



ANIMATION D'ACTIVITÉS DE SENSIBILISATION POUR LUTTER CONTRE LA MALTRAITANCE ET L'INTIMIDATION ENVERS LES PERSONNES ÂÎNÉES

Guide de pratique DAMIA
Pour toute personne qui anime



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.



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 978-2-9815178-2-1

© 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 à la demande d'aide selon les personnes âgées	2
2.3- Leviers à la demande d'aide selon les personnes âgées.....	3
2.4- Maximiser les leviers et diminuer les freins à la demande d'aide	4
Section 3 : Animation des activités de sensibilisation auprès des personnes âgées.....	1
3.1- Valeurs importantes à respecter en animation.....	2
3.2- Responsabilités de la personne qui anime	2
3.3- Déroulement de l'activité.....	3
3.4- Recommandations générales pour l'animation	4
3.5- Coanimation	7
3.6- Sensibilité au genre	9
3.7- Diversité sexuelle.....	11
3.8- Diversité culturelle	12
3.9- Défis de l'animation	14

Section 4 : Accueil et référence.....	1
4.1- Accueil.....	2
4.2- Référence	3
 ANNEXE 1 : Exemples pour bien distinguer la maltraitance de l'intimidation.....	1
 ANNEXE 2 : Actions en tant que témoin de maltraitance ou d'intimidation.....	2
 ANNEXE 3 : Ressources d'aide et services existants	3
 ANNEXE 4 : Aide-mémoire- Préparation et auto-évaluation de l'animation	7
 ANNEXE 5 : Grille d'évaluation d'une activité de sensibilisation	8
 Références bibliographiques	9

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.

La recherche-action DAMIA, d'une durée de trois ans (2015-2018), visait à développer et bonifier la pratique de sensibilisation des organismes communautaires 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, ainsi que les besoins des personnes âgées en matière de sensibilisation.

Les recommandations du Guide s'appuient sur les résultats obtenus dans le cadre de la recherche-action DAMIA.

Que signifie DAMIA ?

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



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 **préparer et soutenir les personnes qui animent les activités de sensibilisation en matière de lutte contre la maltraitance et l'intimidation envers les personnes âgées** et un second dédié aux personnes administratrices et coordonnatrices d'organismes communautaires.

À qui s'adresse ce fascicule?

Il s'adresse à toutes les personnes, bénévoles ou employées, qui animent des activités de sensibilisation au sein d'organismes communautaires qui interviennent dans un contexte de maltraitance ou d'intimidation envers les personnes âgées, au Québec.

Quel est le contenu de ce fascicule?

Il présente d'abord des connaissances générales sur la maltraitance, l'intimidation et la bientraitance envers les personnes âgées. Puis, il propose des pistes d'action concrètes afin de bonifier l'animation des activités de sensibilisation. L'amélioration des pratiques de sensibilisation vise à **favoriser la demande d'aide des personnes âgées lors de situations de maltraitance ou d'intimidation**.

Comment utiliser ce fascicule?

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

« Et il faut féliciter aussi les bénévoles du travail qui a été fait sur le terrain pour que les gens aient pris le téléphone et disent : J'ai besoin d'aide, je me reconnais comme étant maltraité ou intimidé et je veux me sortir de cette situation-là. »

- DIRA-Estrie

SECTION 1

Définitions

Maltraitance, intimidation et bientraitance envers les personnes âgées



Cette section présente les éléments essentiels à retenir quant à la maltraitance et l'intimidation envers les personnes âgées.

Il est important de bien connaître les particularités de ces thèmes afin d'informer adéquatement les personnes rencontrées.

De plus, une définition de la bientraitance est présentée.

1.1- MALTRAITANCE ENVERS LES PERSONNES ÂÎNÉES

Définition :

« 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 » ²⁰ (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)

« Ça arrive plus souvent qu'on le pense, je pense. »

- Femme 18, groupe 5



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 ²³.

Types de maltraitance ²³ :

- **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 retenir ¹ :

- **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'intimidation ¹⁸ :

VERBALE	PHYSIQUE	SOCIALE	MATÉRIELLE
Insultes Menaces Moqueries Remarques discriminatoires Etc.	Jambette Bousculade Contention abusive Agression Etc.	Humiliation Rumeurs Exclusion Isolement Etc.	Vandalisme Appropriation du bien d'autrui Etc.

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 »²⁰ [p. 19].

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

- Femme 84, groupe 11

Éléments distinctifs⁶ :

	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

La bientraitance est une notion qui pourrait être abordée lors des activités de sensibilisation sur la lutte contre la maltraitance et l'intimidation.

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

- Femme 84, groupe 11

Toutefois, il est important 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 » ²⁰ (p.38).

Favoriser la bientraitance c'est ²⁰ :

- Consulter la personne âgée pour toute décision la concernant.
- Informer la personne de ses droits et de ses choix.
- Respecter la confidentialité.
- Communiquer de manière respectueuse.
- Adapter les services selon les besoins.
- Aménager l'espace afin de respecter l'intimité.
- Créer un comité pour l'accueil des nouveaux membres d'un groupe.
- Etc.



SECTION 2

Freins et leviers à la demande d'aide



Cette section présente un aperçu des éléments qui empêcheraient ou qui encourageraient les personnes âgées à demander de l'aide si elles étaient confrontées à une situation de maltraitance ou d'intimidation.

Une meilleure connaissance des freins et des leviers à la demande d'aide ouvre de nouvelles pistes de réflexion et d'action afin de favoriser la demande d'aide chez les personnes âgées.

2.1- DEMANDE D'AIDE SELON LES PERSONNES ÂNÉES

La demande d'aide en contexte de maltraitance ou d'intimidation peut prendre différentes formes : signalement auprès de la direction d'un établissement, demande auprès de services de la 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. Ainsi, plusieurs personnes âgées affirment qu'elles parleraient de la situation à une personne proche ou un membre de la famille.

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

- Femme 21, groupe 4

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

Les personnes âgées rencontrées dans le cadre de la recherche-action DAMIA ont identifié ce qui les empêcherait de demander de l'aide si elles subissaient de la maltraitance ou de l'intimidation (cible), de même que si elles étaient témoins d'une de ces situations.

CIBLE	TÉMOIN
• Peur des représailles et des conséquences (peur que la situation s'aggrave). • Protection des liens familiaux (lien de dépendance; éviter de causer du tort à la personne maltraitante). • Crainte de l'isolement, du rejet et de la rupture de liens. • Sentiments de honte, de gêne et de culpabilité. • Manque de capacités (physiques, psychologiques, sociales ou financières)*. • Méconnaissance de la problématique et des ressources ou méfiance à les utiliser.	• 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).

* Certaines personnes âgées n'ont pas les capacités de se défendre ou de demander de l'aide par elles-mêmes. C'est le cas par exemple des personnes atteintes d'un **trouble cognitif** (ex. : maladie d'Alzheimer) ou d'un **problème de santé** physique ou mentale qui limite leurs capacités (perte d'autonomie, diminution de la faculté de comprendre, etc.).¹⁵

2.3- LEVIERS À LA DEMANDE D'AIDE SELON LES PERSONNES ÂÎNÉES

À l'inverse des freins, les personnes âgées ont identifié ce qui les encouragerait à demander de l'aide si elles subissaient de la maltraitance ou de l'intimidation (cible), de même que si elles étaient témoins d'une de ces situations.

CIBLE	TÉMOIN
• Atteinte de ses limites personnelles (situation intolérable). • Connaissance de la maltraitance et des ressources d'aide. • Accès à des services de soutien et d'accompagnement de qualité (services confidentiels et respectueux du rythme; lien de confiance). • Capacités personnelles (physiques, psychologiques, sociales ou financières). • Désir de retrouver du pouvoir sur sa vie.	• Connaissances de la problématique, de la situation et des ressources d'aide. • Croyances et valeurs (sentiment d'injustice ou le devoir d'aider autrui). • Perception de la gravité de la situation (intolérance à l'égard de la situation; éviter que la situation dégénère; vulnérabilité de la personne qui est ciblée*). • Accès à des services d'aide confidentiels (pour se protéger soi-même et la cible).

** Dans le cas où la personne ciblée n'a pas les capacités de se défendre par elle-même (vulnérabilité), le réseau peut représenter un filet de sécurité essentiel pour prévenir, repérer et contrer une situation de maltraitance ou d'intimidation.*



2.4- 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 dans les pratiques actuelles de sensibilisation pour favoriser le passage de la prise de conscience d'être maltraité ou intimidé à la demande d'aide.

ACTIONS...	CONCRÈTEMENT...
Favoriser la création d'un climat de confiance Tenter d'instaurer un climat de confiance avant, pendant et après l'animation. Être fiable, respectueux et organisé.	• Accueillir chaleureusement le groupe. • Se présenter (nom, fonction, expériences). • Maîtriser le ou les thèmes de l'activité. • Être à l'écoute des personnes participantes, faire preuve d'empathie et de patience. • Être disponible après l'activité (écoute et référence).
Faire connaître la maltraitance et l'intimidation Définir clairement la maltraitance <u>et</u> d'intimidation dans les activités de sensibilisation. Aider les personnes participantes à reconnaître ces situations.	• Présenter des définitions simples (éléments essentiels à retenir). • Proposer des exemples ou mises en situation pour aider à distinguer la maltraitance et l'intimidation. • Demander au groupe d'identifier des indices, des conséquences, des pistes d'action, etc.
Démystifier les freins à la demande d'aide Vérifier les croyances des personnes participantes par rapport à la demande d'aide. Tenter de diminuer la réticence envers la demande d'aide.	• Demander aux personnes participantes ce qui les empêcherait de demander de l'aide. • Répondre aux questions (informer et rassurer). • Insister sur les avantages de demander de l'aide : présenter un exemple dans lequel une demande d'aide a eu des effets positifs. • Souligner le respect de la confidentialité, des choix et du rythme par les services d'aide. • Indiquer qu'une demande d'aide implique rarement un processus judiciaire.

ACTIONS...	CONCRÈTEMENT...
Souligner l'importance des témoins Valoriser le rôle des témoins. Outiller les personnes participantes de façon à ce qu'elles sachent quoi faire si elles sont témoins d'une situation de maltraitance ou d'intimidation.	• Proposer des mises en situation : demander aux personnes participantes comment elles agiraient si elles étaient à la place de la personne témoin. • Sensibiliser le groupe à la sécurité des témoins (ne jamais se mettre en danger).
Présenter les ressources d'aide Informar les personnes participantes des ressources d'aide facilement accessibles dans la région, selon les besoins.	• Expliquer les services existants. • Donner de la documentation (dépliant, carte format portefeuille, liste des ressources, etc.). • Souligner les aspects rassurants (gratuité, respect de la confidentialité, du rythme et des besoins, accessibilité, nombre de suivis par année, etc.)



POUR EN SAVOIR D'AVANTAGE

Dans la section des Annexes, vous trouverez...

- Des exemples pour bien distinguer la maltraitance et l'intimidation (**Annexe 1**).
- Un aide-mémoire : *Actions en tant que témoin de maltraitance ou d'intimidation* (**Annexe 2**).
- Une liste des ressources d'aide (**Annexe 3**).

SECTION 3

Animation des activités de sensibilisation auprès des personnes âgées



Cette section présente des recommandations afin de bonifier l'animation ou la coanimation d'activités de sensibilisation sur les thèmes de la maltraitance et de l'intimidation envers les personnes âgées.

3.1- VALEURS IMPORTANTES À RESPECTER EN ANIMATION ¹⁰

- **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.

3.2- RESPONSABILITÉS DE LA PERSONNE QUI ANIME ¹⁰

- 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.

3.3- DÉROULEMENT DE L'ACTIVITÉ

Le déroulement de l'activité devrait être détaillé dans le **guide d'animation** de l'activité fourni par l'organisme communautaire. Un déroulement détaillé aide toute personne qui anime à mieux gérer son temps.

Voici l'exemple d'une activité utilisant une vidéo comme support. Dans ce cas-ci, il est recommandé de prévoir un autre support d'animation (ex. : saynète ou mise en situation) à utiliser en cas de problèmes techniques.

HORAIRE	ACTIONS	DÉROULEMENT	TECHNIQUE	SUPPORT
13h30	Création d'un climat favorable	• Accueillir le groupe et se présenter. • Annoncer sa disponibilité à la fin de l'activité pour les questions spécifiques (expliquer son rôle).	Tour de table (si applicable)	Port du macaron (ou d'un collant) avec le nom de la personne qui anime et de l'organisme qu'elle représente
13h40	Introduction et présentation du déroulement de l'activité	• Présenter le ou les thèmes de l'activité, les objectifs et le déroulement prévu. • Valider des attentes des personnes participantes.	Exposé	Aucun
13h50	Diffusion d'une vidéo de sensibilisation	• Présenter la vidéo.	Aucune	DVD + Matériel
14h10	Transmission de connaissances	• Animer la discussion en groupe sur le contenu de la vidéo. • Amener le groupe à identifier des pistes de solutions pour contrer des gestes de maltraitance ou d'intimidation. • Présenter des ressources d'aide. • Faire une synthèse des éléments essentiels à retenir.	Discussion interactive	Aucun
14h50	Vérification de l'atteinte des objectifs de l'activité	• Faire un retour verbal en groupe ou faire compléter un questionnaire d'évaluation de l'activité (si applicable).	Aucune	Questionnaires d'évaluation
14h55	Partage de documents informatifs sur les services d'aide	• Remettre les coordonnées de différents organismes ou services d'aide.	Distribution de documents	• Liste des ressources d'aide • Aide-mémoire • Dépliants

3.4- RECOMMANDATIONS GÉNÉRALES POUR L'ANIMATION ¹⁷

Comment bonifier l'animation des activités de sensibilisation tout en maximisant les leviers à la demande d'aide en contexte de maltraitance et d'intimidation ?

L'application des recommandations suivantes peut varier selon les modes de fonctionnement des différents organismes communautaires.

AVANT L'ANIMATION

Se préparer

- ☐ **Connaître le milieu, le nombre approximatif de personnes participantes ainsi que leurs caractéristiques.**
- ☐ **Maîtriser le contenu de l'activité.**
- ☐ **S'approprier le guide d'animation** (objectifs, étapes du déroulement, etc.)
- ☐ **Prévoir le matériel nécessaire** (apporter tout le matériel, même si le milieu confirme avoir l'équipement nécessaire, surtout dans le cas d'équipement audiovisuel).
- ☐ **Arriver entre 20 à 30 minutes à l'avance pour :**
 - Préparer le matériel et la salle.
 - Demander à la personne responsable de faire un rappel à l'interphone, si applicable.
 - Accueillir les personnes âgées : se présenter individuellement, si applicable.
 - Si possible, fournir un collant (quelque chose pour s'identifier) à chaque personne participante afin d'y inscrire son nom.



POUR EN SAVOIR D'AVANTAGE

Un aide-mémoire pour la préparation et l'auto-évaluation d'une animation est disponible à l'**Annexe 4**.

PENDANT L'ANIMATION

Être accueillant

- ☐ Accueillir chaleureusement les personnes participantes et les remercier de leur présence.
- ☐ Se présenter personnellement ainsi que l'organisme que vous représentez :
 - Nom, fonction et expériences pertinentes en lien avec le thème (crédibilité).
 - Mission et services : souligner les informations pertinentes (ex. : services gratuits et confidentiels, accompagnement selon les besoins, rencontres à domicile, etc.).
- ☐ Annoncer votre disponibilité après l'activité pour répondre à des questions plus spécifiques ou personnelles. Expliquer brièvement les limites de votre rôle.
- ☐ Favoriser la connaissance mutuelle des personnes participantes, seulement si applicable.

Susciter la confiance

- ☐ Faire preuve d'organisation et de capacité d'adaptation.
- ☐ Inviter les personnes participantes à nommer leurs attentes et leurs appréhensions.
- ☐ 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.
- ☐ Nommer clairement les objectifs de l'activité.
 - Rassurer le groupe que l'activité vise à sensibiliser et non à dénoncer publiquement une personne ou une situation spécifique.
- ☐ Démystifier la demande d'aide.
 - Questionner le groupe sur les obstacles (freins) 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.
 - Indiquer des avantages à formuler une demande d'aide (être soutenu, conseillé, etc.).
 - Citer un exemple d'une demande d'aide qui a mené à des résultats positifs.

Être respectueux et encourager la participation

- ☐ Se placer à l'avant du groupe et parler assez fort pour que tout le monde entende bien (penser aux possibles déficits de l'audition ou de la vue ⁷).
- ☐ Transmettre des informations claires, précises et concrètes :
 - Adapter son vocabulaire au groupe (sans être infantilisant).
 - Donner des exemples variés afin de faciliter leur compréhension.
- ☐ Faire place aux questions du groupe et y répondre adéquatement.

Être respectueux et encourager la participation (suite)

- ☐ Encourager la participation des personnes âgées :
 - Poser des questions ouvertes afin de favoriser les échanges et les discussions.
- ☐ Reformuler les questions et les réponses des personnes 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

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

APRÈS L'ANIMATION

Informier et référer adéquatement

- ☐ Distribuer de la documentation pertinente (dépliant avec le nom de la personne à contacter, aide-mémoire, liste des ressources d'aide à jour, signet, etc.).
- ☐ Accueillir la personne âgée qui se confie, la référer à la bonne ressource ou amorcer directement une demande d'aide avec elle (selon les directives de l'organisme que vous représentez).

Effectuer une rétroaction quant à l'animation

- ☐ Cibler les points forts de l'animation et ce qui peut être amélioré.
- ☐ Prévoir des ajustements pour améliorer la prochaine séance d'animation.



CONSEILS PRATIQUES

Dans le cas où vous ne connaissez pas la réponse à une question posée :

- 1- Restez calme et en contrôle.
- 2- Demandez du soutien à une autre personne qui connaît la réponse (si applicable).
- 3- Rappelez les limites de votre rôle : proposer qu'une personne intervenante la rappelle (si applicable).
- 4- Référez adéquatement (au bon service selon le besoin ou la question posée).

Il est normal que certaines réponses vous échappent lorsqu'il s'agit de questions spécifiques. **Il vaut mieux référer à une ressource d'aide que de supposer des réponses qui pourraient être inadéquates.**

3.5- COANIMATION

Le fait d'animer une activité avec une ou plusieurs personnes permet de partager les responsabilités tout en représentant un contexte d'apprentissage favorable. Pour les personnes participantes, la coanimation offre des informations complémentaires ainsi qu'une variété des styles de communication ²⁴.

CONDITIONS POUR UNE COANIMATION RÉUSSIE ²⁴ :

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

Planification

☐ Rencontre entre les personnes qui coaniment :

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

Identification

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

Collaboration

☐ 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

❑ Être capable de s'adapter pendant la coanimation :

- Minimiser les communications directes devant le groupe (faire preuve de discrétion et prendre des décisions rapidement pour maintenir l'intérêt du groupe).

Évaluation

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

- Partager ses impressions sur le déroulement, la dynamique du groupe, l'ambiance, etc.
- Identifier les forces et les défis de la coanimation et prévoir les ajustements.



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).



3.6- SENSIBILITÉ AU GENRE

La maltraitance envers les personnes âgées n'épargne aucun genre et il en est de même pour l'intimidation ². 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 émotionnels ²².

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 âgées ¹⁹.
- **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) ¹⁹.

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 » ²² (p.7).

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

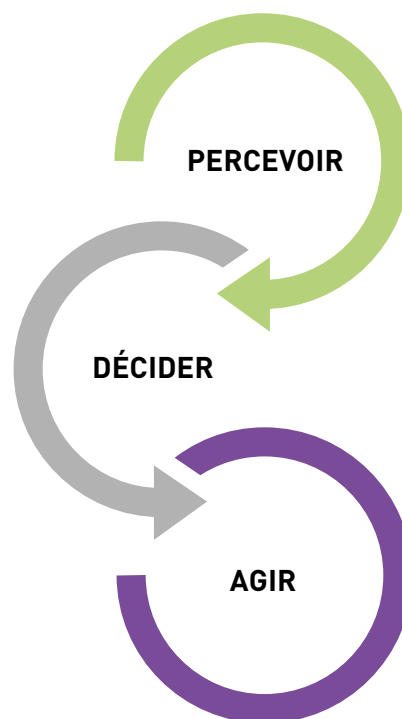
- Homme 24, groupe 18

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. Comment susciter l'intérêt et la participation des hommes âgés ?

ÊTRE CONSCIENT QUE...	CONCRÈTEMENT...
• Les hommes âgés ne sont peut-être pas à l'aise d'exprimer leurs émotions.	• Trouver des moyens de sensibiliser qui ne reposent pas uniquement sur la parole et l'expression des émotions ²². • Présenter des exemples concrets, des mises en situation, des vidéos, etc.
• Plusieurs hommes n'aiment pas se retrouver en situation de recevoir de l'aide ⁴¹.	• 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).

3.7- DIVERSITÉ SEXUELLE

Plusieurs personnes âgées lesbiennes, gaies, bisexuelles et trans (LGBT) ont vécu des expériences d'exclusion, de discrimination et de rejet, en raison de leur orientation sexuelle ¹⁴.

Ainsi, les personnes âgées LGBT restent généralement invisibles pour éviter de susciter des réactions négatives (discrimination, intimidation, négligence, etc.¹⁹) à leur égard ¹⁴.

Les activités de sensibilisation sur la maltraitance et l'intimidation peuvent également permettre de lutter contre l'homophobie et la transphobie.

Animer tout en favorisant la bientraitance envers les personnes âgées LGBT ¹⁴ :

- **Démontrer de l'ouverture à la diversité sexuelle et de genre** : reconnaître ses propres préjugés, le cas échéant ¹⁹.
- **Lutter contre les préjugés** : Contrer les idées préconçues en informant. Ne pas tolérer les propos homophobes ou transphobes et intervenir selon la situation.
- **Employer un discours inclusif** : Éviter de supposer par défaut que tout le monde est hétérosexuel (ex. : Avez-vous un conjoint ou une conjointe ?)



CONSEILS PRATIQUES

Rencontre avec une personne trans ¹⁴ :

- 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.

3.8- DIVERSITÉ CULTURELLE

La **culture** (croyances, valeurs, coutumes, etc.) est un facteur qui **influence la définition de la maltraitance et de l'intimidation envers les personnes âgées** ¹⁹. Ainsi, certaines situations de maltraitance ou d'intimidation ne sont pas reconnues ou sont maintenues dans le silence.

Par ailleurs, certaines personnes issues de communautés ethnoculturelles sont réticentes à demander de l'aide, entre autres, car :

- Elles ne connaissent pas les services d'aide ou sont méfiantes envers les services publics.
- Elles craignent d'être jugées ou exclues par leur communauté.
- Elles sont confrontées à une barrière de la langue.
- Elles croient que les personnes professionnelles ignorent les particularités de leur culture.

Pratiques de sensibilisation auprès des communautés ethnoculturelles :

Lors de l'animation d'une activité de sensibilisation, il est essentiel de considérer la diversité culturelle et de démontrer une **ouverture à composer avec la différence** ²⁴.

PISTES D'ACTION	CONCRÈTEMENT...
Connaître les particularités culturelles des personnes participantes ²⁴ .	• 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.).
Faciliter la communication et les échanges.	• Adapter son débit et son vocabulaire (mots très simples et clairs, phrases courtes). Reformuler les propos. • Utiliser des supports visuels et des gestes ¹⁹. • Valider la compréhension des personnes participantes.
Explorer les représentations à l'égard de la maltraitance et de l'intimidation envers les personnes âgées.	• Demander aux personnes participantes de quelle manière elles définissent la maltraitance et l'intimidation. • Présenter la définition prévue (québécoise) et identifier les éléments communs et distinctifs. Éviter de contredire et se montrer respectueux des différences.
Favoriser la reconnaissance des situations de maltraitance et d'intimidation.	• Communiquer les informations essentielles et justes ¹⁹. • Présenter des exemples simples et concrets qui misent surtout sur le non verbal.
Démystifier les services d'aide au Québec.	• Informer sur les ressources d'aide, l'accès aux services et les modes de fonctionnement, l'encadrement légal, etc ¹⁹. • Parler de la confidentialité et du respect de la vie privée qui est un droit dans les lois canadiennes ¹⁶. • Nommer que la demande d'aide peut mener à une médiation au lieu d'une dénonciation ¹⁶.
Remettre de la documentation, traduite dans la langue maternelle, selon les besoins ¹⁶ .	• Aide-mémoire sur la maltraitance et l'intimidation. • Dépliants, liste des ressources d'aide (description des services).

3.9- DÉFIS DE L'ANIMATION

L'animation ou la coanimation d'activités de sensibilisation comporte certains défis, dont celui relatif à la diversité des groupes rencontrés. Par ailleurs, le type de participation et les réactions à l'égard de la maltraitance et de l'intimidation varient assurément d'une personne à l'autre.

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.	• 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.	• 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.	• 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?

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 être déstabilisantes.

	PISTES D'ACTION ¹¹
Éveil d'émotions vives Tristesse, colère, éveil de souvenirs douloureux, etc.	• 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).
Commentaires discriminatoires Préjugés à l'égard d'une personne qui subit ou qui fait subir de la maltraitance ou de l'intimidation.	• 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.
Commentaires encourageant l'agressivité Propose l'agression comme moyen de contrer la maltraitance ou l'intimidation.	• 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.
Commentaires encourageant la fuite ou l'évitement Propose la fuite ou l'évitement pour contrer la maltraitance ou l'intimidation.	• 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.

SECTION 4

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 important de se montrer sensibles et disponibles pour accueillir les personnes qui ressentent le besoin de partager une situation personnelle ou de poser des questions spécifiques.

4.1- ACCUEIL

Pour accueillir une personne âgée qui souhaite parler d'une situation personnelle ou dont il a été témoin, certaines habiletés de communication peuvent être utiles.

Qu'est-ce que l'écoute active ⁹ ?

L'écoute active, c'est la capacité d'offrir à l'autre personne la possibilité d'être entendue et comprise, en acceptant ses sentiments et en l'aidant à clarifier ce qu'elle exprime.

Principes de l'écoute active ¹² :

- **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 ⁹ :

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	• 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	• 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	• 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 ⁹ :

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
• Qu'est-ce que vous en pensez, vous? • Qu'est-ce que vous souhaitez obtenir?	• Cette situation semble vraiment vous embêter... • Vous semblez ne pas voir de solution...



JE GARDE EN TÊTE

Attention ! Votre rôle n'est pas de faire de l'intervention. Il est important de :

- Reconnaître les limites de votre rôle et les rappeler à la personne rencontrée.
- Référer à une personne pouvant répondre aux besoins de la personne âgée.

4.2- RÉFÉRENCE

Afin de pouvoir diriger adéquatement les personnes âgées rencontrées, il est important de connaître ou de détenir les informations au sujet des ressources d'aide en matière de maltraitance et d'intimidation.

En cas de doute ou de malaise par rapport à une situation, n'hésitez surtout pas à vous référer à une personne responsable de l'organisme.



POUR EN SAVOIR D'AVANTAGE

Une liste détaillée des ressources d'aide est disponible à l'**Annexe 3**.

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

ANNEXE 1

EXEMPLES POUR BIEN DISTINGUER LA MALTRAITANCE ET L'INTIMIDATION

S'agit-il d'une situation de maltraitance ?

Une dame se fait voler son sac à main brusquement par un inconnu pendant qu'elle traverse la rue.
– Non, bien que le geste cause de la détresse à la dame, il n'est pas produit dans une relation où il devrait y avoir de la confiance (inconnu). Il s'agit plutôt d'un acte criminel (vol).

Dans un CHSLD, une personne âgée est contrainte de se lever régulièrement à 5h00 du matin pour recevoir ses soins d'hygiène, malgré le fait qu'elle désire dormir plus longtemps. – Oui, il s'agit ici d'une situation de maltraitance organisationnelle, car les pratiques de l'établissement ne respectent pas les besoins de la personne âgée. Cette situation de maltraitance, bien qu'elle soit non intentionnelle de la part des membres du personnel (avec qui il devrait y avoir une relation de confiance), cause du tort à la personne âgée.

S'agit-il d'une situation d'intimidation ²¹ ?

Une propriétaire refuserait de signer un bail avec une personne puisqu'elle présente un handicap.
– Non, car le geste de la propriétaire n'est pas fait dans l'intention de blesser ou de faire du mal, même si ce geste peut avoir des conséquences néfastes pour la personne. Il s'agit plutôt d'une situation de discrimination.

Dans une résidence privée pour personnes âgées, une résidente se moque d'un autre résident au sujet de son habillement et lorsqu'un témoin lui demande d'arrêter, elle répond que c'est seulement pour le taquiner. Le résident ciblé se sent rejeté et évite de plus en plus les aires communes. – Oui, cette situation comporte toutes les caractéristiques de l'intimidation : on y retrouve le geste intentionnel (moqueries), la répétition du comportement et le rapport force (la résidente obtient du pouvoir en se moquant de sa cible) qui engendrent des conséquences néfastes (le résident s'isole).



JE GARDE EN TÊTE

L'intimidation n'est pas une taquinerie !

La taquinerie doit se dérouler au sein d'une relation positive et amicale. Dans ce cas, les deux parties s'amusent et il n'y a pas d'intention de causer du tort à l'autre ⁶.

Lors d'une partie de cartes, une femme et un homme se disputent au sujet des règles du jeu. Le ton lève et chacun tente de faire valoir son point. – Non, il s'agit plutôt d'un conflit entre deux personnes. Dans un conflit, il y a opposition entre deux parties de pouvoir égal ⁶. L'intention n'est pas de causer du tort à l'autre : dans ce cas-ci, chacun souhaite avoir raison. Il est important de distinguer un conflit d'une situation d'intimidation puisqu'on interviendra différemment selon le cas.

ANNEXE 2

ACTIONS EN TANT QUE TÉMOIN DE MALTRAITANCE OU D'INTIMIDATION ^{4, 21}

Importance d'agir en toute sécurité :

- Ne jamais vous mettre en danger.
- Respectez vos compétences et intervenez auprès de la personne maltraitante ou intimidante **seulement** si vous vous sentez à l'aise de le faire :
 - Parlez d'une façon ferme et **non agressive** à la personne maltraitante ou intimidante pour faire cesser son comportement.
- Évitez d'intervenir auprès de la personne maltraitante ou intimidante si :
 - il y a plusieurs personnes maltraitantes ou intimidantes.
 - la sécurité physique de la personne est compromise ou menacée (situation d'urgence).

L'inaction n'est pas une option, car... la situation se maintiendra.

... les conséquences augmenteront.

... dans certains contextes, l'inaction vous rend complice.

Dans le cas d'une situation d'urgence (la sécurité de la cible est compromise) :

- Placez-vous en lieu sûr et contactez les services d'urgence (Service de police, 9-1-1, Urgence-Détresse).
- En tant que témoin, ne pas hésiter à déclarer une situation qui vous inquiète.

En l'absence de la personne maltraitante ou intimidante :

Écoutez et rassurez la personne ciblée :

- Restez calme, attentif et adoptez une attitude respectueuse et de non-jugement.
- Posez des questions à la personne pour l'inciter à partager ce qu'elle vit.
- Dites à la personne que les gestes qu'elle subit sont inacceptables.
- Évitez de dire à la personne ce qu'elle aurait dû faire, car elle pourrait se sentir jugée.

Demandez de l'aide :

- Informez la personne des ressources d'aide et proposez-lui de l'accompagner pour dénoncer la situation.
- Avisez une personne en position d'autorité (ex. : personne responsable du milieu de vie).
- Contactez vous-même les ressources d'aide pour être informé, outillé et soutenu au besoin.

ANNEXE 3

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 âgée, 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 âgée 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 âgée :

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
(1-888-489-2287)
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'incapacité :

Curateur public du Québec

Organisation qui vise à assurer la protection des personnes incapables, 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/](http://www.sante.gouv.qc.ca/systeme-sante-en-bref/plaintes/#liste-commissaires)
[systeme-sante-en-bref/](http://www.sante.gouv.qc.ca/systeme-sante-en-bref/plaintes/#liste-commissaires)
[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

(1-888-489-2287)

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*¹⁹ à cette adresse : www.mfa.gouv.qc.ca/fr/publication/Documents/13-830-10F.pdf

ANNEXE 4

AIDE-MÉMOIRE

PRÉPARATION ET AUTO-ÉVALUATION DE L'ANIMATION ¹³

PRÉPARATION DE L'ANIMATION

Titre de l'activité : _____

Date : _____ Heure : _____ Durée de l'activité : _____

Dans quel milieu ?

Lieu (organisme, milieu de vie) : _____

Taille approximative du groupe : _____

Adresse : _____

Caractéristiques à considérer (limitations physiques, déficits cognitifs, culture, autre langue que le français, etc.) : _____

Personne ressource : _____

Autres renseignements : _____

Quel matériel apporter?

- _____
- _____
- _____

- _____
- _____
- _____

ÉVALUATION DE L'ANIMATION

COCHEZ LE DEGRÉ DE SATISFACTION DE...	ÉLEVÉE	MOYENNE	FAIBLE
La maîtrise du contenu.			
La capacité à maintenir l'intérêt du groupe.			
L'aisance devant le groupe.			
La transmission d'informations claires et précises.			
L'utilisation des supports d'animation.			
La gestion des échanges au sein du groupe.			
La capacité de synthétiser et de conclure.			

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.

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 Villaray. (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. Choque, S. et Choque, J. (2016). *Animations pour les personnes âgées*. Slovénie : Éditions Lamarre.
8. 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.
9. DIRA-Estrie. (2014). *La relation d'aide*. Formation présentée aux nouveaux bénévoles de l'organisme.
10. DIRA-Estrie. (2014). *Le rôle du bénévole*. Formation présentée aux nouveaux bénévoles de l'organisme.
11. DIRA-Estrie. (2018). *Activité de formation : Prévenir et contrer l'intimidation chez les aînés – Cahier du participant*.
12. Écoute entraide. (2016). Qu'est-ce que l'écoute active ? Repéré à <http://www.ecoute-entraide.org/qu-est-ce-que-lecoute-active/>
13. Fédération des aînés et aînées francophones du Canada. (2014). *Trousse Animation et activités : Sensibilisation et prévention sur l'abus envers les personnes âgées*. Repéré à http://www.faaqc.ca/images/FormationWebinaire/Trousse_activites_abus.pdf
14. 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

15. 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
16. 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>
17. Leclerc, C. (2015). *Intervenir en groupe. Savoir et pouvoir d'agir*. Québec, QC : Bibliothèque et Archives nationales du Québec.
18. 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>
19. 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>
20. 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>
21. Ministère de la famille du Québec. (2018). *Comment agir lorsque l'on est témoin d'intimidation. Dans Intimidation : comment la prévenir et intervenir* [Formation en ligne]. Repéré à <http://formationlutteintimidation.com/>
22. 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
23. 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%A9n%C3%A9es.pdf
24. Turcotte, D. et Lindsay, J. (2008). *L'intervention sociale auprès des groupes*. 2^e édition. Montréal, QC : Gaëtan Morin éditeur.