

# Prévenir et contrer l'intimidation... même chez les personnes âgées !

Sensibiliser • Informer • Agir



## **Coordination**

Serge Séguin, coordonnateur général de l'AQDR nationale

## **Rédaction**

Émilie Goulet, chargée de projet à l'AQDR nationale

## **Révision linguistique**

Marie-Josée Dupuis

Anne Falcimaigne

## **Mise en page**

Samuel Fleury

## **Comité d'encadrement**

Judith Gagnon, présidente de l'AQDR nationale

Marie-Noëlle Lavallée, intervenante sociale pour L'Autre Avenue, organisme de justice alternative

Me Christine Morin, professeure et titulaire de la Chaire de recherche Antoine-Turmel sur la protection juridique des aînés de l'Université Laval

Martine Rodrigue, directrice générale de l'AQDR Lévis-Rive-Sud

Robert Simard, coordonnateur régional pour la lutte à la maltraitance envers les personnes âgées pour la région de la Capitale-Nationale

## **Remerciements**

Nous soulignons la participation financière du ministère de la Famille d'un montant de 40 000 \$ au développement du projet dans le cadre du programme de soutien financier *Ensemble contre l'intimidation*.

© **Association québécoise de défense des droits des personnes retraitées et préretraitées (AQDR)**, Hiver 2018

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2018

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives Canada, 2018

ISBN 978-2-9817262-0-9 (Imprimé)

ISBN 978-2-9817262-1-6 (PDF)

**Toute reproduction, traduction ou diffusion de ce document, même partielle, est interdite sans l'autorisation préalable de l'AQDR nationale.**

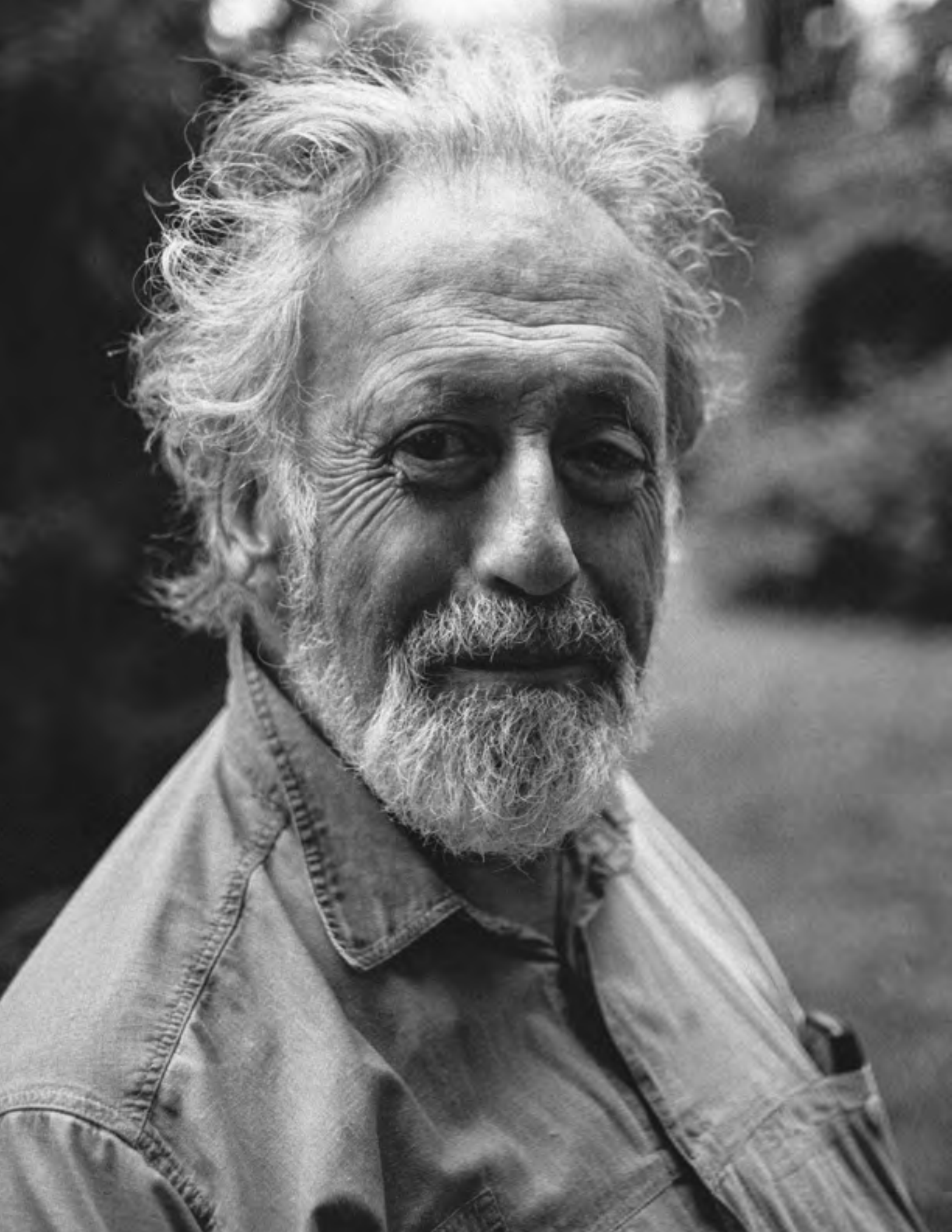
Gardez vos **pensées positives**,  
car vos pensées deviendront  
vos paroles.

Gardez vos **paroles positives**,  
car vos paroles deviendront  
votre comportement.

Gardez votre **comportement  
positif**, car votre comportement  
deviendra vos habitudes.

Gardez vos **habitudes positives**,  
car vos habitudes deviendront  
vos valeurs.

Gardez vos **valeurs positives**,  
car vos valeurs deviendront  
**votre destin.**



# Table des matières

**5** Présentation de l'AQDR

**6** Liste des sigles et acronymes

**8** Introduction

## SECTION 1

**11** Définition de l'intimidation

## SECTION 2

**14** Exemples de situations d'intimidation

## SECTION 3

**20** Facteurs de risque

**20** 3.1 Stéréotypes et préjugés envers les personnes âgées

**21** 3.2 Environnement et milieux de vie

**24** 3.3 Troubles cognitifs

**24** 3.4 Obstacles liés à la demande d'aide

## SECTION 4

**26** Conséquences de l'intimidation

## SECTION 5

**29** Pistes d'action

**30** 5.1 La bienveillance, une approche à privilégier

**31** 5.2 Vous désirez reprendre du pouvoir sur votre vie

**34** 5.3 Vous êtes victime d'intimidation

**36** 5.4 Vous êtes une personne qui intimidez

**38** 5.5 Vous êtes un proche ou un intervenant

**40** 5.6 Vous accompagnez un aîné victime d'intimidation

**42** 5.7 Vous êtes témoin d'une situation d'intimidation

**44** 5.8 Les recours légaux possibles

## SECTION 6

**51** Outils et ressources

**52** 6.1 Si la sécurité de la personne âgée est compromise

**53** 6.2 Si la personne âgée ne souhaite pas agir dès maintenant

**54** 6.3 Si la personne âgée souhaite agir pour faire cesser l'intimidation

**59** Conclusion

**61** Références bibliographiques





## Présentation de l'AQDR

L'Association québécoise de défense des droits des personnes retraitées et préretraitées (AQDR) est un organisme sans but lucratif qui, depuis plus de 35 ans, se consacre à la défense collective des droits des aînés.\*

Forte de ses 25 000 membres, l'Association se distingue par son implication au Québec grâce au travail de ses 42 sections dynamiques et dévouées à la cause. L'AQDR canalise l'ensemble des revendications des personnes aînées de la province et les soumet, en leur nom, aux instances appropriées.

### Mission

L'AQDR a pour mission exclusive la défense collective, la protection et la promotion des droits des personnes aînées, retraitées et préretraitées. Elle porte leur voix sur la place publique, représente leurs droits et agit comme moteur de changement pour l'amélioration de leur qualité de vie. Les activités à portée sociale et politique sont au centre de la programmation annuelle de l'Association.

### Vision

L'AQDR adhère à une vision dynamique du vieillissement en tant que période de plénitude où les personnes aînées disposent de la capacité à maîtriser leur vie, à évoluer et à s'engager dans leur communauté. L'AQDR assure un rôle de meneur dans la défense des droits des personnes aînées, notamment ceux des plus vulnérables.

---

\* L'utilisation du genre masculin dans la rédaction de ce document désigne aussi bien les femmes que les hommes. Elle vise essentiellement à alléger le texte et ne se veut en aucun cas discriminatoire.

## Liste des sigles et acronymes

### AQDR

Association québécoise de défense des droits  
des personnes retraitées et préretraitées

### CAAP

Centre d'assistance et d'accompagnement  
aux plaintes

### CALACS

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

### CAU

Centre affilié universitaire

### CAVAC

Centre d'aide aux victimes d'actes criminels

### CCHST

Centre canadien d'hygiène et de sécurité  
au travail

### CDPDJ

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

### CH

Centre hospitalier

### CHSLD

Centre d'hébergement et de soins  
de longue durée

### CISSS

Centre intégré de santé et de services sociaux



## CIUSSS

Centre intégré universitaire de santé  
et de services sociaux

## CSN

Confédération des syndicats nationaux

## CSSS

Centre de santé et de services sociaux

## CLSC

Centre local de services communautaires

## CPM

Conseil pour la protection des malades

## HLM

Habitation à loyer modique

## LGBT

Lesbiennes, gais, bisexuels, bisexuelles et trans

## Ligne AAA

Ligne Aide Abus Aînés

## MF

Ministère de la Famille

## MFA

Ministère de la Famille et des Aînés

## OPHQ

Office des personnes handicapées du Québec

## PAM

Plan d'action gouvernemental pour contrer  
la maltraitance envers les personnes âgées

## RIFSSSO

Regroupement des intervenantes et intervenants  
francophones en santé et en services sociaux  
de l'Ontario

## RI-RTF

Ressource intermédiaire et de type familial

## ROJAQ

Regroupement des organismes de justice  
alternative du Québec

## RPCU

Regroupement provincial des comités  
des usagers

## TIC

Technologies de l'information  
et de la communication

# Introduction

## Mise en contexte

Depuis quelques années au Québec, le problème social de l'intimidation a capté l'attention de la population, des instances publiques et gouvernementales. Quatre ans après l'adoption du premier *Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2010-2015*<sup>1</sup> (reconduit jusqu'en 2017), la lutte contre l'intimidation a été identifiée comme une priorité gouvernementale. Son importance a aussi été réaffirmée dans le cadre du deuxième plan d'action gouvernemental contre la maltraitance 2017-2022.<sup>2</sup>

En octobre 2014, le Forum sur la lutte contre l'intimidation a rassemblé les acteurs concernés par ce phénomène. Cette consultation publique a permis de dégager des orientations et des pistes d'action, de prévention, d'intervention et de soutien pour les acteurs concernés. Elle a mené à l'adoption d'un plan d'action concerté de lutte contre l'intimidation en 2015.<sup>3</sup>

Comme ce plan d'action sur l'intimidation comportait peu de mesures spécifiques aux divers groupes susceptibles d'être intimidés, il présentait des risques de passer sous silence cette réalité pourtant bien présente dans la population âgée.<sup>4</sup> Ainsi, la problématique de l'intimidation envers les jeunes et dans les milieux de travail a laissé peu de place à la question de l'intimidation envers les personnes âgées qui a modestement été soulevée. De plus, les similitudes entre l'intimidation et la maltraitance envers les personnes âgées ont provoqué la crainte que l'ajout de cette nouvelle lutte puisse amener de la confusion, voire la substitution de la lutte contre la maltraitance par celle contre l'intimidation. Plusieurs acteurs de terrain ont revendiqué la mise en place d'une structure et d'une réponse gouvernementale menant à la reconnaissance de l'existence du problème de l'intimidation envers les aînés au Québec.

Il existe encore peu d'outils, d'écrits et de définitions spécifiques à l'intimidation envers les aînés au Québec. Soulignons toutefois que des chercheurs associés à la Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées (ci-après nommée « la Chaire ») ont amorcé des travaux sur cette question en 2010, s'alimentant de témoignages de personnes âgées et produisant de nouveaux résultats de recherche. Leurs analyses ont mené à la proposition d'autres éléments théoriques et conceptuels servant à distinguer plus clairement la maltraitance de l'intimidation envers les personnes âgées. Pour cet aspect, le présent Guide s'inspire, en partie, de certains éléments formulés par la Chaire en ce qui concerne les caractères propres et distinctifs entre la maltraitance et l'intimidation envers les personnes âgées.

## Pourquoi un tel guide?

La volonté d'élaborer ce Guide sur le phénomène de l'intimidation envers les aînés découle du constat de la rareté des outils offrant de l'information et des pistes d'action accessibles et adaptées aux personnes aînées et à leurs proches. *La Trousse SOS Abus*<sup>5</sup>, produite en 2010 et visant à prévenir les abus et la maltraitance envers les personnes aînées, démontre bien la préoccupation de l'AQDR au sujet de la violence à l'égard des aînés.

Bien que la production et la publication de ce Guide aient été orchestrées par l'AQDR, celle-ci a tenu à faire appel, dès le début, à divers acteurs de terrain afin de former un comité d'encadrement dont les membres œuvrent dans différentes sphères concernant la défense des droits et la protection de l'intégrité des personnes aînées. Ce comité a d'abord été interpellé pour aiguiller l'AQDR sur ce que devait contenir ce Guide. L'intérêt et l'engagement de ces spécialistes ont permis de proposer un contenu de très grande qualité sur le phénomène de l'intimidation envers les aînés.

*Prévenir et contrer l'intimidation... même chez les personnes aînées!* est un Guide qui s'adresse particulièrement aux personnes aînées ainsi qu'à leurs proches et à leur entourage. Il vise à les sensibiliser, les informer et leur proposer des pistes d'actions à adopter pour prévenir et faire cesser l'intimidation. Les informations contenues dans ce Guide les aideront à identifier ce qu'est l'intimidation, la manière dont elle peut se manifester, les facteurs de risque qui contribuent à sa présence ainsi que les conséquences et les répercussions qu'elle peut occasionner. De plus, des pistes d'action faciles à mettre de l'avant et encourageant diverses formes de collaboration sont aussi présentées. Enfin, ce Guide répertorie plusieurs outils et ressources disponibles partout au Québec pour aider et soutenir les victimes d'intimidation, les proches, les intervenants et les personnes ayant posé des actes d'intimidation.





## Définition de l'intimidation

Avant d'entrer dans le vif du sujet et de parler exclusivement d'intimidation envers les aînés, il faut rappeler que l'intimidation n'est pas une notion facile à comprendre et à définir, particulièrement lorsqu'elle est juxtaposée aux notions de conflit et de maltraitance. Il est important de bien les distinguer.

Ainsi, le conflit consiste souvent en une opposition d'intérêts, d'opinions et de valeurs entre deux ou plusieurs personnes.<sup>6</sup> Il fait partie de la vie et est souvent inévitable dans la dynamique de certains groupes de gens où l'on peut observer une mauvaise communication de même qu'un problème de perception ou d'interprétation. Dans un conflit, même si les gens peuvent se sentir « perdants », il n'y a aucune victime identifiable. Toutefois, si ce même conflit est mal géré ou non réglé, il peut mener à une situation d'intimidation. Par contre, il n'est pas nécessaire qu'il y ait présence de conflit pour que l'intimidation se produise.

Quant à la maltraitance envers les aînés, il semble que de plus en plus de gens sont sensibilisés à son existence, surtout depuis l'adoption de deux plans d'action gouvernementale pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées, le premier en 2010 et le second en 2017.<sup>7</sup> Ces plans d'action ont certainement contribué à améliorer les connaissances sur la maltraitance envers les personnes âgées et à mettre en place des actions pour la contrer. La maltraitance peut présenter des éléments similaires à ceux présents dans une situation d'intimidation, notamment lorsque l'on constate un rapport de force ou un déséquilibre des pouvoirs. Cependant, certains autres éléments diffèrent, tels que la relation de confiance toujours présente en situation de maltraitance<sup>8</sup> qui

constitue « [...] un critère essentiel pour caractériser une situation de maltraitance envers une personne âgée »<sup>9</sup>. Cet aspect vient différencier la maltraitance de l'intimidation qui n'implique pas nécessairement la présence d'un lien de confiance. Ainsi, la définition de la maltraitance, adoptée par le gouvernement du Québec en 2010, est celle-ci :

« 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. »

(Traduction libre de l'Organisation mondiale de la santé [2002])<sup>10</sup>



En ce qui concerne l'intimidation, elle est constituée d'une vaste gamme de comportements – comme les insultes, les commentaires désobligeants ou l'exclusion sociale – qui, pour la plupart, ne sont pas des gestes criminels. Néanmoins, le *Code criminel* canadien contient plusieurs dispositions pouvant régir l'intimidation lorsqu'elle est considérée comme étant de nature criminelle.<sup>11</sup> Ainsi, aux sens de la loi, l'intimidation peut prendre des formes diverses et son appellation peut être tout autre, notamment lorsque l'intimidation est reconnue comme étant du harcèlement criminel [voir la section 2 « Exemples de situations d'intimidation », qui présente des références de quelques-uns de ces phénomènes plus larges et sanctionnables].

La *Loi sur l'instruction publique* définit l'intimidation comme suit :

« Tout comportement, parole, acte ou geste délibéré ou non à caractère répétitif, exprimé directement ou indirectement, y compris dans le cyberspace, dans un contexte caractérisé par l'inégalité des rapports de force entre les personnes concernées, ayant pour effet d'engendrer des sentiments de détresse et de léser, blesser, opprimer ou ostraciser. »

(LSSS, section 1, article 13, paragraphe 1.1)

Bien que l'intimidation et la maltraitance envers les personnes âgées soient deux phénomènes distincts, il peut parfois être complexe de les distinguer en raison des points communs qu'elles présentent. Pour aider à les différencier, voici une liste d'éléments qui caractérisent les situations d'intimidation :<sup>12</sup>

- L'intimidation peut se produire dans tous les types de relations, qu'elles soient basées sur la confiance ou non ;
- Il y a un rapport de force, de pouvoir et de contrôle entre les personnes ;
- Les comportements, paroles, actes ou gestes qui constituent de l'intimidation peuvent se produire de manière consciente ou non ;
- Les troubles cognitifs associés au vieillissement et l'effet de médicaments peuvent être à la source de l'intimidation, qu'elle soit consciente ou non ;
- Une personne qui intimide une autre en étant consciente utilisera l'inégalité du rapport de force dans l'intention de nuire ou de faire du mal ;
- À l'inverse, une personne peut intimider une autre de manière inconsciente, par exemple en agissant de façon tout à fait inappropriée, mais qui correspond à sa manière d'être au quotidien ;
- Certaines personnes ont recours aux agressions verbales ou physiques pour exprimer leurs émotions lorsqu'elles vivent de la colère ou de la peine. Cela n'excuse pas leurs gestes, comportements, actes ou paroles, même s'ils peuvent leur sembler banals. Une dynamique de pouvoir et de contrôle s'installe alors de façon inconsciente ;
- L'intimidation peut être à caractère singulier [elle se produit de façon isolée et ne survient qu'une seule fois] ou répétitif ;
- Un seul événement grave, telle une menace de mort, peut constituer de l'intimidation, sans que le caractère répétitif ne soit présent ;

- L'intimidation peut être faite de façon directe : elle a alors lieu en présence de la victime et les gestes, comportements, actes et paroles sont de toute évidence dirigés contre elle ;
- L'intimidation peut aussi être faite de façon indirecte : dans ce cas, elle a lieu en l'absence ou à l'insu de la victime et les agissements violents sont cachés, déguisés et plus difficiles à identifier.

Après avoir présenté une définition de l'intimidation envers les personnes âgées et établi les éléments importants à considérer pour décrire diverses situations d'intimidation, il s'agit maintenant d'apprendre à la reconnaître. Afin d'être en mesure de mieux identifier les situations où une personne âgée pourrait être la cible, le témoin ou la personne qui intimide, la section suivante fournit des exemples de situations d'intimidation qui peuvent survenir envers des personnes âgées.

## Exemples de situations d'intimidation

Dans bien des cas, il peut être difficile pour une personne âgée de reconnaître et d'avouer qu'elle est victime, témoin ou auteure d'intimidation. D'ailleurs, il semble qu'une majorité de personnes éprouvent de la difficulté à comprendre la notion d'intimidation, notamment parce qu'elle est souvent confondue avec la maltraitance.<sup>13</sup> Pour arriver à combattre l'intimidation, il faut d'abord comprendre en quoi elle consiste et arriver à la déceler lorsqu'elle se produit : pour cela, beaucoup de travail reste encore à faire.



L'intimidation envers les personnes âgées s'inscrit toujours dans un contexte d'interactions sociales qu'il soit personnel, familial, social, politique ou culturel.<sup>14</sup> Bien que l'intimidation se produise fréquemment entre deux personnes, elle peut également être commise par un groupe d'individus envers une personne victime, et impliquer aussi un ou plusieurs témoins. Il est aussi possible qu'il n'y ait aucun témoin de l'intimidation.

Selon la forme que prend l'intimidation ainsi que le contexte dans lequel elle survient, l'intimidation peut être répartie en quatre types :

- L'intimidation verbale et écrite ;
- L'intimidation sociale ;
- L'intimidation physique ;
- L'intimidation matérielle.

En voici des exemples.<sup>15</sup>



## Intimidation verbale et écrite

- Réprimander une personne en criant ou en jurant;
- Infantiliser une personne aînée;
- Faire des remarques sexistes, homophobes ou racistes;
- Se moquer de quelqu'un en parlant de ses vêtements, de son odeur, de sa coiffure, etc.;
- Créer un sentiment de peur, d'angoisse ou de détresse en proférant des insultes, moqueries ou menaces;
- Donner des noms ou surnoms peu flatteurs;
- Changer constamment les directives ou procédures dans un lieu ou pour une activité afin d'en exclure une personne;
- Rédiger des lettres d'insultes et de menaces et les acheminer sous le couvert de l'anonymat.

## Intimidation sociale

- Chercher à humilier, dénigrer ou offenser l'autre en faisant des plaisanteries ou des remarques blessantes en présence d'autres gens;
- Critiquer constamment ou injustement une personne ou rabaisser ses opinions devant les autres;
- Répandre des rumeurs malveillantes, du comérage, des mensonges ou des insinuations;
- Regarder l'autre de manière méprisante ou menaçante;
- Exclure, isoler et éviter une personne lors d'activités sociales, de loisirs ou dans un endroit public;
- Réserver des places pour certaines personnes à la même table lors des repas ou des activités de groupe dans le but d'exclure d'autres personnes;
- S'immiscer dans la vie privée d'une personne en l'importunant, l'épiant, la harcelant ou la traquant;
- Harceler quelqu'un pour des cigarettes, de l'argent ou autres.

## Intimidation physique

- User de violence physique ou menacer de le faire;
- Faire trébucher, bousculer, contraindre, pousser ou pincer une personne;
- Faire des gestes obscènes pour gêner ou humilier l'autre.

## Intimidation matérielle

- Briser, vandaliser, détruire les objets ou les biens de quelqu'un d'autre ou menacer de le faire;
- S'approprier les objets ou les biens d'autrui (y compris, par exemple, les images provenant d'Internet ou disponibles via les réseaux sociaux).

À ces quatre types d'intimidation s'ajoute la **cyberintimidation** (ou l'intimidation en ligne) qui n'est pas en soi un type d'intimidation, mais plutôt un moyen indirect d'intimider l'autre en utilisant les technologies de l'information et de la communication (TIC)<sup>16</sup> : Internet, courriels, messages instantanés (textos), etc. Le développement accéléré au cours des dernières décennies de ces technologies et moyens de communication – dont l'apparition des médias sociaux, comme Facebook et Twitter, ou d'applications telles que Instagram et Snapchat – a malheureusement contribué à l'apparition de la cyberintimidation ou de l'intimidation en ligne. Une forte croissance de l'utilisation de ce type de technologies et de ces moyens de communication a d'ailleurs été observée chez les personnes aînées et l'on peut penser que la problématique de la cyberintimidation les touchera davantage au cours des prochaines années.<sup>17</sup>

En effet, bien qu'Internet soit une source d'informations et de divertissements extraordinaire, il comporte aussi des risques, que ce soit pour des raisons de sécurité informatique ou de comportements virtuels inappropriés. Or, ces risques peuvent entraîner d'importantes conséquences pour les personnes, qu'elles en soient conscientes ou non. Les contenus intimidants peuvent se propager rapidement sur les réseaux sociaux et toucher un vaste public. Une fois diffusés, ils sont souvent difficiles à supprimer.<sup>18</sup> De plus, ceux et celles qui n'ont pas accès à ces réseaux et technologies peuvent quand même être victimes de cyberintimidation à leur insu. La cyberintimidation peut atteindre une victime partout et en tout temps : lorsqu'elle est seule dans sa chambre, au retour d'une activité ou d'une sortie de groupe et même pendant qu'elle mange tranquillement son repas !

La cyberintimidation peut notamment être exercée de façon indirecte par l'envoi de courriels ou de textos ou au moyen des médias sociaux (tel que Facebook). En voici des exemples :

- Attaquer quelqu'un en lui envoyant des messages (courriels ou textos) qui lui font craindre pour sa sécurité ;
- Envoyer des courriels ou messages instantanés (textos) menaçants ou cruels à quelqu'un, par exemple pour l'inciter à se suicider ;
- Publier ou partager des photos intimes et embarrassantes de quelqu'un d'autre sur les réseaux sociaux ;
- Publier sur Facebook, Twitter, des blogues ou d'autres sites Internet des insultes graves ou des propos diffamatoires sur quelqu'un qui pousseraient les gens à le haïr, le mépriser ou le trouver ridicule.

Lorsque la loi considère la cyberintimidation comme un crime, elle peut être condamnée par un tribunal. Par exemple, si une personne envoie à ses amis (pour rigoler) une photo compromettante ou embarrassante de son ex-conjoint ou ex-conjointe, elle pourrait être reconnue coupable de distribution d'images intimes. Ou encore, si elle envoie un volume élevé de courriels haineux à une personne, elle pourrait être condamnée pour harcèlement criminel.

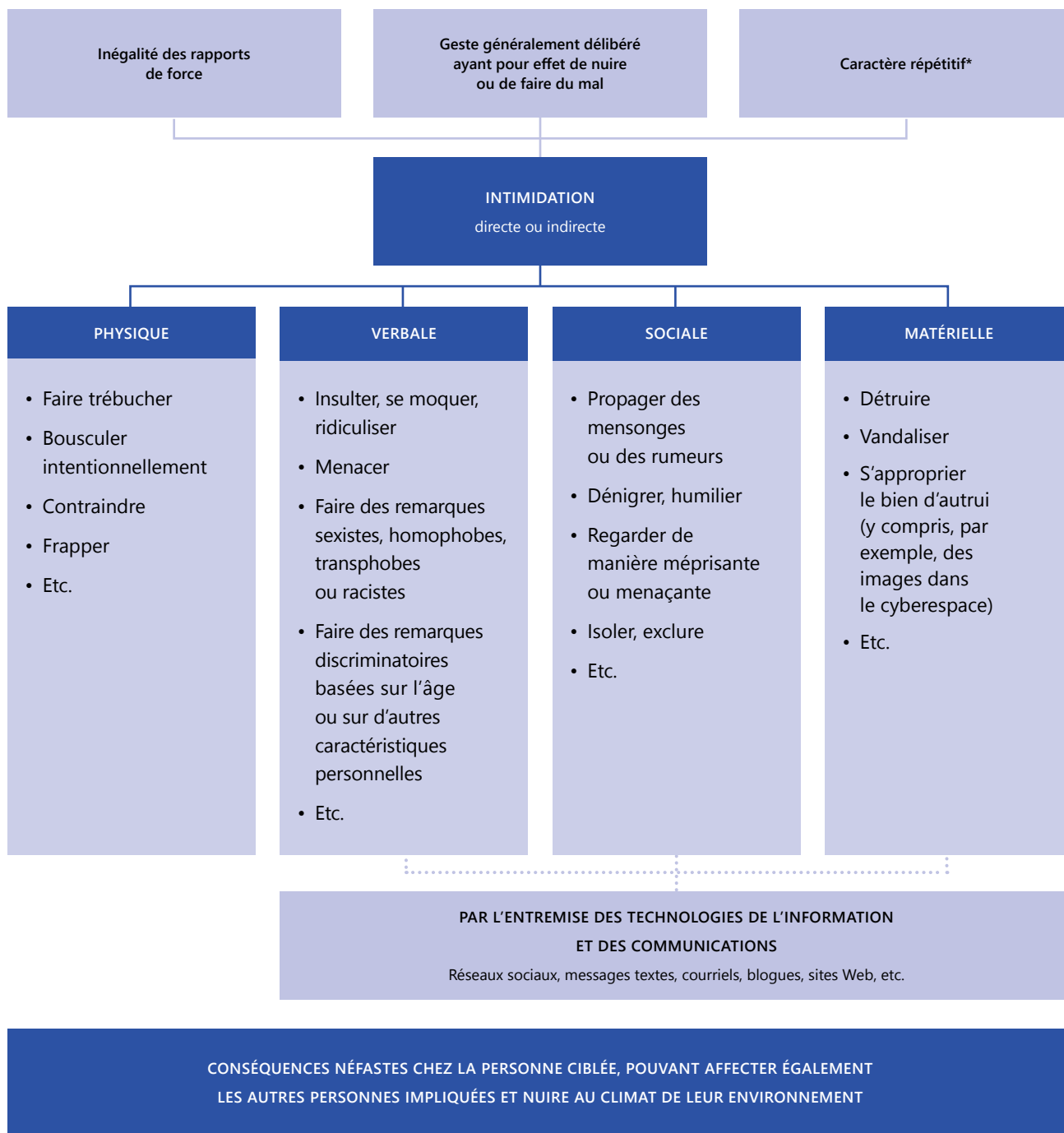
De plus, une personne qui publie les informations personnelles d'autrui sur un réseau social risque d'être tenue responsable d'atteinte à la vie privée. Le tribunal pourrait alors ordonner qu'elle cesse ce comportement et qu'elle verse de l'argent à sa victime pour compenser le tort subi.<sup>19</sup>

Ces exemples démontrent bien que certaines manifestations d'intimidation peuvent faire partie de phénomènes plus larges et sanctionnables. Si une situation ressemble à de l'intimidation mais qu'elle n'en est pas, il pourrait peut-être alors s'agir d'abus, d'exploitation, de maltraitance, de discrimination, de harcèlement psychologique ou de harcèlement criminel.<sup>20</sup>



La figure ci-dessous présente une synthèse des caractéristiques et des exemples d'intimidation. Elle est tirée intégralement du *Plan d'action concerté pour prévenir et contrer l'intimidation 2015-2018*.<sup>21</sup>

## Caractéristiques et manifestations de l'intimidation



\* Selon le contexte, certains gestes uniques objectivement graves peuvent aussi être associés à des actes d'intimidation sans présenter un caractère répétitif. Par exemple : voies de fait causant des lésions, voies de fait armées ou menaces de mort.

Pour illustrer davantage, voici des exemples concrets de situations d'intimidation qui peuvent survenir en diverses occasions et dans les différents milieux où vivent les personnes âgées :

Dans un CHSLD, Normand, un aîné, insulte de façon répétitive Robert, un autre résident, en lui disant qu'il est stupide et en se moquant de la façon dont il marche. Robert évite donc de plus en plus les aires communes pour ne plus avoir à subir ces agressions verbales.

Dans les espaces communs, un groupe de personnes âgées interdisent à Michel, un autre résident, de s'asseoir à une table avec eux dans la salle à manger ou d'accéder au salon lorsqu'ils y sont.

Monique, qui habite dans une résidence pour personnes âgées, est en deuil de son époux. Depuis quelques temps, lorsqu'elle tente de participer à des activités de loisirs, elle a remarqué que les autres résidentes la laissent à l'écart et ne lui adressent même plus la parole. Monique a surpris une conversation où l'une de ces résidentes disait : « Maintenant qu'elle est veuve, si elle pense qu'elle va nous voler nos maris... »

Louise, qui demeure dans un HLM pour personnes de 50 ans et plus, entretient des rumeurs auprès des autres locataires à l'effet que sa voisine, Fernande, serait lesbienne. Chaque fois que Fernande croise les autres locataires, ils la regardent avec un air de dégoût et se moquent d'elle.

Dans une résidence privée pour personnes âgées, il y a Jean qui se déplace lentement avec une marchette. Pour rigoler, Paul, qui a une canne et qui marche plus rapidement que Jean, s'amuse à le bousculer chaque fois qu'il en a l'occasion juste pour faire rire ses camarades. Jean est donc continuellement sur ses gardes par peur d'être bousculé et de chuter.

## SECTION 3

# Facteurs de risque

L'intimidation peut toucher tout le monde : homme ou femme, de tout âge, d'un milieu favorisé ou défavorisé, quelle que soit l'origine ethnique ou l'orientation sexuelle, etc. Personne n'est à l'abri ! L'intimidation peut aussi survenir à tout moment : durant l'enfance, l'adolescence, l'âge adulte ou la vieillesse ; et dans divers lieux : dans son propre domicile ou en milieu d'hébergement, au travail ou dans un lieu public.

Tel que mentionné à la section 1, les personnes qui intimident une personne aînée sont des individus qui exercent un pouvoir ou un contrôle sur celle-ci. Il peut s'agir de proches, de voisins, d'autres aînés, de visiteurs, de bénévoles, etc.<sup>22</sup> Dans plusieurs cas où il y a intimidation envers une personne aînée, il peut être difficile de cerner les caractéristiques des personnes qui la commettent et de celles qui la subissent, car les personnes victimes d'intimidation peuvent aussi devenir à leur tour celles qui intimident.<sup>23</sup> Il n'existe donc pas de « profil type » décrivant exactement le portrait et les caractéristiques des personnes victimes d'intimidation et de celles qui les intimident.

Des facteurs de risque peuvent toutefois prédisposer certains aînés à être auteurs ou victimes d'intimidation (comme c'est aussi le cas pour la maltraitance<sup>24</sup>). Cette section présente ces facteurs associés aux personnes aînées, à leur entourage et à leur environnement qui contribuent à augmenter la probabilité des situations d'intimidation.<sup>25</sup>

### 3.1 Stéréotypes et préjugés envers les personnes aînées

Les stéréotypes et préjugés sont souvent à la base des situations d'intimidation. Associés aux caractéristiques suivantes, ils peuvent accroître les risques qu'une personne aînée soit victime d'intimidation :<sup>26</sup>

- Origine ethnoculturelle ;
- Religion ;
- Classe sociale ;
- Orientation ou identité sexuelle (LGBT : lesbiennes, gais, bisexuels, bisexuelles et trans) ;
- Apparence physique (notamment le poids) ;
- Problèmes personnels (toxicomanie, itinérance ou délinquance) ;
- Troubles ou problèmes de santé mentale ;
- Déficience intellectuelle ;
- Personnes à mobilité réduite ;
- Etc.



Notez que les attitudes discriminatoires, préjugés et stéréotypes au sujet des personnes âgées à mobilité réduite ou en situation de handicap peuvent être des obstacles supplémentaires à leur participation et intégration sociale<sup>27</sup> et professionnelle. Malheureusement, ces conditions liées à leur état de santé physique alimentent le risque d'être victimes d'intimidation.

Bref, toutes différences basées sur des caractéristiques personnelles, peu importe leur nature, sont susceptibles d'être à la source de situations d'intimidation.<sup>28</sup>

### 3.2 Environnement et milieux de vie

Tel que mentionné précédemment, l'intimidation envers les personnes âgées peut se produire dans divers lieux, comme à leur domicile, en résidence privée ou en milieu d'hébergement.

Pour certains, vivre en résidence ou en centre d'hébergement nécessite une période d'adaptation et un apprentissage du « vivre ensemble ». Il arrive souvent que la méconnaissance des règles de vie et du code de conduite soit à l'origine de comportements d'intimidation.



Outre au domicile privé de la personne âgée, l'intimidation peut se produire dans tous types d'environnement et de milieux de vie :<sup>29</sup>

- Résidences pour personnes âgées autonomes et semi-autonomes ;
- Milieux de vie offrant des soins et des services aux personnes âgées tels que les centres de jour ;
- Milieux de vie collectifs dont les centres d'hébergement de soins de longue durée (CHSLD), ressources intermédiaires et de type familial (RI-RTF), habitations à loyer modique (HLM), etc. ;
- Clubs, associations, regroupements sociaux, communautaires, sportifs, culturels, politiques ou autres ;
- Endroits publics tels que les centres communautaires, centres commerciaux, magasins, restaurants, etc. ;
- Etc.

Dans ce qui suit, il sera possible d'en apprendre plus sur la manière dont peut se produire l'intimidation envers les personnes âgées dans chacun de ces milieux de vie.

### Résidences pour personnes âgées

Les personnes âgées qui vivent en collectivité doivent cohabiter avec des gens qu'elles n'ont pas choisies. Bien souvent, elles étaient habituées à vivre seules à leur domicile (ou avec leur conjoint ou conjointe) et fonctionnaient bien dans cet espace de vie personnel. Toutefois, lorsqu'elles doivent aller habiter dans une résidence pour personnes âgées, elles ont souvent peu de repères quant à la façon de s'y comporter. Et même si elles ont choisi de s'établir dans ce nouveau milieu de vie, il reste que des situations conflictuelles peuvent y survenir. Si la mésentente n'est pas correctement réglée, elle peut dégénérer en une situation beaucoup plus grave et amener certains âgés à subir ou à faire subir à d'autres de l'intimidation.



D'ailleurs, plusieurs intervenants qui travaillent auprès des aînés en résidence sont inquiets de constater que l'intimidation est bien présente au quotidien, et ce, même si le civisme, la tolérance et le respect sont des valeurs constamment véhiculées. L'intimidation peut survenir lors des activités de groupe (jeux, conférences, repas collectifs) ou simplement dans l'organisation du quotidien (en allant à la poste ou à l'épicerie, en se reposant dans la cour, etc.).<sup>30</sup> L'intimidation envers les aînés est donc souvent observée dans les cas où il est nécessaire de partager l'espace et les ressources.<sup>31</sup> À titre d'exemple, il est fort probable que la formation de « cliques » se produise dans un tel milieu de vie. Il arrive effectivement que de petits groupes de résidents revendiquent certains espaces dans le bâtiment (salon, salle à manger, etc.) ou un territoire dans la cour extérieure (balançoires, etc.) afin de se les approprier et de se créer un sentiment d'appartenance au détriment d'autres personnes qui peuvent se sentir exclues.<sup>32</sup>

La prévention de l'intimidation est la responsabilité de tous. D'une part, les intervenants du milieu, le personnel soignant et les gestionnaires de ces établissements doivent assurer aux personnes âgées un milieu de vie sain : ils doivent donc poser des balises claires pour les comportements et attitudes à adopter et à proscrire. Lorsque certaines situations dégénèrent en intimidation et qu'elles sont connues des autorités compétentes, celles-ci devraient poser des actions concrètes et structurées afin de résoudre le problème.

D'autre part, tous les résidents doivent adopter des comportements et attitudes qui favorisent le mieux vivre en communauté. Cela demande :

- D'être tolérant envers les autres ;
- De faire preuve de civisme ;
- D'être ouvert aux différences et de les respecter ;
- De participer activement à la vie communautaire et de veiller à maintenir une ambiance positive ;
- De régler les mésententes le plus tôt possible ;
- De trouver des solutions satisfaisantes pour tous.

### Milieus de vie collectifs

Les résidents aînés sont également amenés à s'adapter à une certaine proximité avec les autres dans les milieux de vie collectifs, comme les centres d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD) et les ressources intermédiaires et de type familial (RI-RTF). Dans les cas où certains vivent une difficulté d'adaptation à ce contexte, des situations d'intimidation peuvent se produire entre les résidents pour la délimitation de leur territoire ou de leur intimité. Elles peuvent prendre la forme d'insultes, d'agressions physiques, de taxage, etc.<sup>33</sup>

L'intimidation existe aussi envers les personnes aînées vivant dans les habitations à loyer modique (HLM). Elle peut, par exemple, être dirigée vers une personne qui se dévoue pour l'organisation des loisirs, mais à qui on tente de nuire en colportant des rumeurs malveillantes à son sujet pour lui faire perdre l'estime des autres locataires.

### Centres de jour

Les centres de jour, quant à eux, s'adressent aux personnes aînées en perte d'autonomie qui demeurent à domicile et qui souhaitent maintenir leurs capacités physiques et leurs habiletés sociales. Les activités visent à éviter l'isolement social, à donner du répit aux proches aidants et à stimuler l'autonomie physique. Là encore, de l'intimidation peut se produire. Il peut arriver, par exemple, que des participants s'organisent pour écarter du groupe une personne qui présente des comportements jugés « indésirables » en raison de troubles cognitifs. Ils peuvent même l'injurier et lui lancer des regards menaçants.

### Clubs, associations et regroupements

Les clubs, associations et regroupements dédiés aux aînés s'avèrent être aussi des lieux fertiles pour le développement de situations d'intimidation. Par exemple, il arrive que des personnes aînées participant aux activités de ce type d'organisations cherchent à y restreindre volontairement l'accès à toute nouvelle personne : elles les empêchent de s'intégrer, les écartent et les critiquent lorsqu'elles émettent des suggestions.

### 3.3 Troubles cognitifs

Il importe de considérer la question des personnes âgées aux prises avec des troubles cognitifs qui a été sommairement mentionnée. Pour bien comprendre cet autre facteur de risque, il faut savoir qu'un trouble cognitif est un « ensemble de symptômes incluant des troubles de la mémoire, de la perception, un ralentissement de la pensée et des difficultés à résoudre des problèmes ».<sup>34</sup> Ces troubles cognitifs peuvent être présents à divers stades de l'évolution de certaines maladies dégénératives comme la maladie d'Alzheimer, de Parkinson ou de démence sénile ainsi qu'en cas de traumatisme crânien avec atteinte cérébrale. Les troubles cognitifs peuvent aussi exister comme symptômes de certains problèmes de santé mentale (dont les psychoses, les troubles de l'humeur ou les troubles anxieux).

D'un côté, la présence de troubles cognitifs ou de problèmes de santé mentale chez certaines personnes âgées les rend susceptibles d'être intimidées : ils peuvent, par exemple, discuter avec une personne « imaginaire » ou réagir à d'autres stimuli invisibles. Ces personnes jugées perturbatrices peuvent donc subir des actes de riposte provenant des autres personnes qui ne comprennent pas leur comportement. D'un autre côté, ces mêmes troubles cognitifs ou de santé mentale peuvent amener des aînés à en intimider d'autres de façon non intentionnelle (c'est-à-dire sans chercher délibérément à leur nuire ou à leur faire du mal), par exemple, en déformant la réalité ou en démontrant moins de pudeur et de réserve dans leurs échanges (verbaux ou physiques) avec les autres.

Peu importe que l'on soit une personne âgée, un intervenant ou une toute autre personne impliquée dans une situation d'intimidation, la tolérance face à l'intimidation découlant de troubles cognitifs est de mise. Il faut garder à l'esprit que ces situations se produisent souvent de manière inconsciente et qu'elles ne doivent pas contribuer à exclure les gens ayant des troubles cognitifs ou de santé mentale. Il faut plutôt chercher à demeurer inclusif

et tolérant, en signalant avec respect les comportements dérangeants.

En bref, ce qu'il faut retenir comme point commun, c'est que peu importe le contexte et l'endroit où survient l'intimidation, elle est souvent le résultat d'attitudes d'exclusion, de préjugés, de discrimination, d'intolérance ou d'absence de valeurs communes et égalitaires.

### 3.4 Obstacles reliés à la demande d'aide

Il y a de nombreux obstacles qui limitent la capacité ou la volonté des personnes impliquées dans une situation d'intimidation à demander de l'aide. Ces réticences à faire cesser l'intimidation rendent les personnes âgées encore plus à risque d'y être exposées.

Par exemple, la couverture médiatique sensationnaliste de situations dramatiques et préjudiciables vécues par plusieurs personnes âgées peut influencer la conception qu'elles ont de l'intimidation. En effet, cette « perception déformée » par la présentation télévisuelle de certaines situations d'intimidation extrêmes peut avoir pour effet de banaliser les « petites » violations des droits des personnes âgées au quotidien. Certains aînés intimidés peuvent même penser (ou se convaincre) que ce qu'ils vivent n'est pas si grave, puisque c'est moins grave que ce qu'ils voient à la télévision.<sup>35</sup>

Les personnes âgées victimes d'intimidation éprouvent souvent de la difficulté à demander de l'aide. Quant aux personnes qui intimident les autres, il leur est tout aussi difficile d'en demander, car elles doivent d'abord reconnaître que leurs gestes, comportements, actes ou paroles constituent de l'intimidation et ensuite être prêtes à l'avouer. En ce qui a trait aux témoins, plusieurs choix s'offrent aussi à eux : dénoncer et aider, ne rien faire ou participer à l'intimidation.

Il est faux de croire que les personnes âgées dénoncent rapidement la situation d'intimidation dans laquelle elles peuvent se retrouver. Elles hésitent souvent à le faire soit parce

qu'elles sont malades, parce qu'elles ont de la difficulté à communiquer<sup>36</sup> ou bien parce qu'elles sont déchirées entre le désir de dénoncer la situation et la peur des représailles de la part de la (ou des) personne(s) qui les intimide(nt) ou de leur entourage.

De plus, plusieurs personnes âgées croient que tout ce qui se passe chez soi doit rester privé. Cette idée, largement répandue chez les personnes âgées, permet à la situation d'intimidation de se prolonger, voire de s'aggraver. Ainsi, même si d'autres sont témoins de situations d'intimidation ou qu'ils les suspectent, ils choisiront généralement de ne pas s'en mêler, croyant que cela ne les concerne pas. De plus, les victimes d'intimidation éprouvent souvent de la honte et de la gêne face à leur situation, ce qui accentue leur désir d'éviter que d'autres personnes soient mises au courant de ce qu'elles vivent.<sup>37</sup>

Plusieurs autres obstacles à la demande d'aide chez les personnes âgées en contexte d'intimidation sont connus, tels que :<sup>38</sup>

- La peur de déranger;
- La certitude qu'elles n'ont pas besoin de services d'aide et de protection puisque leur vie n'est pas en danger;
- La méconnaissance de l'intimidation (parfois, les âgés n'ont pas conscience qu'ils sont victimes d'intimidation, car ils ignorent ce que c'est);
- Le manque de connaissance des ressources disponibles dans la communauté;
- Un sentiment de peur (des représailles), de honte et de culpabilité si elles s'affichent comme étant intimidées;
- L'oubli ou l'inapplication de son pouvoir d'agir;
- Le manque de confiance en soi;
- La conviction que la personne intimidatrice obtiendra ce qu'elle veut malgré les interventions pour mettre fin à la situation;

- L'absence de procédures d'intervention, de code d'éthique et d'un cadre de bienveillance dans les milieux de vie, de travail, les clubs sociaux, etc.;
- La crainte du recours aux services policiers ou juridiques pour le temps, l'argent et l'énergie à investir dans ce type de cause.

Pour ajouter à cela, beaucoup de personnes âgées pensent qu'elles ne peuvent rien faire pour se sortir d'une situation abusive. Elles croiront que :

- La fréquence et l'intensité des actes d'intimidation risquent d'empirer;
- Les preuves d'actes d'intimidation sont inexistantes;
- Ces gestes d'intimidation sont mérités;
- Le problème est d'ordre personnel;
- Il faut continuer de se débrouiller seules;
- Les risques sont grands de se trouver isolées;
- Personne ne peut les aider, ni la police ni les organismes sociaux.<sup>39</sup>

La section 5 portant sur les « Pistes d'action » donnera un aperçu de démarches possibles afin de faire cesser ces situations d'intimidation en tant que victime, témoin, proche et même comme auteur. L'intimidation est un problème social qui peut toucher tout le monde : les jeunes s'intimident entre eux et les personnes âgées font de même. L'intimidation envers les âgés est donc très souvent commise par d'autres personnes âgées. Le caractère spécifique de l'intimidation, qu'il soit « unique et bref » ou « long et intense », produit des conséquences nuisibles, voire tragiques, pour la victime et son entourage. Les conséquences et les répercussions possibles de l'intimidation sont abordées dans la section suivante.

## SECTION 04

# Conséquences de l'intimidation

L'intimidation envers les personnes âgées engendre des préjudices graves pour les personnes qui la vivent.<sup>40</sup> Elle peut aussi avoir un effet négatif sur leur entourage de même que sur le climat dans lequel elles vivent.<sup>41</sup>

Dans bien des cas, l'intimidation fait vivre aux personnes âgées une situation particulièrement difficile qui porte atteinte à leurs droits et à leur bien-être, notamment sur le plan de leur santé mentale (émotionnelle et psychologique) et physique. Il s'agit donc de demeurer attentif, car leurs réactions peuvent être multiples et changeantes.<sup>42</sup>



## Conséquences émotionnelles et psychologiques possibles

- Rage, colère et frustration;
- Sentiment de vulnérabilité et d'impuissance;
- Honte ou gêne;
- Déception et peine;
- Sentiment d'injustice et d'impuissance;
- État de choc;
- Peur (de la dénonciation et des représailles);
- Sentiment de culpabilité;
- Insécurité, angoisse, anxiété et panique;
- Augmentation du stress;
- Malaise ou nervosité en présence de certaines personnes en particulier;
- Symptômes de stress post-traumatique (évitement et engourdissement émotionnel, ou à l'inverse, hypervigilance ou hyperéveil donc constamment aux aguets);
- Confusion;
- Incapacité de se concentrer;
- Faible estime de soi ou perte d'estime de soi;
- Perte de confiance en soi et envers les autres;
- Méfiance;
- Baisse de moral et découragement;
- Passivité;
- Détresse psychologique;
- Dépression;
- Idées ou tendances suicidaires;
- Suicide.

## Conséquences physiques possibles

- Manque d'énergie;
- Insomnie, cauchemars et autres troubles du sommeil;
- Abus de médicaments;
- Diminution ou perte de l'appétit;
- Malnutrition ou déshydratation;
- Prise ou perte de poids;
- Hypertension, problèmes respiratoires ou digestifs;
- Maux de tête;
- Blessures inexpliquées ou inhabituelles;
- Laisser-aller de son apparence physique;
- Apparition ou aggravation d'une maladie.

Le contexte social dans lequel évolue la personne âgée victime d'intimidation se trouve aussi négativement affecté.

## Conséquences sociales possibles

- Isolement et repli sur soi;
- Comportement de retrait inhabituel;
- Malaise et hésitation à discuter de la situation;
- Regard fuyant en présence de la personne ou des personnes qui font l'intimidation et l'évitement;
- Désir de quitter son milieu de vie;
- Réputation entachée.

Dans la section suivante, des pistes d'action sont proposées autant pour les victimes, les témoins et les accompagnateurs que pour les personnes qui intimident.



## Pistes d'action

Comme il en a été fait mention précédemment, il peut y avoir de l'intimidation dans les différents milieux de vie que sont le domicile privé, les résidences pour personnes âgées, les milieux d'hébergement publics ou privés, le quartier, le voisinage ou tout autre endroit public. Elle peut aussi avoir lieu dans les établissements ou organismes fréquentés par les personnes âgées qui y reçoivent des soins ou des services. Ainsi, chaque personne doit se sentir concernée par l'intimidation, agir dès les premiers signes et dénoncer les situations. L'engagement dans la prévention et la lutte contre l'intimidation interpelle donc tout le monde,<sup>43</sup> que ces personnes soient :

### **Victimes • Parents • Amis • Pairs • Témoins • Personnes intimidatrices Bénévoles • Intervenants • Gestionnaires**

De manière générale, les pistes d'action à prioriser pour lutter contre l'intimidation envers les personnes âgées sont :

- Prévenir l'intimidation sous toutes ses formes;
- Valoriser et encourager la bienveillance;
- Intervenir efficacement dans les situations d'intimidation envers les personnes âgées, qu'elles soient victimes, témoins ou celles qui intimident;
- Soutenir les acteurs dans cette lutte en les accompagnant et en les référant, au besoin, aux ressources appropriées.<sup>44</sup>

Bien sûr, la prévention et la sensibilisation sont le fondement de toute démarche qui vise un changement de perceptions, de comportements ou d'attitudes. La sensibilisation vise d'abord à ce que les aînés, leurs proches et l'ensemble

de la société civile arrivent à reconnaître d'emblée les comportements, gestes, actes et paroles qui constituent de l'intimidation.<sup>45</sup>

Il importe donc que tous discutent ouvertement de la problématique de l'intimidation envers les aînés dans l'ensemble des lieux de socialisation et milieux de vie collectifs pour personnes âgées (ex. : HLM pour personnes âgées, CHSLD, résidences privées pour personnes autonomes ou semi-autonomes).<sup>46</sup> Pour prévenir et faire face aux situations de conflits et d'intimidation, il faut donc chercher à promouvoir une saine communication dans le but de favoriser la création d'environnements empreints de bienveillance et d'empathie.

## 5.1 La bientraitance, une approche à privilégier

Il n'existe pas de solution miracle pour contrer l'intimidation envers les personnes âgées, mais certaines approches peuvent aider à y arriver.

La **bientraitance** est une approche qui préconise une attitude constante de respect, de bons soins, de marques et de manifestations de confiance, d'encouragement, de compréhension et d'aide envers des personnes âgées. Elle peut contribuer à prévenir l'apparition de l'intimidation ou, du moins, d'en diminuer l'intensité et la gravité. La bientraitance s'applique à tous les contextes et à tous les milieux de vie. Elle vise toute personne âgée, qu'elle soit en situation de vulnérabilité<sup>47</sup> ou non.<sup>48</sup>

La bientraitance devrait donc être une attitude adoptée par tous les aînés, les parents, les proches, le personnel soignant et les intervenants présents dans tous les lieux fréquentés ou habités par les aînés. Il s'agit notamment de respecter la personne dans sa dignité, sa singularité, ses besoins physiques et affectifs, ses rythmes et son histoire. À cet effet, le gouvernement du Québec, dans le cadre du deuxième plan d'action pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2017-2022, propose une définition de la bientraitance :

« 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. »<sup>49</sup>

La bientraitance est donc une démarche proactive et continue d'adaptation à l'autre puisqu'elle a la particularité de tenir compte des besoins et des désirs de la personne âgée. Aussi, une attention particulière doit être portée au sentiment de sécurité de la personne âgée, ce qui implique d'intervenir en situation d'intimidation, soit en tant que proche, témoin, intervenant ou autre

personne accompagnatrice. La bientraitance amène alors ces différents acteurs à s'adapter aux personnes âgées vulnérables et non l'inverse. La familiarisation à l'approche de la bientraitance requiert, par conséquent, de l'éducation et de la formation continue (voir section 5.5) qui devraient être offertes à tous.

Dans certains milieux de vie et de socialisation, des dirigeants et intervenants ont déjà instauré des mesures qui favorisent la bientraitance. Dans d'autres milieux, des initiatives restent à être développées. Par exemple, la mise en place d'une charte de bientraitance ou d'une politique de tolérance zéro à l'intimidation peut figurer parmi les premières actions à poser. La création d'un comité « gardien de la bientraitance », chargé d'appliquer et de faire respecter les modalités de cette charte ou de cette politique, pourrait certainement contribuer au développement et au maintien d'un climat sain et paisible. Un tel outil de cohésion interne pourrait permettre de sécuriser les personnes âgées (ainsi que leurs proches qui vivent parfois de l'inquiétude) en indiquant clairement quels sont les droits et les devoirs de chacun. Bien évidemment, ces politiques et ces procédures ne devraient pas être « dictatoriales », mais plutôt être envisagées comme un partenariat entre l'administration et les aînés pour définir clairement le genre de culture et de climat qu'ils souhaitent instaurer.<sup>50</sup>

Dans les sections suivantes, nous nous adresserons directement à vous, selon que vous êtes une personne victime d'intimidation, une personne qui intimide, un proche, un intervenant, un accompagnateur ou un témoin. Rappelez-vous que dans des situations d'intimidation envers les aînés, il est possible que vous occupiez plusieurs de ces rôles : vous pourriez être témoin un jour et devenir un accompagnateur le lendemain, ou être intimidé à quelques reprises et devenir ensuite un intimideur. Vous êtes donc invités à lire chacune de ces parties afin de mieux comprendre comment agir dans chacune des situations.





## 5.2 Vous désirez reprendre du pouvoir sur votre vie

Après avoir lu les sections précédentes, vous savez maintenant qu'il est important de vous affirmer et de prendre position face à l'intimidation dont vous pourriez être victime ou témoin en dénonçant le comportement dérangeant.<sup>51</sup> Cela implique par conséquent que l'on reconnaisse aux personnes âgées la capacité d'occuper elles-mêmes une place active dans la saine gestion de leur situation. Une telle stratégie d'action rejoint donc le principe de développement du **pouvoir d'agir** des personnes et des collectivités.

Il s'agit ici de permettre à la personne âgée de reprendre du pouvoir sur sa vie et sur ses choix en utilisant ses forces personnelles.<sup>52</sup> Le « **pouvoir** » consiste en la possibilité de choisir librement. « **Agir** » vise à transformer un choix en une décision puis à se comporter en fonction de cette décision tout en étant prêt à en assumer les conséquences.<sup>53</sup> Cela vaut autant pour les personnes qui intimident que pour celles qui en sont les victimes, car qui est mieux placé que vous-mêmes pour déterminer la solution et les actions à entreprendre pour surmonter les difficultés rencontrées ?



Si vous êtes une personne aînée intimidée ayant de bonnes capacités cognitives, cette approche vous permettra d'apprendre à vous affirmer davantage, entre autres, par la défense de vos droits.<sup>54</sup> Il s'agit donc pour vous d'utiliser vos connaissances et vos aptitudes pour développer votre potentiel jusqu'à présent caché ou ignoré. Néanmoins, il peut arriver que certains d'entre vous éprouvent de la difficulté à s'affirmer devant les autres ou craignent de le faire par peur d'être jugés. Dans ce cas, il est possible que ce processus d'affirmation soit un défi pour vous, d'autant plus si vous craignez les représailles. C'est pourquoi il est important de demander de l'aide et du soutien à quelqu'un en qui vous avez confiance afin qu'il vous accompagne dans votre démarche. En effet, il n'est pas rare que les personnes vulnérables à l'intimidation aient besoin d'aide pour s'en sortir, car, dans bien des cas, elles ne savent pas comment faire cesser le comportement d'intimidation dont elles sont victimes.<sup>55</sup> Quant aux personnes qui intimident, elles sont aussi engagées dans un cercle vicieux qui leur semble impossible à briser.

Bien que son rôle soit important, la personne à qui vous demandez de l'aide ne devrait pas chercher à régler les choses à votre place. Cette personne est plutôt une « accompagnatrice » : elle doit être à l'écoute, vous encourager et reconnaître votre besoin et votre volonté de développer votre autonomie en exerçant votre pouvoir d'agir de manière appropriée. Elle doit vous aider à acquérir des compétences pour reprendre le pouvoir que vous avez perdu. Il s'agit d'être accompagné pour que vous arriviez à : regagner une bonne estime de vous-même, comprendre et extérioriser vos sentiments, demander de l'aide, accroître votre participation sociale, et maintenir ou adopter de saines habitudes de vie.<sup>56</sup>

C'est pourquoi les proches, les témoins, les accompagnateurs et les intervenants présents dans les milieux de vie et de socialisation doivent collaborer à la mise en place de dispositifs servant à tisser des liens entre les personnes aînées et leur environnement. Cela peut se faire, notamment en instaurant une charte de bien-traitance ou une politique de tolérance zéro à l'intimidation qui impliquerait, par exemple, de signer une déclaration commune d'engagement à la lutte contre l'intimidation envers les personnes aînées. Ces milieux doivent ainsi favoriser le pouvoir d'agir des collectivités et la bien-traitance.

Enfin, quelle que soit la forme d'intimidation que vous subissez ou peu importe le lien que vous avez avec la personne qui vous intimide, il est important d'utiliser vos forces personnelles pour vous mettre en action. Si vous sentez que votre pouvoir d'agir est limité ou que votre potentiel a de la difficulté à émerger, demandez de l'aide avant que la situation ne devienne insoutenable.

Dans les sections suivantes (5.3 à 5.6 inclusivement), vous retrouverez des pistes d'action et plusieurs tableaux récapitulatifs vous présentant diverses initiatives à mettre en œuvre selon vos besoins.

### 5.3 Vous êtes victime d'intimidation

Si vous êtes victime d'intimidation, voici des conseils qui pourraient vous être utiles :<sup>57</sup>

- Dès le début, dites fermement et avec respect à la personne que son comportement n'est pas acceptable, expliquez-lui ce qui vous dérange et demandez-lui d'arrêter;
- Évitez de rendre la pareille ou d'envenimer la situation, car vous pourriez être perçu comme la personne qui intimide;
- Ne gardez pas le silence : parlez de votre situation à un membre de votre famille, un ami, un voisin, un intervenant ou toute autre personne en qui vous avez confiance. Vous n'avez pas à avoir honte de la situation;
- Si vous habitez dans un milieu de vie collectif, informez un intervenant ou un membre de la direction si le comportement de l'intimidateur ne change pas après lui avoir dit de cesser;
- Quel que soit votre milieu de vie, n'hésitez pas à dénoncer l'intimidation que vous vivez à la personne responsable d'intervenir dans ce genre de situation. Si vous sentez que vos préoccupations sont minimisées, consultez une autre personne de confiance ou sollicitez un gestionnaire plus haut placé;
- Évitez de passer du temps seul avec l'intimidateur;
- Combattez, le plus possible, votre peur des représailles;
- Évitez l'isolement, entourez-vous de personnes de confiance;
- Avant de parler de votre situation avec une personne qui vous accordera son soutien ou avec celle qui vous intimide, assurez-vous de créer une situation propice à la bonne communication (moment et endroit où vous ne serez pas dérangés, etc.).

Si l'intimidateur ne cesse pas de vous intimider même après que vous le lui avez demandé, prenez le plus de notes possible sur ce que vous vivez afin de vous aider à vous souvenir des événements. Dans ce cas, rappelez-vous de :<sup>58</sup>

- Consigner ces incidents d'intimidation pour une référence ultérieure en tenant un journal des faits ou un agenda des incidents quotidiens et en y inscrivant les données suivantes :
  - La date, l'heure et une description de l'incident la plus détaillée possible;
  - Le nom des témoins ou personnes présentes;
  - Vos sentiments et réactions du moment;
  - Ce que vous avez posé comme geste(s) pour que la situation cesse;
- Garder des copies des messages téléphoniques, lettres, notes, mémos, courriels ou autres documents ou objets reçus de cette personne.

L'objectif de cet exercice est de conserver des éléments de preuve qui pourraient s'avérer utiles si vous décidez de porter plainte parce que la situation perdure. Ces informations inscrites dans votre journal ou agenda pourraient être utiles lorsque vous discuterez avec un policier ou un avocat pour démontrer le caractère grave ou répétitif des gestes, actes, comportements ou paroles d'intimidation que vous avez vécus. Pour en savoir plus sur les recours juridiques qu'il est possible d'entreprendre lorsque vous subissez ou avez subi de l'intimidation, consultez la section 5.8.



En résumé, si vous êtes victime d'intimidation, il importe de :

- 1<sup>er</sup> S'affirmer, dénoncer le comportement qui dérange et demander que l'intimidation cesse.
- 2<sup>e</sup> Prendre le temps de déterminer ce qui répond le mieux à vos besoins. Il est important d'éviter d'agir sur le coup des émotions, à moins que votre sécurité ne soit compromise. Il vous faut tenter d'évaluer les impacts (positifs et négatifs) des moyens que vous choisirez pour neutraliser la situation d'intimidation. Posez-vous la question suivante : les moyens que vous prendrez auront-ils pour conséquence de vous aider à régler la situation, de la maintenir ou de l'alimenter ?
- 3<sup>e</sup> Se confier à une personne en qui vous avez confiance (ami, famille, etc.) ou s'adresser à un intervenant présent dans votre milieu de vie, club social, etc.
- 4<sup>e</sup> Faire appel à des ressources d'aide locales, régionales ou provinciales (voir section 6 « Outils et ressources ») qui pourront vous offrir le soutien supplémentaire dont vous avez besoin et qui pourront vous référer à d'autres ressources appropriées, si nécessaire.
- 5<sup>e</sup> Contacter les services policiers de votre région si votre sécurité est menacée.
- 6<sup>e</sup> Recourir aux services d'un avocat pour entreprendre des procédures judiciaires, s'il y a lieu.

## 5.4 Vous êtes une personne qui intimidez

Bien que le soutien aux victimes soit important, l'aide à apporter aux personnes qui intimident l'est tout autant. Il y a des motifs qui expliquent vos comportements, actes, gestes et paroles d'intimidation. Ces motifs n'excusent pas vos agissements, mais c'est d'abord en cherchant à comprendre vos comportements en tant que personne intimidatrice qu'il vous sera possible de les changer.

Saviez-vous que des recherches ont démontré que l'intimidation tardive dans la vie adulte est souvent liée à la perte ?<sup>59</sup> Comme aîné, peut-être avez-vous perdu une partie de votre indépendance ou perdu certains (ou la majorité) des rôles significatifs qui vous donnaient un but et une raison d'être ? Ces pertes ont possiblement contribué à appauvrir votre estime de vous-même. Or, ce sentiment de perte omniprésent peut créer un besoin presque incontrôlable de vous sentir puissant à un moment où vous vous sentez impuissant. Cela vous pousse peut-être à adopter des comportements reliés à un désir de maîtriser et de rabaisser les autres. En agissant de la sorte, il est probable que vous cherchiez à obtenir une certaine forme de reconnaissance de vos pairs en faisant la démonstration de votre « force », qui est possiblement encouragée par cet entourage.

Lorsque vous vous sentez frustré ou bouleversé, il est probable que vous ayez tendance à recourir à certaines formes d'agressions verbales ou physiques comme moyen de communiquer vos sentiments. Ces comportements maladroits et inappropriés ne constituent pas nécessairement de l'intimidation si la notion de contrôle et de pouvoir en est absente,<sup>60</sup> mais il n'en demeure pas moins que ce genre de comportements crée des impacts tout aussi négatifs chez ceux qui les subissent.

Ce que vous pouvez faire en tant que personne aînée qui vous reconnaissez dans ces agissements, c'est de vous réapproprier des rôles positifs où vous pourrez mieux vous définir, vous sentir utile et autonome. Il est important que vous ayez un but concret et valorisant où vous transférerez votre temps et vos efforts (autrefois utilisés pour intimider) pour réaliser un projet significatif et gratifiant. Si vous ne vous sentez ni capable ni outillé adéquatement pour entreprendre ces changements, n'hésitez pas à demander de l'aide à une ou des personnes de votre entourage, qu'elles soient un proche, un ami, un intervenant ou toute autre personne en qui vous avez confiance. Elles pourront vous amener à réfléchir à des idées de projets ayant un impact positif sur vous et votre entourage. Les possibilités sont multiples. Par exemple, vous pourriez :

- Partager votre savoir ou vos connaissances avec vos pairs (enseigner une nouvelle méthode de tricot, initier les gens aux techniques de travail de bois sculpté, leur apprendre à différencier et à nommer les oiseaux, etc.);
- Renouer avec vos anciennes passions (la peinture, le dessin, la photographie, la lecture, la musique, le sport, le jardinage, la décoration, la cuisine, l'organisation de fêtes ou de rencontres, l'apprentissage d'une nouvelle langue, etc.);
- Vous impliquer bénévolement dans votre quartier (consultez les activités offertes par les centres communautaires et centres de loisirs dans votre municipalité);
- Devenir membre d'un club social;
- Etc.

Si vous êtes une **personne qui en intimidez une autre**, vous devez franchir un pas important : celui d'avouer vos torts.

Si, comme aîné, vous réalisez que vous agissez comme un intimidateur, vous devez :

- 1<sup>er</sup> Reconnaître votre culpabilité, prendre conscience du mal que vous faites et cesser immédiatement ces comportements. Vous devrez vous appliquer à adopter une attitude de respect, de tolérance et d'ouverture envers les autres.
- 2<sup>e</sup> Demander de l'aide (si vous en ressentez le besoin) à une personne de confiance ou à une ressource présente dans de votre milieu de vie, de loisirs, etc. afin qu'elle puisse : 1) vous aider à comprendre la nature et la source des gestes que vous avez posés afin de modifier vos comportements ; 2) vous accompagner dans vos échanges avec la victime.
- 3<sup>e</sup> Déterminer de quelle façon vous souhaitez réparer les torts causés. Pour ce faire, choisissez un moment et un endroit appropriés où vous pourrez rencontrer la personne victime. Exprimez vos besoins et émotions, mais sachez aussi écouter et entendre l'autre. Si vous en ressentez le besoin et si vous en êtes capable, réparez vos erreurs en vérifiant auprès de la personne victime ce qui aurait du sens à ses yeux.
- 4<sup>e</sup> Utiliser votre énergie et vos talents pour créer ou participer à des projets qui vous tiennent à cœur (qu'ils soient petits ou grands), qui vous feront plaisir (et permettront de développer votre estime de soi) et qui feront également plaisir aux autres.
- 5<sup>e</sup> Demeurer attentif à votre environnement, car vous êtes la personne la mieux placée pour intervenir maintenant comme témoin ou personne accompagnatrice puisque vous avez déjà occupé le rôle d'intimidateur et que vous savez comment cela se produit. Devenez un allié dans la lutte contre l'intimidation envers les personnes aînées.

En somme, tant les personnes victimes que celles qui intimident ont besoin d'être soutenues et outillées.<sup>61</sup> Si vous avez besoin d'outils et de ressources pour vous aider dans vos démarches, consultez-en la liste à la section 6. Grâce à leur pouvoir d'agir respectif, ces ressources sont les premières alliées dans cette lutte à l'intimidation envers les aînés. En plus, les proches, les intervenants, les témoins et toute autre personne de confiance qui côtoient des personnes aînées peuvent accompagner tout acteur concerné par une situation d'intimidation.

## 5.5 Vous êtes un proche ou un intervenant

Tout proche ou intervenant auprès des aînés devrait avoir accès à du soutien et de l'accompagnement dans l'application de l'approche de la bientraitance au quotidien (pour plus d'information à ce sujet, voir la section 5.1). Par exemple, de la formation accessible à tous et contenant des pistes de réflexion éthique et du soutien matériel (dont ce présent Guide!) pourrait favoriser une meilleure mise en application des concepts de l'approche de la bientraitance. Cette formation pourrait d'ailleurs être jumelée à de l'information sur le phénomène de l'intimidation envers les aînés.

Les règles de conduite à l'intérieur de votre organisation devraient être suffisamment claires, cohérentes et conséquentes afin de prévenir les situations conflictuelles pouvant dégénérer en situation d'intimidation. Cela signifie que, comme intervenant et membre de l'entourage de la personne aînée, vous devez tous collaborer afin de vous assurer du bien-être de la personne aînée.



Les mécanismes mis en place dans les milieux de vie des personnes aînées doivent favoriser le travail de sensibilisation visant à contrer l'intimidation envers les aînés. En tant que professionnels, proches, bénévoles ou intervenants, l'accès à une formation ou à des outils peut aider à repérer plus facilement les manifestations d'intimidation et mieux comprendre leurs conséquences. Il est donc essentiel d'avoir accès à des programmes continus d'information et de prévention de l'intimidation envers les aînés, car prévenir l'intimidation ne peut pas être accompli à la suite d'une seule formation ou réunion du personnel, par exemple. Cela nécessite une formation régulière, une diffusion d'information constante et des discussions continues entre le personnel, la clientèle aînée et leur entourage.

Voici quelques exemples de programmes de formation que vous pourriez mettre en place pour réduire l'intimidation : des séances de sensibilisation à l'intimidation, une formation en matière de civisme<sup>62</sup>, des démonstrations de comportements à adopter dans l'application de l'approche de la bientraitance, etc. Dans certains cas, ces activités de formation permettraient à des personnes aînées de se reconnaître soit comme étant intimidées ou comme étant celles qui intimident.<sup>63</sup> Et parce que tant les victimes que les personnes qui intimident peuvent vivre de la colère ou même de la rage, la gestion de la colère peut aussi être une autre voie de formation à explorer. Pour plus d'informations, consultez la section 6 sur les « Outils et ressources », car il se peut qu'il existe déjà des outils ou formations que vous pourriez utiliser ou dont vous pourriez vous inspirer.

Il faut éviter de croire que les comportements d'intimidation, s'ils sont ignorés, disparaîtront.<sup>64</sup> Comme vous le savez, une telle attitude d'évitement pourrait envoyer le message à la personne victime que sa situation est banale. De cette façon, elle n'osera peut-être pas parler de sa situation et pensera que ce n'est pas si grave. Lorsque la situation d'intimidation perdure, cela peut entraîner chez les victimes des problèmes d'estime de soi, de dépression et peut-être même des blessures



beaucoup plus graves que ce que vous pouvez soupçonner. Il est donc d'une importance capitale que les divers milieux de vie pour aînés, ou ceux ayant une clientèle ou un lien avec les personnes aînées, s'impliquent dans la sensibilisation et la formation de leur personnel et de leur clientèle afin de lutter contre l'intimidation. Surtout, il importe de développer un langage commun de la bienveillance et de la saine communication, car si tous parlent le même langage, il sera ensuite plus facile d'intervenir en situation d'intimidation.

D'ailleurs, saviez-vous que l'AQDR Lévis–Rive-Sud a développé une [trousse de sensibilisation et d'animation](#) qui a pour but d'inciter les gens à agir lorsqu'ils constatent des situations d'intimidation envers les aînés?<sup>65</sup>

Cette trousse, qui prévoit le visionnement d'une vidéo et une période de discussion, est destinée aux intervenants des organisations œuvrant auprès des aînés. Ou, si vous êtes membre ou que vous participez à des activités données par des organismes œuvrant auprès des aînés ou si vous résidez dans un milieu de vie où il serait profitable de pouvoir bénéficier de cette trousse, demandez à un intervenant du milieu de se procurer la trousse auprès de l'AQDR Lévis–Rive-Sud.

La vidéo met en scène plusieurs scènes de la vie quotidienne où une personne aînée se trouve blessée par les paroles, gestes ou attitudes d'un de ses camarades. Le ton ne se veut pas moralisateur, car l'objectif est d'inciter les victimes à briser le silence et les personnes qui intimident à se rendre compte que certaines de leurs réactions peuvent parfois être blessantes. À l'aide de cette vidéo conçue pour l'occasion et d'un guide pour animer une discussion et une réflexion sur ce sujet, les intervenants de ces groupes peuvent donc animer une activité de sensibilisation auprès des personnes aînées. Il importe de choisir un moment propice pour déployer cette activité dans le milieu qui devra s'assurer que des ressources ou des

intervenants seront disponibles pour effectuer un suivi après l'activité et mettre en place un filet de sécurité pour répondre aux besoins des gens.

Quant à lui, le Regroupement des organismes de justice alternative (ROJAQ)<sup>66</sup> offre des services pour soutenir les initiatives locales de traitement non judiciaire de situations litigieuses via des expériences de [médiation citoyenne](#). La médiation citoyenne est un service gratuit et confidentiel qui vise à soutenir toute personne qui vit une situation difficile avec un proche, un membre de son entourage, un ami ou autre en l'aidant à explorer les différentes options qui s'offrent à elle pour gérer la situation. Pour en savoir plus sur ces ressources et les autres qui s'offrent à vous, consultez la section 6.

Voici des informations supplémentaires sur la médiation citoyenne.<sup>67</sup>

Lorsque vous vivez une situation difficile avec un proche, un membre de votre entourage, un ami ou autre, il n'est pas toujours évident de savoir comment aborder la situation. La médiation citoyenne propose de vous soutenir dans cette réflexion. Des médiateurs bénévoles sont disponibles pour vous aider à explorer les différentes options qui s'offrent à vous pour gérer la situation. Une fois cette réflexion complétée, si votre souhait est de discuter avec l'autre, les médiateurs peuvent vous accompagner dans une démarche de médiation.

La médiation est une démarche volontaire qui permet à deux ou à plusieurs personnes de discuter d'une situation en étant soutenues par des médiateurs dont le rôle est de faciliter les échanges, de voir à ce que tous se comprennent bien et soient entendus par l'autre. Le tout a lieu dans un contexte sécuritaire dans lequel les personnes s'engagent à collaborer.

Les services de médiation citoyenne sont offerts partout en province. Ils sont gratuits et confidentiels. Le fait de parler ou de rencontrer des médiateurs ne vous engage pas à rencontrer la personne avec qui vous vivez la situation. La démarche est souple et se déroulera en fonction de votre rythme et de vos souhaits.

Le rôle des médiateurs consiste à écouter la personne; l'aider à voir plus clair dans sa situation; soutenir la personne dans sa réflexion; l'aider à identifier ce qu'elle veut faire de sa situation; faciliter le contact et la communication entre les personnes impliquées; préparer les personnes à l'échange qu'elles auront avec l'autre (avec ou sans la présence des médiateurs); s'il y a lieu, les accompagner à travers le dialogue qui sera établi avec l'autre en médiation.

Leur rôle N'EST PAS d'établir la vérité; d'agir en tant que témoin, d'arbitre ni de représenter les personnes; de prendre parole ou d'agir à la place des gens; de donner des conseils ou de faire des propositions de solutions possibles; d'évoquer une loi, un règlement, une norme; de répondre à des situations d'urgence ou de crise; d'offrir du soutien psychologique.

## 5.6 Vous accompagnez un aîné victime d'intimidation

Dans la section précédente, nous avons interpellé les proches, les professionnels et les intervenants offrant des soins et des services aux personnes aînées. Dans la section suivante, nous traiterons du rôle des témoins. Toutes ces personnes constituent des accompagnateurs potentiels pouvant offrir leur soutien à une personne aînée victime d'intimidation. Il ne faut cependant pas oublier que ce soutien peut aussi être donné par la famille, un ami, un autre résident, un bénévole ou un employé du milieu dans lequel l'aîné évolue. En fait, cette personne clé est une personne en qui il a confiance et il saura probablement la désigner par lui-même.

Peu importe le type de « personne accompagnatrice » que vous êtes, voici quelques stratégies d'écoute active que vous pourriez privilégier si vous accompagnez une personne aînée vivant une situation d'intimidation :

- Privilégiez un endroit calme qui permettra à la personne aînée d'être à l'aise de s'exprimer;
- Choisissez un bon moment (aucune contrainte de temps);
- Prenez le temps d'écouter, tout simplement, en ne cherchant pas à répondre à tout ce que la personne vous confie;
- Évitez de dire à la personne aînée ce qu'elle doit faire ou de tenter de résoudre le problème à sa place. Même si vous pensez bien faire, il est possible que votre solution ne soit pas adaptée à la personne que vous voulez aider;
- Posez des questions de temps à autre tout en respectant le rythme de la personne. Il est possible que la personne ne vous dise pas tout du premier coup. Respectez son choix et évitez de démontrer de l'impatience ou de la frustration. Si elle ne souhaite pas parler, laissez tout de même la porte ouverte;
- Ce n'est pas le nombre de questions qui compte, mais le type de questions. Par exemple, au lieu de demander ce que l'intimidateur a dit ou fait à la personne intimidée, vous devriez plutôt la questionner sur ce qui lui est arrivé et comment elle s'est sentie;
- Résistez à la tentation de donner votre propre opinion ou d'émettre un jugement sur ce qui se passe. Ne tentez pas non plus de chercher un coupable ou de sauter à des conclusions hâtives;
- Amenez la personne à envisager qui d'autre peut avoir été affecté par la situation et de quelle façon;
- Demandez à la personne quelles sont ses attentes par rapport à vous ainsi que ce qu'elle souhaite faire pour rétablir la situation.

En agissant ainsi, vous faites preuve d'impartialité, vous amenez la personne à voir ce qu'elle vit et ce qu'elle veut faire dans sa situation en détermi-

nant elle-même la solution qui lui conviendra le mieux. Bien que cela semble être facile à faire, dans les faits, très peu de gens se donnent la peine de mettre en place les conditions propices à la confiance. Le plus grand défi, c'est de prendre le temps. Prendre le temps d'inverser ses réflexes à vouloir absolument fournir une solution à la personne. Souvent, le premier réflexe consiste à se raccrocher à ce que l'on connaît, à ses références propres. En agissant ainsi, vous vous éloignez de l'autre et de sa réalité unique. Vous vous dites sûrement que ce n'est pas naturel de ne pas parler, mais il est essentiel de laisser de la place au silence, de laisser la victime (qui se confie) vous amener là où elle veut aller.

L'écoute<sup>68</sup>, c'est :

- Faire abstraction de ses perceptions, interprétations, valeurs ;
- Être intéressé réellement et croire la personne ;
- Écouter et non essayer de comprendre ;
- Recevoir et non émettre.<sup>69</sup>

Vous pouvez également mentionner à la personne aînée qu'elle n'est probablement pas la seule à vivre ce genre de situation. Vous devez chercher à formuler des affirmations solidaires qui consistent en la prémisse qu'elle n'est pas trop âgée pour agir et changer la situation, si elle le désire vraiment.<sup>70</sup> Encouragez l'aîné à s'affirmer. Les gens sont plus enclins à agir lorsqu'ils déterminent eux-mêmes les moyens pour tenter de résoudre la situation.

Comme personne accompagnatrice, insistez sur votre présence et sur votre disponibilité, et ce, dans la mesure de vos limites personnelles ou professionnelles. Il est important d'expliquer votre rôle et le soutien que vous pouvez apporter à la personne qui se confie, sans créer de fausses attentes. Au besoin, dirigez la personne vers les services appropriés : bon nombre de ces outils et ressources vous sont présentés à la section 6, « Outils et ressources ».

Et rappelez-vous que, comme personne accompagnatrice, vous pouvez aussi demander et obtenir de l'aide. Si vous n'êtes pas à l'aise d'intervenir dans une situation donnée, référez-vous à une autre personne ou à un organisme. Qui plus est, vous n'avez pas à résoudre le problème de l'autre personne : soyez son soutien, car la personne aînée est la mieux placée pour prendre sa propre décision.

Enfin, gardez en tête que la sécurité de la personne doit être en tout temps assurée. Si la personne aînée que vous accompagnez est en danger et envisage de parler à un policier de la situation qu'elle vit, et que cette alternative correspond réellement à son besoin, mentionnez-lui que les services policiers peuvent lui fournir toute l'information nécessaire sur ses droits et recours. La victime pourra discuter de sa situation en toute sécurité et confidentialité et elle sera dirigée vers les ressources appropriées.<sup>71</sup> Si toutefois sa situation ne requiert pas de porter plainte à la police ou qu'elle ne désire pas le faire, elle pourra se renseigner sur le processus judiciaire et les services de soutien offerts dans ce cas.

## 5.7 Vous êtes témoin d'une situation d'intimidation

Comme témoin, vous jouez aussi un rôle déterminant dans les situations d'intimidation envers les personnes aînées. Un témoin peut être un : **proche, ami, résident, intervenant, gestionnaire, bénévole, participant, etc.**

Ne sous-estimez pas l'importance de votre présence en tant que témoin :

- Généralement, il y a plus de témoins en situation d'intimidation qu'il n'y a d'intimidateurs. Vous êtes donc plus nombreux et plus susceptibles de convaincre les autres témoins de mettre fin aux gestes d'intimidation ;
- Lorsque vous vous manifestez comme témoin, les autres témoins présents sont souvent plus enclins à agir aussi... Ils attendent parfois seulement que quelqu'un fasse le premier pas pour chercher à faire cesser l'intimidation.

Il est important de réaliser que vos réactions en tant que témoin peuvent avoir des impacts positifs ou négatifs. D'une part, elles peuvent permettre de faire cesser les comportements d'intimidation. D'autre part, si vous choisissez d'encourager, de renchérir, de rire, de banaliser ou de fermer les yeux sur les actes commis, vous pourriez permettre à la relation entre l'intimidateur et sa victime de se détériorer. De plus, si vous choisissez de dénoncer l'intimidation dès qu'elle se produit, il se peut que l'intimidateur se tourne contre vous.<sup>72</sup>

Comme témoin, vous pouvez choisir d'influencer l'opinion des autres témoins en faveur de la victime ou en faveur de l'intimidateur.<sup>73</sup> En dénonçant les comportements dérangeants, vous pouvez faire la différence puisque votre influence peut avoir un effet réel sur la continuation ou non de la situation d'intimidation.

Si comme témoin, vous avez de la difficulté à vous exprimer ou que vous craignez de vous affirmer devant un groupe de personnes, vous pouvez choisir de ne pas dénoncer sur le coup et d'aller par la suite discuter discrètement avec la victime d'intimidation et/ou la personne qui intimide. Si vous avez ressentez le besoin de discuter de la situation ou que vous avez besoin d'aide pour mieux définir le rôle que vous pouvez jouer dans la situation d'intimidation, n'hésitez pas à faire usage des nombreuses ressources : une liste de ces ressources est disponible à la section 6.

Comme témoin, voici ce que vous devez retenir du rôle que vous pouvez jouer :

- Par votre présence, en tant que témoin, vous faites partie de la situation d'intimidation ;
- Que vous participiez ou non à la situation d'intimidation, comme témoin, vous serez affecté par l'acte que vous avez observé ;
- Briser le silence est nécessaire afin d'éliminer l'intimidation. Un simple geste peut faire une différence en contribuant à protéger les victimes potentielles et en sécurisant leur environnement ;
- Agir, c'est exercer votre sens des responsabilités en tant que citoyen puisque chacun a le devoir de porter assistance à une personne en danger. Cette assistance peut se traduire par un accompagnement pour aller chercher de l'aide, ou encore, le faire pour la personne si vous jugez que sa sécurité est compromise;<sup>74</sup>
- Votre implication en tant que témoin peut encourager la victime à s'affirmer (et à vaincre sa peur des représailles) et peut aussi aider l'intimidateur à chercher de l'aide.

En résumé, si vous êtes témoin d'une situation d'intimidation envers une personne aînée, voici quelques pistes d'action que vous pourriez adopter :

- 1<sup>er</sup> Dénoncer le comportement qui dérange et demander à la personne qui intimide de cesser de le faire.
- 2<sup>e</sup> Vérifier que votre réaction n'a pas eu de conséquences fâcheuses pour la personne intimidée. Assurez-vous qu'elle est en sécurité. Discutez seul avec la victime et prenez le temps de connaître son état, de comprendre comment elle se sent par rapport à votre intervention et ce qu'elle projette de faire à propos de la situation d'intimidation. Si elle semble peu portée à se confier, signifiez-lui que vous demeurez ouvert à la discussion à un moment ultérieur. Vous pourriez utiliser la même stratégie d'écoute et de discussion auprès de l'intimidateur afin d'entendre ses propos, mais sans avoir à jouer le rôle de messenger ou de médiateur entre lui et la personne intimidée.
- 3<sup>e</sup> Éviter de prendre en charge la situation sans l'accord de l'aîné que vous tentez de soutenir. Si l'aîné ne veut pas d'aide, respectez son choix. De plus, votre empressement à mettre un terme à la situation d'intimidation pourrait venir briser les liens de confiance que vous avez construits avec la personne intimidée et/ou avec la personne intimidatrice.
- 4<sup>e</sup> Réagir à nouveau si l'intimidateur récidive malgré votre intervention, en lui disant que son comportement demeure inacceptable et qu'il doit cesser ses gestes.
- 5<sup>e</sup> Informer la personne intimidée que vous prendrez l'initiative d'aviser un employé, un intervenant ou toute autre personne déléguée dans le milieu pour intervenir dans ce genre de situation si sa sécurité est compromise.

Demeurez attentif à ce qui se passe autour de vous, car votre présence et ce que vous pourriez voir ou entendre pourraient faire en sorte que l'intimidation cesse sur-le-champ en raison de votre intervention comme témoin, ou du moins, qu'elle ne s'aggrave pas.

Finalement, il ne faut pas croire que certaines actions et initiatives sont plus faciles et plus simples que d'autres à entreprendre. Chacune demande des efforts. Ce n'est pas toujours facile de demander de l'aide ou d'en offrir. Ce qui importe c'est de respecter ses besoins et ses limites et de ne pas hésiter à recourir à diverses formes de collaboration, comme la médiation citoyenne. Toutefois, si la situation d'intimidation dégenère ou qu'elle compromet la sécurité de la personne aînée, d'autres recours, dont le traitement judiciaire, peuvent être envisagés. À cet effet, bien que le recours à la justice en effraie plusieurs, il demeure tout de même important de vous présenter les options possibles.

## 5.8 Les recours légaux possibles\*

L'intimidation, c'est autre chose qu'une plaisanterie entre amis ou un conflit entre deux personnes.

L'intimidation peut résulter de comportements, paroles, actes ou gestes qui ont pour effet d'en-gendrer des sentiments de détresse et de léser, blesser, opprimer ou ostraciser une personne.

Parfois, la personne qui intimide ne réalise pas l'ampleur des effets de son comportement. Pour la personne qui subit l'intimidation cependant, les atteintes à son estime personnelle et à sa dignité peuvent être importantes.<sup>75</sup>

Étant donné que toute forme d'intimidation ne correspond pas à un acte criminel ni même à une faute civile,<sup>76</sup> il est souvent possible d'y mettre fin sans intervention policière ou judiciaire (voir la section 5.3 « Vous êtes victime d'intimidation »).

Il arrive cependant qu'il en soit autrement et que des recours légaux doivent être pris.<sup>77</sup> C'est notamment le cas lorsqu'il y a :

- Maltraitance d'une personne âgée au sens de la *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité*;
- Perpétration d'un acte criminel;
- Atteinte à un droit protégé par la *Charte des droits et libertés de la personne*;
- Atteinte à un droit protégé par le *Code civil du Québec*;
- Etc.<sup>78</sup>

Nous aborderons en détail chacun de ces cas dans cette section.

Soulignons toutefois immédiatement qu'une personne aînée qui souhaite faire reconnaître ses droits peut demander un accompagnement, notamment auprès des Centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP) (1 877 767-2227), des Centres d'aide aux victimes d'actes criminels (CAVAC) (1 866 LE CAVAC [532-2822]) et des Centres d'aide et de lutte contre les agressions à caractère sexuel (CALACS) (1 877 717-5252). Il est également possible d'obtenir de l'aide et du soutien d'un organisme en défense des droits, tel que l'AQDR (1 877 935-1551).

Pour obtenir des conseils juridiques, il faut s'adresser à un avocat ou à un notaire. Par ailleurs, seul un avocat peut intervenir devant le tribunal pour faire cesser une situation indésirée ou demander la réparation d'un préjudice en cas de conflit.

Si la personne intimidée bénéficie d'un régime de protection (tutelle ou curatelle) ou que son mandat de protection (autrefois appelé « mandat donné en prévision d'inaptitude »<sup>79</sup>) a été homologué, son tuteur, son curateur ou son mandataire a le pouvoir d'agir en son nom pour faire respecter ses droits, et ce, peu importe le lieu de résidence de la personne aînée.

### De l'intimidation à la maltraitance d'une personne aînée

Le *Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes aînées 2017-2022* mentionne que l'intimidation peut être un moyen de maltraiter une personne aînée.<sup>80</sup> Par exemple, une personne aînée pourrait être maltraitée psychologiquement à la suite d'intimidation verbale. Ainsi, depuis le 30 mai 2017, date de l'adoption et de l'entrée en vigueur de la *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité*, tout prestataire de services

\* Cette section explique de façon générale le droit en vigueur au Québec et au Canada, mais cela ne constitue pas un avis ou un conseil juridique. Pour connaître les règles particulières à votre situation, consultez un avocat ou un notaire.



de santé et de services sociaux ou tout professionnel en vertu du *Code des professions* (sauf l'avocat et le notaire) qui a un motif raisonnable de croire qu'une personne est victime d'un geste singulier ou répétitif ou d'un défaut d'action appropriée qui porte atteinte de façon sérieuse à son intégrité physique ou psychologique est **tenu de le signaler sans délai pour les personnes majeures suivantes** :

- Les personnes hébergées en centre d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD);
- Les personnes inaptes protégées, soit en tutelle, en curatelle ou à l'égard desquelles un mandat de protection (autrefois appelé « mandat donné en prévision d'incapacité ») a été homologué, et ce, peu importe leur lieu de résidence.

Les personnes qui sont tenues de faire un signalement doivent le faire auprès du **commissaire local aux plaintes et à la qualité des services**<sup>81</sup> de l'établissement de santé et de services sociaux de la personne maltraitée si cette personne y reçoit des services ou, dans les autres cas, au **corps de police concerné**.

Par ailleurs, pour obtenir de l'écoute, du soutien, de l'information, une évaluation téléphonique d'une situation, une intervention ponctuelle ou de crise, une référence aux ressources les plus appropriées ou à un service de consultation professionnelle destinée aux intervenants, il est possible de communiquer avec la **Ligne Aide Abus Aînés** au 1 888 489-2287.

## Acte criminel

Une personne aînée qui est intimidée ou cyberintimidée peut également être victime d'un acte criminel. Lorsque tel est le cas, il est important de s'adresser à la police.

Les comportements, paroles, actes ou gestes de la personne qui intimide constituent des actes criminels notamment en présence de :

- Incitation ou aide au suicide;
- Extorsion;
- Fraude;
- Incitation publique à la haine;
- Intimidation\* au sens de l'article 423 du *Code criminel*;
- Harcèlement criminel;
- Diffamation;
- Méfait;
- Publication non consensuelle d'une image intime;
- Profération de menaces;
- Utilisation non autorisée d'ordinateur;
- Violence;
- Voies de fait;
- Vol;
- Etc.

---

\* **Intimidation : 423 (1)** Est coupable soit d'un acte criminel passible d'un emprisonnement maximal de cinq ans, soit d'une infraction punissable sur déclaration de culpabilité par procédure sommaire quiconque, injustement et sans autorisation légitime, dans le dessein de forcer une autre personne à s'abstenir de faire une chose qu'elle a légalement le droit de faire, ou à faire une chose qu'elle peut légalement s'abstenir de faire, selon le cas : **a)** use de violence ou de menaces de violence envers cette personne, ou envers son époux ou conjoint de fait ou ses enfants, ou endommage ses biens; **b)** intimide ou tente d'intimider cette personne ou un parent de cette personne par des menaces de violence ou d'un autre mal, ou de quelque peine, à elle ou à l'un de ses parents, ou de dommage aux biens de l'un d'entre eux, au Canada ou à l'étranger; **c)** suit avec persistance cette personne; **d)** cache des outils, vêtements ou autres biens, possédés ou employés par cette personne, ou l'en prive ou fait obstacle à l'usage qu'elle en fait; **e)** avec un ou plusieurs autres, suit désordonnément cette personne sur une grande route; **f)** cerne ou surveille le lieu où cette personne réside, travaille, exerce son activité professionnelle ou se trouve; **g)** bloque ou obstrue une grande route. **Note marginale : Exception (2)** Ne surveille ni ne cerne, au sens du présent article, celui qui se trouve dans un lieu, notamment une maison d'habitation, ou près de ce lieu, ou qui s'en approche, à seule fin d'obtenir ou de communiquer des renseignements.



Rappelons qu'il est possible de composer le 9-1-1 pour communiquer avec la police. Pour les régions non desservies par le service 9-1-1, il est possible de joindre la Sûreté du Québec au 310-4141 ou à partir d'un téléphone cellulaire au \*4141.

### Atteinte à un droit protégé par la *Charte des droits et libertés de la personne*

Les actes, les gestes ou les paroles de la personne qui intimide peuvent également avoir pour effet de porter atteinte à des droits qui sont reconnus et protégés par la *Charte des droits et libertés de la personne* (ci-après nommée « la Charte »). Dans ces cas, il est possible de s'adresser à la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (ci-après nommée « la Commission ») ou à un avocat.

Il est possible de porter plainte à la Commission, notamment lorsqu'une personne âgée est :

- Victime de discrimination ou de harcèlement fondé sur un des motifs interdits par la Charte, soit : la race, la couleur, le sexe, l'identité de genre ou expression de genre, l'orientation sexuelle, l'état civil, l'âge (sauf dans la mesure prévue par la loi), la religion, les convictions politiques, la langue, l'origine ethnique ou nationale, la condition sociale, le handicap ou l'utilisation d'un moyen pour pallier ce handicap et que cette situation l'empêche d'exercer pleinement ses droits dans l'un des domaines protégés par la Charte ;
- Victime d'une atteinte à ses libertés d'expression, de conscience, de religion, d'opinion, de réunion pacifique et d'association ;
- Victime d'exploitation en vertu de l'article 48 de la Charte ;
- Victime de représailles parce qu'elle a déposé une plainte ou participé à une enquête de la Commission.

Dès qu'elle est informée d'une situation potentielle d'exploitation d'une personne âgée ou handicapée, la Commission peut prendre des mesures pour faire cesser l'exploitation, assurer la sécurité

de la personne et obtenir une réparation pour le tort subi par la personne. La Commission peut également demander à un tribunal d'ordonner une mesure d'urgence s'il y a lieu. Elle peut intervenir dans les cas où il y a exploitation d'une personne âgée même sans le consentement de la personne qui en est victime dans la mesure où elle n'arrive pas à obtenir ce consentement.

Pour savoir s'il est possible de porter plainte à la *Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse* (CDPDJ), il faut s'adresser directement à la Commission par téléphone au 1 800 361-6477 (sans frais) ou par courriel à [plainte@cdpdj.qc.ca](mailto:plainte@cdpdj.qc.ca).<sup>82</sup>

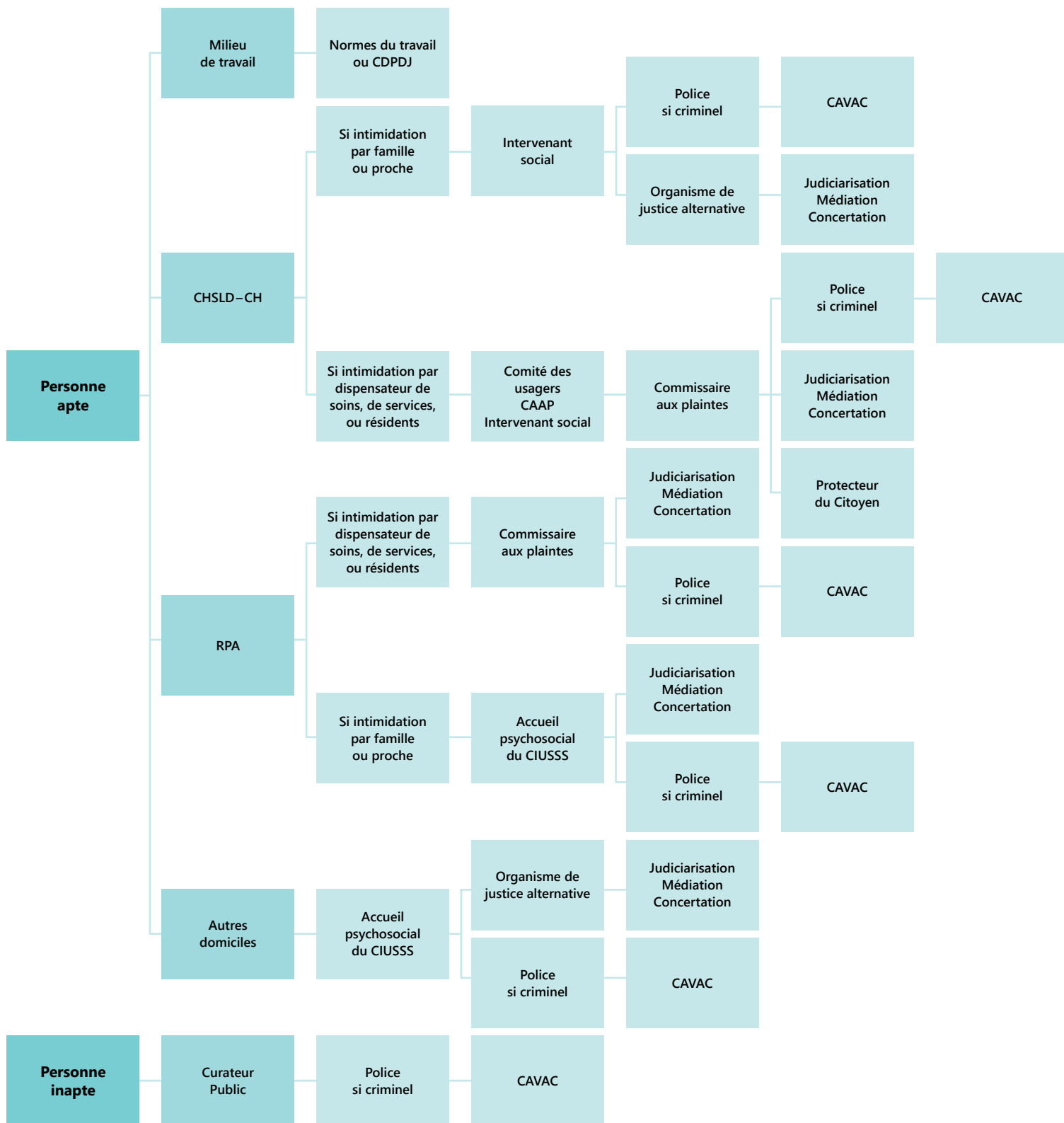
### Atteinte à un droit protégé par le *Code civil du Québec*

Différentes dispositions du Code civil du Québec sont également susceptibles de s'appliquer lorsqu'il y a intimidation ou cyberintimidation. C'est le cas, entre autres, lorsque :

- Il y a une atteinte à l'inviolabilité ou à l'intégrité de la personne aînée ;
- Il y a une atteinte à sa réputation ou à son droit au respect de sa vie privée ;
- Une personne aînée subit un préjudice en raison de la faute de la personne qui l'intimide ;
- À la suite de menaces, une personne aînée signe un contrat ou rédige un acte juridique, alors qu'elle n'est pas en mesure de donner un consentement libre et éclairé ;
- Etc.

En cas d'atteinte à un droit régi par le Code civil, il est recommandé de consulter un avocat pour obtenir des conseils juridiques, pour obtenir une ordonnance du tribunal pour faire cesser l'intimidation ou pour réclamer une compensation financière, s'il y a lieu.

Pour conclure cette section, voici un schéma présentant les différents recours qui s'offrent à une personne âgée victime d'intimidation, selon son lieu de résidence et selon qu'elle soit considérée apte ou inapte.<sup>83</sup>





## Outils et ressources

Dans cette section, vous trouverez des outils et des ressources à mobiliser dans les situations d'intimidation. Ils s'adressent en premier lieu aux personnes âgées victimes d'intimidation, mais certains d'entre eux visent tout particulièrement les tiers (ex : proches, intervenants, témoins, etc.) qui cherchent à les accompagner ou à les soutenir dans leurs démarches. Les intimidateurs qui cherchent à modifier leurs façons de se comporter peuvent également y trouver du support et de précieux conseils.

Ces outils et ressources vous sont présentés en trois parties<sup>84</sup>, selon le niveau de soutien requis par les personnes âgées qui vivent de l'intimidation :

- Pour les situations d'urgence, lorsque la santé ou la sécurité de la personne âgée est compromise ;
- Pour les situations où la personne âgée n'est pas prête à agir pour faire cesser l'intimidation ou qu'elle refuse le soutien d'une personne qui pourrait l'accompagner dans ses démarches ;
- Pour les situations où la personne âgée souhaite prendre des mesures concrètes pour faire cesser l'intimidation, seule ou avec une personne accompagnatrice.

## 6.1 Si la sécurité de la personne âgée est compromise

### Pour la personne âgée

Toute personne qui se sent en danger ou qui croit que sa santé ou sa sécurité est compromise peut contacter les services d'urgence en composant le 9-1-1.

---

<b>Services d'urgence 9-1-1</b>	Services d'urgence (policiers, ambulanciers, pompiers) à contacter lorsque la santé ou la sécurité d'une personne est menacée.	<b>9-1-1</b>
<b>Info-Social Info-Santé</b>	Service de consultation téléphonique gratuit et confidentiel pour joindre rapidement un professionnel, un intervenant psychosocial (en cas de problème psychosocial) ou une infirmière (pour un problème de santé non urgent).	<b>8-1-1</b> (24 heures par jour, 365 jours par année)
<b>Suicide Action</b>	Services gratuits aux personnes suicidaires, à leur entourage, aux personnes touchées par un suicide, aux sentinelles et aux intervenants.	<b>1 866 APPELLE</b> (1 866 277-3553) (24 heures par jour, 365 jours par année)

---

### Pour les tiers

Si la santé ou la sécurité de la personne âgée est compromise, un tiers (intervenant, accompagnateur, proche ou témoin) peut entreprendre des démarches sans que le consentement de la personne âgée ne soit obligatoire. Il peut alors contacter :

- Les services d'urgence (9-1-1) en cas de danger pour la santé ou la sécurité;
- Le service Info-Social (8-1-1) lorsque des difficultés cognitives sont soupçonnées;
- Le représentant légal (si l'aîné est sous régime de protection privé ou public) ou le CISSS (ou CIUSSS) lorsque la personne est inapte.

---

<b>Curateur public du Québec</b>	Le Curateur public prend en charge une situation susceptible de compromettre la sécurité, la dignité ou l'intégrité d'une personne âgée (pour sa santé physique ou mentale) ou de constituer un risque pour ses biens.	<b>1 800 363-9020</b> <a href="http://www.curateur.gouv.qc.ca">www.curateur.gouv.qc.ca</a>
--------------------------------------	--	---

---

## 6.2 Si la personne âgée ne souhaite pas agir dès maintenant pour faire cesser l'intimidation

### Pour la personne âgée

Il peut arriver que la personne âgée intimidée ne souhaite pas entreprendre de démarches pour faire cesser la situation d'intimidation ou qu'elle ne soit pas prête à le faire. Ces ressources de soutien peuvent lui être utiles si elle désire tout de même discuter de la situation avec des personnes de confiance.

---

#### **AQDR Québec Coup de Pouce aux aînés**

Services d'accompagnement et de soutien aux aînés vulnérables qui vivent des problématiques sociales, juridiques et administratives. Partenariat avec la faculté de droit et les départements de psychoéducation et de communication de l'Université Laval. Services offerts à la grandeur du Québec.

**418 524-0437**  
**[www.aqdr-quebec.org](http://www.aqdr-quebec.org)**  
(Du lundi au vendredi,  
de 9 h à 16 h)

---

#### **AQDR Valleyfield-Suroît CAAPA**

Centre d'aide et d'accompagnement aux personnes âgées et leurs proches

Service gratuit d'aide et d'accompagnement offert aux personnes de 50 ans et plus et leurs proches afin de trouver des pistes de solution à une situation dans laquelle leurs droits sont lésés.

**450 807-2232**  
**[caapavalleyfield@outlook.com](mailto:caapavalleyfield@outlook.com)**

---

#### **Interligne (anciennement Gai Écoute)**

Centre d'écoute et de renseignements pancanadien bilingue pour les personnes concernées par l'orientation sexuelle et l'identité de genre.

**1 888 505-1010**  
**[www.interligne.co](http://www.interligne.co)**

---

#### **OPHQ Office des personnes handicapées du Québec**

Le Service de soutien à la personne de l'Office accompagne toute personne handicapée qui se dit victime d'exploitation, de violence, de maltraitance, de négligence ou de tout autre acte risquant de lui causer un préjudice et qui désire porter plainte.

**1 800 567-1465**  
**[www.ophq.gouv.qc.ca](http://www.ophq.gouv.qc.ca)**

---

#### **Voisins solidaires**

Approche qui vise à promouvoir le développement de la solidarité entre voisins et la réduction de l'isolement social. Outils, communauté de pratique et pistes d'action disponibles sur le site.

**[voisinsolidaires.ca](http://voisinsolidaires.ca)**  
**[info@voisinsolidaires.ca](mailto:info@voisinsolidaires.ca)**

### Pour les tiers

---

#### **L'APPUI pour les proches aidants d'aînés**

Services consacrés aux proches aidants d'aînés visant à améliorer leur qualité de vie, à faciliter leur quotidien et à veiller à ce qu'ils tirent profit des ressources mises à leur disposition.

**[www.lappui.org](http://www.lappui.org)**

## 6.3 Si la personne âgée souhaite agir pour faire cesser l'intimidation

### Pour la personne âgée

<b>CLSC</b> Centre local de services communautaires (via l'Info-Social des CISSS ou CIUSSS)	Intervention individuelle sans rendez-vous (sur les heures d'ouverture du CLSC) ayant pour but d'améliorer l'état de santé et de bien-être des individus de la communauté, et de les rendre plus responsables (ainsi que leurs proches) dans la prise en charge de leur santé et de leur bien-être.	Selon votre région : <a href="https://sante.gouv.qc.ca/repertoire-ressources/clsc/">sante.gouv.qc.ca/repertoire-ressources/clsc/</a>
<b>ROJAQ</b> Regroupement des organismes de justice alternative du Québec <b>Médiation citoyenne</b>	Les services de médiation citoyenne du ROJAQ aident à réfléchir à la meilleure façon de gérer les situations difficiles avec un proche, un ami, un membre de l'entourage ou autre. Ces services sont disponibles dans plusieurs régions du Québec.	514 522-2554 <a href="http://www.rojaq.qc.ca">www.rojaq.qc.ca</a>

### S'il y a un besoin d'information et de sensibilisation

<b>Ligne Aide Abus Aînés</b>	Ligne téléphonique provinciale d'écoute et de référence spécialisée en matière de maltraitance envers les personnes âgées qui offre des services à différentes clientèles dont la population, les professionnels et les formateurs en maltraitance. Service gratuit et confidentiel.	1 888 489-ABUS (2287) <a href="http://www.aideabusaines.ca">www.aideabusaines.ca</a> (De 8 h à 20 h, 365 jours par année)
<b>AQDR Lévis–Rive-Sud</b> <b>Trousse d'animation</b> « Une grande différence »	L'AQDR Lévis–Rive-Sud a créé cette trousse dans le but d'inciter les gens à agir lorsqu'ils constatent des situations d'intimidation.	1 855 903-9062 <a href="mailto:aqdrlevis@videotron.ca">aqdrlevis@videotron.ca</a>
<b>Cybervigilance</b>	Microsite qui propose des jeux questionnaires de sensibilisation et d'information sur les cybercomportements appropriés à adopter pour être mieux outillés face à la cybercriminalité, comment vivre des expériences agréables sur les réseaux sociaux et comprendre le phénomène de la cyberintimidation. De l'information et des ressources pour vous venir en aide y sont présentées.	<a href="http://cybervigilance.quebec">cybervigilance.quebec</a>



## S'il y a un besoin en **défense des droits ou pour déposer une plainte**

<b>AQDR</b> Association québécoise de défense des droits des personnes retraitées et préretraitées	Défense collective, protection et promotion des droits des personnes âgées, retraitées et préretraitées.	1 877 935-1551 <a href="http://www.aqdr.org">www.aqdr.org</a> <a href="mailto:info@aqdr.org">info@aqdr.org</a>
<b>AQDR Québec Coup de Pouce aux aînés</b>	Services d'accompagnement et de soutien aux aînés vulnérables qui vivent des problématiques sociales, juridiques et administratives. Partenariat avec la faculté de droit et les départements de psychoéducation et de communication de l'Université Laval. Services offerts à la grandeur du Québec.	418 524-0437 <a href="http://www.aqdr-quebec.org">www.aqdr-quebec.org</a> (Du lundi au vendredi, de 9 h à 16 h)
<b>AQDR Valleyfield-Suroît CAAPA</b> Centre d'aide et d'accompagnement aux personnes âgées et leurs proches	Service gratuit d'aide et d'accompagnement offert aux personnes de 50 ans et plus et leurs proches afin de trouver des pistes de solution à une situation dans laquelle leurs droits sont lésés.	450 807-2232 <a href="mailto:caapavalleyfield@outlook.com">caapavalleyfield@outlook.com</a>
<b>CAAP</b> Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes	Organisme communautaire mandaté par le ministre de la Santé et des Services sociaux pour assister et accompagner les personnes qui désirent entreprendre une démarche de plainte dans le cadre du régime d'examen des plaintes prévu à Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS). Services gratuits et confidentiels.	1 877 767-2227 <a href="http://fcaap.ca">fcaap.ca</a>
<b>CDPDJ</b> Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse	Organisation qui s'assure que les protections garanties par la Charte québécoise des droits et libertés de la personne sont respectées. Les services de la Commission sont gratuits.	1 800 361-6477 <a href="http://www.cdpedj.qc.ca">www.cdpedj.qc.ca</a>
<b>CPM</b> Conseil pour la protection des malades	Corporation qui a pour mission de promouvoir et défendre les droits des usagers du réseau de la santé et des services sociaux afin d'augmenter leur pouvoir d'agir et d'améliorer la qualité des services.	1 877 CPM-AIDE (1 877 276-2433) <a href="http://cpm.qc.ca">cpm.qc.ca</a>
<b>Éducaloi</b>	Information au public sur la loi, ses droits et ses obligations pour un meilleur accès à la justice. Champs d'action : Information, éducation juridique et communication claire et efficace du droit pour comprendre plusieurs phénomènes dans ses dimensions juridiques.	<a href="http://www.educaloi.qc.ca">www.educaloi.qc.ca</a>

<b>Protecteur du citoyen</b>	Ombudsman impartial et indépendant qui traite les plaintes à l'égard des ministères et organismes du gouvernement du Québec ainsi que des établissements du réseau de la santé et des services sociaux (en deuxième recours dans ce cas).	1 800 463-5070 protecteurducitoyen.qc.ca
<b>RPCU</b> Regroupement provincial des comités des usagers (pour les services de santé et services sociaux)	Source importante d'information sur les droits des usagers, sur l'exercice des fonctions des membres des comités des usagers et de résidents ainsi que sur le travail des partenaires.	514 436-3744 www.rpcu.qc.ca info@rpcu.qc.ca

## S'il y a un besoin de **soutien aux victimes d'actes criminels**

<b>Association québécoise Plaidoyer-Victimes</b>	Organisme qui a pour mission la défense et la promotion des droits et des intérêts des victimes d'actes criminels.	www.aqpv.ca
<b>CALACS</b> Centre d'aide et de lutte contre les agressions à caractère sexuel	Organisme de lutte contre toutes les formes d'agressions à caractère sexuel : viol individuel ou collectif, attouchement sexuel, inceste, harcèlement sexuel, exhibitionnisme, voyeurisme, appel obscène, cyberprédation, cyberintimidation et exploitation sexuelle à des fins de pornographie, de prostitution et de trafic sexuel.	1 877 717-5252 www.rqcalacs.qc.ca
<b>CAVAC</b> Centre d'aide aux victimes d'actes criminels	Organisme communautaire qui aide les victimes d'actes criminels et leurs familles. Il n'est pas nécessaire de porter plainte à la police pour utiliser ses services confidentiels et gratuits offerts par des professionnels.	1 866 532-2822 www.cavac.qc.ca





## Conclusion

Maintenant que vous avez parcouru le Guide en entier, vous devriez être en mesure : 1) d'identifier ce qu'est l'intimidation; 2) de reconnaître les actes propres à l'intimidation; 3) de comprendre la manière dont elle peut se manifester; 4) de différencier les facteurs de risque qui contribuent à sa présence; 5) de percevoir les conséquences qu'elle peut occasionner.

En proposant des pistes de solutions et en mettant à votre disposition plusieurs outils et ressources, ce Guide cherche à vous encourager à utiliser (de manière autonome) divers moyens d'expression et de collaboration accessibles et faciles à mettre de l'avant, que vous soyez une personne victime d'intimidation, un proche, un accompagnateur, un témoin ou une personne intimidatrice.

Si vous jugez que vous avez besoin d'une aide supplémentaire pour faire face à une situation d'intimidation, adressez-vous à une personne compétente pour obtenir un soutien professionnel ou clinique. N'oubliez pas que l'AQDR nationale et ses sections régionales sont aussi des ressources de soutien disponibles.

En terminant, n'hésitez pas à consulter ce Guide à nouveau en fonction des sections qui vous intéressent plus particulièrement ou pour lesquelles vous désirez obtenir des réponses à vos questionnements. Ce Guide est un document de référence à conserver et, aussi, à partager.



## Références bibliographiques

- 1 MINISTÈRE DE LA FAMILLE ET DES AÎNÉS (MFA) (2010). *Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2010-2015*, Québec, Gouvernement du Québec, 84 p. Ci-après *PAM 2010-2015*. [Repéré et consulté en ligne à : <https://www.mfa.gouv.qc.ca/fr/publication/Documents/Plan-action-maltraitance-2010-2015.pdf>].
- 2 MINISTÈRE DE LA FAMILLE – Secrétariat aux AÎNÉS (2017). *Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2017-2022*, Québec, Gouvernement du Québec, 88 p. Ci-après *PAM 2017-2022*. [Repéré et consulté en ligne à : <https://www.mfa.gouv.qc.ca/fr/publication/Documents/plan-action-maltraitance-2017-2022.pdf>].
- 3 MINISTÈRE DE LA FAMILLE (MF) (2015). *Plan d'action concerté pour prévenir et contrer l'intimidation 2015-2018*, Québec, Gouvernement du Québec, 60 p. Ci-après *Plan d'action concerté pour prévenir et contrer l'intimidation 2015-2018*. [Repéré et consulté en ligne à : <https://www.mfa.gouv.qc.ca/fr/publication/Documents/plan-action-intimidation-2015.pdf>].
- 4 BEAULIEU, Marie, Marie-Ève BÉDARD et Roxane LÉBOEUF (2016). « L'intimidation envers les personnes âgées : un problème social connexe à la maltraitance? », *Service social*, vol. 62, n° 1, p. 38-56. Ci-après « L'intimidation envers les personnes âgées ».
- 5 ASSOCIATION QUÉBÉCOISE DE DÉFENSE DES DROITS DES PERSONNES RETRAITÉES ET PRÉRETRAITÉES (AQDR) (2017). *La Trousse SOS Abus*. [Repéré et consulté en ligne à : <http://www.troussesosabus.org>].
- 6 LAVALLÉE, Marie-Noëlle et Renée-Claude PICHETTE (2016). Présentation PowerPoint « Ensemble pour un milieu de vie harmonieux : formation pour le personnel », Québec, L'Autre Avenue, organisme de justice alternative, 39 diapositives. Document obtenu par voie électronique le 4 mai 2017. Ci-après « Ensemble pour un milieu de vie harmonieux ».
- 7 MFA (2010). *PAM 2010-2015*.
- 8 *Ibid.*
- 9 BEAULIEU, BÉDARD et LÉBOEUF (2016). « L'intimidation envers les personnes âgées », p. 50.
- 10 MFA (2010). *PAM 2010-2015*, p.17.
- 11 MINISTÈRE DE LA JUSTICE DU CANADA. *Cyberintimidation et distribution non consentuelle d'images intimes*, « Dispositions du Code criminel applicables à la cyberintimidation ». Ci-après *Cyberintimidation*. [Repéré et consulté en ligne à : <http://www.justice.gc.ca/fra/pr-rp/autre-other/cdncii-cndii/p4.html>].
- 12 CENTRE INTÉGRÉ UNIVERSITAIRE DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX (CIUSSS) DU CENTRE-OUEST-DE-L'ÎLE-DE-MONTRÉAL (2016). *Politique-type pour contrer la maltraitance envers les résidents en milieu d'hébergement et de soins de longue durée*, 74 p. Ci-après *Politique-type*. [Repéré et consulté en ligne à : [https://www.creges.ca/wp-content/uploads/2016/10/Politique-Type\\_maltraitance-hebergement\\_CIUSSS-CODIM\\_octobre-2016.pdf](https://www.creges.ca/wp-content/uploads/2016/10/Politique-Type_maltraitance-hebergement_CIUSSS-CODIM_octobre-2016.pdf)].
- 13 BEAULIEU, BÉDARD et LÉBOEUF (2016). « L'intimidation envers les personnes âgées », p. 53.
- 14 CHAIRE DE RECHERCHE SUR LA MALTRAITANCE ENVERS LES PERSONNES AÎNÉES (2014). « L'intimidation envers les personnes âgées », *mémoire présenté lors du Forum sur l'intimidation*, 30 novembre 2014, 15 p. Ci-après *Mémoire*. [Repéré et consulté en ligne à : <https://www.mfa.gouv.qc.ca/fr/publication/Documents/2014-11-30.3-Memoire.pdf>];  
CIUSSS DU CENTRE-OUEST-DE-L'ÎLE-DE-MONTRÉAL (2016). *Politique-type*.
- 15 CENTRE CANADIEN D'HYGIÈNE ET DE SÉCURITÉ AU TRAVAIL (CCHST) (2016). *Fiches d'information Réponses SST - Intimidation en milieu de travail*. Ci-après *Fiches d'information*. [Repéré et consulté en ligne à : <http://www.cchst.ca/oshanswers/psychosocial/bullying.html>];  
LAVALLÉE et PICHETTE (2016). « Ensemble pour un milieu de vie harmonieux »;  
REGROUPEMENT DES INTERVENANTES ET INTERVENANTS FRANCOPHONES EN SANTÉ ET EN SERVICES SOCIAUX DE L'ONTARIO (RIFSSSO) (sans date). *Identifiez les abus chez les aînés*. Ci-après *Identifiez les abus chez les aînés*. [Repéré et consulté en ligne à : <http://www.rifssso.ca/wp-content/uploads/2015/11/Abus-chez-les-personnes-âgées-1-1.pdf>].
- 16 CIUSSS DU CENTRE-OUEST-DE-L'ÎLE-DE-MONTRÉAL (2016). *Politique-type*.

- 17 MINISTÈRE DE LA FAMILLE – Secrétariat aux aînés (2016). *Guide de référence pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées*, 2<sup>e</sup> édition, Gouvernement du Québec, 613 p. Ci-après *Guide de référence*. [Repéré et consulté en ligne à : <https://www.mfa.gouv.qc.ca/fr/publication/Documents/13-830-10F.pdf>].
- 18 ÉDUCALOI (2015). « 5 choses que les parents doivent savoir sur la cyberintimidation », publié le 15 avril 2015. [Repéré et consulté en ligne à : <https://www.educaloi.qc.ca/nouvelles/5-choses-que-les-parents-doivent-savoir-sur-la-cyberintimidation>].
- 19 *Ibid.*
- 20 Pour en savoir plus sur ces différents phénomènes, voir les sites Internet suivants pour :
- 1) Exploitation : <https://www.educaloi.qc.ca/capsules/les-aines-et-la-protection-contre-l'exploitation-et-les-abus>;
  - 2) Maltraitance : <http://www.justice.qc.ca/fra/pr-rp/jp-cj/vf-fv/mai-eaw/pdf/mai-eaw.pdf> et <https://www.mfa.gouv.qc.ca/fr/publication/Documents/13-830-10F.pdf> (p. 449 à 561);
  - 3) Discrimination, harcèlement, exploitation : <http://www.cdpcj.qc.ca/fr/medias/notre-avis/Pages/intimidation.aspx>;
  - 4) Harcèlement psychologique (au travail) : <https://www.educaloi.qc.ca/capsules/le-harcelement-psychologique-au-travail> et <http://www.cnt.gouv.qc.ca/en-cas-de/harcelement-psychologique/>;
  - 5) Harcèlement criminel : <https://www.educaloi.qc.ca/capsules/le-harcelement-criminel>.
- 21 MF (2015). *Plan d'action concerté pour prévenir et contrer l'intimidation 2015-2018*, Figure 1, p. 13.
- 22 BLAIS, Johanne (2016). « 15 % des aînés victimes d'abus », *Le Journal de Québec*, publié le 12 juin 2016. [Repéré et consulté en ligne à : <http://www.journaldequebec.com/2016/06/12/15-des-aines--victimes-dabus>].
- CIUSSS DU CENTRE-OUEST-DE-L'ÎLE-DE-MONTRÉAL (2016). *Politique-type*;
- 23 MF (2015). *Plan d'action concerté pour prévenir et contrer l'intimidation 2015-2018*.
- 24 MINISTÈRE DE LA FAMILLE – Secrétariat aux aînés (2016). *Guide de référence*.
- 25 CIUSSS DU CENTRE-OUEST-DE-L'ÎLE-DE-MONTRÉAL (2016). *Politique-type*.
- 26 MF (2015). *Plan d'action concerté pour prévenir et contrer l'intimidation 2015-2018*.
- 27 *Ibid.*
- 28 *Ibid.*
- 29 CIUSSS DU CENTRE-OUEST-DE-L'ÎLE-DE-MONTRÉAL (2016). *Politique-type*;
- Pratique de pointe pour contrer la maltraitance envers les aînés du Centre de santé et de services sociaux (CSSS) Cavendish-CAU et la Ligne Aide Abus Aînés (Ligne AAA) (2014). « Mémoire sur l'intimidation envers les aînés » présenté dans le cadre de la Consultation publique sur la lutte contre l'intimidation, 28 novembre 2014, CSSS Cavendish – centre affilié universitaire (CAU), 19 p. Ci-après *Mémoire*. [Repéré et consulté en ligne à : <https://www.mfa.gouv.qc.ca/fr/publication/Documents/2014-11-28.14-Memoire.pdf>].
- 30 TANDEM MERCIER – HOCHELAGA-MAISONNEUVE (2014). « L'intimidation chez les aînés », *Arrondissement.com*, publié le 20 mars 2014. Ci-après *L'intimidation chez les aînés*. [Repéré et consulté en ligne à : <https://www.arrondissement.com/tout-get-communiques/u20611-intimidation-chez-aines>].
- 31 JACKSON, Kate (sans date). « Older Adult Bullying – How Social Workers Can Help Establish Zero Tolerance », *Social Work Today*. Ci-après *Older Adult Bullying*. [Repéré et consulté en ligne le 12 juillet 2017 : [http://www.socialworktoday.com/archive/exc\\_051513.shtml](http://www.socialworktoday.com/archive/exc_051513.shtml)].
- 32 BONIFAS, Robin et Marsha FRANKEL (2012). « Senior bullying, part 2 : Who bullies and who gets bullied? », *My Better Nursing Home*, publié le 21 février 2012. [Repéré et consulté en ligne à : <http://www.mybetternursinghome.com/senior-bullying-part-2-who-bullies-and-who-gets-bullied/>].
- 33 CHAIRE DE RECHERCHE SUR LA MALTRAITANCE ENVERS LES PERSONNES ÂNÉES (2014). *Mémoire*.
- 34 RIGAL, Fabienne (2017). « Troubles cognitifs – Définition », *Journal des Femmes Santé*, publié en juillet 2017. Repéré et consulté en ligne à : <http://sante-medecine.journaldesfemmes.com/faq/38498-trouble-cognitif-definition>].
- 35 BEAULIEU, BÉDARD et LÉBOEUF (2016). « L'intimidation envers les personnes âgées ».
- 36 RIFSSSO (sans date). *Identifiez les abus chez les aînés*.
- 37 SUSSKIND, Susan, Elizabeth PODNIEKS, Charmaine SPENCER et Greg SHAW (2010). *Trousse de sensibilisation communautaire aux abus envers les aînés*, Toronto, Fédération Internationale du Vieillissement (International Federation on Ageing), 54 p. [Repéré et consulté en ligne à : <https://www.ifa-fiv.org/wp-content/uploads/2012/11/Elder-Abuse-Awareness-Community-Tool-Kit-French.pdf>].



- 38 BEAULIEU, Marie (dir.), Caroline PELLETIER et Céline DELORME (Projet QADA 2016-2018). *Projet DAMIA – La maltraitance et l'intimidation envers les personnes âgées : Bonifier la pratique de sensibilisation des organismes communautaires favorisant le passage de la prise de conscience au signalement, Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées*. Ci-après *Projet DAMIA*. [Repéré et consulté en ligne à : <http://maltraitecedesaines.com/fr/projets-de-recherche-en-cours/la-maltraitance-et-l-intimidation-envers-les-personnes-aines-bonifier-la-pratique-de-sensibilisation-des-organismes-communautaires-favorisant-le-passage-de-la-prise-de-conscience-au-signalement-fr>].
- 39 RIFSSSO (sans date). *Identifiez les abus chez les aînés*.
- 40 CIUSSS DU CENTRE-OUEST-DE-L'ÎLE-DE-MONTRÉAL (2016). *Politique-type*.
- 41 MF (2015). *Plan d'action concerté pour prévenir et contrer l'intimidation 2015-2018*.
- 42 BRETON, Vincent (2016). « Formation contre l'intimidation... chez les aînés », *Le Peuple Lotbinière*, publié le 3 février 2016.
- CCHST (2016). *Fiches d'information*;
- LAROUCHE, Isabelle (2014). « Intimidation chez l'adulte... Réalité ou fiction? », *L'entraide en milieu de travail, un besoin primordial*, Québec, Réseau d'entraide en milieu de travail du Conseil central Québec – Chaudière-Appalaches (CSN), octobre 2014, 2 p. Ci-après *Intimidation chez l'adulte*. [Repéré et consulté en ligne à : <http://www.spssdd.com/downloads/10-2014%20-%20Intimidation.pdf>];
- MF (2015). *Plan d'action concerté pour prévenir et contrer l'intimidation 2015-2018*;
- Pratique de pointe pour contrer la maltraitance envers les aînés du CSSS Cavendish-CAU et la Ligne AAA (2014). *Mémoire*;
- RIFSSSO (sans date). *Identifiez les abus chez les aînés*;
- 43 MF (2015). *Plan d'action concerté pour prévenir et contrer l'intimidation 2015-2018*.
- 44 CHAIRE DE RECHERCHE SUR LA MALTRAITANCE ENVERS LES PERSONNES ÂÎNÉES (2014). *Mémoire*.
- 45 Pratique de pointe pour contrer la maltraitance envers les aînés du CSSS Cavendish-CAU et la Ligne AAA (2014). *Mémoire*.
- 46 CHAIRE DE RECHERCHE SUR LA MALTRAITANCE ENVERS LES PERSONNES ÂÎNÉES (2014). *Mémoire*.
- 47 « Les personnes vulnérables sont celles qui sont menacées dans leur autonomie, leur dignité ou leur intégrité, physique ou psychique. La vulnérabilité peut résulter de l'âge, la maladie, une infirmité, une déficience physique ou psychique [...] ». « Vulnérabilité », *Encyclopédie de l'Agora*, [Repéré et consulté en ligne le 11 novembre 2017 : <http://agora.qc.ca/Dossiers/Vulnerabilite>]
- 48 MINISTÈRE DE LA FAMILLE – SecrÉTARIAT AUX ÂÎNÉS (2017). *PAM 2017-2022*.
- 49 *Ibid*, p. 38.
- 50 JACKSON, Kate (sans date). *Older Adult Bullying*.
- 51 TANDEM MERCIER – HOCHELAGA-MAISONNEUVE (2014). *L'intimidation chez les aînés*.
- 52 Pratique de pointe pour contrer la maltraitance envers les aînés du CSSS Cavendish-CAU et la Ligne AAA (2014). *Mémoire*.
- 53 MINISTÈRE DE LA FAMILLE – SecrÉTARIAT AUX ÂÎNÉS (2016). *Guide de référence*, p. 98.
- 54 CHAIRE DE RECHERCHE SUR LA MALTRAITANCE ENVERS LES PERSONNES ÂÎNÉES (2014). *Mémoire*.
- 55 JACKSON, Kate (sans date). *Older Adult Bullying*.
- 56 MINISTÈRE DE LA FAMILLE – SecrÉTARIAT AUX ÂÎNÉS (2016). *Guide de référence*.
- 57 LAROUCHE, Isabelle (2014). *Intimidation chez l'adulte*.
- 58 CCHST (2016). *Fiches d'information*.
- 59 JACKSON, Kate (sans date). *Older Adult Bullying*.
- 60 BONIFAS, Robin et Marsha FRANKEL (2012). « Senior Bullying / What is bullying? », *My Better Nursing Home*, publié le 8 février 2012. [Repéré et consulté en ligne à : <http://www.mybetternursinghome.com/senior-bullying-guest-post-by-robin-bonifas-phd-msw-and-marsha-frankel-licsw/>].
- 61 MF (2015). *Plan d'action concerté pour prévenir et contrer l'intimidation 2015-2018*.
- 62 FELDMAN BARBERA, Eleanor (2015). « Senior bullying : How to recognize it, how to handle it », *McKnight's*, publié le 4 mars 2015. [Repéré et consulté en ligne à : <http://www.mcknights.com/the-world-according-to-dr-el/senior-bullying-how-to-recognize-it-how-to-handle-it/article/401679/>].
- 63 BEAULIEU, PELLETIER et DELORME (2016-2018). *Projet DAMIA*.
- 64 JACKSON, Kate (sans date). *Older Adult Bullying*.

- 65 MINISTÈRE DE LA FAMILLE. AQDR section Lévis–Rive-Sud – Finaliste 2016 – Prix Ensemble contre l’intimidation. [Repéré et consulté en ligne le 14 novembre 2017 : [https://www.mfa.gouv.qc.ca/fr/intimidation/prix/Pages/AQDR-section-Lévis-Rive-Sud\\_2016.aspx](https://www.mfa.gouv.qc.ca/fr/intimidation/prix/Pages/AQDR-section-Lévis-Rive-Sud_2016.aspx)].
- 66 REGROUPEMENT DES ORGANISMES DE JUSTICE ALTERNATIVE DU QUÉBEC (ROJAQ). [Repéré et consulté en ligne le 13 juillet 2017 : <http://www.rojaq.qc.ca>].
- 67 REGROUPEMENT DES ORGANISMES DE JUSTICE ALTERNATIVE DU QUÉBEC (ROJAQ) (2017). « La médiation citoyenne du ROJAQ ». Document obtenu par voie électronique le 4 juillet 2017.
- 68 Si vous désirez en savoir plus sur l’écoute, consultez la source suivante : RANDIN, J.-M. (2008). « Qu’est-ce que l’écoute? Des exigences d’une si puissante “ petite ” chose ». Revue francophone internationale de l’Approche Centrée sur la Personne. Pratique et recherche. vol. 1, no 7. [<https://www.cairn.info/revue-approche-centree-sur-la-personne-2008-1-page-71.htm>], (page consultée le 19 octobre 2017).
- 69 LAVALLÉE et PICHETTE (2016). « Ensemble pour un milieu de vie harmonieux ».
- 70 Pratique de pointe pour contrer la maltraitance envers les aînés du CIUSSS du Centre-Ouest-de-l’Île-de-Montréal (2015). *Ce n’est pas correct! Voisins, amis et familles présents pour les personnes aînées* (It’s not right). Section réservée animateur, Section vidéos, « La visite ». Repéré et consulté en ligne le 13 juillet 2017 : <https://www.cenestpascorrectqc.org>].
- 71 MF (2015). *Plan d’action concerté pour prévenir et contrer l’intimidation 2015-2018*.
- 72 ALBERTA EDUCATION (2005). *Guide d’accompagnement « Le témoin et l’intimidation »*, Edmonton, Alberta Education, 7 p. [Repéré et consulté en ligne à : <http://www.learnalberta.ca/content/satei/meta-content/tsm.pdf>].
- 73 *Ibid.*
- 74 TANDEM MERCIER – HOCHELAGA-MAISONNEUVE (2014). *L’intimidation chez les aînés*.
- 75 ÉDUCALOI (sans date). « L’intimidation : la reconnaître et agir ». [Repéré et consulté en ligne le 13 juillet 2017 : <https://www.educaloi.qc.ca/capsules/lintimidation-la-reconnaitre-et-agir>].
- 76 MINISTÈRE DE LA JUSTICE DU CANADA. *Cyberintimidation*.
- 77 MINISTÈRE DE LA FAMILLE. *Qu’est-ce que l’intimidation? - Encadrement légal*. [Repéré et consulté en ligne le 13 juillet 2017 : <https://www.mfa.gouv.qc.ca/fr/intimidation/definition/Pages/encadrement-legal.aspx>].
- 78 Pour d’autres exemples et des références à propos des lois susceptibles de s’appliquer, consulter la 2<sup>e</sup> édition du *Guide de référence pour contrer la maltraitance envers les personnes aînées* (2016), aux pages 449 à 561 : <https://www.mfa.gouv.qc.ca/fr/publication/Documents/13-830-10F.pdf>
- 79 ÉDUCALOI (sans date). « Le mandat donné en prévision de l’inaptitude », date de publication inconnue. [Repéré et consulté en ligne le 13 juillet 2017 : <https://www.educaloi.qc.ca/capsules/le-mandat-donne-en-prevision-de-linaptitude>].
- 80 MINISTÈRE DE LA FAMILLE – Secrétariat AUX AÎNÉS (2017). *PAM 2017-2022*.
- 81 Pour la liste des commissaires aux plaintes et à la qualité des services pour chaque établissement public de chacune des régions du Québec, voir : [<http://sante.gouv.qc.ca/systeme-sante-en-bref/plaintes/#liste-commissaires>].
- 82 COMMISSION DES DROITS DE LA PERSONNE ET DES DROITS DE LA JEUNESSE (CDPDJ). *Pratiques interdites - Exploitation*. [Repéré et consulté en ligne le 13 juillet 2017 : <http://www.cdpcj.qc.ca/fr/droits-de-la-personne/pratiques/Pages/exploitation.aspx>].
- ÉDUCALOI (sans date). « Les aînés et la protection contre l’exploitation et les abus ». [Repéré et consulté en ligne le 13 juillet 2017 : <https://www.educaloi.qc.ca/capsules/les-aines-et-la-protection-contre-lexploitation-et-les-abus>];
- 83 MINISTÈRE DE LA FAMILLE – Secrétariat AUX AÎNÉS (2017). *Trajectoire des ressources en intimidation*. Document Word obtenu par voie électronique le 6 juillet 2017.
- 84 Nous nous sommes inspiré du document suivant : « Trajectoire d’intervention pour la lutte à la maltraitance envers les personnes aînées et les adultes vulnérables », villes de Lévis et Saint-Lambert-de-Lauzon (2017). AQDR Lévis–Rive-Sud. Document obtenu le 27 juin 2017.





AQDR

AQDR nationale

ASSOCIATION QUÉBÉCOISE DE DÉFENSE  
DES DROITS DES PERSONNES RETRAITÉES  
ET PRÉRETRAITÉES

7105, rue Saint-Hubert, bureau 304  
Montréal (Québec) H2S 2N1

514 935-1551  
Sans frais 1 877 935-1551

[info@aqdr.org](mailto:info@aqdr.org)

[www.aqdr.org](http://www.aqdr.org)

[facebook.com/aqdrnationale](https://facebook.com/aqdrnationale)