

**Faites-en votre affaire
lorsque vous êtes témoin de maltraitance envers une personne âgée**

CONTEXTE : Une boutique

[La NARRATRICE et la TÉMOIN (TAMMY) ainsi qu'une JEUNE FEMME (JEN) et un GRAND-PAPA (WALTER) examinent la marchandise dans la boutique. Les CAISSIÈRES (SARA et BELLA) sont derrière la caisse. WALTER n'est pas très intéressé par la boutique et se promène en touchant à différents tissus, tout en s'éloignant de JEN. Il a une démarche traînante et semble peu sûr de lui et anxieux dans ses déplacements. JEN examine des articles chers, notamment des vestes en cuir.]

JEN : [Levant les yeux pour voir si WALTER s'éloigne et parlant d'un ton qui n'est pas méchant mais un peu exaspéré] **Grand-papa, reste près de moi. Ne t'éloigne pas.**

[WALTER s'assoit.]

JEN : **J'ai presque terminé.**

[Elle choisit une veste en cuir pour elle-même et la dépose sur son bras avec une évidente satisfaction.]

JEN : [Prenant le bras de WALTER et le conduisant à la caisse] **D'accord, grand-papa. C'est le temps de payer la facture et de rentrer à la maison. J'irai te chercher à dîner et je t'apporterai de la tarte.**

[JEN guide WALTER vers la caisse. La NARRATRICE et la TÉMOIN TAMMY sont toujours dans le magasin et visibles dans le plan pendant que la caméra suit JEN et WALTER jusqu'à la caissière (SARA), avec la coûteuse veste en cuir. JEN la dépose sur le comptoir.]

SARA : [D'un ton amical, pendant qu'elle enregistre la transaction et se prépare à mettre l'article dans un sac] **Oh, vous avez trouvé la veste que je préfère dans tout le magasin. J'en voulais une pour moi! Et le prix est bon en plus.**

[BELLA admire aussi la veste et se tient près de la caisse pour donner un coup de main.]

WALTER : [Répondant au ton amical avec un grand sourire] **Oh, bonjour, Rita! Tes parents vont bien?**

SARA : [Un peu gênée, mais toujours avec gentillesse] **Je suis désolée. Je ne suis pas Rita. Mon nom est Sara. Mais mes parents se portent très bien.**

JEN : [Jetant un regard désapprobateur, mais encore sans méchanceté, elle dit cavalièrement...] **Oh, il prend toujours les gens pour Rita. C'est sa petite-nièce qui habite en Colombie-Britannique. Ne vous inquiétez pas. Prenez-le pour un compliment.**

SARA : [À JEN] **Oh, il est adorable. Alors, le coût de la veste s'élève à 400 \$, taxes comprises.**

JEN : [À WALTER] **As-tu ta carte de crédit, grand-papa?** [Il sort son portefeuille et le remet à JEN.] **Merci, grand-papa.**

WALTER : [À JEN] **De rien. Tu m'achèteras de la tarte après.** [À SARA] **Rita est une bien bonne fille.**

NARRATRICE : **La maltraitance envers les personnes âgées peut désigner des événements uniques ou une série d'événements répartis dans le temps qui occasionnent du tort à ces personnes ou mettent en péril leur santé ou leur bien-être. L'abus peut être physique, émotionnel, verbal, sexuel ou financier. Il peut aussi s'agir de négligence ou de non-respect des droits de la personne.**

Dans la scène que nous venons de voir, la petite-fille fait preuve d'une grande gentillesse, mais il y a quand même des signes laissant croire qu'elle abuse financière de son grand-père. Elle dépense son argent même s'il montre des signes de confusion, et il est possible qu'il ne comprenne pas vraiment ce qui se passe. Cela veut dire qu'il n'est peut-être pas vraiment en mesure de donner son consentement. Si vous observez ou soupçonnez un possible cas de maltraitance ou de négligence envers une personne âgée, vous devriez communiquer avec les services de protection des adultes.

À la place de Sara, la caissière qui remarque les signes de maltraitance financière envers une personne âgée, que pourriez-vous faire pour contrer le problème, tout en préservant votre sécurité et celle des autres personnes autour de vous? Voici une option.

[De retour à la scène au moment où elle a été interrompue.]

SARA : [Examinant la carte de crédit et s'adressant à WALTER] **Walter MacDonald? C'est bien votre nom, Monsieur?**

WALTER : **Walter MacDonald? Ça a toujours été mon nom.**

SARA : **Je m'excuse de poser la question, mais est-ce que votre petite-fille est autorisée à utiliser votre carte et votre NIP?**

WALTER : **Le NIP est 4-4-6-7. C'est un numéro? Mes numéros de loterie sont sur mon billet à la maison. Ce n'est pas moi qui les choisis. Rita s'occupe de tout ça.**

JEN : **C'est correct. J'achète tout pour lui.** [Elle entre le NIP.]

[SARA semble perplexe; elle ne sait pas trop quoi faire. Elle laisse JEN aider WALTER à finaliser la transaction. BELLA a l'air troublée, elle aussi, pendant qu'elle plie la veste et la met dans le sac qu'elle a préparé. BELLA remet le sac à JEN qui s'en va avec son grand-père. Lorsqu'ils sont hors de portée de voix, SARA se dirige vers le téléphone sur le comptoir et cherche le numéro des services de protection des adultes.]

SARA : [À BELLA] **Qui aide les personnes âgées lorsqu'elles sont en difficulté?**

BELLA : **Je ne sais pas. Peut-être que tu pourrais chercher « maltraitance des aînés à l'Île-du-Prince-Édouard » dans Google?**
[SARA fait la recherche dans Google.]

SARA : **D'accord, on recommande de communiquer avec les services de protection des adultes.**

BELLA : **Ça me semble être une bonne idée pour commencer. Appelle-les. Je vais m'occuper de la caisse.**

SARA : [Se retournant et s'éloignant de la caisse] **Bonjour, ici Sara. J'appelle pour signaler un possible cas de maltraitance envers les aînés?** [Pause] **Oui, le nom de l'homme est Walter MacDonald, et je crois qu'une personne vient juste de dépenser 400 \$ de son argent sans que celui-ci ait vraiment été en mesure de donner son consentement...**

NARRATRICE : **Vous devez signaler tout cas potentiel de maltraitance envers une personne âgée aux services de protection des adultes si vous avez un *devoir de diligence* envers cette personne. Même si vous n'avez pas cette obligation, il est très important de signaler la maltraitance. Si vous croyez avoir été témoin de maltraitance financière, c'est aussi une bonne idée de documenter tout ce que vous avez observé dès que possible.**

Voici un autre exemple. Cette fois, Sara sollicite des renforts.

[SARA enregistre la vente de la veste en cuir et regarde intensément la caisse – elle fronce soudainement le nez d’un air préoccupé en examinant la caisse.]

SARA : **Je m’excuse. Le prix et le code ne concordent pas. Pourriez-vous me remettre la veste? Je vais devoir aller en parler à mon gérant. Merci!**

[BELLA entame une conversation agréable avec JEN et WALTER.]

BELLA : **Je suis désolée.**

[La scène se transfère dans une autre partie de la boutique où SARA parle à son gérant, TREVOR, dans un bureau.]

SARA : **Bonjour, est-ce que je peux vous parler un instant?**

TREVOR : **Oui, bien sûr, entre.**

SARA : **Parfait. Cette femme à la caisse utilise la carte de crédit de cet homme âgé – je pense que c’est son grand-père – et il dit qu’elle peut s’en servir, mais je crois qu’il est désorienté ou qu’il souffre de démence ou de quelque chose du genre. J’ai vu une présentation du Secrétariat aux aînés de l’Î.-P.-É sur la maltraitance envers les personnes âgées, et on mentionnait que ce genre de situation pourrait constituer de la maltraitance. Qu’est-ce que je devrais faire?**

[Le gérant (TREVOR) écoute attentivement et semble préoccupé.]

TREVOR : **Ah. Alors, le titulaire de la carte de crédit est présent et semble avoir donné son autorisation. A-t-il entré son NIP lui-même?**

SARA : **Oui, il connaissait les chiffres, mais il a eu besoin d’aide.**

TREVOR : **Je ne sais pas trop quoi faire. Qui as-tu dit qu’il fallait appeler? Le bureau des aînés?**

SARA : **Les services de protection des adultes.**

TREVOR : **Les services de protection des adultes. D’accord, je vais chercher le numéro tout de suite afin d’obtenir des conseils. Retourne à la caisse et dis-leur que j’arrive bientôt – dès que j’aurai passé un important coup de fil.**

SARA : **D'accord. Parfait. Merci.** [Par dessus son épaule, en sortant, alors que TREVOR cherche le numéro à l'ordinateur et décroche le téléphone.]

TREVOR : **Merci.**

NARRATRICE : **Si vous voulez intervenir dans une situation de possible maltraitance, mais que vous ne savez pas quoi faire, il existe des services dans la communauté qui peuvent vous aider. Et n'oubliez pas, si vous croyez que quelqu'un est en danger — ou si vous êtes en danger — composez le 911.**

D'autres clients dans la boutique ont vu la femme utiliser la carte de crédit de son grand-père. Si vous étiez témoin de ce cas potentiel de maltraitance financière envers une personne âgée, que pourriez-vous faire pour aider la personne, tout en préservant votre sécurité et celle des autres personnes autour de vous? Demandons à une autre cliente de la boutique.

Excusez-moi.

TAMMY : **Oui?**

NARRATRICE : **Je sais que vous avez vu la jeune femme utiliser l'argent de son grand-père pour faire un achat coûteux. Comment avez-vous perçu les événements?**

TAMMY : **Peut-être que je manque de nuance, mais selon moi, elle a volé son grand-père. Il était visiblement désorienté! En fait, je me suis esquivée à l'extérieur pour appeler la police. Les services de police peuvent faire des vérifications et s'assurer que l'homme âgé va bien.**

NARRATRICE : **Un petit geste pourrait suffire à aider quelqu'un aux prises avec la violence familiale. Sachez reconnaître les signes de violence et de maltraitance. Réfléchissez à ce que vous pourriez faire sans courir de danger. Demandez l'aide de services communautaires comme Family Violence Prevention Services. La lutte contre la violence familiale, *faites-en votre affaire.***