



CENTRE CANADIEN d'ÉTUDES sur le DROIT des AÎNÉS

Une division de l'Institut du droit
de la Colombie-Britannique

Website: <http://www.bcli.org/cce/>

La loi des mauvais traitements et de la négligence envers les aînés : Un guide pratique

1822 East Mall

University of British Columbia

Vancouver, British Columbia

Canada V6T 1Z1

Tél: (604) 822-0564

Téléc: (604) 822-0144

E-mail: ccels@bcli.org

juillet 2011

Table des matières

A. Introduction

1. But de la présente ressource juridique
2. Interventions dans les situations de mauvais traitements et de négligence à l'égard des aînés : principes directeurs

B. Définition de la notion de mauvais traitements à l'égard des aînés

3. Qu'est-ce que les mauvais traitements à l'égard des aînés?
4. Exemples de mauvais traitements

C. Les mauvais traitements à l'égard des aînés et la loi

5. Les mauvais traitements et la négligence à l'égard des aînés constituent-elles des crimes?
6. L'âgisme, les mauvais traitements à l'égard des aînés et les droits de la personne
7. La capacité mentale et le consentement
8. Le secret professionnel et le privilège avocat-client
9. Le signalement obligatoire des cas de mauvais traitements à l'égard des aînés

D. Les mauvais traitements à l'égard des aînés dans votre région

10. Droit dans les provinces et territoires

- la Colombie-Britannique
- l'Alberta
- la Saskatchewan
- le Manitoba
- l'Ontario
- le Québec
- la Nouvelle-Écosse
- le Nouveau-Brunswick
- l'Île-Du-Prince-Édouard
- Terre-Neuve-et-Labrador
- les Territoires du Nord-Ouest
- le Yukon
- le Nunavut

11. Tableau : Interventions dans les situations de mauvais traitements et de négligence à l'égard des aînés- Synthèse du droit

12. Ressources

1. But de la présente ressource juridique

Le présent document vise à :

- Expliquer la notion de mauvais traitements à l'égard des aînés
- Fournir un résumé des lois principales qui s'appliquent aux mauvais traitements et à la négligence à l'égard des aînés
- Cerner les obligations d'intervenir en cas de mauvais traitements, de négligence et de risques
- Identifier les principaux organismes avec lesquels communiquer si vous constatez qu'une personne âgée est victime de mauvais traitements ou de négligence
- Souligner la relation entre la capacité mentale et les lois relatives aux mauvais traitements à l'égard des aînés
- Commenter les répercussions des obligations professionnelles de confidentialité et du droit relatif au respect de la vie privée sur l'aptitude des professionnels à révéler des renseignements confidentiels en vue d'assurer le suivi des préoccupations en cas de mauvais traitements et de négligence
- Fournir une liste des ressources disponibles

Le Centre canadien d'études sur le droit des aînés a créé la présente ressource juridique sur les mauvais traitements à l'égard des aînés pour aider les organismes suivants dans la production des documents d'enseignement éducatifs importants pour leurs membres :

- l'Association canadienne des ergothérapeutes
- l'Association canadienne des hygiénistes dentaires
- l'Association des infirmières et infirmiers du Canada
- la Fédération des associations de juristes d'expression française
- la Fédération des locataires d'habitations à loyer modique du Québec
- la Fondation du centre de santé et de services sociaux de la Vieille-Capitale

Le présent outil s'adresse à un auditoire varié qui comprend les bénévoles qui ne possèdent pas de formation universitaire ou collégiale et les professionnels de divers niveaux d'instruction. Les sections A et B sont rédigées dans un langage clair et simple de sorte qu'elles sont accessibles à un plus grand nombre de lecteurs. Les sections C et D sont destinées aux associations professionnelles désignées ci-dessus.

Le présent outil est conçu pour s'appliquer aux cas de mauvais traitements et de négligence survenant n'importe où au Canada. Chaque province et chaque territoire disposent d'un ensemble unique de lois s'appliquant aux mauvais traitements à l'égard des aînés. Consulter la section D de la synthèse des lois applicables dans la province ou le territoire dans laquelle vous travaillez comme salarié ou bénévole.

Le projet a été financé par le programme Nouveaux Horizons pour les aînés de Ressources humaines et Développement des compétences Canada.

Les sections 2 and 12 ont été revisées pour la nouvelle édition publiée en juillet 2011.

COPYRIGHT

© Institut du droit de la Colombie-Britannique

Ce matériel est protégé par le droit d'auteur de l'Institut du droit de la Colombie-Britannique. Nous encourageons la dissémination de cette ressource et son utilisation par les individus et les organismes à la condition de ne pas y apporter de modifications. Nous souhaitons être informés de l'utilisation de cette ressource par les individus ou les organismes. Nous pourrons ainsi mieux évaluer ce matériel.

AVERTISSEMENT

Le présent document contient des renseignements et des lignes directrices. Les renseignements que contient le présent document ne sont pas des conseils juridiques. Les mauvais traitements et la négligence à l'égard des aînés peuvent entraîner des conséquences graves. Dans de nombreux cas, il vous incombera le devoir de veiller à ce qu'une personne âgée reçoive des conseils juridiques le plus tôt possible. Les conseils juridiques aident à protéger votre client. Ils peuvent également vous préserver des poursuites judiciaires, votre patron et vous.

Les lois sont en évolution constante. Toute la documentation fournie est à jour au 31 août 2010. Les modifications apportées aux lois après le 31 août 2010, le cas échéant, n'apparaissent pas dans le présent document.

2. Interventions dans les situations de mauvais traitements et de négligence à l'égard des aînés : Principes directeurs

Les principes suivants sont destinés à aider les professionnels et les bénévoles à comprendre et à donner suite aux droits des personnes âgées qui sont victimes de mauvais traitements ou de négligence ou qui sont en danger.

1. Parler avec la personne âgée

Posez des questions. Parlez avec la personne âgée de son expérience. Aidez-la à trouver des ressources utiles.

2. Respecter les valeurs personnelles

Respecter les valeurs personnelles, les priorités, les objectifs et les choix de vie de la personne âgée. Trouver les réseaux de soutien et les solutions qui correspondent le mieux à l'individualité de la personne âgée.

3. Reconnaître le droit de prendre des décisions

Les personnes âgées mentalement capables ont le droit de prendre des décisions, y compris de choisir ce que d'autres personnes pourraient considérer comme risqué ou imprudent.

4. Obtenir le consentement ou la permission

Dans la plupart des situations, vous devez obtenir le consentement d'une personne âgée avant d'intervenir.

5. Respecter la confidentialité des renseignements personnels

Obtenir le consentement de la personne âgée avant de partager ses renseignements personnels, y compris les renseignements confidentiels sur sa santé.

6. Éviter la discrimination fondée sur l'âge

Empêchez les préjugés ou la discrimination fondée sur l'âge d'affecter votre jugement. Évitez les stéréotypes au sujet des personnes âgées et montrez-vous respectueux de la dignité inhérente à tous les êtres humains, quel que soit leur âge.

7. Reconnaître la valeur de l'indépendance et de l'autonomie

Lorsque l'adulte le souhaite, l'aider à trouver la façon la moins dérangeante d'obtenir de l'aide ou de l'assistance.

8. Savoir que les mauvais traitements peuvent survenir n'importe où et être causés par n'importe qui

Les mauvais traitements envers les personnes âgées peuvent survenir dans toutes sortes de circonstances, allant des soins à domicile à la violence familiale.

9. Respecter les droits

Une intervention adéquate en cas de mauvais traitements doit respecter les droits de la personne âgée tout en répondant de manière efficace à ses besoins d'aide, d'assistance ou de protection.

10. Se renseigner

L'ignorance de la loi n'est pas une excuse pour ne rien faire lorsque la sécurité d'une personne est en jeu. Si vos services sont disponibles aux personnes âgées, vous devez vous renseigner au sujet des mauvais traitements envers les aînés.

B. Définition de la notion de mauvais traitements à l'égard des aînés

3. Qu'est-ce que les mauvais traitements et négligence à l'égard des aînés?

Les mauvais traitements à l'égard des aînés comprennent les actions qui causent un préjudice physique, moral, financier ou sexuel à une personne âgée. La négligence inclut les situations dans lesquelles une personne ou une organisation omet de fournir les services ou les soins nécessaires à une personne âgée.

Les mauvais traitements et la négligence à l'égard des aînés peuvent, d'une façon large, être classées en cinq catégories :

- **la violence physique:** causer de la douleur, des blessures ou des dommages à la santé
- **l'exploitation financière:** illégalité ou utilisation abusive des fonds ou des biens, comme voler ou commettre une fraude
- **la violence psychologique:** l'infliction de la souffrance mentale ou morale
- **l'exploitation sexuelle:** toute forme d'activité sexuelle non-désirée ou les commentaires de harcèlement sexuel
- **la négligence:** refus ou omission délibérée de donner à une personne âgée dépendante les services ou les soins de santé

Un adulte peut subir plus d'un type de mauvais traitements et de négligence commise par la même personne

William, qui a plusieurs problèmes de santé et est atteint de démence, a engagé un jeune homme, Elliot, pour l'aider à accomplir ses tâches ménagères, gérer ses médicaments, l'accompagner à ses rendez-vous et l'aider avec ses opérations bancaires. Elliot s'est servi de sa position pour convaincre William à lui donner beaucoup plus d'argent pour ses propres besoins et il a aussi retiré des fonds des comptes bancaires de William sans son consentement. Des voisins ont trouvé William seul dans sa maison dans un état de

malnutrition extrême et de déshydratation sans possibilité d'accès à ses médicaments. Le comportement d'Elliot équivaut tant à l'exploitation financière qu'à la négligence.

Bien qu'il arrive que les personnes âgées soient maltraitées par des étrangers ou des mystificateurs, les mauvais traitements et la négligence à l'égard des aînés surviennent souvent dans un cadre relationnel. Les actes de mauvais traitements et de négligence à l'égard des aînés peuvent être commis par un parent, un ami, un conjoint, les personnes soignantes bénévoles, les tuteurs légaux, le personnel des établissements de santé et les professionnels comme les médecins, les infirmiers et les avocats.

Les mauvais traitements et la négligence à l'égard des aînés peuvent survenir n'importe où : dans la communauté, à la maison, à l'hôpital, dans une clinique, dans un bureau ou dans un centre de santé. Les mauvais traitements et la négligence peuvent se traduire par un seul incident de maltraitance ou faire partie d'un cycle de violence et de négligence.

Dans certaines circonstances, les auteurs de mauvais traitements ciblent intentionnellement une personne âgée à cause de la croyance erronée selon laquelle toutes les personnes âgées sont plus vulnérables que les autres membres de la société. Cependant, la plupart des auteurs de mauvais traitements connaissent personnellement la victime d'une façon ou d'une autre.

Les mauvais traitements peuvent causer un dommage volontaire ou involontaire.

Les facteurs sociaux et les dynamiques relationnelles peuvent contribuer aux mauvais traitements. L'isolement social peut rendre une personne âgée plus vulnérable à la violence et rendre l'accès à l'assistance plus difficile. Les mauvais traitements proviennent parfois des personnes sur lesquelles les personnes âgées reposent pour l'assistance, l'aide et la compagnie. Les personnes âgées subissent aussi des mauvais traitements de la part des jeunes membres de la famille et des amis qui dépendent de la personne âgée financièrement ou émotionnellement.

Parfois, les mauvais traitements et négligence à l'égard des personnes âgées est une forme de violence conjugale comme les voies de fait contre un conjoint.

Frances a été mariée à Harry pendant 40 ans. Harry a exercé des violences physiques et psychologiques sur Frances pendant la majeure partie de leur relation. Lorsque Harris a pris une retraite anticipée à cause de sa mobilité décroissante, son comportement violent s'est empiré.

Qui est un aîné?

Dans la présente publication, l'expression « les mauvais traitements à l'égard des aînés » renvoie aux mauvais traitements envers des personnes âgées. Le terme « aîné » est parfois utilisé pour parler des anciens membres de la collectivité Autochtone qui sont respectés pour la sagesse acquise au cours de leur longue vie. Toutefois, aux fins du présent document, le terme « aîné » renvoie à toutes les personnes âgées, indépendamment de leur culture ou de leur appartenance aux Premières nations.

La personne âgée n'est pas seulement celle qui est âgée de plus de 65 ans. Une personne âgée de moins de 65 ans peut être victime de mauvais traitements et négligence à l'égard des aînés si les abus surviennent dans les circonstances relatives à l'âge et aux besoins d'aide ou d'assistance.

4. Les exemples de mauvais traitements

- **Faire consommer trop de médicaments à une personne:** prescrire des médicaments qui ne sont pas nécessaires, administrer trop de médicaments;

Aparna a augmenté la dose des médicaments de sa mère, sans demander l'avis de sa mère ou de son médecin. Le surplus de médicaments a grandement réduit la vivacité d'esprit et l'agilité de sa mère, la maintenant au lit. Elle dort plusieurs heures pendant la journée, est souvent incontinente et ne reçoit plus de visite.

- **Priver la personne de médicaments :** refuser de payer pour une prescription, rationner ou diminuer le dosage d'un médicament

Les médicaments que doit prendre Peter pour son cœur coûtent cher. Sans avoir consulté le médecin de son père, le fils de Paul a entrepris de rationner les comprimés, en diminuant de moitié la posologie. Peter n'avait pas connaissance de ce changement de dose et n'y a pas consenti.

- **Envahir la vie privée :** Ouvrir le courrier ou lire le courriel d'une autre personne, accéder aux informations confidentielles d'une personne sans son consentement.

Gabrielle ouvre les relevés bancaires de sa mère et vérifie son solde bancaire en ligne. Maureen dit que « quelqu'un doit savoir comment l'argent de sa mère est dépensé. » Pourtant, sa mère ne lui a pas donné la permission de le faire. Elle n'a pas le pouvoir d'un mandataire. Sa mère est apte à prendre ses décisions financières d'elle-même.

- **Séquestration :** enfermer une personne dans un véhicule, une pièce ou un immeuble, utiliser des moyens de contention pour maintenir une personne au lit ou sur une chaise.

Flora se gratte souvent la peau ou s'écorche jusqu'au saignement. Dans l'espoir de l'empêcher de se blesser davantage, son fils et sa fille la forçaien à mettre des gants. Lorsque Flora insistait à retirer les gants, son fils l'attachait sur une chaise.

- **Négliger les besoins essentiels d'une personne:** omettre de fournir les soins nécessaires, comme la nourriture, les vêtements, le logement et les soins de santé.

Lorsqu'il se remettait d'une opération, Mark a demandé à son seul ami proche de lui faire son épicerie, de l'aider pour les corvées domestiques, de le conduire à ses rendez-vous et d'aller chercher ses ordonnances. L'ami de Mark lui a apporté quelques produits d'épicerie, mais n'a pas fait préparer les ordonnances. Il n'a pas de nouveau communiqué avec Mark pour savoir s'il avait encore besoin d'aide et n'a pas demandé à quelqu'un d'autre de le faire. Mark a été gravement malade en raison d'une infection qui s'est développée parce qu'il n'avait ni pris ses médicaments ni reçu les soins de suivi.

- **Créer l'isolement social :** refuser d'admettre les visiteurs; refuser à une personne l'autorisation d'assister aux offices religieux et aux réunions mondaines.

La mère de Sam jouait régulièrement au bridge les mercredis matin. Après qu'elle se soit fracturée la hanche en tombant, Sam l'a empêchée d'aller jouer au bridge. Il a refusé de la

conduire et mentait à ses amies en leur disant qu'elle avait besoin de rester seule pour recouvrer la santé.

- **Empêcher une personne âgée de pratiquer sa religion** : refuser l'autorisation à une personne d'assister aux services religieux, déplacer des biens personnels en relation avec les croyances d'une personne.

Émile refusait d'autoriser son père qui avait été un messalissant dévoué pendant plusieurs années, à assister aux cérémonies organisées à l'église. Émile verrouillait la porte de la chambre de son père les dimanches matin. Lorsque les amis de la congrégation appelaient, Émile disait que son père n'était pas à la maison. Bien que ce n'était pas la volonté de son père, Émile avait la sensation de le protéger contre des « accapareurs d'argent. »

- **Accéder frauduleusement à l'argent d'une personne** : voler des biens; voler des informations bancaires personnelles, recevoir le paiement pour des travaux de réparation qui n'ont pas été exécutés.

Ethan a persuadé sa tante d'ouvrir un compte bancaire conjoint. Ethan a fait valoir que le compte joint « serait facile pour tout le monde. » Tout l'argent déposé sur le compte appartenait à sa tante. Elle n'avait pas réalisé qu'ouvrir un compte conjoint signifiait que l'autre personne dont le nom est porté sur le compte pouvait dépenser tout son argent. Une fois que le compte était ajusté, Ethan a utilisé une partie de l'argent pour s'acheter une voiture.

- **Faire mauvais usage des fonds** : dépenser l'argent d'autrui; contraindre une personne à prendre une décision financière; dans les cas où il y a une procuration, ne pas dépenser l'argent en fonction des valeurs et des besoins du mandant; vendre les biens d'autrui pour le profit financier.

Jane a écrit dans une procuration qu'elle voulait continuer à faire des versements mensuels à la Société canadienne du cancer et à l'organisme People for the Ethical Treatment of Animals (PETA) à partir d'un compte d'épargne spécial. Le mandataire a refusé de faire les donations mensuelles, disant que c'était une perte de son argent.

- **agresser physiquement** : frapper; gifler; pousser; utiliser une force excessive

Martha habillait et nourrissait régulièrement son mari en matinée. Parfois frustrée par le manque de mobilité de son mari, elle saisissait son bras droit et le tirait de force de la chambre à la cuisine.

- **Contact sexuel non-consenti** : contraindre une personne à participer à une activité sexuelle ou tenir des commentaires sexuels inappropriés

Un infirmier faisait souvent des commentaires inappropriés à Walter, particulièrement en l'habillant le matin ou avant de lui donner son bain. Walter s'est plaint au sujet de ces commentaires à un autre membre du personnel en disant qu'il se sentait dégradé.

- **Menacer de faire du mal** : des propos ou des gestes qui suscitent la crainte

Alex disait régulièrement à sa mère qu'il lui « donnerait une leçon », « se vengerait d'elle », ou « l'enfermerait pour le restant de ses jours. »

- **Harceler** : intimider ou menacer une personne; rudoyer; faire des commentaires dégradants

Katya disait régulièrement à son père qu'il était « juste un vieil homme stupide » et menaçait d'empêcher les petits enfants de le visiter.

C. Les mauvais traitements à l'égard des aînés et le droit

La présente section souligne un certain nombre de notions de base à propos des lois applicables aux situations de mauvais traitements et négligence au Canada que vous devriez maîtriser. La section D intitulée «**Violence à l'égard des aînés dans votre région** », vous offre un aperçu des lois de chaque province et territoire du Canada.

5. Les mauvais traitements et la négligence à l'égard des aînés constituent-elles un crime?

Parfois, les mauvais traitements et la négligence à l'égard des aînés peuvent constituer des actes criminels.

Le *Code criminel*¹ s'applique à tous les adultes, indépendamment de l'âge de la victime. Il n'y a pas d'infraction spécifique de « mauvais traitements à l'égard des aînés. » Les personnes qui commettent des crimes touchant aux mauvais traitements à l'égard des aînés sont accusées d'infractions telles que :

- Les voies de fait (art. 265)
- L'agression sexuelle (art. 271)
- Proférer des menaces (art. 264.1)
- Enlèvement (art. 279)
- Manquement au devoir de fournir les choses nécessaires à l'existence (art. 215)
- Vol (art. 334)
- Fraude (art. 380)

Conformément au sous alinéa 718.2(a)(i)), du *Code criminel*, si une personne a maltraité une personne âgée, un juge peut prendre l'âge de la victime en considération lors du prononcé de la peine. Lorsqu'une personne qui a été reconnue coupable de crime, cible intentionnellement une personne âgée parce qu'elle était perçue comme vulnérable ou faible, ou maltraite un groupe de personnes âgées, elle pourrait se voir infliger une peine plus sévère.

Ce ne sont pas tous les actes de négligence et de mauvais traitements à l'égard des aînés qui aboutissent à une poursuite criminelle ou à une déclaration de culpabilité. Parfois, la maltraitance requiert une intervention de la part des individus ou de la communauté, sans la participation de la police ou du système de justice criminel.

¹ L.R.C. 1985, ch. C-46.

6. L'âgisme, les mauvais traitements à l'égard des aînés et les droits de la personne

Qu'est-ce que l'âgisme?

L'âgisme est une attitude sociale négative à l'égard des personnes âgées. L'âgisme repose sur des croyances négatives sur la vieillesse et les présupposés que les personnes âgées sont faibles, fragiles ou incapables. Les personnes qui font des suppositions sur l'âgisme regardent les personnes âgées de manière humiliante, discriminatoire ou dédaigneuse.

Brenda est une préposée aux bénéficiaires qui travaille dans un centre de santé. Elle fait souvent des leçons aux bénéficiaires en leur donnant des soins d'une manière brusque, tenant des propos dégradants comme « Voici ce qui se passe mémère quand on ne coopère pas. » Les soins donnés par Brenda sont violents physiquement et psychologiquement et par ses commentaires, elle traite les personnes âgées résidentes comme des enfants qui se comportent mal. L'attitude de Brenda envers les résidents manifeste l'âgisme.

Certaines formes d'âgisme sont violentes de façon plus subtile.

Tandis qu'il attendait un café à une table dans une cafétéria, Joseph a entendu l'un des serveurs dire : « Nous ne devrions pas servir les personnes âgées. Tout ce qui font c'est de s'asseoir toute la journée. » Contrarié et humilié, Joseph est parti et n'est plus revenu.

Le défaut de respecter des valeurs personnelles et croyances des personnes âgées peut conduire à la violence à l'égard des aînés. Les présupposés sur l'âgisme peuvent résulter en un manque de respect des valeurs personnelles, des priorités, des buts, du choix de style de vie et de la dignité inhérente de la personne âgée en tant qu'être humain.

Une personne ou un groupe qui minimise ou ignore les points de vue d'une personne âgée est un âgiste. Un âgiste est une personne qui ne conçoit pas les choix d'une personne âgée, n'y accorde pas suffisamment d'importance ou n'y réagit pas correctement. Les organisations âgistes traitent les personnes âgées comme une « préoccupation » ou « problème », plutôt qu'un membre important de la communauté. Les comportements suivants sont des exemples d'âgisme :

- Ignorer une personne âgée
- Faire des commentaires négatifs sur une personne âgée
- Refuser de fournir des services à une personne âgée
- Présumer qu'une personne âgée est incapable de faire quelque chose
- Ne pas autoriser une personne âgée capable mentalement à prendre des décisions
- Empêcher à une personne âgée d'assister à des événements
- Omettre de communiquer des renseignements essentiels à une personne âgée
- Traiter les personnes âgées comme si elles étaient « faibles » ou « fragiles »
- Mépriser les choix d'une personne âgée
- Parler ou se comporter de manière méprisante

Une personne âgée qui est confrontée à des attitudes âgistes peut connaître une augmentation du stress ou des angoisses associées à la maltraitance et la faculté réduite de la capacité à mettre fin aux mauvais traitements.

Quelles sont les conséquences juridiques de l'âgisme?

Les attitudes d'âgisme peuvent aboutir à la discrimination fondée sur l'âge. Selon les lois fédérales et provinciales sur les droits de la personne, il est illégal pour une personne de refuser l'accès à des biens, à des services, à des installations ou à un hébergement à cause de l'âge. La *Charte canadienne des droits et libertés*² interdit aussi la discrimination fondée sur l'âge.

Une personne âgée qui se voit refuser l'accès aux services, à l'emploi, ou au logement, ou qui subit injustement la discrimination à cause de son âge, peut déposer une plainte relative aux droits de la personne. La section « Ressources » du présent document contient plus d'informations sur les organismes à contacter au sujet des droits de la personne et discrimination.

7. Capacité mentale et le consentement

Qu'est-ce que la capacité mentale?

La capacité, aussi appelée « capacité mentale » est l'aptitude d'une personne à prendre les décisions qui peuvent avoir des conséquences juridiques ou de toute autre nature.

Les définitions juridiques de la capacité varient en fonction de la province ou du territoire. De façon générale, un adulte capable doit être apte à comprendre l'information et apprécier les conséquences de ses décisions.

Dans la plupart des juridictions, la loi dispose que les personnes âgées sont capables mentalement jusqu'à preuve du contraire³.

Comment la capacité se rapporte-t-elle aux mauvais traitements et à la négligence à l'égard des aînés?

Le défaut de capacité peut nuire à l'aptitude de la personne à obtenir de l'aide ou de l'assistance. La capacité est aussi pertinente pour savoir si la personne peut donner un consentement éclairé aux interventions de soutien.

Certaines de mauvais traitements à l'égard des aînés sont reliées au non-respect de la capacité mentale ou au non-respect du défaut de capacité.

Jill a perdu ses habiletés de communication verbale et son ouïe depuis son accident vasculaire cérébral. Bien qu'elle ait encore une vivacité cognitive, elle éprouve des difficultés à faire connaître ses volontés et souvent ne constate que des décisions ont été prises en son nom que lorsqu'il est trop tard. Son petit-fils, qui est son mandataire, a

² La Loi constitutionnelle de 1982, annexe B de la Loi de 1982 (R.-U.) 1982, Ch. 11.

³ Voir par exemple, *Adult Guardianship Act*, R.S.B.C. 1996, c. 6, s. 3; *Representation Agreement Act*, R.S.B.C 1996, c. 405, s. 3; *Health Care (Consent) and Care Facility Admission Act*, R.S.B.C 1996, c. 181, s. 3; *Adult Guardianship and Trusteeship Act*, S.A. 2008, c. A-4.2, s. 2(a); *Adult Guardianship and Co-decision-making Act*, S.S. 2000, c. A-5.3, s. 3(b); *Loi sur les personnes vulnérables ayant une défiance mentale*, C.P.L.M. c.V90, Préambule; *Lois sur les directives en matière de soin de santé*, C.P.L.M. c. H27, s. 4; *Loi de 1992 sur la prise de decisions au nom d'autrui*, L.O. 1992. c. 30, s. 2; *Loi de 1996 sur le consentement aux soins de santé*, L.O. 1996, c. 2, Ann. A, s. 4(2); *Code civil du Québec*, L.R.Q., c. C-1991, s. 154; *Consent to Treatment and Health Care Directives Act*, R.S.P.E.I. 1988, c. C-17.2, s. 3; *Hospitals Act*, R.S.N.S. 1989, c. 208, s. 52; *Advance Health Care Directives Act*, S.N.L 1995, c. A-4.1, s. 7; *Loi sur la tutelle*, L.T.N.O. 1994, c. 29, s. 1.1; *Loi sur la tutelle*, L.T.N.O. (Nu.) 1994, c. 29, s. 1.1; *Loi sur la protection des adultes et la prise de decisions les concernant*, L.Y. 2003, c. 21, Ann. A, s. 3.

organisé la vente de la maison et l'admission de Jill dans un centre de santé. Il était la seule personne à savoir que ces décisions allaient à l'encontre de la volonté exprimée par Jill.

À quel moment une personne devient-elle juridiquement incapable?

Un juge peut déclarer une personne âgée incapable en se fondant sur la preuve. Une personne peut être incapable de prendre certaines décisions ou types de décisions. Par exemple, une déclaration d'incapacité peut être limitée seulement aux affaires financières ou à un sous-ensemble des décisions portant sur les soins personnels.

Quelles sont les conséquences d'être déclaré juridiquement incapable?

Une personne âgée incapable peut perdre le droit de prendre certaines décisions relativement aux soins de santé, et aux affaires financières. Un tuteur ou subrogé peut être désigné pour prendre les décisions conformément aux valeurs et aux besoins de la personne âgée. Autrement, une personne âgée qui est parfois incapable peut consentir à une aide-décisionnaire s'il est apte à prendre des décisions avec aide et assistance.

Les conséquences de la perte du droit de prendre des décisions peuvent être très sérieuses. L'aptitude à prendre les décisions est un droit humain essentiel et la perte de ce droit peut être dévastatrice.

La capacité varie t-elle?

Les personnes dont la capacité est restreinte peuvent connaître des fluctuations dans la capacité tout au long de la journée ou traverser de longs épisodes de faible ou de meilleure capacité. Vous pouvez être capable de rehausser l'aptitude d'un client ou patient à participer à la prise de décision en ajustant votre pratique, par exemple, en choisissant attentivement l'heure du jour à laquelle vous rencontrez un individu ayant des problèmes de capacité ou en choisissant un lieu de rencontre où la personne se sentira à son aise.

Une personne âgée peut-elle prendre des décisions imprudentes ou risquées?

Tous les adultes ont le droit de prendre des décisions imprudentes ou risquées. La tendance à faire des choix préjudiciables ne fait pas d'une personne âgée un incapable. Par exemple, les adultes qui aimaient parier ne peuvent pas être déclarés incapables du simple fait qu'ils sont plus vieux et à enclins à prendre des risques financiers. En l'absence d'une déclaration juridique d'incapacité, tous les adultes conservent le droit de prendre des décisions. Les personnes âgées capables sont libres de vivre ou de s'associer avec qui elles veulent- y compris les personnes susceptibles de leur faire subir de la violence- sauf si un juge a accordé à un demandeur une ordonnance de protection comme une ordonnance de non-communication.

Qu'est-ce que le consentement?

Consentir, c'est donner la permission de faire quelque chose qui a des répercussions sur vous. L'adulte qui donne son consentement doit être capable mentalement de comprendre et d'apprécier les conséquences de sa décision. Si un adulte est juridiquement incapable, le consentement devra alors être donné par son tuteur ou par le subrogé. Autrement, le consentement n'est pas valide.

Comment le consentement peut-il être donné?

Le consentement peut être exprimé verbalement ou par écrit. Il peut aussi déduire du comportement de l'individu.

Quand est-il nécessaire de rechercher le consentement?

Le consentement est requis chaque fois qu'un praticien veut entreprendre des soins ou un traitement, sauf dans les cas d'urgence ou lorsque la loi dispose autrement. Si les soins ou le traitement doivent être modifiés, ou lorsqu'une nouvelle information est disponible, le consentement doit être réitéré.

Le consentement peut être requis pour partager les renseignements personnels concernant une personne âgée. La section 8, intitulée « Secret professionnel et privilège avocat-client » contient des renseignements plus détaillés sur la confidentialité.

Une personne âgée peut-elle refuser de donner son consentement ou le retirer?

Une personne âgée capable a le droit de refuser les soins ou le traitement. Une personne âgée capable a également le droit de retirer son consentement à tout moment.

8. Le secret professionnel et le privilège avocat-client

Qu'est-ce que le secret professionnel?

Le secret professionnel renvoie au devoir légal du professionnel, de l'employé ou du bénévole de préserver la confidentialité des renseignements personnels et ceux relatifs à la santé d'un client.

La confidentialité garantit que les renseignements vitaux sont gardés secrets. Partout au Canada, les différentes lois sur la protection de la vie privée dans l'ensemble ne permettent la communication de renseignements confidentiels que dans des circonstances limitées. De nombreux ordres professionnels traitent aussi de la confidentialité dans leur *Code de déontologie*.

En règle générale, la communication des renseignements personnels d'une personne nécessite son consentement. La présente section traite des exceptions à cette règle. La section D, intitulée « Les mauvais traitements à l'égard des aînés dans votre région », contient les règles applicables dans la province ou le territoire où vous travaillez ou faites du bénévolat.

Qu'entend-on par privilège avocat-client?

Le privilège avocat-client est un principe juridique qui garantit la confidentialité de tous les renseignements que les clients donnent à leurs avocats en vue d'obtenir des conseils juridiques, ils sont donnés en secret pour cette fin⁴. L'avocat doit respecter le secret entre avocat et client en tout temps, sauf dans les cas suivants :

- 1) le client consent à la communication des renseignements;
- 2) des exceptions prévues en matière de communications pénale, de la sécurité publique ou du droit de faire défense pleine et entière s'appliquent⁵ ;
- 3) la communication est autorisée ou exigée par une autre loi.

Le privilège avocat-client ne s'applique pas seulement aux clients passés et actuels. Il peut aussi s'appliquer avant que le mandat de représentation ne soit établi⁶.

⁴ *Descôteaux c. Mierzwinski* (1982), 70 C.C.C. 385 (SCC) au 413 [Descôteaux].

⁵ *Ontario (Public Safety and Security) v. Criminal Lawyers' Association*, 2010 SCC 23 au paragraphe 53; *Smith c. Jones*, [1999] 1 R. C. S. 455 aux paragraphes 51 et 55 [Smith].

La Cour suprême du Canada a reconnu l'importance fondamentale du privilège avocat-client dans l'administration de la justice.⁷ Le privilège permet aux clients de demander un avis juridique et de parler librement à leur avocat en sachant que leurs renseignements ne seront pas communiqués sans leur consentement⁸.

Dans quels cas les renseignements confidentiels qui ne sont pas assujettis au privilège avocat-client peuvent-ils être communiqués sans consentement?

Les renseignements confidentiels non assujettis au privilège avocat-client peuvent être communiqués sans consentement en vertu des exceptions limitées créées par la loi. Certaines lois qui s'appliquent à la protection des adultes disposent que l'obligation ou la possibilité de signaler les cas des mauvais traitement ou de négligence s'applique à des renseignements confidentiels, et qu'ainsi, des renseignements peuvent légalement être communiqués sans le consentement de l'adulte vulnérable. La loi sur les renseignements personnels crée aussi des exceptions. La présente section met en évidence les exceptions d'un intérêt particulier pour les mauvais traitements et la négligence à l'égard des aînés.

En termes d'intervention dans les situations de mauvais traitements et de négligence, il existe principalement quatre exceptions à la nécessité d'obtenir le consentement qui s'appliquent dans toutes les provinces et les territoires. La communication est permise dans les cas suivants:

1. elle est autorisée ou exigée par une autre loi;
2. elle permet d'aider à une enquête policière;
3. elle est conforme à l'objet de la collecte,
4. elle est requise pour des raisons de santé et de sécurité

1. La communication est autorisée ou exigée par une autre loi

Dans toutes les provinces et tous les territoires, une personne peut communiquer des renseignements sans le consentement de la personne âgée intéressée lorsque la communication est autorisée ou exigée par une autre loi. Par conséquent, dans toute juridiction où la législation permet à un individu d'intervenir en cas de mauvais traitements ou de négligence à l'égard d'une personne âgée ou l'oblige à le faire, le fait de communiquer des renseignements confidentiels dans le but d'intervenir en cas de mauvais traitements ou de négligence ne sera pas une violation de la vie privée ou de la confidentialité.

D'autres juridictions exigent la communication à la demande de certains organismes qui enquêtent sur les allégations de mauvais traitements. Par exemple, en Saskatchewan, toute personne doit fournir les renseignements demandés par le Tuteur et curateur public qui enquête sur une allégation d'exploitation financière⁹.

2. La communication a pour but d'aider à une enquête policière

Toutes les provinces et tous les territoires permettent la communication de renseignements confidentiels lorsqu'il s'agit d'aider à une enquête policière.

⁶ Descôteaux, précité, note 4.

⁷ Smith, précité, note 5.

⁸ Ibid. au paragraphe 46.

⁹ The Public Guardian and Trustee Act, S.S. 1983, c. P-36.3, s. 40.7(3).

3. La communication est conforme à l'objectif de la collecte

Si le motif pour lequel les renseignements confidentiels ont été recueillis exige qu'une information soit communiquée, la communication est alors autorisée à cette fin. Par exemple, si un travailleur de la santé recueille des renseignements personnels dans le but de fournir un service de soins de santé et que les renseignements doivent être communiqués à un professionnel de la santé pour que ce dernier puisse fournir efficacement des services de soins de santé, la communication au professionnel de la santé est alors autorisée.

4. La communication est requise pour des raisons de santé et de sécurité

La communication peut être autorisée pour des raisons de santé et de sécurité. C'est l'une des exceptions les plus complexes à la nécessité de garder les renseignements confidentiels. Chaque province et chaque territoire traitent cette exception différemment. La section D, intitulée « Les mauvais traitements à l'égard des aînés dans votre région » fournit des renseignements plus détaillés sur les droits de la vie privée dans votre province ou dans votre territoire.

Qui décide s'il convient de communiquer les renseignements?

Dans la plupart des cas, c'est l'employé ou le bénévole qui devra décider de l'opportunité de communiquer ou de ne pas communiquer des renseignements personnels ou des renseignements relatifs à la santé. Dans certaines provinces et certains territoires, le travailleur ou le bénévole devra recevoir l'autorisation du responsable d'un organisme public ou d'une personne en position d'autorité (par exemple, le directeur d'un hôpital).

La communication de renseignements personnels d'autrui relève d'une décision importante. En général, c'est une bonne idée de consulter un collègue ou un supérieur hiérarchique sur les mesures appropriées à prendre.

Dans toutes les provinces et les territoires, chaque lieu de travail devrait avoir des lignes directrices à l'intention des employés à suivre.

9. Obligation d'intervenir en cas des mauvais traitements ou de négligence à l'égard des aînés

Existe t-il une obligation légale d'informer quelqu'un?

Vous pouvez être légalement tenu d'informer une personne désignée, un organisme ou une autorité gouvernementale de vos préoccupations de mauvais traitements, de négligence ou du risque que subit un aîné. L'existence d'une obligation légale d'informer quelqu'un dépend d'un certain nombre de facteurs, notamment :

- Dans quelle province ou dans quel territoire la personne âgée vit-elle?
- Pour quel employeur ou organisme fournissez-vous la prestation de services?
- La personne âgée vit-elle dans la communauté en général ou dans un établissement de soins?
- La personne âgée a-t-elle besoin d'aide ou d'assistance, ou est-elle incapable de prendre soin d'elle-même?
- Si vous êtes avocat, le privilège avocat-client est-il rattaché t-il aux renseignements?
- Est-ce qu'il s'agit d'un risque ou y a-t-il déjà eu survenance des abus?
- Y a-t-il eu survenance d'un acte criminel?

La section D, intitulée « Les mauvais traitements à l'égard des aînés dans votre région » fournit des renseignements plus détaillés sur les obligations dans chaque juridiction. Cette section contient une synthèse des lois clés dans chaque province ou dans chaque territoire ainsi qu'un tableau de référence rapide.

Comment faut-il agir face à une personne âgée à risque?

« À risque » signifie qu'aucun incident de mauvais traitements ou de négligence ne s'est produit, mais que les circonstances indiquent qu'une personne est susceptible de devenir victime de mauvais traitements ou de négligence. Dans certaines provinces, vous pouvez être légalement tenu d'informer les autorités compétentes qu'une personne âgée est à risque d'abus ou de négligence dans certaines situations. Reportez-vous à la section D, pour déterminer si vous avez l'obligation de signaler les risques dans la province ou le territoire où vous travaillez ou faites du bénévolat.

Une personne âgée peut-elle être autorisée à continuer à vivre dans une situation à risque?

Les personnes âgées aptes mentalement ont le droit de faire des choix. Tant que l'adulte est capable, il peut faire des choix risqués ou déraisonnables. Vous devez respecter le droit de la personne âgée de choisir ceux avec qui elle veut vivre ou s'associer, y compris les personnes susceptible d'être violentes. Néanmoins, vous pouvez aussi offrir des ressources d'une manière respectueuse. Une personne dans une relation violente peut avoir besoin d'aide et d'assistance pour être à mesure de mettre fin à une relation de violence.

D. Les mauvais traitements à l'égard des aînés dans votre région

Plusieurs lois s'appliquent en cas de mauvais traitements à l'égard des aînés. Le gouvernement fédéral a créé certaines lois et les provinces et les territoires en ont passé d'autres. Les lois criminelles relatives aux mauvais traitements et à la négligence à l'égard des aînés, qui sont mentionnées dans la section C du présent document, relèvent du gouvernement fédéral. La plupart des lois qui s'appliquent à la santé, au service social et à la tutelle des adultes sont provinciales et territoriales. Aucune loi canadienne s'appliquant aux mauvais traitements à l'égard des aînés n'est exclusivement applicable aux gens âgés de plus de 65 ans. En ce sens, il n'existe pas à proprement parler, de « loi sur les mauvais traitements à l'égard des aînés » au Canada.

Chaque province et chaque territoire adopte une approche particulière. Certaines juridictions ont des lois locales qui s'appliquent à certaines situations de mauvais traitements à l'égard des aînés. Dans quelques provinces, il y a des lois qui créent l'obligation d'intervenir en cas de mauvais traitements exercée sur les aînés dans un établissement de soins. Terre-Neuve-et-Labrador a légiféré sur la négligence. Le Québec traite des mauvais traitements à l'égard des aînés dans la *Charte des droits et libertés de la personne*. Certaines lois s'appliquant aux aînés en danger; d'autres lois ne s'appliquent qu'après la survenance des mauvais traitements ou de la négligence.

Quelques juridictions ont des lois plus générales qui protègent des personnes âgées qui correspondent à une définition de l'expression « personne âgée ayant besoin d'être protégée », indépendamment de l'âge de l'adulte vulnérable et de son lieu d'habitation. Cependant, même ces lois protégeant les personnes âgées sont différentes en termes de la place accordée à

l'intervention pour protéger l'adulte par rapport au respect de l'autonomie et l'indépendance de la personne qui pourrait avoir besoin d'être protégée; c'est ainsi que parmi ces juridictions limitées, l'obligation d'intervenir en cas de violence est différente.

Les lois canadiennes ne sont pas fondées sur une seule définition des mauvais traitements et de la négligence à l'égard des aînés. Certaines lois qui s'appliquent aux mauvais traitements à l'égard des aînés ne définissent pas la notion de mauvais traitement. La plupart des définitions renvoient au fait de porter préjudice ou à la maltraitance et font une énumération et une description des catégories de violence qui inclut généralement les types principaux : physique, financier, psychologique (aussi désigné par violence morale ou émotionnelle); parfois aussi les agressions sexuelles, la rétention des médicaments ou la sur-médication de la personne, l'isolement, la négligence ou la séquestration.

Dans la plupart des juridictions, un certain nombre de lois s'appliquent en cas de mauvais traitements et de négligence. Dans l'ensemble, les options et les obligations d'intervenir ou de signaler les cas de mauvais traitements et de négligence à l'égard des aînés dépendent des liens entre les lois et les circonstances spécifiques de mauvais traitements ou de la négligence concernés dans chaque cas.

La section suivante contient une synthèse des lois de chaque province et territoire relatives aux mauvais traitements et à la négligence à l'égard des aînés. Chaque synthèse indique la loi clé dans la juridiction et souligne les aspects les plus pertinents de chaque loi pour intervenir en cas de mauvais traitements, ou de négligence ou de risques de violence ou de négligence; tels que les définitions des mauvais traitements et de la négligence, le devoir d'intervenir ou de signaler les cas de mauvais traitements et les protections accordées aux personnes qui déposent un rapport de mauvais traitements fondés sur une conviction de bonne foi qu'une personne âgée a été maltraitée ou risque de subir préjudice.

En conformité avec le mandat du présent projet de recherche, ces synthèses énoncent les principales caractéristiques du point de vue des infirmières, des hygiénistes dentaires, des ergothérapeutes et des avocats à travers le Canada ainsi que des bénévoles qui travaillent avec des organismes situés au Québec. Au-delà du commentaire des lois portant sur la protection des adultes et la violence domestique, chaque synthèse indique les obligations d'intervenir face à la violence découlant de la législation régissant les diverses professions mentionnées ci-dessus. Les obligations incombant à d'autres personnes ou organismes, tels que le ministère chargé de répondre aux signalements des cas de mauvais traitements en vertu de la loi, ou d'autres professionnels comme les travailleurs sociaux, ne sont pas visés dans la présente ressource juridique.

Chaque synthèse contient une section qui indique les lois de chaque juridiction ayant une incidence sur le devoir de confidentialité qui lie les professionnels de la santé et les avocats. Pour ce qui est des avocats, les règles régissant le privilège avocat-client sont traitées à la Section 8 et ces synthèses ne commentent le privilège avocat-client que là où les lois provinciales et territoriales semblent déroger aux règles générales établies à la section 8.

Colombie-Britannique

1. Les lois principales :

- *Adult Guardianship Act*, R.S.B.C. 1996, c. 6
- *Adult Guardianship Act*, Designated Agencies Regulation, BC Reg. 19/2002
- *Community Care and Assisted Living Act*, RSBC 2002, c. 75 [CCALA]
- CCALA Residential Care Regulation Reg 96/2009, annexe D [Le Règlement CCALA]
- *Health Professions Act*, R.S.B.C. 1996, c.183
- *Personal Information Protection Act*, R.S.B.C. 2003, c. 63 [PIPA]
- *Freedom of Information and Protection of Privacy Act*, RSBC 2003, c. 165 [FOIPPA]

2. Les définitions des mauvais traitements et de la négligence

L'article 1 de l'*Adult Guardianship Act* définit les mauvais comme des actions délibérés exercés par un adulte qui cause à un autre l'adulte soit [traduction] :

- (a) un préjudice physique, moral ou psychologique;
- (b) la détérioration ou la perte de biens, et comprend l'intimidation, l'humiliation, l'agression physique, l'agression sexuelle, la sur-médication, la rétention des médicaments nécessaires, la saisie des correspondances, l'invasion ou le non-respect de la vie privée ou le refus d'accès aux visiteurs.

Le terme **négligence** désigne toute omission de fournir les soins nécessaires, l'assistance, l'orientation ou l'attention à un adulte qui cause, ou est raisonnablement susceptible, dans un court laps de temps, de causer à la personne âgée de graves dommages physiques, moraux ou psychologiques ou d'importantes détériorations ou pertes de biens, et comprend la négligence de soi (art. 1).

Le Règlement CCALA définit [traduction] :

La violence physique : toute force physique excessive, ou inappropriée à une situation impliquant une personne recevant les soins et qui est perpétrée par une personne responsable;

La violence psychologique : tout acte, ou toute omission, qui peut porter atteinte à la dignité d'une personne recevant les soins, perpétré par une personne responsable, notamment le harcèlement verbal, le fait de crier ou la séquestration;

L'agression sexuelle : tout comportement sexuel envers une personne sous les soins, y compris :

- (a) toute exploitation sexuelle, consentie ou non-consentie, par l'employé du titulaire du permis, ou toute autre personne dans une position de confiance ou de pouvoir,
- (b) les activités sexuelles entre enfants ou entre jeunes, mais n'inclut pas le comportement sexuel consenti entre les personnes adultes sous les soins;

L'exploitation financière :

- (a) l'utilisation abusive des fonds et des biens d'une personne recevant les soins par une personne responsable;

(b) l'obtention des biens et des fonds d'une personne recevant les soins par une personne responsable en l'absence de connaissance et de consentement éclairé de la personne sous les soins ou d'un membre de sa famille ou de son représentant;

La négligence :

l'omission pour un fournisseur de soins de répondre aux besoins d'une personne recevant les soins, y compris la nourriture, le logement, les soins ou la surveillance.

3. Principes et valeurs

L'*Adult Guardianship Act* doit être appliqué et interprété en conformité avec les principes suivants [traduction] :

- (a) tous les adultes ont le droit de vivre de la manière qu'ils souhaitent et d'accepter ou de refuser l'aide, l'assistance ou la protection tant qu'ils ne causent pas de tort à autrui et qu'ils sont capables de prendre des décisions sur ces questions;
- (b) les adultes qui sont incapables de s'occuper d'eux-mêmes et de leurs actifs devraient recevoir l'aide, l'assistance ou la protection la plus efficace mais de la façon la moins restrictive et intrusive;
- (c) il ne devrait pas être demandé au tribunal de nommer, et il ne devrait pas nommer, des décideurs ou des tuteurs à moins que des solutions de rechange, telles que la fourniture d'aide ou d'assistance, n'aient été essayées ou examinées soigneusement.

Le Règlement CCALA dispose sous la rubrique « Droits des personnes âgées en matière de soins: les droits à la santé, la sécurité et la dignité » [traduction] :

2. Une personne âgée recevant les soins a le droit à la protection et à la promotion de sa santé, de sa sécurité et de sa dignité, notamment les droits suivants lui sont reconnus :

- (a) être traité d'une manière, et vivre dans un environnement, qui favorise sa santé, sa sécurité et sa dignité;
- (b) être protégé contre la violence et la négligence;
- (c) voir son style de vie et ses choix respectés et soutenus, et cultiver des intérêts sociaux, culturels, religieux, spirituels et autres;
- (d) voir sa vie privée respectée, y compris en ce qui concerne son dossier, sa chambre, ses objets et espaces de rangement;
- (e) recevoir des visiteurs et communiquer avec eux en privé;
- (f) garder et afficher des objets personnels, des images et des mobiliers dans sa chambre.

4. Intervenir en cas de mauvais traitements et de négligence à l'égard des aînés

Il n'existe pas d'obligation générale incombant au public de signaler les cas d'abus dans la province. Selon la loi *Adult Guardianship Act* (art. 46), toute personne peut signaler à l'organisme désigné le constat de la violence ou de la négligence exercée sur l'adulte et l'incapacité de demander du soutien et de l'assistance. L'incapacité de demander de l'aide pourrait être causée par la contrainte physique, un handicap physique ou toute autre condition qui affecte la capacité à prendre les décisions concernant la violence ou la négligence (art. 44).

Les organismes désignés sont :

- | | |
|-----------------------------|-----------------------------------|
| • Community Living BC | Vancouver Coastal Authority |
| • Fraser Health Authority | Vancouver Island Health Authority |
| • Interior Health Authority | Providence Health Care Society. |
| • Northern Health Authority | |

Des catégories spécifiques de personnes sont tenues de signaler les cas de mauvais traitements ou d'enquêter sur ces cas. Si l'organisme désigné reçoit un rapport sur les mauvais traitements et estime qu'un crime a été commis, il doit déposer un rapport à la police (art. 50). Les employés des organismes désignés sont légalement tenus d'intervenir face aux préoccupations relatives aux mauvais traitements et à la négligence.

Aux termes du Le Règlement CCALA (art. 77), les titulaires de permis d'établissement de soins communautaires et de résidences-services doivent, dès qu'un incident relatif aux mauvais traitements et à la négligence survient à l'égard de leurs résidents, enquêter et le signaler aux personnes suivantes :

- (a) le parent ou le représentant, ou la personne-ressource de la personne recevant les soins;
- (b) le médecin ou l'infirmière responsable des soins de la personne;
- (c) le médecin-hygieniste;
- (d) le responsable du programme de financement, le cas échéant.

Aux termes de la loi *Health Professions Act*, tous les professionnels sur la santé, notamment les infirmiers, les ergothérapeutes et hygiénistes dentaires, sont tenus de signaler les cas de violence exercée sur un client ou patient âgé par un autre professionnel de la santé lorsque :

- le comportement violent est une forme d'inconduite sexuelle, (art. 32.4) ou
- le professionnel croit que la personne est un danger pour le public (art. 32.2).

5. Les mauvais traitements et la négligence à l'égard des aînés en milieu de travail

Selon l'*Adult Guardianship Act*, l'employeur ne peut congédier un employé pour avoir fait un signalement honnête au sujet des mauvais traitements ou de la négligence. Il est également illégal pour un employeur de menacer, d'intimider, de contraindre ou de réprimander un employé, de faire preuve de discrimination à son encontre ou de lui

imposer une sanction pour avoir fait un signalement honnête ou aidé à mener une enquête (paragraphe 46(4)).

6. **Les renseignements confidentiels**

Les professionnels, le personnel non-professionnel et les bénévoles doivent normalement obtenir le consentement d'une personne âgée avant de communiquer ses renseignements personnels ou des renseignements relatifs à sa santé. L'avocat doit respecter les règles de confidentialité avocat-client présentées à la section 8.

Sous réserve du privilège avocat-client, toute personne doit communiquer au Tuteur et curateur public ou à un organisme désigné les renseignements confidentiels dont ils ont besoin pour remplir un mandat prévu par l'Adult Guardianship Act (art. 62), comme l'obligation d'enquêter sur les cas de violence.

Selon la Loi PIPA, qui s'applique aux employés des organismes privés (établissements de soins longue durée et à but non lucratif), et la loi FOIPPA, qui s'applique aux organismes publics (hôpitaux régionaux et aux organismes gouvernementaux), un praticien peut révéler des renseignements confidentiels personnels ou relatifs à la santé sans le consentement d'une personne pour un certain nombre de raisons, notamment les deux raisons suivantes qui sont les plus pertinentes pour la violence à l'égard des aînées :

- pour aider à une enquête policière (PIPA, alinéa 18(1)(j); FOIPPA, alinéa 33.2(i))
- lorsque la communication est requise ou autorisée par une autre loi, comme informer un organisme désigné de la survenance de la violence (PIPA, alinéa 18(1)(o); FOIPPA, alinéa 33.1(1)(c)).

Les praticiens qui ne sont pas employés par un organisme public peuvent aussi révéler des renseignements sans le consentement de la personne lorsque :

- il existe des circonstances impérieuses qui affectent la santé ou la sécurité d'une personne quelle qu'elle soit (PIPA, alinéa 18(k));
- la communication est nécessaire pour le traitement médical de l'individu et l'individu n'a pas la capacité juridique de donner son consentement (PIPA, alinéa 18 (b)).

Alberta

1. **Les lois principales**

- *Protection for Persons in Care Act*, R.S.A., 2009, c. P-29.1
- *Protection Against Family Violence Act* R.S.A. 2000, c. P-27
- *Health Information Act* R.S.A. 2000, c. H-5
- *Personal Information Protection Act*, R.S.A. 2003, c. P-6.5 [PIPA]
- *Freedom of Information and Protection of Privacy Act*, R.S.A. 2000, c. F-25 [FOIPPA]

2. Les définitions des mauvais traitements et de la négligence

Selon la loi *Protection for Persons in Care Act* (paragraphe 1(2)), les mauvais traitements sont définis comme l'acte ou l'omission à l'égard d'un client qui reçoit des services de soins ou le soutien d'un fournisseur de services qui [traduction] :

- (a) cause un préjudice corporel grave;
- (b) cause de graves préjudices psychologiques;
- (c) aboutit à l'administration, à la rétention ou à la prescription de médicaments à mauvais escient, entraînant des préjudices corporels graves;
- (d) soumet un individu à des contacts sexuels ou à des activités ou des comportements sexuels non-consentis;
- (e) implique le détournement ou la messéance ou l'illégalité de la conversion d'une importante somme d'argent ou autres biens de valeur ;
- (f) aboutit à l'omission de fournir une alimentation adéquate, des soins appropriées ou autres nécessités de l'existence sans le consentement valablement donné, entraînant des préjudices corporelles graves.

3. Principes et valeurs

Le but de la loi *Protection for Persons in Care Act* (art. 2) est [traduction] :

- (a) d'imposer l'obligation de signaler des mauvais traitements des clients;
- (b) de fournir un examen indépendant des rapports sur les mauvais traitements concernant des clients;
- (c) de promouvoir la prévention des mauvais traitements à l'égard de clients.

4. Intervenir en cas de mauvais traitements et de négligence à l'égard des aînés

Selon la loi *Protection for Persons in Care Act* (paragraphe 7(1)), quiconque a des motifs raisonnables de croire que des violences s'exercent ou ont été exercées ou qu'il y a eu des mauvais traitements à l'égard d'un adulte qui reçoit des soins ou des services d'aide d'un hôpital ou d'un établissement de soins, doit signaler les mauvais traitements soit à :

1. l'agent chargé des plaintes;
2. la police;
3. toute autre personne, organe ou comité habilité à enquêter sur les cas des mauvais traitements.

Les comités, les organismes ou les personnes autorisées à enquêter sur les mauvais traitements comprennent les organismes de réglementation régissant les professions en vertu de la loi sur les professions de la santé.

Les fournisseurs de services et leurs employés qui fournissent des soins ou des services d'aide ont des obligations supplémentaires (*Protection for Persons in Care Act*, art. 10) soit [traduction] :

- a) de prendre des mesures raisonnables pour mettre le client à l'abri des mauvais traitements tout en offrant des soins ou des services d'aide;
- b) de maintenir un niveau raisonnable de sécurité pour le client;
- c) ils doivent aussi prendre toutes les mesures raisonnables pour assurer la sécurité immédiate, la sûreté et le bien-être des clients pour lesquels un des mauvais traitements est fait, ainsi que pour d'autres clients susceptibles de subir des mauvais traitements lorsque le fournisseur est informé qu'un signalement des mauvais traitements a été fait conformément à la présente loi.

L'omission de se conformer aux exigences ci-dessus constitue une infraction possible d'une amende maximale de 10.000 \$ (paragraphes. 7 (5) et 24 (2)). Les fournisseurs de services, notamment les hôpitaux et les établissements de soins, peuvent être condamnés à une amende allant jusqu'à 100 000 \$ (art. 24 (2)).

Les avocats sont exemptés de cette obligation de signalement si les renseignements sur lesquels ils fondent leur conviction de l'existence des mauvais traitements sont privilégiés, en raison d'une relation client-avocat (paragraphe 7(3)).

Il n'existe pas d'obligation de signaler la violence familiale. Toutefois, en vertu de l'article 4 de la *Protection Against Family Violence Act*, il est possible d'obtenir de la cour une ordonnance de protection assortie des termes comme aucun contact ou de l'occupation exclusive du foyer où la violence familiale a eu lieu.

La violence familiale est définie de manière à inclure certains types de violence à l'égard des aînés (art. 1) [traduction] :

- (i) tout acte intentionnel ou malicieux ou omission qui cause des préjudices corporels ou matériels et qui intimide ou porte préjudice à un membre de la famille;
- (ii) tout acte ou menace qui intimide un membre de la famille en créant une crainte raisonnable de dommages matériels ou des blessures à un membre de la famille;
- (iii) l'isolement forcé;
- (iv) l'exploitation sexuelle;
- (v) le harcèlement criminel.

Un juge peut tenir compte de la vulnérabilité d'une victime âgée pour déterminer s'il ya lieu d'accorder une ordonnance de protection d'urgence (paragraphe. 2(2)(c.1)).

Les personnes suivantes peuvent demander une ordonnance de protection (paragraphe 6(1)) :

- la victime;
- la personne, notamment l'agent de police, à qui la victime a donné son consentement;
- toute autre personne avec l'autorisation du tribunal.

5. Les mauvais traitements et la négligence à l'égard des aînés en milieu de travail

Les employés qui, conformément à la loi *Protection for Persons in Care Act*, informent la personne ou l'organisation appropriée des préoccupations au sujet des mauvais traitements exercée sur des personnes recevant des soins, sont légalement protégés contre l'action défavorable en milieu de travail (paragraphe 18(1)). L'employeur ne peut pas congédier un employé ou prendre des mesures disciplinaires à l'encontre de celui-ci pour avoir informé l'autorité compétente sur une croyance raisonnable de l'exercice des mauvais traitements.

6. Les renseignements confidentiels

Les professionnels, le personnel non-professionnel et les bénévoles doivent normalement obtenir le consentement d'une personne âgée avant de révéler des renseignements personnels ou des renseignements relatifs à sa santé.

La loi *Protection for Persons in Care Act* (paragraphe 7(2)) dispose qu'une personne est autorisée à communiquer des renseignements confidentiels assujettis au secret professionnel de l'avocat (paragraphe 7 (3)), lors de la notification à l'autorité compétente des préoccupations relatives aux mauvais traitements.

Aux termes de la loi *Health Information Act* (alinéa. 35(1)(m)), les renseignements médicaux confidentiels peuvent être communiqués « à toute personne si le dépositaire a des motifs raisonnables de croire que la communication permettra d'éviter ou de minimiser un danger imminent pour la santé ou la sécurité de toute personne. » Les renseignements peuvent également être communiqués « si une personne raisonnable jugerait que la communication de l'information est clairement faite dans l'intérêt de l'individu et que le consentement de l'individu ne pourrait être obtenu en temps opportun ou que l'on pourrait raisonnablement s'attendre à ce que l'individu y consente (PIPA, alinéa. 20 (a)). »

Voir la section 8 en ce qui concerne les renseignements assujettis au secret professionnel de l'avocat.

Selon la PIPA, qui s'applique aux employés des organismes privés (établissements de soins longue durée et à but non lucratif), et la FOIPPA, qui s'applique aux organismes publics (hôpitaux régionaux et les organismes gouvernementaux), un praticien peut communiquer des renseignements personnels confidentiels, autres que les informations sur la santé, sans le consentement, pour un certain nombre de raisons, notamment les deux raisons suivantes qui sont les plus pertinentes pour les mauvais traitements à l'égard des personnes âgées :

- pour aider à une enquête policière (PIPA, l'alinéa 20 *f*); FOIPPA, l'alinéa 40(1) (*q*));
- lorsque la communication est requise ou autorisée par une autre loi, comme informer un organisme désigné de la survenance de la violence (PIPA, alinéa 20 (b); FOIPPA, alinéas 33.1(1)(c) et (f)).

Les praticiens qui sont employés par un organisme public peuvent communiquer des renseignements sans le consentement de la personne, si le directeur de l'organisme public croit, pour des motifs raisonnables, que la communication permettra d'éviter ou de

minimiser un danger imminent pour la santé ou la sécurité de toute personne (alinéa 40 (1)(e)).

D'autres praticiens peuvent communiquer des renseignements aux termes de la PIPA si [traduction] :

1. la communication des renseignements est nécessaire pour intervenir en cas d'urgence qui menace la vie, la santé ou la sécurité d'une personne ou du public (alinéa. 20 g));
2. une personne raisonnable jugerait que la communication de l'information est clairement faite dans l'intérêt de l'individu et que le consentement de l'individu ne peut être obtenu en temps opportun ou que l'on pourrit s'attendre raisonnablement qu'il y consente. (alinéa. 20 a)).

Saskatchewan

1. Les lois principales

- *The Victims of Domestic Violence Act, S.S. 1994, c. V-6.02*
- *The Public Guardian and Trustee Act, S.S. 1983, c. P-36.3*
- *The Personal Care Homes Regulations, R.R.S. c. P-6.01 Reg. 2*
- *The Health Information Protection Act, S.S. 1999, H-0.021*
- *The Freedom of Information and Protection of Privacy Act, S.S. 1990-91, c. F-22.01 [FOIPPA]*
- *The Local Authority Freedom of Information and Protection of Privacy Act, S.S. 1990-91, c. L-27.1 [LAFOIPPA]*
- *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques, L.C. 2000, ch. 5 [Loi fédérale]*

2. Les définitions des mauvais traitements et de la négligence

L'une des principales lois applicables aux mauvais traitement envers les aînés est la *Loi sur la violence domestique (The Victims of Domestic Violence Act)* qui, en son alinéa 2 (d), définit la violence familiale comme suit [traduction] :

- tout acte ou omission commis intentionnellement ou par insouciance qui cause des préjudices corporels ou des dommages matériels;
- tout acte ou menace qui cause une crainte raisonnable de préjudices corporels ou des dommages matériels;
- l'isolement forcé;
- les abus sexuels

3. Principes et valeurs

Rien n'est énoncé dans *la Victims of Domestic Violence Act*, dans la *Public Guardian and Trustee Act* ou la *Personal Care Homes Act* ni dans les règlements.

4. Intervenir en cas de mauvais traitements et de négligence à l'égard des aînés

Il n'existe aucune d'obligation générale d'intervenir en cas des mauvais traitements exercée sur des personnes âgées en Saskatchewan.

Lorsque la violence domestique se produit, les personnes suivantes peuvent demander une ordonnance d'urgence ou d'aide aux victimes auprès de la cour (*The Victims of Domestic Violence Act*, paragraphe 8(1)) :

- la victime;
- la personne agissant au nom de la victime avec le consentement de cette dernière;
- les co-coordonnateurs des programmes d'aide aux victimes qui reçoivent un financement du Fonds pour les victimes établi conformément à la *Victims of Crime Act*;
- les travailleurs des cas en milieu communautaire financés dans le cadre d'accords tripartites des services de police autochtones;
- les employés de *Prince Albert Mobile Crisis Unit Co-operative Ltd.*, de *Saskatoon Crisis Intervention Service, Inc.*, ou de *Mobile Crisis Services, Inc.* qui ont été désignés comme agents en vertu de l'article 57 de la *Child and Family Services Act*;
- Une personne agissant au nom de la victime avec l'autorisation du tribunal ou du juge de paix désigné.

L'ordonnance restrictive pourrait être assortie de conditions et inclure des dispositions telles qu'une interdiction de contact ou occupation exclusive du foyer (paragraphe 7(1)).

Selon les régulations *Personal Care Homes* (art. 13), le titulaire d'un établissement de soins personnels doit notifier à l'autorité régionale de la santé, les cas où un résident subit un préjudice en raison d'un comportement illégal, des mauvais traitements ou soins, de harcèlement ou de négligence. Le titulaire doit également notifier à la personne qui supporte le résident ou membres de la famille, à son médecin et au ministère désigné pour l'administration de la *Personal Care Homes Act*.

En vertu de la *Public Guardian and Trustee Act*, les institutions financières peuvent geler les fonds du compte d'une personne âgée vulnérable pour un maximum de 5 jours ouvrables si elles ont des motifs raisonnables de croire qu'elle est victime d'une exploitation financière (alinéa 40.5(2)). L'exploitation financière désigne le détournement de fonds, des ressources ou des biens par la fraude, la tromperie ou la contrainte (alinéa 40.5(1)(a)). L'expression personnes âgées vulnérables désigne « un individu âgé de 16 ans ou plus, qui souffre d'une maladie ou d'une déficience ou qui a une incapacité ou des limitations liées à la vieillesse, qui la mettent en position de risque d'exploitation financière » (alinéa 40.5(1)(c)) [traduction]. Les institutions financières doivent immédiatement aviser le Tuteur et curateur public du gel des fonds (paragraphe 40.5 (3)).

5. Les mauvais traitements et négligence à l'égard des aînés en milieu de travail

Il n'existe aucune disposition légale protégeant un employé qui intervient en cas des mauvais traitements ou de négligence à l'égard des aînés.

6. Les renseignements confidentiels

Les professionnels, le personnel non-professionnel et les bénévoles doivent normalement obtenir le consentement d'une personne âgée avant de communiquer des renseignements personnels ou ceux relatifs à sa santé.

La *Health Information Protection Act* (alinéa 27(4)(a)) stipule que les renseignements confidentiels peuvent être communiqués « à toute personne si le dépositaire croit pour des motifs raisonnables, que la communication permettra d'éviter ou de minimiser un danger imminent pour la santé ou la sécurité de toute personne. Cette loi autorise également la communication lorsqu'elle est requise par une autre loi (alinéa 27(4)(l)).

La FOIPPA, qui s'applique aux organismes publics (hôpitaux, organismes gouvernementaux), autorise la communication sans le consentement pour aider à une enquête de police ou pour se conformer à une autre loi (alinéas 29(2)(g) et (i)). La LAFOIPPA, qui s'applique aux organismes municipaux, contient les mêmes exceptions (alinéas 28 (2) (g) et (i)). La loi fédérale s'applique aux organismes privés comme les établissements de soins. Elle permet la communication lorsqu'elle est autorisée par une loi (alinéa 7 (3) (i)) et dans les circonstances suivantes qui pourraient s'appliquer à la violence à l'égard des aînés :

La communication est faite à toute personne qui a besoin du renseignement en raison d'une situation d'urgence mettant en danger la vie, la santé ou la sécurité de toute personne et, dans le cas où la personne visée par le renseignement est vivante, l'organisation en informe par écrit et sans délai cette dernière (alinéa 7(3) (e)).

Manitoba

1. Les lois principales

- *Loi sur les personnes recevant les soins*, C.P.L.M. ch. P144
- *Loi sur les personnes vulnérables ayant une déficience mentale*, C.P.L.M. ch. V90 (*Loi sur les personnes vulnérables*)
- *Loi sur les renseignements médicaux personnels*, C.P.L.M. ch. P.33.5
- *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée*, C.C.S.M. ch. F175 [FOIPPA]
- *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques*, L.C. 2000, ch. 5 [Loi fédérale]

2. Les définitions des mauvais traitements et de la négligence

La *Loi sur les personnes recevant les soins* (art. 1) et la *Loi sur les personnes vulnérables* (paragraphe 1(1)), définissent ainsi les mauvais traitements :

Mauvais traitements d'ordre physique, sexuel, mental, affectif ou financier qui peuvent vraisemblablement causer le décès ou qui causent ou peuvent vraisemblablement causer un préjudice physique ou psychologique grave ou des pertes de biens importantes.

La *Loi sur les personnes vulnérables* (paragraphe 1(1)), définit ainsi la négligence :

Acte ou omission, intentionnel ou non, qui peut vraisemblablement causer le décès d'une personne vulnérable ou qui cause ou peut vraisemblablement causer un préjudice physique ou psychologique grave à cette personne ou des pertes importantes à ses biens.

3. Principes et valeurs

Le préambule de la *Loi sur les personnes vulnérables* contient les principes suivants :

- toute aide à une personne vulnérable en ce qui concerne la prise de décisions devrait respecter l'intimité et la dignité de la personne et être la moins restrictive et la moins intrusive possible dans les circonstances tout en répondant aux besoins de la personne;
- la subrogation ne devrait être invoquée qu'en dernier recours lorsqu'une personne vulnérable a besoin que des décisions soient prises et qu'elle est incapable de prendre ces décisions d'elle-même ou avec la participation des membres de son réseau de soutien.

4. Intervenir en cas des mauvais traitements et de négligence à l'égard des aînés

La *Loi sur la protection des personnes recevant des soins* (art. 3 (1)) exige que chaque personne ayant un motif raisonnable de croire qu'un résident adulte, un malade hospitalisé ou une personne qui reçoit des soins de relève dans un établissement de santé subit ou risque de subir des mauvais traitements doit rapidement faire part de sa conviction à l'Office de protection des personnes recevant des soins à Santé Manitoba. Il est donc obligatoire pour tous les professionnels de la santé de signaler les actes de mauvais traitements visés par la présente loi. L'obligation de signalement ne s'applique pas aux avocats si les renseignements sur lesquels ils fondent leur conviction sont privilégiés, en raison d'une relation avocat-client (paragraphe 3(2).)

Quiconque omet de signaler la violence encourt une amende maximale de 2 000 \$ s'il s'agit d'un individu, et une amende maximale 30 000 \$ s'il s'agit d'une société (paragraphe 12(1)).

La *Loi sur les personnes vulnérables* s'applique aux personnes âgées:

- a) ayant une déficience mentale - une réduction marquée du fonctionnement intellectuel accompagnée d'une détérioration du comportement adaptatif - depuis l'âge de la majorité ;
- b) requièrent de l'aide pour satisfaire à leurs besoins essentiels relativement à leurs soins personnels ou la gestion des biens (paragraphe 1(1)).

Cette loi exige que les fournisseurs de services, les subrogés et les comités des mauvais traitements et de négligence à l'égard des personnes âgées vulnérables signalent les cas

des mauvais traitements et de négligence et les risques de violence au Services à la famille et Consommation Manitoba (paragraphe 21(1)).

5. Les mauvais traitements et la négligence à l'égard des aînés en milieu du travail

Aucune mesure défavorable liée à l'emploi, action ou procédure judiciaire ne peut être intentée à l'encontre d'un fournisseur de services d'un établissement de santé pour avoir signalé, de bonne foi, un cas de mauvais traitements sous le régime de la *Loi sur la protection des personnes recevant des soins* (paragraphe 11(1)).

La Loi sur les personnes vulnérables (paragraphe 162(1)) prévoit que :

Bénéficie de l'immunité, la personne qui :

- a) signale de bonne foi qu'une personne vulnérable subit ou risque de subir des mauvais traitements ou est négligée ou risque de l'être;
- b) remplit une exigence concernant la communication des renseignements ou la production des registres, de documents ou de choses.

6. Les renseignements confidentiels

Les professionnels, le personnel non-professionnel et les bénévoles doivent normalement obtenir le consentement d'une personne âgée avant de communiquer des renseignements personnels ou des renseignements relatifs à sa santé.

La Loi sur la protection des personnes recevant des soins (paragraphe 3(2)) dispose qu'une personne est autorisée à communiquer des renseignements confidentiels lors du signalement à l'autorité compétente des mauvais traitements soupçonnés.

Le privilège avocat-client est expressément entériné à la fois dans la *Loi sur la protection des personnes recevant des soins* (paragraphe 6(5)) et dans la *Loi sur les personnes vulnérables* (art. 24).

La Loi sur les renseignements médicaux personnels (alinéa 22(2)(b)) prévoit que les renseignements confidentiels sur la santé peuvent être communiqués à toute personne si le dépositaire a des motifs raisonnables de croire que la communication est nécessaire pour prévenir ou atténuer une menace sérieuse ou immédiate pour :

- la santé ou la sécurité de l'individu que les renseignements concernent ou celle d'une autre personne,
- la santé ou la sécurité publique.

Les organismes publics comme les hôpitaux, les autorités sanitaires et les organismes gouvernementaux peuvent communiquer des renseignements confidentiels sans le consentement afin de « protéger la santé physique ou mentale ou la sécurité de tout individu ou groupe d'individus.» (FOIPPA, l'alinéa 44(1)(l)) ou à des fins répressives ou de la prévention du crime (alinéa 44(1)(r)). La loi fédérale s'applique aux organismes privés comme les établissements privés de soins. Elle permet la communication, lorsqu'elle est requise par la loi (alinéa 7(3)(i)) et dans les circonstances suivantes qui pourraient s'appliquer à la violence à l'égard des aînés :

La communication est faite à toute personne qui a besoin du renseignement en raison d'une situation d'urgence mettant en danger la vie, la santé ou la sécurité de toute personne et, dans le cas où la personne visée par le renseignement est vivante, l'organisation en informe par écrit et sans délai cette dernière (alinéa 7(3)(e)).

Ontario

1. Les lois principales

- *Loi de 2007 sur les foyers de soins de longue durée*, 2007, L.O. 2007, ch. 8
- *Règlement sur la Loi de 2007 sur les foyers de soins de longue durée*, *Règlement 79/10 [Règlement]*
- *Loi sur la protection des renseignements personnels sur la santé*, L.O. 2004, ch.3
- *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée*, L.R.O. 1990, ch. F.31 [LAIPVP]
- *Loi sur l'accès à l'information municipale et la protection de la vie privée*, L.R.O. 1990, ch. M.56 [LAIMPVP]
- *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques*, L.C. 2000, ch. 5 [Loi fédérale]
- *Loi de 1991 sur les professions de santé réglementées*, L.O. 1991, ch. 18.

2. Les définitions des mauvais traitements et de la négligence

La *Loi de 2007 sur les foyers de soins de longue durée* (paragraphe 2 (1)) identifie cinq types de mauvais traitements relativement à un résident vivant dans un foyer de soins de longue durée, soit les mauvais traitements d'ordre physique, sexuel, psychologique ou verbal et l'exploitation financière. Le règlement pris en application de la *Loi sur les foyers de soins de longue durée* (paragraphe 2 (1)) contient les définitions détaillées des cinq types de mauvais traitements suivants :

Les mauvais traitements d'ordre psychologique :

- tous gestes, actes, comportements ou remarques menaçants, insultants, intimidants ou humiliants, notamment l'isolement social forcé, l'ostracisme, le délaissé, le manque de reconnaissance ou l'infantilisation de la part d'une personne autre qu'un résident;
- tous gestes, actes, comportements ou remarques menaçants ou intimidants, de la part d'un résident qui suscitent la crainte ou la peur chez un autre résident, si le résident responsable des gestes, actes, comportements ou remarques en comprend la nature et les conséquences.

L'exploitation financière :

le détournement ou la mauvaise utilisation de l'argent ou des biens d'un résident.

Les mauvais traitements d'ordre physique :

- l'usage de la force physique par une personne autre qu'un résident qui cause des lésions corporelles ou de la douleur;
- l'administration ou la privation de médicaments à une fin inappropriée;
- l'usage de la force physique par un résident qui cause des lésions corporelles à un autre résident.

Les mauvais traitements d'ordre physique ne comprennent pas l'usage de la force qui est appropriée dans le cadre de la fourniture de soins ou au titre de l'aide fournie à un résident pour se livrer aux activités de la vie quotidienne, sauf si cet usage est abusif compte tenu des circonstances.

Les mauvais traitements d'ordre sexuel :

- attouchements comportements ou remarques de nature sexuelle, consensuels ou non, ou exploitation sexuelle dont un résident est victime de la part d'un titulaire de permis ou d'un membre du personnel;
- attouchements comportements ou remarques de nature sexuelle, consensuels ou non, ou exploitation sexuelle dont un résident est victime de la part d'une personne autre qu'un titulaire de permis ou un membre du personnel.

Les mauvais traitements d'ordre sexuel ne comprennent pas :

- les attouchements, les comportements ou les remarques de nature clinique qui sont appropriés dans le cadre de la fourniture de soins ou au titre de l'aide fournie à un résident pour se livrer aux activités de la vie quotidienne;
- les attouchements, les comportements ou les remarques de nature sexuelle consensuels entre un résident et un titulaire de permis ou un membre du personnel qui s'affichent dans le cadre d'une relation intime ayant commencé avant que le résident ne soit admis au foyer de soins de longue durée ou avant que le titulaire de permis ou le membre du personnel ne devienne tel.

Les mauvais traitements d'ordre verbal :

- toute forme de communication verbale de nature menaçante, intimidante, dénigrante ou dégradante, de la part d'une personne autre qu'un résident, qui a pour effet de diminuer chez un résident son sentiment de bien-être, de dignité ou d'estime de soi;
- toute forme de communication verbale de nature menaçante ou intimidante, de la part d'un résident, qui amène un autre résident à craindre pour sa sécurité, si le résident qui en est responsable en comprend la nature et les conséquences.

La négligence « s'entend du défaut de fournir à un résident les traitements, les soins, les services ou l'aide nécessaires à sa santé, à sa sécurité ou à son bien-être et s'entend en outre d'une inaction ou d'une tendance à l'inaction qui compromet la santé, la sécurité ou le bien-être d'un ou de plusieurs résidents » (*Règlement*, art. 5).

3. Principles and valeurs

Le principe fondamental de la *Loi de 2007 sur les foyers de soins de longue durée* (art 1) est le suivant :

Un foyer de soins de longue durée est avant tout le foyer de ses résidents et doit être exploité de sorte qu'ils puissent y vivre avec dignité et dans la sécurité et le confort et que leurs besoins physiques, psychologiques, sociaux, spirituels et culturels soient comblés de façon satisfaisante.

4. Intervenir en cas de mauvais traitements et de négligence à l'égard des aînés

La *Loi de 2007 sur les foyers de soins de longue durée* s'applique à des cas de mauvais traitements et de négligence envers les résidents. La loi (paragraphe 24(1)) impose à la population l'obligation générale de signaler les cas et les risques de violence. Toute personne doit déclarer les faits suivants au directeur nommé par le ministre de la Santé :

- l'administration d'un traitement ou de soins à un résident de façon inappropriée ou incomptente, ce qui a causé un préjudice ou un risque de préjudice au résident ;
- le mauvais traitement d'un résident de la part de qui que ce soit ;
- la négligence envers un résident de la part du titulaire de permis ou du personnel, ce qui a causé un préjudice ou un risque de préjudice au résident ;
- la mauvaise utilisation ou le détournement de l'argent d'un résident
- un acte illégal qui a causé un préjudice ou un risque de préjudice à un résident¹⁰.

Les personnes suivantes qui omettent de signaler les mauvais traitements, commettent une infraction et sont passibles d'une amende maximale de 25 000 \$ (paragraphes 24(5) et 182 (2)) :

- le titulaire du permis ou gérant d'un foyer de soins de longue durée
- le dirigeant ou l'administrateur de la société qui est le titulaire de permis ou le gérant d'un foyer de soins de longue durée ;
- le membre du comité de gestion ou le conseil de gestion pour la maison
- un membre du personnel
- toute personne qui fournit des soins professionnels ou services sociaux à un résident ou à un titulaire d'un établissement de soins.

Les titulaires de permis d'un centre de soins de longue durée doivent également protéger les résidents contre des mauvais traitements et garantir que le titulaire et le personnel n'exercent pas de violence sur les résidents (paragraphe 19(1)).

5. Les Mauvais traitement et la négligence à l'égard des aînés en milieu de travail

Les employés sont protégés contre les conséquences liées au travail. Il est illégal pour une personne de renvoyer, de suspendre, d'intimider, de contraindre ou de harceler une personne parce qu'elle a signalé un cas de violence ou de négligence, de prendre une mesure disciplinaire ou de lui imposer une sanction (art. 26).

6. Les renseignements confidentiels

Les professionnels, le personnel non-professionnel et les bénévoles doivent normalement obtenir le consentement d'une personne âgée avant de communiquer des renseignements personnels ou des renseignements relatifs à sa santé.

L'obligation de signaler les cas de mauvais traitement n'annule pas le privilège avocat-client (paragraphe 24(7)). Sous réserve du privilège avocat-client, une personne peut communiquer des renseignements confidentiels sans avoir obtenu le consentement préalable du résident pour signaler les actes de violence ou de négligence.

La *Loi sur la protection des renseignements personnels sur la santé* (paragraphe. 40(1)) dispose que :

« Un dépositaire de renseignements sur la santé peut divulguer des renseignements personnels sur la santé concernant un particulier s'il a des motifs raisonnables de croire que cela est nécessaire pour éliminer ou réduire un risque considérable de blessure grave menaçant une personne ou un groupe de personnes.»

La communication de renseignements concernant une personne peut être faite sans son consentement en vertu de la loi précitée (alinéa. 43 (1)(f)) ainsi que de la LAIPVP (alinéa 42(1)(g)) et de la LAIMFPVP (alinéa 32(g)) pour aider à une enquête policière.

La communication sans le consentement par les organismes publics, tels que les hôpitaux et les organismes gouvernementaux, ainsi que les organismes municipaux, est également autorisée lors « du signalement d'une situation d'urgence ayant une incidence sur la santé ou la sécurité d'un particulier, si un avis de la communication est envoyé sans tarder au particulier concerné par les renseignements à sa dernière adresse connue » LAIPVP (alinéa 42(1)(h); LAIMPVP (alinéa 32(h)).

La loi fédérale s'applique aux organismes privés comme les établissements privés de soins. Elle permet la communication, lorsqu'elle est exigée par la loi (alinéa 7(3)(i)) et dans les circonstances suivantes qui pourraient s'appliquer à la violence à l'égard des aînés :

La communication est faite à toute personne qui a besoin du renseignement en raison d'une situation d'urgence mettant en danger la vie, la santé ou la sécurité de toute personne et, dans le cas où la personne visée par le renseignement est vivante, l'organisation en informe par écrit et sans délai cette dernière (alinéa 7(3)(e)).

La Loi sur les professions de la santé réglementées (alinéa 36(1)(i)) autorise la communication sans consentement pour des raisons correspondant aux exceptions prévues par la législation en matière de renseignements personnels, notamment l'aide à une enquête policière, lorsqu'une autre loi l'exige, ou :

S'il existe des motifs raisonnables de croire que la communication est nécessaire afin d'éliminer ou de réduire un risque important de préjudices corporels graves à une personne ou un groupe de personnes.

Québec

1. Les lois principales

- *Charte des droits et libertés de la personne*, L.R.Q. ch. C-12, art. 48 [*Charte*]
- *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*, L.R.Q. c. A-2.1 [*Loi sur l'accès aux documents des organismes publics*]
- *Loi sur la Protection des renseignements personnels dans le secteur privé*, L.R.Q., ch. P-39.1 [*Loi sur la Protection des renseignements personnels dans le secteur privé*]
- *Code de déontologie des ergothérapeutes*, L.R.Q. 1981, c. C-26, r.78 [Code ET]
- *Code de déontologie des membres de l'Ordre des hygiénistes dentaires du Québec*, 1997 G.O.Q. 2, 2260 [Code des Hygiénistes]
- *Code des Professions*, L.R.Q. ch. C-26
- *Code de déontologie des avocats*, R.R.Q. 1981, ch. B-1, r.1

2. Les définitions des mauvais traitements et de la négligence

L'article 48 de la *Charte* ne parle ni de mauvais traitements ni de négligence à l'égard des aînés. Il utilise l'expression « exploitation d'une personne âgée »

Les tribunaux ont apporté des précisions au sens du terme « exploitation ». L'exploitation inclut les différents types de violence, comme la violence d'ordre économique, physique, psychologique, sociale et morale.¹¹

L'exploitation couvre la maltraitance de la personne âgée qui est à la fois :

- vulnérable;
- dépendante des autres pour satisfaire à ses besoins essentiels.

Une personne âgée peut être vulnérable pour plusieurs raisons, telles que le handicap physique ou la fragilité, la dépendance psychologique ou les facteurs sociaux comme l'isolement.

3. Principes et valeurs

Le préambule de la *Charte* énonce:

ATTENDU QUE chaque être humain possède des droits et libertés intrinsèques, destinés à assurer sa protection et le développement;

Considérant que tous les êtres humains sont égaux en valeur et en dignité et ont droit à une égale protection de la loi;

Considérant que le respect de la dignité de l'être humain et la reconnaissance de ses droits et libertés constituent le fondement de la justice et la paix;

¹¹ *Commission des droits de la personne c. Brzozowski*, 1994 CanLII 1792 (QC T.D.P.).

Considérant que les droits et libertés de la personne humaine sont inséparables des droits et libertés d'autrui et du bien-être commun;

Considérant qu'il y a lieu d'affirmer solennellement droits de l'homme et des libertés fondamentales dans une Charte, de sorte qu'ils peuvent être garantis par la volonté collective et mieux protégés contre toute violation.

4. Intervenir en cas de mauvais traitements et de négligence à l'égard des aînés

L'article 48 de la *Charte* dispose:

48. Toute personne âgée ou toute personne handicapée a droit à la protection contre toute forme d'exploitation.

Cette personne a aussi droit à la protection et la sécurité que doivent lui apporter les membres de sa famille ou les personnes qui en tiennent lieu.

Il n'y a pas d'obligation de signaler les mauvais traitements exercées sur les personnes âgées au Québec. Aux termes de l'article 74 de la *Charte*, une personne ou un organisme qui est témoin d'une situation de mauvais traitements peut déposer une plainte à la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse [la Commission]. La Commission peut aussi entreprendre sa propre enquête. Si un groupe de personnes âgées a été exploité dans les circonstances analogues, elles peuvent se regrouper pour porter plainte (art. 74)

En 2010, la Commission a mis en place une équipe spécialisée en matière de violence à l'égard des aînés.

5. Les mauvais traitements et la négligence à l'égard des aînés en milieu de travail

Le fait d'exercer des représailles contre une personne qui dépose une plainte constitue une infraction à la *Charte* (art. 82 et 134). La personne qui subit des représailles pour avoir déposé une plainte ou pour y avoir contribué peut saisir la Commission.

6. Les renseignements confidentiels

Les professionnels, le personnel non-professionnel et les bénévoles doivent normalement obtenir le consentement d'une personne âgée avant de communiquer des renseignements personnels qui la concernent ou des renseignements relatifs à sa santé.

La *Charte* (art. 9) dispose que toute personne tenue par la loi au secret professionnel ne peut divulguer les renseignements confidentiels qui lui ont été révélés à moins qu'elle n'y soit autorisée par la personne visée qui lui a fait des confidences ou par une disposition expresse de la loi.

Dans le cadre de la *Loi sur l'accès aux documents publics et sur la protection des renseignements personnels*, les organismes publics, qui comprennent les ministères et les établissements de santé et de services sociaux, peuvent communiquer des renseignements personnels et des renseignements sur les soins de santé, sans le

consentement de la personne concernée en vue de signaler un crime ou aux fins d'une poursuite pour une infraction à une loi applicable au Québec (paragraphe 59 (3)). Des renseignements peuvent également être communiqués si cette communication est nécessaire à l'application d'une loi au Québec (art. 67).

La loi prévoit deux grandes exceptions relatives à santé et la sécurité à l'obligation d'obtenir le consentement:

- en vue de prévenir un acte de violence dont un suicide, lorsqu'il existe un motif raisonnable de croire qu'un danger imminent de mort ou de blessures graves pour une personne ou un groupe de personne identifiable (paragraphe 59 (1)),
- en raison d'une situation d'urgence mettant en danger la vie, la santé ou la sécurité de la personne concernée (paragraphe 59 (4)).

La décision de communiquer des informations doit être prise par la personne ayant la plus haute autorité au sein de l'organisme public ou son délégué (art. 8). C'est pourquoi, les bénévoles et le personnel de première ligne doivent s'adresser à un superviseur avant de communiquer les renseignements personnels de toute personne sans son consentement.

La Loi sur la protection des renseignements personnels du secteur privé s'applique à toute personne ou organisme qui n'est pas un organisme public. Cette loi permet la communication sans le consentement de la personne concernée si le renseignement est nécessaire pour le signalement ou la poursuite d'une infraction à une loi applicable au Québec (paragraphe 18(3)). La communication est également autorisée dans une situation d'urgence qui répond à la description suivante :

Une personne qui exploite une entreprise peut également communiquer un renseignement personnel contenu dans un dossier qu'elle détient sur autrui, sans le consentement des personnes concernées, en vue de prévenir un acte de violence, dont un suicide, lorsqu'il existe un motif raisonnable de croire qu'un danger imminent de mort ou de blessures graves menace une personne ou un groupe de personnes identifiable.

Les renseignements peuvent alors être communiqués à la ou aux personnes exposées à ce danger, à leur représentant ou à toute personne susceptible de leur porter secours (paragraphe 18.1).

La législation régissant, respectivement, les ergothérapeutes et les hygiénistes dentaires, confirme qu'un professionnel de la santé peut déroger à principe de confidentialité, appelé « le secret professionnel » au Québec, « en vue de prévenir un acte de violence, dont le suicide [...] lorsqu'il y a un danger imminent de mort ou de blessures corporelles graves » (Code des ET, art. 3.06.07, Code des hygiénistes, art. 32.1). Le *Code des professions*, qui s'applique aux infirmières et aux avocats, prévoit une exception identique au respect de la confidentialité (art. 60.4). Cet article affirme aussi le privilège avocat-client.

Le code de déontologie régissant les avocats au Québec est également une loi. Le *Code de déontologie des avocats* (art. 3.06.01.01) prévoit une exception au principe de confidentialité identique à celui qui s'applique aux professionnels de la santé. On précise

également, cependant, que l'avocat ne peut seulement communiquer ce renseignement qu'à la ou aux personnes exposées au danger, à leur représentant ou aux personnes susceptibles de leur porter secours.

Le *Code* dispose également que (art. 3.06.01.02) :

L'avocat qui décide de communiquer un renseignement protégé par le secret professionnel ne peut communiquer que les renseignements nécessaires aux fins par la communication. Il doit, à l'occasion de cette communication, mentionner les éléments suivants :

- (1) son identité et son appartenance au Barreau du Québec;
- (2) que le renseignement qu'il va communiquer est protégé par le secret professionnel;
- (3) qu'il se prévaut de la possibilité que lui offre la loi pour lever le secret professionnel afin de prévenir un acte de violence, parce qu'il a un motif raisonnable de croire qu'un danger imminent de mort ou de blessures graves menace une personne ou un groupe de personnes;
- (4) la nature de la menace ou acte de violence qu'il vise à prévenir;
- (5) l'identité et, si possible, les coordonnées de la personne ou du groupe de personnes exposées à ce danger;
- (6) l'imminence du danger identifié.

Nouvelle-Écosse

1. Les lois principales

- *Adult Protection Act*, R.S.N.S 1989, c. 2
- *Protection for Persons in Care Act*, S.N.S. 2004, c. 33
- *Protection for Persons in Care Act Regulations*, N.S. Reg. 364/2007
- *Domestic Violence Intervention Act*, S.N.S. 2001, c. 29
- *Freedom of Information and Protection of Privacy Act*, S.N.S. 1993, c. 5
- *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques*, L.C. 2000, c. 5 [Loi fédérale]

2. Les définitions des mauvais traitements et de la négligence

Les règlements du la loi *Protection for Persons in Care Act*, (art. 3(1)) définit ainsi les mauvais traitement à l'égard des personnes âgées hospitalisées et résidents des établissements de soins [traduction] :

- l'utilisation d'une force physique qui entraîne de la douleur, de l'inconfort ou des blessures, notamment les gifles, les coups, les brûlures, les traitements brutaux et le fait d'attacher ou de lier une personne;
- les mauvais traitements causant un préjudice émotionnel, notamment les menaces, l'intimidation, l'humiliation, le harcèlement, contraintes ou le fait de limiter les contacts sociaux utiles;
- l'administration, la rétention ou la prescription de médicaments à des fins inappropriées;

- les contacts sexuels, l'activité ou de comportement entre un prestataire de services et un patient ou un résident;
- les contacts, activités ou comportements sexuels non-consentis entre les patients ou résidents;
- l'appropriation illicite ou la conversion inappropriée ou illégale de l'argent ou autres biens de valeur;
- le défaut de fournir une nutrition adéquate, des soins, des soins médicaux ou des nécessités de l'existence sans consentement valable.

3. Principes et valeurs

L'objet de l'*Adult Protection Act* est de fournir un moyen par lequel les personnes âgées qui n'ont pas la capacité de prendre soin d'elles-mêmes peuvent être protégées contre la violence et la négligence en leur fournissant l'accès aux services qui renforceront leur capacité à s'occuper d'elles-mêmes ou qui les protègent contre la violence ou de négligence (art. 2).

4. Intervenir en cas de mauvais traitement et négligence à l'égard des aînés

L'Adult Protection Act

L'*Adult Protection Act* (paragraphe 5(1)) impose à toute personne l'obligation de signaler les cas de mauvais traitements et de négligence exercée sur des personnes âgées vulnérables. La loi dispose que [traduction] :

Toute personne qui possède des renseignements, qu'ils soient ou non confidentiels ou privilégiés, indiquant qu'un adulte a besoin de protection doit communiquer ces renseignements à la ministre des Services communautaires.

La notion « personne âgée ayant besoin de protection » désigne une personne âgée qui, selon le cas, dans les locaux où elle réside [traduction] :

- (i) est victime de violence physique, d'exploitation sexuelle, de cruauté mentale ou une combinaison des deux, et est incapable de se protéger elle-même en raison d'un handicap physique ou une déficience mentale, et refuse de prendre des dispositions pour se protéger de cette violence, tarde à le faire ou en est incapable;
- (ii) ne reçoit pas des soins et une attention adéquats, est incapable de s'occuper convenablement d'elle-même en raison d'un handicap physique ou d'une déficience mentale, et refuse de veiller à ce que ces soins lui soient fournis, tarde à le faire ou en est incapable (art. 3).

La loi ne définit pas les mauvais traitements et la négligence. L'essence des dispositions ci-dessus, en termes de mauvais traitements envers les aînés, est que l'obligation de signalement s'applique à la violence envers des personnes âgées qui sont incapables de s'en protéger en raison d'un handicap physique ou d'une déficience mentale, qui ne sont pas définis dans la loi.

L'omission de signaler les informations constitue une infraction possible d'une amende maximale de 1000 \$ ou d'un emprisonnement maximal de un an, ou les deux (art. 16 (1) et 17).

La Protection for Persons in Care Act

La *Protection for Persons in Care Act* (art. 6) prévoit que toute personne qui croit qu'un patient ou un résident âgé subit, ou est susceptible de subir des mauvais traitements, peut le signaler au ministre.

Les personnes qui fournissent des services aux résidents des hôpitaux et des établissements de soins ont l'obligation de signaler les violences et possibilités de mauvais traitements (art. 5).

Les administrateurs des établissements de santé doivent signaler toutes les allégations de mauvais traitements contre un patient ou un résident et ont une obligation supplémentaire pour protéger les patients et les résidents contre les mauvais traitements [traduction] :

4 (1) L'administrateur d'un établissement de santé a le devoir de protéger les patients ou résidents de l'établissement contre les violences et de maintenir un niveau raisonnable de sécurité pour les patients ou résidents.

(2) L'administrateur d'un établissement de santé doit signaler au ministre toutes les allégations de mauvais traitements contre un patient ou un résident qui sont portées à la connaissance de l'administrateur.

L'omission de signaler les cas de mauvais traitements constitue une infraction : les fournisseurs de services ou les administrateurs qui en omettent de faire le signalement peuvent être condamnés à une amende maximale de 2000 \$; les sociétés peuvent être condamnées à une amende maximale de 30 000 \$ (paragraphe 17 (1)).

La Domestic Violence Intervention Act

En vertu de la *Domestic Violence Intervention Act* (art. 6), il est possible d'obtenir une ordonnance de protection d'urgence en cas de survenance de la violence domestique. La violence conjugale comprend (paragraphe 5 (1)) [traduction] :

- a) une agression qui consiste en l'application intentionnelle de la force qui cause à la victime de craindre pour sa sécurité, mais ne comprend pas les actes commis en légitime défense;
- b) un acte ou l'omission ou la menace ou l'omission qui cause la crainte raisonnable de préjudices corporels ou de dommages à la propriété;
- c) l'isolement physique forcé;
- d) l'agression sexuelle, l'exploitation sexuelle ou l'attentat à la pudeur, ou la menace d'agression sexuelle, d'exploitation sexuelle ou d'attentat à la pudeur ;
- e) une série d'actes qui, ensemble, causent à la victime de craindre pour sa sécurité, notamment les actes suivants : communiquer, observer ou enregistrer toute personne.

5. Les mauvais traitements et la négligence à l'égard des aînés en milieu de travail

La *Loi sur la protection des personnes recevant des soins* (art. 13) prévoit qu'aucune action ne peut être intentée contre toute personne qui signale, de bonne foi, les violences subies par un patient ou un résident âgé. Les fournisseurs de services sont protégés contre les mesures défavorables relatives à l'emploi pour le signalement de bonne foi des cas de violence exercée sur des patients ou des résidents âgés (paragraphe 14 (1)).

Aucune action ne peut être intentée contre une personne parce que celle-ci a signalé les mauvais traitements ou la négligence au ministre des Services communautaires en conformément à l'*Adult Protection Act*, à moins que le signalement ait été déposé avec intention de nuire ou sans motif raisonnable et probable (paragraphe 5(2)).

6. Les renseignements confidentiels

Les professionnels, le personnel non-professionnel et les bénévoles doivent normalement obtenir le consentement d'une personne âgée avant de communiquer des renseignements personnels ou des renseignements relatifs à sa santé.

L'obligation ou l'option de signaler prévue par la *Protection for Persons in Care Act*, s'applique aux renseignements confidentiels, protégés par le privilège avocat-client (paragraphes 5(2) et 6(2)). L'*Adult Protection Act* prévoit que le devoir de signaler s'applique à l'information «confIDENTIELLE ou privilégiée» (paragraphe 5(1)).

La FOIPPA (alinéa 27(a)) confirme qu'un organisme public, comme un hôpital, peut communiquer des renseignements personnels confidentiels, conformément à une autre loi ou pour aider à une enquête policière (alinéa 27(m)). Le responsable d'un organisme public peut communiquer les renseignements s'il juge que des circonstances impérieuses affectent la santé ou la sécurité d'une personne (alinéa 27(o)).

La loi fédérale s'applique aux organismes privés comme les établissements de soins privés. Elle permet la communication lorsqu'elle est exigée par une loi (alinéa 7(3)(i)) et dans les circonstances suivantes, qui pourraient s'appliquer à ces mauvais traitements [traduction] :

La communication est faite à toute personne qui a besoin du renseignement en raison d'une situation d'urgence mettant en danger la vie, la santé ou la sécurité de toute personne et, dans le cas où la personne visée par le renseignement est vivante, l'organisation en informe par écrit et sans délai cette dernière (alinéa 7(3)(e)).

Nouveau- Brunswick

1. Les lois principales

- *Loi sur les services à la famille*, L.N.B. 1980, ch. F-2. 2
- *Loi sur l'Accès et la protection en matière de renseignements personnels sur la santé*, L.N.B. 2009, ch. P-7.05
- *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques*, L.C. 2000, ch. 5 [Loi fédérale]

2. Les définitions des mauvais traitements et de la négligence

La *Loi sur les services à la famille* ne définit pas les mauvais traitements. La loi définit les « adultes maltraités», de telle manière que la violence inclut les sévices physiques, les atteintes sexuelles et la cruauté mentale (paragraphe 34 (2)). La notion d'adulte maltraité inclut à la fois la personne « qui est ou risque de devenir victime » des mauvais traitements.

Un adulte négligé est celui qui, selon le cas :

- a) est incapable de prendre soin de lui-même en raison d'une infirmité physique ou mentale et ne reçoit pas des soins et une attention convenables;
- b) refuse ou est incapable de prendre des mesures concernant les soins et l'attention convenables dont il a besoin, ou tarde à le faire. (paragraphe 34 (1)).

La personne âgée désigne quelqu'un qui a atteint ou, faute de preuve patente, semble avoir atteint l'âge de soixante-cinq ans (art. 1).

3. Principes et valeurs

Le préambule de la *Loi sur les services à la famille* reconnaît « aux personnes âgées, aux personnes handicapées et aux personnes à charge le droit à une protection et la possibilité de bénéficier de services sociaux qui leur donnent une occasion d'épanouissement personnel.»

4. Intervenir en cas de mauvais traitements et de négligence à l'égard des aînés

Le professionnel qui a des raisons de croire qu'une personne âgée est victime de mauvais traitements ou de négligence peut signaler la préoccupation au ministre du Développement social en vertu de la *Loi sur les services à la famille* (paragraphe 35.1 (1)). Le terme « professionnel » désigne un employé dans un établissement de soins aux adultes ou d'un service résidentiel ou en institution, un conseiller ou instructeur de formation professionnelle, un éducateur, un médecin, un infirmier, un dentiste ou autre professionnel de la santé ou de l'hygiène mentale, un administrateur d'hôpital, un administrateur en service social, un travailleur social ou autre professionnel en service social, un agent de police ou d'exécution de la loi, un psychologue, un conseiller d'orientation, un administrateur ou employé de services de loisirs, et s'entend également de toute autre personne dont l'emploi ou l'occupation comporte la responsabilité de s'occuper d'une personne âgée ou d'un adulte handicapé (paragraphe 35.1 (5)).

La loi ne traite pas des signalements de mauvais traitements commise par une personne autre qu'un professionnel.

5. Les mauvais traitements et la négligence à l'égard des aînés en milieu de travail

Aucune action ne peut être intentée contre un professionnel qui, de bonne foi, a fourni des renseignements au ministre du Développement social (paragraphe 35.1(2)).

6. Les renseignements confidentiels

Les professionnels, le personnel non-professionnel et les bénévoles doivent normalement obtenir le consentement d'une personne âgée avant de communiquer des renseignements personnels ou des renseignements relatifs à sa santé.

Un professionnel peut communiquer au ministre du Développement social des renseignements qui ont été obtenus dans l'exercice de ses responsabilités professionnelles ou au cours d'une relation professionnelle (paragraphe 35.1(1)).

La Loi sur l'Accès et la protection en matière de renseignements personnels sur la santé renforce ce droit de communiquer des renseignements relatifs à la santé si une autre loi le requiert (art. 42) ou pour prévenir ou atténuer un risque sérieux menaçant (paragraphe 39(1)) :

- a) la santé mentale ou physique ou la sécurité de la personne concernée ou d'une autre personne physique;
- b) la santé ou la sécurité du public ou d'un groupe de personnes, dont la communication est clairement dans l'intérêt public.

La loi fédérale s'applique aux organismes privés comme les établissements privés de soins. Elle permet la communication lorsqu'elle est exigée par une loi (alinéa 7(3)(i)) et dans les circonstances suivantes, qui pourraient s'appliquer à la violence à l'égard des aînés :

La communication est faite à toute personne qui a besoin du renseignement en raison d'une situation d'urgence mettant en danger la vie, la santé ou la sécurité de toute personne et, dans le cas où la personne visée par le renseignement est vivante, l'organisation en informe par écrit et sans délai cette dernière (alinéa 7(3)(e)).

L'Île-du-Prince- Édouard

1. Les lois principales

- *Adult Protection Act*, R.S.P.E.I. 1988, c. A-5
- *Victims of Family Violence Act*, R.S.P.E.I. 1988, c. V-3.2
- *Freedom of Information and Protection of Privacy Act*, R.S.P.E.I. 1988, c. F-15.01 [FOIPPA]
- FOIPPA General Regulations, P.E.I. Reg. EC564/02 [FOIPPA Reg]
- *Hospitals Act*, R.S.P.E.I. 1988, c. H-10.1
- *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques*, L.C. 2000, ch. 5 [Loi Fédérale]

2. Les définitions des mauvais traitements et de la négligence

L'*Adult Protection Act* (alinéa 1(a)) définit l'abus comme les mauvais traitements d'ordre physique, sexuel, mental, émotionnel ou matériel qui cause ou est raisonnablement susceptible de causer à la victime de dommages physiques ou psychologiques graves ou des pertes matérielle importantes à sa succession.

Le terme négligence désigne « le défaut ou l'omission de fournir les soins nécessaires, l'aide, les conseils ou l'attention qui cause ou est raisonnablement susceptible de causer à la victime des préjudices physiques ou psychologiques graves ou des pertes matérielles importantes à sa succession » (alinéa 1(k)) [traduction].

3. Principes et valeurs

L'*Adult Protection Act* (art. 3) énonce les principes directeurs suivants [traduction] :

- la société a une obligation de fournir à ses membres, indépendamment des capacités individuelles ou des conditions, la possibilité d'avoir la sécurité et les nécessités de l'existence;
- les personnes souffrant d'un handicap qui affecte leur capacité à s'occuper d'elles-mêmes méritent que les traitements, les soins et l'attention nécessaires qui leur sont offerts soient de la meilleure qualité tout en étant de la nature la moins intrusive ou restrictive;
- bien que la capacité de l'exprimer puisse être diminuée par un handicap, les adultes ont un besoin d'auto-détermination et de voir leur personne, leur succession et leurs droits civils protégés;
- une personne adulte a le droit de vivre de la manière qu'elle souhaite et celui d'accepter l'aide ou non, à condition que ce soit son libre choix conscient et qu'elle ne nuise pas à autrui;
- toute intervention visant à aider ou à protéger une personne doit être conçue pour répondre aux besoins spécifiques de l'individu, de portée limitée, et réexaminée et de la révisée lorsque la condition et les besoins de la personne changent;
- pour toute intervention visant à aider ou à protéger une personne la considération primordiale doit être l'intérêt de cette personne.

4. Intervenir en cas de mauvais traitements et de négligence à l'égard des aînés

L'*Adult Protection Act* (paragraphe 4(1)) prévoit que toute personne peut signaler la situation au ministre de la Santé et du Bien-être si elle a motifs raisonnables de croire qu'une personne est, ou risque d'être, dans le besoin d'assistance ou de protection. Une personne âgée a besoin de protection si une intervention de protection légalement autorisée est nécessaire afin de préserver sa sécurité et son bien-être et qu'elle se trouve dans l'une des situations suivantes :

- est victime de mauvais traitements ou de négligence ou se trouve en situation de risque
- est incapable de s'occuper d'elle-même et est incapable de prendre des dispositions pour obtenir les soins nécessaires, ou
- refuse, omet de prendre les dispositions pour se conformer aux soins nécessaires, à l'aide ou à l'attention ou tarde à le faire (paragraphe 1(i)).

5. Les mauvais traitements et la négligence à l'égard des aînés en milieu de travail

Une personne qui signale un cas présumé de nécessité d'assistance ou de protection ne peut être tenue responsable de ce signalement sauf si le signalement a été fait par malveillance ou sans motifs raisonnables et probables (paragraphe 4(3)).

Nul n'est autorisé à révéler le nom de la personne qui signale un cas de nécessité d'assistance ou de protection (paragraphe 4(2)).

6. Les renseignements confidentiels

Les professionnels, le personnel non-professionnels et les bénévoles doivent normalement obtenir le consentement d'une personne âgée avant de communiquer des renseignements personnels ou des renseignements relatifs à sa santé.

Le règlement relatif à la loi FOIPPA prévoit que la loi provinciale sur la vie privée s'applique aux renseignements relatifs à la santé détenus par les ministères et organismes gouvernementaux (paragraphe 5(1)). La loi dispose qu'un organisme public peut communiquer des renseignements personnels dans le but de se conformer à une autre loi (alinéas 37(1)(d) et (e)), pour aider à une enquête policière (art. 37(1)(o)), ou si le chef de l'organisme public croit, pour des motifs raisonnables, que la communication permettra d'éviter ou de minimiser un danger imminent pour la santé ou la sécurité de toute personne (alinéa 37(1)(cc)).

Les hôpitaux provinciaux et communautaires peuvent communiquer des renseignements personnels et des renseignements relatifs à la santé sans le consentement lorsqu'une autre loi l'exige (Loi sur les hôpitaux, alinéa 8(2)(h)).

La loi fédérale s'applique aux organismes privés comme les établissements privés de soins. Elle permet la communication lorsqu'elle est exigée par une loi (alinéa 7(3)(i)) et dans les circonstances suivantes qui pourraient s'appliquer à la violence à l'égard des aînés :

La communication est faite à toute personne qui a besoin du renseignement en raison d'une situation d'urgence mettant en danger la vie, la santé ou la sécurité de toute personne et, dans le cas où la personne visée par le renseignement est vivante, l'organisation en informe par écrit et sans délai cette dernière (alinéa 7(3)(e)).

Terre-Neuve-et-Labrador

1. Les lois principales

- *Neglected Adults Welfare Act*, R.S.N.L. 1990, c. N-3.
- *Personal Health Information Act*, S.N.L. 2008, c. P-7.01
- *Access to Information and Protection of Privacy Act*, S.N.L. 2002, c. A-1.1 [AIPPA]
- *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques*, L.C. 2000, ch. 5 [Loi fédérale]
- *Family Violence Protection Act*, S.N.L. 2005, c. F-3.1

2. Les définitions des mauvais traitements et de la négligence

La *Neglected Adults Welfare Act* (alinéa 2(i)) dispose qu'une « personne âgée négligée » désigne la personne âgée [traduction] :

- (i) qui est incapable de prendre soin d'elle-même pour cause d'infirmité physique ou mentale;
- (ii) qui ne peut être placée dans un centre de santé en vertu de la *Mental Health Care and Treatment Act*,
- (iii) qui ne reçoit pas les soins et l'attention nécessaires;
- (iv) qui refuse ou est incapable de prendre des dispositions pour obtenir les soins et l'attention dont elle a besoin ou tarde à le faire;

3. Principes et valeurs

Rien n'est prévu ni dans la *Neglected Adults Welfare Act* ni dans la *Family Violence Protection Act*.

4. Intervenir en cas de mauvais traitements et de négligence à l'égard des aînés

La *Neglected Adults Welfare Act* (paragraphe 4(1)) dispose qu'une personne qui possède des renseignements qui la portent à croire qu'une personne âgée est négligée doit communiquer au directeur des adultes négligés ou à un travailleur social les renseignements qu'elle possède ainsi que le nom et l'adresse de la personne concernée. Cette exigence s'applique même si les renseignements sont confidentiels ou privilégiés (paragraphe 4(2)).

L'omission de signaler constitue une infraction possible d'une amende maximale de 200 \$ (paragraphes 4(3) et 15(2)).

La *Family Violence Protection Act* s'applique à la violence conjugale à l'égard d'une victime âgée. Un agent de police ou un avocat peut, avec la permission de la victime,

demander une ordonnance de protection d'urgence en vertu de la Loi, en cas de violence domestique et d'un besoin urgent de protection (paragraphe 4(2)).

La violence domestique est définie à l'art 3 de manière à comprendre un ou plusieurs des actes ou omissions suivants [traduction] :

- (a) une agression qui consiste en l'application intentionnelle de la force qui provoque le requérant à craindre pour sa sécurité, à l'exclusion des actes commis en légitime défense;
- (b) l'acte ou l'omission commis intentionnellement ou par insouciance et qui entraîne des préjudices corporels ou des dommages aux biens;
- (c) l'acte ou l'omission commis intentionnellement ou par insouciance et qui cause une crainte raisonnable entraîne des préjudices corporels ou des dommages aux biens ou la menace de commettre un acte ou une omission qui cause une telle crainte;
- (d) la séquestration sans autorisation légitime;
- (e) l'agression sexuelle, l'exploitation sexuelle ou l'attentat à la pudeur, ou la menace de tels agressions ou abus;
- (f) un comportement qui amène le requérant à craindre pour sa sécurité, y compris le fait de communiquer avec cette personne, de l'observer ou de l'enregistrer;
- (g) la privation de nourriture, de vêtements, de soins médicaux, de logement, du transport ou autres nécessités de l'existence.

5. Les mauvais traitements et la négligence à l'égard des aînés en milieu de travail

Aucune action ne peut être intentée à l'encontre d'une personne qui signale un cas de négligence à l'égard d'un aîné, sauf si ce signalement a été fait avec une intention malveillante ou sans motif raisonnable (*Neglected Adults Welfare Act*, paragraphe 4(2)).

6. Les renseignements confidentiels

Les professionnels, le personnel non-professionnel et les bénévoles doivent normalement obtenir le consentement d'une personne âgée avant de communiquer des renseignements personnels ou des renseignements relatifs à sa santé.

La *Neglected Adults Welfare Act* (paragraphe 4(1)) prévoit qu'une personne doit communiquer des renseignements confidentiels ou privilégiés, même en l'absence de consentement de la personne âgée négligée, conformément à l'obligation de déclarer la négligence au Directeur des personnes âgées négligées ou à un travailleur social.

La communication des renseignements confidentiels et des renseignements relatifs à la santé est autorisée en vertu de la Loi sur les renseignements médicaux personnels (alinéa 40(1)(a)) « pour prévenir ou réduire le risque de préjudice grave pour la santé mentale ou physique ou la sécurité du particulier sur qui porte les renseignements ou un autre individu » [traduction] ou lorsque la communication est requise par une autre loi (art. 43).

L'AIPPA s'applique aux organismes publics, pris au sens large pour inclure les organismes de soins de santé et l'administration municipale. Cette loi permet la communication sans consentement dans certaines circonstances, notamment :

- pour se conformer à une autre loi;
- pour aider à une enquête policière;
- lorsque le chef de l'organisme public estime que des circonstances impérieuses qui nuisent à la santé d'une personne ou à sa sécurité et lorsqu'un avis de communication est envoyé à la dernière adresse connue de la personne visée par les renseignements (alinéas 39(1)(d), (n), (o) et (p)).

La loi fédérale s'applique aux organismes privés comme les établissements privés de soins. Elle permet la communication lorsqu'elle est exigée par une loi (alinéa 7(3)(i)) et dans les circonstances suivantes qui pourraient s'appliquer à la violence à l'égard des aînés :

La communication est faite à toute personne qui a besoin du renseignement en raison d'une situation d'urgence mettant en danger la vie, la santé ou la sécurité de toute personne et, dans le cas où la personne visée par le renseignement est vivante, l'organisation en informe par écrit et sans délai cette dernière (alinéa 7(3)(e)).

Territoires du Nord-Ouest

1. Les lois principales

- *Loi sur les mesures de protection contre la violence familiale*, L.T.N.O. 2003, ch. 24
- *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée*, L.T.N.O. 1994, ch. 20 [LAIPVP]
- *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques*, L.C. 2000, ch. 5 [Loi fédérale]

2. Les définitions des mauvais traitements et de la négligence

Lois territoriales ne donnent pas de définition des termes mauvais traitements et négligence liée à la violence et la négligence à l'égard des aînés. La *Loi sur les mesures de protection contre la violence familiale* (paragraphe 1(2) définit la violence familiale de manière à comprendre les actes ou omissions suivants :

- (a) les actes ou omission commis intentionnellement ou par insouciance et qui entraînent des préjudices corporels ou des dommages matériels;
- (b) les actes ou omission commis intentionnellement ou par insouciance ou la menace de commettre les actes ou omissions qui :
 - (i) amènent le requérant à craindre pour sa sécurité;
 - (ii) amènent le requérant à craindre pour la sécurité d'un de ses enfants ou d'un enfant dont il a la garde;
 - (iii) amènent tout enfant du requérant ou tout enfant dont le requérant a la garde à craindre pour sa sécurité;
- (c) abus sexuel;
- (d) séquestration;
- (e) le harcèlement psychologique ou affectif, l'exploitation financière causant un préjudice ou la crainte du requérant, de tout enfant du requérant ou de tout enfant dont le requérant a la garde de subir un préjudice.

3. Principes et valeurs

Rien n'est prévu dans la *Loi sur les mesures de protection contre la violence familiale*.

4. Intervenir en cas de mauvais traitements et de négligence à l'égard des aînés

Il n'y a pas d'obligation de signaler les cas de mauvais traitements et de négligence dans le territoire. La loi la plus à même d'être appliquée en cas de mauvais traitements et de négligence est la loi relative à la violence familiale.

La *Loi sur les mesures de protection contre la violence familiale* s'applique aux cas de mauvais traitements et de négligence exercée par un conjoint, par la personne qui habite ou qui a habité avec la personne dans une relation intime ou familiale, un enfant, un petit-enfant ou un parent de l'enfant de la victime (art. 2). En vertu de cette loi, une ordonnance de protection ou d'une ordonnance de protection d'urgence peut être accordée lorsque la violence familiale a eu lieu.

Les personnes suivantes peuvent demander une ordonnance (art. 2(1)) :

- la victime;
- un agent de la GRC ou un employé des services aux victimes avec le consentement de la victime;
- toute personne avec la permission du tribunal.

En vertu de la loi, une ordonnance peut contenir des dispositions visant l'interdiction de contact ou l'occupation exclusive du foyer (paragraphes 4(3) et 7(2)). Les dispositions d'une ordonnance de protection peuvent comprendre une indemnité pour l'argent de poche ou une obligation pour l'agresseur de suivre une thérapie (alinéas 7(2)(g) et (i)).

5. Les mauvais traitements et la négligence à l'égard des aînés en milieu de travail

La *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* (art. 2 et 54) dispose qu'aucune action ne peut être intentée contre un employé, un bénévole, un étudiant ou une personne qui travaille pour un organisme public pour avoir communiqué, de bonne foi, des renseignements confidentiels conformément à la loi.

6. Les renseignements confidentiels

Les professionnels, le personnel non-professionnels et les bénévoles doivent normalement obtenir le consentement d'une personne âgée avant de communiquer des renseignements personnels ou des renseignements relatifs à sa santé.

En vertu de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée*, les organismes publics à savoir un ministère ou un organisme gouvernemental, peuvent communiquer des renseignements confidentiels personnels et des renseignements relatifs à la santé, sans consentement, à des fins liées à l'exécution de la loi, aux fins de l'observation d'une loi ou dans les cas où cela est nécessaire pour la protection de la sécurité ou de l'état physique ou mental d'un individu (alinéas. 48(e), (p) et (q)). La

communication est également autorisée, de façon générale (alinéa. 48(s)), à toute fin dans les cas où, de l'avis du responsable de l'organisme :

- (i) des raisons d'intérêt public justifieraient nettement une éventuelle violation de la vie privée;
- (ii) l'individu concerné en tirerait un avantage certain.

La loi fédérale s'applique aux organismes privés comme les établissements privés de soins. Elle permet la communication lorsqu'elle est exigée par une loi (alinéa 7(3)(i)) et dans les circonstances suivantes qui pourraient s'appliquer à la violence à l'égard des aînés :

La communication est faite à toute personne qui a besoin du renseignement en raison d'une situation d'urgence mettant en danger la vie, la santé ou la sécurité de toute personne et, dans le cas où la personne visée par le renseignement est vivante, l'organisation en informe par écrit et sans délai cette dernière (alinéa 7(3)(e)).

Yukon

1. Les lois principales

- *La Loi sur la protection des adultes et la prise des décisions les concernant*, R.Y. 2003, ch. 21, Ann. A.
- *Loi sur la prévention de la violence familiale*, L.R.Y. 2002, ch. 84
- *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée*, L.R.Y. 2002, ch. 1
- *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques*, L.C. 2000, ch. 5 [Loi fédérale]
-

2. Les définitions des mauvais traitements et de la négligence

La *Loi sur la protection des adultes et la prise des décisions les concernant* (art. 58) définit les mauvais traitements comme suit :

Les mauvais traitements infligés à un adulte qui a) causent à l'adulte un préjudice physique, mental ou émotionnel ou b) causent à l'adulte des dommages ou des pertes d'ordre financier et inclut l'intimidation, l'humiliation, les voies de fait, les agressions sexuelles, la surconsommation de médicaments, la privation d'une médication nécessaire, la censure du courrier, l'atteinte à la vie privée ou le déni de celle-ci, le refus d'accès à des visiteurs ou le refus d'utilisation ou de possession de biens meubles.

Le terme « négligence » désigne le défaut de fournir à un adulte les soins, l'aide, l'orientation ou l'attention nécessaires, qui causent ou sont raisonnablement susceptibles de causer à l'adulte, dans un bref délai, un préjudice physique, mental ou émotionnel grave, ou des dommages ou des pertes d'ordre financier qui sont importants pour elle, et cela inclut l'auto négligence (art. 58).

3. Principes et valeurs

Les principes directeurs de *La Loi sur la protection des adultes et la prise des décisions les concernant* (art. 2) sont les suivants :

- a) tous les adultes ont le droit de vivre de la manière qu'ils souhaitent et d'accepter ou de refuser du soutien, de l'aide, ou de la protection tant qu'ils ne nuisent pas à autrui et qu'ils sont capables de prendre des décisions au sujet de ces affaires;
- b) les adultes ont le droit d'être informé de la gestion de leurs affaires et d'y participer dans la pleine mesure de leurs capacités;
- c) tous les adultes devraient bénéficier de la forme de soutien, d'aide ou de protection, la plus efficace, mais aussi la moins restrictive et intrusive, lorsqu'ils sont incapables de s'occuper d'eux-mêmes ou de gérer leurs affaires;
- d) il ne devrait pas être demandé à la Cour suprême de nommer des tuteurs, et celle-ci ne devrait pas en nommer, à moins que les solutions de rechange, telles que le soutien et l'aide, n'aient été mises à l'essai ou examinées soigneusement;
- e) les valeurs, les croyances, la volonté et les normes et les traditions culturelles d'un adulte devraient être respectées dans la gestion de ses affaires.

4. Intervenir en cas de violence et de négligence à l'égard des aînés

En vertu de la *Loi sur la protection des adultes et la prise des décisions les concernant* (paragraphe 61(1)) toute personne peut signaler à la Section des services aux aînés

– Protection des adultes lorsqu'un adulte est victime de violence ou de négligence et est incapable de demander du soutien et de l'aide pour l'un des motifs suivants (art. 59) :

- (i) une contention chimique ou physique;
- (ii) une déficience physique ou intellectuelle qui limite sa capacité à demander de l'aide;
- (iii) une maladie, une affection, une blessure ou autre condition qui touche sa capacité à demander de l'aide
- (iv) tout autre motif similaire.

La Loi s'applique à des situations où une personne est maltraitée ou victime de négligence dans un lieu public, dans son foyer, dans un établissement de soins privé ou dans un établissement de soins financé publiquement ou en tout autre endroit, à l'exception d'un centre correctionnel (paragraphe 60(1)).

La Loi sur la prévention de la violence familiale s'applique aux mauvais traitements et à la négligence à l'égard des aînés commise par un cohabitant ou un compagnon intime (art. 1). En vertu de cette loi, une ordonnance protectrice ou une ordonnance d'assistance de la victime peuvent être rendues d'urgence dans les cas de violence familiale. La violence familiale s'entend (art. 1) :

- (a) de tout acte ou omission commis intentionnellement ou avec insouciance qui cause des lésions corporelles ou des dommages matériels ;
- (b) de tout acte ou menace qui cause une crainte raisonnable de lésions corporelles ou de dommages matériels ;
- (c) de l'isolement forcé;
- (d) de la violence sexuelle;
- (e) du fait de priver une personne de nourriture, de vêtements, de soins médicaux, d'un logement, de transport, ou de toute autre nécessité de la vie.

Les personnes suivantes peuvent demander une ordonnance (paragraphe 2 (1)):

- la victime;
- un agent de la paix ou l'employé des services aux victimes avec le consentement de la victime;
- toute autre personne, avec l'autorisation du tribunal.

5. Les mauvais traitements et la négligence à l'égard des aînés en milieu de travail

Vous êtes protégé contre des conséquences liées au travail. Il est illégal de menacer, discriminer, ou de contraindre une personne parce qu'elle a fait un rapport ou a collaboré à une enquête, de faire preuve de discrimination ou de prendre des mesures disciplinaires à son égard ou de lui imposer une sanction (*La Loi sur la protection des adultes et la prise des décisions les concernant*, paragraphe 61(5)).

Aucune action en justice ne peut être intentée contre une personne parce qu'elle a fait, de bonne foi, un signalement fidèle ou a collaboré à une enquête (paragraphe 61(4)).

6. Les renseignements confidentiels

Les professionnels, le personnel non-professionnel et les bénévoles doivent normalement obtenir le consentement d'une personne âgée avant de communiquer des renseignements personnels ou des renseignements relatifs à sa santé.

Chaque personne est tenue de communiquer des renseignements confidentiels demandés par la Section des services aux aînés – Protection des adultes afin de mener ses enquêtes sur les cas de violence et de négligence, avec ou sans le consentement de la victime âgée, à moins que le privilège avocat-client s'applique aux renseignements (art. 67).

En vertu de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée*, les organismes publics, à savoir un ministère ou un organisme gouvernemental, à l'exclusion des hôpitaux et des autorités sanitaires, peuvent communiquer des renseignements confidentiels personnels et des renseignements relatifs à la santé, sans consentement, pour se conformer à une loi, (alinéa 36(d)), pour aider à une enquête policière (alinéa 36(l)) ou « si la communication en cas d'urgence ayant une incidence sur la santé ou la sécurité d'un particulier, si un avis de la communication est envoyé à la dernière adresse connue du particulier concerné par les renseignements » (alinéa 36(n)).

La loi fédérale s'applique aux organismes privés comme les établissements privés de soins. Elle permet la communication lorsqu'elle est exigée par une loi (alinéa 7(3)(i)) et dans les circonstances suivantes qui pourraient s'appliquer à la violence à l'égard des aînés :

La communication est faite à toute personne qui a besoin du renseignement en raison d'une situation d'urgence mettant en danger la vie, la santé ou la sécurité de toute personne et, dans le cas où la personne visée par le renseignement est vivante, l'organisation en informe par écrit et sans délai cette dernière (alinéa 7(3)(e)).

Nunavut

1. Les lois principales

- *Loi sur l'intervention en matière de violence familiale*, L. Nunc. 2006, ch. 18.
- *Règlement sur l'intervention en matière de violence familiale*, Règle. T.N.-O. (Nu.) 006-2008 [violence familiale Reg]
- *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée*, L.T. N.-O (Nu) 1994, ch. 20
- *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques*, L.C. 2000, ch. 5 [Loi fédérale]

2. Les définitions des mauvais traitements et de la négligence

La *Loi sur l'intervention en matière de violence familiale* (art. 3) définit la violence familiale comme les actes ou les omissions suivants :

- (a) l'acte ou l'omission commis intentionnellement ou par insouciance et causant- de même que la menace de causer par un acte ou une omission :
 - (i) un préjudice;
 - (ii) des dommages matériels, dans un contexte d'intimidation;
- (b) l'acte ou l'omission commis intentionnellement ou par insouciance, la menace de commettre un acte ou une omission ou encore une série d'actes intentionnels ou de menaces, provoquant chez une personne une crainte raisonnable :
 - (i) de préjudice
 - (ii) des dommages matériels, dans un contexte d'intimidation;
- (c) l'abus sexuel, notamment les contacts sexuels de toute nature obtenus par la force ou la menace de recours à la force;
- (c.1) à l'égard d'une personne ayant une déficience mentale ou physique ou d'un enfant, l'abus sexuel de toute nature, notamment l'exploitation sexuelle, les contacts sexuels et l'encouragement ou l'invitation à avoir des contacts sexuels;
- (d) l'isolement forcé;
- (e) tout comportement qui peut être raisonnablement être considéré, compte tenu de l'ensemble de la situation, comme la violence psychologique ou affective;
- (f) l'acte ou l'omission commis intentionnellement ou par insouciance et ayant pour effet de priver une personne de nourriture, de vêtements, d'un abri, de soins médicaux, de transport ou de toutes autres nécessités de la vie, et ce, sans justification ou de manière abusive;
- (g) tout genre de comportement dont le but est de contrôler, d'exploiter ou de limiter l'accès d'une personne à des ressources financières afin de la placer ou de la maintenir dans une situation de dépendance financière.

Le terme « violence psychologique ou affective » (art. 1) :

- (a) s'entend de tout genre de comportement, notamment verbal, dont le but est de miner délibérément le bien-être psychologique ou affectif d'une personne;
- (b) sont également visées les menaces répétées proférées dans le but de causer une souffrance morale aiguë chez une personne ou chez son enfant, l'enfant dont elle a la garde ou un membre de sa famille.

3. Principes et valeurs

Le préambule de la *Loi sur l'intervention en matière de la violence familiale* épouse les principes directeurs suivants :

Reconnaissant que les valeurs des Nunavummiut, leurs cultures et les principes directeurs et concepts des Inuit Qaujimajatuqangit prônent le droit de chacun de mener au Nunavut une vie productive et bien remplie, exempte de préjudice et de crainte de subir un préjudice;

reconnaissant que la violence familiale continue d'être un problème grave qui continue de sévir au Nunavut;

soulignant l'importance de inuuqatigiitsiarniq, qui signifie le respect de l'autre, rapports avec l'autre et compassion envers les autres et du tunnganarniq, qui consiste à promouvoir un bon état d'esprit en étant ouvert et accueillant, et en préconisant l'intégration de tous;

affirmant l'engagement du gouvernement du Nunavut envers le pijitsirniq, qui exige de servir la famille et la collectivité;

incorporant et encourageant le qanuqtuurniq, soit l'innovation et l'ingéniosité dans la recherche des solutions.

4. Intervenir en cas de mauvais traitements et de négligence à l'égard des aînés

La *Loi sur l'intervention en matière de la violence familiale* (art. 2) s'applique aux mauvais traitements à l'égard des aînés qui se produit dans le cadre :

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

Ces types de relations sont définis de manière très large pour inclure les liens du sang, le mariage, l'union libre, que la victime et l'agresseur vivent ensemble ou non (art. 2).

En vertu de la loi (art. 5), il est possible, en cas de survenance de la violence familiale, de demander l'une des ordonnances suivantes:

- a) une ordonnance de protection d'urgence;
- b) une ordonnance d'intervention communautaire;
- c) une ordonnance de prévention;
- d) une ordonnance d'indemnisation.

Les personnes suivantes peuvent demander une ordonnance de protection d'urgence, une ordonnance d'assistance ou d'une ordonnance de dédommagement :

- la victime;
- un membre de la famille, un avocat, un ami, un membre de la GRC, au nom de la victime et avec son consentement,

- les travailleurs communautaires de sensibilisation de la justice (art. 26(1)).

Le *Règlement sur l'intervention en matière de violence familiale* (paragraphe 1(1)) permet également à une personne qui fournit du soutien à la victime dans une maison d'hébergement ou un refuge de présenter une requête visant l'obtention d'une ordonnance de protection d'urgence avec le consentement de la victime.

Les personnes suivantes peuvent demander une ordonnance d'intervention communautaire :

- toute personne qui est l'objet de la violence familiale ou qui s'y livre (*Loi sur l'intervention en matière de violence familiale*, art. 27);
- tout membre de la famille, un ami ou un aîné, au nom de la victime et avec son consentement (art. 27);
- les membres de la GRC ou d'un comité de justice communautaire ou un avocat avec le consentement de la victime (*Règlement sur l'intervention en matière de violence familiale* (paragraphe 1(3))).

5. Les mauvais traitements et la négligence à l'égard des aînés en milieu de travail

Aucune disposition légale n'a été prévue pour protéger une personne qui signale un cas de mauvais traitements.

6. Les renseignements confidentiels

Les professionnels, le personnel non-professionnels et les bénévoles doivent normalement obtenir le consentement d'une personne âgée avant de communiquer des renseignements personnels ou des renseignements relatifs à sa santé.

En vertu de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée*, les organismes publics à savoir un ministère ou un organisme gouvernemental, peuvent communiquer des renseignements confidentiels personnels et des renseignements relatifs à la santé, sans consentement, à des fins liées à l'exécution de la loi, pour se conformer à toute loi, dans les cas où cela est nécessaire pour la protection de la sécurité ou de l'état physique ou mental d'un individu (alinéas. 48(e), (p) et (q)). La communication est également autorisée à toute fin où, de l'avis du responsable de l'organisme (alinéa. 48(s) :

- (i) des raisons d'intérêt public justifieraient nettement une éventuelle violation de la vie privée;
- (ii) l'individu concerné en tirerait un avantage certain.

La loi fédérale s'applique aux organismes privés comme les établissements privés de soins. Elle permet la communication lorsqu'elle est exigée par une loi (alinéa 7(3)(i)) et dans les circonstances suivantes qui pourraient s'appliquer à la violence à l'égard des aînés:

La communication est faite à toute personne qui a besoin du renseignement en raison d'une situation d'urgence mettant en danger la vie, la santé ou la sécurité de

toute personne et, dans le cas où la personne visée par le renseignement est vivante, l'organisation en informe par écrit et sans délai cette dernière (alinéa 7(3)(e)).

	Quoi	Où	Quand	Qui
Que	<i>Chartre des droits et libertés de la personne, L.R.Q., c. C-12.</i>	Personne âgée vivant n'importe où	La personne âgée est la victime d'exploitation.	Les victimes , un groupe de victimes ou l'organisation de défense peuvent porter plainte à la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse. La Commission peut prendre l'initiative de l'enquête.
N.-B.	<i>Loi sur les services à la famille, L.N.B. 1980, c. F-2.2</i>	Personne âgée vivant n'importe où	La personne âgée est victime ou risque d'être victime de mauvais traitements.	Le professionnel (c.-à-d. travailleur au centre de soins, médecin, infirmière, ou autre professionnel de santé mentale, un travailleur social, etc.) peut effectuer le signalement au Ministre du Développement social.
N.-E.	<i>Protection for Persons in Care Act, S.N.S. 2004, c. 33.</i>	La personne âgée est patient d'un hôpital ou un résident d'un établissement de santé (c.-à.-d. un centre de soins spécialisés).	La personne âgée est victime ou risque d'être victime de mauvais traitements.	Les employés et les services fournissant les soins de santé doivent immédiatement effectuer le signalement au Ministre.
	<i>Adult Protection Act, R.S., c. 2.</i>	Personne âgée vivant n'importe où	La personne âgée est victime de mauvais traitements ou ne reçoit pas de soins appropriés, est incapable de se protéger elle-même, refuse ou est incapable de prendre des dispositions pour se protéger de cette mauvais traitements ou tarde à le faire.	Toute personne est tenue d'effectuer le signalement au Ministre des Services communautaires.
I.-P.-E.	<i>Adult Protection Act, R.S.P.E.I. 1988, c. A-5.</i>	Personne âgée vivant n'importe où	La personne âgée a besoin d'assistance ou de protection, ou court un risque grave.	Toute personne peut signaler au Ministre of <i>Health and Wellness</i> (Programme de Protection des personnes âgées).

	Quoi	Où	Quand	Qui
T.-N.-L.	<i>Neglected Adults Welfare Act, R.S.N.L. 1990, c. N-3.</i>	Personne âgée vivant n'importe où (sauf dans un centre de santé mentale).	La personne âgée est incapable de prendre correctement soin d'elle-même, ne peut pas vivre dans un établissement de santé mentale, ne reçoit pas les soins et l'attention nécessaires et refuse ou est incapable de prendre des dispositions pour se protéger de cette mauvais traitements ou tarde à le faire.	Toute personne est tenue de signaler au Directeur of <i>Neglected Adults</i> , ou au travailleur social (qui doit signaler le problème au Directeur).
Nu	<i>Loi sur l'intervention de la violence en matière familiale, L.Nun. 2006, ch. 18</i>	Personne âgée vivant dans la collectivité (c.-à.-d. qui ne reçoit pas de soins).	Après la survenance de la violence familiale.	La victime, la personne agissant au nom de la victime avec son consentement ou une personne agissant au nom de la victime avec l'autorisation d'un tribunal ou d'un juge de paix désigné, peut demander une ordonnance <i>ex parte</i> ou une ordonnance restrictive de la cour.
T.-N.-O.	<i>Loi sur les mesures de protection contre la violence familiale, L.T.N.O. 2003, ch. 24.</i>	Personne âgée vivant dans la collectivité (c.-à.-d. qui ne reçoit pas de soins)	Après la survenance de la violence familiale.	La victime, la personne agissant au nom de la victime avec son consentement ou une personne agissant au nom de la victime avec l'autorisation de tribunal ou un juge de paix désigné, peut demander une ordonnance <i>ex parte</i> ou une ordonnance restrictive de la cour.
YK	<i>Loi sur la protection des adultes et la prise des décisions les concernant L.Y. 2003, ch. 21, Ann. A.</i>	Personne âgée vivant n'importe où (sauf en milieu carcéral).	La personne âgée est victime de mauvais traitements ou de négligence et est incapable de demander de l'aide ou de l'assistance.	Toute personne peut signaler au Section des services aux aînés - Protection des adultes qui est actuellement le seul organisme désigné dans le Yukon.

11. Tableau 2: Intervenir dans les situations de mauvais traitements et de négligence à l'égard des aînés

Résumé des lois dans chaque Province & chaque Territoire

	Quoi	Où	Quand	Qui
C.- B.	<i>Adult Guardianship Act, R.S.B.C., 1996, c. 6.</i>	Personne âgée vivant n'importe où (sauf en milieu carcéral).	Une personne âgée est victime de mauvais traitements ou de négligence et est incapable de demander de l'aide ou de l'assistance.	Toute personne peut aviser l'organisme désigné. En C.-B. Les organismes désignés sont les autorités régionales de la santé et la Providence Health Care Society et Community Living BC.
			Le signalement du cas de mauvais traitements ou de négligence a été reçu; il y a des motifs de croire qu'une personne âgée est victime de mauvais traitements ou de négligence, ou le représentant, le subrogé, le tuteur ou le moniteur est empêché de rendre visite ou parler à la personne âgée.	Un employé d'un organisme désigné doit se référer aux services de soins de santé, sociaux, hébergement ententes juridiques, ou autres services; aider les aînés à obtenir des services, informer le tuteur et curateur public, enquêter sur les actes de violence ou de négligence, ou signaler les infractions criminelles à la police.
	<i>Community Care and Assisted Living Act, R.S.B.C. 2002, c. 75.</i>	La personne âgée réside dans un établissement de soins communautaires ou des résidences-services.	Une personne recevant les soins est victime ou témoin d'actes de mauvais traitements ou de négligence à l'égard des aînés.	Le titulaire du permis d'établissement doit aviser: le membre de la famille ou le représentant, ou la personne ressource de la personne prise en charge, le médecin ou l'infirmière responsable des soins de la personne et le programme de financement.
AB	<i>Protection for Persons in Care Act, S.A. 2009, c. P-29.1.</i>	La personne âgée reçoit des soins ou les services d'aide d'un pavillon d'hébergement, d'un hôpital, d'un établissement de santé mentale, d'une maison de repos, d'un établissement de soins ou autres fournisseur de services.	Une personne recevant les soins est victime ou a été victime d'actes de mauvais traitements ou de négligence	Toute personne est tenue de signaler à l'agent responsable des plaintes, au service de police, à l'organisme ou à la personne autorisée en vertu d'une autre loi d'enquêter sur les cas de violence. Le bureau de la protection des personnes recevant des soins accepte les plaintes.

	Quoi	Où	Quand	Qui
SK	<i>Victims of Domestic Violence Act, S.S. 1994, c. V-6.02.</i>	La personne âgée vivant dans la collectivité (c.-à-d. ne recevant pas les soins).	Après la survenance de la violence domestique.	La victime, la personne agissant au nom de la victime avec son consentement ou une personne agissant au nom de la victime avec l'autorisation d'un tribunal ou d'un juge de paix désigné, peut demander une ordonnance de protection de la cour.
	<i>Personal Care Homes Regulations, R.R.S. c. P-6.01 Reg. 2.</i>	La personne âgée est une résidente d'un foyer de soins personnels	Un incident grave s'est produit. Le terme «incident grave » s'entend d'un préjudice subi ou d'un préjudice soupçonné par un résident à la suite d'un comportement illégal, d'un traitement ou de soins inappropriés, de harcèlement ou de négligence.	Le titulaire du permis d'établissement doit informer la personne qui soutient le résident ,-ou un membre de sa famille, son médecin, le ministère et l'autorité régionale de la santé.
MB	<i>Loi sur la protection des personnes recevant les soins, C.P.L.M. c. 144.</i>	La personne âgée est une résidente, une patiente hospitalisée ou la personne qui reçoit les soins de relève dans un établissement de santé.	Un résident, un patient hospitalisé ou la personne qui reçoit les soins de relève dans un établissement de santé est victime ou risque d'être victime d'actes de mauvais traitements ou de négligence.	L'employé ou le fournisseur de soins d'un établissement de santé doit immédiatement signaler à l'Office de protection des personnes recevant des soins à Santé Manitoba.
	<i>Loi sur les personnes vulnérable ayant une déficience mentale, C.P.L.M. c. V90.</i>	La personne âgée a une déficience mentale depuis l'enfance et a besoin d'aide pour pourvoir à ses besoins élémentaires.	La personne âgée qui a une déficience mentale depuis l'enfance est victime ou risque d'être victime de mauvais traitements ou de négligence.	La personne qui fournit les soins, les services de soutien ou l'assistance connexe, le subrogé, ou le comité doit effectuer le signalement au au Services à la famille et Consommation Manitoba.
Ont	<i>Loi de 2007 sur les foyers de soins de longue durée 2007, L.O. 2007, c. 8.</i>	La personne âgée réside dans un centre de soins de longue durée	Le préjudice, la mauvais traitements ou la négligence s'est produit ou risqué de se produire.	Un membre du personnel, toute personne fournissant les services professionnels (c.-à-d. les soins de santé, les services sociaux) et le titulaire du permis d'établissement doivent signaler au directeur administratif nommé par le Ministre.

12. Ressources

En cas d'urgence, appeler le 911.

(F) Services disponible en Français

(M) Service multilingue

Les ressources fédérales et nationales

Santé Publique Canada, la Division du vieillissement et des aînés (ASPC)

Site Web : <http://www.phac-aspc.gc.ca/index-eng.php>

L'ASPC a publié plusieurs ressources au sujet des mauvais traitements envers les aînés.

(F)

L'Initiative nationale pour le soin des personnes âgées (INSPA)

Téléphone : 416-978-0545

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

L'INSPA est un réseau international de chercheurs, de praticiens et d'étudiants et d'aînés qui se consacrent à améliorer la prise en charge des personnes âgées, tant au Canada qu'à l'étranger.

(F)

Centre canadien d'études sur le droit des aînés

Téléphone : 604-822-0633

Site Web : <http://www.bcli.org/ccel>

Le Centre se concentre sur la recherche, la réforme du droit et de l'éducation relativement aux questions touchant les personnes âgées. Le Centre ne fournit pas de services juridiques directs ou de représentation.

(F)

Réseau canadien pour la prévention des mauvais traitements envers les aîné(e)s

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

CNPEA a pour but d'exposer le fait que des aînés sont l'objet de négligence et d'abus et faire en sorte que les aînés soient traités comme des citoyens à part entière dans la société canadienne.

(F)

Phone Busters : Centre antifraude du Canada

Ligne sans frais : 1-888-495-8501

Site Web : <http://www.antifraudcentre-centreantifraude.ca/>

Une ligne téléphonique exploitée par la GRC et la Police provinciale de l'Ontario pour fournir les renseignements sur les fraudes et les escroqueries et recevoir les signalements donnés par les gens qui croient être victimes de fraude. Le site web assure la protection de la vie privée en ligne lors de la déclaration des fraudes au moyen du formulaire électronique des plaintes.

(F)

Le programme de sensibilisation ABC de la fraude (*ABC's of Fraud Awareness Program*)

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

Ombudsman des Services Bancaires et Investissements (OSBI)

Ligne sans frais : 1-888-451-4519

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

L'OSBI s'emploie à résoudre les différends entre les entreprises des services bancaires et d'investissement participantes et leurs clients, s'ils ne peuvent pas les résoudre par leurs propres moyens. Les services sont offerts gratuitement aux clients.

(F)

Colombie-Britannique

BC Centre for Elder Advocacy and Support (BC CEAS)

Seniors Advocacy and Information Line

Ligne sans frais: 1-866-437-1940

Téléphone : 604-437-1940

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

Public Guardian and Trustee of British Columbia (PGT)

Ligne sans frais : 1-800-663-7867

Téléphone : 604-660-4444

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

Community Living BC

Ligne sans frais : 1-877-660-2522

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

Vancouver Coastal Health Authority

Téléphone: 604-736-2033

Ligne sans frais : 1-866-884-0888

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

(F)

Fraser Health Authority

Téléphone: 604-587-4600

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

(F)

Vancouver Island Health Authority

Téléphone: 250-370-8699

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

Interior Health Authority

Téléphone : 250-862-4200

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

Northern Health Authority
Téléphone : 250-565-2649
Site Web: <http://www.northernhealth.ca/>

Providence Health Care Society

St. Paul's Hospital
Téléphone : 604-806-8739

Mount St. Joseph's Hospital
Téléphone : 604-877-8377

Holy Family Hospital
Téléphone : 604-322-2311

Office of the Assisted Living Registrar
Ligne sans frais : 1-866-714-3378
Site Web : <http://www.health.gov.bc.ca/assisted/>
Le registraire a l'autorité d'entrer et inspecter les établissements où ils ont raison de croire que la santé ou la sécurité d'un ou plusieurs résidents sont à risque.

VictimLINK
Ligne sans frais: 1-800-563-0808
ATS: (604) 875-0885
VictimLINK est une ligne provinciale d'aide aux victimes de violence sexuelle et familiale et de tous les autres crimes. Le service est multilingue et offert 24 heures par jour.
(M)

Crime Victim Assistance Program
Ligne sans frais : 1-866-660-3888
Site Web : http://www.pssg.gov.bc.ca/victim_services/cva/index.htm

Crisis Intervention and Suicide Prevention Centre of BC
Ligne de crise sans frais : 1-800-SUICIDE (784-2433)
ATS: 1-866-872-0113
(M)

Victim Safety Unit
Ligne sans frais : 1-877-315-8822
Téléphone : 604-660-0316

Women Against Violence Against Women (WAVAW) Rape Crisis Centre
Ligne de crise sans frais : 1-877-392-7583
Téléphone : 604-255-6344
Site Web : <http://www.wavaw.ca>

Vancouver Rape Relief and Women's Shelter

Ligne de crise : 604-872-8212

ATS: 604- 877-0958 (9AM to 9PM)

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

MOSAIC Multicultural Victim Services Program

Téléphone: 604-254-9626 (du lundi au vendredi, de 9 h à 17 h)

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

MOSAIC offre des services de soutien, d'information, de sensibilisation, d'accompagnement et d'orientation aux victimes de la criminalité multiculturelle de Vancouver.

(M)

Victim Services Directory – Province of BC

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

Burnaby Seniors Outreach Services Society (BSOSS)

Téléphone: 604-291-2258

Site Web : <http://www.bsoss.org>

QMunity, BC's Queer Resource Centre

Generations Project (Older Adults)

Téléphone : 604-684-8449

Bureau : 604-684-5307

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

QMunity offre aux groupes d'aide et de sortie pour les personnes âgées, des prêts bibliothécaires, des conseils professionnels gratuits, des cliniques juridiques, des références et des ateliers LGBTQ pour les adultes plus âgés.

Royal Canadian Mounted Police – British Columbia

General Inquiries : 604-264-3111

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

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

(M)

CrimeStoppers (Échec au crime)

Ligne sans frais : 1-800-222-8477

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

Health and Seniors' Information Line

Ligne sans frais : 1-800-465-4911

Téléphone (Victoria) : 250-952-1742

Site Web : http://www.seniorsbc.ca/shls/seniors_info_line.html

(M)

BC Association of Community Response Networks

Téléphone : 604-513-9758

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

Alberta

Alberta Elder Abuse Awareness Network

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

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

Senior Abuse HelpLine

Téléphone : 780-454-8888 (Edmonton)

Ligne de référence d'information

Elder Abuse Intervention Team

Téléphone : 780-477-2929 (Edmonton)

Edmonton Seniors Safe Housing

Téléphone : 780-702-1520 (Edmonton)

(M)

Kerby Elder Abuse Line

Ligne de crise (Calgary) : 403-705-3250 (24 heures)

Kerby Centre – Information and Advocacy

Téléphone : 403-705-3246

Site Web : http://www.kerbycentre.com/information_advocacy.php

L'information et de la sensibilisation pour les adultes 55 ans et plus.

Older Women's Long-term Survival (OWLS)

Téléphone : 403-253-2912 (Calgary)

Oak-Net

Téléphone : 780-451-8764

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

Réssource juridique d'Alberta pour les personnes agées.

Confederation Park 55+ Activity Centre Lawyer Clinic

Téléphone : 403-289-4780

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

Greater Forest Lawn 55 Plus Society Lawyer Clinic

Téléphone : 403-272-4661

Site Web: <http://www.gfls.org>

Golden Circle Senior Resource Centre (Red Deer)

Ligne sans frais : 1-800-332-109

Téléphone : 403-343-6074

Ligne de dénonciation et d'information sur les mesures de protection des adultes vulnérables - Protection des personnes recevant des soins

Ligne sans frais (en Alberta) : 1-888-357-9339

Site Web : http://www.seniors.alberta.ca/services_resources/elderabuse/facts.asp
Web : <http://www.seniors.alberta.ca/ppc/>
PPC intervient en cas de signalement de violence à l'égard des personnes âgées recevant des soins dans les établissements fournisseurs de services financés par l'État.

Office of the Public Guardian (OPG)

Ligne sans frais : 1-877-427-4527

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

L'OPG répondra à des rapports d'abus par des subrogés.

Mental Health Patient Advocate

Ligne sans frais (hors d'Edmonton) : 310-0000

Téléphone : 780-422-1812

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

Le défenseur des droits des patients en soins psychiatriques intervient en cas de signalement de violence si le client est ou était sous certificat d'admission en vertu de la *Mental Health Act* ou si le client est ou était visé par une ordonnance de traitement communautaire au moment de la survenance de la violence.

(M)

Alberta Family Violence Information Line

Ligne sans frais (en Alberta) : 310-1818 (24 heures)

Site Web : <http://www.familyviolence.alberta.ca>

(M)

Central Alberta Womens' Emergency Shelter (CAWES)

Ligne de crise : 1-888-346-5643 ou 403-346-5463 (24 heures)

Website: <http://www.caewes.com>

Alberta Health Services Helpline

Ligne sans frais : 1-877-303-2642

Distress Centre Calgary

Ligne de crise sans frais : 1-800-784-2433 (24 heures)

Ligne pour les personnes âgées : 403-264-7700

Distress and Suicide Prevention Line of Southwestern Alberta (CMHA)

Ligne de crise sans frais : 1-888-787-2880 (24 heures)

Téléphone : 403-327-7905

(M)

Calgary Legal Guidance

Téléphone : 403-234-9266

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

Fournit des conseils juridiques gratuits pour les personnes à faible revenu qui n'ont pas accès à l'aide juridique.

Saskatchewan

Abused Women's Information Line

Ligne sans frais (Saskatoon) : 1-888-338-0880 (24 hours)

Service 24 heures offert par du personnel qualifié (ce n'est pas une ligne d'écoute téléphonique). Renseignements et services d'aiguillage, soutien aux femmes. Les hommes âgés (et les agresseurs) seront aiguillés vers d'autres programmes.

24-hour Abuse Line

Ligne sans frais (Regina) : 1-800-214-7083

Ligne pour signaler les cas de violence 24 heures

Provincial Association of Transition Houses of Saskatchewan (PATHS)

Téléphone : 306-522-3515

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

Fournit une liste de lignes d'aide pour tous les districts, de l'information sur l'abus, et liste des organisations qui peuvent aider, y compris l'assistance juridique et financière.

Public Guardian and Trustee

Ligne sans frais : 1-877-787-5424

Téléphone : 306-787-5424

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

Personal Care Homes Program

Téléphone : (306) 787-1715 (Regina) / (306) 933-5843 (Saskatoon)

Signalement des mauvais traitements commis dans un foyer de soins.

Signalement des mauvais traitements commis dans un foyer de soins spéciaux.

Téléphone : (306) 787-7239

Seniors Legal Assistance Panel Program, Probono Law Saskatchewan

Téléphone : (306) 569-3098

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

Fournit de l'assistance juridique et des références.

Healthline

Ligne sans frais : 1-877-800-0002 (24 heures).

(M)

Cypress Health Region

Ligne sans frais : 1-888-461-7443

Téléphone : 306-778-5100

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

Five Hills Health Region

Ligne sans frais : 1-888-425-1111

Téléphone : 306-694-0296

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

Heartland Health Region
Téléphone : 306-882-4111
Site Web : <http://www.hrha.sk.ca/>

Keewatin Yatthé Regional Health Authority
Téléphone : 306-235-2220
Site Web : <http://www.kyrha.ca/>

Kelsey Trail Health Region
Téléphone: 306-873-6600
Site Web : <http://www.kelseytrailhealth.ca/default.aspx>

Mamawetan Churchill River Health Region
Téléphone : 306-425-2422
Site Web : <http://www.mcrrha.sk.ca/index.php>

Prairie North Health Region
Ligne sans frais : 1-866-655-5066
Téléphone : 306-655-1026
Site Web : <http://www.pnrha.ca/bins/index.asp>

Prince Albert Parkland Health Region
Téléphone : 306-765-6400
Site Web : http://www.paphr.sk.ca/menu_pg.asp

Regina Qu'Appelle Regional Health Authority
Ligne sans frais : 1-866-411-7272
Téléphone : 306-766-3232
Site Web : [\(M\)](http://www.rqhealth.ca/index.shtml)

Saskatoon Health Region
Ligne sans frais : 1-866-655-5066
Téléphone : 306-655-3284
Site Web : <http://www.saskatoonhealthregion.ca/index.htm>

Sun Country Health Region
Ligne sans frais: 1-800-696-1622
Téléphone: 306-637-3642 (Estevan)
Site Web : <http://www.suncountry.sk.ca/>

Sunrise Health Region
Téléphone : 306-786-0103
Site Web : <http://www.sunrisehealthregion.sk.ca/>

SSM Seniors Information Line
Ligne sans frais (Saskatchewan): 1-888-823-2211

Regina Mobile Crisis Services

Ligne de crise : (306) 933-6200 (24 heures)

West Central Crisis & Family Support Centre

Ligne de crise sans frais : 1-877-310-HELP (4357) (24 heures)

Services d'aide aux victimes

Ligne sans frais : 1-888-286-6664

Renseignements et services d'aiguillage vers les programmes communautaires locaux.

Manitoba

Ligne téléphonique pour les personnes âgées victimes de mauvais traitements

Ligne sans frais : 1-888-896-7183

Téléphone : 945-1884

Personnel peut fournir des informations sur les ressources communautaires et des services de soutien.

(M)

I'Office de protection des personnes recevant des soins

Ligne sans frais (hors de Winnipeg) : 1-866-440-6366

Téléphone : 204-788-6366

ATS sans frais : 1-776-855-0511

ATS Winnipeg : 204-774-8618

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

Ce Bureau intervient en cas de signalement de violence à l'égard des personnes recevant des soins dans les établissements de soins, les hôpitaux ou autres centre de santé désignés.

(F)

Bureau du commissaire aux personnes vulnérables

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

Téléphone : 204-945-5039

Reçoit et examine des plaintes au sujet de la violence envers des personnes vulnérables ayant des déficiences mentales.

(F)

Ligne d'information téléphonique pour personnes âgées

Sans frais : 1-800-665-6565 ou 204-945-6565

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

Services d'aiguillage et renseignements généraux sur les mauvais traitements.

Age & Opportunity

Ligne d'admission confidentielle : 204-956-6440

Province-wide Domestic Violence Crises and Information Line

Ligne sans frais (Manitoba) : 1-877-977-0007

Legal Aid Manitoba

Ligne sans frais : 1-800-672-1043

Fournit des références aux ressources juridiques (mais n'offre pas d'assistance juridique directement).

(F)

Klinik Community Health Centre

Ligne de crise sans frais : 1-888-322-3019 (24 heures)

Ligne de crise sans frais pour les victimes d'agression sexuelle : 1-888-292-7565

Site Web : <http://www.klinik.mb.ca>

Manitoba Suicide Line

Ligne sans frais : 1-877-435-7170 (24 heures)

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

Ontario**The Seniors Safety Line**

Ligne sans frais : 1-866-299-1011 (24 heures)

Ligne téléphonique d'information, d'aiguillage et de soutien pour les aînés vulnérables aux mauvais traitements. Ressource confidentielle pour les personnes âgées qui sont des victimes de mauvais traitements, y compris l'exploitation financière, la violence physique, l'exploitation sexuelle, la violence psychologique et la négligence.

(M)

Assaulted Women's Helpline:

Ligne de crise sans frais : 1-866-863-0511 (24 heures)

La Région du Grand Toronto : 416-863-0511.

TTY Ligne sanas frais : 1-866-863-7868

TTY: 416-364-8762

Site Web: <http://www.awhl.org/>

(M)

Ligne d'aide aux victimes (LAV)

Ligne sans frais : 1-888-579-2888

Renseignements et services d'aiguillage vers les services de soutien de la collectivité.

(M)

Femmes Aide

Ligne de crise sans frais : 1-877-336-2433 (24 heures)

(F)

Ligne ACTION des soins de longue durée

Ligne sans frais : 1-866-434-0144

Accepte les appels concernant un résident d'un foyer de soins de longue durée qui est une victime de mauvais traitements. Réception des plaintes touchant les maisons de soins de longue durée, les services de soins à domicile et les Centres d'accès aux soins communautaires.

Advocacy Centre for the Elderly (ACE)

Téléphone : 416-598-2656

Site Web : www.advocacycentreelderly.org

Éducation Juridique Communautaire Ontario (CLEO)

Ligne sans frais : 1-866-667-5366 (24 hours)

Site Web : <http://www.cleo.on.ca/>

Ministry of Health and Long-Term Care

Ligne sans frais : 1-866-532-3161

TTY: 1-800-387-5559

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

(M)

Ontario Seniors' Secretariat/Seniors InfoLine

Ligne sans frais : 1-888-910-1999

TTY: 1-800-387-5559

Site Web : <http://www.seniors.gov.on.ca/en/seniorsguide/index.php>

Site Web : <http://www.seniors.gov.on.ca/en/elderabuse/index.php>

Information pour les personnes âgées

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

Information par rapport aux services disponibles pour les personnes âgées en Ontario.

(M)

Le Bureau du Tuteur et curateur public

Ligne sans frais : 1-800-366 0335

Téléphone : 416-327-6348

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

Réseau ontarien de prévention des mauvais traitements envers les personnes âgées

Téléphone : 416-916-6728

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

Discussion sur les activités de coordination communautaires, occasions de formation pour le personnel de première ligne, séances d'éducation du public et autres services.

Québec

Ligne Aide Abus Aînés

Ligne sans frais : 1-888-489-ABUS (2287)

Téléphone : 514-489-2287

Site Web : <http://www.maltraitanceaines.gouv.qc.ca/>
(F)

Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse
Ligne sans frais : 1-800-361-6477
Téléphone : 514-873-5146
TTY : 514-873-2648
Site Web : <http://www2.cdpdj.qc.ca/en/pages/default.aspx>
La Commission accepte les plaintes concernant la maltraitance des personnes âgées. Elle entreprend des enquêtes, et peut prendre des mesures urgentes pour protéger une personne âgée.
(F)

Le curateur public du Québec
Ligne sans frais : 1-800-363-9020
Site Web : <http://www.curateur.gouv.qc.ca/cura/fr/outils/joindre/index.html>
(F)

Ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS)
Ligne sans frais : 1-877-644-4545
Téléphone : 418 644-4545 (Québec), 514 644-4545 (Montréal)
ATS : 514-873-4626 (Montréal)
Ligne sans frais : 1-800-361-9596
Site Web : <http://www.msss.gouv.qc.ca/>
Les centres de santé et de services sociaux (CSSS) offrent de l'assistance aux victimes de mauvais traitements ou de la négligence. Le numéro de téléphone du CSSS pour chaque secteur figure dans le bottin ou sur le site web du MSSS.
(F)

Ligne Référence-Aînés
Téléphone : 1-514-527-0007 (lundi au vendredi de 9h à 16h30)
Site Web : <http://tcaim.org/nos-realisations/completees/ligne-reference-aines/>
Le project est une initiative du Table de concertation des aînés de l'Île de Montréal (TCAÎM) et du Centre de référence du Grand Montréal. Ce service téléphonique est offert gratuitement aux personnes de 65 ans ou plus ainsi qu'à leurs proches aidants, avec pour mission de fournir des renseignements sur la santé, les services sociaux, gouvernementaux, municipaux et régionaux ainsi que sur des services communautaires et d'utilité publique.
(M)

Soutien et Abri aux Aînés Victimes d'abus (SAVA)
Téléphone : 1-514-903-3550
Site Web : <http://www.ndgelderabuse-abusenverslesaines.ca/fr/index.html>
(F)

Commission des Services Juridique
Téléphone : 514-873-3562
Site Web : <http://www.csj.qc.ca/>

Communiquez avec le bureau d'aide juridique le plus proche de vous pour savoir si vous êtes admissible à l'aide juridique ou de renvoi à une autre organisation. Le site fournit une liste des bureaux d'aide juridique.

(F)

Association québécoise des retraité(e)s des secteurs public et parapublic

Téléphone : 1-866-497-1548

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

(F)

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

Ligne sans frais (en Québec) : 1-866-532-2822

Téléphone : 514-277-9860

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

(F)

Centre de prévention du suicide de Québec

Toll Free Crisis Line: 1-866-APPELLE (277-3553) (24 hours)

(F)

Nouvelle- Écosse

**Adult Protection Services, Protection of Persons in Care
Department of Health & Wellness**

Ligne sans frais (Nouvelle-Écosse) : 1-800-225-7225

Téléphone : 902-424-6090

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

Ligne sur les mauvais traitements envers les aînés, Nova Scotia Department of Seniors

Ligne sans frais (Nouvelle-Écosse) : 1-877-833-3377

Site Web : http://www.gov.ns.ca/seniors/senior_abuse_line.asp

Renseignements sur les mauvais traitements, services d'aiguillage et soutien seulement (pas une ligne de crise).

Ligne d'information aux aînés, Nova Scotia Department of Seniors

Ligne sans frais (Nouvelle-Écosse) : 1-800-670-0065

Téléphone (Halifax/Dartmouth): 902-424-0065

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

Les programmes actuels incluent les campagnes "Senior Abuse Awareness" et "Partners Against Fraud" et ressources.

Legal Information Society of Nova Scotia (LISNS)

Ligne sans frais (Nouvelle-Écosse): 1-800-665-9779

Site Web : <http://www.legalinfo.org/seniors/>

LISNS a créé une série de brochures d'information juridique pour les personnes âgées, y compris une spécifiquement sur l'abus des aînés. Toutes les brochures sont disponibles en ligne gratuitement.

Mental Health Mobile Crisis Team (MHMCT)

Ligne de crise sans frais : 1-888-429-8167

Téléphone : 902-429-8167

Prevention and Awareness of Crime and Theft Committee (PACT)

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

Nouveau- Brunswick

Protection des adultes, Ministère du Développement social

Ligne sans frais (par region):

Acadian Peninsula (Tracadie-Sheila):	1-866-441-4149
Chaleur (Bathurst):	1-866-441-4341
Edmundston:	1-866-441-4249
Fredericton:	1-866-444-8838
Miramichi:	1-866-441-4246
Moncton:	1-866-426-5191
Restigouche (Campbellton):	1-866-441-4245
Saint John:	1-866-441-4340

Ligne sans frais pour urgences après les heures normales (en NB) : 1-800-442-9799

Site Web :

http://www2.gnb.ca/content/gnb/fr/ministères/developpement_social/service_de_permanencecentralise.html

Renseignements et services d'aiguillage.

(F)

La Fédération des citoyen(ne)s aîné(e)s du Nouveau-Brunswick (FCANB)

Ligne sans frais : 1-800-453-4333

Téléphone : 506-857-8242

Télécopieur : (506) 857-0315

(F)

Centre de ressources et de crises familiales Beauséjour inc.

Téléphone : 506-533-9100 (24 heures)

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

(F)

Ligne d'écoute Chimo.

Ligne de crise sans frais (provinciale) : 1-800-667-5005 (24 heures)

Téléphone : 450-HELP (4357)

(F)

Fredericton Sexual Assault Crisis Centre

Ligne de crise : 0-506-454-0437 (appel en PCV)(24 heures)

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

(F)

Secrétariat des aînés en santé

Téléphone : 506-453-2001

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

(F)

Department de Développement social

Ligne sans frais : 1-866-444-8838

Offre les services aux personnes âgées et aux aînés handicapés qui sont victimes de violence ou de négligence.

(F)

Cliniques des Conseils Juridiques de Fredericton Inc.

Courriel : admin@frederictonlegaladviceclinic.ca

Site Web : <http://frederictonlegaladviceclinic.ca/>

L'organisation ne fournit pas un numéro de téléphone. La Clinique fournit des conseils juridiques gratuits, d'information et des références. Contactez-la par courriel pour des renseignements sur d'autres ressources si vous n'y avez pas accès en personne.

Carrefour pour femmes Inc.

Ligne de crise : 506-853-0811 (24 heures)

Téléphone : 506-857-4184

(F)

Service public d'éducation et d'information juridiques du Nouveau-Brunswick (SPEIJ-NB)

Téléphone : 506-453-5369

Site Web : <http://www.legal-info-legale.nb.ca/fr/index.php>

Responsable pour la publication de plusieurs ressources juridiques électroniques, incluant les mauvais traitements et la négligence

(F)

Île-du-Prince-Édouard**Health PEI – Adult Protection Services (Protection des adultes)**

Téléphone : Charlottetown: 902-368-4790

Montague: 902-838-0786

O'Leary: 902-859-8730

Souris: 902-687-7096

Summerside: 902-888-8440

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

Ligne info pour les personnes âgées (Seniors' Information Line)

Seniors Secretariat – Office of Seniors

Ligne sans frais (dans l'IPE) : 1-866-770-0588

Téléphone (Charlottetown) : 902-569-0588

Site Web : [http://www.gov.pe.ca/infopei/index.php3?number=1020792&lang=E\(F\)](http://www.gov.pe.ca/infopei/index.php3?number=1020792&lang=E(F))

Prince Edward Island Senior Safety Program

Téléphone : 902-566-0737

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

Fournit des renseignements pour les personnes âgées qui sont isolées, vulnérables et indépendantes.

PEI Family Violence Prevention Services

Anderson House Shelter (Charlottetown)

Ligne d'urgence sans frais : 1-800-240-9894

Téléphone d'urgence (locale) : 902-892-0960

Bureau : 902-894-3354

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

Prince Edward Island Rape and Sexual Assault Centre

Ligne sans frais (dans l'IPE) : 1-800-289-5656

Téléphone : 902-566-1864

Site Web : <http://www.peirsac.org/>

Island Helpline

Ligne de crise sans frais (dans l'IPE) : 1-800-218-2885 (24 hours)

Community Legal Information Association of Prince Edward Island (CLIA-PEI)

Toll Free (Atlantic Canada): 1-800-240-9798

Phone: 902-892-0853

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

CLIA fournit des informations, des références, et du support aux individus avec des problèmes juridiques

Services d'aide aux victimes

Comté de Queens et Kings : 902-368-4582

Comté de Prince : 902-888-8217 ou 902-888-8218

Site Web : <http://www.gov.pe.ca/jps/index.php3?number=1000822&lang=E>

Terre-Neuve-et-Labrador

Director of Neglected Adults and Director, Office for Aging and Seniors

Téléphone : 709-729-4957

Office for Aging and Seniors, Department of Health and Community Services

Ligne sans frais (TNL): 1-888-494-2266

Téléphone : 709-729-4856

Department of Health and Community Services
Téléphone (Renseignements généraux) : 709-729-4984

Seniors Resource Centre of Newfoundland and Labrador
Ligne sans frais : 1-800-563-5599
Téléphone: 709-737-2333
Site Web : <http://www.seniorsresource.ca/>

Public Legal Information Association of Newfoundland and Labrador (PLIAN)
Toll Free: 1-888-660-7788
Site Web : <http://www.publiclegalinfo.com/>
PLIAN gère une ligne info juridique, maintient un service de référence aux avocats, publie des outils d'éducation juridique et organise des événements d'information communautaire sur les droits juridiques

Mental Health Crisis Line
Ligne de crise sans frais (TNL) : 1-888-737-4668 (24 heures)

Cara Transition House
Ligne sans frais (TNL) : 1-877-800-2272

Sexual Assault Crisis and Prevention Centre
Ligne de crise sans frais : 1-800-726-2743 (24 heures)
Téléphone : 709-726-1411
Bureau : 709-747-7757

Violence Prevention Initiative (VPI)
Site Web : <http://www.gov.nl.ca/VPI/index.html>
Pour les services dans votre région voir la section "Where To Get Help".

Eastern Regional Health Authority
St. John's : 709-752-4885
Rural Avalon : 709-786-5245
Bonavista, Clarenville : 709-466-5707
Site Web : <http://www.easternhealth.ca/>

Central Regional Health Authority
Téléphone : 709-651-6340
Site Web : <http://www.centralhealth.nl.ca/>

Labrador-Grenfell Regional Health Authority
Téléphone : 709-454-0372
Site Web : <http://www.lghealth.ca/index.php?pageid=11>

Western Regional Health Authority
Téléphone : 709-634-5551 (ext.226)
Site Web : <http://www.westernhealth.nl.ca/>

Territories du Nord-Ouest

Ligne info pour les personnes âgées (Seniors Information Line)

Northwest Territories Seniors' Society

Ligne sans frais : 1-800-661-0878

Northwest Territories Seniors' Society

Téléphone : 867-920-7444

Ligne Info : 1-800-661-0878

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

Sutherland House, Fort Smith

Ligne de crise : (867) 872-4133

Seniors and Elders Deserve Respect Line

Ligne sans frais : 1-866-223-7775 (24 heures)

Pour l'information, des références, le soutien et pour demander une Ordonnance de Protection. Ligne d'écoute 24 heures offerte aux hommes et femmes âgés qui sont victimes de mauvais traitements.

Alison McAteer House (YWCA)

Ligne de crise sans frais : 1-866-223-7775 (24 heures)

Téléphone : 867-873-8257

Bureau : 867-669-0235

Inuvik Transition House

Téléphone : 867-777-3877

Victim Assistance Programs, Yellowknife Victim Services

Téléphone : 867-920-2978 ou 867-669-1490

Hay River Victim Services

Téléphone : 867-874-7212

(M)

Fort Smith Victim Services

Téléphone : 867-872-3520

Inuvik Victim Services

Téléphone : 867-777-5493 ou 867-777-1555

Fort Good Hope Victim Services

Téléphone : 867-598-2247 ou 867-598-2352

Regional Health and Social Service Authorities

Beaufort-Delta: 867-777-8000

Deh Cho: 867-695-3815

Fort Smith: 867-872-6200

Hay River: 867-874-7100

Sahtu: 867-587-3653 (F)

Tlicho Community Services Agency: 867-392-3000

Yellowknife: 867-873-7276 (F)

Site Web (Informations générales pour les aînés) : <http://www.hlthss.gov.nt.ca>

Yukon

Services aux victimes et Prévention de la violence familiale

Ligne sans frais: 1-800-661-0408 (poste 8500)

Téléphone : 867-667-8500

Section des services aux aînés – Protection des adultes

Ligne sans frais : 1-800-661-0408 (poste 3946)

Téléphone : 867-456-3946

Site Web : <http://www.hss.gov.yk.ca/fr/seniorservices.php>

L'autorité du Unit s'étend à tout adulte âgé de plus de 19 ans qui peut avoir subi des violences ou avoir été négligé et a besoin d'assistance. Le bureau a publié plusieurs ressources au sujet des mauvais traitements envers les aînés.

(F)

Victim Link

Ligne de crise sans frais : 1-800-563-0808 (24 heures)

(M)

Kaushee's Place / Yukon Women's Transition Home Society

Ligne sans frais : 867-668-5733 (Ligne téléphonique 24-heures par appel à frais virés pour ceux hors de Whitehorse)

Téléphone : 867-633-7720

Community Adult Services Unit (aide d'urgence)

Adult Community Services, Department of Health and Social Services

Ligne sans frais : 1-800-661-0408 extension 5674

Téléphone : 867-667-5674

Bureau du Tuteur et Curateur Publique

Ligne sans frais (YK): 1-800-661-0408, locale 5366

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

La Société d'aide juridique du Yukon (SAJY)

Ligne Sans frais : 1-800-661-0408 poste 5210

Téléphone : (867) 667-5210

Télécopie : (867) 667-8649

Site Web : <http://www.legalaid.yk.ca/fr/home>

Le fournisseur des services d'aide juridique au Yukon.

Yukon Council On Aging Seniors' Information Centre

Toll free: 1-866-582-9707

Phone: 867-668-3383

Yukon Public Legal Education Association (YPLEA)

Ligne sans frais : 1.866.667.4305

Téléphone : 867.668.5297

Site Web : <http://www.ylea.com/index.html>

Fournit des services d'éducation and d'information publique juridique.

Nunavut

Department of Health and Social Services

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

Baffin Regional Agvvik Society

Ligne de crise : 867-979-4500 (24 heures)

Bureau : 867-979-4566

Qimaavik

Baffin Regional Aqvvik Society

Ligne de crise : 867-979-4500 (24 heures)

Iqaluit Victim Services

Téléphone : 867-979-4566

Téléphone : 867-979-2202

Elders Support Phone Line

Téléphone : 1-866-684-5056

(Inuktitut)