

La maltraitance envers les personnes âgées

IDENTIFIER, AGIR ET PRÉVENIR



CAVAC

CENTRE D'AIDE AUX VICTIMES
D'ACTES CRIMINELS

Formé pour vous épauler

TABLE DES MATIÈRES

5	Avant-propos
6	Qu'est-ce que la maltraitance?
10	Qu'est-ce qu'un acte criminel ?
12	Réactions et conséquences
14	Que faire si vous êtes victime de maltraitance ou d'un acte criminel ?
16	Que faire si vous soupçonnez qu'une personne de votre entourage est victime de maltraitance ou d'un acte criminel ?
17	Que faire si vous êtes témoin d'un acte criminel ?
20	Prévention
24	Le Centre d'aide aux victimes d'actes criminels (CAVAC)
26	Vous avez besoin d'aide, d'écoute ou de conseils...
28	Sources

Ce document est réalisé grâce à la contribution financière du ministère de la Justice du Québec.

Responsable du projet : Johanne Cardinal (CAVAC de Laval)

Conception et rédaction : CAVAC Centre-du-Québec, CAVAC de la Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine, CAVAC de Laval, CAVAC de Montréal, CAVAC de la Mauricie.

Conception graphique : Créations Cynic

Correction : Marie-Claude Emond

Traduction : Nicole Caissey

Validation juridique : Me Jacques Blais, Procureur en chef adjoint aux poursuites criminelles et pénales et coordonnateur provincial en infractions routières

ISBN : 2-922841-10-3 : 2015

(Édition anglaise : ISBN : 2-922841-11-1)



AVANT-PROPOS

Le sujet de la maltraitance envers les personnes âgées est de plus en plus présent dans l'actualité et les divers médias. Est-ce parce que cette problématique est plus fréquente qu'auparavant ? Pas nécessairement. Il y a fort à parier que nous en parlons davantage parce que notre société québécoise s'est positionnée et la considère inacceptable.

Puisqu'il est fréquent que des actes criminels soient commis dans les situations de maltraitance, le réseau des Centres d'aide aux victimes d'actes criminels (CAVAC) considérerait important de produire un outil spécifique pour les personnes touchées de près ou de loin par cette problématique.

La présente brochure s'adresse tout d'abord aux personnes âgées vivant une situation de maltraitance ainsi qu'à celles qui veulent trouver des moyens de la prévenir. Les proches de ces personnes âgées, préoccupés par le sort de l'être cher, ainsi que toute personne pouvant être en position d'observer de la maltraitance chez une personne âgée trouveront ici des informations pertinentes.

QU'EST-CE QUE LA MALTRAITANCE?

Définition : « *Il y a maltraitance quand un geste singulier ou répétitif, ou une absence d'action appropriée se produit dans une relation où il devrait y avoir de la confiance, et que cela cause du tort ou de la détresse chez une personne âgée.* »

LES TYPES DE MALTRAITANCE

1) Psychologique ou émotive

Si vous sentez qu'une personne tente de vous contrôler en suscitant chez vous la peur, l'insécurité ou la culpabilité, il est possible que vous viviez de la maltraitance psychologique ou émotive. Par exemple, cette personne vous dénigre, vous fait des reproches injustifiés, vous infantilise ou encore utilise des menaces ou du chantage à votre égard. Le ton de voix utilisé peut également être un signe de maltraitance s'il est trop fort ou agressif.

La maltraitance psychologique peut aussi se traduire par l'isolement social et la privation d'affection, par exemple si l'on vous prive de sorties et de visites auxquelles vous pourriez avoir accès. C'est une façon de nier votre droit de prendre des décisions qui vous concernent, que ce soit au niveau de votre vie sociale, spirituelle ou religieuse. Ces actes peuvent porter atteinte à votre identité, à votre dignité et à votre estime personnelle.

2) Physique

Le fait de vous serrer le bras, de vous pousser, de vous bousculer, de vous traiter avec brusquerie, de vous frapper ou d'utiliser une arme contre vous constitue de la maltraitance physique. Ces gestes ne laissent pas toujours des marques, mais ils ne sont jamais acceptables lorsqu'ils sont faits délibérément. De plus, si quelqu'un vous administre des médicaments de façon abusive ou utilise de façon inappropriée des méthodes de contention à votre égard, il est possible que vous viviez une situation de maltraitance physique.

3) Sexuelle

La maltraitance sexuelle se définit par toute activité à caractère sexuel exercée sur vous sans votre consentement. Il peut s'agir de harcèlement, d'attouchements, d'exhibitionnisme, de propos ou d'attitudes à caractère sexuel ou encore d'une relation sexuelle non désirée. Le fait de ridiculiser une personne âgée qui souhaite exprimer sa sexualité et de la priver de son intimité sont d'autres exemples de ce type de maltraitance. Il est important de savoir que vous avez toujours le droit de refuser tout comportement sexuel non souhaité et ce, peu importe votre relation avec la personne.

4) Matérielle ou financière

Si une personne utilise vos ressources financières et matérielles à des fins opposées à vos besoins et à vos intérêts, il peut s'agir de maltraitance matérielle ou financière si cela est fait sans votre consentement ou en forçant votre consentement. Ce type de maltraitance peut être accompagné de chantage et de menaces de toutes sortes.

Outre le vol, la fraude par carte bancaire, les placements frauduleux et le détournement de fonds, d'autres situations peuvent constituer de la maltraitance financière. L'abus de confiance, les procurations abusives, le refus de rembourser un emprunt, le fait de charger des coûts excessifs pour des services rendus, de vous mettre de la pression afin que vous signiez des documents et le fait de vous priver de services pour le maintien à domicile afin de sauver des frais n'en sont que quelques exemples.

5) Violation des droits

Il s'agit d'interventions visant à vous empêcher d'exercer un contrôle normal sur votre vie et votre rôle de citoyen, à vous priver de vos droits individuels, matériels et sociaux. Citons en exemples le fait de vous contraindre à un traitement médical, le non-respect de vos choix (exemples : choix de votre milieu de vie, droit de vote), le non-respect de votre autonomie, de votre intimité et de votre dignité.

6) Systémique ou institutionnelle

En tant qu'usager d'un établissement, vos droits et libertés se doivent d'être protégés. Lorsque les procédures en place entraînent ou tolèrent une situation préjudiciable pour votre bien-être, il peut y avoir des conséquences pour votre santé ou votre sécurité. L'abus d'autorité, le manque d'adaptation de l'établissement aux personnes âgées, le manque de formation du personnel et le manque de soutien adéquat aux résidents peuvent constituer une forme de maltraitance systémique ou institutionnelle.

7) Âgisme

La discrimination d'une personne en raison de son âge peut se traduire de plusieurs façons. Il s'agit du maintien de préjugés et de comportements sociaux qui tendent à diminuer l'estime de soi et à nier votre identité et votre dignité, que ce soit par des attitudes et des gestes hostiles ou simplement par l'indifférence ou la marginalisation sociale.

8) Négligence

La négligence est l'omission de répondre aux besoins de base d'une personne, compromettant ainsi sa santé et sa sécurité. Elle peut être volontaire ou involontaire (par manque de connaissances ou de conscience). Ainsi, si on vous délaisse, si on vous prive de nourriture, de soins, de compagnie ou d'aide, vous vivez peut-être une situation de négligence.

Il y a maltraitance quand un geste singulier ou répétitif, ou une absence d'action appropriée se produit dans une relation où il devrait y avoir de la confiance, et que cela cause du tort ou de la détresse chez une personne âgée.

QU'EST-CE QU'UN ACTE CRIMINEL?

Bien que toute forme de maltraitance envers les personnes âgées soit inacceptable, toute situation de maltraitance n'est pas automatiquement considérée comme un acte criminel. Un acte criminel est une action ou omission qui va à l'encontre des lois applicables en vigueur, ces dernières ayant pour but d'assurer l'ordre public, la sécurité des individus et de leurs biens ainsi que celle du public en général.

IL EXISTE DEUX CATÉGORIES D'ACTES CRIMINELS

► LES CRIMES CONTRE LA PERSONNE

Voies de fait : C'est un acte qui consiste à utiliser ou à tenter d'utiliser intentionnellement la force contre autrui sans son consentement, soit par une agression physique, par l'utilisation d'une arme ou par une menace.

Exemple : Vous êtes victime de voies de fait si l'on vous frappe, vous pousse, si l'on vous lance des objets ou que l'on tente de vous atteindre physiquement.

Vol qualifié : C'est lorsqu'un individu se procure le bien d'autrui en employant la violence ou en proférant des menaces de violence pour arriver à ses fins.

Exemple : Un individu vous bouscule dans la rue et vous vole votre sac à main.

Menace : C'est une parole ou un geste par lequel une personne exprime la volonté qu'elle a de faire du mal à quelqu'un. La menace peut être de causer la mort ou d'infliger des lésions corporelles (blessures) à un individu.

Exemple : Une personne vous dit : « Je vais te tuer! »

Harcèlement : C'est agir à l'égard d'une personne sachant qu'elle se

sent harcelée ou sans se soucier qu'elle se sente harcelée, si l'acte en question a pour effet de lui faire raisonnablement craindre – compte tenu du contexte – pour sa sécurité ou celle d'une de ses connaissances.

Exemple : Une personne vous appelle ou se présente à votre domicile plusieurs fois par jour malgré que vous lui ayez dit de ne pas le faire et cela vous occasionne des craintes.

Infraction à caractère sexuel : C'est un contact ou une tentative de contact physique à des fins d'ordre sexuel sans le consentement de la personne victime. Il y a plusieurs crimes d'ordre sexuel, entre autres l'agression sexuelle, l'inceste, l'exhibitionnisme.

Exemples : On vous fait subir des attouchements, vous êtes la cible de voyeurisme, on vous impose des relations sexuelles.

► LES CRIMES CONTRE LES DROITS DE PROPRIÉTÉ

Introduction par effraction : C'est un délit qui consiste à s'introduire dans un endroit sans y être invité dans l'intention de commettre une infraction criminelle.

Exemple : Une personne brise une fenêtre et entre dans votre domicile pour voler votre téléviseur.

Vol simple : C'est se procurer un bien ou de l'argent illégalement sans commettre de violence à l'égard d'une personne et sans son consentement.

Exemple : Une personne vole de l'argent dans votre portefeuille à votre insu.

Fraude : C'est se procurer un bien ou de l'argent illégalement sans commettre de violence à l'égard d'une personne et en obtenant son consentement par des mensonges.

Exemple : Une personne au téléphone vous convainc de lui donner votre numéro de carte de crédit afin de vous vendre un produit. Elle ne vous livre jamais ce produit et vous débite de l'argent sur votre carte de crédit.

Méfait : C'est un acte criminel qui consiste à détruire ou à détériorer le bien d'autrui.

Exemple : Une personne brise délibérément un objet qui vous appartient.

RÉACTIONS ET CONSÉQUENCES

Tous les types d'actes criminels et de maltraitance peuvent mener à diverses conséquences et nuire à la qualité de vie de la personne aînée qui en est victime.

VOICI QUELQUES CONSÉQUENCES PARMIS LES PLUS FRÉQUENTES :

- Blessures, séquelles physiques temporaires ou permanentes;
- Peur constante, augmentation du sentiment d'insécurité;
- Nervosité, anxiété, confusion;
- Repli sur soi, isolement;
- Perte d'intérêt envers les activités habituelles;
- Troubles du sommeil;
- Sentiment de honte ou de culpabilité;
- Perte des épargnes prévues pour assurer son bien-être;
- Augmentation de la fréquentation des urgences;
- Apparition d'idées suicidaires ou tentatives de suicide;
- Doute de soi;
- Baisse d'estime de soi;
- Difficulté à prendre des décisions;
- Augmentation de la consommation de médicaments;
- Tensions familiales;
- Méfiance.

Si vous êtes victime, il est possible que vous vous sentiez impuissant à faire cesser la situation. Peut-être même croyez-vous que c'est en partie de votre faute.

Peu importe les réactions et les conséquences que vous vivez suite à un acte criminel ou de maltraitance, elles sont normales.

C'est la situation qui, elle, n'est pas normale.

QUE FAIRE SI VOUS ÊTES VICTIME DE MALTRAITANCE OU D'UN ACTE CRIMINEL ?

Bien souvent, la personne qui fait subir les mauvais traitements est connue de la personne aînée. Il est donc possible que cette personne fasse partie de votre entourage. Il peut s'agir d'un conjoint, d'un membre de votre famille, d'un membre du personnel soignant, etc. Il est tout à fait compréhensible que vous ayez de la difficulté à parler de ce que vous vivez, surtout si la personne qui vous maltraite est une personne qui vous est chère.

PLUSIEURS FACTEURS PEUVENT VOUS FAIRE HÉSITER À PARLER DE CE QUE VOUS VIVEZ

- La personne qui vous maltraite est votre seul lien affectif, médical ou social;
- Vous dépendez de cette personne;
- Vous éprouvez des sentiments pour cette personne et vous avez peur de perdre le lien que vous entretenez avec elle;
- Vous avez peur de vous retrouver seul, d'être placé, de faire éclater la famille ou d'être mis à l'écart;
- Vous avez peur de ne pas être cru, ne pas être compris ou vous craignez que personne ne puisse vous aider;
- Vous avez été menacé ou averti fermement de ne pas parler de la situation et avez peur de subir des représailles si vous le faites;
- Vous avez peur des conséquences pour la personne qui vous maltraite si vous dénoncez la situation;
- Etc.

SI VOUS ÊTES VICTIME OU SI VOUS CROYEZ L'ÊTRE

- Ne restez pas seul face à cette situation. Parlez-en à une personne en qui vous avez confiance. Il peut s'agir d'un proche, d'un membre de votre famille, d'un prêtre, d'un professionnel de la santé, d'un intervenant, etc. Dénoncer une situation d'abus ne veut pas nécessairement dire porter plainte. Dénoncer, c'est

mettre d'autres personnes au courant de la situation que vous vivez et ainsi trouver des alliés et des alternatives à votre situation.

- N'hésitez pas à consulter les ressources d'aide à votre disposition. Votre CIUSSS ou un organisme communautaire, comme le CAVAC, peut vous aider à comprendre la dynamique dans laquelle vous vous trouvez, vous écouter et vous aider à identifier vos limites et à les imposer auprès de la personne qui vous maltraite. Une liste des ressources est disponible à la fin du présent guide, et la plupart des services sont gratuits et confidentiels.
- Consultez un médecin si vous avez subi des blessures physiques ou si vous éprouvez des problèmes de santé.
- Dans certains cas de maltraitance, il peut y avoir des comportements et des gestes qui constituent des actes criminels. Si vous croyez en être victime, vous pouvez porter plainte au Service de police de votre région. Demandez à une personne de confiance ou à un intervenant de vous accompagner dans cette démarche si vous en ressentez le besoin.
- À tout moment, si vous craignez pour votre sécurité, vous pouvez communiquer avec le Service de police de votre région. Les policiers pourront s'assurer de votre sécurité, calmer une situation de crise ou vous référer à des ressources pouvant vous venir en aide.

Malgré tout ce que l'on peut tenter de vous faire croire, vous n'êtes pas responsable des mauvais traitements qui vous sont infligés et vous ne méritez pas ce que l'on vous fait vivre.

QUE FAIRE SI VOUS SOUPÇONNEZ QU'UNE PERSONNE DE VOTRE ENTOURAGE EST VICTIME DE MALTRAITANCE OU D'UN ACTE CRIMINEL?

EN L'ABSENCE DE LA PERSONNE MALTRAITANTE

- Établissez un lien de confiance avec la personne victime;
- Écoutez-la et évitez de la juger;
- Offrez-lui votre soutien;
- Respectez-la dans ses besoins, ses choix et son rythme;
- Évitez de juger ou de dénigrer la personne maltraitante. Rappelez-vous qu'il s'agit souvent d'un être cher pour la personne aînée;
- Informez-la à propos des ressources disponibles, remettez-lui les coordonnées de celles-ci ainsi que les numéros d'urgence. Au besoin, accompagnez-la vers les ressources d'aide;
- Vous pouvez vous-même contacter ces ressources afin de vous informer, de mieux connaître les services disponibles et ainsi mieux outiller et soutenir la personne aînée.

QUELQUES INDICES

- Ecchymoses, blessures, douleurs physiques;
- Changements dans les attitudes, comportements et habitudes;
- Isolement social;
- Nervosité;
- Confusion;
- État dépressif;
- Mauvaise hygiène personnelle;
- Troubles du sommeil;
- Comptes impayés, augmentation du nombre de transactions bancaires, inquiétudes liées à l'argent;
- Objets qui disparaissent;
- Besoins de base non comblés (ex.: lunettes, prothèses dentaires ou auditives, manque de nourriture);
- Perte de poids.

QUE FAIRE SI VOUS ÊTES TÉMOIN D'UN ACTE CRIMINEL ?

Si vous êtes témoin d'un acte criminel ou que vous avez de bonnes raisons de croire qu'un crime a été commis, rapportez-le au Service de police de votre région. De cette façon, vous protégerez la victime et préviendrez d'autres crimes. Tentez de fournir aux policiers le plus de renseignements possible sur la situation dont vous avez été témoin.

Toute forme de maltraitance envers les personnes aînées est inacceptable.



*Toute personne peut, à un moment ou à un autre
dans sa vie, être victime de maltraitance
ou d'un acte criminel.*

*Vous pouvez toutefois mettre certaines mesures en
place afin de diminuer les risques
que cela vous arrive.*

PRÉVENTION

LORS DE VOS SORTIES :

- Privilégiez les endroits passants et biens éclairés;
- Adoptez une attitude d'assurance (marchez la tête haute afin de voir votre environnement);
- Apportez seulement l'argent dont vous aurez besoin;
- Portez votre sac à main à l'épaule plutôt qu'en bandoulière. En cas de vol, ne retenez pas votre sac, laissez-le partir. Vous diminuerez le risque d'être blessé. Vous pouvez également choisir de transporter votre porte-monnaie et/ou vos clés dans la poche de votre manteau;
- Si vous pensez être suivi, rendez-vous à la résidence ou au commerce le plus proche pour demander de l'aide.

DANS VOTRE VÉHICULE :

- Sortez vos clés à l'avance lorsque vous vous dirigez vers votre véhicule;
- Verrouillez toujours votre véhicule, que vous soyez à bord ou non. Si vous devez parler à quelqu'un, faites-le par la fenêtre entrouverte;
- Privilégiez des rues et des stationnements bien éclairés;
- Si vous pensez être en danger, donnez de brefs coups de klaxon pour attirer l'attention.

À LA MAISON :

- Assurez-vous que vos portes, vos fenêtres et vos serrures sont sécuritaires et gardez vos portes verrouillées en tout temps;
- Installez un judas (œil magique) afin de pouvoir vérifier l'identité du visiteur qui se présente. Votre porte est votre sécurité; donnez-vous le droit de ne pas ouvrir. Parlez plutôt à la personne à travers la porte ou utilisez un interphone;
- Ne cachez pas de clés à l'extérieur de votre domicile. Laissez plutôt un double de vos clés à une personne de confiance.

EN CAS D'ABSENCE PROLONGÉE:

- Laissez la radio ainsi qu'une ou deux lumières allumées;
- Faites interrompre la distribution de courrier et de journaux ou demandez à quelqu'un de les ramasser;
- Demandez à quelqu'un de tondre la pelouse ou de débayer la neige;
- Soyez discret quant à votre absence. N'en parlez qu'à des personnes de confiance.

AU TÉLÉPHONE:

- Programmez les numéros de téléphone d'urgence sur votre appareil téléphonique ou ayez-les à portée de la main;
- Ne donnez pas d'informations concernant votre situation personnelle et financière;
- Ne dites pas que vous vivez seul;
- Enregistrez sur votre répondeur un message qui donne l'impression que vous êtes plusieurs à vivre à la maison, par exemple « Nous ne sommes pas disponibles pour le moment, veuillez laisser votre message et nous vous rappellerons dès que possible. »
- En cas d'appels embarrassants, harcelants ou menaçants, raccrochez. Rapportez ces appels à votre compagnie de téléphone ou à votre Service de police, qui vous indiquera la marche à suivre.

SÉCURITÉ SUR INTERNET :

- Choisissez les informations que vous divulguez sur Internet, notamment sur les réseaux sociaux. Gardez en tête que ces informations sont publiques;
- Lors de vos achats en ligne, assurez-vous que le site web que vous utilisez est officiel et sécurisé. Recherchez le symbole « cadenas »  ou le « **https** » devant l'adresse courriel;
- Méfiez-vous des courriels émanant d'une institution financière. Peu importe le message d'urgence, n'y répondez pas. Présentez-vous à votre institution financière ou téléphonez à partir des coordonnées de vos dossiers et non celles du courriel.
- Faites attention aux faux messages. Les fraudeurs peuvent vous solliciter en vous proposant des scénarios où vous sentirez l'urgence d'agir pour leur venir en aide. N'envoyez pas d'argent. Rappelez-vous que vous ne savez jamais réellement à qui vous vous adressez.

VOTRE ARGENT ET VOS BIENS

- Soyez discret sur vos projets, biens et valeurs;
- Faites un testament et révisiez-le au besoin;
- Faites déposer vos chèques directement dans votre compte;
- Ne signez aucun contrat sous pression ou sans en avoir bien compris toutes les clauses;
- N'engagez pas votre argent ou vos avoirs sans y avoir réfléchi ou en avoir discuté avec quelqu'un (conseiller financier, avocat, personne de confiance);
- Évitez de garder d'imposantes sommes d'argent à votre domicile.

CONSEILS AFIN D'ÉVITER DES SITUATIONS DE FRAUDE

- Ne jetez pas vos factures ou papiers personnels à la poubelle, déchiquetez-les;
- Assurez-vous de cacher le clavier lorsque vous faites votre NIP (numéro d'identification personnel). Au besoin, demandez à la personne qui se tient derrière vous de reculer afin que vous puissiez faire votre NIP en toute confidentialité;
- Vérifiez régulièrement les transactions de vos comptes et de vos cartes de crédit. En cas d'anomalies, contactez votre institution financière;
- Avant de confier vos économies à un conseiller financier, vérifiez auprès de l'Autorité des marchés financiers (AMF) si la compagnie ou la personne possède les certificats nécessaires pour vous offrir ce type de service;
- Ne révélez jamais votre NIP à qui que ce soit et évitez de l'écrire; mémorisez-le. Choisissez un numéro facile à retenir pour vous, mais difficile à trouver pour une personne mal intentionnée (exemple : ne choisissez pas votre date de naissance, votre adresse ou votre numéro de téléphone);

Si vous êtes abordé par un vendeur itinérant, un investisseur ou une personne inconnue soit au téléphone, par Internet ou en personne, certaines phrases ou comportements devraient vous mettre la puce à l'oreille .

La personne :

- Devient rapidement très familière avec vous;
- Vous fait ressentir une urgence et vous fait croire qu'il n'y a que vous qui puissiez l'aider. Elle vous demande de garder cela secret;
- Vous demande d'encaisser un chèque pour elle et promet de vous dédommager monétairement pour ce service;
- Insiste et vous met de la pression pour que vous acceptiez d'acheter un bien ou un service, de signer un contrat ou de lui transférer de l'argent;
- Vous promet des intérêts ou un rendement faramineux pour un investissement;
- Vous demande de l'argent afin de vous remettre un prix;
- Ne répond pas à vos questions de clarification et vous demande de lui faire confiance.

Si vous vous retrouvez dans une de ces situations, soyez vigilant. Affirmez-vous et dites non. Ce n'est pas impoli, c'est prudent!

LE CAVAC

Les Centres d'aide aux victimes d'actes criminels, communément appelés CAVAC, sont des organismes à but non lucratif offrant des services aux personnes ayant été victimes d'actes criminels, leurs proches ainsi qu'aux témoins de crimes. L'aide des CAVAC est disponible que l'auteur du crime soit ou non identifié, arrêté, poursuivi ou reconnu coupable. Il n'est pas nécessaire d'avoir porté plainte à la police ni d'avoir l'intention de le faire pour demander de l'aide au CAVAC.

L'intervention des CAVAC auprès des personnes victimes se fait dans le respect de leurs besoins et à leur rythme. Elle s'appuie sur la capacité qu'ont les personnes victimes de gérer leur propre vie et de prendre les décisions qui les concernent.

Les personnes qui reçoivent des services d'un CAVAC sont traitées avec courtoisie, équité et compréhension, dans le respect de leur dignité et de leur vie privée.

LES SERVICES SONT GRATUITS ET CONFIDENTIELS.

1 866 532-2822

1 866 LE CAVAC

www.cavac.qc.ca



CENTRE D'AIDE AUX VICTIMES
D'ACTES CRIMINELS

Formé pour vous épauler

LES SERVICES OFFERTS DANS LES CAVAC SONT LES SUIVANTS

► L'INTERVENTION POST-TRAUMATIQUE ET « PSYCHOSOCIOJUDICIAIRE »

L'intervention post-traumatique et « psychosociojudiciaire » consiste à évaluer les besoins et les ressources de la personne victime d'un acte criminel. À la suite de l'évaluation, une intervention est offerte dans le but de réduire les conséquences de la victimisation et de permettre à la personne de poursuivre son cheminement.

► L'INFORMATION SUR LES DROITS ET LES RECOURS

Le personnel du CAVAC dispense de l'information sur les droits et les recours de la victime d'un acte criminel, principalement sur les étapes du processus judiciaire et sur les programmes d'indemnisation des victimes.

► L'ASSISTANCE TECHNIQUE

Le personnel du CAVAC offre l'assistance technique nécessaire pour que la personne victime puisse remplir différents formulaires et pour qu'elle soit en mesure de respecter les formalités inhérentes à sa situation.

► L'ACCOMPAGNEMENT

Le personnel du CAVAC accompagne la personne victime dans l'appareil judiciaire tout au long du cheminement du dossier ainsi que dans certaines démarches auprès d'autres ressources.

► L'ORIENTATION VERS LES SERVICES SPÉCIALISÉS

Le personnel du CAVAC oriente la personne victime vers des services spécialisés, tels que les ressources juridiques, médicales, sociales et communautaires, capables de l'aider à résoudre les problèmes qu'elle doit affronter.

*Vous avez besoin d'aide,
d'écoute ou de conseils...*

INTERVENTION D'URGENCE

► CENTRES D'URGENCE

Urgence 9-1-1

Pour les municipalités non desservies par le 9-1-1, composez le 310-4141. Pour les cellulaires, composez *4141

Plaintes et dénonciation

Communiquez avec votre poste de police local.

Info santé 8-1-1

SERVICES COMMUNAUTAIRES, SOCIAUX ET JURIDIQUES

A.Q.D.R. (Association québécoise des droits des retraités) www.aqdr.org	514-935-1551 1-877-935-1551
Barreau du Québec www.barreau.qc.ca	1-800-361-8495
Centre antifraude du Canada www.antifraudcentre-centreantifraude.ca	1-888-495-8501
Centre d'aide aux victimes d'actes criminels (CAVAC) www.cavac.qc.ca	1-866-532-2822
Centre d'information de l'autorité des marchés financiers www.lautorite.qc.ca	1-877-525-0337
Centre de prévention du suicide	1-866-277-3553
Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse www.cdpcj.qc.ca	1-800-361-6477
Curateur Public du Québec www.curateur.gouv.qc.ca	1-800-363-9020
Fédération des Centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes www.fcaap.ca	1-877-767-2227

Gendarmerie Royale du Canada (GRC) www.rcmp-grc.gc.ca	1-800-771-5401
Indemnisation des victimes d'actes criminels (IVAC) www.ivac.qc.ca	1-800-561-4822
Le conseil pour la protection des malades www.cpm.qc.ca	1-877-276-2433
Ligne Aide Abus Aînés	1-888-489-2287 Région de Montréal : 514-489-2287
Ligne- ressource sans frais pour les victimes d'agressions sexuelles www.agressionsexuelles.gouv.qc.ca	1-888-933-9007 Région de Montréal : 514-933-9007
Office de la protection du consommateur (OPC) www.opc.gouv.qc.ca	1-888-672-2556 Région de Montréal : 514-253-6556
Protecteur du citoyen www.protecteurducitoyen.qc.ca	1-800-463-5070
Régie du logement www.rdl.gouv.qc.ca	1-800-683-2245 Région de Montréal : 514-873-2245
Regroupement Québécois des Centres d'aide et de lutte contre les agressions à caractère sexuel (CALACS) www.rqcalacs.qc.ca	1-877-717-5252
Réseau F.A.D.O.Q. (Fédération de l'âge d'or du Québec) www.fadoq.ca	1-800-828-3344
Réseau juridique du Québec www.avocat.qc.ca	1-877-683-1815
Sûreté du Québec www.suretequebec.gouv.qc.ca	514-598-4141 (frais d'appel acceptés)
S.O.S Violence conjugale www.sosviolenceconjugale.ca	1-800-363-9010 Région de Montréal : 514-873-9010
Tel-Écoute /Tels Aînés www.tel-ecoute.org	450-493-4512 514-493-4512 1-877-353-2460

SOURCES :

Association québécoise de défense des droits des personnes retraitées et préretraitées (AQDR) et al. (2013). Vieillir en sécurité. Ministère de la Santé et des Services sociaux et ministère de la Justice du Québec.

Association québécoise de défense des droits des personnes retraitées et préretraitées (AQDR). (2009). Trousse S.O.S Abus.
Repéré à <http://www.troussesosabus.org/>

CAVAC de la Mauricie. (1994). En parlez-vous? Mettre fin à l'abus envers les aîné(e)s.
Disponible en ligne : http://www.cavac.qc.ca/documentation/pdf/En_parlez-vous.pdf

Gendarmerie royale du Canada. (2012). Guide de sécurité à l'intention des aînés.
[Version PDF]. Repéré à <http://www.rcmp-grc.gc.ca/pubs/ccaps-spcca/pdf/seniors-aines-fra.pdf>

Gouvernement du Québec. (2013). Guide de référence pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées. Québec : La Direction des communications du ministère de la Santé et des Services sociaux. [Version PDF]. Repéré à <http://www.mfa.gouv.qc.ca/fr/publication/Documents/13-830-10F.pdf>

Paquin, C., & Gervais, H. (2012). Plan d'action régional pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2012-2015 - Mauricie et Centre-du-Québec. Québec : Agence de la santé et des services sociaux [Version PDF]. Repéré à <http://aines.centre-du-quebec.qc.ca/wp-content/uploads/2012/06/plandaction.pdf>

Réseau des CAVAC. Parlez-en ! Les réactions et les conséquences de la victimisation.
Disponible en ligne : http://www.cavac.qc.ca/documentation/pdf/reactions_et_les_consequences.pdf



[illegible]



CENTRE D'AIDE AUX VICTIMES
D'ACTES CRIMINELS

Formé pour vous épauler