

LA MALTRAITANCE DES AÎNÉES. TENSION DANS L'AGIR PROFESSIONNEL ENTRE LA PROTECTION ET LE RESPECT DES DROITS

[Josée Grenier](#), [Anna Fico](#), [Cindy Thériault](#)

Champ social | « [Sociographe](#) »

2021/1 N° 73 | pages 117 à 128

ISSN 1297-6628

Article disponible en ligne à l'adresse :

<https://www.cairn.info/revue-le-sociographe-2021-1-page-117.htm>

Distribution électronique Cairn.info pour Champ social.

© Champ social. Tous droits réservés pour tous pays.

La reproduction ou représentation de cet article, notamment par photocopie, n'est autorisée que dans les limites des conditions générales d'utilisation du site ou, le cas échéant, des conditions générales de la licence souscrite par votre établissement. Toute autre reproduction ou représentation, en tout ou partie, sous quelque forme et de quelque manière que ce soit, est interdite sauf accord préalable et écrit de l'éditeur, en dehors des cas prévus par la législation en vigueur en France. Il est précisé que son stockage dans une base de données est également interdit.

La maltraitance des aînées.

Tension dans l'agir professionnel entre la protection et le respect des droits

Josée Grenier, Anna Fico et Cindy Thériault

Selon le recensement canadien de 2016, on compte maintenant au Québec une forte proportion de personnes aînées et certaines se trouvent en situation de vulnérabilité. Pour la première fois dans l'histoire, elles se retrouvent plus nombreuses que les jeunes (Blanchette-Pelletier, 2017). Or, de ce phénomène découlent de nombreux enjeux sociaux, dont la maltraitance envers les personnes aînées. Si la maltraitance envers les personnes aînées a été longtemps ignorée, elle fait maintenant l'objet de mesures officielles pour contrer ce phénomène social bien présent. La loi sur la maltraitance – *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité* – (Québec, 2019a) récemment adoptée, vient renforcer les dispositifs en place pour agir en toute légitimité pour protéger et signaler les personnes en situation de vulnérabilité. Cette loi exige un juste équilibre dans son usage entre la protection et le respect des droits des aînées et des personnes en situation de vulnérabilité.

La définition de la maltraitance du Gouvernement du Québec a été inspirée de la Déclaration de Toronto sur la prévention globale de la maltraitance envers les aînés, de l'Organisation mondiale de la santé (2002) « Il y a maltraitance quand un geste singulier ou répétitif, ou une absence d'action appropriée, intentionnelle ou non, se produit dans une relation où il devrait y avoir de la confiance et que cela cause du tort ou de la détresse chez une personne aînée ». Elle peut prendre la forme de violence ou de négligence, et se présenter sous sept différents types : physique, psychologique, sexuel, matériel/financier, organisationnel, âgisme, violation des droits (Pratique de pointe pour contrer la maltraitance envers les personnes aînées du CIUSSS du Centre ouest de

l'Île de Montréal; Ligne Aide Abus Aînés; Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées; Ministère de la Famille, Secrétariat aux Aînés, Gouvernement du Québec, 2017, s.p.).

La loi contre la maltraitance prévoit 6 mesures structurantes pour lutter contre la maltraitance envers les personnes âgées et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité (Québec, 2019b, s.p.).

« Adoption obligatoire d'une politique de lutte contre la maltraitance envers les personnes en situation de vulnérabilité (1); Bonification du rôle du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services (2); Possibilité de lever la confidentialité ou le secret professionnel lorsqu'il y a risque sérieux de mort ou de blessures graves, protection contre les représailles et immunité de poursuite (3); Réglementation de l'utilisation de caméras ou autres mécanismes de surveillance (4); Mise en place d'une entente-cadre nationale et de processus d'intervention concerté pour lutter contre la maltraitance envers les personnes âgées (5); Signalement obligatoire de certaines situations de maltraitance (6). »

Voici 4 cas de figure inspirés de la ligne Aide Abus Aînés et les orientations proposées. Ceux-ci donnent un aperçu des situations et types de maltraitance, et proposent des niveaux d'actions en termes d'intervention sociale, sanitaire, juridique et judiciaire. Les formes de maltraitance sont également discutées après chaque vignette.

L'article est divisé en deux sections. Dans la première section, l'étude et l'analyse de quatre cas de figure avec des pistes d'orientation pour l'intervention. Puis, en deuxième section, les enjeux et les défis de l'intervention socio-judiciaire auprès des personnes âgées ainsi que les mesures et stratégies d'actions possibles au sein de la communauté et en concertation, avec des exemples de Processus d'intervention concertée (PIC) par région, afin d'agir en amont pour prévenir et protéger les personnes âgées à risque ou en situation de maltraitance.

Différents cas de figure

Situation de maltraitance 1- Maltraitance psychologique et maltraitance financière

Au cours des 15 dernières années, Mme Z. a donné des dizaines de milliers de dollars à sa fille pour lui venir en aide en raison de divers

endettements liés à des comportements de dépendance au jeu. Ayant épuisé ses fonds d'épargne, elle peine à présent à répondre à ses besoins de base. Elle a, entre autres, vendu sa maison et éprouve des difficultés à payer son appartement, son épicerie, ses médicaments, etc. Ne désirant pas informer ses proches, Mme Z. s'est graduellement retirée de ses activités sociales et se retrouve donc plutôt isolée. Elle visite occasionnellement ses petits-enfants, toutefois sa fille lui indique quotidiennement avoir l'intention de mettre fin auxdites visites si Mme Z. cesse de lui procurer une aide financière. La situation attriste beaucoup la personne âgée, et fragilise significativement son fonctionnement social.

Plan d'action proposé et ses niveaux d'intervention

Au plan juridique. Dans un premier temps, la référence vers la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (CDPDJ) s'avère pertinente compte tenu de l'expertise ainsi que du pouvoir d'enquête et d'intervention de cette instance en matière d'exploitation financière au Québec. De plus, puisque les grands-parents ont eux aussi des droits et, ce faisant, dans l'intention d'informer et soutenir Mme Z. à faire valoir les siens, la référence vers l'Association des grands-parents du Québec (AGPQ) prend son sens.

Au plan social. Afin de mieux comprendre et bénéficier d'un soutien vis-à-vis les impacts liés à un problème de dépendance, il apparaît judicieux de transmettre à la personne âgée les coordonnées d'organismes de soutien aux proches d'une personne vivant avec une problématique de cette nature. À titre d'exemple, *Jeu, Aide et Référence* ou encore *l'Association québécoise des parents et amis de la personne atteinte de maladie mentale* (AQPAMM) sont des organismes susceptibles d'informer la personne face à cette problématique.

La maltraitance psychologique est la plus fréquente et la moins visible. Ce type de maltraitance accompagne souvent d'autres formes de maltraitance. Très souvent, la personne qui subit de la maltraitance psychologique vit de la peur, de l'anxiété, est hésitante à discuter de la situation, présente des symptômes de dépression, est repliée sur elle-même, est méfiante (CIUSSS du centre-ouest de l'île de Montréal, s.d.). La maltraitance financière ou matérielle peut, dans un contexte de violence (intentionnelle), se présenter sous différentes formes, soit

demander la modification d'un testament, de léguer sa maison, d'obtenir de l'argent, de faire des transactions bancaires sans le consentement de la personne, de détourner des fonds ou des biens, de demander des coûts excessifs pour un service rendu, etc. La négligence matérielle peut également prendre différents cas de figure, soit ne pas gérer adéquatement les biens de la personne, être négligent dans la gestion des biens, ne pas fournir les biens nécessaires à la personne dans le besoin (CIUSSS du centre ouest de l'île de Montréal, s.d.), ne pas donner l'information à la personne sur sa situation financière ou l'accompagner adéquatement dans les décisions sur ses avoirs financiers, etc.

De ces contextes, différents problèmes peuvent en découler et certains indices sont repérables, tels que les transactions bancaires inhabituelles ou retraits excessifs de fonds; manque d'argent pour les dépenses habituelles; la personne ne reçoit aucune information sur la gestion de ses biens; des objets de valeurs ou de l'argent sont disparus, etc. (CIUSSS du centre ouest de l'île de Montréal, s.d.). Les personnes âgées qui présentent une dépendance – physique, sociale, émotive – envers un tiers sont plus à risque de vivre cette forme de maltraitance.

120 —

Situation de maltraitance 2- violation des droits

Mme Y. est copropriétaire du duplex où elle réside avec sa sœur jumelle depuis plusieurs années. Le conjoint de sa sœur a récemment retiré l'accès au garage, au stationnement, ainsi qu'aux bacs de vidange et de recyclage de Mme Y. Ce dernier a également retiré l'accès au contrôle du système de chauffage sur l'étage où vit l'aînée. À cet effet, monsieur (le conjoint) maintient la température du logement de Mme Y. à très basse température durant la saison hivernale. Cela affecte l'état de santé de Mme Y., qui utilise à présent sa cuisinière comme principale source de chaleur dans son logement. Face à la situation, Mme Y. vit de la colère et d'un sentiment d'impuissance. Un conflit a éclaté entre elle et la personne présumée maltraitante. Toutefois, Mme Y. ne sait pas vers quelles ressources se tourner pour que le conjoint de sa sœur cesse de contrôler le domicile, dont elle est copropriétaire. Depuis ce dernier incident, l'aînée a fait deux tentatives de suicide. Un suivi psychosocial a été débuté au cours des dernières semaines suite à sa dernière tentative. Mme Y. se sent comprise et soutenue, toutefois les idéations suicidaires demeurent encore bien présentes.

Plan d'action proposé et ses niveaux d'intervention

Au plan social. En amont du suivi psychosocial, Mme Y a été informée de l'existence de différentes ressources du territoire où elle réside, dont le centre de crise et celui de prévention du suicide.

Au plan juridique. Afin de mieux connaître et faire respecter ses droits, la référence vers l'Association des propriétaires du Québec (APQ) ainsi que vers un centre de justice de proximité s'avère importante. À ce sujet, les centres de justice de proximité se trouvent dans plusieurs régions du Québec et dispensent des services d'information, de soutien et de référence de nature juridique, et ce, gratuitement.

Au plan judiciaire. L'orientation vers un agent sociocommunautaire se voit pertinente dans la situation de Mme Y. Les agents sociocommunautaires sont des policiers détenant une expertise davantage approfondie vis-à-vis de diverses problématiques sociales, notamment la maltraitance envers les aînés. Leur connaissance plus aiguisée desdites problématiques leur permet ainsi de saisir plus aisément les enjeux qui en découlent et favorise des interventions mieux adaptées aux besoins des citoyens et collectivités faisant appel à leurs services. Les agents sociocommunautaires (également appelés agents préventionnistes, selon les régions administratives) peuvent se déplacer au domicile des personnes aînées. À cet effet, il suffit simplement de contacter le poste de police de son territoire pour demander à être mis en contact avec le policier spécialisé vis-à-vis de la maltraitance envers les personnes aînées.

Situation de maltraitance 3- maltraitance physique

Contexte. Monsieur S. s'inquiète pour son oncle âgé de 88 ans. Ce dernier vit avec son fils qui est aux prises avec un problème de santé mentale sévère et persistant et présente depuis un certain temps un discours et des comportements de plus en plus désorganisés. Tous deux résident dans un logement insalubre, dû à une contamination chimique induite par le fils. L'aîné présente des pertes cognitives modérées à sévères et a une mobilité réduite. Il n'est pas connu du CLSC. Durant une visite, monsieur S constate des ecchymoses sur le visage et les bras de son oncle. Les raisons de ces marques ne sont pas claires. D'un commun accord, monsieur S aide l'aîné à préparer une valise dans l'intention de l'héberger de manière temporaire chez lui. Compte tenu de l'âge avancé de monsieur S. et des limites fonctionnelles de son oncle, monsieur S. se demande vers

quelles ressources se tourner pour aider l'aîné à se relocaliser dans un environnement sécuritaire et adapté à ses besoins.

Plan d'action proposé et ses niveaux d'intervention

Au plan social et de santé. Dans un premier temps, il apparaît important de valider la compréhension et la perception de la personne aînée vis-à-vis de la situation. Une référence vers le CLSC est également de mise, afin d'évaluer les besoins de monsieur S et de les soutenir, ce dernier et le proche-aidant, dans la recherche d'une ressource d'hébergement. Une travailleuse sociale pourra également évaluer l'aptitude de Monsieur S. et la pertinence d'ouvrir un régime de protection. De plus, il s'avère important qu'un médecin puisse évaluer l'état de santé de Monsieur S, notamment afin de déterminer l'ampleur des blessures physiques et de déterminer si celles-ci sont liées ou non à de la violence physique.

Au plan judiciaire. L'implication d'un agent sociocommunautaire s'avère également pertinente pour réaliser des interventions visant à assurer la sécurité de la personne tout en tenant compte de la complexité de la situation de maltraitance.

Au plan sanitaire. Il demeure pertinent de contacter la ville pour qu'un inspecteur puisse évaluer la salubrité du logement de la personne aînée compte tenu de la contamination chimique.

Situation de maltraitance 4- maltraitance financière, maltraitance physique, psychologique et sexuelle

Contexte. Mme V. vit dans une relation amoureuse violente depuis les cinq dernières années. Cette violence prend plusieurs formes : physique, financière, psychologique et sexuelle. Le conjoint de l'aînée est un homme contrôlant qui hurle et utilise des mots méprisants à l'égard de l'aînée lorsqu'il s'adresse à elle. Il exerce depuis les dernières semaines d'importantes pressions auprès Mme V pour qu'elle lui donne accès à son testament et lui lègue sa maison (dont elle est l'unique propriétaire), ainsi que son véhicule. De surcroit, depuis les dernières semaines, le conjoint de l'aînée l'oblige à avoir des rapports sexuels non consentants. Au cours d'une altercation durant laquelle Mme V. cherchait à contacter le 911, le conjoint de l'aînée lui a retiré le téléphone des mains. L'escalade de la violence génère une anxiété grandissante chez Mme V. Étant lourdement handicapée, celle-ci est dépendante aux soins et bénéficie quotidiennement de services du CIUSSS. Lors d'une rencontre de suivi

avec son intervenant pivot, Mme V formule un désir de quitter son conjoint avec lequel elle se sent de moins en moins en sécurité. Étant l'unique propriétaire de son domicile, elle souhaite le faire évincer. Elle anticipe toutefois ce moment avec une vive anxiété, ce qui l'amène à craindre pour sa sécurité.

Plan d'action proposé et ses niveaux d'intervention

Aux plans social et judiciaire. Compte tenu de la complexité de la situation de l'aînée ainsi que de la présence d'une maltraitance potentiellement à caractère criminelle ou pénale, il apparaît utile de faire appel au PIC. La concertation implique « [...] des intervenants issus d'organisations représentées par les ministères et organismes gouvernementaux signataires dans le domaine de la santé et des services sociaux, de la justice et de la sécurité publique et qui interviennent auprès des personnes âgées en situation de vulnérabilité [...] » (MSSS, 2018). Parmi ces intervenants, nous pouvons notamment retrouver des travailleurs sociaux œuvrant dans un CISSS/CIUSSS, le Curateur public, la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (CDPDJ), des employés du secteur financier ou encore du secteur policier. Le PIC privilégie l'intervention multisectorielle, et a été développé de façon à faciliter l'échange d'information entre les divers acteurs impliqués, tout en respectant les règles et balises en matière de confidentialité et de secret professionnel. Afin de déclencher un PIC, il suffit de solliciter le représentant désigné de l'une des instances partenaires ci-haut mentionnées. Par exemple, dans la situation de Mme V., le déclenchement du PIC pourrait se faire par le CIUSSS et ainsi faciliter la coordination d'interventions psychosociales et judiciaires. Il pourrait s'agir de la relocaliser temporairement en centre d'hébergement, afin d'assurer la sécurité de Mme V., parallèlement à l'envoi d'une mise en demeure à son conjoint afin de l'évincer du logement. Cette collaboration permettrait ainsi à Mme V. de réaliser les démarches liées à son désir de séparation de sorte que sa sécurité ne soit pas compromise durant le processus.

Les enjeux et les défis de l'intervention sociojudiciaire auprès des personnes âgées

La maltraitance demeure à ce jour un « phénomène caché » (CIUSSS du Centre-Ouest de l'Île-de-Montréal, s.p.). Le dévoilement pour la personne demeure un enjeu, et ce pour différentes raisons; peur de perdre

le lien avec la personne maltraitante, peur du placement, sentiment de honte, problème qui sont vus comme découlant de la sphère privée, etc. (CIUSSS du Centre-Ouest de l'Île-de-Montréal, s.d., s.p.). La maltraitance peut, comme la violence familiale, s'amplifier avec le temps, et donc devenir plus fréquente. L'intervention précoce peut permettre de limiter les impacts pour la personne aînée (CIUSSS du Centre-Ouest de l'Île-de-Montréal, s.p.). Le repérage est possible en portant une attention aux facteurs de risque – facteurs de vulnérabilité – et aux indices. Ainsi, certains facteurs plus spécifiques à la personne aînée constituent un risque accru de maltraitance, dont l'âge avancé; les problèmes cognitifs, de santé ou de mobilité; les problèmes de comportements; la dépendance des soins; l'analphabétisme; la méconnaissance de la langue d'usage dans le pays d'accueil, être de sexe féminin (Québec, 2017, p. 28).

La personne maltraitante peut être un conjoint, un fils, une fille, un voisin, un ami ou une personne offrant les soins; « la maltraitance exercée par des proches découle souvent de dynamiques relationnelles complexes, établies de longue date (ministère de la famille et des aînées, 2010, p. 30). La personne maltraitante, tout comme les personnes aînées, présente des facteurs de risque et de vulnérabilités qui prédisposent davantage à la maltraitance : histoire de violence dans la relation; liens familiaux tendus; pertes cognitives et besoin d'assistance importante; problème de santé mentale; analphabétisme; manque de ressource financière; isolement social; dépendance d'une personne (financière, AVQ, etc.), etc. (Québec, 2016, p. 17; CIUSSS du centre-ouest de l'île de Montréal, s.d., s.p.). De plus, certains facteurs accroissent les risques de la maltraitance, tels qu'une relation d'aide imposée, un inconfort ou une méconnaissance face à certains soins à donner.

Les professionnels du travail social font face à de nombreux défis en situation de maltraitance. Le souhait de protéger la personne est souvent présent, mais celle-ci n'est pas toujours prête à dévoiler la situation ou à mettre en place des mesures. Il y a parfois ambivalence et méfiance chez la personne aînée (CIUSSS du centre ouest de l'île de Montréal, s.d.) et le consentement est nécessaire sauf si la personne vit une situation de risque sérieux de mort ou de blessure grave (Québec, 2017). Les intervenant.e.s peuvent vouloir agir vite pour protéger la personne aînée et de surcroît dans un contexte où les organisations publiques valorisent

l'efficacité, la performance en termes de production. Les intervenant.e.s sont très souvent tiraillé.e.s entre le désir de vouloir aider la personne aînée et le respect de son autonomie (Beaulieu et Bergeron-Patenaude, 2012).

Les situations de maltraitance sont souvent complexes et la travailleuse sociale dans bien des cas ne peut agir seule. L'intervention interdisciplinaire et intersectorielle est une avenue efficace pour mettre en place différents niveaux d'actions, tel que le PIC. L'intervention doit impliquer tous les acteurs concernés par la situation dans le but de mettre en place un filet de sécurité pour la personne et convenir d'un plan commun. Les analyses des PICs démontrent une forte diversité des partenaires impliqués. Les intervenants sociaux ont participé à toutes les interventions concertées. Cette brève analyse indique le rôle clé joué par ces professionnels (MSSS, 2019, p. 16).

Les interventions peuvent être de diverses natures – judiciaire, juridique et financière. Au plan juridique et judiciaire, l'intervention peut viser à : protéger la personne (1); arrêter l'acte (2); donner une rétribution à la personne qui a subi un acte criminel (3). Différents recours sont possibles, car la maltraitance implique des « actes de nature criminelle » (CIUSSS du Centre-Ouest de l'Île-de-Montréal, s.d.; Québec, 2017). Les recours légaux peuvent être d'ordres variés : « Médiation, conciliation; charges criminelles, procès; ordonnance de paix; injonction. » (CIUSSS du Centre-Ouest de l'Île-de-Montréal, s.d.). Des mesures également d'exception peuvent être mises en place : la loi P-38 lorsque la personne présente des dangers pour elle-même ou pour autrui, ou encore une ordonnance d'évaluation ou de traitement.

Au plan financier, différentes actions sont aussi possibles par la collaboration des institutions financières, telles que d'annuler une procuration; demeurer vigilant face à des transactions bancaires douteuses; informer la personne aînée concernant la procuration, les fraudes, etc. (CIUSSS du Centre-Ouest de l'Île-de-Montréal, s.d.).

Malgré la mise en place de différentes mesures, le plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes aînées ne résout pas l'entièreté du problème. De nombreux besoins sociaux demeurent pour les personnes aînées, soit « d'intégration sociale, de lutte contre la solitude et l'isolement, contre des injustices sociales [...] contre la perte d'autonomie citoyenne... » (Sodellaro, 2006, p. 86).

Conclusion

L'article démontre par différents cas de figure, inspirés de la ligne Aide Abus Aînés, les formes et types de maltraitance, la complexité des contextes et les recours d'interventions possibles – sociaux, juridiques et financiers – afin de protéger la personne. Les mesures d'interventions sont variées, l'information sur les droits et le référencement vers les ressources dédiées sont des moyens de lutter contre la maltraitance. Devant la complexité des situations, les professionnels doivent travailler de concert. La formation auprès des différentes professionnelles est également essentielle pour savoir agir et précocement.

Les personnes âgées sont discrètes lorsque le sujet de la maltraitance est soulevé; elles ont souvent honte et veulent dans bien des cas protéger la personne présumée maltraitante. Il s'agit de créer un lien de confiance avec la personne âgée et l'entourage impliqué et de mettre des mesures de soutien en place. Respecter le rythme de la personne, demeurer à l'écoute, en ouverture, sont des postures requises en intervention auprès de la personne âgée.

126 — Par ailleurs, dans le but de mieux encadrer le processus de plainte de maltraitance envers les personnes âgées, la ministre responsable des Aînés a récemment déposé à l'Assemblée nationale le projet de loi 5, visant à harmoniser les différents régimes d'examen des plaintes en vigueur dans les centres d'hébergement privés. Un commissaire-conseil aux plaintes aura la charge de superviser le processus d'examen sur l'ensemble du territoire du Québec pour assurer les meilleures pratiques partout au Québec en ce qui a trait aux plaintes (Richer, 2019).

Josée Grenier est Ph. D, MSS, TSP, professeure agrégée, co-responsable de la maîtrise en travail social, campus Saint-Jérôme, UQO, campus Saint-Jérôme, département de travail social

Anna Fico est TS, Ligne provinciale Aide Abus Aînés, étudiante en travail social à l'UQO, campus Saint-Jérôme

Cindy Thériault est TS, Agente de planification, de programmation et de recherche (APPR), spécialisée en maltraitance envers les personnes âgées, Ligne provinciale Aide Abus Aînés.

Bibliographie

Beaulieu, Marie et Bergeron-Patenaude, Joannie (2012), *La maltraitance envers les aînés. Changer le regard*, Québec : PUL.

Blanchette-Pelletier, Daniel (2017), « Le vieillissement s'accélère au pays, voyez comment en graphiques ». En ligne : <https://ici.radio-canada.ca/nouvelle/1030852/recensement-canada-2016-age-vieillessement-centenaires-baby-boomers-logement>

CIUSSS du centre-ouest de l'île-de-Montréal (s.d.), *Lutte contre la maltraitance des aînés. Dépistage et intervention*, Document inédit.

CISSUS du centre-ouest de l'île-de-Montréal (s.d.), *Définition de la maltraitance*, en ligne :

https://ciussouestmtl.gouv.qc.ca/fileadmin/ciussus_oim/Infos_pour_les_usagers/Maltraitance_envers_les_personnes_agees/maltraitance-fiche_synthese.pdf

Desjardins, Stéphane (2019), *Les personnes âgées de plus en plus exploitées*. En ligne : <https://www.journaldemontreal.com/2019/08/07/les-personnes-agees-de-plus-en-plus-exploitees>

Ecucaloi.qc.ca (s.d.), *La protection des aînés contre l'exploitation et les abus*. En ligne : <https://www.educaloi.qc.ca/capsules/les-aines-et-la-protection-contre-l'exploitation-et-les-abus>

<http://legisquebec.gouv.qc.ca/fr/showdoc/cs/L-6.3>

Neesham-Grenon, Fiona., Pelletier, Caroline et Beaulieu, Marie (2018), « L'autonégligence des personnes aînées : la construction d'un problème social complexe qui pose de multiples défis pour l'intervention », *Intervention*, n° 147, pp. 59-70.

OMS (Organisation mondiale de la santé) (2002), *Rapport sur la violence et la santé*. En ligne :

https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/42545/9242545619_fre.pdf;jsessionid=03A432ED1A4A0CA6319163AFF5FE4707?sequence=1

Pratique de pointe pour contrer la maltraitance envers les personnes aînées du CIUSSS du centre ouest de l'Île de Montréal; Ligne Aide Abus Aînés; Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes aînées; ministère de la Famille, Secrétariat aux Aînés, Gouvernement du Québec (2017), *Terminologie sur la maltraitance envers les personnes aînées*, Repéré à <https://maltraitancedesaines.com/terminologie/>

Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité. L-6.3, En ligne :

<http://legisquebec.gouv.qc.ca/fr/showdoc/cs/L-6.3>

Québec (2019b), *Maltraitance envers les aînés*. En ligne : <https://www.quebec.ca/famille-et-soutien-aux-personnes/aide-et-soutien/maltraitance-aines/loi/>

Québec (MSSS) (2018), *Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées*, Québec. En ligne : <https://www.msss.gouv.qc.ca/professionnels/aines/plan-action-gouvernemental-contre-maltraitance-aines/processus-d-intervention-concertes/>

Québec (MSSS) (2019), *Rapport annuel 2018-2019. Entente-cadre nationale et déploiement des processus d'intervention concertés pour lutter contre la maltraitance envers les personnes âgées*, 1er avril 2018 au 31 mars 2019, Québec. En ligne : <https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/document-002396/>

Québec (2017), *La Ligne Aide Abus Aînés : 7 ans d'écoute et d'aide pour contrer la maltraitance envers les aînés*. En ligne : <https://www.aideabusaines.ca/laligneaideabusaines7ansdecouteetdaidepourcontrerlamaltraitanceenverslesaines/>

Québec (ministère de la famille et des Aînés) (2017), *Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2017-2012*, Québec. En ligne : <https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/fichiers/aine/F-5212-MSSS-17.pdf>

Québec (2016), *Guide de référence pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées* (2^e édition). En ligne : https://ciuss-ouestmtl.gouv.qc.ca/fileadmin/ciuss_oim/Infos_pour_les_usagers/Maltraitance_envers_les_personnes_agees/Guide_reference_pour_contrer_la_maltraitance_envers_les_personnes_agees.pdf

Québec (ministère de la Famille et des Aînés) (2010), *Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2010-2015*. Québec : Gouvernement du Québec. En ligne : https://www.mfa.gouv.qc.ca/fr/publication/documents/plan_action_maltraitance.pdf.

Richer, Jocelyne (2019), *Un « super » commissaire pour mieux encadrer les plaintes de maltraitance envers les aînés*. En ligne : <https://www.lesoleil.com/actualite/sante/un-super-commissaire-pour-mieux-encadrer-les-plaintes-de-maltraitance-envers-les-aines-9f6b6e1e08fb3ccf68f575fc32b28d81>

Scodellaro, Claire (2006), « La lutte contre la maltraitance des personnes âgées : politique de la souffrance et sanitarisation du social », *Lien social et Politiques*, n° 5, pp. 77–88. <https://doi.org/10.7202/013226ar>