



MAXIMISER LES ACTIVITÉS DE SENSIBILISATION SUR LA MALTRAITANCE ET L'INTIMIDATION ENVERS LES PERSONNES ÂNÉES

Guide de pratique DAMIA
Pour personnes administratrices et coordonnatrices



Chaire de recherche sur la maltraitance
envers les personnes âgées
Research Chair on Mistreatment of Older Adults



LÉGENDE



Pour pousser plus loin la réflexion



Je garde en tête



Pour en savoir davantage



Conseils pratiques

Organismes partenaires de recherche

Ce projet de recherche-action est mené par la *Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées* de l'Université de Sherbrooke, sise au Centre de recherche sur le vieillissement du CIUSSS de l'Estrie-CHUS, et DIRA-Estrie.



Chaire de recherche sur la maltraitance
envers les personnes âgées
Research Chair on Mistreatment of Older Adults



Ce projet a été rendu possible grâce au financement du Gouvernement du Québec, par l'entremise du programme Québec ami des aînés (QADA).

Québec 

Consultation Web du document

Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées : www.maltraitancedesaines.com
DIRA-Estrie : www.dira-estrie.org

Dépôt légal - Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2018

ISBN 978-2-9815178-1-4

© Beaulieu, 2018

RÉDACTION

Caroline Pelletier, coordonnatrice du projet de recherche DAMIA, Chaire de recherche
Marie-Philippe Dubuc, chargée de projet, DIRA-Estrie et professionnelle de recherche,
Chaire de recherche

Sous la direction de **Marie Beaulieu**, chercheure responsable du projet et titulaire
de la Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées

COLLABORATION

Céline Delorme, chargée de projet, DIRA-Estrie

Fanta Fane, auxiliaire de recherche, Chaire de recherche

Amélie Bernier-Girard, auxiliaire de recherche, Chaire de recherche

Sarah Pomar-Chiquette, auxiliaire de recherche, Chaire de recherche

GRAPHISME

Basta communication

ORGANISME PARTENAIRE DIRA-ESTRIE

Céline Delorme, chargée de projet

Lucie-Caroline Bergeron, coordonnatrice

Céline Dostie, présidente du conseil d'administration

Louise Lamalice, bénévole

MEMBRES DU COMITÉ CONSEIL

Association féminine d'éducation et d'action sociale (Afeas) Estrie

Association des retraitées et retraités de l'éducation et des autres services publics du Québec
(AREQ) Estrie

Carrefour communautaire Montrose

Concertation estrienne contre la maltraitance envers les personnes âgées

Fédération de l'Âge d'Or du Québec (FADOQ)– Région Estrie

Centre d'action bénévole (CAB) de la MRC de Coaticook

Équijustice Estrie

Office municipal d'habitation (OMH) de Sherbrooke

Réseau d'Amis/Regroupement des aidantes et aidants naturels (RAAN)

Résidence Les Jardins de Magog

Résidence Chartwell Seigneuries du Carrefour

Saguenéens et Jeannois pour les droits de la personne

Société Alzheimer de l'Estrie

Table de concertation des aînés de l'Estrie

Ville amie des aînés (VADA) Sherbrooke

REMERCIEMENTS

Nous remercions les différents organismes partenaires qui ont contribué à la révision et à la promotion de ce Guide dans leur milieu.

Afeas – Région Richelieu-Yamaska

Association québécoise de défense des droits des personnes retraitées et préretraitée (AQDR) Granby

AQDR Sherbrooke

CAB de la MRC de Coaticook

Comité de prévention des mauvais traitements envers les aînés de la MRC de Coaticook

Carrefour communautaire Montrose

DIRA-Estrie

DIRA-Laval

FADOQ – Région Estrie

La Cordée, ressource alternative en santé mentale

Service de police – Ville de Sherbrooke

Société Alzheimer de l'Estrie

Nous remercions également les membres du Chantier Intimidation, soit la première table de concertation dédiée à la lutte contre l'intimidation à Montréal. Celle-ci nous a permis de consulter une quinzaine de personnes intervenantes pendant la phase de révision.

Enfin, nous tenons à remercier toutes les personnes bénévoles ayant participé, d'une quelconque façon, à ce projet de recherche. Nous sommes très reconnaissantes du dévouement dont elles ont fait preuve lors de la collecte de données auprès des personnes aînées ainsi que de leur participation à une entrevue de groupe et à une séance de photographies permettant d'enrichir visuellement ce Guide de pratique.



Équipes de la Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes aînées et de DIRA-Estrie

Sommaire

CONTENU

Introduction.....	1
Section 1 : Définitions – Maltraitance, intimidation et bientraitance envers les personnes âgées ...	1
1.1- Maltraitance envers les personnes âgées.....	2
1.2- Intimidation envers les personnes âgées.....	3
1.3- Distinction entre maltraitance et intimidation.....	4
1.4- Bientraitance.....	5
Section 2 : Freins et leviers à la demande d’aide	1
2.1- Demande d’aide selon les personnes âgées	2
2.2- Freins et leviers à la demande d’aide selon les personnes âgées.....	2
2.2.1- Freins et leviers à la demande d’aide en situation de maltraitance.....	3
2.2.2- Freins et leviers à la demande d’aide en situation d’intimidation	4
2.2.3- Enjeux supplémentaires à la demande d’aide	5
2.3- Maximiser les leviers et diminuer les freins à la demande d’aide.....	6
Section 3 : Élaboration des activités de sensibilisation	1
3.1- Activités de sensibilisation selon les personnes âgées	2
3.2- Guide d’animation	3
3.3- Recommandations pour développer ou bonifier un guide d’animation	3
3.4- Recommandations à propos du contenu de l’activité.....	7

Section 4 : Animation des activités de sensibilisation auprès des personnes âgées.....	1
4.1- Composantes de l'animation.....	2
4.2- Valeurs importantes à respecter en animation	2
4.3- Responsabilités de la personne qui anime.....	2
4.4- Recommandations générales pour l'animation	3
4.5- Coanimation	7
4.5.1- Avantages de la coanimation	7
4.5.2- Conditions pour une coanimation réussie.....	7
4.5.3- Coanimation mixte homme-femme	9
4.5.4- Coanimation interdisciplinaire.....	9
4.6- Adaptation de l'animation selon la diversité des groupes.....	10
4.6.1- Sensibilité au genre	10
4.6.2- Diversité sexuelle.....	12
4.6.3- Diversité culturelle.....	14
4.7- Défis de l'animation.....	17
4.7.1- Types de participation	18
4.7.2- Réactions possibles à l'égard de la maltraitance et de l'intimidation	19
Section 5 : Accueil et référence.....	1
5.1- Accueil	2
5.2- Référence	3

Sommaire (suite)

ANNEXES

ANNEXE 1 : Terminologie sur la maltraitance et l'intimidation envers les personnes âgées	1
ANNEXE 2 : Continuum de services pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées	7
ANNEXE 3 : Cadre légal et droits des personnes âgées	8
ANNEXE 4 : Ressources d'aide et services existants	14
ANNEXE 5 : Grille d'évaluation d'une activité de sensibilisation	18
ANNEXE 6 : Exemples d'activités de sensibilisation	19
Références bibliographiques	24

INTRODUCTION

D'où vient ce Guide de pratique ?

Ce Guide de pratique découle de la recherche-action DAMIA, menée en partenariat entre la *Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées* de l'Université de Sherbrooke et DIRA-Estrie, organisme communautaire de lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées. Cette recherche, d'une durée de trois ans (2015-2018), visait à développer et bonifier la pratique de sensibilisation des organismes communautaires pour pallier aux enjeux relatifs au signalement des situations de maltraitance et d'intimidation envers les personnes âgées.

Que signifie DAMIA ?

Demande d'Aide en contexte de Maltraitance et d'Intimidation chez les personnes Aînées.

Après plusieurs années d'activités de sensibilisation dans différents milieux, les personnes intervenantes et bénévoles de DIRA-Estrie ont remarqué que malgré un nombre croissant de personnes âgées conscientes qu'elles étaient intimidées ou maltraitées, le nombre de demandes d'aide n'a pas augmenté de manière aussi significative. C'est ainsi que le conseil d'administration, les personnes intervenantes et bénévoles de DIRA-Estrie ont fait l'hypothèse qu'une bonification de leurs pratiques serait nécessaire afin d'aider les personnes âgées à reconnaître les situations de maltraitance ou d'intimidation et de favoriser l'acte de demander de l'aide lors de telles circonstances.

Cette recherche-action a permis d'identifier les freins et les leviers à la demande d'aide dans des situations de maltraitance et d'intimidation. Qui plus est, les besoins des personnes âgées en matière de sensibilisation ont été relevés, et ce, par les personnes âgées elles-mêmes. Des pistes en découlent pour bonifier les pratiques de sensibilisation des organismes communautaires auprès des personnes âgées.

Les recommandations s'appuient sur les résultats obtenus dans cette recherche-action. Celle-ci comprend des données recueillies à partir d'une recension des écrits scientifiques, de questionnaires et entretiens auprès de 449 personnes âgées de 55 ans et plus et des entretiens avec des personnes dans la pratique (personnes à la direction et à la coordination de différents milieux, membres de conseils d'administration, personnes intervenantes et bénévoles). De plus, de nombreux partenaires de terrain, membres du comité-conseil et du comité consultatif, ont également été consultés aux fins de cette étude.



POUR EN SAVOIR D'AVANTAGE

Pour de plus amples renseignements sur le projet DAMIA, vous pouvez consulter le site de la *Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées* : www.maltraitancedesaines.com

Sous l'onglet « Activités de la Chaire », « Projets de recherche achevés ».

Quel est l'objet de ce Guide de pratique?

Le Guide DAMIA comprend deux fascicules, soit celui-ci qui vise à développer et maximiser la pratique de sensibilisation en matière de lutte contre la maltraitance et l'intimidation envers les personnes âgées et un second dédié à toute personne qui anime les activités de sensibilisation.

Ce fascicule-ci a pour finalité de permettre l'analyse critique de vos activités de sensibilisation déjà en place, en vue de les bonifier. Il vise en plus à vous fournir des pistes de réflexion et d'action afin de créer et de mettre en place de nouvelles activités adaptées à vos objectifs et aux particularités propres à votre organisme et aux personnes âgées que vous desservez.

À qui s'adresse ce fascicule?

Il s'adresse à toutes les personnes administratrices et coordonnatrices d'activités de sensibilisation œuvrant dans des organismes communautaires qui ont pour mandat d'intervenir (prévention, repérage ou suivi de situations) dans un contexte de maltraitance ou d'intimidation envers les personnes âgées, au Québec.

Quel est le contenu de ce fascicule?

Le contenu de ce fascicule se veut le plus appliqué possible pour les personnes administratrices et coordonnatrices d'activités de sensibilisation des organismes communautaires. Il présente des connaissances plus générales sur la maltraitance et l'intimidation envers les personnes âgées. Puis, il propose des pistes d'action concrètes quant à l'élaboration, la planification et l'animation des activités de sensibilisation.

Comment utiliser ce fascicule?

Ce fascicule est divisé en six sections, incluant les annexes. La consultation du sommaire permet de cibler des informations spécifiques, selon vos besoins. Les recommandations visent un enrichissement des activités actuelles. L'application de ces recommandations peut varier selon la mission et les modes de fonctionnement des organismes communautaires.



JE GARDE EN TÊTE

La « **personne âgée** » est définie différemment selon les critères des programmes et des services disponibles à la population. Ces critères tiennent compte de l'âge, des besoins et des facteurs de vulnérabilité de la personne.

SECTION 1

Définitions

Maltraitance, intimidation et bientraitance envers les personnes âgées



À priori, il peut s'avérer complexe de définir et même de distinguer les thèmes de la maltraitance et de l'intimidation. C'est pourquoi il apparaît nécessaire que les personnes qui animent assurent la compréhension de ceux-ci auprès des personnes participant aux activités de sensibilisation. Introduire la notion de la bientraitance est également une avenue intéressante afin de promouvoir les bonnes approches et pratiques envers les personnes âgées, et ce en sus des pratiques de prévention.

1.1- MALTRAITANCE ENVERS LES PERSONNES ÂNÉES

Définition :

DAMIA a retenu la définition de la maltraitance promue par le gouvernement du Québec dans le second *Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées (PAM) 2017-2022*.

« Il y a maltraitance quand un geste singulier ou répétitif, ou une absence d'action appropriée, intentionnel ou non, se produit dans une relation où il devrait y avoir de la confiance, et que cela cause du tort ou de la détresse chez une personne âgée »³⁹ (p. 15).

Éléments à retenir :

- **Geste** (violence) ou **absence de geste** (négligence)
- **Singulier** (à une reprise) ou **répétitif** (à plusieurs reprises)
- **Relation où il devrait y avoir de la confiance**
- **Cause du tort** ou de la **détresse** à une personne âgée (conséquences)
- **Intentionnel*** (la personne *veut* causer du tort) ou **non intentionnel** (la personne *ne veut pas* ou *ne comprend pas* le tort qu'elle cause)



JE GARDE EN TÊTE

*Attention : Il faut toujours évaluer les indices et la situation pour ne pas tirer de conclusions hâtives concernant les **intentions** de la personne présumée maltraitante.⁴⁴

Types de maltraitance⁴⁴ :

- **Psychologique** : humiliation, chantage, manipulation, menaces, rejet, isolement, etc.
- **Physique** : agression physique, rudolement, privation de confort ou de sécurité, etc.
- **Sexuelle** : propos ou agression à caractère sexuel, privation d'intimité, etc.
- **Matérielle ou financière** : détournement de fonds, pression à modifier le testament, etc.
- **Organisationnelle** : conditions ou pratiques qui entraînent le non-respect des droits, etc.
- **Violation des droits** : déni du droit de choisir, imposition d'un traitement médical, etc.
- **Âgisme** : préjugés, mépris en raison de l'âge, infantilisation, etc.

1.2- INTIMIDATION ENVERS LES PERSONNES ÂNÉES

Définition :

« Il y a intimidation quand un geste ou une absence de geste ou d'action à caractère singulier ou répétitif et généralement délibéré, se produit de façon directe ou indirecte dans un rapport de force, de pouvoir ou de contrôle entre individus, et que cela est fait dans l'intention de nuire ou de faire du mal à une ou à plusieurs personnes âgées »¹ (p. 52-53).

Éléments essentiels à retenir¹ :

- Geste ou absence de geste ou action
- Singulier (à une reprise) ou répétitif (à plusieurs reprises)
- Rapport de force, de pouvoir ou de contrôle (personne intimidante envers sa cible)
- Tout type de relation (relation de confiance ou non)
- Généralement intentionnel (exception : atteintes cognitives ou problème de santé mentale chez la personne présumée intimidante)
- Conséquences néfastes pour la personne âgée et son entourage

« L'intimidation, c'est une chose très grave. Plus qu'on pense. »

- Homme 37, groupe 13

Un geste d'intimidation peut être **direct** ou **indirect**. La *cyberintimidation* est considérée comme un geste indirect d'intimidation, puisqu'il est réalisé par l'entremise des technologies de l'information et de la communication (TIC) (courriels, messages textes, réseaux sociaux, etc.).¹

Types d'intimidation³⁷ :

- **Verbale** : insultes, menaces, remarques homophones, racistes, sexistes, etc.
- **Sociale** : dénigrement, humiliation, exclusion, mensonges et rumeurs, etc.
- **Physique** : contrainte menaçant l'intégrité physique, agression physique, etc.
- **Matérielle** : bris, vandalisme, vol et appropriation du bien d'autrui, etc.



POUR POUSSER PLUS LOIN LA RÉFLEXION

Pour de plus amples informations concernant la **terminologie de la maltraitance et de l'intimidation** spécifique aux personnes âgées, consultez l'**Annexe 1**.

Pour obtenir des outils afin de prévenir et contrer l'intimidation, vous pouvez consulter le Guide *Contre l'intimidation, agissons!* disponible à l'adresse suivante : www.mfa.gouv.qc.ca/fr/publication/Documents/191_Guide_accompagnement.pdf

1.3- DISTINCTION ENTRE MALTRAITANCE ET INTIMIDATION

Les résultats obtenus dans le cadre de la recherche-action DAMIA indiquent que plusieurs personnes âgées ont de la difficulté à faire la distinction entre la maltraitance et l'intimidation. Effectivement, dans certaines circonstances, l'intimidation peut être un moyen employé pour maltraiter une personne. « Par exemple, l'intimidation verbale peut être un moyen de maltraiter psychologiquement une personne âgée »³⁹ (p. 19).

Voici ce que les personnes âgées ont répondu dans le questionnaire et lors des entrevues de groupe.

« Est-ce que ça peut être de l'intimidation aussi? C'est mélangeant, les deux. »

- Femme 67, groupe 10

« Moi quand j'ai su le thème, je me suis dit : l'intimidation, c'est de la maltraitance ! »

- Femme 84, groupe 11

Certaines personnes âgées définissent l'intimidation par du chantage, des menaces, de la manipulation, du harcèlement ou le fait de ridiculiser. Les éléments mentionnés s'apparentent à la maltraitance psychologique.

Éléments distinctifs :

	MALTRAITANCE	INTIMIDATION
Intention	Intentionnel ou non intentionnel	Généralement intentionnel
Type de Relation	Relation de confiance	Tout type de relation
Rapport de force	Notion non abordée	Rapport de force, de pouvoir et de contrôle



POUR POUSSER PLUS LOIN LA RÉFLEXION

La maltraitance et l'intimidation peuvent être confondues avec des problèmes connexes (harcèlement, discrimination, exploitation, etc.).

Pour connaître la définition de problèmes connexes, vous pouvez consulter le Glossaire publié par le Gouvernement du Québec à l'adresse suivante : www.mfa.gouv.qc.ca/fr/intimidation/definition/Pages/glossaire.aspx

1.4- BIENTRAITANCE

Depuis 2017, la bientraitance est une approche intégrée au *Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2017-2022*.

« ...il faudrait aussi parler à un moment donné de la bientraitance. »

- Femme 84, groupe 11

Il s'agit d'une notion qui pourrait être abordée lors des activités de sensibilisation sur la lutte contre la maltraitance et l'intimidation. Par ailleurs, il importe de bien spécifier aux personnes participantes que la **bientraitance n'enraie pas à elle seule la maltraitance ou l'intimidation**.

Définition* :

« La bientraitance vise le bien-être, le respect de la dignité, l'épanouissement, l'estime de soi, l'inclusion et la sécurité de la personne. Elle s'exprime par des attentions, des attitudes, des actions et des pratiques respectueuses des valeurs, de la culture, des croyances, du parcours de vie, de la singularité et des droits et libertés de la personne âgée » ³⁹ (p.38).

*Selon le *PAM 2017-2022*, cette définition peut être appelée à évoluer au cours des années, en fonction de l'avancement des connaissances.

Favoriser la bientraitance c'est ³⁹ :

	CONCRÈTEMENT...
Placer la personne au centre des actions	Consulter la personne âgée pour toute décision la concernant; discuter avec elle pour mieux la connaître; etc.
Favoriser l'autodétermination et l' <i>empowerment</i>	Informar la personne de ses droits et de ses choix; lui permettre de prendre ses décisions; etc.
Respecter la dignité de la personne	Respecter la confidentialité; aménager l'espace afin de respecter l'intimité; adapter les services selon les besoins; etc.
Favoriser l'inclusion et la participation sociales	Organiser des activités sociales; créer un comité pour l'accueil des nouveaux membres d'un groupe; etc.
Intervenir avec savoir-être et savoir-faire	Communiquer de manière respectueuse; s'adresser à la personne par l'appellation qu'elle souhaite; etc.
Offrir un soutien concerté	Offrir du soutien aux proches aidants; collaborer avec des partenaires pour offrir des services complémentaires; etc.

SECTION 2

Freins et leviers à la demande d'aide



Dévoiler une situation de maltraitance ou d'intimidation est manifestement une étape difficile à franchir. Plusieurs raisons peuvent faire en sorte qu'une personne refusera, ou au contraire, souhaitera demander de l'aide ⁴³.

Cette section présente des freins et des leviers à la demande d'aide pour les personnes qui subissent de la maltraitance ou de l'intimidation, de même que pour les personnes témoins de ces situations.

Dans le cadre des activités de sensibilisation sur les thèmes de la maltraitance et de l'intimidation, le fait de considérer ces freins et leviers permettra de favoriser la demande d'aide chez les personnes âgées.

2.1- DEMANDE D'AIDE SELON LES PERSONNES ÂNÉES

En contexte de maltraitance et d'intimidation, la demande d'aide peut prendre différentes formes : demande auprès de services professionnels de santé et des services sociaux, dénonciation aux instances policières, etc. Toutefois, le simple fait de parler de sa situation à une personne de confiance représente déjà un pas vers la demande d'aide.

À qui les personnes âgées demandent de l'aide ?

À une personne de confiance...

- Membre de la famille, personne proche
- Direction d'un établissement
- CLSC, organisme d'aide, personne intervenante
- Médecin ou autre personne professionnelle de la santé
- Services policiers
- Etc.

« Vous dites « demander de l'aide »,
mais dans le fond, c'est d'en parler. »

- Femme 21, groupe 4

2.2- FREINS ET LEVIERS À LA DEMANDE D'AIDE SELON LES PERSONNES ÂNÉES

Dans le cadre de la recherche-action DAMIA, les personnes âgées ont été invitées à se projeter dans des situations fictives de maltraitance ou d'intimidation. Celles-ci devaient se mettre dans la peau d'une personne subissant un tel préjudice ou encore d'une personne témoin d'une telle situation. La participation des personnes âgées à ces mises en situation a permis de mettre en lumière des freins et leviers à la demande d'aide.

2.2.1- FREINS ET LEVIERS À LA DEMANDE D'AIDE EN SITUATION DE MALTRAITANCE

MALTRAITANCE		
	Cible	Témoin
FREINS	<ul style="list-style-type: none"> • Protection des liens familiaux (lien de dépendance; crainte des conflits, d'une rupture de liens ou de causer du tort à la personne maltraitante). • Peur des représailles et des conséquences (peur que la situation s'aggrave). • Sentiments de honte, de gêne et de culpabilité (honte d'être maltraitée; peur du jugement; se sentir coupable de la situation). • Manque de capacités (manque de capacités physiques, psychologiques, sociales ou financières). • Méconnaissance de la maltraitance et des ressources ou méfiance à les utiliser. 	<ul style="list-style-type: none"> • Peur des représailles (peur pour soi-même et pour la cible). • Doute lié au manque d'informations (méconnaissance de la situation, des actions à entreprendre et des ressources d'aide; peur de faire une erreur). • Refus de s'immiscer dans la situation (se mêler de ses affaires). • Non-consentement de la cible (la cible refuse que le témoin demande de l'aide). • Méfiance envers les services d'aide (perception négative à l'égard des services).
LEVIERS	<ul style="list-style-type: none"> • Atteinte de ses limites personnelles (situation intolérable). • Connaissance de la maltraitance et des ressources d'aide (capacité de reconnaître la maltraitance; connaissance de ses droits, des recours et des services d'aide). • Accès à des services de soutien et d'accompagnement de qualité (services professionnels, confidentiels et respectueux du rythme; lien de confiance). • Caractéristiques personnelles (capacités et niveau d'énergie pour demander de l'aide). • Désir de retrouver du pouvoir sur sa vie. 	<ul style="list-style-type: none"> • Connaissance de la maltraitance, de la situation et des ressources d'aide (suffisamment de connaissances pour demander de l'aide). • Croyances et valeurs (sentiment d'injustice et de devoir aider autrui). • Perception de la gravité de la situation (intolérance à l'égard de la situation; vulnérabilité de la personne qui est ciblée; éviter que la situation dégénère).

2.2.2- FREINS ET LEVIERS À LA DEMANDE D'AIDE EN SITUATION D'INTIMIDATION

		INTIMIDATION	
		Cible	Témoin
FREINS	<ul style="list-style-type: none"> • Peur des représailles et des conséquences (peur que la situation s'aggrave). • Crainte de l'isolement, du rejet et de la rupture de liens (crainte d'être exclue du groupe). • Méconnaissance de l'intimidation et difficulté à la reconnaître. 	<ul style="list-style-type: none"> • Peur des représailles (peur pour la cible et pour soi-même). • Doute lié au manque d'informations (méconnaissance de la situation, des actions à entreprendre et des ressources d'aide). • Refus d'intervenir dans la situation (se mêler de ses affaires). • Non-consentement de la cible (la cible refuse que le témoin demande de l'aide). 	
LEVIERS	<ul style="list-style-type: none"> • Atteinte de ses limites personnelles (situation intolérable). • Connaissance de l'intimidation et des ressources d'aide (capacité de reconnaître l'intimidation et d'identifier des solutions pour y remédier). • Accès à des services de soutien et d'accompagnement de qualité (services professionnels, confidentiels et respectueux du rythme; lien de confiance). • Caractéristiques personnelles (croyances; capacités et niveau d'énergie pour demander de l'aide; traits de caractère). 	<ul style="list-style-type: none"> • Perception de la gravité de la situation (intolérance à l'égard de la situation; éviter que la situation dégénère). • Connaissance de l'intimidation et des ressources d'aide. • Accès à des services d'aide confidentiels (pour se protéger soi-même et la cible). • Croyances et valeurs (devoir d'aider autrui). 	



JE GARDE EN TÊTE

Considérant que la création d'un lien de confiance représente un levier à la demande d'aide, il apparaît **essentiel d'offrir des activités de sensibilisation et de formation auprès des membres du personnel de toute organisation.**

2.2.3- ENJEUX SUPPLÉMENTAIRES À LA DEMANDE D'AIDE

Outre les freins et leviers identifiés précédemment, certaines personnes âgées n'ont pas les capacités de se défendre ou demander de l'aide par elles-mêmes. Par exemple, les personnes âgées atteintes d'un **trouble cognitif** (ex. : maladie d'Alzheimer) ou celles aux prises avec un **problème de santé** physique ou mentale qui limite leurs capacités.

Ces personnes âgées, en raison de leur état de santé et de leur perte d'autonomie fonctionnelle, peuvent difficilement reconnaître une situation de maltraitance ou d'intimidation ou entreprendre des démarches par elles-mêmes (freins). Conséquemment, leur réseau peut représenter un filet de sécurité essentiel pour prévenir et contrer ces situations (leviers).

FREINS À LA DEMANDE D'AIDE (Personne âgée)	LEVIERS À LA DEMANDE D'AIDE (Réseau de la personne)
<p>Ne pas avoir les capacités ³⁰</p> <ul style="list-style-type: none">• Perte d'autonomie (dépendance).• Diminution de la faculté de comprendre.• Ignorance de la maltraitance et de l'intimidation, des droits, de la loi, etc.• Etc.	<p>Mettre en place des stratégies pour sensibiliser, prévenir, repérer et intervenir</p> <ul style="list-style-type: none">• Activités de sensibilisation auprès du réseau : informer et outiller les proches.• Formation du personnel.• Mécanisme de repérage dans les milieux.• Etc.



POUR EN SAVOIR D'AVANTAGE

Pour en savoir davantage sur le *Continuum de services pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées*, veuillez consulter l'**Annexe 2**.

Pour en savoir davantage au sujet de la *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les personnes âgées et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité*, veuillez consulter l'**Annexe 3**. ⁴⁰

2.3- MAXIMISER LES LEVIERS ET DIMINUER LES FREINS À LA DEMANDE D'AIDE

Comment aborder les freins et les leviers à la demande d'aide pendant les activités de sensibilisation? Voici quelques éléments à intégrer aux pratiques de sensibilisation actuelles pour favoriser le passage de la prise de conscience d'être maltraité ou intimidé à l'action de demander de l'aide.

FAIRE CONNAÎTRE LA MALTRAITANCE ET L'INTIMIDATION	CONCRÈTEMENT...
<p>Traiter à la fois de maltraitance et d'intimidation dans les activités de sensibilisation.</p> <p>Favoriser l'apprentissage et la reconnaissance de ces situations.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Proposer des jeux d'association avec des exemples variés. • Présenter des mises en situation pour illustrer des situations de maltraitance et d'intimidation. • Préciser les droits des personnes âgées et les recours possibles.
DÉMYSTIFIER LES FREINS À LA DEMANDE D'AIDE	CONCRÈTEMENT...
<p>Vérifier les croyances des personnes participantes au sujet de la demande d'aide en contexte de maltraitance et d'intimidation.</p> <p>Tenter de diminuer la réticence et augmenter la confiance envers la demande d'aide.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Amener les personnes participantes à identifier ce qui les empêcherait de demander de l'aide. • Tenter de déconstruire les craintes et les sentiments négatifs (ex. : honte, gêne, culpabilité) liés aux demandes d'aide. • Répondre aux questions (informer et rassurer). • Insister sur les avantages de formuler une demande d'aide : présenter un exemple dans lequel la demande d'aide a eu des effets positifs.
FAVORISER LA CRÉATION D'UN CLIMAT DE CONFIANCE EN ANIMATION	CONCRÈTEMENT...
<p>Assurer que la personne qui anime l'activité instaure un climat de confiance, soit fiable, adopte une approche adéquate et professionnelle et qu'elle ne porte pas de jugements.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Accueillir chaleureusement le groupe. • Se présenter (nom, fonction, expériences). • Maîtriser le ou les thèmes de l'activité. • Être à l'écoute des personnes participantes (regard, posture, discours); faire preuve d'empathie et de patience. • Être disponible après l'activité (écoute et référence); amorcer une démarche de demande d'aide avec le consentement de la personne âgée, lorsqu'applicable.

SOULIGNER L'IMPORTANCE DES TÉMOINS	CONCRÈTEMENT...
<p>Valoriser le rôle des témoins. Outiller les personnes participantes de façon à ce qu'elles sachent quoi faire ou quoi dire si elles sont témoins d'une situation de maltraitance ou d'intimidation.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Proposer des mises en situation et demander aux personnes participantes comment elles pourraient agir si elles étaient à la place du témoin. • Sensibiliser le groupe à la sécurité des témoins (ne jamais se mettre en danger).
PRÉSENTER LES RESSOURCES D'AIDE	CONCRÈTEMENT...
<p>Informar les personnes participantes des ressources d'aide facilement accessibles dans la région, selon les besoins.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Expliquer les services existants tout en étant rassurant (gratuits, confidentiels, qui respectent le rythme et les besoins de la personne, qui offrent la possibilité de rencontres à domicile et d'un accompagnement tout au long du processus). • Fournir des informations pertinentes pour favoriser la confiance envers la ressource d'aide (date de fondation, nombre de suivis par année, etc.). • Donner de la documentation (dépliant, carte format portefeuille, aide-mémoire) et multiplier les efforts de promotion (affichage dans les milieux, journal, télévision, etc.).

SECTION 3

Élaboration des activités de sensibilisation



L'analyse critique de 20 activités de sensibilisation sur les thèmes de la maltraitance et de l'intimidation, recensées en Estrie, a permis de cibler des éléments importants à considérer pour la création et la bonification d'un guide d'animation.

Avant d'aller plus loin, voyons ce que les personnes âgées rencontrées ont dit concernant ces activités de sensibilisation.

3.1- ACTIVITÉS DE SENSIBILISATION SELON LES PERSONNES ÂÎNÉES

Les personnes aînées rencontrées dans le cadre de la recherche-action DAMIA ont mis en lumière les aspects qui influencent leur motivation à participer à des activités de sensibilisation sur les thèmes de la maltraitance et de l'intimidation. Les éléments présentés ici-bas illustrent des freins et leviers à leur participation.

Freins à la participation

- Sujet difficile qui provoque la fermeture
- Sentiment de ne pas être concerné par le thème
- Crainte de dévoiler une situation vécue
- Impression d'être suffisamment informé

« La maltraitance, je n'en vis pas. On sait que ça existe, mais on ne se sent pas concerné. »

- Femme 83, groupe 11

Leviers à la participation

- Intérêt à développer de nouvelles connaissances (comprendre les problématiques)
- Sentiment d'utilité et désir d'aider les autres
- Accessibilité physique (lieu adapté), intellectuelle (contenu simple) et financière (gratuit)
- Se sentir concerné par les thèmes abordés
- Concret (exemples), interactif et ludique
- Titre accrocheur
- Collation
- Publicité (affiches, journaux, envois postaux, Facebook, etc.)

« Il faut ressentir un lien [...] amener les gens à se sentir interpellés. »

- Traduction libre : Lady 8, group 8

Concrètement, plusieurs personnes aînées rencontrées ont nommé leur appréciation des pièces de théâtre (ou des saynètes).

« Une pièce de théâtre, je trouve que c'est une formule gagnante parce que c'est intéressant, c'est léger et ça peut susciter beaucoup de réflexion »

- Femme 83, groupe 11

3.2- GUIDE D'ANIMATION

Le guide d'animation est un outil indispensable pour toutes personnes qui animent des activités. Il est particulièrement utile lors de la préparation de l'animation, bien qu'il puisse être utilisé pendant l'animation (ex. : aide-mémoire pour le déroulement de l'activité) et lors de l'évaluation (ex. : retour sur les objectifs).

Le guide d'animation regroupe toutes les informations nécessaires pour animer l'activité. Il permet à la personne qui anime de viser l'atteinte des objectifs tout en gérant mieux son temps.

Par ailleurs, l'utilisation d'un guide d'animation vise à uniformiser le contenu présenté lors des activités. Les personnes qui animent l'activité pourront le faire de manière similaire.



CONSEILS PRATIQUES

Un guide d'animation sous la forme d'un **cartable** permet de :

- Classer les feuilles et éviter que le document soit pêle-mêle.
- Remplacer certaines feuilles lors de la mise à jour.

3.3- RECOMMANDATIONS POUR DÉVELOPPER OU BONIFIER UN GUIDE D'ANIMATION

Ces recommandations sont basées sur la *Grille d'analyse des activités de sensibilisation* développée dans le cadre de la recherche-action DAMIA ⁷.

Un guide d'animation devrait comprendre les informations suivantes :

❑ Informations quant à la création du guide d'animation

Certaines informations devraient se retrouver dans votre guide d'animation :

- Noms des personnes ayant créé le guide d'animation
- Année de création ou de mise à jour, s'il y a lieu
- Origine ou contexte de la création de l'activité

❑ Titre de l'activité

Le titre d'une activité de sensibilisation sur les thèmes de la maltraitance et de l'intimidation doit être accrocheur pour inciter les personnes âgées à participer ou éveiller leur curiosité.

Exemple de titre accrocheur :

Et si mon ami Jean vivait de la maltraitance ?

« Ceci dit, si c'est présenté en forme d'interrogation [...] je me dirais que ça pique ma curiosité et il y aurait plus de chance qu'à ce moment-là, j'y aille. »

- Homme 9, groupe 6

❑ **Thèmes et contenu de l'activité**

Un guide d'animation doit nécessairement comprendre une description détaillée des thèmes et du contenu à aborder lors des activités de sensibilisation. De cette façon, les personnes qui animent sont à même de maîtriser la matière qu'elles transmettent au groupe.

❑ **Objectifs de l'activité de sensibilisation**

L'identification des objectifs découle des besoins des personnes participantes visées. La formulation d'objectifs clairs oriente le travail de la personne qui anime et facilite l'évaluation des retombées de l'activité ⁴⁹.

Questions à se poser : *Est-ce que les objectifs sont...*

- **Spécifiques ?** (précis et clairement définis)
- **Observables et mesurables ?** (possibilité d'évaluer l'atteinte des résultats attendus)
- **Adaptés aux capacités du groupe ?** (ni trop faciles, ni trop difficiles)
- **Cohérents avec les thèmes et le contexte de l'activité ?**

❑ **Posture de la personne qui anime**

Dans le cadre des activités de sensibilisation, la personne qui anime occupe généralement une posture de **facilitatrice**, qui aide les personnes participantes à prendre conscience et à développer des connaissances.

La personne qui anime n'a pas à adopter une posture d'experte ou de médiatrice.

❑ **Caractéristiques de la méthode de la personne qui anime**

- Adopte une approche ludique
- Encourage une participation active
- Stimule l'esprit critique
- S'appuie sur l'expérimentation ou les mises en situation
- Éveille l'imagination et la créativité
- Encourage la prise de décision et les initiatives
- Éveille la curiosité
- Suscite la collaboration, les échanges et le partage d'informations
- Favorise l'empathie
- Mobilise l'expérience et le vécu
- Renforce l'autonomie
- Crée des liens entre la théorie et la pratique

❑ **Public cible**

Il est important d'identifier à qui s'adresse l'activité de sensibilisation. Ces informations permettront d'orienter le recrutement de personnes pour participer à l'activité.

Quelles sont les caractéristiques du public ciblé ?

- Tranche d'âge
- Niveau d'autonomie fonctionnelle
- Autres caractéristiques

Quelle est la taille minimale et maximale du groupe ?

Est-ce que le groupe sera ouvert ou fermé (avec inscriptions préalables) ?

❑ **Matériel nécessaire**

Indiquer tout le matériel nécessaire au déroulement de l'activité.



CONSEILS PRATIQUES

- Créer une liste (aide-mémoire) du matériel nécessaire pour prévenir les oublis.
- Apporter le matériel, même si le milieu confirme avoir tout l'équipement nécessaire (surtout dans le cas d'équipement audiovisuel).

❑ **Liste des ressources d'aide à jour**

Remettre aux personnes participantes intéressées et à la personne responsable du milieu une liste à jour et datée des ressources d'aide sur un document avec l'entête de votre organisme.

❑ **Durée de l'activité**

Identifier la durée approximative de l'activité. Par la suite, la durée exacte sera déterminée avec la personne responsable du milieu où se déroulera l'activité.

❑ **Déroulement détaillé de l'activité**

La personne qui anime gagne à suivre les étapes du déroulement prévu afin de mieux gérer le temps consacré à chacune des étapes de l'activité.

Voici l'exemple d'une activité utilisant une vidéo comme support. Dans ce cas, il est recommandé que la personne qui anime prévoit un autre support d'animation (ex. : saynète ou mise en situation) en cas de problèmes techniques.

HORAIRE	ACTIONS	DÉROULEMENT	TECHNIQUE	SUPPORT
13h30	Création d'un climat favorable	<ul style="list-style-type: none"> • Présentation de la personne qui anime et des personnes participantes. • Annonce de la personne qui anime à propos de sa disponibilité à la fin de l'activité pour les questions spécifiques. 	Tour de table (si applicable)	Port du macaron avec le nom de la personne qui anime et de l'organisme qu'elle représente
13h40	Introduction et présentation du déroulement de l'activité	<ul style="list-style-type: none"> • Présentation du thème de l'activité, des objectifs et du déroulement prévu. • Validation des attentes des personnes participantes. 	Exposé	Aucun
13h50	Diffusion d'une vidéo de sensibilisation	<ul style="list-style-type: none"> • Présentation de la vidéo. 	Aucune	DVD + Matériel
14h10	Transmission de connaissances	<ul style="list-style-type: none"> • Discussion en groupe sur le contenu de la vidéo (présentation interactive du contenu). • Discussion sur les pistes de solutions possibles pour contrer des gestes de maltraitance ou d'intimidation. • Présentation des ressources d'aide et services existants. • Synthèse des éléments essentiels. 	Discussion interactive	Aucun
14h50	Vérification de l'atteinte des objectifs de l'activité	<ul style="list-style-type: none"> • Complétion d'un questionnaire d'évaluation de l'activité par les personnes participantes (ou retour verbal en groupe). 	Aucune	Questionnaires d'évaluation
14h55	Partage de documents informatifs sur les services d'aide	<ul style="list-style-type: none"> • Remise des coordonnées de différents organismes ou professionnels pouvant les aider. 	Distribution de documents	<ul style="list-style-type: none"> • Liste des ressources d'aide • Aide-mémoire • Dépliants

❑ Évaluation de l'activité de sensibilisation

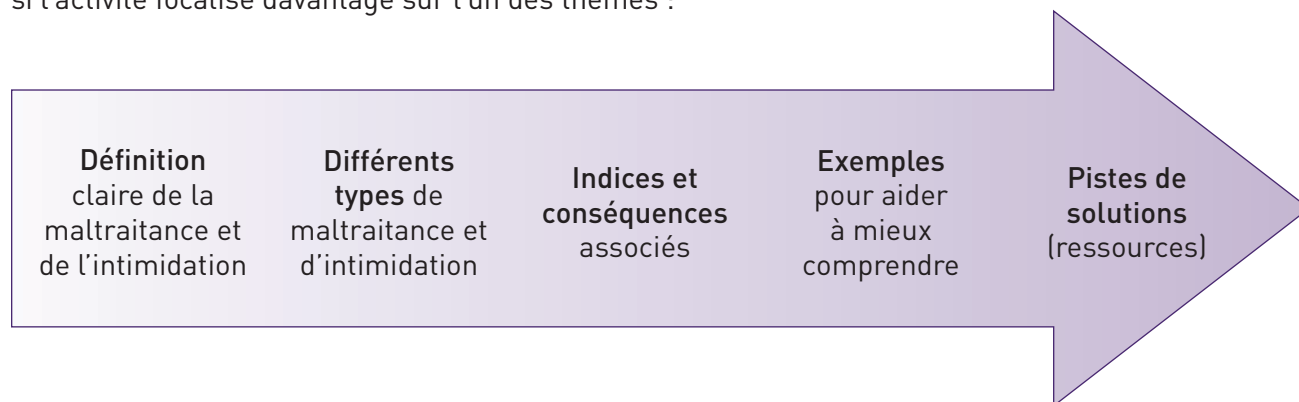
Lors d'une animation auprès d'un groupe de personnes âgées, il est généralement plus adéquat de procéder à une évaluation de l'activité de manière verbale (considérant que certaines personnes ne peuvent pas lire ou écrire).

Toutefois, lorsque cela est possible, il peut être intéressant que les personnes participantes complètent une grille d'évaluation par écrit. À titre d'exemple, une grille d'évaluation d'activité est disponible à l'**Annexe 5**.

Les commentaires reçus lors de ces évaluations permettent à la personne qui anime de s'ajuster et de bonifier l'animation d'une prochaine activité.

3.4- RECOMMANDATIONS À PROPOS DU CONTENU DE L'ACTIVITÉ

Il est recommandé d'aborder les deux thèmes que sont la maltraitance et l'intimidation, et ce, même si l'activité focalise davantage sur l'un des thèmes :



La finalité des activités de sensibilisation est principalement d'outiller les personnes âgées afin qu'elles aient les connaissances pour reconnaître les situations de maltraitance ou d'intimidation et qu'elles soient à même d'identifier les pistes de solutions.

Des informations claires et concrètes favorisent **le passage de la prise de conscience des personnes âgées à la prise d'action, telle que demander de l'aide ou parler avec une tierce personne.**

SECTION 4

Animation des activités de sensibilisation auprès des personnes âgées



Cette section présente des recommandations afin de maximiser l'animation ou la coanimation d'activités de sensibilisation.

Dans le présent document, le terme « personne qui anime » désigne toute personne (intervenante ou bénévole) qui est responsable de l'animation et qui veille au bon déroulement de l'activité, au bien-être du groupe et à sa progression vers l'atteinte des objectifs.

4.1- COMPOSANTES DE L'ANIMATION

L'animation se définit à travers trois composantes spécifiques : le contenu, l'ambiance et la procédure ³.

COMPOSANTES DE L'ANIMATION	TÂCHES DE LA PERSONNE QUI ANIME
Contenu	Clarifier l'objectif, les termes, les idées et les opinions. Informé et faire un résumé ou une synthèse.
Ambiance	Créer et maintenir un climat coopératif : accueillir, être disponible et à l'écoute des personnes participantes, intervenir avec tact, permettre à toutes de participer ou de partager leurs points de vue.
Procédure	Choisir les moyens ou procédés (visuels, techniques ou autres) qui sont les plus appropriés pour favoriser la participation des personnes âgées présentes et progresser vers l'atteinte des objectifs.

4.2- VALEURS IMPORTANTES À RESPECTER EN ANIMATION ¹²

- **Attitude chaleureuse** : vise à établir un climat favorable.
- **Respect** : considère les idées des personnes participantes.
- **Coopération** : favorise la collaboration par son approche.
- **Souplesse** : s'adapte en fonction des besoins du groupe.
- **Honnêteté** : agit en cohérence avec ses valeurs et ses sentiments.

4.3- RESPONSABILITÉS DE LA PERSONNE QUI ANIME ¹²

- Agir avec honnêteté, loyauté, prudence et diligence.
- Respecter le caractère confidentiel de sa tâche.
- Assurer un service de qualité.
- Respecter son engagement et le code d'éthique.
- Refuser toute gratification personnelle financière.
- S'abstenir de propagande (allégeance politique, religieuse, etc.).
- Référer adéquatement pour toute situation particulière ou qui requiert une intervention.



JE GARDE EN TÊTE

Attention !

La personne qui anime doit être « neutre », c'est-à-dire qu'elle ne doit pas juger et ni donner d'avis personnel.

4.4- RECOMMANDATIONS GÉNÉRALES POUR L'ANIMATION ³³

Les recommandations suivantes visent à maximiser les leviers à la demande d'aide dans le cadre de l'animation d'activités de sensibilisation.

Il est recommandé que la personne qui anime détienne une expérience en animation auprès des personnes âgées. Autrement, il est souhaitable que l'activité soit coanimée avec une personne expérimentée ou avec un partenaire intersectoriel.

AVANT

Planifier l'activité

- Établir le contact avec le milieu où se déroulera l'activité :**
Présenter par écrit le thème, les objectifs, la durée et autres informations importantes. Souligner la pertinence de l'activité et susciter la collaboration.
- Connaître le milieu, le nombre de personnes participantes estimé ainsi que leurs caractéristiques :**
Exemples de caractéristiques à considérer : limitations physiques, déficits cognitifs, problèmes de santé mentale, cultures, langues, etc.
- Valider le mode de diffusion de l'activité dans le milieu pour recruter des personnes participantes :**
Exemples de moyens de promotion : affiche, article (pour infolettre ou journal interne), carton d'invitation, rappel verbal, etc.
- Vérifier l'horaire des activités du milieu :**
S'assurer que l'activité n'entre pas en conflit d'horaire avec d'autres activités organisées par le milieu et qu'il n'y a pas d'activité bruyante à proximité pendant l'activité.
- S'assurer que la salle est adéquate et demander qu'elle soit prête avant l'activité :**
Salle suffisamment grande et facile d'accès, nombre de chaises, espace requis pour le matériel, située près des toilettes, etc.

Se préparer

- Maîtriser le contenu de l'activité.**
- S'approprier le guide d'animation :**
 - Objectifs de l'activité de sensibilisation.
 - Déroulement et durée de chaque étape de l'activité.
- Adapter le contenu et la durée de l'activité selon les particularités connues du groupe.**
- Planifier la coanimation, s'il y a lieu :**
Rencontre entre les personnes qui animent : partager le contenu de l'animation, réviser l'horaire, etc.

AVANT (suite)

Se préparer (suite)

- Prévoir le matériel nécessaire** (équipement audiovisuel, documents à remettre aux personnes participantes, support visuel, etc.).
- Confirmer l'activité avec le milieu quelques jours à l'avance** (salle, heure, etc.).
- S'assurer d'arriver entre 20 et 30 minutes à l'avance.**

À l'arrivée dans la salle

- Préparer le matériel et finaliser l'emplacement de la salle.**
- Demander à la personne responsable du milieu de faire un rappel à l'interphone, si applicable.**
- Mettre son macaron avec son nom et le logo de l'organisme.**
- Accueillir les personnes âgées, se présenter individuellement, si applicable.**

PENDANT

Accueillir les personnes participantes et procéder aux présentations

- Accueillir chaleureusement les personnes participantes et les remercier de leur présence.**
- Se présenter personnellement :**
Nommer votre nom, votre fonction et vos expériences pertinentes en lien avec le thème.
- Présenter l'organisme que vous représentez :**
Mission et services : souligner les informations pertinentes (ex. : services gratuits et confidentiels, accompagnement selon les besoins, statistiques, etc.).
- Favoriser la connaissance mutuelle des personnes participantes, si applicable** (selon la taille du groupe et la durée de l'activité).
- Annoncer, dès le début, votre disponibilité après l'activité** pour répondre à des questions plus spécifiques ou personnelles. Expliquer brièvement les limites de votre rôle.

Susciter la confiance

- Faire preuve d'organisation et de capacité d'adaptation.**
- Inviter les personnes participantes à nommer leurs attentes et leurs appréhensions.**
- Rassurer le groupe que l'activité vise à sensibiliser et non à dénoncer publiquement** une personne ou une situation spécifique.
- Établir un cadre respectueux :**
Établir des « règles » selon l'activité (ex : lever la main pour prendre la parole, interdire les propos discriminatoires). Utiliser le code de vie ou les règlements du milieu, si applicable.

❑ **Nommer clairement les objectifs de l'activité :**

Souligner que les personnes participantes seront davantage informées et outillées pour contrer une éventuelle situation de maltraitance ou d'intimidation.

❑ **Démystifier la demande d'aide (déconstruire les craintes et les préjugés du groupe) :**

- Questionner d'abord les personnes participantes sur les obstacles à la dénonciation.
- Rassurer le groupe sur la confidentialité des services d'aide.
- Souligner le fait qu'une demande d'aide implique rarement un processus judiciaire.
- Relativiser les sentiments de honte et de culpabilité pouvant être associés à ces situations.
- Nommer des avantages de formuler une demande d'aide (être soutenu, conseillé, etc.).
- Citer un exemple de demande d'aide qui a mené à des résultats positifs.

Respecter les personnes participantes et susciter la motivation

❑ **Prévoir une présentation simple et claire : information précise et concrète.**

- Adapter son vocabulaire au profil du groupe (sans être infantilisant).
- Donner des exemples variés afin de faciliter leur compréhension.

❑ **Faire place aux questions du groupe et y répondre adéquatement.**

❑ **Encourager la participation des personnes âgées :**

Poser des questions ouvertes afin de favoriser les échanges et les discussions.

❑ **Se placer devant le groupe; parler assez fort** pour que tout le monde entende bien (penser aux possibles déficits de l'audition ou de la vue ?).

❑ **Reformuler les questions et les réponses des personnes participantes** afin que toutes aient bien entendu.

❑ **Faire preuve de patience :**

- Répéter les consignes en les formulant de façons différentes, si nécessaire.
- Considérer les difficultés d'expression (laisser le temps à la personne de s'exprimer).

❑ **Privilégier les propos éducatifs et positifs** (et non moralisateurs).



CONSEILS PRATIQUES

Expression non verbale de la personne qui anime :

Animer debout, éviter les mouvements brusques ou les tics, conserver une posture décontractée et un contact visuel avec le groupe, etc.

Expression non verbale des personnes participantes :

Le langage non verbal des personnes participantes peut vous indiquer une incompréhension, un désaccord, un inconfort, un désintérêt, une émotion difficile, etc.

Effectuer un retour à la fin de l'activité

- Résumer les éléments essentiels de l'activité.
- Demander aux personnes participantes ce qu'elles ont retenu de cette activité.
- Recueillir les commentaires du groupe : faire compléter une grille d'évaluation de l'activité, si applicable. Sinon, faire un retour en groupe et noter les commentaires.
- Remercier chaleureusement les personnes participantes de leur présence et de leur participation.

APRÈS

Informier et référer adéquatement

- Distribuer de la documentation pertinente (dépliant, aide-mémoire, liste des ressources d'aide à jour, signet, aide-mémoire magnétique, dépliant avec le nom de la personne à contacter, etc.).
- Accueillir la personne aînée qui se confie, la référer à la bonne ressource ou amorcer directement une demande d'aide avec elle, si applicable.

Effectuer une rétroaction quant à l'animation ou la coanimation

- Identifier les forces et les défis de la personne qui anime ou de l'équipe d'animation.
- Cibler les points forts de l'animation et ce qui peut être amélioré.
- Prévoir des ajustements pour améliorer la prochaine séance d'animation.
- Envoyer une lettre de remerciements aux milieux participants et demander une rétroaction.



CONSEILS PRATIQUES

Dans le cas où la personne qui anime ne connaît pas la réponse à une question posée :

- 1- Rester calme et en contrôle.
- 2- Demander du soutien à une autre personne qui connaît la réponse (si applicable).
- 3- Rappeler votre rôle: proposer qu'une personne intervenante la rappelle (si applicable).
- 4- Référer adéquatement (au bon service selon la question posée).

4.5- COANIMATION

La coanimation peut faciliter le processus du groupe vers l'atteinte des objectifs de l'activité. Elle peut être partagée par deux personnes qui proviennent d'une même discipline ou qui détiennent des expertises différentes et complémentaires ⁴⁹ (ex. : organismes partenaires).

4.5.1- AVANTAGES DE LA COANIMATION ⁴⁹

POUR LES PERSONNES PARTICIPANTES	POUR LES PERSONNES QUI COANIMENT
<ul style="list-style-type: none">• Une variété de styles de communication qui dynamise le déroulement de l'activité.• Des informations complémentaires, surtout lorsque les personnes qui coaniment pratiquent des disciplines différentes.	<ul style="list-style-type: none">• Contexte d'apprentissage favorable pour l'amélioration des habiletés.• Partage des responsabilités et soutien mutuel lors de situations difficiles ou imprévues.



JE GARDE EN TÊTE

Pour les nouvelles personnes impliquées au sein d'un organisme communautaire, la coanimation peut être une occasion d'apprendre en suivant l'exemple d'une personne plus expérimentée. Elle peut également être une démarche plus sécurisante.

4.5.2- CONDITIONS POUR UNE COANIMATION RÉUSSIE

Pour maximiser le potentiel d'une coanimation, voici quelques éléments à considérer :

Planification ⁴⁹

Laisser place à l'improvisation est à proscrire dans la réalisation d'une coanimation. Une préparation adéquate permet de favoriser un déroulement continu et optimal de l'activité et d'éviter des scénarios imprévus.

Rencontre entre les personnes qui coaniment :

- Apprendre à se connaître (styles d'animation, forces, faiblesses, etc.).
- Discuter de la vision de chacune à l'égard du thème ciblé (harmoniser les discours).
- Définir les rôles et partager l'animation de manière équitable, selon les forces ⁵.

Identification

Au début de l'activité, il est important que les personnes qui coaniment s'identifient clairement afin d'éviter toute confusion chez les personnes participantes.

Présenter le statut et le rôle des personnes qui animent au groupe.

Collaboration ⁴⁹

Une coanimation réussie nécessite indéniablement une collaboration permanente entre les personnes qui coaniment. À l'inverse, une relation conflictuelle ou des désaccords visibles entre les personnes qui coaniment peut provoquer des impacts négatifs pour le groupe, tels que des malaises, des inconforts, un désintéressement et une remise en question des compétences des personnes qui animent.

❑ S'entraider et être solidaire :

- Éviter de contredire l'autre personne qui coanime.
- S'entraider pour encadrer le groupe, répondre aux questions, observer les réactions du groupe et s'adapter à celui-ci, etc.

Adaptation ⁴⁹

Malgré une préparation rigoureuse, les personnes qui coaniment doivent être constamment prêtes à s'adapter aux besoins et au rythme du groupe, de même qu'aux potentiels imprévus.

❑ Être capable de s'adapter conjointement :

- Minimiser les communications directes entre les personnes qui coaniment : être discrètes et prendre une décision rapidement afin de maintenir l'intérêt des personnes participantes.

Évaluation

Enfin, que les personnes qui coaniment proviennent d'un même organisme ou d'organismes différents, il est important qu'elles prennent le temps d'évaluer ensemble la qualité de la coanimation ⁴⁹.

❑ Évaluer la coanimation et le déroulement de l'activité :

- Partager leurs impressions sur le déroulement, la dynamique du groupe, etc.
- Identifier leurs forces et leurs faiblesses (défis) en tant qu'équipe.
- Prévoir des ajustements pour la prochaine activité.



CONSEILS PRATIQUES

Pour démontrer la cohésion entre les personnes qui coaniment ⁵ :

- Avoir préalablement établi les règles de fonctionnement et être en accord.
- Utiliser le « nous » au lieu du « je ».
- Partager l'espace : varier les positions et utiliser le matériel conjointement (ex. : une personne peut tenir un support pendant que l'autre explique).

4.5.3- COANIMATION MIXTE HOMME-FEMME

La coanimation mixte propose un modèle de relation égalitaire homme-femme, en plus de proposer des visions qui considèrent les deux genres ⁴⁹. Les interventions d'un homme et d'une femme sont perçues comme étant complémentaires dans la coanimation mixte auprès des groupes de thérapie pour conjoints violents ⁴⁷.

ANIMATEUR ⁴⁷	ANIMATRICE ⁴⁷	COANIMATION MIXTE ⁴⁷
<ul style="list-style-type: none">• Les propos sont perçus comme étant plus faciles à comprendre et plus crédibles.• Le climat de confiance est instauré dès le début des rencontres et l'animateur à une aisance à répondre aux questions.	<ul style="list-style-type: none">• Les propos sont perçus comme étant plus crédibles lorsqu'il est question de la réalité des femmes, des émotions, des relations.• Le climat est calme et sérieux.	<ul style="list-style-type: none">• Les propos permettent de présenter la vision d'un homme et d'une femme.• Les personnes participantes ressentent l'impartialité des propos des personnes qui coaniment.

4.5.4- COANIMATION INTERDISCIPLINAIRE

L'interdisciplinarité permet d'allier les compétences distinctives de partenaires. Dans le cadre d'activités de sensibilisation sur les thèmes de la maltraitance et de l'intimidation, la coanimation réalisée par deux personnes ayant des expertises complémentaires peut s'avérer pertinente et efficace ⁴⁹.

La coanimation interdisciplinaire peut impliquer notamment une personne intervenante, bénévole, une personne des services policiers ou d'un bureau de notaire, une personne connue par le groupe, etc.

Au-delà des activités de sensibilisation, la coanimation permet également aux organismes de travailler en collaboration et parfois même de faciliter l'accessibilité aux services ⁴⁹.



4.6- ADAPTATION DE L'ANIMATION SELON LA DIVERSITÉ DES GROUPES

Dans un monde où la diversité est omniprésente, les personnes qui animent les activités de sensibilisation doivent considérer les caractéristiques particulières des groupes rencontrés.

4.6.1- SENSIBILITÉ AU GENRE

La maltraitance envers les personnes âgées n'épargne aucun genre et il en est de même pour l'intimidation². Cependant, les femmes et les hommes ne demandent pas de l'aide de la même manière.

Demande d'aide chez les femmes :

Il est connu que les femmes utilisent davantage les services d'aide que les hommes et qu'elles consultent généralement plus facilement à propos de problèmes émotionnels⁴¹.

Toutefois, la demande d'aide en contexte de maltraitance et d'intimidation chez les femmes comporte son lot de défis. Plusieurs facteurs peuvent rendre une femme âgée ambivalente ou plus réticente à dévoiler une situation de maltraitance ou d'intimidation, par exemple :

- **Historique de violence** : Historiquement, les femmes ont souvent été minorisées dans nos sociétés et ont été la cible de certaines formes de violence. Le cumul d'expériences de victimisation engendre des conséquences sur la santé des femmes âgées³⁸.
- **Rôles traditionnels** : Les femmes âgées qui ont intériorisé des rôles et des valeurs traditionnelles peuvent avoir plus de difficulté à dévoiler une situation de violence vécue (importance accordée à l'institution du mariage et à la préservation de l'unité familiale)³⁸.

Demande d'aide chez les hommes :

Les hommes ont généralement une manière différente de demander de l'aide.

« L'intervention classique qui s'appuie sur le désir et la capacité des personnes de verbaliser leurs souffrances, tend à éloigner les hommes traditionnels car ceux-ci ne sont pas enclins à se plaindre ou à demander ouvertement de l'aide »⁴¹ (p.7).

« Ah non. Mes affaires, ce sont mes affaires. Et un autre, c'est un autre! »

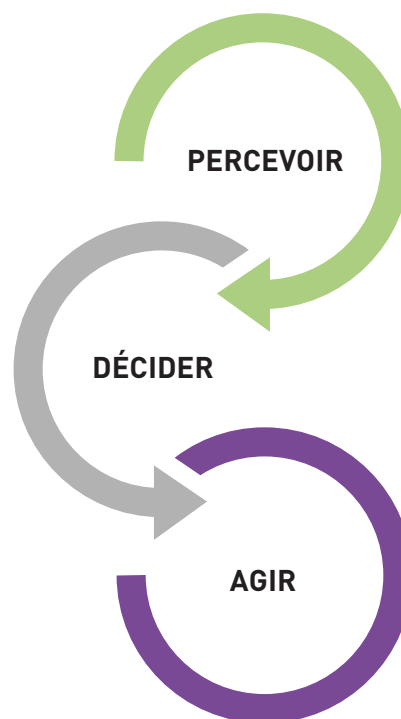
- Homme 24, groupe 18

Processus de demande d'aide ¹⁰ :

Percevoir les symptômes, reconnaître qu'il y a un problème et qu'il y a nécessité de demander de l'aide.

La tendance spontanée est de nier le problème, d'attendre que le temps passe ou de tenter de trouver une solution par soi-même. **C'est devant l'inefficacité de ces moyens qu'un homme passera à l'action pour demander de l'aide.**

La demande d'aide se fait souvent sous la pression de l'entourage ou en situation de crise.



« Une fois, on peut essayer de se défendre. Mais si on perd le contrôle... Ce serait bon de sonder de l'aide. »

- Homme 3, groupe 5



Participation aux activités selon le genre :

Plusieurs personnes qui animent des activités de sensibilisation sur les thèmes de la maltraitance et de l'intimidation ont souligné que leur public est généralement composé d'une majorité de femmes âgées.

Le faible taux de participation chez les hommes porte à croire qu'il est plus difficile de recruter des hommes âgés pour participer aux activités de sensibilisation sur la maltraitance et l'intimidation envers les personnes âgées.

Comment adapter les activités de sensibilisation au sujet de la maltraitance et de l'intimidation pour susciter l'intérêt et la participation des hommes âgés ? Voici quelques pistes de réflexion :

ÊTRE CONSCIENT QUE...	CONCRÈTEMENT...
<ul style="list-style-type: none">• Les hommes âgés ne sont peut-être pas à l'aise d'exprimer leurs émotions.	<ul style="list-style-type: none">• Trouver des moyens de sensibiliser qui ne reposent pas uniquement sur la parole et l'expression des émotions ⁴¹.• Présenter des exemples concrets, des mises en situation, des vidéos, etc.
<ul style="list-style-type: none">• Plusieurs hommes n'aiment pas se retrouver en situation de recevoir de l'aide ⁴¹.	<ul style="list-style-type: none">• Souligner le caractère confidentiel des services d'aide (rassurer).• Donner des exemples pour illustrer les services d'aide et augmenter le niveau de confiance envers ceux-ci.• Proposer des choix, sans se montrer trop directif.• Miser sur un titre d'activité qui interpelle le public en tant que témoin (moins confrontant).

4.6.2- DIVERSITÉ SEXUELLE ²⁸

Alors qu'il est communément estimé que les personnes lesbiennes, gaies, bisexuelles et trans (LGBT) représentent 10% de la population québécoise, les personnes âgées LGBT restent plutôt invisibles. En raison des expériences d'exclusion et de rejet, les études confirment que les personnes âgées LGBT constituent une population particulièrement vulnérable ou à risque de subir de l'intimidation en raison de leur orientation ou de leur identité sexuelle.

De manière générale, il est important de prendre des mesures particulières pour assurer la bienveillance des personnes âgées LGBT :

- **Éviter les attitudes d'exclusion** : Éliminer les affirmations qui nient l'existence des personnes LGBT.
- **Démystifier les préjugés** : Contrer les idées préconçues en informant.

Quelques bonnes pratiques à adopter pour une approche plus inclusive et accueillante :

	CONCRÈTEMENT...
Employer un discours inclusif	Éviter de supposer par défaut que tout le monde est hétérosexuel. Exemple de question inclusive : « Avez-vous un conjoint ou une conjointe ? ».
Réagir aux propos homophobes ou transphobes	Montrer son désaccord à l'égard ces propos ou attitudes (au même titre que les propos racistes ou sexistes). Intervenir selon la situation.
Parler d'homosexualité et d'identité de genre	Aborder de ces sujets avec les personnes âgées et les membres du personnel. Par exemple, parler de la Charte de bienveillance envers les personnes âgées LGBT ²⁷ .
Respecter la confidentialité des personnes LGBT	Ne pas divulguer l'orientation sexuelle ou l'identité de genre de la personne sans son consentement. Respecter ses désirs et son rythme.
Démontrer de l'ouverture à la diversité sexuelle et de genre	Rendre accessible des dépliants, des documents informatifs, des autocollants, des affiches de sensibilisation à la diversité sexuelle et de genre dans les milieux. Souligner la Journée internationale contre l'homophobie et la transphobie le 17 mai.



CONSEILS PRATIQUES

Rencontre avec une personne trans :

- En cas de doute sur l'identité de genre d'une personne : lui demander de se présenter et lui demander de quelle manière elle souhaite que l'on s'adresse à elle, afin d'utiliser le bon genre.
- Éviter les excès de curiosité : poser des questions avec délicatesse, discrétion et pertinence selon le sujet traité.

4.6.3- DIVERSITÉ CULTURELLE

Le *Guide de référence pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées* reconnaît que de rejoindre les communautés culturelles pour parler de maltraitance, et par le fait même d'intimidation envers les personnes âgées, représente un défi. Néanmoins, la sensibilisation est une action de prévention de la maltraitance et de l'intimidation envers les personnes âgées des communautés ethnoculturelles.

Représentations selon la culture :

En plus des représentations individuelles, la culture (croyances, valeurs, coutumes, etc.) est un facteur qui **influence la conception et la définition de la maltraitance et de l'intimidation** envers les personnes âgées³⁸. Ainsi, certaines situations de maltraitance ou d'intimidation ne sont pas reconnues ou sont maintenues dans le silence.

Par ailleurs, les représentations, entre autres à l'égard de la vieillesse, des relations familiales et de la demande d'aide, varient considérablement selon la culture.

Freins à la demande d'aide spécifiques aux communautés ethnoculturelles :

La demande d'aide peut être redoutée par certaines personnes âgées issues de différentes communautés ethnoculturelles.

Voici quelques freins à la demande d'aide en contexte de maltraitance ou d'intimidation, spécifiques aux communautés ethnoculturelles :

- Méconnaissance ou méfiance envers les services publics : réticence à dévoiler des problèmes familiaux à une personne extérieure, crainte de l'autorité en raison d'expériences vécues antérieurement²⁶.
- Peur d'être jugées ou exclues par les membres de leur communauté⁴⁶.
- Barrière de la langue : être confrontées à des services qui ne sont pas offerts dans leur langue maternelle ou dans une langue qu'elles maîtrisent suffisamment^{32, 34}.
- Croyance que les professionnels sont ignorants par rapport à leur culture^{15, 50}.

Pratiques de sensibilisation auprès des communautés ethnoculturelles :

Il est essentiel de considérer la diversité culturelle dans l'élaboration et l'animation* d'une activité de sensibilisation sur les thèmes de la maltraitance et de l'intimidation.

**La personne qui anime doit être à l'aise et ouverte à composer avec les différences : volonté de remettre en question ses préjugés, capacité d'adapter sa façon d'agir selon le contexte, etc⁴⁹.*

PISTES D'ACTION	CONCRÈTEMENT...
Avant	
Déterminer le public cible.	<ul style="list-style-type: none"> • Public multiculturel (différentes cultures) : être conscient que le fonctionnement du groupe peut être influencé. • Public plutôt homogène (même communauté ethno-culturelle ou culture similaire, soit communautaire ou individualiste). <p><i>* Offrir une collation est une marque de respect envers les communautés de culture communautaire dont le partage de nourriture est valorisé.</i></p>
Prévoir un lieu accessible facilement.	<ul style="list-style-type: none"> • Lieu à proximité des quartiers du public cible ³¹. • Si possible, organiser un service de transport.
Connaître les particularités culturelles des personnes participantes ⁴⁹ . (Attention aux généralisations !)	<ul style="list-style-type: none"> • Identification des caractéristiques importantes à considérer pour l'activité (ex. : niveau de français parlé et écrit, niveau d'éducation, statut d'immigrant, valeurs culturelles et familiales, etc.).
Adapter le déroulement de l'activité ou fragmenter l'information à communiquer ³⁸ .	<ul style="list-style-type: none"> • Selon le contexte, l'activité peut se dérouler sur plus d'une séance (étape par étape), pour favoriser l'intégration des nouvelles connaissances.
Pendant	
Faciliter la communication et les échanges.	<ul style="list-style-type: none"> • Adapter son débit et son vocabulaire (mots très simples et clairs, phrases courtes). Reformuler les propos. • Utiliser des supports visuels et des gestes ³⁸. • Valider la compréhension des personnes participantes.
Explorer les représentations à l'égard de la maltraitance et de l'intimidation envers les personnes âgées.	<ul style="list-style-type: none"> • Demander aux personnes participantes de quelle manière elles définissent la maltraitance et l'intimidation. • Présenter la définition prévue (québécoise) et comparer avec leurs définitions (éléments communs et distinctifs). Éviter de contredire et se montrer respectueux des différences.
Favoriser la reconnaissance des situations de maltraitance et d'intimidation.	<ul style="list-style-type: none"> • Communiquer les informations essentielles et justes ³⁸. • Présenter des exemples simples et concrets (ex. : saynète ou vidéo muet, dont le non verbal est éloquent).

PISTES D'ACTION	CONCRÈTEMENT...
Pendant (suite)	
Démystifier les services d'aide au Québec.	<ul style="list-style-type: none"> • Informer sur les ressources d'aide, l'accès aux services et les modes de fonctionnement, l'encadrement légal, etc ³⁸. • Parler de la confidentialité et du respect de la vie privée qui est un droit dans les lois canadiennes (Charte des droits et libertés de la personne et Code civil) ³¹. • Nommer que la demande d'aide peut mener à une médiation au lieu d'une dénonciation ³¹.
Après	
Remettre de la documentation, traduite dans la langue maternelle, selon les besoins ³¹.	<ul style="list-style-type: none"> • Aide-mémoire sur la maltraitance et l'intimidation. • Dépliants, liste des ressources d'aide (description des services).



CONSEILS PRATIQUES

Coanimation avec une personne connue par les personnes participantes :

Prévoir une coanimation avec une personne connue par les personnes participantes peut être facilitant, car elle peut :

- Informer l'autre personne qui anime sur les caractéristiques spécifiques des personnes participantes.
- Favoriser le recrutement et motiver le groupe à participer.
- Agir en tant qu'interprète au besoin.

4.7- DÉFIS DE L'ANIMATION

L'animation ou la coanimation d'activités de sensibilisation comporte certains défis, dont celui relatif à l'hétérogénéité des groupes rencontrés. De ce fait, le type de participation et les réactions des personnes participantes varient assurément d'un groupe à l'autre.

Qu'est-ce que l'hétérogénéité ?

Chaque groupe est inévitablement composé de personnes présentant différentes caractéristiques.

	IL Y A HÉTÉROGÉNÉITÉ...
Profil de participation	<ul style="list-style-type: none">• Des expériences et des connaissances de la maltraitance et de l'intimidation.• Des croyances concernant la demande d'aide.• Des motivations à l'égard de l'activité ⁴⁸.• Etc.
Profil personnel	<ul style="list-style-type: none">• Des âges.• Des capacités physiques, cognitives et sociales (niveau d'autonomie).• Des cultures et des modes de vie.• Etc.



4.7.1- TYPES DE PARTICIPATION ³

Certains types de participation peuvent parfois ébranler le déroulement d'une activité et mettre en doute les habiletés des personnes qui animent.

TYPES DE PERSONNES PARTICIPANTES	PISTES D'ACTION
Silencieuse Par timidité, manque de confiance, difficultés à s'exprimer, craintes, etc.	<ul style="list-style-type: none">• Vérifier la compréhension de la personne; s'informer si elle a des questions ou souhaite partager son opinion.• Faire un tour de table pour favoriser la participation, si applicable.• Ne pas insister si la personne semble confortable en silence.
Verbomotrice Parle beaucoup, monopolise les échanges et émet parfois des propos hors sujet.	<ul style="list-style-type: none">• Tenter d'encadrer en précisant les objectifs et la durée de l'activité.• Demander de résumer sa pensée en rappelant que d'autres personnes participantes souhaitent également s'exprimer.• Proposer une discussion à la pause, lorsque hors sujet.
Négative Critique, démontre un désaccord ou une insatisfaction constante.	<ul style="list-style-type: none">• Considérer le point de vue de la personne et lui proposer d'en parler pendant la pause ou après l'activité.• Demander à la personne ce qu'elle suggère comme pistes d'amélioration (reformuler les critiques de manière constructive).



CONSEILS PRATIQUES

Questions à se poser lorsqu'un comportement perturbe le déroulement d'une activité ³ :

- Quel est l'impact de ce comportement sur le groupe?
- En tant que personne qui anime, comment je me sens par rapport à cette attitude?
- Quelle intervention serait la plus adéquate pour le bon fonctionnement du groupe?

4.7.2- RÉACTIONS POSSIBLES À L'ÉGARD DE LA MALTRAITANCE ET DE L'INTIMIDATION

La maltraitance et l'intimidation sont des thèmes susceptibles de provoquer différentes réactions chez les personnes participantes. Certaines réactions peuvent influencer le déroulement de l'activité ou même déstabiliser la personne qui anime si celle-ci n'y est pas préparée.

PISTES D'ACTION ¹³	
<p>Éveil d'émotions vives Tristesse, colère, éveil de souvenirs douloureux, etc.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Avoir une attitude empathique à l'égard de la personne; lui proposer discrètement de vous rencontrer après l'activité. • Normaliser le fait que l'activité peut raviver certaines émotions. • Distribuer discrètement des mouchoirs, si applicable. • Demeurer calme et confiant; poursuivre le déroulement; nuancer avec délicatesse (s'adapter aux réactions).
<p>Commentaires discriminatoires Préjugés à l'égard d'une personne qui subit ou qui fait subir de la maltraitance ou de l'intimidation.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Tenter de recadrer l'affirmation de manière respectueuse; reformuler l'affirmation en question et l'adresser au groupe (recueillir des opinions variées, approfondir la réflexion). • Éviter de faire vivre du rejet à la personne concernée; tenter de maintenir sa collaboration et d'améliorer ses connaissances. • Nuancer, informer, clarifier, démystifier.
<p>Commentaires encourageant l'agressivité Propose l'agression comme moyen de contrer la maltraitance ou l'intimidation.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Transformer le commentaire en question et la poser au groupe : recueillir quelques réponses. • Nommer que l'agressivité est à proscrire; souligner qu'un climat d'hostilité peut empirer la situation. • Encourager le groupe à identifier des actions alternatives et adéquates.
<p>Commentaires encourageant la fuite ou l'évitement Propose la fuite ou l'évitement pour contrer la maltraitance ou l'intimidation.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Souligner que l'évitement d'une situation de maltraitance ou d'intimidation peut entraîner des conséquences négatives : amener le groupe à les identifier (ex. : isolement, dépression). • Expliquer que, selon la situation, quitter rapidement les lieux peut parfois permettre d'éviter une escalade et d'assurer la sécurité de la personne ciblée. Toutefois, il est important que la personne puisse obtenir de l'aide par la suite. • Souligner que les situations de maltraitance et d'intimidation sont inacceptables et qu'il faut agir pour les faire cesser.



JE GARDE EN TÊTE

Les propos et les actions de la personne qui anime sont importants, car ils permettent entre autres de démystifier des préjugés et déconstruire des fausses croyances, tout en informant adéquatement.

SECTION 5

Accueil et référence



Les activités de sensibilisation sur les thèmes de la maltraitance et de l'intimidation peuvent susciter diverses émotions et réflexions, raviver des souvenirs douloureux et parfois mener à une prise de conscience. Par conséquent, il est primordial que les personnes qui animent se montrent sensibles et disponibles après l'activité pour accueillir les personnes âgées qui ressentent le besoin de partager une situation personnelle ou de poser des questions spécifiques.

Ainsi, les personnes qui animent peuvent alors faciliter le passage de la prise de conscience d'une situation de maltraitance ou d'intimidation à la formulation d'une demande d'aide et la référer à la bonne ressource.

5.1- ACCUEIL

La personne qui anime doit posséder certaines habiletés afin d'accueillir les personnes âgées qui souhaitent aborder une situation personnelle.

Qu'est-ce que l'écoute active ¹¹ ?

L'écoute active, c'est la capacité d'offrir à la personne la possibilité d'être entendue et d'être comprise, en acceptant ses sentiments et en l'aidant à clarifier son message. La personne doit avoir la conviction d'être réellement écoutée et entendue.

Principes de l'écoute active ¹⁶ :

- **Respect** : Écouter la personne sans jugement.
- **Empathie** : Être capable de se mettre à la place de la personne et de comprendre ses sentiments, tout en maintenant une distance émotionnelle (sans porter la souffrance de l'autre).
- **Non-directivité** : Éviter de donner des conseils et croire au potentiel de la personne.

Techniques de communication ¹¹ :

L'écoute active se traduit par des techniques de communication qui permettent à la fois à la personne écoutée de prendre conscience de ses émotions et de se sentir comprise.

	CONCRÈTEMENT...
Reflét	<ul style="list-style-type: none">• Identifier et nommer les sentiments que la personne exprime. Cela permet de valider votre compréhension et d'alimenter l'échange.• Ex. : « Ça vous fâche quand... »; « Cette situation semble vous affecter beaucoup »; « Vous vous sentez seul... »; « Vous semblez préoccupé ».
Reformulation	<ul style="list-style-type: none">• Reprendre, dans ses propres mots, le contenu du message de l'autre. Cela permet de valider votre compréhension et de clarifier certains éléments au besoin.• Ex. : « Ce que je comprends c'est... »; « Si j'ai bien compris... ».
Question	<ul style="list-style-type: none">• La question ouverte invite la personne à développer ses propos, sans lui suggérer de réponse. Attention au nombre de questions pour éviter que la personne âgée ne le vive comme un interrogatoire.• Ex. : « Qu'est-ce que... »; « Comment... »; « Pourquoi... ».

Quand la personne demande quoi faire ¹¹ :

Il peut arriver qu'une personne âgée demande des conseils spécifiques à la personne qui anime. Toutefois, il est préférable que cette dernière demeure « neutre », malgré le fait qu'il peut être tentant de conseiller la personne âgée ou de partager son opinion personnelle.

Voici comment utiliser des techniques de communication :

EXEMPLES DE QUESTIONS OUVERTES	EXEMPLES DE REFLETS
<ul style="list-style-type: none">• Qu'est-ce que vous en pensez, vous?• Qu'est-ce que vous souhaitez obtenir?	<ul style="list-style-type: none">• Cette situation semble vraiment vous embêter...• Vous semblez ne pas voir de solution...



JE GARDE EN TÊTE

Mise en garde pour les personnes qui animent !

Le rôle des personnes qui animent n'est pas de faire de l'intervention ou d'être en relation d'aide. Il est important de :

- Reconnaître les limites de son rôle et les rappeler à la personne rencontrée.
- Référer la demande à une personne pouvant répondre aux besoins de la personne âgée qui demande conseil ou de l'aide.



5.2- RÉFÉRENCE

Les personnes qui animent sont formées sur les ressources et les services dédiés aux personnes âgées pouvant vivre ou être témoins d'une situation de maltraitance ou d'intimidation, ce qui leur permet de les référer et de les orienter vers les ressources d'aide appropriées.

Selon le mode de fonctionnement de l'organisme qui offre l'activité de sensibilisation, la personne qui anime pourrait amorcer le processus d'une demande d'aide, par exemple en proposant à la personne âgée rencontrée de remettre ses coordonnées à la personne intervenante de l'organisme afin que celle-ci la rappelle rapidement.

En cas de doute ou de malaise par rapport à une situation, la personne qui anime, qu'elle soit employée ou bénévole, doit se référer à la personne coordonnatrice de l'organisme.



POUR EN SAVOIR D'AVANTAGE

Une liste détaillée des ressources d'aide est disponible à l'**Annexe 4**.

Il est important de mettre à jour régulièrement
la liste des ressources d'aide.

ANNEXE 1

TERMINOLOGIE SUR LA MALTRAITANCE ENVERS LES PERSONNES ÂÎNÉES

Définition de la maltraitance envers les personnes âgées :

« Il y a maltraitance quand un geste singulier ou répétitif, ou une absence d'action appropriée, se produit dans une relation où il devrait y avoir de la confiance, et que cela cause du tort ou de la détresse chez une personne âgée » ³⁹ (Traduction libre de l'OMS, 2002, p.15).

Formes de maltraitance ⁴⁴ :

Violence	Négligence
Malmener une personne âgée ou la faire agir contre sa volonté en employant la force et/ou l'intimidation.	Ne pas se soucier de la personne âgée, notamment par une absence d'action appropriée afin de répondre à ses besoins.

Intention de la personne maltraitante ⁴⁴ :

Maltraitance intentionnelle	Maltraitance non intentionnelle
La personne maltraitante veut causer du tort à la personne âgée.	La personne maltraitante ne veut pas causer du tort ou ne comprend pas le tort qu'elle cause.

Attention! Il faut toujours évaluer les indices et la situation pour ne pas tirer de conclusions hâtives ou attribuer des étiquettes. ⁴⁴



POUR EN SAVOIR D'AVANTAGE

La maltraitance peut être de nature criminelle ou non criminelle :

« Un acte criminel est une action ou omission qui va à l'encontre des lois applicables en vigueur » ⁴ (p. 10).

Exemples de maltraitance criminelle : voie de fait (agression physique), vol simple (sans violence) ou qualifié (avec violence ou menace), infraction à caractère sexuel, menace (de mort ou de blessures), harcèlement, négligence criminelle, fraude, méfait (détruire le bien d'autrui).

Types de maltraitance (catégories) :

MALTRAITANCE PSYCHOLOGIQUE

Gestes, paroles ou attitudes qui constituent une atteinte au bien-être ou à l'intégrité psychologique.

Violence	Négligence
Chantage affectif, manipulation, humiliation, insultes, dénigrement, menaces, privation de pouvoir, etc.	Rejet, indifférence, isolement social, etc.

Indices : Peur, anxiété, dépression, repli sur soi, hésitation à parler ouvertement, méfiance, interaction craintive avec une ou plusieurs personnes, idéations suicidaires, déclin rapide des capacités cognitives, suicide, etc.

Attention ! La maltraitance psychologique est sans doute la plus fréquente et la moins visible :

- Accompagne souvent les autres types de maltraitance.
- Peut avoir des conséquences tout aussi importantes que les autres types de maltraitance.

MALTRAITANCE PHYSIQUE

Gestes ou actions inappropriés, ou absence d'action appropriée, qui portent atteinte au bien-être ou à l'intégrité physique.

Violence	Négligence
Bousculade, rudolement, coup, brûlure, alimentation forcée, administration inadéquate de la médication, utilisation inappropriée de contentions (physiques ou chimiques), etc.	Privation des conditions raisonnables de confort ou de sécurité; non-assistance à l'alimentation, l'habillement, l'hygiène ou la médication lorsqu'on est responsable d'une personne en situation de dépendance, etc.

Indices : Ecchymoses, blessures, perte de poids, détérioration de l'état de santé, manque d'hygiène, attente indue pour le changement de culotte d'aisance, affections cutanées, insalubrité de l'environnement de vie, atrophie, contention, mort précoce ou suspecte, etc.

Attention ! Les indices de maltraitance physique peuvent être liés à des symptômes découlant de certaines conditions de santé. Il est donc préférable de demander une évaluation médicale.

MALTRAITANCE SEXUELLE

Gestes, actions, paroles ou attitudes à connotation sexuelle non consentis, qui portent atteinte au bien-être, à l'intégrité ou à l'identité sexuelle.

Violence	Négligence
Propos ou attitudes suggestifs, blagues ou insultes à connotation sexuelle, promiscuité, comportements exhibitionnistes, agressions à caractère sexuel (attouchements non désirés, relation sexuelle imposée), etc.	Privation d'intimité, non-reconnaissance ou déni de la sexualité et de l'orientation sexuelle, etc.

Indices : Infections, plaies génitales, plaies anales, angoisse au moment des examens ou des soins, méfiance, repli sur soi, dépression, désinhibition sexuelle, discours subitement très sexualisé, déni de la vie sexuelle des personnes âgées, etc.

Attention ! L'agression à caractère sexuel est avant tout un acte de domination. Les troubles cognitifs peuvent entraîner une désinhibition se traduisant par des gestes sexuels inadéquats. Ne pas reconnaître la sexualité des personnes âgées nuit au repérage et au signalement de la maltraitance sexuelle. L'attirance sexuelle pathologique envers les personnes âgées (gérontophilie) doit aussi être repérée.

MALTRAITANCE MATÉRIELLE OU FINANCIÈRE

Obtention ou utilisation frauduleuse, illégale, non autorisée ou malhonnête des biens ou des documents légaux de la personne, absence d'information ou mésinformation financière ou légale.

Violence	Négligence
Pression à modifier un testament, transaction bancaire sans consentement (utilisation d'une carte bancaire, d'internet, etc.), détournement de fonds ou de biens, prix excessif demandé pour des services rendus, usurpation d'identité, etc.	Ne pas gérer les biens dans l'intérêt de la personne ou ne pas fournir les biens nécessaires lorsqu'on en a la responsabilité; ne pas s'interroger sur l'aptitude d'une personne, sa compréhension ou sa littératie financière, etc.

Indices : Transactions bancaires inhabituelles, disparition d'objets de valeur, manque d'argent pour les dépenses courantes, accès limité à l'information sur la gestion des biens de la personne, etc.

Attention ! Les personnes âgées qui présentent une forme de dépendance envers quelqu'un (ex. : physique, émotive, sociale ou d'affaires) sont plus à risque de subir ce type de maltraitance. Au-delà de l'aspect financier ou matériel, ce type de maltraitance peut affecter la santé physique ou psychologique de l'aîné en influençant sa capacité à assumer ses responsabilités ou à combler ses besoins.

MALTRAITANCE ORGANISATIONNELLE

Toute situation préjudiciable créée ou tolérée par les procédures d'organisations (privées, publiques ou communautaires) responsables d'offrir des soins ou des services de tous types, qui compromet l'exercice des droits et libertés des personnes.

Violence	Négligence
Conditions ou pratiques organisationnelles qui entraînent le non-respect des choix ou des droits des personnes (ex. : services offerts de façon brusque), etc.	Offre de services inadaptée aux besoins des personnes, directive absente ou mal comprise de la part du personnel, capacité organisationnelle réduite, procédure administrative complexe, formation inadéquate du personnel, personnel non mobilisé, etc.

Indices : Réduction de la personne à un numéro, prestation de soins ou de services selon des horaires plus ou moins rigides, attente indue pour recevoir un service, détérioration de l'état de santé (plaies, dépression, anxiété, etc.), plaintes, etc.

Attention ! Nous devons demeurer attentifs face aux lacunes des organisations qui peuvent brimer les droits des personnes qui reçoivent des soins ou des services ou entraîner des conditions qui nuisent au travail du personnel chargé de prodiguer ces soins ou ces services.

VIOLATION DES DROITS

Toute atteinte aux droits et libertés individuels et sociaux.

Violence	Négligence
Imposition d'un traitement médical, déni du droit de choisir, de voter, d'avoir son intimité, de prendre des risques, de recevoir des appels téléphoniques ou de la visite, de pratiquer sa religion, de vivre son orientation sexuelle, etc.	Non-information ou mésinformation sur ses droits, ne pas porter assistance dans l'exercice de ses droits, non-reconnaissance de ses capacités, etc.

Indices : Entrave à la participation de la personne âgée dans les choix et les décisions qui la concernent, non-respect des décisions prises par l'ainé, réponses données par un proche à des questions qui s'adressent à l'ainé, restriction des visites ou d'accès à l'information, isolement, plaintes, etc.

Attention ! Il y a des enjeux de violation des droits dans tous les types de maltraitance. Toute personne conserve pleinement ses droits, quel que soit son âge. Seul un juge peut déclarer une personne inapte et nommer un représentant légal. La personne inapte conserve tout de même des droits, qu'elle peut exercer dans la mesure de ses capacités.

ÂGISME

Discrimination en raison de l'âge, par des attitudes hostiles ou négatives, des gestes préjudiciables ou de l'exclusion sociale.

Violence	Négligence
Imposition de restrictions ou normes sociales en raison de l'âge, réduction de l'accessibilité à certaines ressources, préjugés, infantilisation, mépris, etc.	Indifférence envers les pratiques ou les propos âgistes lorsque nous en sommes témoins, etc.

Indices : Non-reconnaissance des droits, des compétences ou des connaissances, « ma petite madame », etc.

Attention ! Nous sommes tous influencés, à divers degrés, par les stéréotypes négatifs et les discours qui sont véhiculés au sujet des personnes âgées. Ces « prêts-à-penser » fournissent des raccourcis erronés à propos de diverses réalités sociales, qui peuvent mener à des comportements maltraitants.

TERMINOLOGIE SUR L'INTIMIDATION ENVERS LES PERSONNES ÂNÉES

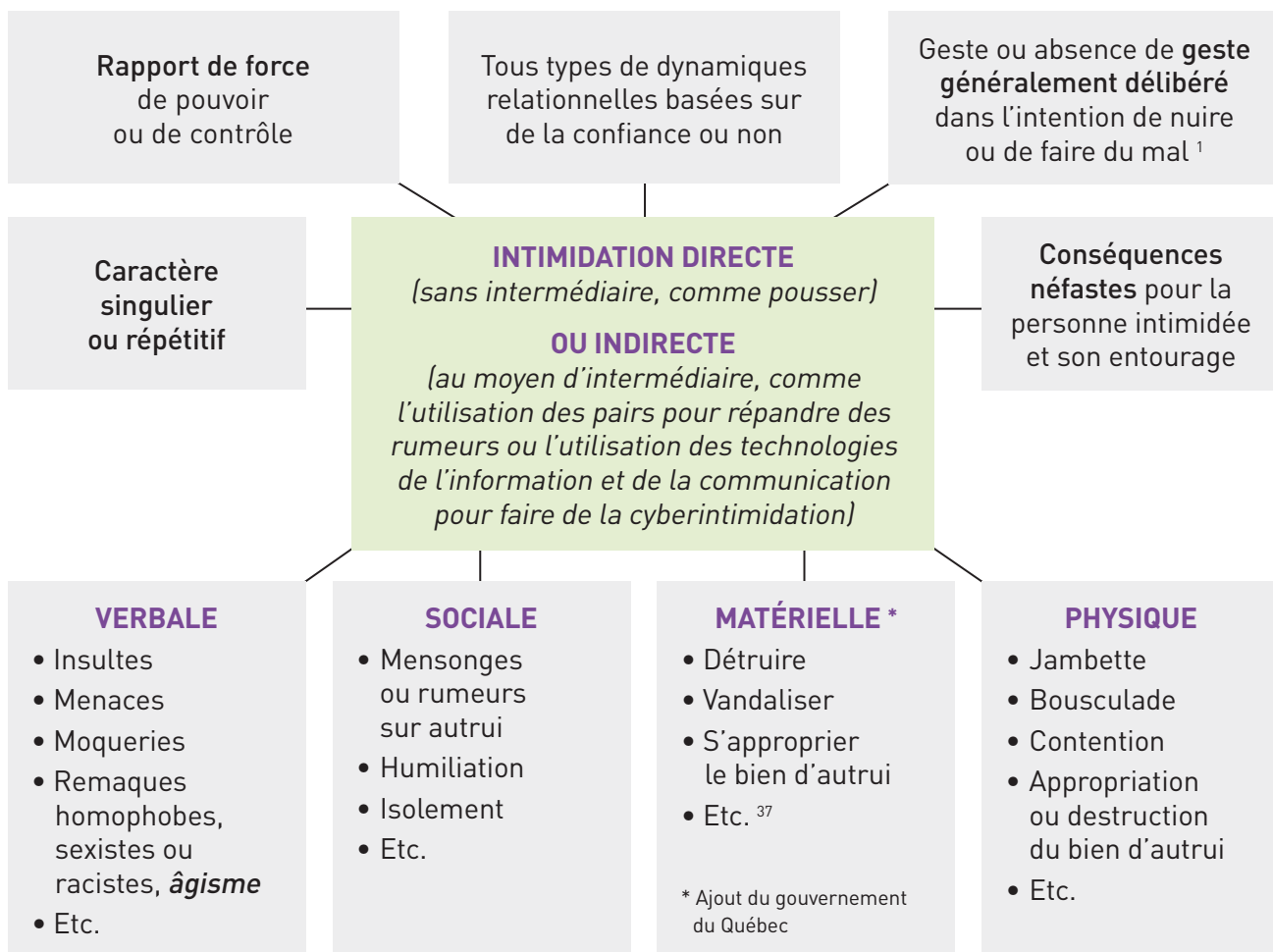
Définition de l'intimidation envers les personnes âgées :

« Il y a intimidation quand un geste ou une absence de geste ou d'action à caractère singulier ou répétitif et généralement délibéré, se produit de façon directe ou indirecte dans un rapport de force, de pouvoir ou de contrôle entre individus, et que cela est fait dans l'intention de nuire ou de faire du mal à une ou à plusieurs personnes âgées. »¹ (p. 52-53).

SCHÉMA DES CARACTÉRISTIQUES DE L'INTIMIDATION SPÉCIFIQUE AUX PERSONNES ÂNÉES¹

Contexte personnel, familial, social, politique et culturel

(Déterminants sociaux, représentations sociales, facteurs de risque et de vulnérabilité, politiques publiques, âgisme, médias, etc.)

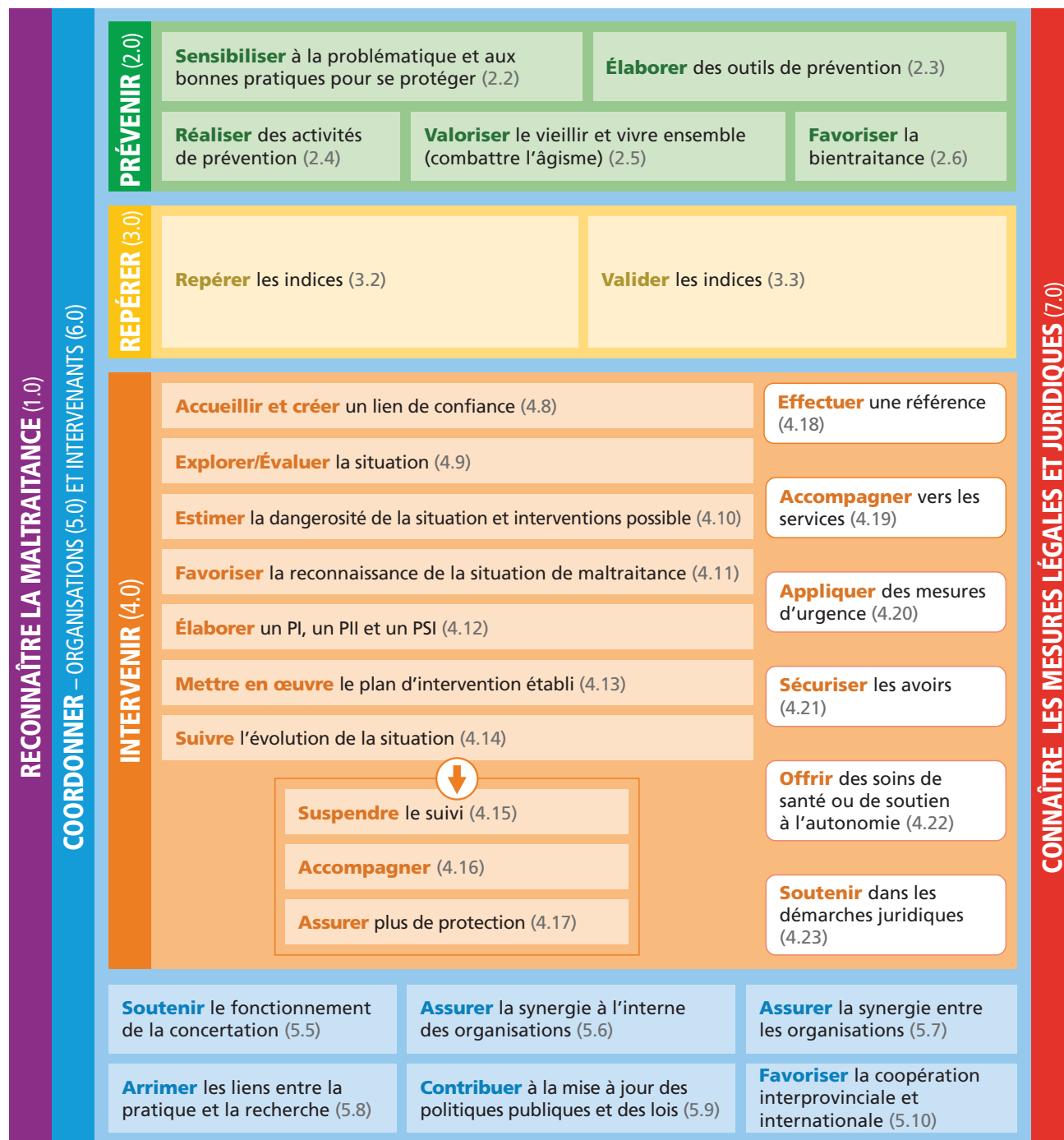


¹ Sauf lorsqu'il y a des atteintes cognitives.

ANNEXE 2

CONTINUUM DE SERVICES POUR CONTRER LA MALTRAITANCE ENVERS LES PERSONNES ÂÎNÉES ³⁸ (p.4)

Selon le *Guide de référence pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées*, les étapes du continuum de services peuvent être réalisées dans un ordre variable et parfois simultanément, selon la situation. L'implication de plusieurs personnes intervenantes est recommandée.



Le *Guide de référence pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées* est un outil de référence qui contient des informations essentielles pour les personnes qui sont directement impliquées dans la lutte contre la maltraitance. Il est disponible à l'adresse suivante : www.mfa.gouv.qc.ca/fr/publication/Documents/13-830-10F.pdf

ANNEXE 3

CADRE LÉGAL ET DROITS DES PERSONNES ÂÎNÉES

Cette annexe introduit le cadre légal propre au Québec ainsi que certains droits des personnes âgées qui sont parfois lésés lors de situations de maltraitance et d'intimidation. La connaissance de ces droits permet d'informer et d'orienter adéquatement les personnes âgées. Toutefois, cette section ne constitue en aucun cas un avis juridique. Pour obtenir des informations supplémentaires, veuillez communiquer directement avec les instances concernées.

Les informations qui suivent doivent constamment être mises à jour selon l'évolution du droit.

Cadre légal

Au Québec, différentes lois et divers règlements reconnaissent les droits des personnes âgées et permettent, dans certaines situations, l'application de sanctions et de peines ³⁹ (p.68-72).

« [...] la maltraitance envers les personnes âgées constitue, sur le plan légal, une transgression grave de droits fondamentaux [...] » ²⁹

Lois générales	<ul style="list-style-type: none">• Charte canadienne des droits et libertés• Charte québécoise des droits et libertés de la personne• Code criminel• Code civil du Québec
Lois sectorielles	<ul style="list-style-type: none">• Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité (Loi 115)• Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS)• Loi sur le Curateur public• Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux• Loi sur la protection des personnes dont l'état mental présente un danger pour elles-mêmes ou pour autrui• Loi sur l'aide aux victimes d'actes criminels• Loi sur l'indemnisation des victimes d'actes criminels• Loi sur l'Autorité des marchés financiers• Loi sur la protection du consommateur
Ordres professionnels et règles d'éthiques	<ul style="list-style-type: none">• Code des professions• Codes de déontologie• Règles ou normes éthiques

Loi 115

La *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité* prévoit des mesures de protection, dont deux qui concernent les personnes témoins (personnes usagères, proches, intervenantes, directrices) :

- « **Possibilité de lever la confidentialité ou le secret professionnel lorsqu'il y a risque sérieux de mort ou de blessures graves, protection contre les représailles et immunité de poursuite** »⁴⁰. En cas de blessure physique ou psychologique qui nuit de manière importante à l'intégrité d'une personne, la levée de la confidentialité ou du secret professionnel est permise. La personne qui fait un signalement ne peut être poursuivie en justice et les mesures de représailles sont interdites.
- « **Signalement obligatoire de certaines situations de maltraitance** »⁴⁰. Tout prestataire de services de santé et de services sociaux et tout professionnel (sauf les avocats et les notaires) a l'obligation de signaler les situations de maltraitance qui portent atteinte de façon sérieuse à l'intégrité des personnes hébergées en CHSLD et les personnes inaptées. Le signalement est effectué « auprès du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services d'un établissement si cette personne y reçoit des services ou, dans les autres cas, au corps de police concerné »⁴⁰.

Droits des personnes aînées

Droits et libertés

Selon la Charte des droits et libertés de la personne, toute personne aînée a le **droit d'être protégée contre toute forme d'exploitation** (article 48)³⁵.

La *Charte des droits et libertés des personnes âgées*, élaborée par l'Observatoire Vieillesse et Société (2013), s'inscrit dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes aînées. Peu importe son degré d'autonomie, toute personne aînée a des droits :

Moraux ³⁵	<ul style="list-style-type: none">• Rester en contrôle de sa propre vie jusqu'à la fin• Demeurer dans un environnement favorisant l'autonomie et la dignité• Éviter l'isolement dans son milieu de vie
Matériels ³⁵	<ul style="list-style-type: none">• Être confortable et en sécurité• Avoir la meilleure mobilité possible• Bénéficier de soins de santé de qualité prodigués par des personnes compétentes, dans le respect de la confidentialité• Avoir un milieu de vie décent
Sociaux ³⁵	<ul style="list-style-type: none">• Être écoutée, encouragée à s'exprimer et à socialiser• Être intégrée en tant que citoyenne à part entière• Se sentir valorisée, utile et respectée• Bénéficier d'un accès favorable au travail et à l'apprentissage

Droits des usagers (LSSSS) ⁴⁵

La *Loi sur les services de santé et les services sociaux* (LSSSS) prévoit **12 droits des usagers** :

- Droit à l'information
- Droit aux services
- Droit de choisir son professionnel ou l'établissement
- Droit de recevoir des soins que requiert son état
- Droit de consentir à des soins ou de les refuser
- Droit de participer aux décisions
- Droit d'être accompagné, assisté et d'être représenté
- Droit à l'hébergement
- Droit de recevoir des services en anglais
- Droit d'accès à son dossier d'utilisateur
- Droit à la confidentialité de son dossier d'utilisateur
- Droit de porter plainte



POUR EN SAVOIR D'AVANTAGE

Veillez consulter le site du Regroupement provincial des comités des usagers à l'adresse suivante : www.rpcu.qc.ca/fr/lsss.aspx

Inaptitude

Qu'est-ce que l'inaptitude ¹⁹ ?

L'inaptitude résulte d'une incapacité de prendre soin de sa personne ou de ses biens. Elle peut être partielle ou totale, ainsi que temporaire ou permanente. L'inaptitude est définie par une évaluation professionnelle afin d'obtenir l'ouverture d'un régime de protection ou l'homologation d'un mandat de protection (autrement nommé *mandat en cas d'inaptitude*).

Qu'est-ce qu'un mandat de protection ²⁴ ?

Le mandat de protection est un document officiel dans lequel la personne, à titre de **mandant**, désigne une ou plusieurs personnes, à titre de **mandataire-s**, pour prendre soin de sa personne et de ses biens dans l'éventuel cas où elle devienne inapte. Le mandat de protection doit être rédigé alors que le mandant possède toutes ses facultés cognitives. Pour qu'il soit effectif, il doit être homologué (jugement du tribunal), sinon un mandataire ne peut pas s'en prévaloir.



JE GARDE EN TÊTE

Lorsqu'une personne est inapte ou en voie de le devenir, il faut d'abord vérifier si elle a rédigé un mandat de protection. En cas d'absence d'un tel mandat, l'ouverture d'un régime de protection peut être nécessaire.

Un régime de protection est un mécanisme juridique qui sert à protéger les personnes jugées inaptes, afin d'assurer leur protection, d'administrer leurs biens et de veiller au respect de leurs droits. L'ouverture d'un régime de protection peut être demandée lorsqu'une personne inapte n'a pas effectué de mandat de protection ou que celui-ci est refusé par le tribunal.

Un régime de protection peut être **privé** (représentation assurée par un proche ayant une relation de confiance) ou **public** (représentation assurée par les professionnels du Bureau du curateur) ou **mixte** (répartition entre privé et public) ²⁰.

Types de régime de protection ²⁰

Curatelle	<p>La curatelle au majeur est mise en place lorsque la personne présente une inaptitude totale et permanente à prendre soin d'elle-même et à administrer ses biens.</p> <p>En général, la curatelle prend fin au décès de la personne.</p>
Tutelle	<p>La tutelle au majeur est mise en place lorsque la personne présente une inaptitude partielle ou temporaire à prendre soin d'elle-même ou à administrer ses biens.</p> <p>Une tutelle prend fin lorsque la personne redevient totalement autonome et apte, ou lorsqu'elle décède.</p>
Conseiller au majeur	<p>Le conseiller au majeur peut être désigné lorsque la personne est capable de prendre soin d'elle-même, mais qu'elle présente une incapacité légère à gérer ses biens. Elle peut ainsi compter sur l'assistance de son conseiller.</p>



JE GARDE EN TÊTE

Dans le cas où un représentant légal ne remplit pas ses obligations correctement, le Bureau du curateur public doit en être avisé. Des démarches sont alors entreprises pour évaluer la situation et assurer que la personne sera bien représentée ²¹.



POUR EN SAVOIR D'AVANTAGE

Vous trouverez de plus amples renseignements sur le site Internet du Curateur public, à l'adresse suivante : www.curateur.gouv.qc.ca/cura/fr/majeur/index.html

Hébergement des personnes âgées

Résiliation de bail ¹⁸

Dans le cas où une personne âgée nécessite des soins de santé particuliers et qu'elle doit déménager dans un établissement offrant les soins requis, elle peut mettre fin à son bail avant son terme. La résiliation du bail est également possible pour cause de violence conjugale ou d'agression sexuelle.



POUR EN SAVOIR DAVANTAGE

Pour plus de détails concernant les démarches de résiliation de bail ainsi que les documents requis, contactez la Régie du logement ou consultez l'adresse suivante : www.rdl.gouv.qc.ca/fr/resiliation-d-un-bail

Refus de relocalisation et ordonnance d'hébergement ¹⁸

Lorsqu'une personne âgée devient inapte, elle a le droit de refuser une relocalisation dans une résidence ou tout autre type de milieu de vie. Seul le tribunal pourra la forcer à changer de milieu de vie. Pour que le tribunal puisse trancher, un dossier doit lui être présenté par les professionnels de la santé et des services sociaux. Si la personne âgée est en état de se présenter à la cour, le tribunal doit entendre son avis. S'il considère que la personne doit changer de milieu de vie, il y aura alors une ordonnance d'hébergement.

Droit d'accès des grands-parents ²³

Il est faux de croire qu'une personne âgée qui dénonce une situation de maltraitance ou d'intimidation d'un membre de la famille perd son droit de voir ses petits-enfants.

En effet, la loi prévoit que les parents ne peuvent pas faire obstacle aux relations personnelles de leurs enfants avec leurs grands-parents, sans motif grave. Si les grands-parents ont des difficultés ou ont l'impossibilité de voir leurs petits-enfants dû à un refus des parents, ils peuvent présenter une demande à la Cour supérieure du Québec pour ainsi obtenir des droits d'accès. Le juge prendra une décision en priorisant l'intérêt des petits-enfants.



POUR EN SAVOIR DAVANTAGE

Pour tout renseignement spécifique ou pour toute démarche concernant les droits d'accès des grands-parents à leurs petits-enfants, veuillez vous référer à un conseiller juridique ou au ministère de la Justice.

Consentement aux soins¹⁷

En général, **une personne a le droit d'accepter ou de refuser de recevoir des soins de santé**. Le personnel médical doit donc s'assurer que la personne consent avant de lui prodiguer des soins. Dans tous les cas, **la décision de la personne de recevoir ou non des soins doit être « libre et éclairée »**.

Un consentement « libre » signifie qu'il est donné de plein gré et « éclairé » signifie qu'il est donné en pleine connaissance de cause (la personne comprend les informations reçues sur l'état de sa santé, les risques et les conséquences possibles de l'acceptation ou du refus des traitements).

Ce n'est pas parce qu'une personne a été déclarée inapte qu'elle perd son droit de consentir aux soins. C'est au médecin d'évaluer si la personne peut prendre seule la décision ou si c'est la personne qui la représente légalement (tutrice, curatrice, mandataire) qui doit le faire. S'il n'y a pas de personne qui la représente légalement, la loi prévoit que ces personnes (en ordre de priorité) peuvent consentir pour la personne :

- Conjoint ou conjointe
- Un proche parent (enfant, parent, sœur, frère, etc.)
- Une personne qui se préoccupe d'elle (ami, autre membre de la famille, personne professionnelle du milieu de la santé et des services sociaux, etc.).²²

Testament²⁵

Au Québec, les personnes majeures sont libres de léguer leurs avoirs à qui elles veulent. Il est aussi possible d'apporter des modifications à son testament, dans la mesure où la personne possède toutes ses facultés cognitives.

Le testament peut contenir diverses informations telles que : la personne liquidatrice ainsi que la personne remplaçante, les pouvoirs de la personne liquidatrice et la rémunération prévue, les souhaits et directives pour les funérailles, etc.

Il existe trois types de testaments reconnus au Québec :

- 1) testament notarié
- 2) testament olographe
- 3) testament devant témoins

Avant de prendre une décision sur le choix du testament, les personnes âgées doivent bien s'informer sur chacun des types : leur portée, les avantages, les inconvénients, les coûts, etc.



POUR EN SAVOIR D'AVANTAGE

Vous trouverez de plus amples renseignements sur le site Internet de la Chambre des notaires du Québec, à l'adresse suivante :

www.cnq.org/fr/succession-testament.html

ANNEXE 4

RESSOURCES D'AIDE ET SERVICES EXISTANTS

SITUATIONS D'URGENCE

Pour toute urgence (situation où il y a un **danger grave et imminent**) pour la personne aînée, toute personne doit contacter les services d'urgence en composant le **9-1-1**.



JE GARDE EN TÊTE

Dans toute situation d'urgence, le consentement de la personne aînée n'est pas obligatoire.

SERVICES OUVERTS 24H PAR JOUR, 7 JOURS PAR SEMAINE - PARTOUT AU QUÉBEC

Services d'urgence 9-1-1

Services policiers, ambulanciers et pompiers : à contacter lorsque la santé ou la sécurité d'une personne est compromise.

9-1-1
par cellulaire : ***4141**

Info-Social

Service d'intervention téléphonique gratuit pour joindre rapidement un intervenant psychosocial de la région.

8-1-1
(option 2)

Info-Santé

Service de consultation téléphonique gratuit pour joindre un infirmier, concernant un problème de santé (**non urgent**).

8-1-1
(option 1)

Centre de prévention du suicide

Services d'aide gratuits pour les personnes suicidaires, les proches, les personnes endeuillées par suicide et les intervenants.

1-866-APPELLE
(1-866-277-3553)
[www.aqps.info/
besoin-aide-urgente](http://www.aqps.info/besoin-aide-urgente)

SITUATIONS DE MALTRAITANCE OU D'INTIMIDATION

Pour la personne aînée :

Ligne Aide Abus Aînés

Ligne téléphonique provinciale d'écoute et de référence spécialisée en matière de maltraitance envers les aînés. Sans frais, confidentiel et bilingue (services d'interprète possible pour d'autres langues que le français et l'anglais).

1-888-489-ABUS
(1-888-498-2287)
www.aideabusaines.ca
De 8h à 20h, 7 jours/7.

CDPDJ Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse

Organisation qui vise la défense des droits des personnes en vertu de la Charte québécoise des droits et libertés de la personne. Services gratuits et confidentiels.

1-800-361-6477
www.cdpedj.qc.ca

CLSC Centre local de services communautaires

Services de santé et de services sociaux de première ligne, gratuits, qui visent l'amélioration de l'état de santé et de bien-être des citoyens.

Selon votre région :
[www.sante.gouv.qc.ca/
repertoire-ressources/
clsc](http://www.sante.gouv.qc.ca/repertoire-ressources/clsc)

En cas d'inaptitude :

Curateur public du Québec

Organisation qui vise à assurer la protection des personnes inaptes, la sauvegarde de leur autonomie et le respect de leurs droits.

1-800-363-9020
www.curateur.gouv.qc.ca

Pour les usagers du réseau de la santé et des services sociaux :

CPQS* Commissaire aux plaintes et à la qualité des services

Services de réception et de traitement des plaintes des usagers, relatives aux services octroyés dans le cadre du réseau de la santé et des services sociaux.

Selon votre région :
[www.sante.gouv.qc.ca/
systeme-sante-en-bref/
plaintes/#liste-commissaires](http://www.sante.gouv.qc.ca/systeme-sante-en-bref/plaintes/#liste-commissaires)

CAAP Centre d'assistance et d'accompagne- ment aux plaintes

Services d'assistance et d'accompagnement gratuits pour les personnes qui désirent déposer une plainte auprès d'un établissement de la santé et de services sociaux.

1-877-767-2227
www.fcaap.ca

CPM Conseil pour la protection des malades

Services qui visent à promouvoir et défendre des droits des usagers du réseau, afin d'augmenter leur pouvoir d'agir et d'améliorer la qualité des services.

1-877-CPM-AIDE
(1-877-276-2433)
www.cpm.qc.ca

RPCU Regroupement provincial des comités des usagers

Services de soutien et de formation qui visent la défense et la protection des droits des usagers du réseau de la santé et des services sociaux : soutien aux comités des usagers et des résidents.

1-877-276-2433
www.rpcu.qc.ca

Protecteur du citoyen*

Institution indépendante et impartiale qui traite les plaintes à l'égard des services publics.

1-800-463-5070
www.protecteurducitoyen.qc.ca

* Les personnes âgées vivant en résidence privée peuvent s'adresser au CPQS pour porter plainte ou au Protecteur du citoyen.

Pour les victimes de violence conjugale :

S.O.S. Violence conjugale

Services (téléphoniques) d'accueil, d'évaluation, d'information, de sensibilisation, de soutien et de référence, bilingues, gratuits, anonymes et confidentiels pour les victimes de violence conjugale et l'ensemble des personnes concernées.

1-800-363-9010
www.sosviolenceconjugale.ca
24 h par jour, 7 jours/7.

Pour les victimes d'actes criminels :

CAVAC Centre d'aide aux victimes d'actes criminels

Services de première ligne à toute personne victime d'un acte criminel et ses proches, ainsi qu'aux témoins d'un acte criminel (que l'auteur du crime soit ou non identifié, arrêté, poursuivi ou reconnu coupable).

1-866-LE CAVAC
(1-866-532-2822)

Selon votre région :
www.cavac.qc.ca/regions/accueil.html

CALACS Centre d'aide et de lutte contre les agressions à caractère sexuel

Services d'aide offerts aux femmes ayant été victimes d'agression à caractère sexuel ainsi qu'à leurs proches. Mission de lutte contre toutes formes d'agressions à caractère sexuel.

1-877-717-5252

Selon votre région :
www.rqcalacs.qc.ca/calacs.php

Ligne sans frais - Agressions sexuelles

Ligne d'écoute, d'information et de référence, destinée aux victimes d'agression sexuelle, à leurs proches ainsi qu'aux intervenants. Services bilingues et confidentiels.

1-888-933-9007

www.agressionssexuelles.gouv.qc.ca

24 h par jour, 7 jours/7.

Pour les situations de fraude financière :

Police municipale ou Sûreté du Québec

Services de réception et traitement des plaintes liées à la fraude, à l'extorsion ou au vol d'identité.

Selon votre région :
www.securitepublique.gouv.qc.ca/police/bottin.html

Centre antifraude du Canada

Organisme central qui recueille l'information et les renseignements criminels sur les plaintes d'origine canadiennes en matière de fraude.

1-888-495-8501

www.antifraudcentre.ca/index-fra.htm

Autorité des marchés financiers

Services d'assistance et de protection : dépôt d'une plainte concernant un représentant ou une entreprise de services financiers; signalement d'une fraude.

1-877-525-0337

www.lautorite.qc.ca

Office de la protection du consommateur

Services d'informations et de réception des plaintes liées à un produit ou un service acheté.

1-888-672-2556

www.opc.gouv.qc.ca

Equifax Canada

Bureau de crédit qui offre des produits de surveillance du crédit et de vol d'identité.

1-800-465-7166

www.consumer.equifax.ca/home/fr_ca

Pour les situations de fraude financière (suite) :

Transunion Canada

Bureau de crédit qui offre un service d'aide aux victimes de la fraude (SAVF) : produits surveillance du crédit.

1-877-525-3823

<http://www.transunion.ca/fr>

AUTRES RESSOURCES

Organismes communautaires spécialisés dans la lutte contre la maltraitance :

Certains organismes communautaires ont pour principale mission d'agir contre la maltraitance envers les personnes âgées. Toutefois, on ne trouve pas ce type d'organisation dans toutes les régions du Québec. Exemples :

- **DIRA** : Dénoncer - Informer - Référer - Accompagner (Estrie, Laval)
- **SAVA** : Soutien aux personnes âgées victimes d'abus (Montréal Vallée-du-Haut-Saint-Laurent)

Pour connaître les organismes de votre région :

Ligne Aide Abus Aînés

1-888-489-ABUS

(1-888-498-2287)

Organismes de justice alternative :

Équijustice Regroupement des organismes de justice alternative du Québec

Services de médiation citoyenne disponibles dans plusieurs régions du Québec, qui peuvent permettre aux personnes âgées d'être accompagnées dans une situation de maltraitance ou d'intimidation.

1-877-204-0250

Selon votre région :
www.equijustice.ca/fr/trouver-un-membre

Organisme spécifique pour les proches aidants d'aînés:

L'APPUI pour les proches aidants d'aînés

Service téléphonique professionnel, confidentiel et gratuit qui s'adresse aux proches aidants de personnes âgées et à leur entourage, aux intervenants et aux professionnels de la santé.

1-855-852-7784

www.lappui.org



CONSEILS PRATIQUES

Prévoir un temps à la fin des activités pour faire une brève présentation de quelques ressources importantes qui pourraient s'avérer utiles pour les personnes participantes.



POUR POUSSER PLUS LOIN LA RÉFLEXION

Pour connaître les principaux rôles et responsabilités des différents partenaires concernés par la lutte contre la maltraitance, veuillez consulter le *Guide de référence pour contrer la maltraitance envers les aînés*³⁸ à cette adresse : www.mfa.gouv.qc.ca/fr/publication/Documents/13-830-10F.pdf

ANNEXE 5

GRILLE D'ÉVALUATION D'UNE ACTIVITÉ DE SENSIBILISATION ³

À faire compléter par les personnes participantes

GRILLE D'ÉVALUATION D'UNE ACTIVITÉ DE SENSIBILISATION

- | | |
|--|--------------|
| • L'objectif de la rencontre a été énoncé clairement | ☹️ 1 2 3 4 😊 |
| • L'objectif a été atteint | ☹️ 1 2 3 4 😊 |
| • Le déroulement de la rencontre a été présenté | ☹️ 1 2 3 4 😊 |
| • L'animateur a été clair | ☹️ 1 2 3 4 😊 |
| • L'ambiance favorisait la participation | ☹️ 1 2 3 4 😊 |
| • La durée de la rencontre était convenable | ☹️ 1 2 3 4 😊 |
| • L'heure de la rencontre était adéquate | ☹️ 1 2 3 4 😊 |
| • Le local était conforme à nos besoins | ☹️ 1 2 3 4 😊 |
| • Maintenant, je suis capable de reconnaître la maltraitance | ☹️ 1 2 3 4 😊 |
| • Maintenant, je suis capable de reconnaître l'intimidation | ☹️ 1 2 3 4 😊 |
| • Maintenant, je connais les ressources disponibles | ☹️ 1 2 3 4 😊 |
| • Maintenant, je me sens mieux outillé pour agir | ☹️ 1 2 3 4 😊 |

Suggestions et commentaires :



CONSEILS PRATIQUES

Vous pouvez ajouter quelques questions telles :

- Quel était mon niveau de motivation à participer à cette activité ?
- Est-ce que je recommanderais cette activité à une autre personne ?

Ces questions vous permettent de situer l'état d'esprit des personnes participantes avant l'activité et de mesurer leur satisfaction globale de l'activité.

ANNEXE 6

EXEMPLES D'ACTIVITÉS DE SENSIBILISATION

SAYNÈTES ¹⁴

Que sont les saynètes ?

Les saynètes sont de courtes mises en scène généralement comiques et parfois improvisées. Elles sont interprétées par un nombre restreint de personnes. Il s'agit d'une activité ludique et participative qui encourage le groupe à se mettre dans la peau de différents personnages.

Avantages des saynètes

Dans le cadre de la lutte contre la maltraitance et l'intimidation envers les personnes âgées, les saynètes permettent :

- d'aborder la maltraitance et l'intimidation de manière ludique et divertissante.
- d'illustrer des exemples concrets pour aider à la compréhension (situations, actions, etc.).
- de favoriser les échanges à la suite de chacune des saynètes.



CONSEILS PRATIQUES

L'humour est un bon moyen de faire passer des messages. Toutefois, la prudence est de mise pour éviter de heurter certaines personnes.

Déroulement d'une saynète

Selon les caractéristiques du groupe, l'activité peut se dérouler de deux façons :

Présentation par les personnes qui animent :

- 1) Expliquer au groupe le contexte de la mise en scène.
- 2) Présenter la saynète devant le groupe.
- 3) Inviter le groupe à échanger au sujet de la saynète et ajouter des informations complémentaires (poser des questions qui visent l'atteinte des objectifs de l'activité).
- 4) Recommencer les étapes pour la prochaine saynète.

Présentation avec l'implication des personnes participantes :

- 1) Cibler des personnes volontaires pour participer à la présentation de la saynète.
- 2) Rencontrer les personnes volontaires pour expliquer leur rôle et remettre le scénario.

Par la suite, suivre les mêmes étapes proposées pour la *présentation par les personnes qui animent*.



CONSEILS PRATIQUES

Considérant la durée limitée de certaines activités de sensibilisation, l'option de présenter les saynètes par les personnes intervenantes ou bénévoles de l'organisme peut s'avérer la plus efficace. Ceci est sans oublier que certaines personnes âgées n'ont peut-être pas d'intérêt à participer à des saynètes.



Où ?

Les saynètes peuvent être présentées dans différents milieux. L'important est de respecter les recommandations pour tous types d'activités présentés à des personnes âgées.

Une des qualités requises chez la personne qui anime est sa capacité à s'adapter aux différentes contraintes qui peuvent survenir quant au lieu où se déroule l'activité : la grandeur de la salle en fonction du nombre de personnes participantes, la température de l'endroit, le degré de luminosité, les bruits environnants, le va-et-vient à proximité de l'activité, etc.

CAFÉS-RENCONTRES ⁸

Dans le cadre du projet de recherche DAMIA, certaines personnes âgées ont manifesté de l'intérêt à participer à des cafés-rencontres. Pour ce type d'activité, nous conseillons fortement que l'animation soit effectuée par une personne intervenante. Les personnes bénévoles peuvent être présentes et assurer du soutien tout au long de l'activité.

« Et ce serait plaisant d'avoir une période de discussion comme on fait là »

- Femme 88, groupe 11

Que sont les cafés-rencontres ?

Le café-rencontre consiste en une série de rencontres qui sont organisées chaque année par un ou des organismes communautaires ou une table de concertation. Ces rencontres peuvent être fixes ou itinérantes et elles peuvent prendre différentes formes : conférence, rencontre-échange, panel de discussion ou encore atelier pratique ⁸.

Avantages des cafés-rencontres

Dans le cadre des activités de sensibilisation sur la maltraitance et l'intimidation envers les personnes âgées, le café-rencontre permet :

- de favoriser les échanges et de stimuler la réflexion sur les thèmes abordés.
- de rejoindre plusieurs personnes âgées en provenance de différents milieux.
- de transmettre de l'information selon les objectifs de l'activité.

Rôle de la personne qui anime

L'animation d'un café-rencontre nécessite des aptitudes plus spécialisées que d'autres types d'activité de sensibilisation. La personne qui anime cette activité doit bien maîtriser les thèmes abordés puisqu'elle se doit d'être en mesure de répondre à tout type de questions qui pourraient émerger au cours de la rencontre.

Le rôle particulier de la personne qui anime un café-rencontre est de bien camper le sujet ainsi que les différents enjeux sous-jacents. Il est également de sa responsabilité de présenter la ou les personnes conférencières, si tel est le cas, tout en veillant au bon déroulement de l'activité. Puis, elle doit offrir aux personnes participantes qui le souhaitent l'occasion de partager leurs opinions ou poser des questions. Elle adopte ainsi une posture de *facilitatrice* ⁸.

Comment organiser un café-rencontre?

Avant :

- Contacter des personnes-ressources en matière de maltraitance ou d'intimidation; Déterminer le type de collaboration avec celles-ci et les inviter aux cafés-rencontres.
- S'informer des thèmes qui seront abordés et s'assurer d'être à jour.
- Identifier le lieu souhaité (selon le profil du groupe et les commodités souhaitées).
- Prévoir la collation ou le repas sur place, ainsi que les prix associés.
- Rédiger un feuillet de promotion pour chacune des rencontres prévues en y incluant : le titre de l'activité (attrayant, sans langage spécialisé); les objectifs; le public cible; le nom des personnes-ressources, leur fonction et leur organisme; le résumé du contenu; la date, l'heure et le lieu.
- Promouvoir l'activité : Distribuer les feuilles de promotion auprès de divers organismes communautaires ou ressources pour recruter des personnes âgées. Utiliser les médias.
- Établir un horaire de présentation et produire une liste de présence.
- Préparer de la documentation pertinente et adéquate à remettre au groupe.

Pendant :

Dès le début de la rencontre, faire compléter la feuille de présence aux personnes participantes. Cette liste vous permettra de les contacter éventuellement pour une prochaine activité.

- Procéder au mot de bienvenue ainsi qu'à la présentation du thème, des personnes-ressources et des personnes participantes.
- Animer et coordonner les échanges dans le groupe.
- Reformuler, nuancer ou préciser la pensée des personnes participantes ou des conférencières, au besoin.
- Remercier la participation de tous à la fin de l'activité. Remettre aux membres du groupe la documentation nécessaire et répondre à leurs diverses questions.

Après :

- Envoyer une lettre de remerciements aux personnes-ressources invitées.
- Produire un résumé des faits et du contenu de la rencontre.

Déroulement de l'animation

Le déroulement d'un café-rencontre peut varier selon les objectifs attendus. Une durée entre 60 et 90 minutes est recommandée. Voici un exemple :

- 1) Présentation du déroulement de la rencontre (10 minutes).
- 2) Présentation soit par les personnes intervenantes, bénévoles ou conférencières invitées du thème précis du café-rencontre (30 minutes).
- 3) Retour en plénière (30 minutes).
- 4) Remise du dossier préparé à l'intention du groupe et explication de chacun des documents (10 minutes).
- 5) Conclusion et invitation pour le prochain café-rencontre (10 minutes).

UTILISATION DES VIDÉOS

Les aspects positifs de l'utilisation d'une vidéo

Les résultats d'une évaluation d'un programme de sensibilisation en milieu scolaire, comprenant une vidéo sur le thème de l'intimidation, ont permis d'identifier des points intéressants concernant l'utilisation d'une vidéo dans les activités de sensibilisation³⁶. De fait, l'utilisation d'une vidéo permet :

- d'illustrer des exemples concrets de l'intimidation.
- de susciter la réflexion et le partage d'idées concernant ces situations problématiques.
- d'augmenter la conscientisation et encourage l'identification des pistes d'action pour les différentes personnes impliquées.
- de favoriser la discussion lorsqu'il est accompagné d'un guide permettant aux personnes qui animent de mener des discussions productives et éducatives sur le thème³⁶.



JE GARDE EN TÊTE

Pourquoi miser sur les vidéos?

Les vidéos permettent aux personnes âgées de mieux se représenter les propos, de mettre des images sur les mots et elles permettent de faire un récapitulatif de tout ce qui a pu être discuté durant l'activité.

Les recommandations concernant les vidéos

L'analyse critique de certaines vidéos utilisées dans le cadre d'activités de sensibilisation en matière de maltraitance ou d'intimidation envers les personnes âgées permet de présenter des recommandations générales :

- **Version récente**, afin que les personnes participantes puissent se reconnaître. Une vidéo récente présente des images et des termes d'actualité, ce qui suscite davantage l'attention.
- **Thèmes (maltraitance ou intimidation) clairement définis**, afin d'éviter toute confusion.
- **Exemples variés de maltraitance ou d'intimidation**, afin d'illustrer concrètement la problématique.
- **Pistes de solution présentées ou introduites**, afin d'outiller le groupe à agir, dans le cas d'une éventuelle situation de maltraitance ou d'intimidation.



CONSEILS PRATIQUES

La combinaison de vidéos et d'une animation interactive permet de dynamiser le déroulement de l'activité et de susciter la participation. La période d'échanges dirigés permet à la personne qui anime de nuancer, d'approfondir et de clarifier des éléments importants présentés dans la vidéo, tout en considérant les opinions des personnes âgées.

Important : Il est de mise de souligner au groupe que la vidéo illustre un exemple spécifique et que celle-ci ne peut représenter toutes les situations de maltraitance et d'intimidation.

RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES

1. Beaulieu, M., Bédard, M.-È. et Lebœuf, R. (2016). L'intimidation envers les personnes âgées : un problème social connexe à la maltraitance? *Revue Service social*, 61(2), 38-56.
2. Beaulieu, M. et Bergeron-Patenaude, J. (2012). *La maltraitance envers les aînés. Changer le regard*. Québec, QC : Presses de l'Université Laval.
3. Bélanger, J. (2008). *Guide pratique d'animation et de formation*. Anjou, QC : les Éditions Saint-Martin.
4. CAVAC. (2015). La maltraitance envers les personnes âgées : identifier, agir et prévenir. Repéré à http://www.cavac.qc.ca/regions/laval/pdf/Guide_violence_aines_fr.pdf
5. CEDIP. (2015). Réussir une co-animation. Repéré à http://www.cedip.developpement-durable.gouv.fr/IMG/pdf/FT67_cle5f7ccc.pdf
6. Centre communautaire Rendez-vous 50+ et Centres des Aînés Villeray. (2017). Guide contre l'intimidation des aîné.e.s. Repéré à http://ccrv50.org/wp-content/uploads/2018/01/Guide_FINAL_2018-WEB.pdf
7. Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées. (2016). *Grille d'analyse des activités de sensibilisation*. Document inédit.
8. Champagne, C. (2008). Café urbain : mode d'emploi. Qu'est-ce qu'un café urbain? Repéré à <http://innoverpourcontinuer.ca/wp-content/uploads/2015/02/Comment-organiser-un-Caf%C3%A9-urbain.pdf>
9. Choque, S. et Choque, J. (2016). *Animations pour les personnes âgées*. Slovénie : Éditions Lamarre.
10. Deslauriers, J.-M., Tremblay, G., Dufault, S.G., Blanchette, D. et Desgagnés, J.-Y. (2010). *Regards sur les hommes et les masculinités. Comprendre et intervenir*. Québec, QC : Les Presses de l'Université Laval.
11. DIRA-Estrie. (2014). *La relation d'aide*. Formation présentée aux nouveaux bénévoles de l'organisme.
12. DIRA-Estrie. (2014). *Le rôle du bénévole*. Formation présentée aux nouveaux bénévoles de l'organisme.
13. DIRA-Estrie. (2018). *Activité de formation : Prévenir et contrer l'intimidation chez les aînés – Cahier du participant*.
14. DIRA-Estrie. (2018). *Guide d'animation – Activité les saynètes*.
15. Dong, X. (2015). Elder Abuse in Chinese Populations: A Global Review. *Journal of Elder Abuse & Neglect*, 27(3), 196-232.

16. Écoute entraide. (2016). Qu'est-ce que l'écoute active ? Repéré à <http://www.ecoute-entraide.org/qu-est-ce-que-lecoute-active/>
17. Educaloi. (2017). Consentir à des soins de santé ou les refuser. Repéré à <https://www.educaloi.qc.ca/capsules/consentir-des-soins-de-sante-ou-les-refuser>
18. Educaloi. (2017). Hébergement des personnes âgées. Repéré à <https://www.educaloi.qc.ca/capsules/lhebergement-des-personnes-agees>
19. Educaloi. (2017). L'inaptitude. Repéré à <https://www.educaloi.qc.ca/capsules/linaptitude>
20. Educaloi. (2017). L'ouverture d'un régime de protection. Repéré à <https://www.educaloi.qc.ca/capsules/louverture-dun-regime-de-protection>
21. Educaloi. (2017). La curatelle au majeur. Repéré à <https://www.educaloi.qc.ca/capsules/la-curatelle-au-majeur>
22. Educaloi. (2017). Le consentement aux soins d'un adulte qui ne peut pas consentir seul. Repéré à <https://www.educaloi.qc.ca/capsules/le-consentement-aux-soins-dun-adulte-qui-ne-peut-pas-consentir-seul>
23. Educaloi. (2017). Le droit des petits-enfants d'établir une relation avec leurs grands-parents. Repéré à <https://www.educaloi.qc.ca/capsules/le-droit-des-petits-enfants-detablir-une-relation-avec-leurs-grands-parents>
24. Educaloi. (2017). Le mandat donné en prévision de l'inaptitude. Repéré à <https://www.educaloi.qc.ca/capsules/le-mandat-donne-en-prevision-de-linaptitude>
25. Educaloi. (2017). Les testaments. Repéré à <https://www.educaloi.qc.ca/capsules/les-testaments>
26. Fédération Internationale du Vieillissement (IFA) et Réseau international de prévention contre la maltraitance des personnes âgées (INPEA) (2010). Trousse de sensibilisation communautaire aux abus envers les aînés. Repéré à <https://www.ifa-fiv.org/wp-content/uploads/2012/11/Elder-Abuse-Awareness-Community-Tool-Kit-French.pdf>
27. Fondation Émergence. (2018). Charte de la bientraitance envers les personnes âgées lesbiennes, gaies, bissexuelles et trans. Repéré à <https://www.fondationemergence.org/wp-content/uploads/2017/11/5984-FE-Charte-FR-WEB.pdf>
28. Fondation Émergence. (2018). Guide d'information : Assurer la bientraitance des personnes âgées lesbiennes, gaies, bissexuelles et trans. Repéré à https://drive.google.com/file/d/16pyQKZm9pkL_hj7M7zBfpKhBWULzhso5/view
29. Guay, H. (2014). Abus et maltraitance envers les aînés : quel est l'apport du droit? *Revue du Barreau*, 73, 263-317.

30. Harrigan, M. (2010). *La maltraitance des personnes âgées atteintes de la maladie d'Alzheimer ou d'une affection connexe : une analyse documentaire*. Repéré à http://alzheimer.ca/sites/default/files/Files/national/Articles-lit-review/article_elderabuse_2011_f.pdf
31. Herrera Duarte, A. (2017). *La lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées hispanophones : réflexion à partir d'un programme de sensibilisation* (Mémoire de maîtrise, Université de Sherbrooke). Repéré à <http://guides.bib.umontreal.ca/disciplines/20-Citer-selon-les-normes-de-l-APA?tab=108>
32. Hightower, J., Smith, M. J. & Highower, H. C. (2006) Hearing the voices of abused older. *Journal of Gerontological Social Work*, 45 (3-4), 205-227.
33. Leclerc, C. (2015). *Intervenir en groupe. Savoir et pouvoir d'agir*. Québec, QC : Bibliothèque et Archives nationales du Québec.
34. Lee, Y.-S., Moon, A., & Gomez, C. (2014). Elder Mistreatment, Culture, and Help-Seeking: A Cross-Cultural Comparison of Older Chinese and Korean Immigrants. *Journal of Elder Abuse & Neglect*, 26 (3), 244-269.
35. Legis Québec. (2018). C-12 *Charte des droits et libertés de la personne*. Repéré à <http://legisquebec.gouv.qc.ca/fr/showdoc/cs/C-12>
36. Migliaccio, T. & Raskauskas, J. (2013). Small-scale bullying prevention discussion video for classrooms: a preliminary evaluation. *Children & Schools*, 35 (2), 71-81.
37. Ministère de la famille du Québec. (2015). *Plan d'action concerté pour prévenir et contrer l'intimidation 2015-2018 « Ensemble contre l'intimidation, une responsabilité partagée »*. Repéré à <https://www.mfa.gouv.qc.ca/fr/publication/Documents/plan-action-intimidation-2015.pdf>
38. Ministère de la famille du Québec. (2016). *Guide de référence pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées, 2^e Édition*. Repéré à <https://www.mfa.gouv.qc.ca/fr/publication/Documents/13-830-10F.pdf>
39. Ministère de la famille du Québec. (2017). *Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées, 2017-2022*. Repéré à <https://www.mfa.gouv.qc.ca/fr/publication/Documents/plan-action-maltraitance-2017-2022.pdf>
40. Ministère de la famille du Québec. (2018). *Les six mesures de protection de la loi*. Repéré à https://www.mfa.gouv.qc.ca/fr/aines/lutte_contre_maltraitance/loi-lutter-maltraitance-aines/Pages/six-mesures-protection-loi.aspx
41. Ministère de la santé et des services sociaux du Québec. (2004). *Les hommes : s'ouvrir à leurs réalités et répondre à leurs besoins. Rapport du comité de travail en matière de prévention et d'aide aux hommes*. Repéré à http://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/fichiers/2004/04-911-01_rap.pdf

42. Observatoire Vieillesse et société Inc. (2013). Charte des droits et libertés des personnes âgées. Repéré à http://www.ovs-oas.org/droits_liberte.html
43. Pelletier, C. (2017). *La parole aux aînés en contexte de maltraitance : une étude phénoménologique de leur expérience. Rapport de recherche 2*. Document inédit dans le cadre de la thèse de doctorat en gérontologie, Université de Sherbrooke.
44. Pratique de pointe pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées du CIUSSS du Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal; Ligne Aide Abus Aînés; Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées; Ministère de la Famille, Secrétariat aux Aînés et Gouvernement du Québec. (2017). Terminologie sur la maltraitance envers les personnes âgées. Repéré à http://maltraitancedesaines.com/images/Terminologie_sur_la_maltraitance_envers_les_personnes_a%C3%AEn%C3%A9es.pdf
45. Regroupement provincial des comités des usagers. (2018). Vos droits, les connaissez-vous? Repéré à <http://www.rpcu.qc.ca/fr/lsss.aspx>
46. Roger, K.S., Brownridge, D.A., & Ursel, J. (2015). Theorizing Low Levels of Reporting of Abuse of Older Immigrant Women. *Violence Against Women*, 21 (5), 632-651.
47. Roy, V. (2014). La coanimation mixte dans les groupes de thérapie pour conjoints violents : Une expérience de socialisation aux rôles d'un homme et d'une femme, Mixed Gender Co-Facilitation in Intimate Partner Violence Groups: Promoting Gender-Role Socialization. *Les Cahiers Internationaux de Psychologie Sociale, Numéro 104* (4), 671-696.
48. Ruiz, E. (2006). *Techniques d'animation des personnes âgées*. Paris, France : Édition Delagrav.
49. Turcotte, D. et Lindsay, J. (2008). *L'intervention sociale auprès des groupes*. 2^e édition. Montréal, QC : Gaëtan Morin éditeur.
50. Walsh, C.A., Olson, J.L., Ploeg, J., Lohfeld, L. & MacMillan, H.L. (2010). Elder Abuse and Oppression: Voices of Marginalized Elders. *Journal Elder Abuse and Neglect*, 23 (1), 17-42.