



PROVINCE D' ONTARIO

Législation pour la protection des adultes et prise de décision par un mandataire

Le Bureau du Tuteur et curateur public (BTCP)

Bureau régional de Toronto

595, rue Bay, bureau 800, Toronto (Ontario) M5G 2M6

Tél. : 416-314-2800 Téléc. : 416-314-2619

Sans frais : 1-800-366-0335

ATS : 416-314-2687

<http://www.attorneygeneral.jus.gov.on.ca/english/family/pgt/>

Unité des enquêtes relatives à la tutelle

Tél. : 416-327-6348

Unité des décisions relatives au traitement

Tél. : 416-314-2788

Bureau d'Hamilton

119, rue King Ouest, 9e étage, Hamilton (Ontario) L8P 4Y7

Tél. : 905-546-8300 Téléc. : 905-546-8301

Sans frais : 1-800-891-0502

Bureau de London

199, rue Dundas, 1er étage, bureau 100, London (Ontario) N6A 1G4

Tél. : 519-660-3140 Téléc. : 519-660-3148

Sans frais : 1-800-891-0504

Bureau d'Ottawa

351, rue Preston, bureau 200, Ottawa (Ontario) K1S 2E6

Tél. : 613-241-1202 Téléc. : 613-241-1567

Sans frais : 1-800-891-0506

Bureau de Sudbury

Bâtiment du gouvernement

199, rue Larch, bureau 602, Sudbury (Ontario) P3E 5P9

Tél. : 705-564-3185 Téléc. : 705-564-3193

Sans frais : 1-800-891-0503

Bureau de Thunder Bay

189 rue Red River, bureau 101, Thunder Bay (Ontario) P7B 1A2

Tél. : 807-343-7230 Téléc. : 807-343-7223

Cliquez ici pour aller :

1
Chapitre 1

2
Chapitre 2

3
Chapitre 3

4
Chapitre 4

5
Chapitre 5

6
Chapitre 6

7
Chapitre 7

8
Chapitre 8

9
Chapitre 9

10
Chapitre 10

11
Chapitre 11

12
Chapitre 12

13
Chapitre 13

14
Chapitre 14

15
Chapitre 15

Loi sur le Tuteur et curateur public, L.R.O. 1990, c. P.51

http://www.e-laws.gov.on.ca/html/statutes/french/elaws_statutes_90p51_f.htm

Loi sur les fiduciaires, L.R.O. 1990, c. T.23

http://www.e-laws.gov.on.ca/html/statutes/french/elaws_statutes_90t23_f.htm

Loi sur les foyers de soins spéciaux, L.R.O. 1990, c. H.12

http://www.e-laws.gov.on.ca/html/statutes/french/elaws_statutes_90h12_f.htm

Loi sur le partage de la responsabilité, L.R.O. 1990, c. N.1

http://www.e-laws.gov.on.ca/html/statutes/french/elaws_statutes_90n01_f.htm

Législation sur la santé mentale

Loi sur la santé mentale, L.R.O. 1990, c. M.7

http://www.e-laws.gov.on.ca/html/statutes/french/elaws_statutes_90m07_f.htm

Autres lois importantes

Loi de 2007 sur les foyers de soins de longue durée, L.O. 2007, c. 8

Loi de 2007 sur les foyers de soins de longue durée – dispositions générales, règlement de l'Ontario 79/10

Loi de 1991 sur les professions de la santé réglementées, L.O. 1991, c. 18

Consentement aux soins de santé

Loi de 1996 sur le consentement aux soins de santé, L.O. 1996, CHAPITRE 2, annexe A

http://www.e-laws.gov.on.ca/html/statutes/french/elaws_statutes_96h02_f.htm

Exploitation financière

Bureau du tuteur et curateur public, enquêtes relatives à la tutelle

Tél. : 416-327-6348

Sans frais : 1-800-366-0335

Site Web : <http://www.attorneygeneral.jus.gov.on.ca/french/family/pgt/Default.asp>

Cliquez ici pour aller :

1
Chapitre 1

2
Chapitre 2

3
Chapitre 3

4
Chapitre 4

5
Chapitre 5

6
Chapitre 6

7
Chapitre 7

8
Chapitre 8

9
Chapitre 9

10
Chapitre 10

11
Chapitre 11

12
Chapitre 12

13
Chapitre 13

14
Chapitre 14

15
Chapitre 15

PhoneBusters

Sans frais : 1-888-495-8501

Courriel : info@antifraudcentre.ca

Site Web : www.phonebusters.com

Ligne téléphonique opérée par la GRC et la Police provinciale de l'Ontario en vue d'offrir de l'information sur les fraudes et les tentatives d'escroquerie et de recevoir les signalements des gens qui croient être victimes de fraude.

ABCs of Fraud Awareness Program

Site Web : <http://www.abcfraud.ca/> (en anglais seulement)

Signalement en direct des délits économiques (Centre RECOL)

Site Web: www.recol.ca

Permet de signaler les fraudes en ligne tout en protégeant vos renseignements personnels grâce à un formulaire électronique de plainte.

Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI)

Sans frais : 1-888-451-4519

Courriel : ombudsman@obsi.ca

Site Web: www.obsi.ca

L'OSBI aide à résoudre les conflits entre les sociétés d'investissement et de services bancaires participantes et leurs clients lorsqu'il leur est impossible de les résoudre entre eux.

Sûreté des travailleurs et indemnisation des accidents du travail

Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail

200, rue Front Ouest, Toronto (Ontario) M5V 3J1

Tél. : 416-344-1000 Téléc. : 416-344-3999

<http://www.cspaat.on.ca/>

Réseaux d'intervention communautaire et organismes/organisations communautaires

Réseau ontarien de prévention des mauvais traitements envers les personnes âgées

<http://www.onpea.org/french/index.html>

Advocacy Centre for the Elderly (ACE)

Tél. : 416-598-2656

Site Web: www.advocacycentreelderly.org (en anglais seulement)

Ministère de la Santé et des Soins de longue durée

Sans frais : 1-866-532-3161

ATS : 1-800-387-5559

Site Web : <http://www.health.gov.on.ca/>

Cliquez ici pour aller :

Chapitre 1

Chapitre 2

Chapitre 3

Chapitre 4

Chapitre 5

Chapitre 6

Chapitre 7

Chapitre 8

Chapitre 9

Chapitre 10

Chapitre 11

Chapitre 12

Chapitre 13

Chapitre 14

Chapitre 15

Secrétariat aux affaires des personnes âgées de l'Ontario/ligne d'information pour les personnes âgées

Sans frais : 1-888-910-1999

ATS : 1-800-387-5559

Courriel : Infoseniors@ontario.ca

Site Web : <http://www.culture.gov.on.ca/seniors/>

Info-aînés

Site Web : <http://www.infoaines.ca/>

Assaulted Women's Helpline:

Région du Grand Toronto : 416-863-0511

Sans frais : 1-866-863-0511

ATS : 416-364-8762

ATS sans frais : 1-866-863-7868

Site Web : <http://www.awhl.org/> (en anglais seulement)

Tribunal des droits de la personne de l'Ontario

Tél. : 416-326-1312

Sans frais : 1-866-598-0322

ATS : 416-326-2027

ATS sans frais : 1-866-607-1240

Courriel : hrto.tdpo@ontario.ca

Site Web : <http://www.hrto.ca/>

Accès à l'information et protection de la vie privée

Loi de 2004 sur la protection des renseignements personnels sur la santé,

L.O. 2004, c. 3

Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée, L.R.O. 1990, c.

F.31 [LAIPVP]

Loi sur l'accès à l'information municipale et la protection de la vie privée,

L.R.O. 1990, c. M.56 [LAIMPVP]

Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents

électroniques, L.C. 2000, c. 5

[Loi fédérale]

Code criminel

Code criminel C-46

<http://laws.justice.gc.ca/fra/C-46/20101102/page-1.html?rp18=false>

Charte de 1995 des droits des victimes d'actes criminels, L.O. 1995, c. 6

http://www.e-laws.gov.on.ca/html/statutes/french/elaws_statutes_95v06_f.htm

Development of a Coherent Approach to the Law as it Affects Older Adults (approche cohérente au droit et aux personnes âgées)

<http://www.lco-cdo.org/fr/content/older-adults>

Cliquez ici pour aller :

1
Chapitre 1

2
Chapitre 2

3
Chapitre 3

4
Chapitre 4

5
Chapitre 5

6
Chapitre 6

7
Chapitre 7

8
Chapitre 8

9
Chapitre 9

10
Chapitre 10

11
Chapitre 11

12
Chapitre 12

13
Chapitre 13

14
Chapitre 14

15
Chapitre 15



PROVINCE DU QUÉBEC

Législation pour la protection des adultes et prise de décision par un mandataire

<http://www.curateur.gouv.qc.ca/cura/fr/index.html>

600, boulevard René-Lévesque Ouest, Montréal (Québec) H3B 4W9

Sans frais : 1-800-363 9020

Vous pouvez également nous envoyer un message par par courriel.

<http://www.curateur.gouv.qc.ca/cura/fr/index.html>

Ligne d'aide pour l'abus des aînés

<http://maltraitanceaines.gouv.qc.ca/>

Mettre fin à la maltraitance des aînés

http://www.coaottawa.ca/elderabuse/french/sign_symptoms.html

Loi sur le curateur public

http://www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/dynamicSearch/telecharge.php?type=2&file=%2F%2FC_81%2FC81.htm

Législation sur la santé mentale

Autres lois importantes

Charte des droits et libertés de la personne, L.R.Q. c. C-12, art. 48 [Charte]

Code de déontologie des ergothérapeutes, R.R.Q. 1981, c. C-26, r.78 [Code des ergothérapeutes]

Code de déontologie des membres de l'Ordre des hygiénistes dentaires du Québec, 1997 G.O.Q. 2, 2260 [Code des hygiénistes dentaires]

Code des professions, L.R.Q. c. C-26

Code de déontologie des avocats, R.R.Q. 1981, c. B-1, r.1

Consentement aux soins de santé

Curateur public Québec

<http://www.curateur.gouv.qc.ca/cura/fr/majeur/index.html>

Cliquez ici pour aller :

1
Chapitre 1

2
Chapitre 2

3
Chapitre 3

4
Chapitre 4

5
Chapitre 5

6
Chapitre 6

7
Chapitre 7

8
Chapitre 8

9
Chapitre 9

10
Chapitre 10

11
Chapitre 11

12
Chapitre 12

13
Chapitre 13

14
Chapitre 14

15
Chapitre 15

Sûreté des travailleurs et indemnisation des accidents du travail

Commission de la Santé de la Sécurité du Travail

1199, rue de Bleury, C.P. 6056, Succursale «centre-ville»,
Montréal QC H3C 4E1

Tél. : 514-906-3780 Téléc. : 514-906-3781

www.csst.qc.ca

Réseaux d'intervention communautaire et organismes/organisations communautaires

Centre de santé et de services sociaux Cavendish (CSSS)

www.csss.cavendish.qc.ca

Centre québécois de ressources en promotion de la santé et en prévention de la criminalité

www.crpspc.qc.ca

Ministère de la Santé et des Services sociaux

Tél. : 418 644-4545 (Québec) 514 644-4545 (Montréal)

Sans frais : 1-877-644-4545 ATS : 514-873-4626 (Montréal)

Sans frais : 1 800 361-9596

Site Web : <http://www.msss.gouv.qc.ca/>

Centre d'aide aux victimes d'actes criminels (CAVAC)

Tél. : 514-277-9860

Sans frais : 1-866-532-2822

Site Web: <http://www.cavac.qc.ca/>

Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse

Tél. : 514-873-5146

Sans frais : 1-800-361-6477

ATS : 514-873-2648

Site Web : <http://www2.cdpdj.qc.ca/pages/default.aspx>

Ligne Info-Abus

Tél. : 514-489-ABUS (2287)

Sans frais : 1-888-489-ABUS (2287)

Accès à l'information et protection de la vie privée

Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels, L.R.Q. c. A-2.1

[Loi sur la protection des renseignements personnels du secteur public]

Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé,

L.R.Q., c. P-39.1

[Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé]

Cliquez ici pour aller :

Chapitre 1

Chapitre 2

Chapitre 3

Chapitre 4

Chapitre 5

Chapitre 6

Chapitre 7

Chapitre 8

Chapitre 9

Chapitre 10

Chapitre 11

Chapitre 12

Chapitre 13

Chapitre 14

Chapitre 15

Code criminel

Code criminel C-46

<http://laws.justice.gc.ca/fra/C-46/20101102/page-1.html?rp18=false>

Exploitation financière

Curateur public

Sans frais : 1-800-363-9020

Site Web : <http://www.curateur.gouv.qc.ca/cura/fr/index.html>

Phone Busters

Sans frais : 1-888-495-8501

Courriel: info@antifraudcentre.ca

Site Web : www.phonebusters.com

Ligne téléphonique opérée par la GRC et la Police provinciale de l'Ontario en vue d'offrir de l'information sur les fraudes et les tentatives d'escroquerie et de recevoir les signalements des gens qui croient être victimes de fraude.

ABCs of Fraud Awareness Program

Site Web : <http://www.abcfraud.ca/> (en anglais seulement)

Signalement en direct des délits économiques (Centre RECOL)

Site Web : www.recol.ca

Permet de signaler les fraudes en ligne tout en protégeant vos renseignements personnels grâce à un formulaire électronique de plainte.

Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI)

Sans frais : 1-888-451-4519

Courriel : ombudsman@obsi.ca

Site Web : www.obsi.ca

L'OSBI aide à résoudre les conflits entre les sociétés d'investissement et de services bancaires participantes et leurs clients lorsqu'il leur est impossible de les résoudre entre eux.

Cliquez ici pour aller :

Chapitre 1

Chapitre 2

Chapitre 3

Chapitre 4

Chapitre 5

Chapitre 6

Chapitre 7

Chapitre 8

Chapitre 9

Chapitre 10

Chapitre 11

Chapitre 12

Chapitre 13

Chapitre 14

Chapitre 15



PROVINCE DU NOUVEAU-BRUNSWICK

Cliquez ici pour aller :

Législation pour la protection des adultes et prise de décision par un mandataire

Bureau du curateur public du Nouveau-Brunswick

Curateur public

C.P. 400, Fredericton (Nouveau-Brunswick) E3B 4Z9

Tél. : 506-444-3688 Téléc. : 506-453-3500

Sans frais : 1-888-336-8383

Courriel : public.trustee@gnb.ca

Administrateur des successions du Nouveau-Brunswick

<http://www.gnb.ca/0062/pt%2Dcp/services-e.asp>

Loi sur le curateur public, CHAPITRE P 26.5

412, rue Queen, Bureau 210, Towne Centre, Fredericton

(Nouveau Brunswick) E3B 1B6

<http://www.gnb.ca/0062/PDF-acts/p-26-5.pdf>

Loi sur les exécuteurs testamentaires et les fiduciaires, CHAPITRE E-13

<http://www.gnb.ca/0062/PDF-acts/e-13.pdf>

Loi sur les testaments, CHAPITRE W-9

<http://www.gnb.ca/0062/PDF-acts/w-09.pdf>

Législation sur la santé mentale

Loi sur la santé mentale, CHAPITRE M-10

<http://www.gnb.ca/0062/PDF-acts/m-10.pdf>

Loi sur les services à la santé mentale, CHAPITRE M-10.2

<http://www.gnb.ca/0062/PDF-acts/m-10-2.pdf>

Autres lois importantes

Loi sur les services à la famille, L.N. B. 1980, c. F-2.2

Consentement aux soins de santé

1
Chapitre 1

2
Chapitre 2

3
Chapitre 3

4
Chapitre 4

5
Chapitre 5

6
Chapitre 6

7
Chapitre 7

8
Chapitre 8

9
Chapitre 9

10
Chapitre 10

11
Chapitre 11

12
Chapitre 12

13
Chapitre 13

14
Chapitre 14

15
Chapitre 15

Exploitation financière

Phone Busters

Sans frais : 1-888-495-8501

Courriel : info@antifraudcentre.ca

Site Web : www.phonebusters.com

Ligne téléphonique opérée par la GRC et la Police provinciale de l'Ontario en vue d'offrir de l'information sur les fraudes et les tentatives d'escroquerie et de recevoir les signalements des gens qui croient être victimes de fraude.

ABCs of Fraud Awareness Program

Site Web : <http://www.abcfraud.ca/>

Signalement en direct des délits économiques (Centre RECOL)

Site Web : www.recol.ca

Permet de signaler les fraudes en ligne tout en protégeant vos renseignements personnels grâce à un formulaire électronique de plainte.

Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI)

Sans frais : 1-888-451-4519

Courriel : ombudsman@obsi.ca

Site Web : www.obsi.ca

L'OSBI aide à résoudre les conflits entre les sociétés d'investissement et de services bancaires participantes et leurs clients lorsqu'il leur est impossible de les résoudre entre eux.

Sûreté des travailleurs et indemnisation des accidents du travail

Commission de la santé, de la sécurité et de l'indemnisation des accidents au travail

1, rue Portland, boîte postale 160, Saint John

(Nouveau-Brunswick) E2L 3X9

Tél. : 506-632-2200 Téléc. : 506-632-4999

<http://www.whscc.nb.ca/>

Réseaux d'intervention communautaire et organismes/organisations communautaires

Université du Nouveau Brunswick à Fredericton – Muriel McQueen Fergusson Centre for Family Violence Research (MMFC)

<http://www.unb.ca/fredericton/arts/centres/mmfc/index.html>

Cliquez ici pour aller :

Chapitre 1

Chapitre 2

Chapitre 3

Chapitre 4

Chapitre 5

Chapitre 6

Chapitre 7

Chapitre 8

Chapitre 9

Chapitre 10

Chapitre 11

Chapitre 12

Chapitre 13

Chapitre 14

Chapitre 15

Université du Nouveau Brunswick – Fredericton et Saint John

www.crisp@unb.ca

Ligne d'écoute Chimo

Tél. : 450-HELP (4357)

Ligne d'assistance sans frais : 1-800-667-5005

Courriel : chimo1@nb.aibn.com

Site Web: <http://www.chimohelpline.ca/>

Secrétariat des aînés en santé

Téléphone : 506-453-2001

Courriel : seniors@gnb.ca

Site Web: <http://www.gnb.ca/0182/index-f.asp>

Commission des droits de la personne du Nouveau Brunswick

Téléphone : 506-453-2301

Sans frais : 1-888-471-2233

ATS : 506-453-2911

Site Web : <http://www.gnb.ca/hrc-cdp/index-f.asp>

Ministère du Développement social

Sans frais : 1-866-444-8838

Courriel : sd-ds@gnb.ca

Offre des services aux personnes âgées et aux adultes handicapés qui sont victimes d'abus ou de négligence.

Carrefour pour femmes inc.

Tél. : 506-857-4184

Urgences : 506-853-0811

Courriel : crossroads@nb.aibn.com

Accès à l'information et protection de la vie privée

Loi sur l'accès et la protection en matière de renseignements

personnels sur la santé, L.N. B. 2009, c. P-7.05

Loi sur la protection des renseignements personnels et des documents électroniques, L.C. 2000, c. 5

[Loi fédérale]

Code criminel

Code criminel C-46

<http://laws.justice.gc.ca/fra/C-46/20101102/page-1.html?rp18=false>

Loi sur les services aux victimes CHAPITRE V-2.1

<http://www.gnb.ca/0062/PDF-acts/v-02-1.pdf>

Cliquez ici pour aller :

Chapitre 1

Chapitre 2

Chapitre 3

Chapitre 4

Chapitre 5

Chapitre 6

Chapitre 7

Chapitre 8

Chapitre 9

Chapitre 10

Chapitre 11

Chapitre 12

Chapitre 13

Chapitre 14

Chapitre 15



PROVINCE DE LA NOUVELLE ÉCOSSE

Cliquez ici pour aller :

Législation pour la protection des adultes et prise de décision par un mandataire

L'Adult Protection Act [p. 5(1)] prévoit que toute personne doit signaler l'abus ou la négligence d'adultes vulnérables. Selon la loi, toute personne qui possède de l'information, confidentielle, protégée ou non, indiquant qu'un adulte a besoin de protection doit transmettre cette information au ministre des Services communautaires.

Adult Protection Act, R.S.N.S 1989, c. 2

Protection for Persons in Care Act

La Protection for Persons in Care Act (art. 6) énonce que toute personne qui croit qu'un adulte ou un résident est, ou pourrait être, victime d'abus doit le signaler au ministre.

Protection for Persons in Care Act, S.N.S. 2004, c. 33

Protection for Persons in Care Regulations, N.S. Reg. 364/2007

Domestic Violence Intervention Act

En vertu de la Domestic Violence Intervention Act (art. 6), il est possible d'obtenir une ordonnance de protection d'urgence en cas de violence conjugale.

Domestic Violence Intervention Act, S.N.S. 2001, c. 29

Office of the Public Trustee of Nova Scotia

Public Trustee Office

Bureau 405, 5670, chemin Spring Garden, C.P. 685, Halifax
(Nouvelle Écosse) B3J 2T3

Tél. : 902-424-7760 Téléc. : 902-424-0616

<http://www.gov.ns.ca/just/pto/>

Health Care Decisions Division

Tél. : 902-424-4454 Téléc. : 902-428-2159

Courriel : PublicTrusteeHCD@gov.ns.ca

Public Trustee Act

<http://www.gov.ns.ca/just/regulations/regs/ptpersdirref.HTM>

Législation sur la santé mentale

Involuntary Psychiatric Treatment Regulations (N.S. Reg. 235/2007;
O.I.C. 2007-239)

<http://www.gov.ns.ca/just/regulations/regs/IPTtreatmentregs.htm>

Chapitre 1

Chapitre 2

Chapitre 3

Chapitre 4

Chapitre 5

Chapitre 6

Chapitre 7

Chapitre 8

Chapitre 9

Chapitre 10

Chapitre 11

Chapitre 12

Chapitre 13

Chapitre 14

Chapitre 15

Consentement aux soins de santé

Personal Directives Act

<http://www.gov.ns.ca/just/regulations/regs/pdpersdir.htm>

Exploitation financière

Division « H » de la GRC

Tél. : 902-426-2399

Phone Busters

Sans frais : 1-888-495-8501

Courriel : info@antifraudcentre.ca

Site Web : www.phonebusters.com

Ligne téléphonique opérée par la GRC et la Police provinciale de l'Ontario en vue d'offrir de l'information sur les fraudes et les tentatives d'escroquerie et de recevoir les signalements des gens qui croient être victimes de fraude.

ABCs of Fraud Awareness Program

Site Web : [Website: http://www.abcfraud.ca/](http://www.abcfraud.ca/) (en anglais seulement)

Signalement en direct des délits économiques (Centre RECOL)

Site Web : www.recol.ca

Permet de signaler les fraudes en ligne tout en protégeant vos renseignements personnels grâce à un formulaire électronique de plainte.

Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI)

Sans frais : 1-888-451-4519

Courriel: ombudsman@obsi.ca

Site Web : www.obsi.ca

L'OSBI aide à résoudre les conflits entre les sociétés d'investissement et de services bancaires participantes et leurs clients lorsqu'il leur est impossible de les résoudre entre eux.

Sûreté des travailleurs et indemnisation des accidents du travail

Commission d'indemnisation des accidents du travail

5668 South Street, C.P. 1150, Halifax (Nouvelle-Écosse) B3J 2Y2

Tél. : 902-491-8999 Téléc. : 902-491-8002

<http://www.wcb.ns.ca/> (en anglais seulement)

Accès à l'information et protection de la vie privée

Freedom of Information and Protection of Privacy Act, S.N.S. 1993, c. 5

Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques, L.C. 2000, c. 5

[Loi fédérale]

Cliquez ici pour aller :

1
Chapitre 1

2
Chapitre 2

3
Chapitre 3

4
Chapitre 4

5
Chapitre 5

6
Chapitre 6

7
Chapitre 7

8
Chapitre 8

9
Chapitre 9

10
Chapitre 10

11
Chapitre 11

12
Chapitre 12

13
Chapitre 13

14
Chapitre 14

15
Chapitre 15

Réseaux d'intervention communautaire et organismes/ organisations communautaires

Cliquez ici pour aller :

Gouvernement de la Nouvelle-Écosse – Seniors Abuse Awareness and Prevention

http://www.gov.ns.ca/seniors/senior_abuse_prevention.asp

Adult Protection Services

Tél. : 1-800-225-7225

Senior Abuse Line

Sans frais : 1-877-833-3377

Courriel : stoplelderabuse@gov.ns.ca

Ministère des Aînés de la Nouvelle-Écosse

Tél. : 902-424-0065

Sans frais : 1-800-670-0065

Commission des droits de la personne de la Nouvelle-Écosse

Sans frais : 1-877-269-7699

ATS : 902-424-3139

Courriel : hrcinquiries@gov.ns.ca

Site Web : <http://www.gov.ns.ca/humanrights/>

- Bureau d' Halifax
Tél. : 902-424-4111
- Bureau de Sydney
Tél. : 902-563-2140
- Bureau de Digby
Tél. : 902-245-4791

Code criminel

Code criminel C-46

<http://laws.justice.gc.ca/fra/C-46/20101102/page-1.html?rp18=false>

Victims' Rights and Services Act

<http://www.gov.ns.ca/just/regulations/regs/vrssched.htm>

Chapitre 1

Chapitre 2

Chapitre 3

Chapitre 4

Chapitre 5

Chapitre 6

Chapitre 7

Chapitre 8

Chapitre 9

Chapitre 10

Chapitre 11

Chapitre 12

Chapitre 13

Chapitre 14

Chapitre 15



PROVINCE DE L'ÎLE-DU-PRINCE-ÉDOUARD

Cliquez ici pour aller :

Législation pour la protection des adultes et prise de décision par un mandataire

Adult Protection Act, R.S.P.E.I. 1988, c. A-5

The Public Trustee of Prince Edward Island

95-105, rue Rochford, Charlottetown (Île-du-Prince-Édouard) C1A 7N8

Tél. : 902-368-4552 Téléc. : 902-368-4563

Courriel : dndoiron@gov.pe.ca

<http://www.gov.pe.ca/jps/index.php3?number=20663&lang=E>

(site français à venir)

Public Trustee Act

http://www.gov.pe.ca/law/statutes/pdf/p-32_2.pdf (en anglais seulement)

Législation sur la santé mentale

Mental Health Act

http://www.gov.pe.ca/law/statutes/pdf/m-06_1.pdf (en anglais seulement)

Autres lois importantes

Victims of Family Violence Act, R.S.P.E.I. 1988, c. V-3.2

(en anglais seulement)

Consentement aux soins de santé

Consent to Treatment and Health Care Directives Act Chapter C-17.2

http://www.gov.pe.ca/law/statutes/pdf/c-17_2.pdf (en anglais seulement)

Chapitre 1

Chapitre 2

Chapitre 3

Chapitre 4

Chapitre 5

Chapitre 6

Chapitre 7

Chapitre 8

Chapitre 9

Chapitre 10

Chapitre 11

Chapitre 12

Chapitre 13

Chapitre 14

Chapitre 15

Exploitation financière

Phone Busters

Sans frais : 1-888-495-8501

Courriel : info@antifraudcentre.ca

Site Web : www.phonebusters.com

Ligne téléphonique opérée par la GRC et la Police provinciale de l'Ontario en vue d'offrir de l'information sur les fraudes et les tentatives d'escroquerie et de recevoir les signalements des gens qui croient être victimes de fraude.

ABCs of Fraud Awareness Program

Site Web : <http://www.abcfraud.ca/> (en anglais seulement)

Signalement en direct des délits économiques (Centre RECOL)

Site Web : www.recol.ca

Permet de signaler les fraudes en ligne tout en protégeant vos renseignements personnels grâce à un formulaire électronique de plainte.

Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI)

Sans frais : 1-888-451-4519

Courriel : ombudsman@obsi.ca

Site Web: www.obsi.ca

L'OSBI aide à résoudre les conflits entre les sociétés d'investissement et de services bancaires participantes et leurs clients lorsqu'il leur est impossible de les résoudre entre eux.

Sûreté des travailleurs et indemnisation des accidents du travail

Workers' Compensation Board

14, rue Weymouth, Charlottetown (Île-du-Prince-Édouard) C1A 4Y1

Tél. : 902-368-5680 Téléc. : 902-368-5705

<http://www.wcb.pe.ca/>

Réseaux d'intervention communautaire et organismes/organisations communautaires

University of Prince Edward Island - PEI Centre on Health and Aging

<http://www.upei.ca/projects/csha/> (en anglais seulement)

Health PEI – Adult Protection Services

Charlottetown : 902-368-4790

Montague : 902-838-0786

O'Leary : 902-859-8730

Souris : 902-687-7096

Summerside : 902-888-8440

Site Web : <http://www.oneislandhealthsystem.ca/>

Cliquez ici pour aller :

Chapitre 1

Chapitre 2

Chapitre 3

Chapitre 4

Chapitre 5

Chapitre 6

Chapitre 7

Chapitre 8

Chapitre 9

Chapitre 10

Chapitre 11

Chapitre 12

Chapitre 13

Chapitre 14

Chapitre 15

Seniors Secretariat

Sans frais : 1-866-770-0588

Courriel: seniors@gov.pe.ca

Site Web: <http://www.gov.pe.ca/>

Prince Edward Island Human Rights Commission

Tél. : 902-368-4180

Sans frais (sur l'Île-du-Prince-Édouard) : 1-800-237-5031

Courriel : lbuell@peihumanrights.ca

Site Web: <http://www.gov.pe.ca/humanrights/>

Accès à l'information et protection de la vie privée

Freedom of Information and Protection of Privacy Act, R.S.P.E.I. 1988, c. F 15.01 [FOIPPA]

FOIPPA General Regulations, P.E.I. Reg. EC564/02 [FOIPPA Reg]

Hospitals Act, R.S.P.E.I. 1988, c. H-10.1

Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques, L.C. 2000, c. 5 [Loi fédérale].

Code criminel

Code criminel C-46

<http://laws.justice.gc.ca/fra/C-46/20101102/page-1.html?rp18=false>

Victims of Crime Act

http://www.gov.pe.ca/law/statutes/pdf/v-03_1.pdf

Victims of Family Violence Act

http://www.gov.pe.ca/law/statutes/pdf/v-03_2.pdf

Cliquez ici pour aller :

Chapitre 1

Chapitre 2

Chapitre 3

Chapitre 4

Chapitre 5

Chapitre 6

Chapitre 7

Chapitre 8

Chapitre 9

Chapitre 10

Chapitre 11

Chapitre 12

Chapitre 13

Chapitre 14

Chapitre 15



PROVINCE DE TERRE-NEUVE ET LABRADOR

Cliquez ici pour aller :

Législation pour la protection des adultes et prise de décision par un mandataire

Selon la Neglected Adults Welfare Act [p. 4(1)], toute personne qui possède de l'information la portant à croire qu'un adulte est négligé doit fournir les renseignements ainsi que le nom et l'adresse de cet adulte au directeur des Neglected Adults ou à un travailleur social. Cette exigence de signalement est applicable même s'il s'agit de renseignements confidentiels ou protégés [p. 4(2)].

NEGLECTED ADULTS WELFARE ACT

<http://assembly.nl.ca/Legislation/sr/statutes/n03.htm> (en anglais seulement)

Terre Neuve et Labrador

Estates and Trusts Administrator of Newfoundland and Labrador

<http://www.justice.gov.nl.ca/just/index.html> (en anglais seulement)

<http://www.hepc8690.com/content/contact/publicTrustees-f.shtml>

PUBLIC TRUSTEE ACT

<http://assembly.nl.ca/Legislation/sr/statutes/p46.htm> (en anglais seulement)

TRUSTEE ACT

<http://assembly.nl.ca/Legislation/sr/statutes/t10.htm> (en anglais seulement)

ENDURING POWERS OF ATTORNEY ACT

<http://assembly.nl.ca/Legislation/sr/statutes/e11.htm> (en anglais seulement)

FAMILY VIOLENCE PROTECTION ACT

<http://assembly.nl.ca/Legislation/sr/statutes/f03-1.htm>
(en anglais seulement)

Législation sur la santé mentale

MENTAL HEALTH CARE AND TREATMENT ACT

<http://assembly.nl.ca/Legislation/sr/statutes/m09-1.htm> (en anglais seulement)

MENTALLY DISABLED PERSONS' ESTATES ACT

<http://assembly.nl.ca/Legislation/sr/statutes/m10.htm> (en anglais seulement)

1
Chapitre 1

2
Chapitre 2

3
Chapitre 3

4
Chapitre 4

5
Chapitre 5

6
Chapitre 6

7
Chapitre 7

8
Chapitre 8

9
Chapitre 9

10
Chapitre 10

11
Chapitre 11

12
Chapitre 12

13
Chapitre 13

14
Chapitre 14

15
Chapitre 15

Consentement aux soins de santé

ADVANCE HEALTH CARE DIRECTIVES ACT

<http://assembly.nl.ca/Legislation/sr/statutes/a04-1.htm> (en anglais seulement)

Cliquez ici pour aller :

Exploitation financière

Phone Busters

Sans frais : 1-888-495-8501

Courriel : info@antifraudcentre.ca

Site Web : www.phonebusters.com

Ligne téléphonique opérée par la GRC et la Police provinciale de l'Ontario en vue d'offrir de l'information sur les fraudes et les tentatives d'escroquerie et de recevoir les signalements des gens qui croient être victimes de fraude.

ABCs of Fraud Awareness Program

Site Web : <http://www.abcfraud.ca/> (en anglais seulement)

Signalement en direct des délits économiques (Centre RECOL)

Site Web : www.recol.ca

Permet de signaler les fraudes en ligne tout en protégeant vos renseignements personnels grâce à un formulaire électronique de plainte.

Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI)

Sans frais : 1-888-451-4519

Courriel : ombudsman@obsi.ca

Site Web: www.obsi.ca

L'OSBI aide à résoudre les conflits entre les sociétés d'investissement et de services bancaires participantes et leurs clients lorsqu'il leur est impossible de les résoudre entre eux.

Sûreté des travailleurs et indemnisation des accidents du travail

Commission de la santé, de la sécurité et de l'indemnisation des accidents du travail

146-148, chemin Forest, C.P. 9000, Station B, St. John's
(Terre Neuve et Labrador) A1A 3B8

Tél. : 709-778-1000 Téléc. : 709-738-1714

<http://www.whscc.nf.ca/> (en anglais seulement)

Accès à l'information et protection de la vie privée

Personal Health Information Act, S.N.L. 2008, c. P-7.01

(en anglais seulement)

Access to Information and Protection of Privacy Act, S.N.L. 2002, c. A-1.1

[AIPPA] (en anglais seulement)

Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques, L.C. 2000, c. 5

[Loi fédérale]

Chapitre 1

Chapitre 2

Chapitre 3

Chapitre 4

Chapitre 5

Chapitre 6

Chapitre 7

Chapitre 8

Chapitre 9

Chapitre 10

Chapitre 11

Chapitre 12

Chapitre 13

Chapitre 14

Chapitre 15

Réseaux d'intervention communautaire et organismes/organisations communautaires

Seniors Resource Centre of Newfoundland and Labrador

Sans frais : 1-800-563-5599

Courriel : info@seniorsresource.ca

Site Web: <http://www.seniorsresource.ca/> (en anglais seulement)

Department of Health and Community Services

Tél. : 709-729-4984

Courriel : healthinfo@gov.nl.ca

Maison de transition Cara

Sans frais : 1-877-800-2272

Ligne d'urgence en cas d'agression sexuelle

Tél. : 709-726-1411

Sans frais : 1-800-726-2743 ou 1-709-726-1411

Newfoundland and Labrador Human Rights Commission

Tél. : 709-729-2709

Sans frais : 1-800-563-5808

Courriel : humanrights@gov.nl.ca

Site Web: <http://www.justice.gov.nl.ca/hrc/contact.html>

Code criminel

Code criminel C-46

<http://laws.justice.gc.ca/fra/C-46/20101102/page-1.html?rp18=false>

VICTIMS OF CRIME SERVICES ACT

<http://assembly.nl.ca/Legislation/sr/statutes/v05.htm> (en anglais seulement)

Cliquez ici pour aller :

Chapitre 1

Chapitre 2

Chapitre 3

Chapitre 4

Chapitre 5

Chapitre 6

Chapitre 7

Chapitre 8

Chapitre 9

Chapitre 10

Chapitre 11

Chapitre 12

Chapitre 13

Chapitre 14

Chapitre 15



Ressources des organismes fédéraux

Cliquez ici pour aller :

First Nations Health Council.

<http://www.fnhc.ca/> (en anglais seulement)

Santé Canada travaille de pair avec les communautés des Premières nations et des Inuits au développement d'un programme de soins à domicile et en milieu communautaire respectueux des méthodes traditionnelles, holistiques et contemporaines en matière de guérison et de bien-être. Le site Web suivant comporte des liens vers des ressources, des rapports, etc.

<http://www.hc-sc.gc.ca/fniah-spnia/services/home-domicile/index-fra.php>

L'Organisation nationale des représentants indiens et inuit en santé

communautaire (ONRIISC) est un organisme national non gouvernemental à but non lucratif qui travaille pour les représentants en santé communautaire des Autochtones.

<http://www.niichro.com/2004/index.php?lang=fr>

Liste de ressources offertes par l'ONRIISC (Organisation nationale des représentants indiens et inuit en santé communautaire)

<http://www.niichro.com/2004/pdf/trousses-des-ressources-2008.pdf>

Affaires indiennes et du Nord Canada – Programme des services de soins aux adultes

Visé à aider les membres des Premières nations qui sont aux prises avec des limites fonctionnelles en raison de leur âge, de problèmes de santé ou d'un handicap. http://www.ainc-inac.gc.ca/ps/acp_e.html [INACTIVE LINK]

Service de police communautaire de la GRC (Division « E » – Colombie Britannique) La division « E » du SPC a élaboré un programme appelé

« **Sagesse suprême** » pour fournir des services de prévention de la criminalité aux personnes âgées en mettant l'accent sur les demandeurs admissibles au règlement concernant les pensionnats indiens. Les sujets abordés par ces services comprennent notamment : les fraudes et escroqueries, les manœuvres frauduleuses et « rackets », la sécurité personnelle, l'abus et les services aux victimes. Le programme a été offert partout dans la division et il est maintenant présenté par des membres locaux des Premières nations. Des représentants de la division « E » du SPC se déplacent avec la Indian Residential School Survivors Society pour offrir le programme dans les rassemblements régionaux où des survivants locaux sont informés sur l'Accord de règlement.

Le programme « **Sagesse suprême** » est maintenant adopté par la GRC à l'échelle nationale.

<http://bc.rcmp-grc.gc.ca/ViewPage.action?siteNodeId=87&languageId=4&contentId=770>

Ce site Web contient de l'information sur la manière dont la justice réparatrice est utilisée partout dans le monde. <http://www.justicereparatrice.org/>

1
Chapitre 1

2
Chapitre 2

3
Chapitre 3

4
Chapitre 4

5
Chapitre 5

6
Chapitre 6

7
Chapitre 7

8
Chapitre 8

9
Chapitre 9

10
Chapitre 10

11
Chapitre 11

12
Chapitre 12

13
Chapitre 13

14
Chapitre 14

15
Chapitre 15

Le **Portail des Autochtones au Canada** est un guichet unique d'accès à des ressources en direct ainsi qu'à des programmes et services gouvernementaux relatifs aux Premières nations, aux Métis et aux Inuits au Canada.

www.autochtonesaucanada.gc.ca

Healing the Past: Addressing the Legacy of Physical and Sexual Abuse in Indian Residential Schools (La section sur les initiatives communautaires pourrait intéresser les travailleurs de la santé communautaire).

canada.justice.gc.ca/eng/dept-min/pub/dig/heal-guer.html [Inactive ADDRESS]

Centre national d'information sur la violence dans la famille

www.phac-aspc.gc.ca/nc-cn

Agence de la santé publique du Canada

Site Web : <http://www.phac-aspc.gc.ca>

Réseau canadien pour la prévention des mauvais traitements envers les aînés

http://www.cnpea.ca/Ressources_francais.htm

Réseau de l'Initiative nationale pour le soin des personnes âgées

Tél. : 416-978-0545

Courriel : nicenetadmin@utoronto.ca

Site Web : <http://www.nicenet.ca/fr/home.aspx>

Réseau international de chercheurs, de professionnels de la santé, d'étudiants et de personnes âgées.

Canadian Centre for Elder Law (CCEL)

Tél. : 604-822-0633

Courriel : ccels@bcli.org

Site Web : www.bcli.org/ccel

Le CCEL s'occupe de recherches, de la réforme de lois et d'éducation sur des questions qui touchent les personnes âgées.

Commission canadienne des droits de la personne

Tél. : 613-995-1151

Sans frais : 1-888-214-1090

ATS : 1-888-643-3304

Site Web: <http://www.chrc-ccdp.ca/>

PhoneBusters

Sans frais : 1-888-495-8501

Courriel : info@antifraudcentre.ca

Site Web : www.phonebusters.com

Ligne téléphonique opérée par la GRC et la Police provinciale de l'Ontario en vue d'offrir de l'information sur les fraudes et les tentatives d'escroquerie et de recevoir les signalements des gens qui croient être victimes de fraude.

Cliquez ici pour aller :

1
Chapitre 1

2
Chapitre 2

3
Chapitre 3

4
Chapitre 4

5
Chapitre 5

6
Chapitre 6

7
Chapitre 7

8
Chapitre 8

9
Chapitre 9

10
Chapitre 10

11
Chapitre 11

12
Chapitre 12

13
Chapitre 13

14
Chapitre 14

15
Chapitre 15

ABCs of Fraud Awareness Program

Site Web : <http://www.abcfraud.ca/> (en anglais seulement)

Signalement en direct des délits économiques (Centre RECOL)

Site Web : www.recol.ca

Permet de signaler les fraudes en ligne tout en protégeant vos renseignements personnels grâce à un formulaire électronique de plainte.

Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI)

Sans frais : 1-888-451-4519

Courriel : ombudsman@obsi.ca

Site Web : www.obsi.ca

L'OSBI aide à résoudre les conflits entre les sociétés d'investissement et de services bancaires participantes et leurs clients lorsqu'il leur est impossible de les résoudre entre eux.

Cliquez ici pour aller :

1
Chapitre 1

2
Chapitre 2

3
Chapitre 3

4
Chapitre 4

5
Chapitre 5

6
Chapitre 6

7
Chapitre 7

8
Chapitre 8

9
Chapitre 9

10
Chapitre 10

11
Chapitre 11

12
Chapitre 12

13
Chapitre 13

14
Chapitre 14

15
Chapitre 15

Questionnaire relatif au certificat

1. Un intervenant désigné est l'employé d'un organisme qui est chargé d'enquêter et d'intervenir dans les cas soupçonnés de violence, de négligence ou de négligence de soi chez les adultes vulnérables, et qui a la formation pour le faire.

☐

Vrai

☐

Faux

-
2. Des valeurs et principes à suivre lors d'enquêtes sur des cas d'aînés victimes de violence ou de négligence, la protection de tous les aînés contre toute atteinte et tout risque est la plus importante.

☐

Vrai

☐

Faux

-
3. Les services policiers, les membres d'une bande et les chefs spirituels ne devraient pas intervenir dans les affaires familiales privées des aînés, même si ces derniers sont victimes de violence.

☐

Vrai

☐

Faux

-
4. Il y a des organismes et des lois dans l'ensemble du Canada ayant le pouvoir et la responsabilité de recevoir des rapports et d'enquêter sur des cas de violence, de négligence et de négligence de soi.

☐

Vrai

☐

Faux

5. À partir de la liste ci-dessous, choisissez les organisation/personnes qui pourraient faire partie d'un réseau d'intervention communautaire :

- ☐ A) les membres du conseil de bande;
 - ☐ B) les centres de soins de santé;
 - ☐ C) les services policiers;
 - ☐ D) les institutions financières;
 - ☐ E) les aides de soins à domicile;
 - ☐ F) les maisons de transition/d'hébergement;
 - ☐ G) les services de soins d'urgence;
 - ☐ H) les travailleurs d'aide aux aînés;
 - ☐ I) toutes ces réponses.
-

6. Les adultes sont présumés capables de prendre des décisions concernant leurs soins personnels, leurs soins de santé, leurs affaires juridiques ou leurs propres affaires financières, entreprises ou biens.

- ☐ Vrai ☐ Faux
-

7. Les travailleurs de la santé communautaire et des services sociaux devraient être renseignés sur les types de violence potentiels suivants : l'exploitation financière, la négligence ou la négligence de soi, la violation des droits, la violence physique, l'agression sexuelle, de même que la violence émotionnelle ou psychologique.

- ☐ Vrai ☐ Faux

8. **Si un travailleur de la santé communautaire et des services sociaux pense qu'un adulte vulnérable est victime de violence, il doit :**

- ☐ A) ignorer la situation et s'occuper de ses propres affaires;
 - ☐ B) communiquer avec les services policiers avant de parler avec l'adulte vulnérable et faire en sorte que l'adulte soit déclaré incapable et le faire placer dans un établissement de soins de longue durée;
 - ☐ C) suivre la procédure indiquée par le diagramme de flux d'intervention des travailleurs en santé communautaire.
-

9. **Si une personne effectue un signalement parce qu'elle pense qu'un adulte vulnérable est victime de violence, son nom doit être communiqué à l'organisme désigné ou aux services policiers et ne sera pas gardé confidentiel.**

- ☐ Vrai ☐ Faux
-

10. **Les professionnels qui viennent de l'extérieur de la communauté sont encouragés à entrer dans les réserves des Premières nations pour enquêter sur les cas potentiels de violence et de négligence sans faire appel à la coordination des ressources locales.**

- ☐ Vrai ☐ Faux
-

11. **Les réseaux d'intervention communautaire sont des groupes variés composés de membres de la communauté qui s'impliquent, de fournisseurs de services et d'autres intervenants qui se réunissent pour élaborer une réponse communautaire concertée contre la violence, la négligence et la négligence de soi chez les adultes vulnérables.**

- ☐ Vrai ☐ Faux

- 12. Souvent, les réseaux d'intervention communautaire sont utilisés par les organismes désignés, les services de santé des bandes, l'église locale, les services policiers ou le personnel des services d'urgence.**

☐

Vrai

☐

Faux

-
- 13. Choisissez dans la liste ci-dessous trois exigences relatives à la mobilisation interculturelle :**

☐

A) établir des relations à court terme fondées sur des procédures et des protocoles stricts;

☐

B) nouer avec les communautés des relations à long terme qui se fondent sur de nouveaux points de vue ainsi que de nouvelles idées et interprétations pour redéfinir les problèmes;

☐

C) remettre en question ses propres principes sans être sur la défensive;

☐

D) décider des programmes et des priorités;

☐

E) encourager l'innovation et les découvertes par la mise en commun de modes de connaissance divergents.

-
- 14. Si vous travaillez dans le secteur de la santé communautaire et des soins à domicile, il est probable que vous soyez exposé à des comportements violents et agressifs, mais il n'est pas nécessaire de signaler ces comportements à votre supérieur.**

☐

Vrai

☐

Faux

15. À partir de la liste ci-dessous, choisir cinq moyens que vous pouvez prendre pour réduire le risque de violence et de comportement agressif :

- ☐ A) rester aussi près que possible de votre client;
- ☐ B) faire des choses sans d'abord en parler à votre client;
- ☐ C) éviter de laisser votre client se placer entre vous et la sortie de la pièce;
- ☐ D) évaluer l'humeur de votre client avant d'entreprendre vos tâches;
- ☐ E) dire à votre client les gestes que vous allez poser au préalable;
- ☐ F) ne pas vous préoccuper des barrières de la langue ou de la culture;
- ☐ G) savoir que votre client pourrait devenir agressif lorsque vous l'aidez dans ses soins personnels;
- ☐ H) connaître les procédures prévues par votre employeur pour réduire le risque au minimum;
- ☐ I) discuter et élever la voix pour montrer à votre client que c'est vous qui décidez.

16. La vie privée est la liberté de ne pas être soumis à une intrusion dans ses affaires personnelles ou à une exposition de ses affaires personnelles. Il s'agit d'un droit fondamental de la personne.

- ☐ Vrai ☐ Faux

17. La confidentialité est la façon dont nous traitons les renseignements privés après leur divulgation aux autres ou à nous-mêmes.

- ☐ Vrai ☐ Faux

18 Les Autochtones âgés sont moins susceptibles d'être victimes de violence, de négligence ou de négligence de soi que leurs homologues non autochtones.

☐

Vrai

☐

Faux

19. Les réseaux d'intervention communautaire (RIC) peuvent contribuer au resserrement de la coordination des interventions communautaires contre la violence et la négligence.

☐

Vrai

☐

Faux

20. La négligence de soi se produit lorsqu'un adulte choisit de refuser des services et de vivre de manière risquée : on ne peut rien faire pour y remédier.

☐

Vrai

☐

Faux

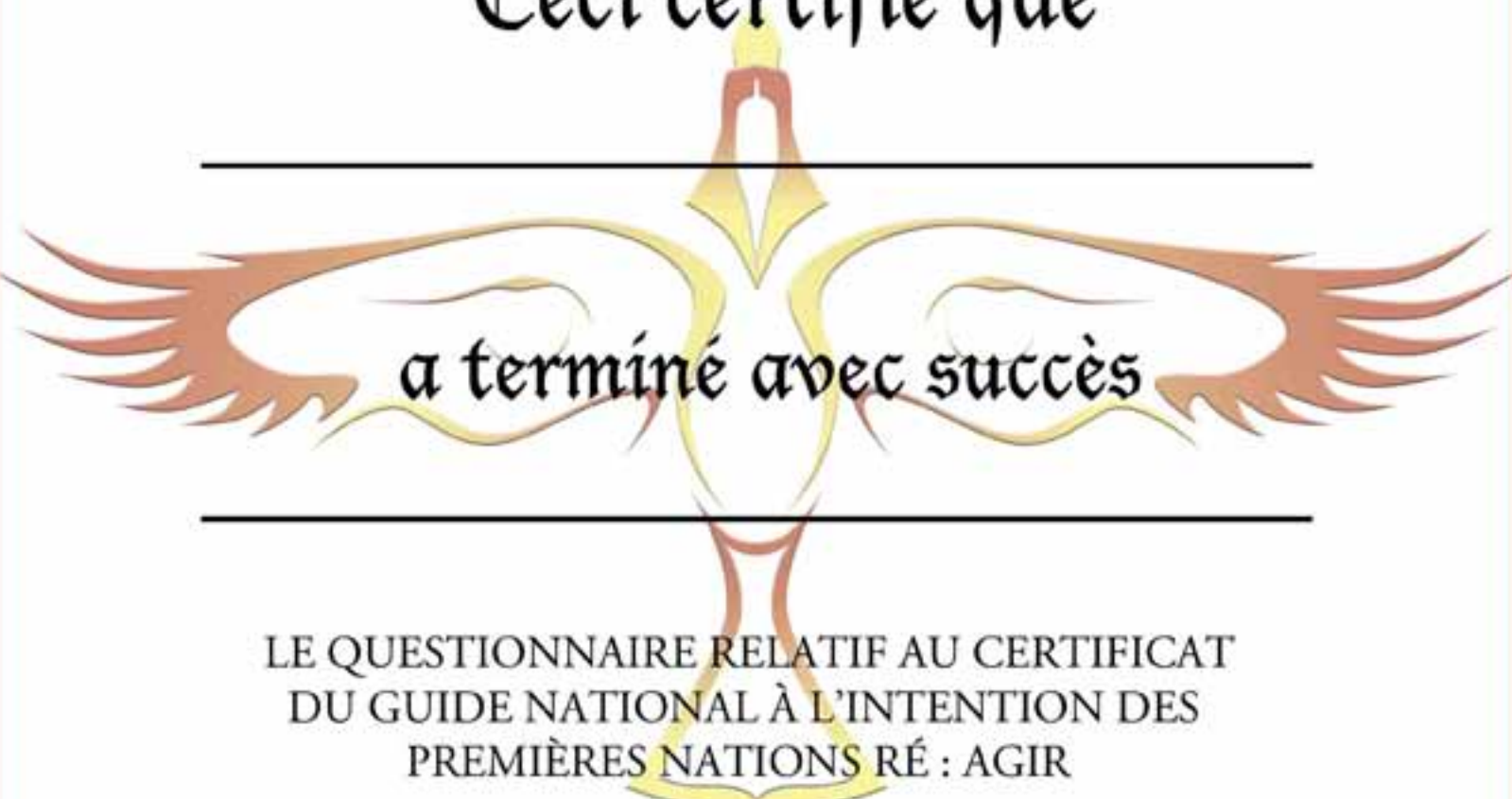
Réponses du questionnaire relatif au certificat

- | | |
|----------------------------------|---------------------------|
| 1. Vrai | 11. Vrai |
| 2. Faux | 12. Vrai |
| 3. Faux | 13. B) C) E) |
| 4. Vrai | 14. Faux |
| 5. I) tout ce qui précède | 15. C) D) E) G) H) |
| 6. Vrai | 16. Vrai |
| 7. Vrai | 17. Vrai |
| 8. C | 18. Faux |
| 9. Faux | 19. Vrai |
| 10. Faux | 20. Faux |



Certificat d'attestation

Ceci certifie que



a terminé avec succès

LE QUESTIONNAIRE RELATIF AU CERTIFICAT
DU GUIDE NATIONAL À L'INTENTION DES
PREMIÈRES NATIONS RÉ : AGIR

Date

