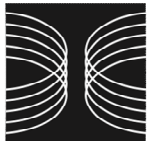


Mémoire

Ensemble contre l'intimidation
Consultation publique sur la lutte contre l'intimidation

Déposé le 28 novembre 2014



Association québécoise des centres communautaires pour aînés
Quebec Association of Senior Centres

AQCCA
QASC

Mémoire

Ensemble contre l'intimidation - Consultation publique sur la lutte contre l'intimidation

Déposé le 28 novembre 2014

L'AQCCA souhaite remercier tous les acteurs des centres communautaires pour aînés ayant contribué à l'élaboration de ce mémoire.

Rédaction

André Guérard, directeur général, AQCCA

Révision

Marie-Josée Raymond, AQCCA



Association québécoise des centres communautaires pour aînés
Quebec Association of Senior Centres

AQCCA
QASC

1474, rue Fleury Est

Montréal, Québec H2C 1S1

Téléphone: 514 382-0310 postes 105 Sans frais: 1 866 772-7222

Responsable du dossier : André Guérard

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION.....	4
L'Association québécoise des centres communautaires pour aînés et ses membres (AQCCA)..	5
L'AQCCA.....	5
Les Centres communautaires pour aînés (CCA).....	5
Les approches et expertises des CCA.....	6
Agir pour préserver et stimuler l'autonomie.....	6
Agir pour maintenir la personne dans sa communauté.....	6
Agir pour offrir un milieu de vie sécuritaire et sécurisant.....	7
LES INITIATIVES DE TRAVAIL DE MILIEU AUPRÈS DES ÂÎNÉS VULNÉRABLES (ITMAV).....	7
Accessibilité, flexibilité et complémentarité.....	8
Les retombées des ITMAV.....	9
PRÉVENIR L'INTIMIDATION.....	9
INTERVENIR EFFICACEMENT.....	10
SOUTENIR LES ACTEURS.....	11
CONCLUSION.....	11
RÉFÉRENCES.....	13

Introduction

Le 2 octobre dernier, le Premier ministre M. Philippe Couillard conviait, lors d'un forum, plusieurs acteurs concernés par la lutte contre l'intimidation. L'Association québécoise des centres communautaires pour aînés (AQCCA) pour cette occasion, avait été invitée à la table des délibérations. C'est avec grand intérêt que les membres de l'Association, par l'entremise de leur président monsieur Jacques Brosseau, participaient à cette mobilisation afin de dégager les orientations et les pistes d'action d'un plan concerté de lutte contre cette problématique. Monsieur Brosseau profitait alors de cette tribune pour expliquer brièvement l'action et l'impact des Centres communautaires pour aînés (CCA) et, plus particulièrement, pour présenter les Initiatives de travail de milieu auprès des aînés en situation de vulnérabilité ou à risque de fragilité (ITMAV), qui, depuis près de quinze ans, contribuent à repérer et accompagner les aînés vivant des difficultés dont certaines empreintes d'intimidation et de maltraitance.



Présentes dans une quarantaine de communautés tant urbaines que rurales, les ITMAV, se présentent sous plusieurs formes et s'adaptent à la situation évolutive des personnes vieillissantes confrontées à des difficultés passagères et/ou à des réalités particulières. Ayant fait l'objet d'un projet de recherches-actions d'une durée de quatre ans (2009-2013) et financé par le Ministère de la Famille et des Aînés dans le cadre du programme Soutien aux initiatives visant le respect des aînés (SIRA), les ITMAV ont d'ailleurs été reconnues dans la politique *Vieillir et vivre ensemble* (mai 2012) comme étant un modèle d'initiative communautaire à promouvoir et à développer favorisant ainsi le «bien vieillir chez soi».

Dans les pages qui suivent, nous vous présenterons l'AQCCA et ses membres tout en présentant également les retombées positives de leurs actions sur le plan individuel et collectif. Par la suite, nous documenterons certaines recommandations en lien avec la prévention, l'intervention et le soutien aux acteurs dans le contexte de la lutte à l'intimidation.

L'AQCCA ET SES MEMBRES

L'AQCCA

Forte de ses cinquante-quatre (54) membres présents dans quatorze (14) régions du Québec, l'AQCCA est un interlocuteur reconnu en ce qui a trait à la situation des aînés au Québec. Sa notoriété se manifeste dans sa collaboration avec plusieurs partenaires tant communautaires que publics. La mission de l'AQCCA est d'offrir une structure provinciale de représentation et de soutien aux CCA en tenant compte des spécificités propres à chacun. Parmi les objectifs qu'elle poursuit, nous retrouvons :

- La promotion et la représentation de ses membres auprès des instances concernées par le vieillissement de la population
- Le soutien et l'accompagnement de ses membres dans leur développement
- La reconnaissance des problématiques spécifiques aux Centres communautaires pour aînés (CCA) et la favorisation de l'émergence de pistes de solutions communes

Les Centres communautaires pour aînés (CCA)

Un CCA est une ressource créée par les aînés afin de répondre à leurs besoins et aspirations. Les CCA se développent en fonction des réalités de la communauté qu'ils desservent. Dans cet esprit, chaque centre est unique. L'approche préconisée par ces organismes s'appuie sur la triade «pour, par et avec les aînés». Le point d'ancrage des organismes communautaires est le bénévolat réalisé majoritairement par les aînés. Ceux-ci s'engagent dans la vie de l'organisme en siégeant sur les conseils d'administration, en s'impliquant dans la conception, la mise en œuvre et la livraison de services et d'activités.

Les CCA font appel au savoir, au savoir-être et au savoir-faire des aînés contribuant ainsi au maintien de leur autonomie personnelle, à l'amélioration de leur qualité de vie et à l'enrichissement de leur communauté. Voici quelques-uns des objectifs des CCA :

- Favoriser la participation sociale et les interactions avec la communauté environnante.
- Aider à maintenir l'autonomie physique et intellectuelle des aînés.
- Stimuler l'entraide sous diverses formes.
- Faciliter le maintien et le développement du pouvoir d'agir et la participation des aînés à l'amélioration de leurs conditions de vie.

- Susciter le développement de projets novateurs.

Les approches et expertises des CCA

À l'écoute des besoins des aînés, les CCA interviennent sur diverses composantes du vieillissement. Ils offrent à la personne vieillissante des occasions de profiter pleinement de son autonomie, mais également la possibilité d'appivoiser ou d'atténuer les effets moins positifs du vieillissement afin de demeurer un citoyen à part entière.

Les CCA ont développé une expertise qui leur permet d'aborder les personnes aînées de manière holistique. Tout en respectant leur cheminement, ils les soutiennent par des activités et des services allant de la prévention/stimulation à l'accompagnement/référence lorsqu'ils sont en situation ou à risque de vulnérabilité. Préconisant une approche humaine où les intervenants sont disponibles et accessibles, les CCA proposent un lieu d'implication et d'appartenance qui offre différentes avenues pour répondre à leurs besoins.

Agir pour préserver et stimuler l'autonomie

Plusieurs aînés sont à la recherche d'un lieu où ils peuvent poursuivre des activités dynamisant leur quotidien et leur permettant de mettre de l'avant leurs connaissances. D'autres souhaitent acquérir des connaissances ou développer des habiletés qu'ils n'ont pu appivoiser antérieurement. Il est connu qu'une personne active conserve davantage ses capacités cognitives et physiques. La participation des aînés à la mise en œuvre et à la réalisation des activités des CCA leur apporte des bénéfices personnels leur permettant, entre autres, de demeurer des citoyens à part entière. Les CCA offrent chaque année plus d'une centaine d'activités et de possibilités d'implication différentes.

Agir pour maintenir la personne dans sa communauté

Tel que mentionné ci-dessus, le développement d'activités, fortement imprégné de l'approche préventive, contribue à l'amélioration de la santé globale des individus rejoints. L'offre de service des CCA, quant à elle, permet de maintenir la personne dans sa communauté en répondant à ses besoins essentiels. Mentionnons à titre d'exemple l'offre de service en sécurité alimentaire et en déplacement sécuritaire. Ces services, dispensés essentiellement sur une base

bénévole, permettent une intervention concrète et efficace contribuant à infléchir la perte d'autonomie et ainsi, maintenir la personne dans sa communauté.

Agir pour offrir un milieu de vie sécuritaire et sécurisant

Les CCA ont développé une expertise qui offre de nouvelles réponses au défi que pose le vieillissement de la population, citons par exemple : les initiatives de travail de milieu auprès des aînés en situation ou à risque de vulnérabilité. Ces réponses adaptées à différents milieux et réalités s'opposent au fatalisme condamnant ces personnes à un recours, souvent prématuré, aux services publics.

Depuis leur mise en place, les ITMAV ont permis de rejoindre des milliers d'aînés en situation d'isolement qui n'étaient pas en lien avec les ressources de leur communauté dont le Réseau de la Santé et des Services sociaux (RSSS) et qui, pourtant, vivaient diverses problématiques. Par leur proximité, les travailleurs de milieu étaient accessibles, disponibles et à l'écoute des gens vivant des difficultés. Ils ont pu les accompagner vers les ressources et services dont ils avaient besoin et ont ainsi contribué à l'amélioration de leur qualité de vie.

En résumé, l'ensemble des activités et services déployés par les CCA cherche à couvrir le continuum du vieillissement de manière préventive en offrant une diversité de réponses dynamiques face aux impacts de la perte graduelle d'autonomie. Ces services et activités misent systématiquement sur les capacités et le potentiel de la personne en favorisant ainsi le maintien et le développement de son pouvoir d'agir.

Les initiatives de travail de milieu auprès des aînés vulnérables (ITMAV)

Après quinze ans d'expérimentation, les ITMAV se positionnent aujourd'hui comme une approche efficace permettant de rejoindre les aînés qui demeurent en marge de la société et des ressources publiques et privées mises à leur disposition. En allant à leur rencontre, dans leur milieu de vie, le travailleur de milieu se rend accessible et disponible. Une fois le précieux et indispensable lien de confiance établi, il est en



mesure de soutenir les aînés lorsque ceux-ci expriment un besoin ou vivent des moments difficiles.

L'intervention se traduit principalement par un accompagnement, allant au-delà de la transmission d'informations, qui favorise une connexion ou une reconnexion aux ressources de la communauté. Il est important de souligner que le travailleur de milieu ne se substitue à aucun autre professionnel ou service en place dans la communauté. Il agit à titre de passerelle entre les personnes et les ressources du milieu.

Accessibilité, flexibilité et complémentarité

Les ITMAV se distinguent des autres services offerts et destinés aux aînés par leur accessibilité, leur flexibilité et leur complémentarité avec l'ensemble des services et ressources de la communauté.

Les ITMAV s'avèrent être une approche d'intervention accessible car elles misent sur la présence d'intervenants dans les milieux de vie des aînés. En cas de besoin, l'aîné sait qu'un intervenant est accessible et ce, à proximité, dans son milieu de vie. Celui-ci est disponible pour l'écouter et l'orienter vers les bonnes ressources. Ce faisant, il évite le stress supplémentaire d'envisager différents processus énergivores pour entrer en contact avec une ressource qui pourra l'aider (recherche de la bonne ressource, appels fastidieux, difficultés de compréhension des mécanismes de communication ou d'expression des besoins ou des services disponibles). Les ITMAV assurent donc un accès équitable à des services de qualité puisqu'elles s'adaptent au rythme des individus en fonction de leurs réalités.

Les ITMAV se développent selon une approche d'intervention flexible. Elles s'adaptent à plusieurs environnements, tant urbains que ruraux. Elles s'intègrent à plusieurs milieux de vie significatifs pour les aînés (restaurants, commerces de proximité, quartiers ciblés - logements privés, tours d'habitation...). Elles sont présentes tout au long de la situation évolutive des aînés et jouent ainsi un rôle déterminant pour leur sécurité et leur santé en intervenant de façon préventive et efficace dès l'apparition de changements notables dans leurs environnements ou inhérents au processus de vieillissement.

Complémentaires, les ITMAV jouent un rôle qu'aucune autre ressource n'assure. Elles prennent le temps d'investir un milieu, s'adaptent au rythme des aînés qui y vivent et y évoluent tout en bâtissant des liens durables entre les ressources disponibles dans la communauté et les personnes présentant différents besoins. Ce type d'initiative permet de freiner l'exclusion sociale des aînés. En initiant le réseautage entre les ressources d'une communauté, elles font connaître les besoins des aînés rencontrés et participent à la recherche de solutions afin de répondre aux besoins des plus vulnérables.

Les retombées des ITMAV

Les personnes qui bénéficient d'une ITMAV dans leur milieu, se réapproprient leur pouvoir d'agir, reprennent confiance en eux et améliorent ainsi leur sentiment de sécurité. Petit à petit, elles s'ouvrent sur leur communauté environnante et, selon leurs goûts et aspirations, peuvent y contribuer en fonction de leurs capacités, habiletés, savoirs et expériences. Elles participent ainsi à l'amélioration de leur collectivité.

Les ITMAV favorisent des environnements plus sécuritaires et ouverts grâce à la présence rassurante d'intervenants dans différents milieux de vie. Par leur travail de proximité, les travailleurs de milieu peuvent facilement détecter des situations problématiques et nuisibles au maintien de la qualité de vie des aînés. Par leurs actions préventives, les ITMAV permettent de sensibiliser les individus à propos de leur sécurité et de leur santé facilitant ainsi le développement individuel et collectif de saines habitudes de vie. En favorisant le maintien et le développement du pouvoir d'agir des individus rencontrés, les ITMAV offrent l'occasion aux aînés de conserver un contact avec leur communauté évitant ainsi les impacts de vivre en situation d'isolement.

PRÉVENIR L'INTIMIDATION

Les CCA sont d'importants acteurs à considérer dans la lutte contre l'intimidation. Ils représentent des lieux de socialisation et d'appartenance impliqués dans leur milieu. Leur action préventive contribue à briser l'isolement social des aînés et permet de maintenir et de développer

leur pouvoir d'agir. En valorisant leur empowerment, les services et activités offerts par les CCA améliorent les conditions de vie des aînés tout en soutenant leur implication sociale.

Ayant pignon sur rue, les CCA connaissent bien les réalités quotidiennes des aînés qu'ils accompagnent. Ils reçoivent des confidences qu'ils leur permettent d'identifier certaines situations problématiques vécues. Ils sont à même de constater que l'intimidation chez les aînés est bien présente. Les rôles sociaux de ces derniers changent, leur réseau social s'effrite petit à petit, ils font face à de nouvelles réalités liées au vieillissement.

Les CCA, par leur approche, leur proximité avec les aînés et la mise en place de projet tel les ITMAV, travaillent de façon préventive, brisent l'isolement et encouragent l'empowerment : éléments essentiels pour atténuer certaines problématiques vécues par les aînés dont fait partie l'intimidation.

INTERVENIR EFFICACEMENT

Les CCA travaillent en étroite collaboration avec les différentes ressources de la communauté. Ils arriment leurs actions afin de travailler en complémentarité à l'amélioration des conditions de vie des aînés. Étant présents et accessibles sur le terrain, les CCA occupent une position leur permettant de repérer et d'accompagner vers les ressources appropriées les aînés vivant des situations problématiques tels l'isolement, l'intimidation, la maltraitance, etc. En fonction de leur mission, ils accompagnent non seulement l'aîné vivant une situation particulière mais, parfois même, les milieux de vie dans lesquels peuvent émerger et perpétuer des situations d'intimidation.

Afin d'intervenir efficacement, la proximité des intervenants est essentielle et il importe d'agir de façon préventive, en complémentarité avec les acteurs concernés. Pour s'assurer d'une intervention rapide et adéquate, il faut faire en sorte que les ressources humaines et financières soient au rendez-vous.

L'action des CCA et les ITMAV apparaissent comme des avenues incontournables pour rejoindre et tisser des liens avec les aînés isolés et fragilisés. Leurs actions, reposant sur la complémentarité et le travail de concertation, contribuent à améliorer l'intervention réalisée auprès d'aînés victimes d'intimidation et à intervenir efficacement pour contrer ce phénomène.

SOUTENIR LES ACTEURS

Afin de bien outiller les acteurs pour lutter contre l'intimidation, il importe de d'inclure et de soutenir les acteurs du milieu communautaire tel les CCA qui sont des forces présentes et actives reconnues dans leurs communautés. En ce sens, il nous apparaît important de s'inspirer de certaines mesures contenues dans la politique *Vieillir et vivre ensemble Chez soi, dans sa communauté, au Québec*. Citons à titre d'exemple, le programme de développement d'initiatives de travail de milieu auprès des aînés vulnérables annoncé en mai 2012. Nous considérons que la consolidation des ressources et des actions déjà existantes est une avenue prometteuse car l'expertise développée au cours des quinze dernières années par les CCA a fait ses preuves et a permis d'intervenir efficacement auprès d'aînés non rejoints par les réseaux traditionnels.

Pour favoriser la lutte contre l'intimidation, une attention doit également être portée afin de faciliter et simplifier les étapes à suivre lors d'une situation d'intimidation tout en identifiant les rôles et les responsabilités de chaque acteur concerné. La mise en place d'un processus commun d'intervention pourrait grandement contribuer à l'efficacité et à la compréhension des rôles de l'ensemble des acteurs appelés à travailler de façon complémentaire dans ce type de situation. En ce sens, il importera de faciliter la création de canaux de communication avec les organismes terrain afin de s'assurer de la mise en place d'un processus d'intervention adéquat et adapté aux réalités des acteurs impliqués dans la lutte contre l'intimidation.

Conclusion

Dans le contexte sociodémographique actuel où nul ne peut ignorer le vieillissement accéléré de la population et son impact sur les communautés, il va de soi qu'il est essentiel d'agir en prévention et en complémentarité avec les ressources du milieu pour assurer le succès d'un éventuel plan d'action. Pour l'AQCCA et ses membres, seule une vision à long terme permettant de soutenir les ressources et actions existantes assurera une intervention concrète et rapide pour répondre aux besoins actuels et à venir des plus vulnérables.

Alors qu'il aura fallu un certain temps pour intégrer les milieux de vie, développer un lien de confiance avec les aînés et participer au maintien d'un environnement sécuritaire et sécurisant, les ITMAV risquent de disparaître faute de financement adéquat pour assurer leur continuité. Si

tel est le cas, les milieux de vie perdront cette présence rassurante qui bénéficiait tant aux aînés qu'aux ressources de la communauté.

L'intimidation sévit actuellement. Rejoindre les plus vulnérables nous apparaît comme étant une phase essentielle pour contrer l'intimidation dont peuvent être victimes les aînés et, en ce sens, le repérage et l'accompagnement effectués par les ITMAV sont indissociables à la lutte contre l'intimidation. Il est donc important d'agir maintenant en soutenant et développant les actions et les ressources qui contribuent déjà, en tout ou en partie, à contrer les différentes formes d'intimidation.

RÉFÉRENCES

Association québécoise des centres communautaires pour aînés. *L'impact économique des ITMAV*. Montréal, 1^{er} trimestre 2012, 24 pages.

Association québécoise des centres communautaires pour aînés. *Le cahier d'accompagnement pour l'évaluation des effets d'une ITMAV*. Montréal, 4^e trimestre 2011, 102 pages.

TRUCHON, M. *Cadre théorique des initiatives de travail de milieu auprès des aînés vulnérables*, Montréal, 2^e trimestre 2011, 118 pages.