



***Rapport de sondage
sur les perceptions des Québécois
et Québécoises quant à la maltraitance
envers les personnes âgées***



**Rapport de sondage sur les perceptions des
Québécois et Québécoises quant à la
maltraitance envers les personnes âgées**

16 décembre 2010



Chargée de projet chez Léger Marketing

Lucie Vachon

Coordination au ministère de la Famille et des Aînés (MFA)

Ginette Beaudoin, Direction de l'évaluation et de la statistique

Collaboration

Hélène Lavoie, Direction de l'évaluation et de la statistique

Remerciements

Un merci sincère à tous ceux et celles qui ont collaboré à ces travaux. Des remerciements particuliers s'adressent aux membres du comité de suivi pour leurs précieux conseils tout au long de la démarche.

Comité de suivi

Direction de l'évaluation et de la statistique

Ginette Beaudoin

Hélène Lavoie

Secrétariat aux aînés

Rémy-Noël Poulin

Stéphanie Thibeault

Collaborateurs externes

Jean Carette, Ph. D., professeur retraité de l'UQAM, spécialisé en gérontologie sociale

Maxine Lithwick, conseillère cadre en travail social au CSSS Ahuntsic Montréal-Nord et chercheure/clinicienne

Table des matières

Le contexte et les objectifs du sondage.....	4
La méthodologie.....	6
Les faits saillants.....	11
Zoom sur les aînés.....	14
Zoom sur les personnes aidantes*	16
Les résultats détaillés.....	17
1. L'importance accordée à la maltraitance envers les personnes aînées	18
2. L'estimation de la prévalence de la maltraitance des personnes aînées au Québec et le vécu de maltraitance chez des personnes aînées.....	28
3. Les signes chez les aînés qui suggèrent la présence de maltraitance à leur endroit	30
4. Les effets néfastes de la maltraitance envers les personnes aînées.....	32
5. Les personnes qui commettent les actes de maltraitance envers les personnes aînées.....	34
6. Les causes de la maltraitance envers les personnes aînées.....	35
7. La propension à la dénonciation et les autres réactions face à la maltraitance envers les personnes aînées	40
8. L'information et les ressources d'aide pour les personnes aînées victimes de maltraitance	44
9. Les façons de contrer la maltraitance envers les personnes aînées et les informations données aux répondants pour obtenir de l'aide	48
Conclusion.....	52
Annexe 1 : Profil de l'ensemble des répondants et de sous-groupes.....	53
Annexe 2.1 : Questionnaire francophone	56
Annexe 2.2 : Questionnaire anglophone.....	71

Le contexte et les objectifs du sondage

La consultation publique sur les conditions de vie des aînés (automne 2007) a permis à de nombreux acteurs de dénoncer la maltraitance envers les personnes aînées. Afin de combattre ce phénomène, le Conseil des ministres a mandaté la ministre responsable des Aînés pour produire un plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes aînées.

Le Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes aînées lancé en juin 2010 par le ministère de la Famille et des Aînés sera mis en œuvre sur une durée de cinq ans. Il cible toutes les personnes aînées (de la personne autonome en santé à celle qui est vulnérable et en perte d'autonomie ou en fin de vie). Il cible également les différents milieux où résident les personnes aînées (domicile et hébergement). Enfin, selon le lieu de résidence, les stratégies pour contrer la maltraitance sont différentes.

Parmi les actions structurantes pour contrer la maltraitance envers les personnes aînées, le plan d'action prévoit la diffusion d'une campagne de sensibilisation grand public. L'un des objectifs de la campagne consiste à démystifier le phénomène de la maltraitance en signalant son existence et en montrant que ce sujet ne doit plus être considéré comme tabou dans la société québécoise. Le sondage téléphonique sur les perceptions de la population québécoise quant à la maltraitance envers les personnes aînées vient donc documenter cette action. Jusqu'à maintenant, peu d'études ont été effectuées sur les perceptions du public face à la maltraitance des personnes aînées¹. Des chercheurs affirment que l'éducation et la sensibilisation du public constituent une stratégie de prévention fondamentale pour contrer la maltraitance envers les personnes aînées².

Le sondage a été réalisé aux mois de février et mars 2010, soit quelques mois avant le lancement du plan d'action sur la maltraitance envers les personnes aînées. Les informations qui y ont été recueillies pourront servir à réajuster ou à mieux cibler les interventions de sensibilisation menées auprès du public. De plus, pour mesurer l'amélioration des connaissances et l'évolution des perceptions de la population à l'égard de la maltraitance envers les personnes aînées, il est prévu de comparer ces réponses avec celles d'un deuxième sondage qui serait réalisé au terme des cinq années de mise en œuvre du plan d'action. Bien qu'une recherche canadienne ait eu lieu en 2008 sur le thème des mauvais traitements envers les aînés³, il est apparu pertinent de réaliser un sondage sur le sujet pour documenter davantage la réalité québécoise.

Les principaux objectifs du sondage téléphonique sont les suivants :

- ▶ Mesurer le degré de sensibilisation spontané de la population quant à la problématique de la maltraitance envers les personnes aînées;
- ▶ Déterminer quelles sont les perceptions générales de la population quant à la problématique de la maltraitance à l'égard des personnes aînées, et plus particulièrement quant :
 - à l'étendue de la problématique;
 - aux principaux signes de maltraitance envers les personnes aînées;
 - aux causes de la maltraitance (en hébergement et au domicile);
 - aux types de personnes qui commettent la plupart des gestes de maltraitance ou de négligence;
 - aux effets néfastes de la maltraitance envers les personnes aînées;

1. Hussein, S.; Manthorpe, J. et B. Penhale (2007). « Public perceptions of the neglect and mistreatment of older people : findings of a United Kingdom survey », *Ageing & Society* 27, p. 919.

2. McDonald, L. et A. Collins (2000). *Mauvais traitements et négligence à l'égard des aînés* : document de travail, Santé Canada.

3. Rapport préparé par Environics Research Group pour Ressources humaines et Développement social Canada, *Sensibilisation et perception des Canadiens et des Canadiennes à l'égard des mauvais traitements envers les aînés*. Toronto, 2008.

- aux services disponibles pour soutenir et aider les personnes âgées aux prises avec des situations de maltraitance;
 - aux façons de combattre la maltraitance.
- ▶ Vérifier si la proportion de personnes âgées se disant victimes de maltraitance se rapproche de celle rapportée dans les autres études sur le sujet;
 - ▶ Mesurer la propension à la dénonciation et en déterminer les freins.

Plusieurs questions sont sous-jacentes aux objectifs précités. On peut les résumer comme suit :

- ▶ Quelle est la perception des Québécois de la maltraitance envers les personnes âgées?
- ▶ Les Québécois ont-ils tendance à surévaluer ou à sous-évaluer la prévalence de la maltraitance au Québec?
- ▶ Les personnes âgées de 65 ans et plus se distinguent-elles du reste de la population dans leurs perceptions de la maltraitance envers les personnes âgées et dans leur propension à la dénonciation?
- ▶ Combien de personnes âgées répondent avoir été victimes de maltraitance?
- ▶ Les Québécois auraient-ils une propension à la dénonciation ou au contraire seraient-ils hésitants à dénoncer et, dans ce dernier cas, qu'est-ce qui les ferait hésiter?

La méthodologie

La population à l'étude

- ▶ La présente étude a été réalisée auprès d'un total de 1 183 Québécois et Québécoises âgés de 18 ans et plus qui pouvaient s'exprimer en français ou en anglais. Afin de pouvoir comparer les réponses des personnes âgées (personnes âgées de 65 ans et plus) avec celles des personnes âgées de moins de 65 ans, un sur échantillonnage de personnes âgées a été réalisé. Au total, 360 personnes âgées ont été interviewées. Lorsqu'il est question d'âinés, la plupart des études sur le sujet font référence aux personnes âgées de 65 ans et plus, ce qui est le cas dans cette étude également.
- ▶ L'échantillon a été sélectionné de manière aléatoire à l'aide du logiciel Échantillonneur Canada de la firme ASDE. Lors des appels téléphoniques, les répondants ont été informés que l'étude était conduite pour le ministère de la Famille et des Aînés (MFA) et que son objectif principal était de mesurer les perceptions des Québécois à l'égard des mauvais traitements envers les aînés. Les personnes âgées de 18 ans et plus ayant célébré leur anniversaire de naissance le plus récemment ont été invitées à compléter le sondage. Lorsque la personne ciblée au sein du ménage était absente, les interviewers de Léger Marketing s'informaient du meilleur moment pour joindre cette personne afin de la contacter ultérieurement. L'annexe 1 présente en détail le profil de l'ensemble des répondants une fois les résultats pondérés.

Le questionnaire

- ▶ Le questionnaire a été élaboré par les professionnels du MFA et approuvé par le comité-conseil du sondage. Certaines questions ont été inspirées de la recherche canadienne mentionnée précédemment. D'autres questions ont été inspirées d'une étude québécoise portant sur la perception de la population à l'endroit de la violence conjugale et réalisée en 2005 par le ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine⁴. Le questionnaire a par la suite été validé et traduit en anglais par les professionnels de Léger Marketing. Il est composé de 36 questions, dont 6 ouvertes, et sa durée moyenne d'administration est de 19 minutes. Les choix de réponses ont été formulés par rotation pour éviter des biais. À la fin de l'entrevue, le numéro de téléphone de « Info-abus aux aînés » a été offert aux répondants connaissant une personne âgée en situation de maltraitance. Cette ligne est un service s'adressant aux personnes âgées, aux membres de leur famille, aux amis, aux voisins et à la population en général. Le numéro de téléphone d'Info-Santé et d'Info-Social (811) a également été offert aux répondants qui le désiraient. Info-Social, au moment du sondage, n'était pas encore offert dans toutes les régions du Québec, mais le personnel d'Info-Santé était en mesure de diriger les répondants vers la ressource appropriée de leur région.
- ▶ Dans le questionnaire, le terme « mauvais traitements envers les aînés » a été utilisé pour assurer une meilleure compréhension chez les répondants. Dans le texte, nous utilisons plus souvent le terme « maltraitance envers les personnes âgées », que nous considérons comme synonyme de celui utilisé dans le questionnaire.
- ▶ Avant de commencer la collecte de données officielle, un prétest a été réalisé afin de valider les questionnaires francophone et anglophone et d'assurer la compréhension des questions par les répondants. Quelques ajustements dans la formulation de certaines questions ont été effectués à la suite du prétest.

4. MINISTÈRE DE LA FAMILLE, DES AÎNÉS ET DE LA CONDITION FÉMININE. *Perceptions de la population face à la violence conjugale*, 2005, 62 p.

La formation des interviewers et les prétests du questionnaire

- ▶ Les entrevues ont été réalisées par des interviewers expérimentés en collecte de données d'études de nature psychosociale. Tous les interviewers ayant travaillé sur ce projet de recherche ont reçu une formation approfondie de la part de la chargée de projets du MFA dans le but de maîtriser parfaitement le questionnaire avant d'entreprendre la collecte de données. De manière plus précise, les sujets abordés lors de la formation des interviewers étaient la nature sensible du sujet, les objectifs du sondage, l'explication des questions et les informations et numéros de téléphone (Info-Santé/Info-Social et Info-Abus) à donner aux répondants disant connaître une personne en situation de maltraitance et désirant obtenir ces coordonnées.

La collecte de données

- ▶ La collecte de données a été réalisée du 24 février 2010 au 21 mars 2010 entre 10 h et 21 h 30. Toutes les entrevues téléphoniques ont été réalisées et surveillées en continu au centre d'appels de Léger Marketing. Les superviseurs étaient présents en tout temps afin d'assurer le contrôle et la qualité des entrevues. L'écoute monitoring en cours de sondage a été effectuée de façon constante, avec surveillance simultanée des informations inscrites sur le fichier informatique. Les superviseurs contrôlaient ainsi non seulement la qualité de l'entrevue, mais aussi l'adéquation entre les réponses fournies et le code entré au fichier.
- ▶ De manière à maximiser le taux de réponse, entre 5 et 10 rappels ont eu lieu à différents moments de la journée et de la semaine pour joindre une personne si la ligne était occupée, si on ne répondait pas ou si un répondeur était branché. Des rendez-vous ont été pris lorsque la personne préférait répondre à un autre moment. Ce nombre de rappels assure une meilleure représentativité des populations sondées.

Le taux de réponse et la précision statistique

- ▶ Les tableaux ci-dessous présentent les données utilisées pour calculer le taux de réponse. Le taux de réponse obtenu dans le cadre de cette étude est de 51 %, ce qui assure une bonne représentativité de la population québécoise. Le calcul du taux de réponse est basé sur le rapport entre le nombre d'entrevues complétées et l'échantillon effectif. Par ailleurs, la taille de l'échantillon (n=1 183) permet d'extrapoler les résultats globaux à l'ensemble de la population québécoise avec une marge d'erreur de $\pm 2,9$ % dans un intervalle de confiance de 95 %.

Échantillon de base	3 868
Numéros non valides	794
P3. Pas de service	567
NR. Non résidentiel	39
FM. Fax / modem / cellulaire / téléavertisseur	188
DO. Doublons	0
Numéros hors-échantillon	728
LB. Langue étrangère	59
NC. Non admissible (Incapacité/maladie)	43
NO. Non admissible	3
QU. Quota complété (moins de 65 ans)	623
Échantillon effectif	2 346
Entrevues non complétées	1 162
RE. Refus	693
NA. Pas de réponse	139
P5. Répondeur	113
P2. Occupé	65
IC. Incomplet	37
FX. Rendez-vous fixe	115
CO. Entrevues complétées	1 183

N. Numéros non joints (NA+P5+P2)	317
O. Numéros joints (Tous-N)	3 551
P. Numéros joints inutilisables (P3+NR+FM+LB+NC)	896
Q. Numéros joints utilisables (O-P)	2 655
R. Estimation non joints utilisables (NQ/O)	237
S. Estimation total utilisables (Q+R)	2 892
Non-réponse estimée ((R+FX)/S)	12,2 %
Refus ((RE+IC)/S)	25,2 %
Taux de réponse estimé (entrevues complétées/échantillon effectif)	50,5 %

La pondération des données

- ▶ Les données ont été pondérées pour corriger l'impact de la sous ou surreprésentation de certaines strates des populations ciblées par l'étude, notamment les femmes et les personnes âgées de 18 à 34 ans. Afin de redresser les déséquilibres et de garantir la représentativité des données par rapport à celles de la population québécoise, les données ont été pondérées selon les régions, l'âge, le sexe et la langue maternelle (source : Statistique Canada, recensement de 2006).

La catégorisation des questions ouvertes

On dénombre dans le questionnaire quelques questions ouvertes. Le travail de catégorisation des réponses à ces questions a été complété par deux représentantes de la Direction de l'évaluation et de la statistique du Ministère. Cette opération s'est réalisée en s'appuyant sur la démarche suggérée par L'Écuyer (1990)⁵, c'est-à-dire en regroupant les énoncés par analogie sous des catégories et en cherchant à réduire au maximum le nombre de catégories tout en préservant le plus possible la diversité des options présentées.

L'analyse des résultats

- ▶ Pour chacune des questions, les résultats globaux, ceux des personnes âgées de moins de 65 ans et ceux des personnes âgées de 65 ans et plus sont présentés dans un tableau ou un graphique. Des tests de proportion ont été effectués pour dégager les différences statistiquement significatives entre les personnes âgées de 65 ans et plus et celles âgées de moins de 65 ans. Ces différences sont d'ailleurs relevées dans l'analyse des résultats.
- ▶ Les autres variables utilisées (sous-groupes) pour les tests de proportion de chacune des questions sont les suivantes :
 - la région (Montréal RMR, Québec RMR, autres régions);
 - le genre (homme, femme);
 - l'âge (18 à 34 ans, 35 à 44 ans, 45 à 54 ans, 55 à 64 ans);
 - la langue (francophone, non-francophone);
 - le fait d'aider régulièrement un aîné (oui, non);
 - le fait d'avoir un parent en perte d'autonomie (oui, non);
 - le fait d'avoir un parent en maison d'hébergement pour personnes non autonomes (oui, non);
 - le nombre de personnes dans le ménage (1 personne, 2 personnes, 3 personnes, 4 personnes ou plus);
 - la scolarité (aucun diplôme, secondaire, collégial, universitaire);
 - la situation matrimoniale (célibataire, en union libre, marié, divorcé ou séparé, veuf);
 - le revenu familial brut en 2009 (inférieur à 15 000 \$, 15 000 \$ à 24 999 \$, 25 000 \$ à 54 999 \$, 55 000 \$ et plus);
 - le lieu de naissance (Canada, extérieur du Canada);
 - l'occupation (travailleur salarié ou autonome, retraité, prestataire, étudiant, autres).
- ▶ Mentionnons que des corrélations existent entre certaines variables (sous-groupes), notamment entre le niveau de scolarité et le revenu familial brut, l'âge et l'occupation des répondants, etc.

La lecture du rapport

- ▶ Dans les tableaux, le « n » représente le nombre réel de personnes interrogées.
- ▶ Le cas échéant, les totaux différents de 100 % sont dus à la non-réponse ou à l'arrondissement à l'entier.
- ▶ Aussi, dans certains cas, les répondants pouvaient fournir plus d'une réponse. Les totaux à ces questions excèdent 100 %. Pour ces questions, les mentions inférieures à 2 % ont été regroupées dans la catégorie « Autres ».

5. L'Écuyer, R. (1990). *Méthodologie de l'analyse développementale de contenu*. Presses de l'Université du Québec.

- ▶ Pour chacune des questions, un graphique ou un tableau affiche, dans un premier temps, les résultats globaux, ceux des aînés (personnes âgées de 65 ans et plus) et ceux des personnes âgées de moins de 65 ans. Dans un deuxième temps, on présente s'il y a lieu les différences significatives pour tous les sous-groupes à l'étude.
- ▶ Afin de faire ressortir les écarts entre les sous-groupes à l'étude dans les tableaux et graphiques des exemplaires imprimés en couleur, les proportions significativement supérieures sont présentées en **bleu** (avec une flèche bleue pointée vers le haut), alors que les proportions significativement inférieures sont présentées en **rouge** (avec une flèche rouge pointée vers le bas). Pour les exemplaires imprimés en noir et blanc, les chiffres en caractères plus **gras** indiquent la présence de différences statistiquement significatives.
- ▶ Les différences mises en évidence dans le texte, notamment dans le zoom sur les aînés et celui sur les personnes aidantes, sont celles qui sont statistiquement différentes à un niveau de confiance de 95 % à 99,9 %.
- ▶ Dans le texte, le terme « aînés » fait référence aux personnes âgées de 65 ans et plus.
- ▶ La forme masculine utilisée dans le texte désigne aussi bien les femmes que les hommes. Elle n'est utilisée qu'aux seules fins d'alléger le texte et d'en faciliter la compréhension.

Les faits saillants

L'importance accordée à la maltraitance envers les personnes âgées

- ▶ Parmi les six problèmes que les aînés sont susceptibles de vivre énumérés aux répondants, le phénomène des mauvais traitements envers les aînés est perçu comme étant le moins fréquent (48 %) avec une proportion inférieure aux problèmes de santé (86 %), de solitude (83 %), de revenus insuffisants (77 %), de transport (67 %) et de logement (55 %).
- ▶ Le problème des mauvais traitements envers les aînés apparaît plus fréquent pour les trois sous-groupes suivants : les personnes ayant un revenu familial brut de 15,000 \$ à 25,000 \$, les personnes aidantes et les femmes.
- ▶ Les répondants avaient à décrire les premières images qui leur viennent à l'esprit lorsque nous parlons de mauvais traitements envers les aînés. On constate ainsi que ce phénomène évoque essentiellement des images de violence psychologique, émotionnelle ou verbale (26 %), de violence physique (25 %), de négligence (24 %) et d'exploitation financière (15 %).
- ▶ Les perceptions des Québécois sont variées lorsqu'on leur demande d'établir, à partir d'une liste, le type de mauvais traitements envers les aînés qui est le plus courant. Ainsi, 27 % mentionnent la violence psychologique ou émotionnelle, presque autant, la négligence (26 %) et un peu moins (23 %), l'exploitation financière. Les autres types de mauvais traitements recueillent des pourcentages beaucoup plus faibles.
- ▶ On a demandé aux gens si chacun des huit mauvais traitements était répandu ou non. Selon les Québécois, la négligence (79 %), la violence psychologique ou émotionnelle (76 %) et l'exploitation financière (75 %) sont des types de mauvais traitements qui touchent une plus grande partie de nos aînés.
- ▶ Les Québécois pensent que le problème des mauvais traitements envers les aînés est important pour les aînés eux-mêmes (85 %), pour les familles et les proches des aînés (78 %) et pour le personnel du réseau de la santé et des services sociaux (69 %). Ils sont moins nombreux toutefois à considérer que ce problème est important pour les forces policières (52 %), le gouvernement (46 %) et les milieux financiers (37 %).

L'estimation de la prévalence de la maltraitance des personnes âgées au Québec et le vécu de maltraitance chez des personnes âgées

- ▶ Les réponses sont très diversifiées quant à l'estimation de la proportion des aînés maltraités au Québec, et 14 % de la population n'était pas en mesure de se prononcer. Néanmoins, les Québécois estiment en moyenne que 35 % des aînés sont victimes de mauvais traitements tandis que 6 % des aînés affirment avoir vécu une situation de maltraitance durant la dernière année. Plusieurs aînés n'ont pas répondu à cette question.

Les signes chez les aînés qui suggèrent la présence de maltraitance à leur endroit

- ▶ Les gens estiment que la maltraitance d'un aîné se détecte en portant attention aux comportements de retrait ou de passivité (35 %), aux blessures (28 %), aux signes de dépression et d'angoisse (22 %) et à d'autres signes de détresse émotionnelle (19 %).

Les effets néfastes de la maltraitance envers les personnes âgées

- ▶ Plus de huit personnes sur dix croient que la maltraitance chez une personne âgée produit des effets néfastes pour la famille de l'ainé (82 %) et ses proches (80 %) et plus de six Québécois sur dix considèrent que la société en général (61 %) en souffre.

Les personnes qui commettent les actes de maltraitance envers les personnes âgées

- ▶ Selon les Québécois, les personnes les plus susceptibles de commettre des actes de maltraitance envers les aînés sont les membres de la famille (43 %) et une personne soignante telle qu'un proche aidant ou un employé (31 %).

Les causes de la maltraitance envers les personnes âgées

- ▶ Lorsqu'on demande aux Québécois de formuler spontanément à l'aide d'une question ouverte quelles sont les principales causes des mauvais traitements envers les aînés dans les maisons d'hébergement de soins de longue durée, 29 % mentionnent les facteurs liés aux conditions et à la vulnérabilité physique et psychologique des aînés, presque autant (28 %) formulent les facteurs liés aux maisons d'hébergement et à leur personnel, tels que la qualité des lieux, le manque de mécanismes de surveillance, le manque de formation chez le personnel soignant, et un peu moins (24 %) précisent qu'il s'agit d'un manque de personnel.
- ▶ En ce qui concerne les aînés vivant à domicile, les principales causes des actes de maltraitance relevées spontanément par la population québécoise sont également les facteurs liés aux conditions et à la vulnérabilité physique et psychique des aînés (31 %), le manque de formation, de soutien ou de répit chez les aidants (15 %) de même que le manque de ressources financières et matérielles en général (12 %).

La propension à la dénonciation et autres réactions face à la maltraitance envers les personnes âgées

- ▶ 95 % des gens répondent qu'ils dénonceraient un acte de maltraitance envers un aîné, que l'acte se soit produit en maison d'hébergement ou au domicile de l'ainé. Dans l'optique où la victime serait quelqu'un de leur entourage, 44 % des gens disent qu'ils entreprendraient des démarches auprès d'autorités ou d'organismes, 23 % répondent qu'ils contacteraient des ressources d'aide et 14 % tenteraient de résoudre le problème eux-mêmes en s'adressant à la personne responsable des mauvais traitements.

L'information et les ressources d'aide pour les personnes âgées victimes de maltraitance

- ▶ Presque tous les Québécois (96 %) croient qu'il est important d'être informés au sujet des mauvais traitements envers les aînés. Toutefois, moins de gens (50 %) estiment être bien informés à cet égard, dont une plus grande proportion de personnes âgées de 65 ans et plus (65 %).
- ▶ Nous avons demandé aux répondants de préciser quelles sont les ressources à contacter en vue d'obtenir de l'aide dans une situation de maltraitance; 53 % d'entre eux ont cité le réseau de la santé et des services sociaux, 34 %, la police et 14 %, les proches. Seulement 9 % des personnes mentionnent les lignes téléphoniques. Par ailleurs, 50 % des personnes estiment que l'aide locale actuelle est plus ou moins disponible.

Les façons de contrer la maltraitance envers les personnes âgées

- ▶ 97 % des Québécois affirment qu'il est important de sensibiliser et de mobiliser la population envers cette problématique et 95 % croient que le gouvernement devrait renforcer ses programmes et services actuels pour lutter contre la maltraitance des aînés.

- ▶ Les Québécois croient que pour combattre les actes de maltraitance, il faudrait tout d'abord sensibiliser les aînés à leurs droits et à la prévention des mauvais traitements (38 %), former davantage le personnel soignant (29 %), sensibiliser la population en général (28 %) et dénoncer les personnes ayant commis les mauvais traitements (22 %).

Zoom sur les aînés

Les perceptions des aînés par rapport au phénomène de la maltraitance se distinguent à plusieurs égards de celles des personnes âgées de moins de 65 ans. Voici les principales différences remarquées entre ces deux populations.

Les aînés sont plus nombreux que les moins de 65 ans à...

- ... penser que la problématique des mauvais traitements envers les aînés importe aux milieux financiers (43 % contre 35 % pour les moins de 65 ans);
- ... affirmer qu'ils contacteraient des ressources d'aide (31 % contre 22 % pour les moins de 65 ans) si une personne âgée de leur entourage était maltraitée;
- ... se considérer bien informés au sujet des mauvais traitements (65 % contre 47 % pour les moins de 65 ans);
- ... être tout à fait d'accord (74 % contre 68 % pour les moins de 65 ans) pour que le gouvernement renforce les programmes et les services pour combattre les mauvais traitements envers les aînés.

En revanche, les aînés sont moins nombreux que les moins de 65 ans à...

- ... associer spontanément la violence physique (18 % contre 26 % pour les moins de 65 ans) au phénomène de la maltraitance envers les aînés;
- ... croire que quatre des huit types de mauvais traitements présentés dans cette étude (négligence, violence psychologique ou émotionnelle, exploitation financière ou matérielle et violence physique) sont répandus au sein de cette population (39 % à 69 % selon les types de mauvais traitements contre 46 % à 81 % pour les moins de 65 ans);
- ... penser que la violence psychologique ou émotionnelle (21 % contre 28 % pour les moins de 65 ans), la négligence (20 % contre 27 % pour les moins de 65 ans) et l'exploitation financière ou matérielle (19 % contre 24 % pour les moins de 65 ans) sont les mauvais traitements auxquels les aînés font le plus souvent face;
- ... penser que les mauvais traitements envers les aînés sont une problématique importante pour les aînés (78 % contre 86 % pour les moins de 65 ans), pour leurs proches (70 % contre 79 % pour les moins de 65 ans) et pour les forces policières (47 % contre 53 % pour les moins de 65 ans);
- ... nommer spontanément un comportement de retrait, de passivité ou le silence des aînés (23 % contre 37 % pour les moins de 65 ans), les blessures ou les meurtrissures (23 % contre 29 % pour les moins de 65 ans) et la dépression ou l'angoisse (15 % contre 24 % pour les moins de 65 ans) comme étant des signes chez les aînés pouvant suggérer la présence de mauvais traitements à leur endroit;
- ... penser que les facteurs liés aux effectifs et aux conditions de travail du personnel (24 % contre 31 % pour les moins de 65 ans) sont les principales raisons à la source des mauvais traitements envers les aînés résidant en maison d'hébergement;
- ... être d'avis que le manque de répit ou de soutien pour le proche aidant (29 % contre 36 % pour les moins de 65 ans) est la principale cause des mauvais traitements envers les aînés vivant à domicile;

... croire que la famille d'un aîné maltraité (68 % contre 86 % pour les moins de 65 ans), les autres proches (67 % contre 83 % pour les moins de 65 ans) et la société (53 % contre 63 % pour les moins de 65 ans) subissent également des effets néfastes dans une situation de maltraitance;

... dire qu'ils dénonceraient un cas de mauvais traitement envers une personne aînée vivant à domicile (91 % contre 95 % pour les moins de 65 ans);

... considérer spontanément la police (26 % contre 36 % pour les moins de 65 ans) comme une ressource pouvant venir en aide à un aîné maltraité;

... affirmer qu'il leur est personnellement important d'être informés à l'égard de la problématique des mauvais traitements envers les aînés (32 % contre 39 % pour les moins de 65 ans);

... penser que la sensibilisation des aînés eux-mêmes (32 % contre 39 % pour les moins de 65 ans) et de la population (21 % contre 30 % pour les moins de 65 ans) compte parmi les meilleures façons de combattre les mauvais traitements envers les aînés;

... penser que l'aide locale mise à la disposition des personnes aînées maltraitées n'est généralement pas très disponible (38 % contre 46 % pour les moins de 65 ans);

Il est à noter qu'on dénombre un taux supérieur de personnes indécises (ne sait pas / refus) chez les aînés, ce qui est également souvent le cas dans d'autres études réalisées auprès de cette population.

Zoom sur les personnes aidantes*

Les personnes qui viennent en aide de manière régulière à un proche âgé se distinguent également des autres dans cette étude, principalement en ce qu'elles sont plus nombreuses que les autres à...

... croire que les mauvais traitements sont des problèmes fréquemment vécus par les âgés (58 % contre 46 % des autres);

... penser que la violence psychologique ou émotionnelle est le mauvais traitement le plus souvent vécu par les âgés (36 % contre 25 % pour les autres);

... croire que les forces policières (59 % contre 51 % pour les autres) et le personnel du réseau de la santé et des services sociaux (76 % contre 68 % pour les autres) accordent de l'importance à la problématique de la maltraitance des âgés;

... considérer que le problème des mauvais traitements envers les âgés a des effets néfastes pour la société en général (69 % contre 60 % pour les autres);

... penser que les actes de mauvais traitements sont le plus souvent commis par un membre de la famille de l'âgé maltraité (50 % contre 42 %);

... désigner les facteurs liés aux effectifs et aux conditions de travail du personnel comme une des principales causes des mauvais traitements des âgés en maison d'hébergement (36 % contre 29 % pour les autres);

... nommer spontanément le manque de formation, de soutien ou de répit chez le proche aidant ou le personnel soignant comme une des principales causes de la maltraitance des âgés à domicile (24 % contre 13 %);

... se considérer bien informés (très bien informés et plutôt bien informés) au sujet des mauvais traitements envers les âgés (59 % contre 48 % pour les autres);

... désigner spontanément le réseau de la santé et des services sociaux comme une ressource pouvant venir en aide à un âgé maltraité (64 % contre 51 % pour les autres);

... être d'avis que l'aide locale mise à la disposition des âgés maltraités est généralement disponible (47 % contre 37 % pour les autres);

... désigner la dénonciation de la personne ayant commis l'acte de maltraitance comme une des meilleures façons de lutter contre ce problème (30 % contre 21 % pour les autres);

... considérer très importantes la sensibilisation et la mobilisation de la population sur le sujet des mauvais traitements envers les âgés (81 % contre 67 % pour les autres);

... être tout à fait d'accord pour que le gouvernement renforce les programmes et les services pour combattre cette problématique (80 % contre 67 %).

* Une personne aidante est celle qui prend soin d'un proche âgé en perte d'autonomie pendant au moins cinq heures par semaine.

Les résultats détaillés

1. L'importance accordée à la maltraitance envers les personnes âgées

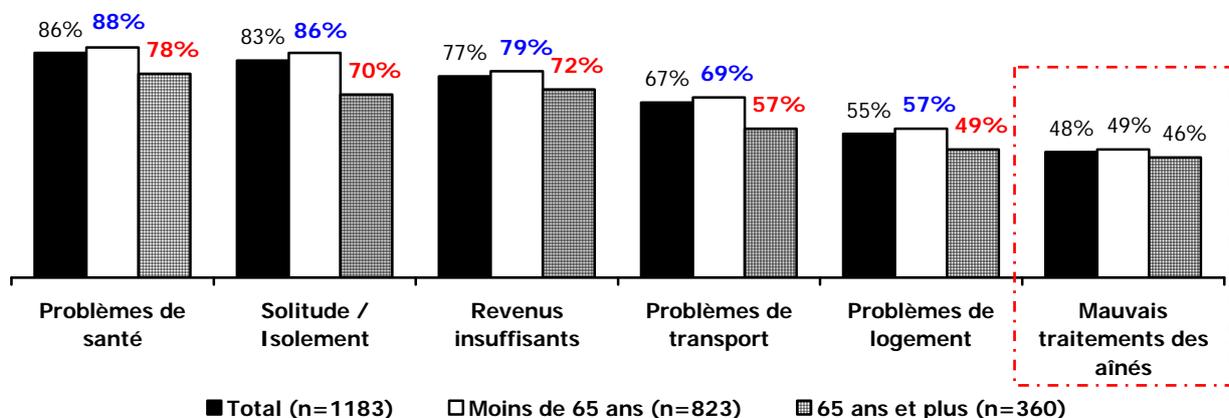
1.1 Les différents types de problèmes que peuvent vivre les aînés au Québec

Nous avons tout d'abord interrogé les Québécois quant aux problèmes que les aînés sont susceptibles de vivre. Pour chacun des problèmes qui leur étaient énumérés, les répondants devaient dire s'il s'agissait selon eux d'un problème très fréquent, fréquent, peu fréquent ou pas du tout fréquent.

Du point de vue des Québécois, les aînés vivent fréquemment des problèmes de santé (86 %), de solitude (83 %) et des revenus insuffisants (77 %). On remarque que les mauvais traitements envers les aînés sont perçus comme étant le problème le moins fréquent, et ce, tant de la part de l'ensemble des Québécois que de celle des aînés. Pour l'ensemble des répondants, ce sont les mauvais traitements envers les aînés et les problèmes de logement qui recueillent les taux les plus faibles au choix de réponse « très fréquent ».

Les aînés ont, quant à eux, formulé les mêmes problèmes que les personnes âgées de moins de 65 ans, mais en plus faibles proportions. Il semblerait que les aînés ne voient pas ces problèmes comme aussi fréquents.

Q1. Pour chacun des problèmes suivants que peuvent vivre les aînés au Québec, dites-nous s'il vous apparaît très fréquent, fréquent, peu fréquent ou pas du tout fréquent... - % total très fréquent et fréquent -



Q1. Pour chacun des problèmes suivants que peuvent vivre les aînés au Québec, dites-nous s'il vous apparaît très fréquent, fréquent, peu fréquent ou pas du tout fréquent... (n=1183)					
	Très fréquent	Fréquent	Peu fréquent	Pas du tout fréquent	Refus
Problèmes de santé	38 %	48 %	10 %	2 %	1 %
Solitude / Isolement	39 %	45 %	9 %	5 %	3 %
Revenus insuffisants	24 %	53 %	14 %	3 %	6 %
Problèmes de transport	16 %	51 %	22 %	6 %	5 %
Problèmes de logement	13 %	42 %	31 %	8 %	6 %
Mauvais traitements des aînés	12 %	36 %	36 %	7 %	8 %

Le tableau ci-dessous présente les sous-groupes pour lesquels chacun de ces problèmes apparaît plus fréquent. Le problème des mauvais traitements apparaît plus fréquent pour les trois sous-groupes suivants : les gens ayant un revenu familial brut de 15 000 \$ à 25 000 \$ par rapport à ceux qui ont d'autres tranches de revenus, les personnes aidantes par rapport à celles qui ne le sont pas et les femmes par rapport aux hommes.

Analyse des différences significatives selon les sous-groupes d'individus (n=1183) - % Total très fréquent et fréquent -	
Problèmes de santé (86 %)	<ul style="list-style-type: none"> - les personnes ayant un parent en perte d'autonomie (95 % contre 85% de celles qui ont des parents autonomes); - les 45 à 54 ans (92 %); - les gens ayant un revenu familial brut de 55 000 \$ et plus (90 %); - les francophones (89 % contre 74 % des non-francophones); - les personnes ayant une scolarité de niveau collégial (89 %) ou universitaire (89 %); - les moins de 65 ans (88 % contre 78 % pour les aînés); - les personnes nées au Canada (88 % contre 71 % de celles nées à l'extérieur du pays).
Solitude / Isolement (83 %)	<ul style="list-style-type: none"> - les 45 à 54 ans (91 %); - les moins de 65 ans (86 % contre 70 % pour les aînés); - les personnes ayant un parent en perte d'autonomie (91 % contre 82 %); - les gens ayant un revenu familial brut de 55 000 \$ et plus (88 %); - les femmes (87 % contre 80 % des hommes); - les personnes ayant une scolarité de niveau universitaire (87 %); - les francophones (86 % contre 73 % des non-francophones); - les travailleurs salariés ou autonomes (86 %).
Revenus insuffisants (77 %)	<ul style="list-style-type: none"> - les 55 à 64 ans (87 %); - les résidents de la région métropolitaine de Québec (85 %); - les femmes (83 % contre 72 % des hommes); - les Québécois vivant dans un ménage composé de deux personnes (81 %); - les moins de 65 ans (79 % contre 72 % pour les aînés); - les francophones (79 % contre 71 % des non-francophones).
Problèmes de transport (67 %)	<ul style="list-style-type: none"> - les Québécois vivant dans un ménage composé de quatre personnes ou plus (78 %); - les personnes ayant un parent en perte d'autonomie (75 % contre 65 %); - les personnes ayant une scolarité de niveau universitaire (74 %); - les gens ayant un revenu familial brut de 55 000 \$ et plus (74 %); - les 45 à 54 ans (73 %); - les femmes (70 % contre 63 % des hommes); - les francophones (70 % contre 56 % des non-francophones); - les moins de 65 ans (69 % contre 57 % pour les aînés).
Problèmes de logement (55 %)	<ul style="list-style-type: none"> - les Québécois qui vivent dans un ménage composé de quatre personnes ou plus (72 %); - les gens ayant un revenu familial brut inférieur à 15 000 \$ (68 %); - les personnes nées à l'extérieur du Canada (66 % contre 54 % pour celles nées au Canada); - les personnes âgées de 45 à 64 ans (64 %); - les résidents de la région métropolitaine de Montréal (62 %); - les femmes (60 % contre 51 % des hommes); - les moins de 65 ans (57 % contre 49 % pour les aînés).
Mauvais traitements des aînés (48 %)	<ul style="list-style-type: none"> - les gens ayant un revenu familial brut de 15 000 \$ à 25 000 \$ (57 %); - les personnes aidantes (58 % contre 46 % pour les autres); - les femmes (55 % contre 41 % des hommes).

1.2 Les premières images qui viennent à l'esprit des répondants lorsqu'il est question de maltraitance envers les personnes âgées

Sans suggérer de choix de réponse, nous avons demandé aux Québécois de nous faire part des premières images qui leur viennent à l'esprit lorsqu'il est question de mauvais traitements envers les aînés. On constate ainsi qu'environ le quart d'entre eux pensent à la violence psychologique, émotionnelle ou verbale (26 %), à la violence physique (25 %) ou à la négligence (24 %).

Les aînés ont sensiblement les mêmes images, mais ils sont significativement moins nombreux que les autres à faire un rapprochement entre la violence physique (18 %) et les mauvais traitements envers les aînés.

Q2. Quelles sont les premières images qui vous viennent à l'esprit, ou à quoi pensez-vous, lorsque nous parlons de mauvais traitements envers les aînés?			
Réponses spontanées : plusieurs réponses possibles	Total (n=1183)	Moins de 65 ans (n=823)	65 ans et plus (n=360)
Violence psychologique, émotionnelle ou verbale	26 %	27 %	22 %
Violence physique	25 %	26 % ↑	18 % ↓
Négligence	24 %	25 %	21 %
Exploitation financière ou matérielle et vol	15 %	15 %	16 %
Services inadéquats ou de mauvaise qualité dans les centres d'accueil et centres d'hébergement	7 %	7 %	7 %
Abandon / Solitude	6 %	6 %	5 %
Violation des droits	4 %	3 %	5 %
Valeurs, attitudes négatives de la société ou de l'entourage	3 %	3 %	4 %
Autres	12 %	12 %	14 %
Aucun	5 %	4 % ↓	8 % ↑
NSP / NRP	8 %	7 % ↓	11 % ↑

La catégorie « Autres » inclut notamment les réponses suivantes : la violence sexuelle, la discrimination en raison de l'âge, les abus, les abus de la part des héritiers et des réflexions telles que « c'est horrible », « c'est affreux », etc.

Si l'on s'intéresse aux différences statistiquement significatives entre les sous-groupes, on remarque qu'associer la violence psychologique, émotionnelle ou verbale à un mauvais traitement envers les aînés est une tendance plus marquée chez les Québécois âgés de 45 à 64 ans (32 %) et les personnes nées au Canada (27 % contre 18 % de celles nées à l'extérieur du pays).

La violence physique a, quant à elle, davantage été évoquée par les sous-groupes suivants :

- les gens vivant dans un ménage composé de quatre personnes ou plus (36 %);
- les personnes âgées de 45 à 54 ans (31 %);
- les non-francophones (31 % contre 23 % des francophones);
- les résidents de la région métropolitaine de Montréal (29 %);
- les moins de 65 ans (26 % contre 18 % pour les aînés).

Enfin, la négligence est une vision plus commune chez les sous-groupes suivants :

- les résidents de la région métropolitaine de Québec (36 %);
- les personnes dont les parents sont autonomes (25 % contre 18 % pour celles qui ont un parent en perte d'autonomie).

1.3 Les types de maltraitance que peuvent subir les personnes âgées

Dans le but d'évaluer les connaissances des Québécois, on leur a demandé de nommer spontanément les types de mauvais traitements que peuvent subir les aînés.

Les réponses obtenues furent similaires à celles portant sur les premières images qui leur viennent à l'esprit lorsqu'on leur parle de mauvais traitements envers les aînés, soit la violence physique (37 %), la violence psychologique, émotionnelle ou verbale (37 %) et la négligence (25 %).

Les résultats des aînés s'apparentent à ceux de la population, quoique les proportions enregistrées soient plus faibles. Il est toutefois étonnant de constater que les principales personnes concernées sont plus nombreuses à ne pas avoir répondu à cette question (21 % contre 13 % de la population).

Q3. Pouvez-vous nommer des types de mauvais traitements que peuvent subir les aînés?			
Réponses spontanées : plusieurs réponses possibles	Total (n=1088) ¹	Moins de 65 ans (n=746)	65 ans et plus (n=341)
Violence physique	37 %	40 % ↑	27 % ↓
Violence psychologique, émotionnelle ou verbale	37 %	39 % ↑	25 % ↓
Négligence	25 %	25 %	25 %
Exploitation financière ou matérielle et vol	22 %	23 %	18 %
Abandon par la famille, les proches et isolement	7 %	7 %	8 %
Violation des droits	4 %	4 %	3 %
Discrimination en raison de l'âge	4 %	3 %	4 %
Valeurs, attitudes négatives de la société ou de l'entourage	3 %	2 %	4 %
Mauvaise alimentation / malnutrition	3 %	3 %	4 %
Autres	9 %	9 %	10 %
NSP / NRP	13 %	11 % ↓	21 % ↑

La catégorie « Autres » inclut notamment les réponses suivantes : la violence sexuelle, les abus, l'intolérance, le manque de dignité, la médication abusive, le manque de compréhension.

Le tableau ci-dessous présente les sous-groupes qui sont les plus nombreux à avoir mentionné les types de mauvais traitements rapportés le plus souvent.

Analyse des différences significatives selon les sous-groupes d'individus (n=1088)	
Violence physique (37 %)	<ul style="list-style-type: none"> - les gens dont le revenu familial brut est de 55 000 \$ et plus (45 %); - les Québécois âgés de 45 à 54 ans (45 %); - les personnes de niveau scolaire universitaire (44 %); - les personnes dont les parents en perte d'autonomie ne sont pas en résidence (44 %); - les résidents de la région métropolitaine de Montréal (41 %); - les moins de 65 ans (40 % contre 27 % pour les aînés); - les femmes (40 % contre 34 % des hommes).
Violence psychologique, émotionnelle ou verbale (37 %)	<ul style="list-style-type: none"> - les gens dont le ménage comporte trois personnes (48 %); - les personnes de niveau scolaire universitaire (47 %); - les personnes dont le revenu familial brut est de 55 000 \$ et plus (44 %); - les Québécois âgés de 45 à 54 ans (42 %); - les femmes (41 % contre 32 % des hommes); - les moins de 65 ans (39 % contre 25 % pour les aînés).
Négligence (25 %)	<ul style="list-style-type: none"> - les résidents de la région métropolitaine de Québec (34 %); - les personnes de niveau scolaire collégial (30 %).
Exploitation financière ou matérielle et vol (22 %)	<ul style="list-style-type: none"> - les personnes de niveau scolaire universitaire (27 %).

1.4 Le type de maltraitance le plus courant envers les personnes âgées

Les perceptions des Québécois sont variées lorsqu'on leur demande déterminer, à partir d'une liste, le type de mauvais traitements le plus courant envers les aînés. Ainsi, 27 % mentionnent la violence psychologique, presque autant, la négligence (26 %) et un peu moins (23 %), l'exploitation financière. Les autres types de mauvais traitements recueillent des pourcentages beaucoup plus faibles.

Bien qu'on observe des différences de proportions entre les résultats des aînés et ceux des personnes âgées de moins de 65 ans, on peut conclure au regard du classement que les aînés ont une vision de la situation semblable à celle des personnes âgées de moins de 65 ans. Cependant, les aînés croient que la discrimination en raison de l'âge (10 %) et la violence physique (9 %) sont des mauvais traitements plus fréquents.

Q6. D'après vous, parmi les types de mauvais traitements suivants, lequel est le plus courant ou quel est celui auquel les aînés font face le plus souvent...?			
	Total (n=1183)	Moins de 65 ans (n=823)	65 ans et plus (n=360)
Violence psychologique ou émotionnelle	27 %	28 % ↑	21 % ↓
Négligence	26 %	27 % ↑	20 % ↓
Exploitation financière ou matérielle	23 %	24 % ↑	19 % ↓
Discrimination en raison de l'âge	7 %	7 % ↓	10 % ↑
Violence physique	6 %	5 % ↓	9 % ↑
Règles administratives qui pénalisent les aînés (ex. : pas de choix pour la nourriture)	5 %	5 %	5 %
Violation des droits (ex. limitation de la liberté d'expression de la personne)	2 %	2 %	2 %
Violence sexuelle	0 %	0 %	0 %
Aucun	1 %	0 % ↓	3 % ↑
Autres	2 %	1 % ↓	4 % ↑
NSP / NRP	2 %	1 % ↓	6 % ↑

Considérer la violence psychologique ou émotionnelle comme le mauvais traitement le plus fréquent est une opinion plus marquée chez les sous-groupes suivants :

- les personnes aidantes (36 % contre 25 % pour les autres);
- les Québécois âgés de 55 à 64 ans (34 %);
- les personnes qui demeurent à l'extérieur de Québec et de Montréal (32 %);
- les moins de 65 ans (28 % contre 21 % pour les aînés).

La négligence ressort de façon plus marquée parmi les sous-groupes suivants :

- les non-francophones (34 % contre 24 % des francophones);
- les Québécois âgés de 18 à 34 ans (32 %);
- les Québécois ayant un revenu familial brut de 55 000 \$ et plus (31 %);
- les résidents de la région métropolitaine de Montréal (30 %);
- les personnes ayant une scolarité de niveau universitaire (29 %);
- les travailleurs salariés ou autonomes (28%);
- les moins de 65 ans (27% contre 20% pour les aînés);
- les personnes qui ne viennent pas en aide régulièrement à un aîné (27 % contre 20 % pour les personnes aidantes).

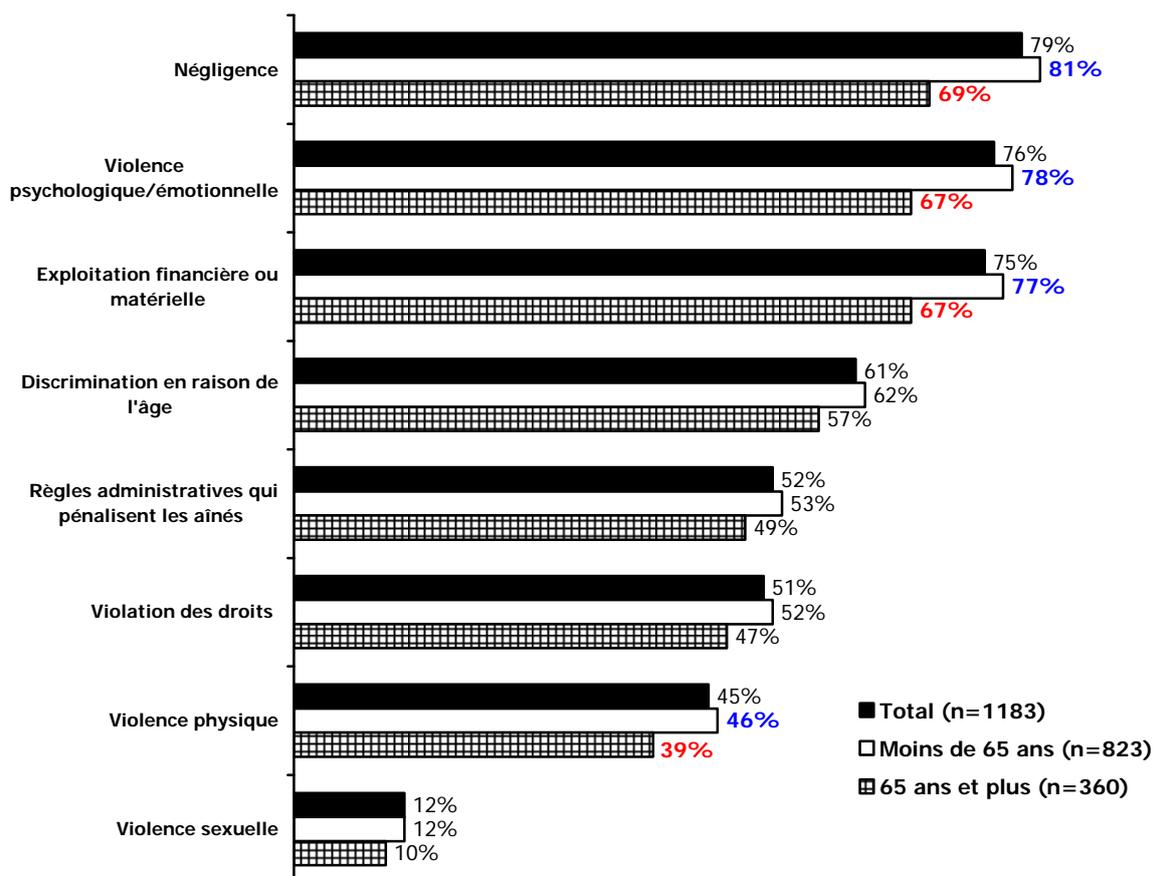
L'exploitation financière ou matérielle est mentionnée plus fréquemment parmi les sous-groupes suivants :

- les Québécois vivant dans un ménage composé de quatre personnes ou plus (34 %);
- les résidents de la région métropolitaine de Québec (30 %);
- les travailleurs salariés ou autonomes (25 %);
- les moins de 65 ans (24 % contre 19 % pour les aînés).

1.5 L'importance des différents types de maltraitance envers les personnes âgées

Nous avons demandé aux gens si chacun des huit types de mauvais traitements énumérés ci-dessous était répandu ou non. Selon les Québécois, la négligence (79 %), la violence psychologique ou émotionnelle (76 %) et l'exploitation financière ou matérielle (75 %) sont des types de mauvais traitements qui touchent une plus grande partie de nos aînés. Bien que le classement soit le même, les personnes âgées de 65 ans et plus estiment que ces phénomènes sont moins répandus.

Q7. Pour chacun des types de mauvais traitements envers les aînés suivants, indiquez si selon vous, au Québec, ils sont : très répandus, plutôt répandus, peu répandus ou pas du tout répandus... - % total très répandus et répandus -



Q7. Pour chacun des types de mauvais traitements envers les aînés suivants, indiquez si selon vous, au Québec, ils sont : très répandus, plutôt répandus, peu répandus ou pas du tout répandus... (n=1183)

	Très répandus	Plutôt répandus	Peu répandus	Pas du tout répandus	NSP / Refus
Négligence	36 %	43 %	17 %	2 %	2 %
Violence psychologique ou émotionnelle	33 %	43 %	19 %	2 %	3 %
Exploitation financière ou matérielle	36 %	40 %	19 %	2 %	3 %
Discrimination en raison de l'âge	24 %	37 %	31 %	3 %	4 %
Règles administratives qui pénalisent les aînés (ex. pas de choix pour la nourriture)	21 %	31 %	36 %	5 %	7 %
Violation des droits	15 %	35 %	40 %	5 %	4 %
Violence physique	12 %	33 %	47 %	3 %	4 %
Violence sexuelle	3 %	9 %	61 %	17 %	10 %

Le tableau ci-dessous présente les autres sous-groupes pour lesquels chacun de ces types de mauvais traitements apparaît plus répandu. Plus de femmes que d'hommes perçoivent que plusieurs mauvais traitements envers les aînés sont répandus. C'est le cas pour cinq types de mauvais traitements sur les huit présentés.

Analyse des différences significatives selon les sous-groupes d'individus (n= 1183) - % Total très répandus et répandus -	
Négligence (79 %)	<ul style="list-style-type: none"> - les Québécois âgés de 18 à 34 ans (88 %); - les personnes vivant dans un ménage composé de trois personnes ou plus (87 %); - les non-francophones (85 % contre 77 % des francophones); - les célibataires (84 %); - les personnes ayant une scolarité de niveau collégial (83 %); - les résidents de la région métropolitaine de Montréal (82 %); - les moins de 65 ans (81 % contre 69 % pour les aînés).
Violence psychologique ou émotionnelle (76 %)	<ul style="list-style-type: none"> - les Québécois vivant dans un ménage composé de quatre personnes ou plus (86 %); - les femmes (80 % contre 72 % des hommes); - les moins de 65 ans (78 % contre 67 % pour les aînés); - les personnes nées au Canada (77 % contre 67 % des personnes nées à l'extérieur du pays).
Exploitation financière ou matérielle (75 %)	<ul style="list-style-type: none"> - les Québécois vivant dans un ménage composé de quatre personnes ou plus (91 %); - les Québécois âgés de 18 à 34 ans (81 %); - les moins de 65 ans (77 % contre 67 % pour les aînés).
Discrimination en raison de l'âge (61 %)	<ul style="list-style-type: none"> - les étudiants (76 %); - les Québécois âgés de 18 à 34 ans (67 %); - les célibataires (66 %).
Règles administratives qui pénalisent les aînés (52 %)	<ul style="list-style-type: none"> - les personnes veuves (64 %); - les gens ayant un revenu familial brut inférieur à 15 000 \$ (64 %); - les personnes ayant une scolarité de niveau secondaire (61 %); - les personnes âgées de 45 à 64 ans (59 %); - les femmes (55 % contre 49 % des hommes); - les personnes nées au Canada (55 % contre 33 % de celles nées à l'extérieur du pays); - les francophones (54 % contre 45 % des non-francophones).
Violation des droits (51 %)	<ul style="list-style-type: none"> - les gens ayant un revenu familial brut inférieur à 15 000 \$ (66 %); - les personnes ayant une scolarité de niveau secondaire (61 %); - les femmes (58 % contre 43 % des hommes); - les personnes nées au Canada (53 % contre 38 % pour les autres).
Violence physique (45 %)	<ul style="list-style-type: none"> - les non-francophones (53 % contre 43 % des francophones); - les femmes (51 % contre 39 % des hommes); - les personnes ayant une scolarité de niveau secondaire (51 %); - les résidents de la région métropolitaine de Montréal (48 %); - les moins de 65 ans (46 % contre 39 % pour les aînés).
Violence sexuelle (12 %)	<ul style="list-style-type: none"> - les gens ayant un revenu familial brut inférieur à 15 000 \$ (28 %); - les personnes n'ayant aucune scolarité (21 %); - les femmes (15 % contre 9 % des hommes); - les non-francophones (17 % contre 11 % des francophones); - les personnes ayant une scolarité de niveau secondaire (15 %); - les résidents de la région métropolitaine de Montréal (14 %).

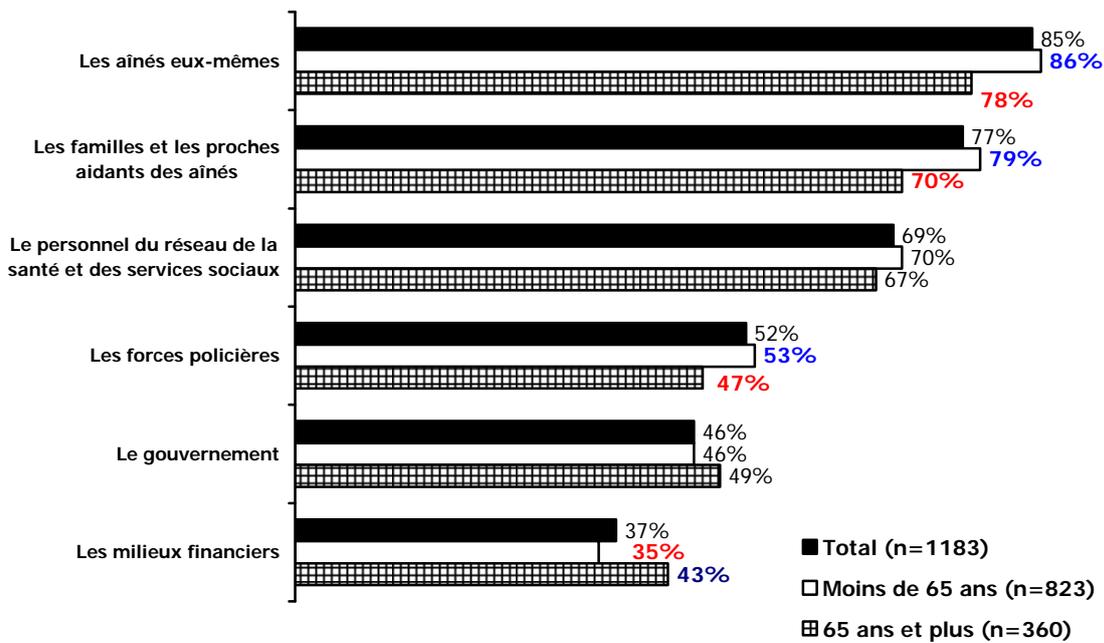
1.6 L'importance accordée à la maltraitance des personnes âgées selon différents sous-groupes de la population

Nous nous sommes intéressés à la perception des Québécois à l'égard de l'importance que les différents acteurs sociaux (aînés, proches, gouvernement, etc.) accordent à la problématique des mauvais traitements envers les aînés.

On constate que les Québécois pensent que cette problématique est plus importante aux yeux des aînés eux-mêmes (85 %), des familles et des proches (77 %) et du personnel du réseau de la santé et des services sociaux (69 %).

Les aînés ont des perceptions similaires, mais en pourcentage un peu plus faible. Ils sont ainsi un peu moins nombreux que les autres à penser que ce problème est important pour les aînés eux-mêmes (78 %), les proches des aînés (70 %) et les forces policières (47 %). Ils sont toutefois plus nombreux à penser que ce phénomène est important pour le gouvernement (49 %) et les milieux financiers (43 %).

Q8. Selon vous, au Québec, les mauvais traitements envers les aînés sont-ils un problème considéré comme : très important, important, peu important ou pas du tout important - % total très important et important -



Q8. Selon vous, au Québec, les mauvais traitements envers les aînés sont-ils un problème considéré comme : très important, important, peu important ou pas du tout important par... (n=1183)

	Très important	Important	Peu important	Pas du tout important	NSP / Refus
Les aînés eux-mêmes	55 %	30 %	10 %	2 %	3 %
Les familles et les proches aidants des aînés	40 %	37 %	18 %	2 %	2 %
Le personnel du réseau de la santé et des services sociaux	30 %	39 %	24 %	3 %	3 %
Les forces policières	19 %	33 %	37 %	6 %	5 %
Le gouvernement	19 %	28 %	44 %	8 %	2 %
Les milieux financiers	14 %	23 %	46 %	12 %	5 %

Voici en détail les différences statistiquement significatives selon les sous-groupes d'individus.

Les personnes les plus enclines à penser que les mauvais traitements envers les aînés sont considérés importants par les aînés eux-mêmes sont les Québécois âgés de 18 à 34 ans (90 %), les personnes ayant une scolarité de niveau collégial (89 %) et les moins de 65 ans (86 % contre 78 % pour les aînés).

Les personnes qui pensent que ce problème est important aux yeux des forces policières sont principalement :

- les personnes ayant une scolarité de niveau secondaire (63 %);
- les Québécois âgés de 45 à 54 ans (61 %);
- les francophones (59 % contre 50 % des non-francophones);
- les personnes aidantes (59 % contre 51 % pour les autres);
- les moins de 65 ans (53 % contre 47 % pour les aînés).

Penser que le personnel du réseau de la santé et des services sociaux accorde de l'importance à cette problématique est une tendance plus marquée chez les sous-groupes suivants :

- les gens ayant un parent en perte d'autonomie (79 % contre 68 % de ceux dont les parents sont autonomes);
- les personnes aidantes (76 % contre 68 % pour les autres);
- les Québécois âgés de 45 à 54 ans (75 %);
- les personnes qui résident à l'extérieur des régions de Québec et de Montréal (72 %);
- les personnes nées au Canada (71 % contre 60 % pour les personnes nées à l'extérieur du pays).

Croire que le gouvernement considère importante la problématique des mauvais traitements envers les aînés s'observe davantage chez les sous-groupes suivants :

- les non-francophones (59 % contre 43 % des francophones);
- les personnes nées à l'extérieur du Canada (56 % contre 45 % pour celles nées au Canada);
- les personnes ayant une scolarité de niveau secondaire (51 %);
- les gens ayant un revenu familial brut entre 25 000\$ et 55 000\$ (51 %).

Affirmer que c'est important aux yeux des milieux financiers est une opinion plus présente chez :

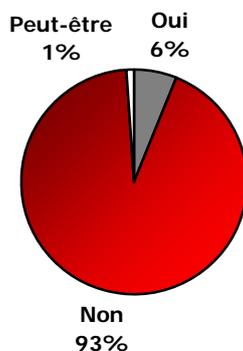
- les personnes ayant un revenu familial brut inférieur à 15 000\$ (53 %) et celles ayant un revenu familial brut entre 25 000\$ et 55 000\$ (43 %);
- les non-francophones (48 % contre 34 % des francophones);
- les personnes veuves (47 %);
- les personnes ayant une scolarité de niveau secondaire (47 %);
- les Québécois âgés de 45 à 54 ans (44 %);
- les aînés (43 % contre 35 % des gens âgés de moins de 65 ans);
- les retraités (42 %);
- les personnes qui résident à l'extérieur des régions de Québec et de Montréal (42 %);
- les femmes (40 % contre 34 % des hommes);
- les Québécois vivant dans un ménage composé d'une personne (40 %);
- les gens mariés (40 %).

2. L'estimation de la prévalence de la maltraitance des personnes âgées au Québec et le vécu de maltraitance chez des personnes âgées

À titre exploratoire, deux questions ont été posées au sujet de la prévalence de la maltraitance des aînés au Québec. À la première question, on demandait à l'ensemble des répondants d'estimer le pourcentage d'aînés maltraités au Québec. Une autre question s'adressait uniquement aux aînés. On leur demandait s'ils considéraient avoir été maltraités ou avoir vécu des situations de maltraitance durant la dernière année.

On constate que les avis sont très partagés quant à la prévalence de la maltraitance des personnes âgées au Québec. En moyenne, les gens estiment à 35 % la proportion d'aînés maltraités tandis que 6 % des aînés déclarent avoir personnellement vécu cette situation. De plus, on peut s'étonner que 16 % des répondants croient qu'une personne âgée sur deux et plus (51 % et plus) au Québec est victime de mauvais traitements. Bien que ce sondage ne constitue pas une étude de prévalence sur la maltraitance envers les aînés⁶, le pourcentage d'aînés déclarant, dans le cadre de ce sondage, avoir été maltraités concorde avec celui provenant d'études pancanadiennes menées sur le sujet et qui donnent un aperçu de la prévalence de la maltraitance au Québec : « Selon ces études, entre 4 % et 7 % des personnes âgées vivant à domicile sont aux prises avec une forme ou une autre de maltraitance infligée par leurs proches, en particulier sur le plan matériel ou financier...⁷ » Étant donné que la maltraitance envers les aînés est un sujet complexe et que le but du sondage n'était pas d'en mesurer la prévalence, il faut considérer ces résultats à titre indicatif seulement.

Q21. Durant la dernière année, considérez-vous avoir été maltraité ou avez-vous vécu des situations de maltraitance... ? (n=360)



Base : Québécois âgés de 65 ans et plus.

6. Dans le cadre du sondage, il faut considérer qu'une seule question au sujet du vécu de maltraitance a été posée, et ce, auprès d'un nombre limité d'aînés.

7. Ministère de la Famille et des Aînés. *Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2010-2015*, 2010, p. 47.

Q4. Selon vous, actuellement au Québec, quel est le pourcentage (de 0 à 100 %) d'ainés qui sont maltraités?

Réponses spontanées	Total (n=1183)	Moins de 65 ans (n=823)	65 ans et plus (n=360)
10 % et moins	14 %	14 %	16 %
11-20 %	16 %	17 % ↑	12 % ↓
21-30 %	17 %	17 %	16 %
31-40 %	11 %	12 %	9 %
41-50 %	11 %	11 %	11 %
51 % et plus	16 %	17 % ↑	11 % ↓
NSP / NRP	14 %	11 % ↓	24 % ↑
Moyenne	35 %	35 %	33 %

3. Les signes chez les aînés qui suggèrent la présence de maltraitance à leur endroit

Interrogés sur les principaux signes suggérant la présence de maltraitance envers les personnes aînées, les Québécois ont mentionné en plus grandes proportions les comportements de retrait, de passivité ou le fait d'être silencieux (35 %), les blessures et les meurtrissures (28 %) ainsi que la dépression et l'angoisse (22 %).

Bien que ce soient les mêmes signes qui ont été mentionnés par les aînés, notons qu'ils l'ont été dans des proportions significativement moindres. De leur côté, les aînés sont particulièrement nombreux à répondre qu'il n'y a aucun signe (12 %) et également à mentionner ne pas savoir ou à ne pas avoir répondu à cette question (21 %).

Q5. Pouvez-vous nommer des signes chez les aînés qui pourraient suggérer la présence de mauvais traitements à leur endroit?			
Réponses spontanées : plusieurs réponses possibles	Total (n=1183)	Moins de 65 ans (n=823)	65 ans et plus (n=360)
Comportements de retrait, de passivité ou silencieux	35 %	37 % ↑	23 % ↓
Blessures / meurtrissures	28 %	29 % ↑	23 % ↓
Dépression / angoisse	22 %	24 % ↑	15 % ↓
Autres signes de détresse émotionnelle	19 %	20 %	18 %
Changements en matière d'hygiène, d'alimentation, de finances et en général	10 %	9 %	11 %
Problèmes de santé et de comportement en général	4 %	4 %	4 %
Témoignage de l'aîné	3 %	3 %	4 %
Autres	5 %	4 %	6 %
Non aucun	7 %	6 % ↓	12 % ↑
NSP / NRP	14 %	13 % ↓	21 % ↑

La catégorie « Autres » inclut notamment les mentions suivantes : le manque d'argent, la méfiance, mentir, lieux qui laissent à désirer.

En ce qui concerne les sous-groupes, on observe que ce sont davantage les personnes ayant une scolarité de niveau universitaire que celles qui ont une plus faible scolarité qui ont mentionné les comportements de retrait, de passivité, les blessures et meurtrissures ainsi que la dépression et l'angoisse comme étant les principaux signes de mauvais traitements.

Les comportements de retrait, de passivité ou le fait d'être silencieux sont des signes qui ont été davantage mentionnés par les sous-groupes suivants :

- les Québécois âgés de 35 à 44 ans (46 %) et de 55 à 64 ans (41 %);
- les personnes ayant un niveau de scolarité universitaire (39 %);
- les travailleurs salariés ou autonomes (39 %);
- les moins de 65 ans (37 % contre 23 % pour les aînés).

C'est parmi les sous-groupes suivants qu'on retrouve le plus de répondants ayant cité les blessures et les meurtrissures :

- les étudiants (49 %);
- les résidents de la région métropolitaine de Québec (37 %) et de Montréal (31 %);
- les personnes de niveau scolaire universitaire (33 %);
- les femmes (32 % contre 25 % des hommes);
- les moins de 65 ans (29 % contre 23 % pour les aînés).

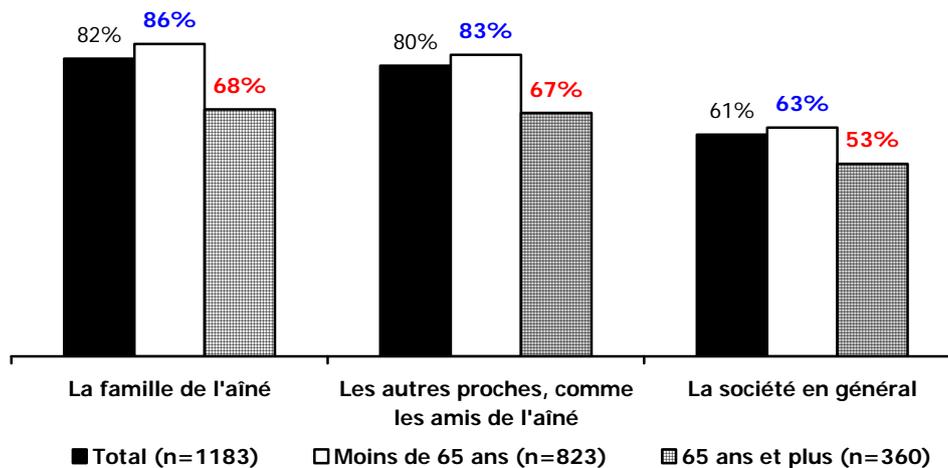
La dépression et l'angoisse sont considérées comme des signes suggérant la présence de mauvais traitements envers les aînés particulièrement chez les sous-groupes suivants :

- les personnes dont les parents ne sont pas en résidence pour personnes âgées (36 % contre 17 % pour les autres qui ne vivent pas cette situation);
- les répondants vivant dans un ménage composé de trois personnes (34 %);
- les non-francophones (31 % contre 20 % des francophones);
- les personnes ayant un parent en perte d'autonomie (29 % contre 21 % pour les autres);
- les personnes ayant une scolarité de niveau universitaire (27 %);
- les moins de 65 ans (24 % contre 15 % pour les aînés).

4. Les effets néfastes de la maltraitance envers les personnes âgées

Globalement, plus de huit Québécois sur dix croient que la famille (82 %) et les proches (80 %) d'un aîné maltraité sont aussi affectés par la situation de maltraitance de l'aîné. Les aînés sont significativement moins nombreux à avoir cette perception. En effet, les deux tiers d'entre eux pensent qu'un mauvais traitement envers un aîné affecte sa famille (68 %) et ses proches (67 %). Enfin, plus de 50 % des aînés et près des deux tiers des Québécois estiment que la société en général est affectée par la maltraitance envers les aînés.

Q9. D'après-vous, les mauvais traitements envers les aînés ont-ils : beaucoup, assez, peu ou pas du tout d'effets néfastes pour...
- % néfastes -



Q9. D'après vous, les mauvais traitements envers les aînés ont-ils : beaucoup, assez, peu ou pas du tout d'effets néfastes pour... (n=1183)					
	Beaucoup	Assez	Peu	Pas du tout	NSP / Refus
La famille de l'aîné	55 %	27 %	13 %	2 %	3 %
Les autres proches, comme les amis de l'aîné	47 %	34 %	14 %	2 %	3 %
La société en général	33 %	28 %	31 %	4 %	3 %

Le tableau ci-dessous présente les sous-groupes pour lesquels ces mauvais traitements apparaissent plus néfastes (très néfastes ou néfastes) pour les différents groupes considérés. Il y a statistiquement plus de femmes que d'hommes qui estiment que les mauvais traitements sont néfastes pour les différents acteurs de la société, tels que la famille de l'ainé, les autres proches et la société en général. Les effets néfastes pour la famille de l'ainé et les autres proches sont aussi soulignés davantage par les jeunes de 18 à 34 ans, les personnes ayant un revenu familial brut plus élevé (55 000 \$ et plus), les gens ayant une scolarité de niveau universitaire et les travailleurs salariés ou autonomes.

Analyse des différences significatives selon les sous-groupes d'individus (n=1183) - % Total très néfastes et néfastes	
La famille de l'ainé (82 %)	<ul style="list-style-type: none"> - les Québécois âgés de 18 à 34 ans (88 %); - les personnes ayant un revenu familial brut de 55 000 \$ et plus (88 %); - les femmes (86 % contre 79 % des hommes); - les gens ayant une scolarité de niveau universitaire (86 %); - les moins de 65 ans (86 % contre 68 % pour les aînés); - les travailleurs salariés ou autonomes (85 %); - les personnes nées au Canada (83 % contre 76 % pour les autres).
Les autres proches, comme les amis de l'ainé (80 %)	<ul style="list-style-type: none"> - les personnes dont le ménage comporte quatre personnes ou plus (92 %); - les Québécois âgés de 18 à 34 ans (86 %); - les célibataires (86 %); - les personnes dont le revenu familial brut est de 55 000 \$ et plus (84 %); - les femmes (83 % contre 77 % des hommes); - les gens ayant un niveau de scolarité universitaire (83 %); - les moins de 65 ans (83 % contre 67 % pour les aînés); - les travailleurs salariés ou autonomes (82 %).
La société en général (61 %)	<ul style="list-style-type: none"> - les non-francophones (70 % contre 59 % des francophones); - les personnes aidantes (69 % contre 60 % des autres); - les femmes (68 % contre 54 % des hommes); - les Québécois âgés de 45 à 54 ans (68 %); - les moins de 65 ans (63 % contre 53 % pour les aînés).

5. Les personnes qui commettent les actes de maltraitance envers les personnes âgées

Plus de quatre répondants sur dix (43 %) estiment que les actes de mauvais traitements sont commis par un membre de la famille de la victime, alors que près du tiers des répondants (31 %) croient qu'ils le sont par une personne soignante comme un proche aidant ou un employé. La responsabilité des mauvais traitements revient à un fournisseur de services selon une moins grande proportion de répondants (12 %). La perception des aînés ne semble pas différente de celle des plus jeunes sur cette question. Seule exception, il y a davantage d'aînés qui affirment ne pas savoir ou qui n'ont pas répondu à cette question.

Q14. Selon vous, parmi les personnes suivantes, qui commet le plus souvent les actes de mauvais traitements incluant la négligence...?			
	Total (n=1183)	Moins de 65 ans (n=823)	65 ans et plus (n=360)
Un membre de la famille	43 %	43 %	45 %
Une personne soignante comme un proche aidant ou un employé	31 %	32 %	28 %
Un fournisseur de services : pour le ménage, les finances, etc.	12 %	12 %	10 %
Un ami ou un voisin	6 %	7 %	4 %
NSP / NRP	8 %	7 % ↓	13 % ↑

Les personnes qui attribuent la responsabilité des actes de maltraitance à un membre de la famille font davantage partie des sous-groupes suivants :

- les Québécois âgés de 45 à 54 ans (50 %);
- les personnes aidantes (50 % contre 42 % pour les autres);
- les francophones (45 % contre 34 % des non-francophones).

Les personnes qui sont les plus nombreuses à croire que les personnes soignantes comme les proches aidants ou les employés sont celles qui commettent le plus souvent les actes de mauvais traitements se retrouvent dans les sous-groupes suivants :

- les personnes de niveau scolaire secondaire (37 %);
- les personnes nées au Canada (33 % contre 21 % pour les autres).

Finalement, identifier les fournisseurs de services comme les personnes qui commettent les actes de mauvais traitements est une tendance davantage observée chez les sous-groupes suivants :

- les étudiants (22 %);
- les personnes qui ne sont pas nées au Canada (20 % contre 10 % pour les autres);
- les Québécois de 18 à 34 ans (17 %);
- les non-francophones (16 % contre 11 % des francophones);
- les personnes de niveau scolaire universitaire (14 %).

6. Les causes de la maltraitance envers les personnes âgées

6.1 Dans les maisons d'hébergement de soins de longue durée

Nous avons demandé aux Québécois de désigner spontanément les principales causes des mauvais traitements envers les aînés qui vivent en maison d'hébergement à la suite d'une perte d'autonomie. Ainsi, les Québécois estiment que la vulnérabilité physique et psychologique (29 %) des aînés en perte d'autonomie de même que les facteurs liés aux maisons d'hébergement sont les principales raisons pour lesquelles les aînés sont victimes de mauvais traitements.

Notons qu'à cet égard, on ne remarque pas de différences significatives entre les personnes âgées de 65 ans et plus et celles de moins de 65 ans, à l'exception d'un taux significativement plus élevé de non-réponses.

Q10. Selon vous, quelles sont les principales causes des mauvais traitements envers les aînés en perte d'autonomie qui vivent en maison d'hébergement de soins de longue durée?			
Réponses spontanées : trois réponses possibles	Total (n=1183)	Moins de 65 ans (n=823)	65 ans et plus (n=360)
Facteurs liés aux conditions et à la vulnérabilité physique et psychique de l'aîné (dépendance physique ou psychique de l'aîné, isolement, maladie)	29 %	29 %	26 %
Autres facteurs liés aux maisons d'hébergement et à leur personnel (ex. la qualité des lieux, le manque de mécanismes de surveillance, le manque de formation chez le personnel soignant, etc.)	28 %	28 %	26 %
Facteurs liés au manque de personnel	24 %	24 %	21 %
Valeurs, attitudes négatives de la société ou de l'entourage	9 %	10 %	9 %
Autres	7 %	7 %	6 %
Ne s'applique pas	13 %	13 %	10 %
NSP / NRP	14 %	12 % ↓	21 % ↑

La catégorie « Autres » inclut notamment les mentions suivantes : l'incontinence, la déficience, le stress, la pression, le manque de communication, l'Alzheimer, la frustration, le gain d'argent.

Les facteurs liés aux conditions et à la vulnérabilité physique et psychique de l'aîné ont été davantage mentionnés par les personnes aidantes (40 % contre 26 % pour les autres) et les étudiants (46 %).

Les sous-groupes suivants sont plus nombreux à considérer les autres facteurs liés aux maisons d'hébergement et à leur personnel comme des causes de mauvais traitements :

- les personnes ayant un parent en perte d'autonomie (34 % contre 27 % pour les autres);
- les femmes (33 % contre 23 % des hommes);
- les personnes ayant un revenu familial brut de 55 000 \$ et plus (33 %);
- les francophones (29 % contre 22 % des non-francophones);
- les gens nés au Canada (29 % contre 19 % pour les autres).

Les personnes qui pensent que les facteurs liés au manque de personnel constituent des causes de ces mauvais traitements sont principalement :

- les personnes vivant dans un foyer composé de quatre personnes ou plus (33 %);
- les résidents de la région métropolitaine de Québec (32 %);
- les gens de niveau scolaire universitaire (27 %).

Nous avons demandé aux gens de désigner parmi cinq causes proposées celle qui contribue le plus à exposer les aînés en perte d'autonomie à de mauvais traitements. Puisque cette question était fermée et comportait des choix de réponse, les résultats (pourcentages aux choix de réponse et dans les sous-groupes) sont différents de ceux obtenus à la question ouverte précédente qui porte sur le même sujet.

Les Québécois considèrent que les facteurs liés aux effectifs et aux conditions de travail du personnel (30 %), le manque de mécanismes de surveillance ou de dépôt des plaintes (23 %) sont les principales causes qui engendrent des situations de mauvais traitements chez les aînés en perte d'autonomie.

Si les aînés sont moins nombreux que les autres à croire que les facteurs liés aux effectifs et aux conditions de travail (24 %) de même que les valeurs et attitudes négatives de la société (8 %) sont à la source des mauvais traitements, ils sont plus nombreux à penser que les caractéristiques personnelles des employés (21 %) ont un rôle prééminent à jouer dans ce type de situation.

Q12. Parmi les causes suivantes, laquelle contribue le plus, selon vous, aux mauvais traitements envers les aînés résidant en maison d'hébergement pour soins de longue durée...?			
	Total (n=1183)	Moins de 65 ans (n=823)	65 ans et plus (n=360)
Les facteurs liés aux effectifs et aux conditions de travail du personnel (horaire chargé, manque de formation, etc.)	30 %	31 % ↑	24 % ↓
Le manque de mécanismes de surveillance ou de dépôt des plaintes dans la maison d'hébergement	23 %	23 %	25 %
Les caractéristiques personnelles des employés (dépendance à la drogue ou à l'alcool, passé de violence familiale ou problèmes de santé mentale, manque de motivation)	17 %	16 % ↓	21 % ↑
Valeurs, attitudes négatives de la société ou de l'entourage (infantilisation de l'aîné, manque de respect, de reconnaissance envers les aînés, etc.)	17 %	19 % ↑	8 % ↓
L'environnement ou la qualité des lieux (propreté des lieux, locaux en nombre insuffisant ou peu adaptés aux besoins des aînés)	7 %	7 %	8 %
NSP / NRP	6 %	5 % ↓	13 % ↑

Au regard des différences significatives pour les deux principales causes désignées par les Québécois, on constate que les facteurs liés aux effectifs et aux conditions de travail du personnel ont été davantage mentionnés par les sous-groupes suivants :

- les personnes qui sont séparées ou divorcées (40 %);
- les Québécois âgés de 35 à 44 ans (37 %);
- les personnes aidantes (36 % contre 29 % pour les autres);
- les personnes de niveau scolaire universitaire (34 %);
- les moins de 65 ans (31 % contre 24 % pour les aînés).

Le manque de mécanismes de surveillance ou de dépôt des plaintes dans la maison d'hébergement a été invoqué principalement par :

- les gens ayant un niveau de scolarité secondaire (27 %);
- les personnes ne résidant ni dans la région métropolitaine de Montréal ni dans celle de Québec (26 %);
- les personnes qui n'aident pas régulièrement un aîné (24 % contre 16 % pour les autres).

6.2 Au domicile des personnes âgées

Les Québécois se sont prononcés spontanément quant aux causes des mauvais traitements que les aînés qui vivent à domicile subissent. Globalement, les Québécois croient que les facteurs liés aux conditions et à la vulnérabilité physique et psychologique (30 %) seraient la source du problème, suivis du manque de formation, de soutien ou de répit chez les aidants (15 %). Cette vision de la situation concorde, par ailleurs, avec la perception des aînés.

Q11. Selon vous, quelles sont les principales causes des mauvais traitements envers les aînés qui vivent à domicile?			
Réponses spontanées : trois réponses possibles	Total (n=1183)	Moins de 65 ans (n=823)	65 ans et plus (n=360)
Facteurs liés aux conditions et à la vulnérabilité physique et psychique de l'aîné (dépendance physique ou psychique de l'aîné, isolement, maladie)	31 %	31 %	29 %
Manque de formation, de soutien ou de répit chez le proche aidant ou le personnel soignant	15 %	14 %	17 %
Manque d'aide, de ressources financières et matérielles et de ressources en général	12 %	12 %	12 %
Valeurs, attitudes négatives de la société ou de l'entourage	8 %	8 %	8 %
Problème de santé mentale ou de dépendance d'un proche	4 %	4 %	4 %
Manque de mécanismes de surveillance légers, de personnel et de qualité des lieux	4 %	3 %	5 %
Autres	14 %	15 % ↑	9 % ↓
Ne s'applique pas (négligence, abandon et abus financiers) ⁸	17 %	17 % ↑	13 % ↓
NSP / NRP	17 %	16 % ↓	23 % ↑

La catégorie « Autres » inclut notamment les mentions suivantes : la violence, les problèmes familiaux, un mauvais entourage, le manque de sport, la vengeance, la honte des aînés, le manque de confiance.

Considérer les facteurs liés aux conditions et à la vulnérabilité physique et psychique de l'aîné comme étant des causes de mauvais traitements à domicile est une tendance plus marquée chez les personnes de niveau scolaire universitaire (36 %) et chez les francophones (34 % contre 18 % des non-francophones).

Le manque de formation, de soutien ou de répit chez le proche aidant ou le personnel soignant est une cause évoquée principalement par :

- les personnes aidantes (24 % contre 13 % pour les autres);
- les gens mariés (19 %);
- les retraités (19 %);
- les personnes ayant un niveau scolaire collégial (18 %);
- les femmes (17 % contre 13 % des hommes).

Les sous-groupes suivants sont plus nombreux que les autres à avoir désigné le manque d'aide, de ressources financières et matérielles et de ressources en général comme une cause de mauvais traitements commis au domicile des aînés :

- les personnes ayant un parent en perte d'autonomie (18 % contre 11 % pour les autres);
- les femmes (15 % contre 9 % des hommes);
- les personnes vivant dans un ménage composé de deux personnes (15 %).

⁸ La négligence est une forme de mauvais traitement et n'aurait pas dû être mentionnée comme une cause de mauvais traitements. Il en est de même pour l'abandon des aînés et les abus financiers.

Les Québécois ont ensuite déterminé parmi les causes potentielles proposées celles qui contribuent le plus aux mauvais traitements commis au domicile des aînés. Puisque cette question était fermée et comportait des choix de réponse, les résultats (pourcentages aux choix de réponse et dans les sous-groupes) sont différents de ceux obtenus à la question ouverte précédente qui porte sur le même sujet.

Selon les Québécois, les conditions dans lesquelles oeuvrent les proches aidants sont la principale cause des mauvais traitements commis au domicile des aînés. En effet, on dénombre un peu plus du tiers des gens qui ont désigné le manque de répit ou de soutien pour le proche aidant ou le personnel soignant (35 %) et un peu moins d'une personne sur cinq qui croit que le manque de formation du proche aidant ou du personnel soignant (18 %) est la principale cause.

On constate que les aînés, de leur côté, sont un peu moins nombreux que les autres à blâmer le manque de répit ou de soutien pour le proche aidant ou le personnel soignant (29 %).

Q13. Parmi les causes suivantes, laquelle, selon vous, contribue le plus aux mauvais traitements des aînés vivant à domicile...?			
	Total (n=1183)	Moins de 65 ans (n=823)	65 ans et plus (n=360)
Manque de répit ou de soutien pour le proche aidant ou du personnel soignant	35 %	36 % ↑	29 % ↓
Manque de formation du proche aidant ou du personnel soignant	18 %	18 %	17 %
Valeurs, attitudes négatives de la société ou de l'entourage	13 %	13 %	9 %
Les caractéristiques personnelles du proche aidant ou du personnel soignant	11 %	12 %	9 %
Manque de mécanismes de sécurité	8 %	8 %	9 %
Manque de reconnaissance de la part de l'aîné qui reçoit de l'aide	6 %	6 %	7 %
Histoire de violence conjugale	3 %	3 %	4 %
NSP / NRP	6 %	3 % ↓	15 % ↑

Le manque de répit ou de soutien pour le proche aidant ou le personnel soignant représente la principale cause de mauvais traitements à domicile essentiellement pour les sous-groupes suivants :

- les Québécois âgés de 55 à 64 ans (41 %);
- les femmes (40 % contre 29 % des hommes);
- les personnes ayant un niveau de scolarité universitaire (39 %);
- les francophones (38 % contre 24 % des non-francophones);
- les personnes vivant dans un ménage composé de deux personnes (38 %);
- les moins de 65 ans (36 % contre 29 % pour les aînés);
- les gens nés au Canada (36 % contre 25 % pour les autres).

Le manque de formation du proche aidant ou du personnel soignant a été mentionné en plus grandes proportions chez les sous-groupes suivants :

- les étudiants (32 %);
- les non-francophones (29 % contre 16 % des francophones);
- les personnes vivant dans un ménage composé de trois personnes (28 %);
- les personnes nées à l'extérieur du Canada (28 % contre 17 % pour les autres);
- les personnes qui aident régulièrement un aîné (25 % contre 17 % pour les autres);
- les gens ayant un niveau de scolarité secondaire (23 %);
- les hommes (22 % contre 15 % des femmes).

Les gens qui croient que les valeurs ou attitudes négatives de la société ou de l'entourage constituent la cause principale des mauvais traitements à domicile se retrouvent principalement dans les sous-groupes suivants :

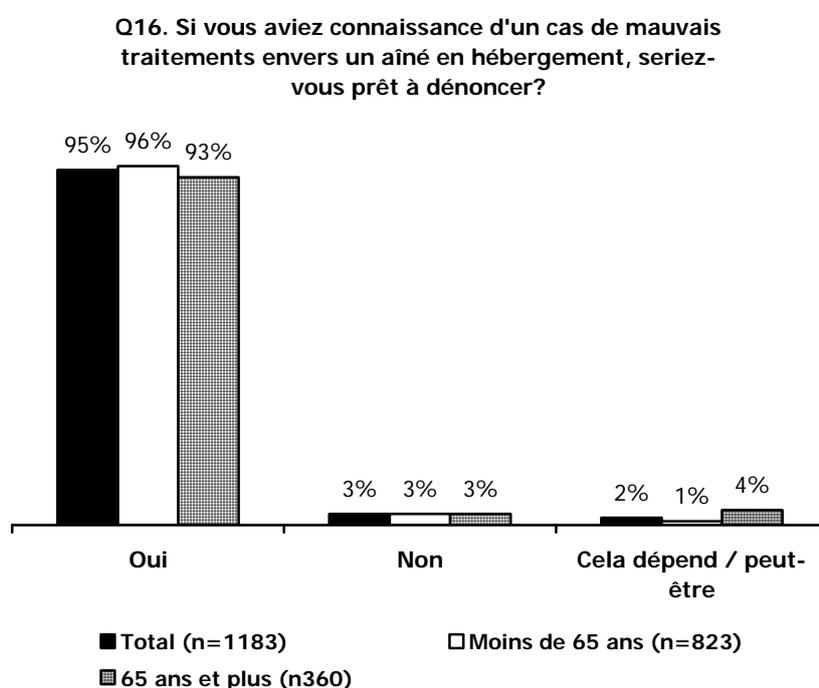
- les personnes dont le revenu familial brut est inférieur à 25 000 \$ (22 % pour la tranche de revenu de moins de 15 000 \$ et 20 % pour celle de 15 000 \$ à moins de 25 000 \$);
- les Québécois de 18 à 34 ans (18 %);
- les personnes de niveau scolaire collégial (16 %).

Dans cette section, on observe notamment que lorsque les personnes sont invitées à énumérer spontanément quelles sont les principales causes des mauvais traitements en maison d'hébergement et au domicile des aînés (questions ouvertes 10 et 11), environ le tiers de celles-ci mentionnent les facteurs liés aux conditions et à la vulnérabilité physique ou psychique de l'aîné. Les répondants croient donc qu'une personne est plus vulnérable si elle a des problèmes de santé physique ou psychique.

7. La propension à la dénonciation et les autres réactions face à la maltraitance envers les personnes âgées

7.1 La dénonciation si on avait connaissance d'un cas de maltraitance envers une personne âgée vivant en hébergement

Nous avons demandé aux Québécois quel serait leur comportement s'ils avaient personnellement connaissance d'un mauvais traitement envers un aîné en maison d'hébergement. Il s'avère que la très grande majorité des gens (95 %) affirment qu'ils dénonceraient la personne responsable des mauvais traitements. Une proportion élevée d'aînés répondent qu'ils feraient de même. Considérant que la dénonciation est la réponse à cette question qui est la plus socialement acceptable, la proportion de personnes qui dénonceraient un acte de maltraitance pourrait être inférieure dans les faits.



Nous nous sommes intéressés aux raisons qui empêcheraient les gens de dénoncer de tels actes. Pour mesurer cet élément, nous avons proposé une liste de cinq motifs et demandé aux personnes de nommer la principale raison qui expliquerait leur comportement passif à l'égard d'une telle situation.

On apprend ainsi que les personnes affirmant qu'elles ne dénonceraient pas ou qu'elles le feraient peut-être ne savent pas comment obtenir du soutien pour entreprendre ces démarches (25 %), qu'elles veulent éviter des représailles (16 %) ou des conflits avec la personne responsable des mauvais traitements (10 %). Le nombre limité de répondants à cette question ne permet pas de vérifier s'il y a des différences significatives entre les deux groupes de répondants et il convient d'user de prudence dans l'interprétation des données.

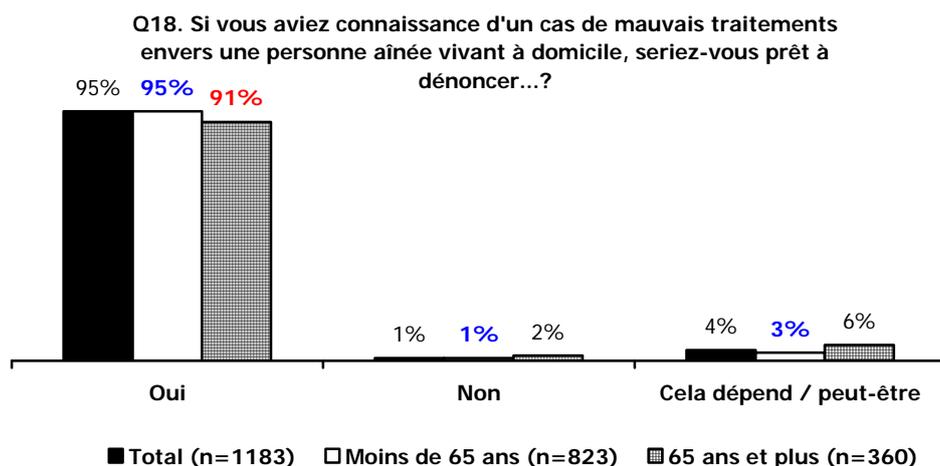
Q17. Quelle est la principale raison qui vous ferait hésiter ou vous empêcherait de dénoncer cette personne responsable des mauvais traitements...?			
- BASE : RÉPONDANTS AFFIRMANT QU'ILS NE DÉNONCERAIENT PAS OU QU'ILS LE FERAIENT PEUT-ÊTRE -			
	Total (n=51)	Moins de 65 ans (n=29)	65 ans et plus (n=22)
Vous ne savez pas où vous adresser ou à qui vous adresser	25 %	28 %	14 %
Vous considérez que cela vous apporterait trop de problèmes (éviter les représailles)	16 %	17 %	16 %
Vous voulez éviter d'être en conflit avec la personne responsable des mauvais traitements	10 %	9 %	13 %
Vous pensez que c'est le rôle de l'ainé maltraité de dénoncer	7 %	7 %	8 %
Vous considérez que cela ne vous concerne pas	6 %	6 %	8 %
Autres	16 %	10 %	30 %
NSP / NRP	19 %	22 %	12 %

D'autres réponses rapportées par plusieurs personnes ont été incluses dans la catégorie « Autres ». Ainsi, 5 % des répondants à cette question ont mentionné la peur que l'ainé puisse subir des conséquences et une même proportion a mentionné la peur des fausses accusations. Cette catégorie inclut également les mentions suivantes : la peur de faire un mauvais jugement, je me ferais justice moi-même, le sentiment que cela serait inutile, c'est compliqué.

7.2 La dénonciation si on avait connaissance d'un cas de maltraitance envers une personne âgée vivant à domicile

La proportion de gens affirmant qu'ils dénonceraient la personne responsable d'un acte de maltraitance envers une personne âgée vivant à domicile est la même que si cette situation avait lieu en maison d'hébergement (95 %). Les aînés répondent de même, mais dans une proportion un peu moindre.

Considérant que la dénonciation est la réponse à cette question qui est la plus socialement acceptable, la proportion de personnes qui dénonceraient un acte de maltraitance serait peut-être inférieure en situation réelle.



Les gens affirmant qu'ils hésiteraient à dénoncer l'acte de maltraitance ou qu'ils ne le dénonceraient pas veulent principalement éviter les représailles (22 %) ou les conflits avec la personne responsable des mauvais traitements (20 %). Ne pas savoir où s'adresser ni à qui s'adresser pour dénoncer (15 %) est également un motif de non-dénonciation évoqué pour les mauvais traitements commis à domicile (15 % : 3^e rang), mais notons qu'il s'agit du principal motif de non-dénonciation pour un acte de maltraitance commis dans une maison d'hébergement (25 % : 1^{er} rang). Il faut rappeler que le petit nombre de répondants ne permet pas de déterminer si les différences sont significatives ou non.

Q19. Quelle est la principale raison qui vous ferait hésiter ou vous empêcherait de dénoncer cette personne responsable des mauvais traitements...?			
- BASE : RÉPONDANTS AFFIRMANT QU'ILS NE DÉNONCERAIENT PAS OU QU'ILS LE FERAIENT PEUT-ÊTRE -			
	Total (n=63)	Moins de 65 ans (n=36)	65 ans et plus (n=27)
Vous considérez que cela vous apporterait trop de problèmes (éviter les représailles)	22 %	20 %	27 %
Vous voulez éviter d'être en conflit avec la personne responsable des mauvais traitements	20 %	21 %	15 %
Vous ne savez pas où vous adresser ou à qui vous adresser	15 %	13 %	19 %
Vous pensez que c'est le rôle de l'aîné maltraité de dénoncer	14 %	18 %	2 %
Vous considérez que cela ne vous concerne pas	12 %	12 %	13 %
Autres	11 %	14 %	11 %
NSP / NRP	6 %	3 %	13 %

D'autres réponses incluses dans la catégorie « Autres » ont été faites par quelques personnes. Ainsi, 3 % ont mentionné qu'elles régleraient le problème elles-mêmes, 2 % ont répondu qu'elles auraient peur que l'aîné subisse les conséquences et une même proportion répondent qu'elles auraient peur

des fausses accusations. La catégorie « Autres » inclut également les mentions suivantes : la peur de faire un mauvais jugement, rien, je m'informerai à qui m'adresser.

7.3 La réaction si une personne âgée de l'entourage était maltraitée

Nous avons interrogé les gens pour savoir quelle serait leur réaction, parmi cinq choix proposés, si une personne âgée de leur entourage était maltraitée. Ainsi, ce sont plus de quatre personnes sur dix qui entreprendraient des démarches auprès d'autorités, d'organismes ou de personnes (44 %), et près du quart des gens contacteraient des ressources d'aide (23 %).

La réponse la plus fréquente, tant chez les aînés que chez les moins de 65 ans, est qu'ils dénonceraient ou entreprendraient des démarches auprès d'autorités, d'organismes ou de personnes. Se diriger vers des ressources d'aide est une solution davantage envisagée par les aînés, et dans une même perspective, ils sont significativement moins nombreux à vouloir régler la situation personnellement avec la personne qui commet les mauvais traitements (8 % contre 15 % pour les moins de 65 ans).

Q15. Personnellement, que feriez-vous si une personne âgée de votre entourage était maltraitée...?			
	Total (n=1183)	Moins de 65 ans (n=823)	65 ans et plus (n=360)
Vous dénonceriez en faisant des démarches auprès d'autorités, d'organismes ou de personnes	44 %	44 %	41 %
Vous contacteriez des ressources d'aide (ligne d'aide, CLSC, organismes communautaires)	23 %	22 % ↓	31 % ↑
Vous essaieriez de régler la situation en vous adressant par exemple à la personne qui commet les actes	14 %	15 % ↑	8 % ↓
Vous donneriez des conseils à l'aîné maltraité (vous le convainriez de porter plainte)	12 %	11 %	14 %
Vous ne vous en mêleriez pas	3 %	3 %	2 %
Autres	3 %	4 %	2 %
NSP / NRP	1 %	1 %	1 %

La catégorie « Autres » inclut notamment les mentions suivantes : je m'informerai, je l'emmènerai chez nous, j'essaierai de l'aider, j'irai voir les responsables du centre, je me ferai justice moi-même.

L'intention de dénoncer en faisant des démarches auprès d'autorités, d'organismes ou de personnes est plus présente chez les résidents de la région métropolitaine de Québec (54 %) et les gens âgés de 45 à 54 ans (52 %).

Les personnes qui contacteraient des ressources d'aide sont principalement les sous-groupes suivants :

- les aînés (31 % contre 22 % pour les moins de 65 ans);
- les personnes dont le revenu familial brut se situe entre 25 000 \$ et 55 000 \$ (29 %);
- les retraités (29 %);
- les personnes ne résidant ni dans la région métropolitaine de Québec ni dans celle de Montréal (28 %);
- les personnes nées au Canada (25 % contre 13 % pour les autres).

Les sous-groupes suivants essaieraient davantage de régler la situation en s'adressant à la personne qui commet les actes :

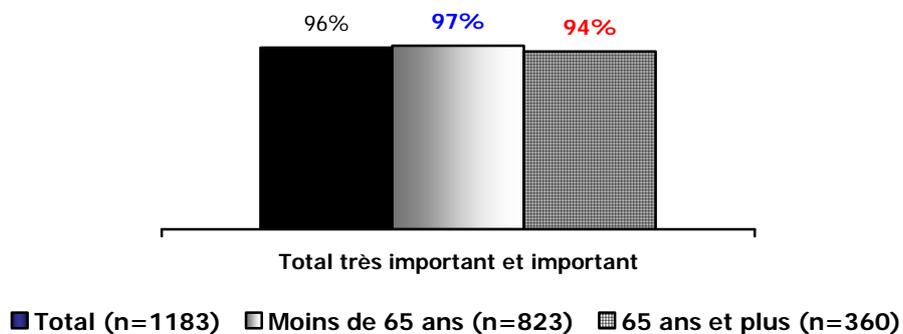
- les étudiants (37 %);
- les plus jeunes (23 % des 18-34 ans);
- les célibataires (20 %);
- les résidents de la région métropolitaine de Montréal (17 %);
- les moins de 65 ans (15 % contre 8 % pour les aînés);
- les personnes qui n'aident pas régulièrement un aîné (15 %).

8. L'information et les ressources d'aide pour les personnes âgées victimes de maltraitance

8.1 L'importance d'être bien informé sur le sujet

Globalement, la quasi-totalité des Québécois (96 %) considèrent qu'il leur est personnellement important d'être informé sur le sujet des mauvais traitements envers les aînés. Considérer très important d'être informé à ce sujet est une tendance plus marquée chez les personnes aidantes (71 % contre 56 % pour les autres), les femmes (63 % contre 54 % pour les hommes) de même que les retraités (53 %).

Q22. Personnellement, est-il, pour vous, très important, important, peu important ou pas du tout important d'être informé sur le sujet des mauvais traitements envers les aînés?

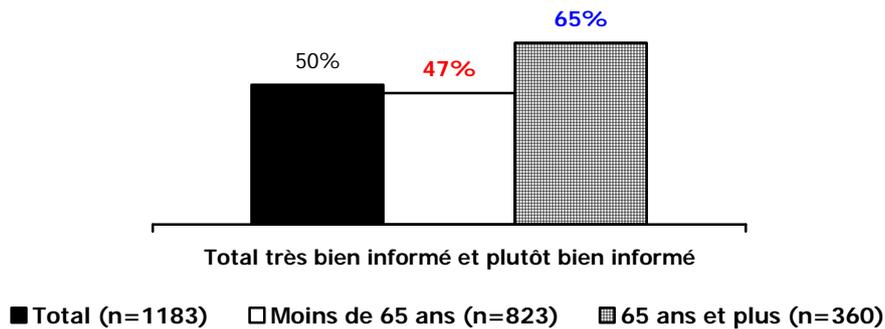


Q22. Personnellement, est-il, pour vous, très important, important, peu important ou pas du tout important d'être informé sur le sujet des mauvais traitements envers les aînés?			
	Total (n=1183)	Moins de 65 ans (n=823)	65 ans et plus (n=360)
Très important	59 %	58 %	62 %
Important	37 %	39 % ↑	32 % ↓
Peu important	4 %	3 %	4 %
Pas du tout important	0 %	0 % ↓	1 % ↑
NSP/NRP	0 %	0 %	1 %

8.2 Le sentiment d'être personnellement bien informé sur le sujet

Bien que 96 % des Québécois estiment qu'il est important d'être informé au sujet des mauvais traitements envers les aînés, c'est seulement la moitié d'entre eux qui estiment être bien informés (très bien informés et plutôt bien informés) à l'égard de cette problématique. Les aînés (65 % contre 47 % pour les moins de 65 ans), les retraités (62 %) et les personnes aidantes (59 % contre 48 % pour les autres) se perçoivent mieux informés que les autres.

Q23. Personnellement, considérez-vous être : très bien, plutôt bien, plutôt mal ou très mal informé sur le sujet des mauvais traitements envers les aînés?



Q23. Personnellement, considérez-vous être : très bien, plutôt bien, plutôt mal ou très mal informé sur le sujet des mauvais traitements envers les aînés?			
	Total (n=1183)	Moins de 65 ans (n=823)	65 ans et plus (n=360)
Très bien	26 %	24 %	39 % ↑
Plutôt bien	23 %	23 %	26 %
Plutôt mal	40 %	43 % ↑	25 % ↓
Très mal	10 %	10 %	6 % ↓
NSP/NRP	1 %	0 % ↓	4 % ↑

8.3 La connaissance des ressources d'aide et leur disponibilité

Selon les Québécois, le réseau de la santé et des services sociaux (53 %) et la police (34 %) sont les principales ressources pouvant venir en aide aux aînés maltraités. Il appert que les personnes âgées de 65 ans et plus sont moins enclines à penser que la police puisse venir en aide à un aîné maltraité (26 %).

Q24. À votre connaissance, auprès de quels organismes ou auprès de quelles personnes, une personne aînée maltraitée peut-elle s'adresser pour avoir de l'aide ?			
Réponses spontanées : plusieurs réponses possibles	Total (n=1183)	Moins de 65 ans (n=823)	65 ans et plus (n=360)
Le réseau de la santé et des services sociaux	53 %	52 %	56 %
La police	34 %	36 % ↑	26 % ↓
Un proche (ami, famille)	14 %	15 %	11 %
Lignes téléphoniques	9 %	10 %	7 %
Organismes ou ressources d'aide	7 %	7 %	8 %
Un professionnel, une personne-ressource	3 %	4 %	2 %
Autres	9 %	9 %	9 %
NSP/NRP	17 %	17 %	15 %

La catégorie « Autres » inclut notamment les mentions suivantes : le ministère de la Famille et des Aînés, le gouvernement, les spécialistes.

Les personnes croyant que le réseau de la santé et des services sociaux pourrait venir en aide à un aîné maltraité sont principalement :

- les personnes aidantes (64 % contre 51 % pour les autres);
- les Québécois de 55 à 64 ans (63 %);
- les personnes ayant un parent en perte d'autonomie (60 % contre 52 % pour les autres) ;
- les personnes ayant un revenu familial brut entre 25 000 \$ et 55 000 \$ (59 %);
- les gens vivant dans un ménage composé de deux personnes (58 %);
- les personnes qui ne résident ni dans la région métropolitaine de Montréal ni dans celle de Québec (57 %);
- les femmes (56 % contre 50 % des hommes);
- les francophones (56 % contre 42 % des non-francophones);
- les personnes nées au Canada (55 % contre 38 % pour les autres).

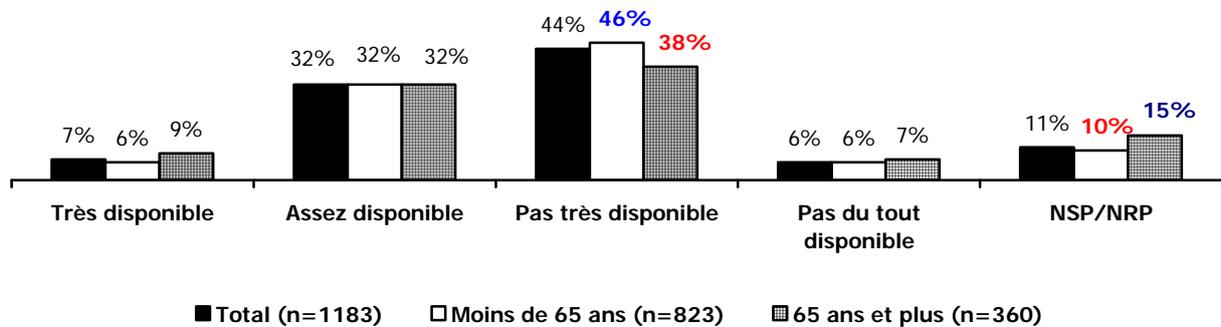
La police a davantage été considérée comme une ressource d'aide au sein des sous-groupes suivants :

- les personnes ayant un revenu familial brut de moins de 15 000 \$ (52 %);
- les gens dont le ménage est composé de quatre personnes ou plus (48%);
- les étudiants (47 %);
- les Québécois âgés de 18 à 34 ans (40 %);
- les célibataires (40 %);
- les hommes (39 % contre 30 % des femmes);
- les personnes de niveau scolaire universitaire (38 %);
- les moins de 65 ans (36 % contre 26 %).

Au total, 39 % des gens pensent que l'aide locale mise à la disposition des personnes âgées maltraitées est généralement disponible (7 % très disponible et 32 % assez disponible). Cette tendance est particulièrement marquée chez les personnes aidantes (47 % contre 37 % pour les autres) et celles ne résidant ni dans la région métropolitaine de Montréal ni dans celle de Québec (43 %).

La moitié des Québécois (50 %) affirment que l'aide locale mise à la disposition des personnes âgées maltraitées n'est pas très disponible ou pas du tout disponible. Pour ce qui est des aînés, c'est un peu moins de la moitié (45 %) qui ont cette perception. Les aînés sont significativement moins nombreux que les moins de 65 ans à considérer que l'aide locale n'est pas très disponible (38 % contre 46 % des moins de 65 ans).

Q25. Pensez-vous que l'aide locale mise à la disposition des personnes âgées maltraitées est généralement : très, assez, pas très ou pas du tout disponible ?



9. Les façons de contrer la maltraitance envers les personnes âgées et les informations données aux répondants pour obtenir de l'aide

9.1 Les meilleures façons de contrer la maltraitance envers les personnes âgées

Près de quatre personnes sur dix croient que l'une des meilleures façons, parmi les choix proposés, de combattre les mauvais traitements envers les aînés serait de sensibiliser les aînés eux-mêmes à leurs droits et à la prévention des mauvais traitements (38 %). Également, former le personnel soignant auprès des aînés (29 %) et sensibiliser la population (28 %) seraient pour plusieurs de bons moyens pour lutter contre cette problématique. Même si la sensibilisation et la formation sont mentionnées par plusieurs comme étant les meilleurs moyens pour lutter contre la maltraitance envers les personnes âgées, l'approche coercitive (dénonciation, peines de prison) est également désignée par certains répondants.

Au regard des résultats des aînés, on remarque que ceux-ci ont mentionné les mêmes pistes de solution pour combattre les mauvais traitements, mais en plus faibles proportions en ce qui a trait à la sensibilisation des aînés (32 %) et de la population (21 %). Ces différences avec les personnes de moins de 65 ans sont statistiquement significatives, tout comme la proportion plus élevée d'aînés qui n'étaient pas en mesure de répondre ou qui ont préféré ne pas répondre à cette question.

Q26. Parmi les choix suivants, quelles serait(aient), selon vous, la ou les meilleures façons de combattre les mauvais traitements envers les aînés...?			
Trois réponses possibles	Total (n=1183)	Moins de 65 ans (n=823)	65 ans et plus (n=360)
Sensibiliser les aînés eux-mêmes à leurs droits et à la prévention des mauvais traitements	38 %	39 % ↑	32 % ↓
Former davantage le personnel soignant auprès des aînés	29 %	28 %	33 %
Sensibiliser la population en général	28 %	30 % ↑	21 % ↓
Dénoncer les personnes ayant commis des mauvais traitements	22 %	22 %	25 %
Faire connaître les ressources aux aînés	18 %	19 %	16 %
Donner des peines de prison aux personnes ayant commis des mauvais traitements	15 %	15 %	11 %
Mieux dépister les cas de mauvais traitements	11 %	12 %	8 %
Toutes ces réponses	1 %	1 %	1 %
Autres	2 %	2 %	3 %
NSP/NRP	2 %	1 % ↓	8 % ↑

La catégorie « Autres » inclut notamment les mentions suivantes : punir les agresseurs, valoriser les droits des aînés, sensibiliser la famille.

Sensibiliser les aînés eux-mêmes à leurs droits et à la prévention des mauvais traitements est une solution plus appréciée par les sous-groupes suivants :

- les Québécois âgés de 45 à 54 ans (47 %);
- les personnes de niveau scolaire universitaire (45 %);
- les personnes ayant un parent en perte d'autonomie qui n'est pas dans une résidence (43 % contre 28 % pour les autres);
- les moins de 65 ans (39 % contre 32 % pour les aînés).

Former davantage le personnel soignant auprès des aînés est une mesure qui a été mentionnée davantage par les non-francophones (37 % contre 27 % des francophones) et les retraités (34 %).

Sensibiliser la population en général est un moyen qui a été davantage proposé par les sous-groupes suivants :

- les étudiants (43 %);
- les personnes vivant dans un ménage composé de quatre personnes ou plus (39 %);
- les non-francophones (36 % contre 26 % des francophones);
- les gens ayant un revenu familial brut de 55 000 \$ et plus (36 %) ;
- les Québécois âgés de 18 à 34 ans (35 %);
- les moins de 65 ans (30 % contre 21 % pour les aînés).

Dénoncer les personnes ayant commis des mauvais traitements est une solution avancée principalement par les sous-groupes suivants :

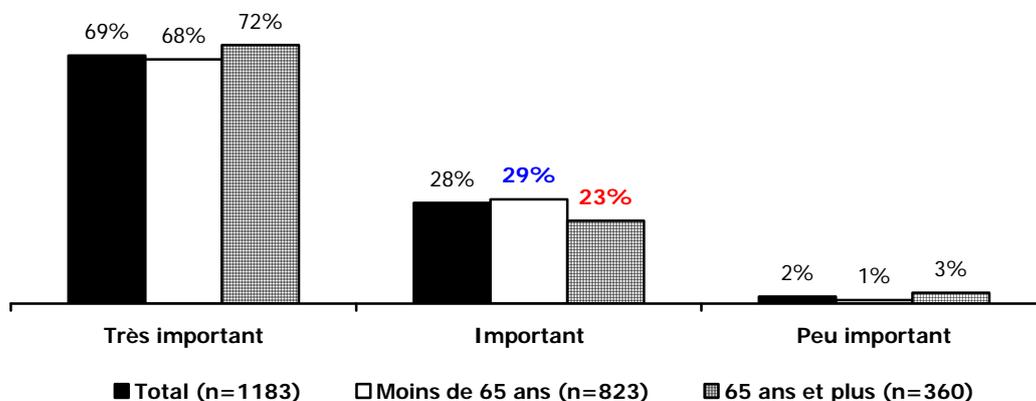
- les personnes dont le revenu familial brut se situe entre 15 000 \$ et 25 000 \$ (35 %);
- les personnes aidantes (30 % contre 21 % pour les autres);
- les personnes ayant un parent en perte d'autonomie (29 % contre 21 % pour les autres);
- les personnes vivant en union libre (28 %);
- les retraités (27 %);
- les personnes ne résidant ni dans la région métropolitaine de Montréal ni dans celle de Québec (26 %);
- les femmes (25 % contre 20 % des hommes);
- les gens vivant dans un ménage composé de deux personnes (25 %).

9.2 L'importance de sensibiliser et de mobiliser la population sur le sujet

Si la quasi-totalité des gens (97 %) estiment qu'il est important de sensibiliser et de mobiliser la population à l'égard des mauvais traitements dont les aînés sont victimes, ce sont près de sept Québécois sur dix qui affirment qu'il est très important d'entreprendre des actions de sensibilisation et de mobilisation, dont une plus grande proportion de personnes aidantes (81 % contre 67 % pour les autres) et de femmes (76 % contre 62 % des hommes).

En ce qui concerne la perception des aînés, le portrait est sensiblement le même. Ainsi, 95 % affirment que la sensibilisation et la mobilisation de la population à cet égard sont importantes, et un peu plus de sept aînés sur dix affirment que cela est très important.

Q27. Considérez-vous qu'il est : très important, important, peu important ou pas du tout important... de sensibiliser et mobiliser la population sur le sujet des mauvais traitements envers les aînés?

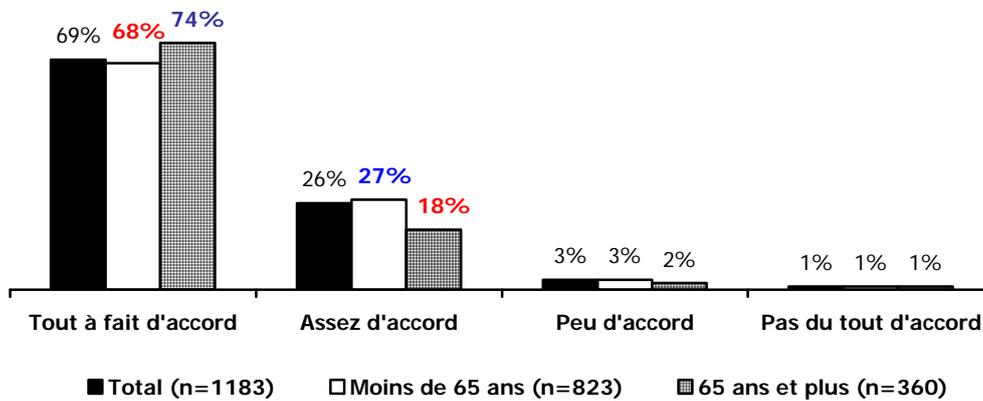


9.3 L'importance de renforcer les programmes et les services gouvernementaux en cette matière afin de contrer la maltraitance envers les personnes âgées

De manière générale, 95 % des gens seraient d'accord à ce que le gouvernement renforce les programmes et les services afin de combattre les mauvais traitements envers les aînés. Notons que les Québécois âgés de 35 à 54 ans sont encore plus nombreux à partager cet avis (99 % des 35 à 44 ans et 97 % des 45 à 54 ans).

On observe que les aînés, de leur côté, sont significativement plus nombreux (74 % contre 68 % des moins de 65 ans) à affirmer qu'ils sont tout à fait d'accord à ce que le gouvernement renforce les programmes et les services dans ce domaine. Cette opinion est également partagée par un plus grand nombre de personnes aidantes (80 % contre 67 % pour les autres) et de femmes (76 % contre 62 % des hommes).

Q28. Seriez-vous : tout à fait d'accord, assez d'accord, peu d'accord ou pas du tout d'accord à ce que le gouvernement renforce les programmes et les services afin de combattre les mauvais traitements envers les aînés ?



9.4 Les informations données aux répondants sur les lignes téléphoniques pour obtenir de l'aide

L'entrevue téléphonique se terminait par le libellé suivant :

Si vous connaissez une personne en situation de maltraitance, nous pouvons vous fournir un numéro de téléphone pour lui venir en aide. Nous avons le numéro d'une ligne de soutien téléphonique pour les personnes âgées, les familles ou les personnes qui sont témoins qu'une personne âgée vit une situation d'abus et un autre numéro pour toute autre personne. Désirez-vous un de ces numéros ? Si oui, désirez-vous celui pour les aînés ou l'autre ?

Voici le numéro d'Info-Abus (pour les aînés) (du lundi au vendredi de 9 h à 17 h);
Numéro à Montréal : 514-489-ABUS (2287);
Numéro ailleurs qu'à Montréal : 1-888-489-ABUS (2287).

Voici le numéro d'Info Santé/Info Social : 811 (7 jours sur 7 et 24 heures par jour).

Au total, 64 % des répondants ont demandé au moins un des deux numéros de téléphone. Cela ne signifie pas que tous ces répondants connaissent une personne en situation de maltraitance. Il faut plutôt y voir l'intérêt qu'a le public envers les ressources disponibles.

Les personnes les plus nombreuses à avoir demandé un ou deux numéros de téléphone sont :

- les non-francophones (72 % contre 51 % des francophones);
- les personnes âgées de 45 à 64 ans (64 %);
- les personnes ayant un parent en perte d'autonomie (63 % contre 54 % pour les autres);
- les femmes (60 % contre 51 % des hommes);
- les résidents de la région métropolitaine de Montréal (59 %).

Conclusion

Le sondage nous apprend qu'il y aurait place à l'amélioration des connaissances de la population à l'égard de certains aspects de la problématique de la maltraitance envers les personnes âgées. Par exemple, même si une forte majorité des répondants estiment qu'il est très important ou important d'être informé sur le sujet, seulement la moitié se disent très bien informés ou plutôt bien informés à cet égard. De plus, les perceptions des répondants quant à l'ampleur de ce phénomène sont éloignées de ce que révèlent les études de prévalence sur le sujet et le présent sondage révèle un écart important entre la perception de la population sur la prévalence de la maltraitance à l'égard des âgés et les réponses des âgés qui se déclarent victimes de maltraitance. Des études seraient nécessaires pour expliquer cet écart. Notons que bien que le sondage ne soit pas une étude sur la prévalence de cette problématique et que cet aspect ait été abordé à titre exploratoire seulement, le pourcentage d'âgés répondant avoir vécu de la maltraitance concorde avec les résultats d'autres études pancanadiennes.

Comme le plan d'action gouvernemental sur la maltraitance envers les personnes âgées se déploie sur un horizon de cinq années et comprend une sensibilisation du public, les réponses au sondage pourront aider à orienter certaines mesures et actions à venir auprès de la population en général ainsi qu'auprès de certains sous-groupes de personnes. En effet, les perceptions des personnes âgées et celles des personnes aidantes se distinguent à plusieurs égards des réponses des autres répondants.

Au terme des cinq années de mise en œuvre du plan d'action, un deuxième sondage est prévu. Il permettra de voir l'évolution des perceptions des Québécois et des Québécoises quant à la maltraitance envers les personnes âgées et de faire un bilan sur le sujet.

Annexe 1 : Profil de l'ensemble des répondants et de sous-groupes

Profil de l'ensemble des répondants (n=1183)	
Sexe (variable de pondération)	
Homme	49 %
Femme	51 %
Âge (variable de pondération)	
18 à 34 ans	28 %
35 à 44 ans	17 %
45 à 54 ans	20 %
55 à 64 ans	16 %
65 ans et plus	18 %
Scolarité	
Aucune	5 %
Primaire / secondaire	30 %
Collégial	28 %
Universitaire	37 %
Revenu familial brut	
Moins de 15 000 \$	7 %
15 000 \$ à 25 000 \$	10 %
25 000 \$ à 55 000 \$	29 %
55 000 \$ et plus	32 %
Francophone (variable de pondération)	
Oui	79 %
Non	21 %
Situation maritale	
Célibataire	25 %
En union libre	17 %
Marié	41 %
Séparé / divorcé	9 %
Veuf	6 %

Profil de l'ensemble des répondants (n=1183)	
Occupation principale	
Travailleur salarié ou autonome	58 %
Retraité	23 %
Prestataire ¹	7 %
Étudiant	8 %
Autre	3 %
Région métropolitaine de recensement² (variable de pondération)	
Montréal RMR	47 %
Québec RMR	9 %
Autres régions	43 %
Lieu de naissance	
Au Canada	87 %
Extérieur du Canada	13 %
Personne aidante³	
Oui	16 %
Non	84 %
Parent en perte d'autonomie	
Oui	15 %
Non	85 %
Parent dans une résidence pour personnes non autonomes	
Oui	5 %
Non	95 %

1. Les prestataires sont des personnes qui reçoivent une prestation de maladie, d'invalidité, de congé parental, de maternité ou de paternité, d'assurance chômage ou d'aide sociale.

2. Une région métropolitaine de recensement (RMR) est formée d'une ou de plusieurs municipalités adjacentes situées autour d'une grande région urbaine (appelée noyau urbain). Un noyau urbain doit compter au moins 100 000 habitants pour former une région métropolitaine de recensement. La composition détaillée des cinq grandes régions administratives (grandes régions de Montréal et de Québec, Est, Centre et Ouest) est présentée plus loin. L'Est, le Centre et l'Ouest sont regroupés sous l'appellation « Autres régions ».

3. Une personne aidante prend soin d'un aîné proche, en perte d'autonomie, pendant au moins cinq heures par semaine.

Profil de sous-groupes de répondants			
	Personnes aidantes (n=205)	Personnes ayant un parent en perte d'autonomie (n=184)	Personnes ayant un parent dans une résidence pour personnes non autonomes (n=70)*
Sexe			
Homme	44 %	47 %	45 %
Femme	56 %	53 %	55 %
Âge			
18 à 34 ans	9 % ↓	8 % ↓	4 %
35 à 44 ans	17 %	17 %	14 %
45 à 54 ans	28 % ↑	36 % ↑	30 %
55 à 64 ans	23 % ↑	32 % ↑	41 % ↑
65 ans et plus	22 %	6 % ↓	11 % ↑
Région métropolitaine de recensement			
Montréal RMR	41 % ↓	45 %	43 %
Québec RMR	8 %	9 %	8 %
Autres régions	51 % ↑	46 %	49 %
Occupation			
Travailleur salarié ou autonome	55 %	68 % ↑	63 %
Retraité	31 % ↑	16 % ↓	25 % ↑
Prestataire	6 %	5 %	3 %
Étudiant	3 % ↓	3 % ↓	1 %
Autre	4 %	7 % ↑	4 %
Situation maritale			
Célibataire	19 % ↓	22 %	20 %
En union libre	10 % ↓	13 %	12 %
Marié	53 % ↑	49 % ↑	52 %
Séparé / divorcé	9 %	3 %	4 %
Veuf	7 %	10 %	12 %
Revenu familial brut			
Moins de 15 000 \$	8 %	5 %	10 % ↑
15 000 \$ à 25 000 \$	10 %	7 %	8 %
25 000 \$ à 55 000 \$	31 %	28 %	24 %
55 000 \$ et plus	28 %	35 %	31 %
Scolarité			
Aucune	4 %	1 % ↓	4 %
Primaire / secondaire	34 %	26 %	31 %
Collégial	31 %	29 %	24 %
Universitaire	31 %	44 % ↑	41 %
Lieu de naissance			
Au Canada	80 %	87 %	95 %
Extérieur du Canada	20 % ↑	13 %	5 % ↓

* Il faut interpréter ces données avec prudence étant donné la faible taille de l'échantillon.

Détails des regroupements territoriaux

MONTRÉAL (région métropolitaine de recensement [RMR])

Montréal
Laval
Lanaudière (partie Montréal RMR)
Laurentides (partie Montréal RMR)
Montérégie (partie Montréal RMR)

QUÉBEC (région métropolitaine de recensement [RMR])

Capitale-Nationale (partie Québec RMR)
Chaudière-Appalaches (partie Québec RMR)

AUTRES RÉGIONS

Est du Québec

Bas-Saint-Laurent
Saguenay–Lac-Saint-Jean
Côte-Nord
Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine

Centre du Québec

Mauricie
Estrie
Capitale-Nationale (partie non RMR)
Chaudière-Appalaches (partie non RMR)
Centre du Québec

Ouest du Québec

Outaouais
Abitibi-Témiscamingue
Lanaudière (partie non RMR)
Laurentides (partie non RMR)
Montérégie (partie non RMR)

Annexe 2.1 : Questionnaire francophone

INTRO:

Date : \$D Heure : \$H

Bonjour (bon après-midi, bonsoir), mon nom est \$I de LÉGER MARKETING. Nous sommes mandatés par le ministère de la Famille et des Aînés pour réaliser une étude sur les perceptions de la population face aux mauvais traitements envers les aînés. Nous aimerions parler à la personne de votre foyer, âgée de 18 ans ou plus, qui sera la prochaine à célébrer son anniversaire de naissance. Est-ce vous ? CONSIGNES À L'INTERVIEWER : <u>SI LA PERSONNE AU BOUT DU FIL EST LA BONNE</u> : Nous vous assurons que vos propos seront tenus confidentiels. Votre participation est volontaire mais elle est importante pour nous aider à connaître quelles sont les perceptions de la population sur les mauvais traitements envers les aînés. Acceptez-vous de débiter l'entrevue qui prendra 15 minutes environ ? <u>SI LA PERSONNE CHOISIE N'EST PAS DISPONIBLE</u> : PRENDRE DES ARRANGEMENTS POUR UN RAPPEL. <u>SI LA PERSONNE CHOISIE N'EST PAS DISPONIBLE AU COURS DE LA PÉRIODE D'ENTREVUE</u> : DEMANDER À PARLER À LA DEUXIÈME PERSONNE QUI SERA LA PROCHAINE À CÉLÉBRER SON ANNIVERSAIRE ET RÉPÉTER L'INTRODUCTION ET L'ENGAGEMENT À LA CONFIDENTIALITÉ

OUI, CONTINUER L'ENTREVUE.....01 D => /LASTQ (ERR)

INT50:

Avant de commencer l'entrevue, je tiens à vous mentionner que pour des fins de contrôle de la qualité, il est possible que cette entrevue soit enregistrée. Est-ce qu'on peut débiter ?

\$PRONTO RECORD

filename=\$P\$Q.WAV

fileformat=WAVE_6

Oui01

Non, refus - REMERCEZ ET TERMINEZ..... DR => /FIN

TEXTE:

Je vous remercie d'avoir accepté de répondre à l'entrevue téléphonique. Nous employons le terme " Aînés " pour désigner les personnes âgées de 65 ans ou plus.

CONTINUER1 D

SCAGE:

Étant donné que nous devons parler à des personnes de différentes catégories d'âge, pouvez-vous me dire dans laquelle de ces catégories vous vous situez ? Est-ce... ?

LIRE

...18-24 ans.....01

...25-34 ans.....02

...35-44 ans.....03

...45-54 ans.....04

...55-64 ans.....05

...65-74 ans.....06

...ou 75 ans et plus.....07

Refus99

LANGU:

Quelle est la langue que vous avez apprise en premier lieu à la maison dans votre enfance et que vous comprenez toujours ?

Français	1
Anglais.....	2
Autre	3
Français et anglais.....	7
Français et autres.....	4
Anglais et autres.....	5
Autres et autres.....	6
Nsp/Refus	9

SEXE:

Indiquez le sexe du répondant:

Homme.....	1
Femme	2

Q1A:

écran [modèle 3] -> Q1F

série

permutation -> Q1F

Pour chacun des problèmes suivants que peuvent vivre les aînés au Québec, dites-nous s'il vous apparaît très fréquent, fréquent, peu fréquent ou pas du tout fréquent...

Revenus insuffisants

Très fréquent	1
Fréquent.....	2
Peu fréquent	3
Pas du tout fréquent.....	4
NSP/Refus.....	9

Q1B:

Pour chacun des problèmes suivants que peuvent vivre les aînés au Québec, dites-nous s'il vous apparaît très fréquent, fréquent, peu fréquent ou pas du tout fréquent...

Problèmes de transport

Très fréquent	1
Fréquent.....	2
Peu fréquent	3
Pas du tout fréquent.....	4
NSP/Refus.....	9

Q1C:

Pour chacun des problèmes suivants que peuvent vivre les aînés au Québec, dites-nous s'il vous apparaît très fréquent, fréquent, peu fréquent ou pas du tout fréquent...

Problèmes de santé

Très fréquent	1
Fréquent.....	2
Peu fréquent	3
Pas du tout fréquent.....	4
NSP/Refus.....	9

Q1D:

Pour chacun des problèmes suivants que peuvent vivre les aînés au Québec, dites-nous s'il vous apparaît très fréquent, fréquent, peu fréquent ou pas du tout fréquent...

Problèmes de logement

Très fréquent	1
Fréquent.....	2
Peu fréquent	3
Pas du tout fréquent.....	4
NSP/Refus.....	9

Q1E:

Pour chacun des problèmes suivants que peuvent vivre les aînés au Québec, dites-nous s'il vous apparaît très fréquent, fréquent, peu fréquent ou pas du tout fréquent...

Mauvais traitements des aînés	
Très fréquent	1
Fréquent	2
Peu fréquent	3
Pas du tout fréquent	4
NSP/Refus	9

Q1F:

Pour chacun des problèmes suivants que peuvent vivre les aînés au Québec, dites-nous s'il vous apparaît très fréquent, fréquent, peu fréquent ou pas du tout fréquent...

Solitude / Isolement	
Très fréquent	1
Fréquent	2
Peu fréquent	3
Pas du tout fréquent	4
NSP/Refus	9

Q2:

Quelles sont les premières images qui vous viennent à l'esprit, ou à quoi pensez-vous, lorsque nous parlons de mauvais traitements envers les aînés?

(NE PAS LIRE, PLUSIEURS MENTIONS SONT ACCEPTÉES)

Violence physique, coups, blessures.....	01	
Violence psychologique ou émotionnelle.....	02	
Violence sexuelle	03	
Violence verbale	04	
Violation des droits (ex. limitation de la liberté d'expression de la personne, privation de l'exercice des droits civiques tel que voter, etc.)	05	
Négligence (pas de soins corporels, etc.).....	06	
Vol.....	07	
Discrimination en raison de l'âge	08	
Exploitation financière ou matérielle (fraude, escroquerie).....	09	
Autre, précisez	96	O
Aucun	97	X
NSP/NRP	99	X

Q3 (I):

Pouvez-vous nommer des types de mauvais traitements que peuvent subir les aînés?

(NE PAS LIRE, PLUSIEURS MENTIONS SONT ACCEPTÉES)

Violence physique, coups, blessures.....	01	
Violence psychologique ou émotionnelle.....	02	
Discrimination en raison de l'âge	03	
Violence verbale	04	
Violation des droits (ex. limitation de la liberté d'expression de la personne, privation de l'exercice des droits civiques tel que voter, etc.)	05	
Négligence (pas de soins corporels, etc.).....	06	
Violence sexuelle	07	
Exploitation financière ou matérielle (fraude, escroquerie).....	08	
Autre, précisez	96	O
NSP/NRP	99	X

TEXT2:

Voici une définition des mauvais traitements envers les aînés : Les mauvais traitements envers les aînés sont des gestes qui brisent une confiance, causent du tort ou négligent une personne, de façon intentionnelle ou non et peuvent être par exemple : physiques, psychologiques, sexuels, financiers, matériels ou encore être sous forme de négligence ou de violation des droits.

CONTINUER1 D

Q4:

Selon vous, actuellement au Québec, quel est le pourcentage (de 0 à 100 %) d'aînés qui sont maltraités ?

\$E 0 100

NSP/NRP 999

Q5:

Pouvez-vous me nommer des signes chez les aînés qui pourraient suggérer la présence de mauvais traitements à leur endroit ?

(NE PAS LIRE, PLUSIEURS MENTIONS SONT ACCEPTÉES)

Dépression/angoisse	01	
Semble craintif en compagnie de certaines personnes.....	02	
Comportement de retrait, de passivité ou silencieux.....	03	
Agressivité	04	
Blessures/meurtrissures	05	
Aliments/vêtements insuffisants ou manque d'autres produits de première nécessité		06
.....		
Changement en matière d'hygiène.....	07	
Changement en matière d'alimentation	08	
Changement dans la situation financière/retraits de fonds.....	09	
L'aîné dit être maltraité, négligé	10	
Changements en général.....	11	
Problèmes de santé en général.....	12	
Problèmes de comportement en général	13	
Autre, précisez	96	O
Non aucun	97	X
NSP/NRP	99	X

Q6:

D'après vous, parmi les types de mauvais traitements suivants, <U>lequel </U> est le plus courant ou <U>quel est </U>celui auquel les aînés font face le plus souvent...?

(LIRE LA LISTE, NOTER UNE SEULE RÉPONSE) (LIRE LES PARENTHÈSES AU BESOIN)

permutation -> 6.....		
...Violence physique	01	
...Violence psychologique ou émotionnelle.....	02	
...Violence sexuelle	03	
...Négligence	04	
...Exploitation financière ou matérielle.....	05	
...Règles administratives qui pénalisent les aînés (ex. pas de choix pour la nourriture)		06
.....		
...Violation des droits (ex. limitation de la liberté d'expression de la personne)		07
.....		
...Discrimination en raison de l'âge	08	
Aucun	97	
Autres, précisez	96	O
NSP/NRP	99	

Q7A:

écran [modèle 3] -> Q71

série

permutation -> Q71

'Pour chacun des types de mauvais traitements suivants envers les aînés, indiquez si selon vous, au Québec, ils sont : très répandus, plutôt répandus, peu répandus ou pas du tout répandus ... (LIRE LES PARENTHÈSE AU BESOIN)

Violence physique

Très répandus	1
Plutôt répandus	2
Peu répandus	3
Pas du tout répandus	4
NSP/NPR	9

Q7B:

'Pour chacun des types de mauvais traitements suivants envers les aînés, indiquez si selon vous, au Québec, ils sont : très répandus, plutôt répandus, peu répandus ou pas du tout répandus ... (LIRE LES PARENTHÈSE AU BESOIN)

Violence psychologique ou émotionnelle

Très répandus	1
Plutôt répandus	2
Peu répandus	3
Pas du tout répandus	4
NSP/NPR	9

Q7C:

'Pour chacun des types de mauvais traitements suivants envers les aînés, indiquez si selon vous, au Québec, ils sont : très répandus, plutôt répandus, peu répandus ou pas du tout répandus ... (LIRE LES PARENTHÈSE AU BESOIN)

Violence sexuelle

Très répandus	1
Plutôt répandus	2
Peu répandus	3
Pas du tout répandus	4
NSP/NPR	9

Q7D:

'Pour chacun des types de mauvais traitements suivants envers les aînés, indiquez si selon vous, au Québec, ils sont : très répandus, plutôt répandus, peu répandus ou pas du tout répandus ... (LIRE LES PARENTHÈSE AU BESOIN)

Négligence

Très répandus	1
Plutôt répandus	2
Peu répandus	3
Pas du tout répandus	4
NSP/NPR	9

Q7E:

'Pour chacun des types de mauvais traitements suivants envers les aînés, indiquez si selon vous, au Québec, ils sont : très répandus, plutôt répandus, peu répandus ou pas du tout répandus ... (LIRE LES PARENTHÈSE AU BESOIN)

Exploitation financière ou matérielle

Très répandus	1
Plutôt répandus	2
Peu répandus	3
Pas du tout répandus	4
NSP/NPR	9

Q7F:

'Pour chacun des types de mauvais traitements suivants envers les aînés, indiquez si selon vous, au Québec, ils sont : très répandus, plutôt répandus, peu répandus ou pas du tout répandus ... (LIRE LES PARENTHÈSE AU BESOIN)

Règles administratives qui pénalisent les aînés (ex. pas de choix pour la nourriture)

Très répandus	1
Plutôt répandus	2
Peu répandus	3
Pas du tout répandus	4
NSP/NPR	9

Q7H:

'Pour chacun des types de mauvais traitements suivants envers les aînés, indiquez si selon vous, au Québec, ils sont : très répandus, plutôt répandus, peu répandus ou pas du tout répandus ... (LIRE LES PARENTHÈSE AU BESOIN)

Violation des droits (ex. limitation de la liberté d'expression de la personne)

Très répandus	1
Plutôt répandus	2
Peu répandus	3
Pas du tout répandus	4
NSP/NPR	9

Q7I:

'Pour chacun des types de mauvais traitements suivants envers les aînés, indiquez si selon vous, au Québec, ils sont : très répandus, plutôt répandus, peu répandus ou pas du tout répandus ... (LIRE LES PARENTHÈSE AU BESOIN)

Discrimination en raison de l'âge

Très répandus	1
Plutôt répandus	2
Peu répandus	3
Pas du tout répandus	4
NSP/NPR	9

Q8A:

écran [modèle 3] -> Q8F

permutation -> Q8F

Selon vous, au Québec, les mauvais traitements envers les aînés sont-ils un problème considéré comme : très important, important, peu important ou pas du tout important par ...

Les aînés eux-mêmes

Très important.....	1
Important.....	2
Peu important.....	3
Pas du tout important	4
NSP/NPR	9

Q8B:

Selon vous, au Québec, les mauvais traitements envers les aînés sont-ils un problème considéré comme : très important, important, peu important ou pas du tout important par ...

Les familles et les proches aidants des aînés

Très important.....	1
Important.....	2
Peu important.....	3
Pas du tout important	4
NSP/NPR	9

Q8C:

Selon vous, au Québec, les mauvais traitements envers les aînés sont-ils un problème considéré comme : très important, important, peu important ou pas du tout important par ...

Les forces policières

Très important.....	1
Important.....	2
Peu important.....	3
Pas du tout important	4
NSP/NPR.....	9

Q8D:

Selon vous, au Québec, les mauvais traitements envers les aînés sont-ils un problème considéré comme : très important, important, peu important ou pas du tout important par ...

Le personnel du réseau de la santé et des services sociaux

Très important.....	1
Important.....	2
Peu important.....	3
Pas du tout important	4
NSP/NPR.....	9

Q8E:

Selon vous, au Québec, les mauvais traitements envers les aînés sont-ils un problème considéré comme : très important, important, peu important ou pas du tout important par ...

Le gouvernement

Très important.....	1
Important.....	2
Peu important.....	3
Pas du tout important	4
NSP/NPR.....	9

Q8F:

Selon vous, au Québec, les mauvais traitements envers les aînés sont-ils un problème considéré comme : très important, important, peu important ou pas du tout important par ...

Les milieux financiers

Très important.....	1
Important.....	2
Peu important.....	3
Pas du tout important	4
NSP/NPR.....	9

Q9A (I):

écran [modèle 3] -> Q9D

permutation -> Q9D

D'après-vous, les mauvais traitements envers les aînés ont-ils : beaucoup, assez, peu ou pas du tout d'effets néfastes:

Pour l'aîné maltraité

Beaucoup.....	1
Assez.....	2
Peu.....	3
Pas du tout.....	4
NSP/NPR.....	9

Q9B:

D'après-vous, les mauvais traitements envers les aînés ont-ils : beaucoup, assez, peu ou pas du tout d'effets néfastes:

Pour la famille de l'aîné

Beaucoup	1
Assez	2
Peu	3
Pas du tout.....	4
NSP/NPR	9

Q9C:

D'après-vous, les mauvais traitements envers les aînés ont-ils : beaucoup, assez, peu ou pas du tout d'effets néfastes:

Pour les autres proches, comme les amis de l'aîné maltraité

Beaucoup	1
Assez	2
Peu	3
Pas du tout.....	4
NSP/NPR	9

Q9D:

D'après-vous, les mauvais traitements envers les aînés ont-ils : beaucoup, assez, peu ou pas du tout d'effets néfastes:

Pour la société en général

Beaucoup	1
Assez	2
Peu	3
Pas du tout.....	4
NSP/NPR	9

TEXT3:

Je vais maintenant vous poser des questions sur les perceptions des causes des mauvais traitements envers les aînés.

CONTINUER 1 D

Q10:

Selon vous, <U>quelles sont les principales causes</U> des mauvais traitements envers les aînés en perte d'autonomie qui vivent en maison d'hébergement de soins de longue durée?

(NE PAS LIRE, ACCEPTER 3 MENTIONS MAXIMUM)

La dépendance physique de l'aîné.....	01
La dépendance psychique de l'aîné (ex. L'aîné ne se sent pas capable de gérer ses finances parce qu'un proche lui dit qu'il n'en est pas capable)	02
L'isolement social de l'aîné	03
Le caractère difficile ou agressif de l'aîné	04
L'environnement ou la qualité des lieux de la maison d'hébergement (salubrité des lieux, locaux en nombre insuffisant ou peu adaptés aux besoins des aînés)	05
Facteurs liés aux effectifs et aux conditions de travail du personnel (horaire chargé, manque de formation etc.)	06
Caractéristiques personnelles des employés : (dépendance à la drogue ou à l'alcool, passé de violence familiale ou problèmes de santé mentale, manque de motivation).....	07
Manque de mécanismes de surveillance	08
Manque de règles pour les plaintes	09
Valeurs, attitudes négatives de la société ou de l'entourage (infantilisation de l'aîné, manque de respect, de reconnaissance envers les aînés)	10
Autre, précisez	96 O
NSP/NRP	99 X

Q11:

Selon vous, <U>quelles sont les principales causes</U> des mauvais traitements envers les aînés qui vivent à domicile?

(NE PAS LIRE, ACCEPTER 3 MENTIONS MAXIMUM)

Dépendance physique de l'aîné.....	01	
Dépendance psychique de l'aîné.....	02	
L'isolement social de l'aîné.....	03	
Le caractère difficile ou agressif de l'aîné.....	04	
L'environnement ou la qualité des lieux (propreté des lieux, etc.).....	05	
Problème de dépendance d'un proche (parent ou ami) de l'aîné (jeu, alcool, drogue, etc.).....	06	
.....		
Problème de santé mentale d'un proche.....	07	
Histoire de violence conjugale.....	08	
Manque de mécanismes de surveillance légers.....	09	
Manque de formation chez le proche aidant (parent ou ami).....	10	
Manque de formation chez le personnel soignant.....	11	
Manque d'information ou de vigilance chez l'aîné.....	12	
Manque de soutien chez le proche aidant ou le personnel aidant.....	13	
Manque de répit chez le proche aidant ou le personnel aidant.....	14	
Dépendance mutuelle au sein du couple.....	15	
Valeurs, attitudes négatives de la société ou de l'entourage (infantilisation de l'aîné, manque de respect, de reconnaissance envers les aînés, etc.).....	16	
Autre, précisez.....	96	<input type="radio"/>
NSP/NRP.....	99	<input checked="" type="radio"/>

Q12:

Parmi les causes suivantes, laquelle contribue le plus, selon vous, aux mauvais traitements envers les aînés résidant en maison d'hébergement pour soins de longue durée...?

LIRE LA LISTE (LIRE LES PARENTHÈSES AU BESOIN)

permutation -> 5.....	
...L'environnement ou la qualité des lieux (ex. : propreté des lieux).....	1
...Les facteurs liés aux effectifs et aux conditions de travail du personnel (ex. : horaire chargé).....	2
...Le manque de mécanismes de surveillance ou de dépôt des plaintes dans la maison d'hébergement.....	3
...Les caractéristiques personnelles des employés (ex. : manque de motivation, dépendance à la drogue ou à l'alcool).....	4
...Valeurs, attitudes négatives de la société ou de l'entourage (ex. : manque de respect, infantilisation).....	5
NSP/NRP.....	9

Q13:

Parmi les causes suivantes, laquelle, selon vous, contribue le plus aux mauvais traitements des aînés vivant à domicile...?

LIRE LA LISTE (LIRE LES PARENTHÈSES AU BESOIN)

permutation -> 7.....	
...Manque de formation du proche aidant ou du personnel soignant.....	1
...Manque de mécanismes de sécurité.....	2
...Manque de reconnaissance de la part de l'aîné qui reçoit de l'aide.....	3
...Manque de répit ou de soutien pour le proche aidant ou du personnel soignant.....	4
...Les caractéristiques personnelles du proche aidant ou du personnel soignant (ex. : manque de motivation, dépendance à la drogue ou à l'alcool).....	5
...Histoire de violence conjugale.....	6
...Valeurs, attitudes négatives de la société ou de l'entourage (ex. : manque de respect, infantilisation).....	7
NSP/NRP.....	9

Q14:

Selon vous, parmi les personnes suivantes, qui commet <U>le plus souvent</U> les actes de mauvais traitements incluant la négligence...?

(LIRE LA LISTE.) (LIRE LES PARENTHÈSES AU BESOIN) NOTE AUX INTERVIEWEURS : PAS DE DISTINCTION ENTRE AINÉS À DOMICILE OU CEUX EN MAISON D'HÉBERGEMENT

permutation -> 4	
...Un membre de la famille	1
...Un ami ou un voisin	2
...Une personne soignante comme un proche aidant ou un employé	3
...Un fournisseur de services : pour le ménage, les finances, etc.....	4
NSP/NRP	9

Q15:

Personnellement, que feriez-vous si une personne âgée de votre entourage était maltraitée...?

LIRE LA LISTE, une seule mention acceptée (LIRE LES PARENTHÈSES AU BESOIN)

permutation -> 5	
...Vous ne vous en mêleriez pas	01
...Vous dénonceriez en faisant des démarches auprès d'autorités, d'organismes ou de personnes	02
...Vous essaieriez de régler la situation en vous adressant par exemple à la personne qui commet les actes	03
.....	
...Vous donneriez des conseils à l'ainé maltraité (vous le convaincriez de porter plainte)	04
...Vous contacteriez des ressources d'aide (ligne d'aide, CLSC, organismes communautaires)	05
Autre, précisez :	96 O
NSP/NRP	99

Q16:

Si vous aviez connaissance d'un cas de mauvais traitements envers un aîné en hébergement, seriez-vous prêt à dénoncer...?

LIRE LA LISTE

...Oui	1
...Non	2
...Cela dépend/peut-être	3
NSP/NRP	9

Q17:

Quelle est la principale raison qui vous ferait hésiter ou vous empêcherait de dénoncer cette personne responsable des mauvais traitements...?

LIRE LA LISTE (LIRE LES PARENTHÈSES AU BESOIN)

sinon => +1
si Q16=#2-#3

permutation -> 5	
...Vous considérez que cela ne vous concerne pas	01
...Vous considérez que cela vous apporterait trop de problèmes (éviter les représailles)	02
...Vous ne savez pas où vous adresser ou à qui vous adresser	03
...Vous voulez éviter d'être en conflit avec la personne responsable des mauvais traitements	04
...Vous pensez que c'est le rôle de l'ainé maltraité de dénoncer	05
Autre, précisez	96 O
NSP/NRP	99

Q18:

Si vous aviez connaissance d'un cas de mauvais traitements envers une personne aînée vivant à domicile, seriez-vous prêt à dénoncer...?

LIRE LA LISTE

...Oui	1
...Non	2
...Cela dépend/peut-être	3
NSP/NRP	9

Q19:

Quelle est la principale raison qui vous ferait hésiter ou vous empêcherait de dénoncer cette personne responsable des mauvais traitements...?

LIRE LA LISTE (LIRE LES PARENTHÈSES AU BESOIN)

sinon => +1	
si Q18=#2-#3	
permutation -> 5.....	
...Vous considérez que cela ne vous concerne pas	01
...Vous ne savez pas où vous adresser ou à qui vous adresser.....	02
...Vous voulez éviter d'être en conflit avec la personne responsable des mauvais traitements	03
...Vous considérez que cela vous apporterait trop de problèmes (éviter les représailles)	04
...Vous pensez que c'est le rôle de l'ainé maltraité de dénoncer	05
Autre, précisez	96 O
NSP/NRP	99

Q21:

Durant la dernière année, considérez-vous avoir été maltraité ou avez-vous vécu des situations de maltraitance...?

LIRE LA LISTE

sinon => +1	
si SCAGE=#6-#7; 65 ANS ET PLUS SEULEMENT	
...Oui	1
...Non	2
...Cela dépend/peut-être	3
NSP/NRP	9

TEXT4:

Nous allons maintenant vous poser quelques questions sur les ressources disponibles et les solutions

CONTINUER1 D

Q22:

Personnellement, est-il, pour vous, très important, important, peu important ou pas du tout important... d'être informé sur le sujet des mauvais traitements envers les aînés?

Très important.....	1
Important.....	2
Peu important.....	3
Pas du tout important	4
NSP/NRP	9

Q23:

Personnellement, considérez-vous être : bien, plutôt bien, peu ou pas du tout informé sur le sujet des mauvais traitements envers les aînés ?

Bien.....	1
Plutôt bien.....	2
Peu.....	3
Pas du tout.....	4
NSP/NRP	9

Q24:

À votre connaissance, auprès de quels organismes ou auprès de quelles personnes, une personne âgée maltraitée peut-elle s'adresser pour avoir de l'aide ?

(NE PAS LIRE, PLUS D'UNE MENTION ACCEPTÉE)

La police	01	
Les lignes téléphoniques (911, Infos Abus aux aînés, Info Santé et Info Social etc.)		02
Le réseau de la santé et des services sociaux (CLSC, hôpitaux, cliniques médicales, infirmières, médecins, etc.)	03	
Les CAVAC (Centres d'aide aux victimes d'actes criminels)	04	
Le curateur public	05	
La Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse	06	
Un notaire ou un avocat	07	
Un conseiller financier (banque, caisses populaires)	08	
L'Autorité des marchés financiers (AMF)	09	
Organisme ou ressource d'aide (l'aide juridique, comités d'usagers dans les centres d'hébergement, groupes d'aînés, organismes communautaires pour aînés)	10	
Un prêtre, une religieuse	11	
Un psychologue, un travailleur social	12	
Un proche (ami, famille)	13	
Autre, précisez	96	O
NSP/NRP	99	X

Q25:

Pensez-vous que l'aide locale mise à la disposition des personnes âgées maltraitées est généralement : très, assez, peu ou pas du tout disponible ?

Très disponible	1
Assez disponible	2
Peu disponible	3
Pas du tout disponible	4
NSP/NRP	9

Q26:

Parmi les choix suivants, quels serait (aient), selon vous, la ou les meilleures façons de combattre les mauvais traitements envers les aînés...?

(LIRE LA LISTE, ACCEPTER 3 MENTIONS AU MAXIMUM) (LIRE LES PARENTHÈSES AU BESOIN)

permutation -> 7	
...Former davantage le personnel soignant auprès des aînés	01
...Mieux dépister les cas de mauvais traitements	02
...Sensibiliser les aînés eux-mêmes à leurs droits et à la prévention des mauvais traitements	03
...Sensibiliser la population en général	04
...Donner des peines de prison aux personnes ayant commis des mauvais traitements	05
...Dénoncer les personnes ayant commis des mauvais traitements	06
...Faire connaître les ressources aux aînés	07
Autre, précisez	96 O
NSP/NRP	99 X

Q27:

Considérez-vous qu'il est : très important, important, peu important ou pas du tout important... de sensibiliser et mobiliser la population sur le sujet des mauvais traitements envers les aînés?

Très important	1
Important	2
Peu important	3
Pas du tout important	4
NSP/NRP	9

Q28:

Seriez-vous : tout à fait d'accord, assez d'accord, peu d'accord ou pas du tout d'accord à ce que le gouvernement renforce les programmes et les services afin de combattre les mauvais traitements envers les aînés?

Tout à fait d'accord.....	1
Assez d'accord.....	2
Peu d'accord.....	3
Pas du tout d'accord.....	4
NSP/NRP.....	9

Q29:

Actuellement, agissez-vous comme proche aidant d'une personne aînée, c'est-à-dire, prenez-vous soin d'une personne aînée proche, en perte d'autonomie, pendant au moins 5 heures par semaine ?

Oui.....	1
Non.....	2
NSP/NRP.....	9

Q30:

Actuellement, avez-vous un père et/ou une mère en perte d'autonomie?

Oui.....	1
Non.....	2
NSP/NRP.....	9

Q31:

Actuellement, votre père ou votre mère ou vos deux parents vivent-ils dans une résidence pour personnes âgées non autonomes?

sinon => +1 si Q30=1

Oui.....	1
Non.....	2
NSP/NRP.....	9

Q32:

Au cours de la dernière année, avez-vous connu un cas de mauvais traitements d'une personne âgée de votre entourage ? (Famille, quartier etc.)

Oui.....	1
Non.....	2
NSP/NRP.....	9

Q33:

En vous incluant, combien y a-t-il de personnes âgées de 18 ans et plus qui habitent à votre adresse civique (dans ce ménage)?

\$E 1 10	
REFUS.....	99

Q34:

Quel est le plus haut diplôme que vous avez obtenu?

(LIRE LA LISTE)

... Aucun diplôme.....	01
... Diplôme de niveau secondaire.....	02
... Diplôme de niveau collégial.....	03
... Diplôme de niveau universitaire.....	04
Autre, précisez.....	96 O
NSP/NRP.....	99

Q35:

Quelle est votre situation matrimoniale, êtes-vous :

(LIRE LA LISTE)

... Célibataire.....	1
... En union libre.....	2
... Unis civilement.....	3
... Marié religieusement ou civilement.....	4
... Séparé.....	5
... Divorcé.....	6
... Veuf/Veuve.....	7
NSP/NRP.....	9

Q36:

Quel est votre revenu familial brut annuel (revenu avant impôt) ?

(LIRE LA LISTE)

... Moins de 15 000\$.....	1
... De 15 000\$ à moins de 25 000\$.....	2
... De 25 000\$ à moins de 35 000\$.....	3
... De 35 000\$ à moins de 55 000\$.....	4
... De 55 000\$ à moins de 75 000\$.....	5
... De 75 000\$ ou plus.....	6
NSP/NRP.....	9

Q37:

Quel est votre lieu de naissance?

(LIRE LA LISTE)

... Au Québec.....	01
... Ailleurs au Canada.....	02
... À l'extérieur du Canada.....	03
NSP/NRP.....	99

Q38:

Laquelle des catégories suivantes décrit le mieux votre situation professionnelle ou occupation actuelle? (Si une personne a plus d'une occupation, lui demander la principale en termes d'heures)

LIRE LA LISTE

permutation -> 10.....	
Travailleur autonome.....	01
Employé à temps plein (30 heures ou plus par semaine).....	02
Employé à temps partiel (moins de 30 heures par semaine), occasionnel ou saisonnier.....	03
Chômeur.....	04
À l'aide sociale.....	05
Étudiant.....	06
Retraité (note : à lire plus tôt dans les choix si la personne a + de 55 ans).....	07
Personne au foyer.....	08
En congé de maladie/invalidité.....	09
En congé parental, de maternité ou de paternité.....	10
Autre, précisez.....	96 O
NSP/NRP.....	99

FINX:

··Si vous connaissez une personne en situation de maltraitance, nous pouvons vous fournir un numéro de téléphone pour lui venir en aide. ·Nous avons le numéro d'une ligne de soutien téléphonique pour les personnes âgées, les familles ou les personnes qui sont témoins qu'une personne âgée vit une situation d'abus et un autre numéro pour toute autre personne. ·Désirez-vous un de ces numéros ? Si oui, désirez-vous celui pour les aînés ou l'autre ? Voici le numéro d'Info-Abus (pour les aînés) (du lundi au vendredi de 9h à 17h) Numéro à Montréal: 514-489-ABUS (2287) Numéro ailleurs

qu'à Montréal: 1-888-489-ABUS(2287). Voici le numéro d'Info-Santé/Info-Social: 811
(7 jours sur 7 et 24 heures par jour).

Le répondant a demandé 1 numéro de téléphone1

Le répondant a demandé les 2 numéros de téléphone2

NON, le répondant ne voulait pas de numéro de téléphone3

INT99:

Fin de l'entrevue. Durée: \$T Date: \$D Heure: \$H Questionnaire: \$Q

LÉGER MARKETING et le ministère de la Famille et des Aînés VOUS REMERCIE DE VOTRE PARTICIPATION En terminant l'entrevue ("CO"), l'intervieweur atteste ce qui suit: " Je déclare que cette entrevue a été effectuée avec la personne mentionnée, en conformité avec l'échantillon généré et que toutes les questions exigeant une réponse ont été posées au répondant."

Complété CO D => /FIN

Note : Certaines questions ont été inspirées de l'étude canadienne intitulée « Sensibilisation et perceptions des Canadiens et des Canadiennes à l'égard des mauvais traitements envers les aînés ». Rapport préparé par Environics Research Group pour Ressources humaines et Développement social Canada, à Toronto en 2008. D'autres questions ont été inspirées d'une recherche québécoise portant sur la perception de la population à l'endroit de la violence conjugale et réalisée en 2005 par le Ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine.

Annexe 2.2 : Questionnaire anglophone

INTRO:

Date : \$D Heure : \$H

Good morning (afternoon, evening), my name is \$I and I'm calling from LEGER MARKETING. We have been commissioned by the Ministère de la Famille et des Aînés to conduct a study on the perceptions of the population towards elder abuse. We would like to speak with the person in your household who is at least 18 years of age and who is next to celebrate his or her birthday. Would this be you? INSTRUCTIONS FOR INTERVIEWER: <u>IF THE PERSON AT THE END OF THE LINE IS THE RIGHT PERSON</u>: We would like to assure you that whatever you say will be kept confidential. Your participation is voluntary, but it is important since it will help us determine how the population perceives elder abuse. Do you accept to start the interview, which takes around 15 minutes? <u>IF THE SELECTED PERSON IS NOT AVAILABLE</u>: MAKE ARRANGEMENTS TO CALL BACK. <u>IF THE SELECTED PERSON IS NOT AVAILABLE DURING THE TIMEFRAME OF THE INTERVIEW</u>: ASK TO SPEAK TO THE NEXT PERSON TO CELEBRATE HIS OR HER BIRTHDAY AND REPEAT THE INTRODUCTION AND THE COMMITMENT TO PRIVACY

YES, CONTINUE INTERVIEW	01	D	=> /LASTQ (ERR)
.....			
Answering machine.....	AM		=> /FIN
Line busy	BU		=> /FIN
No service	NS		=> /FIN
No answer.....	NA		=> /FIN
Fax/modem.....	FM		=> /FIN
Appointment (Date and time specified)	FX	O	=> /RV
To call back (Date and time unspecified).....	CB		=> /RV
Refusal.....	RE		=> /FIN
Definite refusal	DR		=> /FIN
Language barrier	LB		=> /FIN
Non-residential	NR		=> /FIN
Respondent not capable of completing survey (hard of hearing, speech problem, etc.)	NC		=> /FIN
Duplicate number	DN		=> /FIN
Cellular phone / Pager	CE		=> /FIN

INT50:

Before starting the interview, I would like to inform you that for quality control reasons, this interview might be taped. May we begin the interview?

\$PRONTO RECORD

filename=\$P\$Q.WAV

fileformat=WAVE_6

Yes	01		
No, refusal - THANK AND TERMINATE	DR		=> /FIN

TEXT:

I would like to thank you for having accepted to answer this telephone interview. We will use the terms "seniors" or "elderly person" to designate people 65 years of age or older.

CONTINUE	1	D	
----------------	---	---	--

SCAGE:

Since we must speak with people from different age groups, could you please tell me in which of the following age groups you belong? Is it...?

READ

...18-24 years of age.....	01
...25-34 years of age.....	02
...35-44 years of age.....	03
...45-54 years of age.....	04
...55-64 years of age.....	05
...65-74 years of age.....	06
...or 75 years of age or older.....	07
Refusal.....	99

LANGU:

What is the language you first learned at home in your childhood and that you still understand?

French.....	1
English.....	2
Other.....	3
French and English.....	7
French and other.....	4
English and other.....	5
Other and other.....	6
Dnk/Refusal.....	9

SEX:

Enter respondent's gender:

Male.....	1
Female.....	2

Q1A:

écran [modèle 3] -> Q1F

série

permutation -> Q1F

For each of the following problems that seniors in Québec may experience, please tell me if this is something that seems very frequent, somewhat frequent, not very frequent or not frequent at all...

Insufficient income

Very frequent.....	1
Frequent.....	2
Not very frequent.....	3
Not frequent at all.....	4
DNK/Refusal.....	9

Q1B:

For each of the following problems that seniors in Québec may experience, please tell me if this is something that seems very frequent, somewhat frequent, not very frequent or not frequent at all...

Transportation problems

Very frequent.....	1
Frequent.....	2
Not very frequent.....	3
Not frequent at all.....	4
DNK/Refusal.....	9

Q1C:

For each of the following problems that seniors in Québec may experience, please tell me if this is something that seems very frequent, somewhat frequent, not very frequent or not frequent at all...

Health problems

Very frequent	1
Frequent	2
Not very frequent	3
Not frequent at all	4
DNK/Refusal	9

Q1D:

For each of the following problems that seniors in Québec may experience, please tell me if this is something that seems very frequent, somewhat frequent, not very frequent or not frequent at all...

Housing problems

Very frequent	1
Frequent	2
Not very frequent	3
Not frequent at all	4
DNK/Refusal	9

Q1E:

For each of the following problems that seniors in Québec may experience, please tell me if this is something that seems very frequent, somewhat frequent, not very frequent or not frequent at all...

Elder abuse

Very frequent	1
Frequent	2
Not very frequent	3
Not frequent at all	4
DNK/Refusal	9

Q1F:

For each of the following problems that seniors in Québec may experience, please tell me if this is something that seems very frequent, somewhat frequent, not very frequent or not frequent at all...

Solitude / Isolation

Very frequent	1
Frequent	2
Not very frequent	3
Not frequent at all	4
DNK/Refusal	9

Q2:

What are the first images that come to mind, or what do you think of, when I mention elder abuse?

(DO NOT READ, ACCEPT SEVERAL RESPONSES)

Physical abuse, blows, injuries.....	01
Psychological or emotional abuse.....	02
Sexual abuse.....	03
Verbal abuse.....	04
Violation of rights (ex.: limiting the person's freedom of expression, depriving the person from exercising his/her civic rights, such as voting, etc.).....	05
Neglect (not providing bodily care, etc.).....	06
Theft.....	07
Age discrimination.....	08
Financial or material abuse (fraud, scams).....	09
Other, specify.....	96 O
None.....	97 X
DNK/NR.....	99 X

Q3 (I):

Can you name the types of abuse that seniors may suffer?

(DO NOT READ, ACCEPT SEVERAL RESPONSES)

Physical abuse, blows, injuries.....	01
Psychological or emotional abuse.....	02
Age discrimination.....	03
Verbal abuse.....	04
Violation of rights (ex.: limiting the person's freedom of expression, depriving the person from exercising his/her civic rights, such as voting, etc.).....	05
Neglect (not providing bodily care, etc.).....	06
Sexual violence.....	07
Financial or material abuse (fraud, scams).....	08
Other, specify.....	96 O
DNK/NR.....	99 X

TEXT2:

Here is a definition of elder abuse: Elder abuse consists of actions that break a person's trust, or that harm or neglect an older person, intentionally or unintentionally. The abuse can be: physical, psychological, sexual, financial, material or involve neglect or a violation of rights.

CONTINUE1 D

Q4:

In your opinion, currently in Québec, what is the percentage of seniors who are abused (from 0 to 100%)?

\$E 0 100

DNK/NR 999

Q5:

Could you name the signs among seniors that may suggest the presence of elder abuse?

(DO NOT READ, ACCEPT SEVERAL RESPONSES)

Depression/anxiety	01
Seems fearful around some people	02
Behaviours of withdrawal, passiveness or silence.....	03
Aggressiveness.....	04
Physical injuries/bruises	05
Inadequate food/clothing or lack of other necessities.....	06
Changes in hygiene.....	07
Changes in nutrition.....	08
Changes in the financial situation / bank withdrawals.....	09
They tell you they are being abused, neglected	10
General changes.....	11
General health problems	12
General behavioural problems	13
Other, specify	96 O
No, none.....	97 X
DNK/NR	99 X

Q6:

In your opinion, among the following types of abuse, <U>which one </U> is the most prevalent or <U>which one </U>do seniors face most often?

(READ THE LIST. RECORD ONE ANSWER ONLY) (READ BRACKETS IF NECESSARY)

permutation -> 6.....	
...Physical abuse.....	01
...Psychological or emotional abuse.....	02
...Sexual abuse.....	03
...Neglect	04
...Financial or material abuse.....	05
...Administrative regulations that penalize seniors (ex.: no food choices)06	
...Violation of rights (ex.:limiting the person's freedom of expression)..07	
...Age discrimination	08
None.....	97
Other, specify	96 O
DNK/NR	99

Q7A:

écran [modèle 3] -> Q7I

série

permutation -> Q7I

For each of the following types of elder abuse, indicate if you think they are very widespread, somewhat widespread, not very widespread or not widespread at all in Québec ... (READ BRACKETS IF NECESSARY)

Physical abuse

Very widespread.....	1
Somewhat widespread	2
Not very widespread	3
Not widespread at all	4
DNK/NR	9

Q7B:

For each of the following types of elder abuse, indicate if you think they are very widespread, somewhat widespread, not very widespread or not widespread at all in Québec ... (READ BRACKETS IF NECESSARY)

Psychological or emotional abuse

Very widespread	1
Somewhat widespread	2
Not very widespread	3
Not widespread at all	4
DNK/NR	9

Q7C:

For each of the following types of elder abuse, indicate if you think they are very widespread, somewhat widespread, not very widespread or not widespread at all in Québec ... (READ BRACKETS IF NECESSARY)

Sexual abuse

Very widespread	1
Somewhat widespread	2
Not very widespread	3
Not widespread at all	4
DNK/NR	9

Q7D:

For each of the following types of elder abuse, indicate if you think they are very widespread, somewhat widespread, not very widespread or not widespread at all in Québec ... (READ BRACKETS IF NECESSARY)

Neglect

Very widespread	1
Somewhat widespread	2
Not very widespread	3
Not widespread at all	4
DNK/NR	9

Q7E:

For each of the following types of elder abuse, indicate if you think they are very widespread, somewhat widespread, not very widespread or not widespread at all in Québec ... (READ BRACKETS IF NECESSARY)

Financial or material abuse

Very widespread	1
Somewhat widespread	2
Not very widespread	3
Not widespread at all	4
DNK/NR	9

Q7F:

For each of the following types of elder abuse, indicate if you think they are very widespread, somewhat widespread, not very widespread or not widespread at all in Québec ... (READ BRACKETS IF NECESSARY)

Administrative regulations that penalize seniors (ex.: no food choices)

Very widespread	1
Somewhat widespread	2
Not very widespread	3
Not widespread at all	4
DNK/NR	9

Q7H:

For each of the following types of elder abuse, indicate if you think they are very widespread, somewhat widespread, not very widespread or not widespread at all in Québec ... (READ BRACKETS IF NECESSARY)

Violation of rights (ex.: limiting the person's freedom of expression)

Very widespread	1
Somewhat widespread	2
Not very widespread	3
Not widespread at all	4
DNK/NR	9

Q7I:

For each of the following types of elder abuse, indicate if you think they are very widespread, somewhat widespread, not very widespread or not widespread at all in Québec ... (READ BRACKETS IF NECESSARY)

Age discrimination

Very widespread	1
Somewhat widespread	2
Not very widespread	3
Not widespread at all	4
DNK/NR	9

Q8A:

écran [modèle 3] -> Q8F

permutation -> Q8F

Would you say that in Québec, elder abuse is a problem that is considered to be very important, important, not very important or not important at all by...

Seniors themselves

Very important	1
Important.....	2
Not very important	3
Not important at all.....	4
DNK/NR	9

Q8B:

Would you say that in Québec, elder abuse is a problem that is considered to be very important, important, not very important or not important at all by...

The families and caregivers of seniors

Very important	1
Important.....	2
Not very important	3
Not important at all.....	4
DNK/NR	9

Q8C:

Would you say that in Québec, elder abuse is a problem that is considered to be very important, important, not very important or not important at all by...

The police force

Very important	1
Important.....	2
Not very important	3
Not important at all.....	4
DNK/NR	9

Q8D:

Would you say that in Québec, elder abuse is a problem that is considered to be very important, important, not very important or not important at all by...

Employees of the health and social services network

Very important	1
Important.....	2
Not very important	3
Not important at all.....	4
DNK/NR	9

Q8E:

Would you say that in Québec, elder abuse is a problem that is considered to be very important, important, not very important or not important at all by...

The government

Very important	1
Important.....	2
Not very important	3
Not important at all.....	4
DNK/NR	9

Q8F:

Would you say that in Québec, elder abuse is a problem that is considered to be very important, important, not very important or not important at all by...

Financial communities

Very important	1
Important.....	2
Not very important	3
Not important at all.....	4
DNK/NR	9

Q9A (I):

écran [modèle 3] -> Q9D

permutation -> Q9D

Would you say elder abuse has a great deal, some, few, or no harmful effects:

On the abused elderly person

Great deal.....	1
Some	2
Few	3
None.....	4
DNK/NR	9

Q9B:

Would you say elder abuse has a great deal, some, few, or no harmful effects:

On the family of the elderly person

Great deal.....	1
Some	2
Few	3
None.....	4
DNK/NR	9

Q9C:

Would you say elder abuse has a great deal, some, few, or no harmful effects:

On others close to the elderly person, such as his or her friends

Great deal.....	1
Some	2
Few	3
None.....	4
DNK/NR	9

Q9D:

Would you say elder abuse has a great deal, some, few, or no harmful effects:
On society in general

- Great deal1
- Some2
- Few3
- None.....4
- DNK/NR9

TEXT3:

I'm now going to ask you questions about perceptions of the causes of elder abuse.
CONTINUE1 D

Q10:

In your opinion, <U>what are the main causes</U> of elder abuse with respect to seniors who are losing their autonomy and who live in long-term care homes?
(DO NOT READ. ACCEPT A MAXIMUM OF 3 RESPONSES)

- The physical dependence of the senior person.....01
- The psychological dependence of the senior person (ex.: the elderly person does not feel capable of managing his/her finances because a relative says he/she is not capable)02
- The social isolation of the senior person.....03
- The difficult or aggressive nature of the senior person04
- The environment or the quality of the premises of the senior citizen home (cleanliness of the location, insufficient number of rooms or not adapted to the needs of seniors)05
- Factors related to staffing and working conditions (heavy schedule, lack of training, etc.) 06
-
- Personal characteristics of the employees: (drug or alcohol addiction, history of domestic violence or mental health problems, lack of motivation)07
- Lack of monitoring mechanisms.....08
- Lack of regulations for complaints.....09
- Society or staff values or attitudes (infantile treatment of the senior person, lack of respect, of recognition) 10
-
- Other, specify96 O
- DNK/NR99 X

Q11:

In your opinion, <U>what are the main causes</U> of elder abuse for seniors who live at home?
(DO NOT READ. ACCEPT A MAXIMUM OF 3 RESPONSES)

- Physical dependence of the senior person01
- Psychological dependence of the senior person02
- Social isolation of the senior person03
- The difficult or aggressive nature of the senior person04
- The environment or the quality of the premises (cleanliness of the location) 05
-
- Dependence problem of a person close to (relative or friend) the senior person (gaming, alcohol, drugs, etc.)06
-
- Mental health problem of a person close to the senior person.....07
- History of domestic violence08
- Lack of minor monitoring mechanisms09
- Lack of training of the caregiver (relative or friend)10
- Lack of training of the nursing staff11
- The senior's lack of information or vigilance12
- Lack of support among caregivers or nursing staff13
- Lack of respite for the caregiver or the nursing staff14
- Mutual dependence in the couple15
- The negative values or attitudes of society or staff or caregivers (infantile treatment of the senior person, lack of respect, of recognition)16
- Other, specify96 O
- DNK/NR99 X

Q12:

Among the following causes, which one do you think contributes most to elder abuse for seniors living in a long-term care home?

READ THE LIST (READ BRACKETS IF NECESSARY)

- permutation -> 5.....
- ...The environment or the quality of the premises (cleanliness of the location) 1
 - ...Factors related to staffing and the staff's working conditions (ex.: heavy schedule) 2
 - ...The lack of monitoring or complaint channels in the senior citizen home 3
 - ...The personal characteristics of the staff (ex.: lack of motivation, drug or alcohol addiction) 4
 - ...The negative values or attitudes of society or staff (ex.: infantile treatment of the senior person, lack of respect)5
 - DNK/NR9
-
-

Q13:

Among the following causes, which one do you think contributes the most to elder abuse for seniors living at home?

READ THE LIST (READ BRACKETS IF NECESSARY)

- permutation -> 7.....
- ...The lack of training of the caregiver or nursing staff1
 - ...The lack of security mechanisms2
 - ...The lack of gratitude on the part of the senior who receives assistance3
 - ...The lack of temporary relief (breaks) for the caregiver or the nursing staff 4
 -
 - ...The personal characteristics of the caregiver or the nursing staff (ex.: lack of motivation, drug or alcohol addiction)5
 - ...A history of domestic violence6
 - ...The negative values or attitudes of society or people close to seniors (ex.: lack of respect, infantile treatment of the senior person)7
 - DNK/NR9
-
-

Q14:

In your opinion, among the following people, who most often<U> commits</U> abuse, including neglect?

READ THE LIST (READ BRACKETS IF NECESSARY) NOTE TO INTERVIEWERS: THERE IS NO DISTINCTION BETWEEN SENIORS AT HOME AND THOSE IN A RESIDENCE FOR SENIORS

- permutation -> 4.....
- ...A family member1
 - ...A friend or neighbour2
 - ...A caregiver or an employee.....3
 - ...A service provider: for housework, finances, etc.4
 - DNK/NR9
-
-

Q15:

What would you personally do if an elderly person you knew were abused?

READ THE LIST, accept only one response (READ BRACKETS IF NECESSARY)

- permutation -> 5.....
- ...You would not get involved01
 - ...You would report it by approaching the authorities, organizations or people 02
 - ...You would try and resolve the situation by addressing yourself, for example, to the person who is committing the acts.....03
 - ...You would provide advice to the abused elderly person (you would convince him/her to file a complaint)04
 - ...You would contact help resources (help line, CLSC, community organizations) 05
 - Other, specify96 O
 - DNK/NR99
-
-

Q16:

If you were aware of a case of elder abuse against a person in a senior citizen home, would you be willing to report it?

READ THE LIST

- ...Yes1
- ...No2
- ...It depends/maybe3
- DNK/NR9

Q17:

What is the main reason that would make you hesitate or would prevent you from reporting the person responsible for this abuse?

READ THE LIST (READ BRACKETS IF NECESSARY)

sinon => +1
 si Q16=#2-#3

- permutation -> 5.....
- ...You consider that this doesn't concern you.....01
- ...You consider that this would bring you too many problems (to avoid retribution) 02
-
- ...You don't know where to address yourself or to whom you should address yourself 03
-
- ...You want to avoid conflict with the person responsible for the abuse 04
- ...You think it's up to the abused senior to report it05
- Other, specify96 O
- DNK/NR99

Q18:

If you were aware of a case of elder abuse against a person living at home, would you be willing to report it?

READ THE LIST

- ...Yes1
- ...No2
- ...It depends/maybe3
- DNK/NR9

Q19:

What is the main reason that would make you hesitate or would prevent you from reporting the person responsible for this abuse?

READ THE LIST (READ BRACKETS IF NECESSARY)

sinon => +1
 si Q18=#2-#3

- permutation -> 5.....
- ...You consider that this doesn't concern you.....01
- ...You don't know where to address yourself or to whom you should address yourself 02
- ...You want to avoid conflict with the person responsible for the abuse 03
- ...You consider that this would bring you too many problems (to avoid retribution) 04
- ...You think it's up to the abused senior to report it05
- Other, specify96 O
- DNK/NR99

Q21:

In the last year, do you consider that you have been abused or have experienced abusive situations?

READ THE LIST

sinon => +1
si SCAGE=#6-#7; 65 ANS ET PLUS SEULEMENT

...Yes	1
...No	2
...It depends/maybe	3
DNK/NR	9

TEXT4:

Now we are going to ask you a few questions about available resources and solutions.

CONTINUE1 D

Q22:

Personally, is it very important, important, not very important or not important at all... to be informed about elder abuse?

Very important	1
Important.....	2
Not very important	3
Not important at all.....	4
DNK/NR	9

Q23:

Personally, do you consider yourself to be: well, somewhat well, somewhat poorly or poorly informed... about elder abuse?

Well informed	1
Somewhat well informed	2
Somewhat poorly informed.....	3
Poorly informed	4
DNK/NR	9

Q24:

To your knowledge, which organizations or people could an abused elderly person approach to get help?

(DO NOT READ, MORE THAN ONE RESPONSE ACCEPTED)

The police	01
Help lines (911, Infos Abus aux aînés, Info Santé and Info Social, etc.)	02
The health and social services network (CLSC, hospitals, medical clinics, nurses, doctors, etc.)	03
.....	
CAVAC (Crime Victims Assistance Centre).....	04
The Curateur Public	05
The Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse	06
A notary or a lawyer	07
A financial adviser (bank, caisses populaires)	08
The Autorité des marchés financiers (AMF).....	09
Organization or help resource (legal aid, user committee at a senior citizens home, senior groups, community organizations for the elderly)	10
A priest, a nun.....	11
A psychologist, a social worker	12
A relation (friend, family)	13
Other, specify	96 O
DNK/NR	99 X

Q25:

Do you think that local help at the disposal of abused elderly people is generally: very, somewhat, not very or not available at all?

- Very available1
- Somewhat available2
- Not very available3
- Not available at all4
- DNK/NR9

Q26:

Among the following choices, what do you think would be the best way or ways to fight elder abuse....?

(READ THE LIST, ACCEPT A MAXIMUM OF 3 RESPONSES) (READ BRACKETS IF NECESSARY)

- permutation -> 7
- ...Provide more training to those who provide care to the elderly.....01
- ...Better detection of abuse cases02
- ...Raise awareness among seniors themselves about their rights and preventing abuse 03
-
- ...Raise awareness among the population in general.....04
- ...Give prison sentences to people who commit abuse.....05
- ...Report people who have committed abuse06
- ...Communicate the resources to elderly people.....07
- Other, specify96 O
- DNK/NR99 X

Q27:

Do you consider that it is very important, important, not very important or not important at all... to raise awareness and mobilize the public regarding elder abuse?

- Very important1
- Important.....2
- Not very important3
- Not important at all4
- DNK/NR9

Q28:

Would you: agree completely, agree, not agree very much or not agree at all ... with the government reinforcing programs and services in order to fight elder abuse?

- Agree completely1
- Somewhat agree.....2
- Don't agree very much.....3
- Don't agree at all4
- DNK/NR9

Q29:

Do you currently act as an elderly person's caregiver, that is, do you care for an elderly person close to you, who is losing his or her autonomy, for at least 5 hours per week?

- Yes1
- No2
- DNK/NR9

Q30:

Do you currently have a father and/or a mother who is losing his or her autonomy?

- Yes1
- No2
- DNK/NR9

Q31:

Does your father, your mother or both your parents currently live in a home for senior citizens who are not autonomous?

sinon => +1 si Q38=1

Yes1
No2
DNK/NR9

Q32:

In the last year, did you learn about a case of abuse of an elderly person close to you? (family, neighbourhood, etc.)

Yes1
No2
DNK/NR9

Q33:

Including yourself, how many people 18 years of age or older live at your civic address (in your household)?

\$E 1 10
REFUSAL99

Q34:

What is the highest degree that you have obtained?
(READ THE LIST)

No degree01
High school diploma02
College diploma03
University degree04
Other, specify96 O
DNK/NR99

Q35:

What is your marital status? Are you...?
(READ THE LIST)

Single1
In a free union2
In a common-law marriage3
In a religious or civil marriage4
Separated5
Divorced6
Widowed7
DNK/NR9

Q36:

What is your gross annual family income (income before taxes)?
(READ THE LIST)

Less than \$15,0001
From \$15,000 to less than \$25,0002
From \$25,000 to less than \$35,0003
From \$35,000 to less than \$55,0004
From \$55,000 to less than \$75,0005
\$75,000 or more6
DNK/NR9

Q37:

Where were you born?

(READ THE LIST)

In Québec	01
Elsewhere in Canada	02
Outside of Canada	03
DNK/NR	99

Q38:

Which of the following categories best describes your professional situation or current occupation? (If a person has more than one occupation, ask him/her the main one in terms of hours)

READ THE LIST

permutation -> 10	
Self-employed	01
Full-time employee (30 or more hours per week)	02
Part-time employee (less than 30 hours per week), occasional or seasonal employee	03
Unemployed	04
On social assistance	05
Student	06
Retired (note: read this choice if the person is 55 years old +)	07
Homemaker	08
On sick/disability leave	09
On parental leave, maternity or paternity leave	10
Other, specify	96 O
DNK/NR	99

FINX:

If you know of someone who is being abused, we can provide a telephone number for this person to obtain help. We have the phone number of a SUPPORT LINE for elderly people, FAMILIES OR PEOPLE WHO WITNESS ELDER ABUSE, and another NUMBER for any other person. Would you like to have any of these numbers? If so, would you like to have the number for elderly people or the other number? HERE IS THE NUMBER FOR 'INFO-ABUS AUX AÎNÉS' (Monday to Friday from 9:00 AM to 5:00 PM). THE NUMBER IN MONTREAL: 514-489-ABUS (2287). THE NUMBER OUTSIDE OF MONTRÉAL: 1 888-489-ABUS (2287). HERE IS THE NUMBER OF INFO-SANTÉ/INFO-SOCIAL: 811 (7 days a week, 24 hours a day).

END	1
.....	2
.....	3

INT99:

Fin de l'entrevue. Durée: \$T Date: \$D Heure: \$H Questionnaire: \$Q

LEGER MARKETING and the Ministère de la Famille et des Aînés WOULD LIKE TO THANK YOU FOR YOUR PARTICIPATION. By completing the interview ("CO"), the interviewer attests: "I declare that this interview was conducted with the person mentioned, in conformity with the generated sample and that all the questions requiring a response were duly provided by the respondent."

Complete..... CO D => /FIN

Note: Some questions were inspired by the Canadian study entitled "Awareness and Perceptions of Canadians toward Elder Abuse". This report was prepared in 2008 by the Environics Research Group in Toronto for Human Resources and Skills Development Canada. Other questions were inspired by Québec research conducted in 2005 by the Ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine on the perception of the population regarding domestic violence.