



# Boîte à outils pour l'éducation et la sensibilisation à la maltraitance des personnes âgées

Une ressource pour les communautés  
de Caledon et Dufferin



Elder Abuse  
Prevention  
Ontario





# Contenu

<b>Introduction.....</b>	<b>4</b>
<b>Defining Elder Abuse .....</b>	<b>5</b>
<b>Risk Factors .....</b>	<b>9</b>
<b>Prevention .....</b>	<b>11</b>
<b>How to Identify Abuse .....</b>	<b>15</b>
<b>Taking Action .....</b>	<b>17</b>
<b>Resources for Caregivers .....</b>	<b>22</b>
<b>References .....</b>	<b>24</b>

Cette ressource a été élaborée avec le soutien du gouvernement de l'Ontario, en partenariat avec Elder Abuse Prevention Ontario et Ageing Well in Caledon Dufferin Collaborative Network.

## **Reconnaissance du territoire**

La Ville reconnaît qu'elle est située sur des terres où vivent de nombreux peuples autochtones de toute l'île de la Tortue (Amérique du Nord). La Ville est consciente de la nécessité et de la valeur de mieux comprendre la riche histoire de ce territoire et de ses peuples autochtones, ce qui l'aidera à être de meilleurs voisins et partenaires.

Ces terres font partie des terres visées par un traité et du territoire de la Première Nation mississauga de New Credit, ainsi que du territoire traditionnel des Hurons-Wendats, des Haudenosaunee et des Anishnabek des traités Williams.

Nous reconnaissons la présence durable et les connaissances et perspectives traditionnelles approfondies des peuples autochtones avec lesquels nous partageons aujourd'hui ce territoire.

# Introduction

## Tout le monde peut être victime de maltraitance

Quels que soient leur âge, leur race, leur religion ou leur situation financière. Bien que certains puissent penser que cela ne touche que les autres, l'augmentation des cas de maltraitance des personnes âgées en Ontario rapproche ce problème chaque année. Malheureusement, la maltraitance nous touche de plus en plus tard dans la vie, phénomène qui devrait s'accroître au cours de la prochaine décennie ([OMS, 2023](#)). Les dernières recherches suggèrent que la maltraitance des personnes âgées touche entre 8 et 10 % des adultes âgés de 55 ans et plus en Ontario ([NICE 2015](#)). Il apparaît également que ces chiffres sont sous-estimés, car les victimes sont réduites au silence par la stigmatisation, la peur et le manque de ressources. L'Agence de santé publique du Canada (ASPC) estime que seul un cas de maltraitance sur cinq est signalé à ceux qui peuvent aider (2012).

Pour soutenir l'éducation et la sensibilisation à ce problème croissant, la Ville de Caledon, en collaboration avec Ageing Well in Caledon Dufferin (AWICD), a développé cette ressource pour les personnes âgées, leurs aidants et leurs familles. Dans cette boîte à outils, nous proposons des techniques de prévention, des outils d'identification précoce et des renseignements sur la manière de signaler la maltraitance, au besoin. Notre objectif est de vous aider à bien vieillir en toute sécurité dans les communautés de Caledon et de Dufferin en vous fournissant les renseignements et les ressources dont vous pourriez avoir besoin.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur Age-Friendly Caledon ou Ageing Well in Caledon Dufferin, veuillez nous envoyer un courriel ou visiter l'un des sites Web ci-dessous.

Sincèrement,

### **Age-Friendly Caledon**

Courriel : [adult55@caledon.ca](mailto:adult55@caledon.ca) | Site Web : [www.caledon.ca/adult55](http://www.caledon.ca/adult55)

### **Ageing Well in Caledon Dufferin Collaborative Network**

Courriel : [ageingwellcd@gmail.com](mailto:ageingwellcd@gmail.com) | Site Web : [www.awicd.org](http://www.awicd.org)

# Définition de la maltraitance des personnes âgées

Lorsqu'on définit la maltraitance des personnes âgées, il est important de comprendre que chaque cas peut être très différent. Vous ou quelqu'un que vous connaissez pouvez être confronté à une situation de maltraitance dont les détails sont très différents de ceux présentés ci-dessous. Les renseignements fournis ne sont qu'un guide et il convient de s'adresser aux ressources indiquées pour obtenir un soutien supplémentaire, au besoin.



La maltraitance des personnes âgées est généralement classée en différentes catégories en fonction du type de maltraitance.

## Exploitation financière

L'exploitation financière est classée comme de la maltraitance ou une manipulation concernant les biens, le crédit et les actifs financiers. Les exemples les plus courants sont l'utilisation abusive d'une procuration, les transactions bancaires inexpliquées, les signatures falsifiées sur des chèques et des documents et les retraits non autorisés de fonds. Il peut également y avoir des tentatives de modifier un testament, un titre de propriété ou des renseignements sur un compte bancaire, ou des pressions pour obtenir le consentement légal d'une personne âgée pour le faire. Le fait de vivre avec une personne âgée sans sa permission, de ne pas contribuer aux dépenses ou d'accepter de l'argent d'une personne pour des soins ou des services qui ne sont pas fournis peut également être considéré comme de l'exploitation financière ([Elder Abuse Prevention Ontario, 2022](#)).

## Fraude et escroquerie

Cette forme précise d'exploitation financière fait référence à un acte de malhonnêteté utilisé pour prendre le contrôle des finances ou des biens d'une personne. Au fur et à mesure que la technologie progresse, le style et les méthodes utilisées pour commettre ces crimes évoluent constamment. Les personnes qui tentent de prendre le contrôle des biens d'autrui utilisent généralement de faux appels téléphoniques, de faux messages textuels et de faux courriels pour établir le contact. Ils peuvent se faire passer n'importe qui, par exemple des fonctionnaires ou des représentants de loteries. Ils peuvent être amicaux, professionnels et très convaincants ([Gouvernement du Canada, 2021](#)).

Si vous ou quelqu'un que vous connaissez cherchez plus de renseignements sur les fraudes et les escroqueries, le [Centre antifraude du Canada](#) fournit des renseignements sur la prévention et l'identification des fraudes, ainsi que des conseils sur la manière de les signaler. Visitez son site Web à [www.centrefraude.ca/](http://www.centrefraude.ca/) ou prenez contact par téléphone au 1 888 495-8501.

Pour prendre contact avec les forces de l'ordre au sujet d'une fraude ou d'une escroquerie, veuillez appeler la ligne téléphonique pour non-urgence de la police, au 1 888 310-1122.

### **Le saviez-vous?**

**L'Organisation mondiale de la Santé définit l'âgisme comme suit : « L'âgisme regroupe les stéréotypes (la façon d'envisager l'âge), les préjugés (ce qu'inspire l'âge) et la discrimination (la façon de se comporter), dont on est soi-même victime ou dont autrui est victime en raison de l'âge. »**

**Les stéréotypes sont des croyances généralisées envers tout un groupe de personnes. L'autoâgisme peut se produire lorsque les personnes âgées commencent à accepter des stéréotypes et des opinions négatives sur elles-mêmes et sur le vieillissement. L'âge n'est qu'un aspect de l'identité d'une personne et les expériences d'âgisme peuvent être influencées par d'autres caractéristiques, telles que le sexe ou l'ethnicité.**

**Lors d'une récente enquête menée par le gouvernement du Canada, plus de 48 % des personnes interrogées ont indiqué avoir été personnellement confrontées à l'âgisme.**

## **Négligence**

La négligence désigne toute situation dans laquelle une personne ne fournit pas les soins adéquats. Cette négligence peut être délibérée (négligence active) ou non (négligence passive). La négligence active fait référence à la décision consciente d'une personne de refuser les soins nécessaires à une personne dépendante. La négligence passive peut se produire lorsqu'un proche bien intentionné n'est tout simplement pas en mesure de fournir les soins nécessaires par manque d'information, de temps ou de compétences.

Les deux formes de négligence comprennent le fait de ne pas fournir des conditions de vie acceptables à une personne dépendante, de la priver des produits de première nécessité (tels que la nourriture et l'eau) ou de l'abandonner. Il peut également s'agir de lui refuser l'accès à des soins médicaux ou de mal utiliser les médicaments. Chacune de ces actions peut entraîner de graves problèmes de santé tels que la déshydratation, le manque d'hygiène, la malnutrition, la dépression et bien d'autres problèmes limitant la vie, et peut potentiellement conduire à la mort dans des cas extrêmes ([EAPO, 2022](#)).

## **Maltraitance psychologique ou émotionnelle**

La maltraitance psychologique ou émotionnelle fait référence à tout ce qui nuit au sentiment de sécurité et de bien-être mental d'une personne. Il peut s'agir de réduire la capacité d'une personne âgée à prendre des décisions ou de la menacer de lui faire du mal, physiquement ou verbalement. L'agresseur tente d'isoler la personne âgée et de réduire son estime de soi. L'objectif est d'effrayer une personne jusqu'à ce que son estime de soi soit mise en péril. Ces actions peuvent entraîner la dépression, l'anxiété, la confusion et l'isolement de la victime ([EAPO, 2022](#)).

## Maltraitance sexuelle

Ce type de maltraitance fait référence à des actes sexuels non désirés. Il peut s'agir de commentaires ou de blagues à caractère sexuel, de contacts physiques non désirés ou de l'envoi ou de la réception de photographies explicites. Le fait de prendre part à une activité sexuelle avec une personne qui n'est pas en mesure de donner son consentement est également considéré comme de la maltraitance sexuelle ([EAPO, 2022](#)). Une personne victime de ce type de maltraitance peut présenter des signes physiques visibles, tels que des blessures inexplicables ou des vêtements déchirés. Elle peut également manifester une aversion pour le toucher, être réactive lorsqu'on l'approche ou souffrir de symptômes tels que la confusion, la dépression ou la honte.

## Maltraitance physique

La maltraitance physique désigne tout acte physique commis par une personne et susceptible d'entraîner des blessures, de l'inconfort ou de la douleur pour la victime. L'utilisation incorrecte de médicaments et le fait d'enfermer ou de contraindre quelqu'un sont également considérés comme de la maltraitance physique ([EAPO, 2022](#)). Une personne âgée victime de maltraitance physique peut présenter des signes physiques, comme des ecchymoses. Elle peut également présenter des signes d'avoir pris trop de médicaments ou pas assez, comme se plaindre de douleur ou être désorientée. Les proches peuvent également remarquer une détérioration de la santé de la personne âgée ou un désespoir, une dépression ou une peur nouveaux ou inexplicables.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur les catégories de maltraitance, y compris les meilleures pratiques d'intervention, consultez les [modules de formation d'EAPO](#) (en anglais).

Si tout le monde peut être victime de maltraitance, les personnes âgées sont plus exposées à ce risque pour certaines raisons.

### **Le saviez-vous?**

**Chaque année, environ une personne âgée sur dix vivant à Caledon est victime d'une forme ou d'une autre de maltraitance. Ce problème s'aggrave à mesure que la population des personnes âgées augmente. La maltraitance des personnes âgées est associée à des conséquences néfastes telles que la mortalité prématurée, des morbidités physiques ou mentales ou des difficultés financières. Elle est également associée à des coûts sociétaux accrus, tels que l'augmentation des taux d'utilisation des soins de santé.**

**Gouvernement du Canada 2023 – Maltraitance des personnes âgées pendant la pandémie de COVID-19**



# Facteurs de risque



## Isolement

Lorsqu'une personne âgée est isolée socialement ou physiquement, elle peut manquer de soutien de la part de ses proches. Une personne qui n'a pas de contacts réguliers avec sa famille et sa communauté peut se reposer sur une seule personne ou un seul aidant pour tout. Selon les intentions de cet aidant, la situation peut devenir dangereuse. Une personne âgée sans système de soutien peut sembler une cible facile pour quelqu'un qui cherche à en tirer profit.

## Antécédents de violence familiale

La recherche montre qu'il existe un lien entre les antécédents de violence familiale et une plus grande probabilité de problèmes de violence à l'avenir. Parmi les facteurs qui contribuent à ce phénomène, citons les comportements acquis, la sensibilité réduite et les traumatismes intergénérationnels. S'ils ne sont pas pris en compte, les cycles de violence affectent souvent les gens pendant toute leur vie. Cela pourrait contribuer à une plus grande probabilité d'être victimes de divers types de maltraitance lorsqu'ils vieillissent.

## Partage d'un logement

Le partage d'un logement devient problématique lorsqu'une personne âgée est manipulée et ne se sent pas bienvenue dans sa propre maison, qu'elle doit payer la plupart des dépenses et qu'elle n'a pas la possibilité de prendre des décisions la concernant ou concernant ses biens. C'est souvent le cas lorsque les enfants adultes retournent vivre chez leurs parents, mais cela peut aussi résulter de nouvelles relations ou d'une entente de partage de logement ([EAPO, 2022](#)).

## Toxicomanie

La toxicomanie fait référence à la consommation problématique de drogues et d'alcool, ou à des comportements obsessionnels tels que les jeux d'argent, les achats ou l'alimentation. Ces comportements sont le résultat d'un processus mental complexe qui est souvent alimenté par un traumatisme. Le fait d'être toxicomane ou d'être en contact étroit avec une personne qui l'est vous expose toujours à un risque d'exploitation et de mauvais traitements. Une personne âgée peut être facilement manipulée et contrôlée si elle a des problèmes de consommation de substances. De même, le fait qu'un proche ou un aidant ait des problèmes de toxicomanie peut faire d'une personne âgée une cible facile pour le vol ou un exutoire pour la violence et la colère.

## Problèmes de santé, troubles cognitifs et problèmes de santé mentale

Toute condition qui rend une personne âgée dépendante d'autres personnes pour les soins peut créer un dangereux déséquilibre de pouvoir. Malheureusement, les personnes ayant des tendances violentes peuvent profiter de cette vulnérabilité. Même les proches les mieux intentionnés n'ont pas nécessairement la capacité de s'occuper d'une personne qui dépend d'eux. Bien que cette situation ne soit jamais facile, le fait de prendre le temps d'élaborer un plan de soins en cas d'urgence ou de problème de santé, si vous en avez besoin, contribuera à réduire les risques qu'une telle situation se produise.

Il existe de nombreux moyens d'éviter que vous-même ou une personne de votre entourage vous retrouviez dans une situation de maltraitance. N'hésitez pas à contacter l'un des services proposés dans cette boîte à outils pour obtenir de l'aide si vous pensez que vous risquez d'être victime de maltraitance ou que vous en êtes actuellement victime.

### **Besoin d'aide?**

---

**Si vous ou une personne de votre entourage avez besoin de soutien, n'hésitez pas à vous adresser à l'une des ressources suivantes. Si vous ou une personne que vous connaissez êtes en danger immédiat, veuillez appeler le 911.**

# Prévention

## Restez en contact

Il existe de nombreuses raisons pour lesquelles il est important d'entretenir un réseau social. De plus en plus d'études établissent un lien entre la mauvaise santé et l'isolement social. Il est prouvé que le fait d'être en contact avec les autres et avec nos communautés ralentit le déclin mental, améliore le système immunitaire et contribue à une série de bienfaits pour la santé ([ACSM, 2023](#)).

En outre, l'existence d'un réseau social solide permet de disposer d'un système de soutien plus large qui peut permettre à une personne de rester chez elle plus longtemps. Un vaste réseau social permet également de réduire la pression exercée sur un seul aidant ou membre de la famille qui doit tout gérer lui-même. Même si cela n'est pas toujours possible, le fait d'avoir des amis et de la famille à proximité et en contact régulier peut réduire la gravité des problèmes de santé grâce à une détection précoce. En cas de maltraitance, ils sont souvent les premiers à remarquer les signes d'alerte chez un proche maltraité. Ils peuvent nous apporter leur soutien lorsque nous cherchons à nous sortir de mauvaises situations et nous aider à modifier notre mode de vie, au besoin.

Si vous êtes une personne âgée qui se sent isolée, il existe de nombreuses ressources au sein de votre communauté pour vous aider à vous impliquer. Faites des recherches jusqu'à ce que vous trouviez les groupes et les activités qui vous conviennent. Ne vous découragez pas si cela ne se produit pas immédiatement. Prenez votre temps et trouvez ce qui vous convient. Visitez [www.caledon.ca/adult55](http://www.caledon.ca/adult55) pour commencer.



## Soyez informé et comprenez vos droits

On ne perd pas ses droits en vieillissant. La perte de capacités physiques ou mentales n'y change rien. Il est important qu'un membre de la famille ou un aidant vous écoute et vous aide à faire vos propres choix. Une bonne relation est une relation fondée sur le respect mutuel ([EAPO, 2022](#)).

Il est judicieux de se familiariser avec le concept d'âgisme. Les recherches les plus récentes suggèrent que la moitié de la population a des attitudes négatives envers les autres en fonction de l'âge ([OMS, 2023](#)). Ces attitudes négatives sont souvent à l'origine des mauvais traitements. En vieillissant, il est important d'être conscient des stigmates sociaux et de garder à l'esprit la manière dont ils peuvent nous affecter ou affecter nos proches. Reconnaître ces attitudes négatives chez les autres peut nous donner une chance de prévenir la maltraitance.

## Planifiez à l'avance

Créez une équipe de soins avant d'en avoir besoin. Qui vous aidera pour les soins physiques et pour les décisions financières si vous n'êtes pas en mesure de le faire? Bien qu'il puisse être difficile d'en parler, il est important d'envisager de rédiger un testament de vie pendant que vous en êtes capable. Vous seul savez ce qui vous convient le mieux. Mettez-le par écrit et rendez-le juridiquement contraignant ([EAPO, 2022](#)).

Visitez [advancecareplanningontario.ca](http://advancecareplanningontario.ca) pour obtenir de plus amples renseignements sur la désignation d'un mandataire spécial pour les décisions futures en matière de soins de santé.

Des ressources gratuites sont disponibles pour les personnes qui souhaitent rédiger un testament ou modifier leurs documents juridiques. [Visitez le site d'Aide juridique Ontario pour en savoir plus](#). Ne vous laissez pas intimider par les avocats et les frais de justice. Les services d'assistance peuvent vous aider (gratuitement pour les personnes qui remplissent les conditions requises).

## **Restez actif**

Rester actif et prendre soin de ses capacités physiques et mentales est extrêmement important pour prévenir la maltraitance. La marche, le vélo, la natation et d'autres activités physiques nous aident à préserver la santé des muscles, des os et du système cardiovasculaire. Cela renforce également notre système immunitaire et notre taux de sérotonine, ce qui nous aide à gérer le stress, à avoir un sommeil de meilleure qualité et à améliorer notre santé digestive ([Initiative nationale pour le soin des personnes âgées \[NICE\], 2023](#)). L'activité physique est également un moyen efficace de renforcer la coordination et de réduire le [risque de chute](#), qui est l'une des principales causes d'hospitalisation chez les personnes âgées et l'une des principales raisons pour lesquelles les personnes âgées de l'Ontario perdent leur autonomie ([ASPC, 2014](#)).

Si vous souhaitez obtenir de plus amples renseignements sur les façons d'être actifs, visitez le site de la [Société canadienne de physiologie de l'exercice](#).

## **Mangez bien et évitez les substances nocives**

Une alimentation saine associée à l'exercice physique peut avoir un effet positif sur votre qualité de vie. Le [Guide alimentaire canadien](#) est une excellente source d'information sur les besoins nutritionnels de notre organisme. Les recherches les plus récentes recommandent une alimentation riche en végétaux et une réduction de la consommation de viande rouge ([NICE, 2023](#)). Pour rester en bonne santé, on recommande également de limiter notre consommation d'alcool, de tabac et d'éliminer la consommation de drogues récréatives.

Il existe de nombreuses ressources alimentaires locales dans la région de Caledon Dufferin, notamment [Caledon Meals on Wheels](#) (CMOW), qui offre à ses membres des repas chauds hebdomadaires livrés à domicile. Prenez contact avec votre équipe d'[Age-Friendly Caledon](#) à [adult55@caledon.ca](mailto:adult55@caledon.ca) pour obtenir de plus amples renseignements sur Caledon Meals On Wheels, sur d'autres programmes alimentaires et sur la disponibilité des banques alimentaires.

Si vous ou l'un de vos proches êtes aux prises avec un problème de toxicomanie, contactez le Centre de toxicomanie et de santé mentale ([CAMH](#)) pour obtenir des conseils et du soutien. Il existe de nombreux groupes dans votre région pour ceux qui sont prêts à faire le premier pas.

## Gérez vos propres finances

Si vous le pouvez, l'idéal est de gérer vos propres finances. En encaissant vous-même vos chèques, en mettant en place des paiements automatiques et en gérant vous-même vos comptes, vous réduisez le risque d'être victime d'exploitation financière. Ces renseignements doivent rester confidentiels et personne ne doit vous pousser à prendre des décisions financières qui vous mettent mal à l'aise. Cependant, comme il se peut que vous ne soyez pas toujours en mesure de gérer cela de manière autonome, il est important de planifier l'avenir. Conservez vos données financières et autres documents importants en lieu sûr et indiquez à une personne de confiance où elle peut les trouver. Désignez un procureur pendant que vous êtes mentalement capable. Si, le moment venu, vous avez besoin d'aide, vous serez heureux d'avoir réfléchi à l'avance et d'avoir confié cette responsabilité à quelqu'un en qui vous avez confiance ([EAPO, 2022](#)).

Pour de plus amples renseignements sur la façon d'établir une procuration, visitez [Éducation juridique communautaire Ontario](#).

Profitez des [comptoirs d'impôt gratuits](#) pour les personnes à faible revenu offerts par le [gouvernement du Canada](#).

Pour obtenir de plus amples renseignements sur la façon de protéger vos finances, visitez [Atelier de l'EAPO sur la protection de vos finances](#) (en anglais seulement) pour obtenir des renseignements complets sur la protection de votre argent. Il est souvent difficile de savoir s'il y a maltraitance. Parfois, nous nous habituons à des comportements problématiques et nous nous désensibilisons. Faites appel à votre instinct. Si quelque chose ne vous semble pas normal, demandez l'avis d'une personne de confiance.

### Le saviez-vous?

L'Organisation mondiale de la Santé (OMS) définit la maltraitance des personnes âgées comme « un acte unique ou répété, ou en l'absence d'intervention appropriée, dans le cadre d'une relation censée être une relation de confiance, qui entraîne des blessures ou une détresse morale pour la personne âgée qui en est victime ».

# Comment reconnaître la maltraitance



Il y a plusieurs façons de reconnaître la maltraitance. L'un des moyens consiste à rechercher des signes chez la victime. Vous trouverez ci-dessous une liste des signaux d'alarme les plus courants que vous pourriez remarquer chez une personne victime de maltraitance.

- Blessures inexplicables (par exemple, ecchymoses ou fractures)
- Changements dans le comportement et les activités sociales (être déprimé, se replier sur soi, s'absenter des d'événements familiaux)
- Changements dans les conditions de vie qui semblent inhabituels (des membres de la famille avec qui les contacts étaient restreints qui emménagent, etc.)
- Changements dans la situation financière, tels que l'annulation de services utilisés régulièrement (télévision, Internet, etc.)
- Accès restreint à leur propre argent
- Manque de soins de la part de l'aidant ou changement majeur d'apparence (de bien mis à sale)

Un autre moyen de reconnaître la maltraitance consiste à rechercher certaines caractéristiques de l'agresseur. Vous trouverez ci-dessous une liste des signaux d'alarme les plus courants que vous pouvez remarquer chez une personne violente.

- Actes violents ou tendances agressives (l'individu est très colérique ou réagit à de simples déclarations)
- Tentatives de limiter la capacité d'une personne à faire ses propres choix
- Favoriser l'isolement et limiter les contacts de la personne avec les systèmes de soutien (refus de laisser sa famille ou ses amis lui parler ou lui rendre visite)
- Non-respect de la vie privée d'une personne dépendante
- Tentatives de lire ou de retenir le courrier et de bloquer les visites et les appels téléphoniques
- Actes de transfert de testament, de comptes bancaires et d'autres documents juridiques

Source : [\(Gouvernement du Canada, 2017\)](#)

Pour obtenir une liste complète des signaux d'alerte et de plus amples informations sur la maltraitance des personnes âgées, consultez la page Web suivante : [Comment reconnaître les signes de mauvais traitements et aider les personnes âgées qui sont à risque.](#)

**Chaque fois qu'il y a un risque de danger immédiat, appelez le 911.**



# Passer à l'action



L'une des choses les plus difficiles à faire est de prendre une décision qui peut changer votre vie. N'oubliez pas que vous n'êtes pas seul et que vous pouvez obtenir de l'aide. Si vous êtes victime de maltraitance et que vous avez décidé d'agir, il existe différents niveaux d'assistance que vous pouvez solliciter. Vous trouverez ci-dessous une liste de ressources offrant des conseils, des soutiens au logement, une aide juridique et la possibilité de contacter les forces de l'ordre. Il est important que vous réfléchissiez à un plan de sécurité et aux résultats que vous souhaitez obtenir. Cela permettra de savoir quelle est la meilleure personne à contacter.

La Santé publique du Canada conseille : « Si vos efforts pour appeler une ligne secours ou un organisme sont infructueux ou décevants, n'abandonnez pas, essayez de nouveau » ([ASPC, 2012](#)).

Il faut parfois du temps pour établir des liens qui soient satisfaisants. Avec de la persévérance, il est probable que vous trouverez le type d'aide qui correspond à votre situation précise.

## Pour des obtenir des renseignements généraux et des soutiens :

**211 :** Services sociaux locaux et programmes d'aide sociale (disponibles 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 dans 150 langues)

**311 :** Soutien et services municipaux

**811 :** Soutien sanitaire (disponible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7)

### **Dufferin/Caledon Community Support Line**

Aide à la navigation dans les options locales de santé et de soins sociaux.

Téléphone : 1 844 806-3093

Site Web : [www.hillsofheadwaterscollaborative.ca](http://www.hillsofheadwaterscollaborative.ca)

Courriel : [info@hillsofheadwaterscollaborative.ca](mailto:info@hillsofheadwaterscollaborative.ca)

### **Caledon / Dufferin Victim Services**

Offrant un soutien aux victimes de crimes, de maltraitance, de crises et de tragédies dans les communautés de Caledon et de Dufferin.

**(ligne d'écoute téléphonique 24 heures sur 24) : 905 951-3838**

Orangeville : 519 942-1452 ou 1 888 743-6496 (sans frais) Caledon East : 905 951-3838 ou 1 888 743-6496 (sans frais)

Site Web : [www.cdvs.ca/need-help](http://www.cdvs.ca/need-help) | Courriel : [info@cdvs.ca](mailto:info@cdvs.ca)

### **Association canadienne pour la santé mentale (ACSM) Peel Dufferin**

Soutien téléphonique pour toute personne vivant dans la région de Peel Dufferin en situation de crise ou de maladie mentale.

**(ligne d'écoute téléphonique 24 heures sur 24) : 905 278-9036, ou 1 888 811-2222**

**(sans frais)**

Téléphone : 905 451-2123

Site Web : [www.cmhapeeldufferin.ca/programs/24-7-crisis-support-peel/](http://www.cmhapeeldufferin.ca/programs/24-7-crisis-support-peel/)

Courriel : [info@cmhapeel.ca](mailto:info@cmhapeel.ca)

## **Soutien aux personnes dans un foyer de soins de longue durée ou une maison de retraite :**

### **Ligne ACTION des Soins de longue durée**

Ligne téléphonique du gouvernement de l'Ontario pour signaler des problèmes, des préoccupations ou des plaintes concernant un foyer de soins de longue durée financé par l'État.

Téléphone : 1 866 434-0144

Site Web : <https://www.ontario.ca/fr/page/processus-de-plainte-contre-un-foyer-de-soins-de-longue-duree>

### **Office de réglementation des maisons de retraite**

**Organisme** à but non lucratif mandaté par le gouvernement pour répondre aux rapports de préjudice ou de risque concernant une maison de retraite de l'Ontario.

Sans frais : 1 855 275-7472 (ligne d'information et de signalement)

Site Web : <https://www.rhra.ca/fr/contact-us/> | Courriel : [info@rhra.ca](mailto:info@rhra.ca)

**Si vous ou une personne de votre entourage avez besoin de soutien, n'hésitez pas à vous adresser à l'une des ressources suivantes. Si vous ou une personne que vous connaissez êtes en danger immédiat, veuillez appeler le 911.**

## **Soutien au signalement des crimes :**

### **Échec au crime**

Organisme à but non lucratif qui permet aux personnes ayant été témoins ou ayant eu connaissance d'un crime de le signaler de manière anonyme. Échec au crime transmet les informations aux forces de l'ordre, de sorte que votre identité et votre participation ne sont jamais enregistrées ni révélées.

Téléphone : 1 800 222-TIPS (8477) (ligne de signalement)

Site Web : [www.crimestoppers.ca](http://www.crimestoppers.ca)

### **Police non urgente**

Ligne de police officielle qui répond aux préoccupations qui ne nécessitent pas une attention immédiate, comme les crimes qui ont déjà eu lieu.

Téléphone : 1 888 310-1122 (numéro non urgent) | 1 888 310-1133

(ATS non urgent) | 705 329-6111 (questions générales).

Site Web : [www.caledon.ca/opp](http://www.caledon.ca/opp) | <https://www.orangeville.ca/en/living-here/police.aspx>

## **Aide au logement pour les personnes victimes de violence familiale :**

### **Family Transition Place**

Offre un refuge, des conseils et des services de proximité aux femmes victimes de violence fondée sur le sexe

Entrez en contact.

### **Ligne d'assistance 24 heures sur 24 : 1 800 265-9178**

Téléphone : 519 941-HELP (4357) | 905 584-HELP (4357)

Site Internet : [www.familytransitionplace.ca](http://www.familytransitionplace.ca) | Courriel : [support@familytransitionplace.ca](mailto:support@familytransitionplace.ca)

### **Refuges d'urgence à Peel**

Si vous avez besoin d'un endroit où séjourner immédiatement, il existe des refuges pour les jeunes, les familles, les adultes et les personnes fuyant la violence ou la maltraitance.

Téléphone : 905 450-1996

Site Web : [www.peelregion.ca/housing/shelters](http://www.peelregion.ca/housing/shelters)

## Ressources pour l'aide juridique :

### **Aide juridique de l'Ontario**

Fournit une variété de services juridiques, de conseils et de représentation pour les résidents de l'Ontario à faible revenu.

Téléphone : 1 800 668-8258

Site Web : <https://www.legalaid.on.ca/fr/> | Courriel : [info@lao.on.ca](mailto:info@lao.on.ca)

### **Advocacy Centre for the Elderly**

Offre des conseils juridiques, des services juridiques brefs, des aiguillages et une représentation juridique pour les personnes âgées de 60 ans et plus à faible revenu dans la région du Grand Toronto ou à proximité.

Téléphone : 416 598-2656 | 1 855 598-2656 (sans frais)

Site Web : [www.ancelaw.ca](http://www.ancelaw.ca)

## Ressources en cas de fraude ou d'escroquerie :

### **Centre antifraude du Canada**

Ce site Web fournit des listes actualisées et des détails sur les escroqueries qui touchent actuellement les Canadiens, ainsi que sur les moyens de se protéger. Des options de signalement en ligne ou par téléphone sont disponibles.

Téléphone : 1 888 495-8501

Site Web : [www.antifraudcentre-centreantifraude.ca](http://www.antifraudcentre-centreantifraude.ca)

## **Vous voulez rester actif?**

**Pour obtenir de plus amples renseignements sur la façon de rester actif, de garder le contact et de connaître la multitude de services pour les personnes âgées disponibles dans les régions de Caledon et de Dufferin, veuillez visiter [www.caledon.ca/adult55](http://www.caledon.ca/adult55) ou [www.awicd.org](http://www.awicd.org)**

# Ressources pour les aidants



Les dernières recherches suggèrent que la majorité des travailleurs canadiens âgés de 45 ans et plus deviendront des aidants non rémunérés à un moment quelconque au cours des 30 prochaines années. En outre, on prévoit que les Canadiens auront 30 % de membres de la famille en moins à leur disposition pour les aider ([National Seniors Strategy, 2020](#)). Cela signifie qu'un plus grand nombre de responsabilités pèseront sur un moins grand nombre de personnes, ce qui créera de dangereux déséquilibres de la demande.

L'Organisme de soutien aux aidants naturels de l'Ontario affirme que, bien que de nombreux aidants non rémunérés soient nouveaux dans leur rôle, beaucoup d'entre eux sont à bout. Malheureusement, de nombreux cas de maltraitance des personnes âgées peuvent être le résultat d'un épuisement professionnel ou d'un stress mal géré. Il est essentiel de veiller à ce que les aidants soient soutenus afin de pouvoir s'occuper correctement des personnes dont ils prennent soin.

Si vous êtes un aidant et que vous vous sentez dépassé, impuissant, épuisé ou au bord de l'effondrement, n'hésitez pas à utiliser les ressources fournies.

**Un aidant non rémunéré (parfois appelé aidant informel) est un membre de la famille, un ami ou un voisin qui aide d'autres personnes à accomplir les activités de la vie quotidienne ou d'autres tâches médicales.**

## **Organisme de soutien aux aidants naturels de l'Ontario**

S'efforce de favoriser la réussite des aidants par le partage d'informations, l'éducation et les ressources en ligne. Il ne s'agit pas d'une ligne de crise. L'organisme s'adresse aux aidants naturels de l'Ontario qui ont besoin de services de soutien ou de renseignements pour eux-mêmes ou pour la personne dont ils s'occupent. Une option de clavardage en ligne est également disponible sur le site.

Téléphone : 1 833 416-2273 (CARE)

Site Web : <https://ontariocaregiver.ca/fr/>

## **Comment prendre soin de soi comme intervenant**

Une ressource de santé publique du gouvernement du Canada qui fournit aux aidants des renseignements sur la façon de prendre soin de soi et l'épuisement

## **Guide de l'atelier EAPO sur les soins**

Un guide complet de promotion de la santé mentale des aidants grâce à des renseignements, des ressources et des outils d'auto-évaluation.

## **Caregivers in the Hills**

Un programme local de soutien aux aidants naturels pour les résidents de Caledon/Dufferin. Le programme comprend une aide à la navigation et un badge d'identification pour aider les aidants à mieux soutenir leurs proches.

# Références :

CARP. [Elder Abuse: How Widespread is the Problem](#)

Centers for Disease Control and Prevention. (2023). [Benefits of Physical Activity.](#)

Closing the Gap Health Care. 2019.

[Benefits of a Social Connection Among Seniors.](#)

[ACSM National.](#) (2023). [Soutien social.](#)

Elder Abuse Prevention Ontario. (2022). [What is Elder Abuse.](#)

Gouvernement du Canada. (2021) [Mauvais traitements envers les aînés – Fraude financière commise par des étrangers.](#)

Initiative nationale pour le soin des personnes âgées. (2023). [NICE Tools](#)

National Institute on Aging. (2021)

[Four Types of Exercise can Improve your Health and Physical Ability.](#)

Commission des droits de l'homme de l'Ontario.

[Il est temps d'agir : Faire respecter les droits des personnes âgées en Ontario.](#)

Agence de santé publique du Canada. (2012). [Mauvais traitements envers les aînés.](#)

Agence de santé publique du Canada. (2014). [Chutes chez les aînés au Canada : Deuxième rapport.](#)

The National Library of Medicine. (2018)

[The Role of Psychological Wellbeing in Boosting Immune Response: An optimal Effort for Tackling Infection.](#)

[The National Library of Medicine. Elder Mistreatment: Abuse, Neglect, and Exploitation in Aging America.](#) (2003).

Organisation mondiale de la Santé. (2023) [Maltraitance des personnes âgées.](#)





Age-Friendly Caledon [adult55@caledon.ca](mailto:adult55@caledon.ca)

D'autres formats sont disponibles sur demande.