



# Mémoire

## sur l'intimidation envers les aînés

---

Par la Pratique de pointe pour contrer la maltraitance envers les aînés  
du Centre de santé et de services sociaux Cavendish-CAU  
et la Ligne Aide Abus Aînés

\*\*\*



Dans le cadre  
de la Consultation publique sur la lutte contre l'intimidation

**28 novembre 2014**

ENSEMBLE CONTRE  
**l'intimidation!**

## **AUTEURES**

### **Sarita Israel**

Coordonnatrice de la pratique de pointe pour contrer la maltraitance envers les aînés  
Centre de recherche et d'expertise en gérontologie sociale  
CSSS Cavendish-CAU

### **Marie-Ève Manseau-Young**

Agente de planification, de programmation et de recherche  
Ligne Aide Abus Aînés  
CSSS Cavendish -CAU

## **COLLABORATRICES**

### **Cindy Starnino**

Directrice de la Qualité et Mission universitaire  
CSSS Cavendish -CAU

### **Claire-Joane Chrysostome**

Adjointe à la Direction de la Mission universitaire  
CSSS Cavendish -CAU

### **Geneviève Lamy**

Coordonnatrice du transfert de connaissances et de l'enseignement  
CSSS Cavendish-CAU

Centre de santé et de services sociaux Cavendish – centre affilié universitaire  
5800, boul. Cavendish, Côte Saint-Luc (Québec) H4W 2T5  
Téléphone : 514-484-7878  
Site Web : [www. http://www.cssscavendish.qc.ca/](http://www.cssscavendish.qc.ca/)

La reproduction d'extraits est autorisée à des fins non commerciales avec la mention de la source. Toute reproduction partielle doit être fidèle au texte utilisé.

ISBN : 972-922582-29-1

© CSSS Cavendish-CAU (2014)

## **TABLE DES MATIÈRES**

|  |           |
|--|-----------|
| Présentation des organismes.....   | <b>5</b>  |
| Introduction : L'intimidation envers les aînés, une réalité préoccupante.....          | <b>6</b>  |
| L'intimidation et la maltraitance.....   | <b>7</b>  |
| Exposé général.....  | <b>8</b>  |
| - Premier thème : Prévenir l'intimidation envers les aînés.....                        | <b>8</b>  |
| o Sensibilisation du grand public.....   | <b>8</b>  |
| o Responsabilité des organismes du RSSS.....   | <b>8</b>  |
| - Deuxième thème : Intervenir efficacement.....  | <b>10</b> |
| o Approches à privilégier.....   | <b>10</b> |
| o Responsabilité des organismes du RSSS.....   | <b>11</b> |
| - Troisième thème : Soutenir les acteurs.....  | <b>12</b> |
| o Mise en place d'un plan stratégique au sein des établissements du RSSS...            | <b>12</b> |
| o Mise en place d'une stratégie au niveau national.....                                | <b>13</b> |
| o Développement et transfert de connaissances.....                                     | <b>14</b> |
| Conclusion et pistes d'action.....   | <b>15</b> |
| Références.....  | <b>16</b> |
| Annexe 1 – Tableau synthèse des différents types de maltraitance envers les aînés..... | <b>17</b> |

---



## Présentation des organismes

Le présent mémoire est soumis par la Pratique de pointe pour contrer la maltraitance envers les aînés et la Ligne Aide Abus Aînés, sous la direction du Centre de recherche et d'expertise en gérontologie sociale (CREGÉS) du CSSS Cavendish – Centre affilié universitaire (CAU).

La Pratique de pointe pour contrer la maltraitance envers les aînés est née il y a près de 25 ans en vue de pallier les lacunes existant en matière de connaissance de la problématique, de stratégies et d'outils pour le dépistage et l'intervention dans les situations de maltraitance. Afin de mobiliser tous les partenaires et les expertises autour de la problématique de la maltraitance envers les aînés, le CSSS Cavendish a créé la première Équipe de consultation multisectorielle provinciale rassemblant des professionnels d'horizons et de secteurs variés depuis 1992 (psychosocial, médical, légal, hébergement, communautaire, ressources spécialisées).

L'expertise acquise à travers cette Pratique de pointe a fait d'elle un partenaire incontournable du Secrétariat aux aînés lors de la mise en œuvre du *Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées* (MFA, 2010). En tant que mesure structurante du plan d'action, le CSSS Cavendish a reçu en 2010 le mandat de transformer la ligne téléphonique bénévole qu'il opérait depuis 1995 en ligne professionnelle spécialisée en matière de maltraitance envers les aînés pour créer la Ligne Aide Abus Aînés (Ligne AAA). Cette ligne provinciale offre des services à différentes clientèles dont la population, les professionnels et les formateurs en maltraitance. Depuis 2010, la Pratique de pointe travaille étroitement avec la Ligne AAA et cette collaboration se poursuit à travers ce mémoire conjoint.

L'expertise du CSSS Cavendish par rapport à l'intimidation envers les aînés, développée par le biais de sa Pratique de pointe et de la Ligne AAA, se situe notamment au niveau de :

- la connaissance approfondie de la problématique de la maltraitance envers les aînés;
- le développement de pratiques innovantes, d'un programme spécialisé en maltraitance et la mise en place d'une équipe d'intervenants dédiée à cette problématique;
- son apport au réseau public de la santé et des services sociaux (RSSS) et ses liens avec les partenaires œuvrant dans le domaine de l'intervention en contexte de maltraitance;
- la formation de plus de 800 intervenants, de près de 250 agents multiplicateurs et de différents professionnels du RSSS sur la maltraitance, le dépistage et l'intervention;
- une vaste programmation de recherche sur la maltraitance en milieu d'hébergement;
- la reconnaissance du rôle crucial du RSSS québécois ainsi que de la nécessité de mettre en place des actions intersectorielles et interdisciplinaires pour lutter contre la maltraitance.

## **Introduction : L'intimidation envers les aînés, une réalité préoccupante**

On parle beaucoup de l'intimidation chez les jeunes et en milieu scolaire mais on en entend peu parler chez les aînés. C'est un phénomène encore très peu documenté (peu de données et d'articles scientifiques sont disponibles sur le sujet<sup>1</sup>) mais pourtant bien présent ; nombre d'intervenant(e)s présent(e)s sur le terrain (travailleuses sociales, propriétaires de résidences, infirmières, auxiliaires, travailleuses de milieu, etc.), en hébergement et à domicile, témoignent d'une réalité pas toujours rose. **Une tendance à la non-reconnaissance de l'intimidation chez les aînés, voire même à une tolérance tacite de ce phénomène, révèle un manque de connaissance des facteurs de risque reliés à l'aîné intimidé ou la personne intimidatrice ainsi qu'une certaine forme d'âgisme.** On se rappelle que les aînés représentent une cohorte d'adultes plus âgés et que la vieillesse est une étape dans un continuum de vie.

Il importe d'adapter notre compréhension de l'intimidation car elle se manifeste de façon différente chez les adultes, puisque ceux-ci sont davantage conscients des conséquences possibles de leurs actes et paroles. Ils auront tendance à vouloir se protéger légalement et les manifestations d'intimidation risquent ainsi d'être beaucoup plus subtiles que chez les jeunes. Chez les aînés, les troubles cognitifs peuvent aussi entraîner des comportements intimidateurs non-intentionnels.

L'intimidation chez les aînés peut se manifester dans différents environnements : sur la route, dans les endroits publics, les centres de jour, le domicile et les milieux de vie collectifs (p. ex. : CHSLD, résidences privées, RI-RTF, HLM). Elle peut provenir des proches, des voisins, des propriétaires, du personnel de soins, de bénévoles, d'inconnus ou de visiteurs, et avoir cours entre aînés. Le caractère collectif des milieux d'hébergement, où se côtoient des aînés plus ou moins « vulnérables » en raison de différents facteurs de risque (problèmes de santé physique et mentale/cognitive, perte d'autonomie ou de mobilité, origine ethnoculturelle, orientation sexuelle, etc.), augmente le risque de situations d'intimidation.

En tant qu'entités œuvrant depuis plusieurs années dans le domaine de la lutte contre la maltraitance envers les aînés, ce mémoire nous offre l'opportunité de mettre à profit notre expertise et de donner nos points de vue ainsi que des propositions de pistes d'action sur la prévention de l'intimidation envers les aînés, les stratégies d'intervention efficace et le soutien à fournir aux acteurs impliqués.

---

<sup>1</sup> À cet effet, voir le mémoire produit par la Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes aînées dans le cadre de cette consultation publique qui fait état d'une recension des écrits sur l'intimidation envers les aînés.

## L'intimidation et la maltraitance

Le sujet de l'intimidation nous interpelle fortement puisque nous reconnaissons la place importante qu'elle prend dans un contexte de maltraitance. **La maltraitance et l'intimidation sont deux phénomènes distincts mais il importe de comprendre que l'intimidation est une forme de violence souvent utilisée pour isoler, exploiter ou contrôler les aînés, qui sous-tend de nombreux types de maltraitance.** Ce constat est adressé de façon explicite dans notre définition de la violence : « Agir sur l'aîné ou le faire agir contre sa volonté, en employant la force ou l'intimidation, ce qui lui cause du tort ».

L'intimidation peut prendre plusieurs formes : rejet dans les espaces communs (p. ex. interdire à un résident de s'asseoir à une table dans la salle à manger ou d'accéder au salon), exclusion d'activités sociales et/ou de loisir, moqueries, insultes, humiliation, harcèlement, menaces, bousculades, etc. Elle entraîne des conséquences similaires à la maltraitance, telles que : anxiété, perte d'estime de soi, dépression, isolement, détresse psychologique, idéations suicidaires, peur de dénonciation et de représailles. Dans un contexte de maltraitance, on considère les torts qui sont causés à l'aîné ainsi que l'intention de la personne maltraitante pour une intervention efficace et appropriée à la situation.

Nous sommes d'avis qu'un travail colossal a été entamé au sujet de la maltraitance envers les aînés depuis la publication du *Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées* en 2010. De nombreuses initiatives ont vu le jour en matière de lutte contre la maltraitance envers les aînés (sensibilisation, prévention, recherche, formation, intervention, coordination régionale, etc.) et commencent à porter fruit. De plus, bon nombre d'initiatives sont encore en développement ou en implantation et nous sommes d'avis qu'il serait dommage d'interrompre cette lancée. Les impacts du plan d'action et de la sensibilisation sociale sont tangibles, les acteurs de tous les milieux sont mobilisés autour de la lutte contre la maltraitance, mais le travail n'est pas encore achevé.

En s'inspirant du travail accompli en matière de lutte contre la maltraitance, nous aimerions souligner que le *Guide de référence pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées* (MSSS, 2013) présente un continuum de services dans lequel on retrouve plusieurs rôles pouvant être endossés par différents acteurs, tant de la société civile que des intervenants et des décideurs (pour prévenir, repérer, intervenir et coordonner). Nous croyons qu'il serait profitable d'adapter ce modèle de continuum de services à la lutte contre l'intimidation envers les aînés.

## Exposé général

Les trois thèmes proposés dans cette démarche de consultation publique forment un tout cohérent. La prévention, l'intervention et le soutien aux acteurs doivent donc être pensés et articulés comme un continuum de rôles, de responsabilités et d'actions mobilisant l'ensemble des parties prenantes impliquées dans la lutte contre l'intimidation.

### *Premier thème : Prévenir l'intimidation envers les aînés*

La prévention, qui va de pair avec la sensibilisation, est au fondement de toute démarche qui vise un changement de perceptions, de comportements ou d'attitudes. La sensibilisation vise d'abord à ce que le phénomène de l'intimidation soit reconnu sans équivoque par les aînés, leurs proches et l'ensemble de la société civile.

#### **RECOMMANDATION 1**

Aborder spécifiquement l'intimidation envers les aînés dans la prochaine campagne de sensibilisation sur la maltraitance

- *Sensibilisation du grand public*

Cette campagne ciblerait les situations spécifiques à l'intimidation, favoriserait la reconnaissance universelle des gestes et attitudes d'intimidation. Un portrait non-sensationnaliste, qui montre les subtilités de l'intimidation plutôt que des actes extrêmes évidents, permettrait de conscientiser le grand public sur les conséquences et le caractère inacceptable des multiples formes d'intimidation. La violence explicite est plus facile à identifier mais la violence psychologique et ses impacts demeurent souvent méconnus. Puisque la maltraitance commence à être davantage comprise et reconnue par le public, nous sommes d'avis qu'il serait profitable de parler d'intimidation envers les aînés comme une forme de maltraitance. Il importe également que les personnes qui ont des attitudes ou des comportements intimidants, qu'ils soient intentionnels ou non, reconnaissent clairement le tort causé et surtout qu'ils changent leurs façons d'agir, indépendamment de comment c'est nommé (intimidation, maltraitance, violence).

- *Responsabilité des organismes du RSSS*

En tant qu'institutions publiques, les organismes du réseau de la santé et des services sociaux ont une responsabilité particulière dans la prévention de l'intimidation.

#### **RECOMMANDATION 2**

Un travail de sensibilisation doit être accompli au sein du RSSS, tant auprès des professionnels et intervenants que de ses administrateurs.



Il est important pour tous les acteurs du réseau de se doter d'un langage commun afin de comprendre comment l'intimidation s'insère dans la problématique plus large de la maltraitance envers les aînés et de savoir la reconnaître, car elle incarne souvent un moyen pour arriver à d'autres fins dans une escalade de la violence (p. ex : exploitation financière, agression sexuelle, violation des droits). La sensibilisation des administrateurs favorisera un meilleur encadrement des intervenants afin qu'ils puissent être efficaces et cohérents dans leur intervention.

Nous croyons pertinent de rappeler ici que les différents types de maltraitance (physique, psychologique, sexuelle, financière, institutionnelle, violation des droits et âgisme) ne sont pas mutuellement exclusifs. Par exemple, il est rare qu'un aîné subisse de la violence physique sans souffrir également de violence psychologique. D'ailleurs, les statistiques de la Ligne AAA révèlent que les présumées situations de maltraitance rapportées par les appelants concernent majoritairement la violence psychologique (30%), suivies de près par l'exploitation matérielle et financière (29%)<sup>2</sup>. Ces données signalent l'importance de s'attaquer à toutes les formes d'intimidation envers les aînés, qu'elles soient manifestes ou plus subtiles.

Depuis l'adoption du *Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes aînées*, l'ensemble des intervenants du réseau ont été formés par la Ligne AAA pour reconnaître et repérer la maltraitance.

### RECOMMANDATION 3

Nous recommandons de poursuivre la formation des intervenants pour les outiller à mieux comprendre et évaluer le phénomène de l'intimidation dans le contexte de la maltraitance envers les aînés.

S'il y a reconnaissance du phénomène comme problème sociétal, il y a nécessairement des actions à prendre à tous les niveaux pour assurer une réponse transversale cohérente au plan national. La prévention de l'intimidation envers les aînés interpelle des responsabilités différentes de la part de tous les acteurs sociaux (le public, les organismes communautaires, les professionnels et les cadres du réseau public, les décideurs). À cet effet, le *Guide de référence pour contrer la maltraitance envers les personnes aînées* s'avère être un outil de prévention intéressant dans les situations d'intimidation envers les aînés. Complet, pratique et accessible, il permet d'informer les différents partenaires sur les rôles qu'ils peuvent jouer, sur les compétences des autres acteurs pouvant être mobilisés, et d'arrimer le travail de chacun afin de renforcer les partenariats dans la lutte contre l'intimidation et la maltraitance envers les aînés.

<sup>2</sup> Statistiques tirées de la base de données de la Ligne AAA au 30 septembre 2014.

L'importance des retombées positives de la prévention est indéniable, mais il faut être prêt à répondre à la réaction qu'elle suscite et aux responsabilités qui viennent avec les efforts de prévention. Cet aspect a été reconnu dans le *Plan d'action gouvernemental* avec ses quatre mesures structurantes qui visent à sensibiliser le grand public, développer les connaissances sur la maltraitance, diffuser l'information sur les services et les recours offerts aux aînés, améliorer l'offre de formation et outiller les intervenants, ainsi qu'à intensifier la concertation afin de mieux prévenir, repérer et intervenir.

### ***Deuxième thème : Intervenir efficacement***

Pour intervenir efficacement contre l'intimidation envers les aînés, nous devons continuer à étendre et à consolider les partenariats qui ont été développés depuis quatre ans dans le cadre du *Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance*. En tant que mesure phare de ce plan d'action, l'équipe de la Ligne AAA est outillée pour :

- faire face à ce phénomène complexe, informer le public et les professionnels sur les différentes formes d'intimidation ainsi que sur les options et les services existants ;
- agir comme mécanisme de support;
- référer les appelants vers les ressources appropriées.

Les lignes téléphoniques jouent un rôle important dans le continuum d'intervention dans les cas d'intimidation et de maltraitance. Elles permettent une prise de conscience et une dénonciation plus facile pour les personnes qui veulent briser le silence de façon anonyme. Si une personne refuse de dénoncer une situation, on ne peut toutefois pas le faire à sa place car nous souhaitons respecter le principe fondamental du droit à l'autodétermination des aînés.

- *Approches à privilégier*

Notre longue expertise d'intervention en contexte de maltraitance nous a menés à préconiser une approche intersectorielle, interdisciplinaire et concertée, afin de mobiliser des compétences et des analyses diversifiées pour développer une vision plus complète de situations souvent très complexes, qui touchent plusieurs aspects de la vie de l'aîné. La complémentarité des différents types ou modes d'intervention (directe ou indirecte) et des secteurs d'intervention (public et communautaire) doit être mise à profit dans la lutte contre l'intimidation.

#### **RECOMMANDATION 4**

Nous recommandons une approche interdisciplinaire, intersectorielle et concertée.

Comme dans les situations de maltraitance, nous privilégions une approche d'intervention basée sur l'*empowerment*, afin de permettre à la personne aînée de reprendre du pouvoir sur sa vie et ses choix. Autant que possible, il faut travailler la relation d'aide pour amener la personne à se sentir en confiance, à reconnaître et à dénoncer la situation. Il importe de penser à tous les aspects (bio-psycho-social) et à toutes les personnes qui peuvent être touchées par la situation d'intimidation (aîné, proches, voisins, témoins). Il faut également assurer l'accompagnement des personnes qui intimident afin de les conscientiser sur les torts causés, de faire cesser l'intimidation et de prévenir d'autres situations.

Nous privilégions une approche de réduction des méfaits dans un contexte impliquant des proches ou des personnes de confiance. Par exemple, il serait préférable de tenter autant que possible de maintenir le lien lorsque l'intimidation est perpétrée par un membre de la famille qui visite un aîné dans une résidence, mais des mesures formelles doivent être prises afin de faire cesser immédiatement la situation lorsqu'un employé intimide un résident et/ou ses proches. L'intention de la personne intimidatrice doit être considérée afin de comprendre les causes, les objectifs et les conséquences de la situation d'intimidation, pour cibler les ressources adéquates à mobiliser dans l'intervention. Ainsi, on interviendra différemment dans le cas d'un aîné qui a été forcé de se départir de sa maison par sa nièce ou un de ses enfants (secteur légal, Commission des droits de la personne, Curateur Public en cas d'inaptitude), dans le cas d'un aîné avec des pertes cognitives qui harcèle sa femme sexuellement (secteur psychosocial et médical) ou lorsqu'un aîné bouscule les autres résidents dans un CHSLD.

- *Responsabilité des organismes du RSSS*

À l'instar de la prévention, les organismes du RSSS ont une responsabilité et une imputabilité particulières au niveau de l'intervention. Le réseau public doit répondre de façon optimale, en s'appuyant sur le développement et l'application de meilleures pratiques d'intervention.

#### **RECOMMANDATION 5**

Nous recommandons d'offrir du soutien continu aux intervenants impliqués dans la prise en charge des situations de maltraitance et d'intimidation.

L'importance du besoin de soutien des intervenants en contexte d'intimidation ne doit pas être oubliée. Particulièrement en contexte d'hébergement, qui est un milieu de vie, il faut prendre en considération tous les acteurs et tous les aspects, ainsi que les impacts qui peuvent s'étendre au-delà d'un individu et affecter aussi les employés, les professionnels, la direction et les autres résidents. À cet effet, le travail d'équipe et le soutien clinique doivent être renforcés afin que les intervenants ne restent jamais seuls dans l'analyse, le suivi, et au besoin dans l'intervention.

À la suite de formations données par la Ligne AAA, nous avons reçu des rétroactions de la part des intervenants soulignant un manque de collaboration de certains acteurs. Le résultat est un manque de cohésion dans les orientations, les trajectoires des demandes de services, la prise en charge ainsi que la gestion des cas de maltraitance et d'intimidation envers les aînés. Il apparaît donc nécessaire de se doter d'un cadre approprié et adapté, qui établit des lignes directrices claires, des procédures efficaces et qui précise les rôles et les responsabilités de tous les acteurs, pour supporter et légitimer les intervenants dans leurs actions.

### *Troisième thème : Soutenir les acteurs*

Nous croyons que le développement et le transfert en continu des connaissances, le soutien des acteurs ainsi que la concertation sont des conditions gagnantes pour le succès d'une démarche de lutte contre l'intimidation.

- *Mise en place d'un plan stratégique au sein des établissements du RSSS*

L'adoption d'un plan stratégique adapté aux établissements du réseau public donnera un cadre aux gestionnaires, qui pourront soutenir les intervenants afin de planifier et conduire des interventions interdisciplinaires et intersectorielles efficaces. La responsabilité et l'imputabilité des gestionnaires dans sa mise en place, sa diffusion et son application doivent être adressées explicitement.

#### **RECOMMANDATION 6**

Nous recommandons le développement et la mise en œuvre d'une stratégie globale et intégrée de lutte contre la maltraitance et l'intimidation au sein de tous les établissements.

Supporté par les données probantes, les meilleures pratiques et par des principes directeurs forts, ce plan stratégique devrait :

- inclure la position de l'établissement et les orientations communes à prendre par rapport à l'intimidation et la maltraitance envers les aînés;
- adresser tous les paliers d'intervention et aborder la problématique selon l'implication attendue de tous les différents acteurs dans la prévention, le repérage et la gestion des situations d'intimidation et de maltraitance;
- préciser les procédures et les protocoles à suivre lorsqu'une situation est soupçonnée ou avérée;
- identifier les mécanismes de prévention et de recours existants qui peuvent être utilisés;

- prévoir des mesures de confidentialité et de soutien pour toutes les personnes touchées; et
- déterminer un échéancier et des modalités d'évaluation pour chacun des objectifs ciblés.

L'équipe de la Pratique de pointe pour contrer la maltraitance envers les aînés travaille depuis quelques années sur une programmation de recherche axée davantage sur les milieux d'hébergement, afin d'identifier les meilleures pratiques et de faciliter le processus de gestion des cas de maltraitance. Un de ces projets de recherche a mené au développement d'un guide d'autoévaluation et de révision des politiques et mécanismes pour contrer la maltraitance envers les aînés en CHSLD. Cet outil de réflexion adapté, à l'intention des gestionnaires des établissements, devrait paraître sous peu et contribuer à outiller les administrateurs du RSSS dans le développement d'un plan stratégique en matière de lutte contre la maltraitance.

- *Mise en place d'une stratégie au niveau national*

Au niveau national, il faut assurer la cohérence des actions (la mobilisation, la concertation, le partage des connaissances, les services et les recours) dans le cadre d'un travail intersectoriel et interdisciplinaire. Pour lutter contre l'intimidation envers les aînés, la meilleure solution serait d'utiliser les acteurs déjà en place (coordonnateurs régionaux et provinciaux, tables de concertation) pour améliorer le continuum de services, diffuser l'information et les initiatives fructueuses.

#### **RECOMMANDATION 7**

Nous recommandons d'intégrer la stratégie de lutte contre l'intimidation envers les aînés au Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance.

À cet effet, nous aimerions souligner le succès du *Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance*, avec ses quatre mesures structurantes qui assurent la mobilisation de tous les acteurs clés (les aînés, le réseau communautaire, le réseau public et la recherche) :

- Les campagnes de sensibilisation ont été largement diffusées auprès du grand public.
- La mise sur pied de la Ligne AAA, qui a traité 16 917 appels en quatre ans d'opération, a permis d'informer, de soutenir et de référer le public, en plus de développer un programme de soutien clinique pour les intervenants du réseau (service de consultation et programmation de formations).
- La Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées a contribué à l'accroissement et la diffusion des connaissances sur différents aspects du phénomène.

- Les coordonnateurs régionaux et provinciaux en matière de maltraitance sont devenus des acteurs incontournables pour l'identification des besoins des différentes régions ainsi que leurs contextes spécifiques (urbain/rural, socio-économique, culturel, etc.).
- *Développement et transfert de connaissances*

Si le développement de la recherche est un processus continu, la diffusion des connaissances et des meilleures pratiques doit également l'être, notamment par le biais de la formation des intervenants et du transfert de connaissances.

Avec son volet de « soutien aux professionnels », la Ligne AAA est déjà bien positionnée pour supporter les intervenants avec son service de consultation professionnelle individuelle (935 demandes traitées en quatre ans d'opération), ainsi que son accès à l'Équipe de consultation multisectorielle provinciale du CSSS Cavendish-CAU. La Ligne participe aussi au transfert des connaissances et des meilleures pratiques d'intervention avec sa programmation de formation d'intervenants et d'agents multiplicateurs à la grandeur de la province.

Le partenariat entre les pôles d'expertise existants (Pratique de pointe pour contrer la maltraitance envers les aînés du CSSS Cavendish-CAU, Ligne AAA, Chaire de recherche sur la maltraitance de l'Université de Sherbrooke, etc.) devrait aussi être renforcé.

#### **RECOMMANDATION 8**

Nous recommandons un partenariat continu entre la recherche et la pratique pour assurer le développement des connaissances et la mise en commun de l'expertise de tous les acteurs.

Cette concertation permettra notamment d'améliorer le soutien aux acteurs œuvrant dans le contexte de la maltraitance ainsi que la qualité et la complémentarité des interventions par la création et l'implantation de programmes et d'outils validés à travers des modes de développement et d'évaluation rigoureux.

## Conclusion et pistes d'action

L'intimidation peut être considérée comme une forme de violence qui s'inscrit dans plusieurs types de maltraitance. Avec le *Plan d'action gouvernemental*, il y a déjà beaucoup d'initiatives et d'actions qui ont été amorcées et qui se poursuivent en matière de lutte contre la maltraitance envers les aînés. La population est sensibilisée, les acteurs clés sont mobilisés et la concertation est engagée. Nous croyons qu'il serait optimal de maintenir une formule gagnante et cohérente pour faire face à l'intimidation. Il faut maximiser les retombées de tout le travail accompli et de tout ce qui a été construit par des intervenants de tous les secteurs depuis quatre ans. À travers un partenariat unique entre la recherche, les professionnels et le public, la Pratique de pointe pour contrer la maltraitance envers les aînés du CSSS Cavendish-CAU et la Ligne AAA sont idéalement placées pour identifier des besoins émergents du terrain, pour développer des pratiques spécialisées et pour participer au transfert des connaissances dans le RSSS.

À la lumière des réflexions et des constats exposés dans le présent mémoire, nous proposons les pistes d'action suivantes :

- D'aborder spécifiquement l'intimidation envers les aînés dans la prochaine campagne de sensibilisation sur la maltraitance et s'assurer qu'elle est adressée dans les outils qu'on a créés pour lutter contre la maltraitance : guides, pamphlets, programmes. (Recommandation 1)
- De soutenir les établissements du RSSS, notamment par la sensibilisation, la formation et l'élaboration d'une stratégie adaptée à leur réalité, qui pourra inclure une politique et des procédures pour maximiser les mécanismes de prévention et de recours existants (amélioration de la qualité et respect des droits des usagers) et les faire connaître. (Recommandations 2, 3, 5 et 6)
- De privilégier une approche intersectorielle, interdisciplinaire et concertée en reconnaissant l'importance du partenariat entre la pratique et la recherche ce qui permettra d'identifier clairement les trajectoires de gestion des situations de maltraitance ou d'intimidation pour l'ensemble du réseau. (Recommandations 4 et 8)
- D'intégrer la lutte contre l'intimidation envers les aînés dans le Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance et de renforcer ce dernier. (Recommandation 7)

Au même titre que la lutte contre la maltraitance, c'est en favorisant la collaboration et l'engagement de toutes les parties prenantes (les chercheurs, les intervenants, les gestionnaires, les aînés et le public) dans un effort concerté que nous pourrons faire face au problème préoccupant de l'intimidation envers les aînés.

## RÉFÉRENCES

Ministère de la Santé et Services sociaux du Québec (2013). *Le Guide de référence pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées*.

<http://publications.msss.gouv.qc.ca/acrobat/f/documentation/2013/13-830-10F.pdf>

Ministère de la Famille et des Aînés (2010). *Plan d'action gouvernementale pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées : 2010 – 2015*.

[http://www.mfa.gouv.qc.ca/fr/publication/Documents/Plan\\_action\\_maltraitance.pdf](http://www.mfa.gouv.qc.ca/fr/publication/Documents/Plan_action_maltraitance.pdf)



## ANNEXE 1 - Tableau synthèse des différents types de maltraitance envers les aînés

### Définition de la maltraitance envers les aînés

« 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 aînée. » (OMS, 2002 dans Plan d'action gouvernemental, 2010).

#### Formes de maltraitance

**Violence** : Agir sur l'aîné ou le faire agir contre sa volonté, en employant la force ou l'intimidation, ce qui lui cause du tort.

**Négligence** : Absence d'action appropriée, ce qui cause du tort à l'aîné.

#### L'intention de la (présumée) personne maltraitante

**Passive** : La (présumée) personne maltraitante ne comprend pas qu'elle cause du tort à l'aîné.

**Active** : La (présumée) personne maltraitante comprend le tort qu'elle cause à l'aîné.



#### Maltraitance physique

Cause du tort physique à l'aîné.

**Violence** : Bousculer, serrer, frapper, brûler, battre, tuer, utilisation non appropriée de contentions (physiques ou chimiques), administration inadéquate de la médication, etc.

**Négligence** : Ne pas assister pour l'alimentation ou l'hygiène; ne pas accompagner à la toilette, etc.

**Indices** : Ecchymoses, blessures, perte de poids, affections cutanées, malpropreté de l'environnement, atrophie, contention, etc.

**Attention** : Les indices de maltraitance physique peuvent être interprétés comme des symptômes de certaines conditions de santé. Il faut donc demander une évaluation.



#### Maltraitance sexuelle

Acte de nature sexuelle impliquant un aîné sans son consentement, par l'utilisation de la force ou de la contrainte ou sous la menace implicite ou explicite.

**Violence** : Attouchements non désirés, propos ou attitudes suggestives, caresses, relations sexuelles imposées, viol, etc.

**Négligence** : Privation d'intimité, déni de la sexualité et de l'orientation sexuelle, etc.

**Indices** : Infections, plaies génitales, angoisse au moment des examens ou des soins, méfiance envers les autres, désinhibition sexuelle, discours subitement très sexualisé, déni de la vie sexuelle des aînés, etc.

**Attention** : L'agression à caractère sexuel est avant tout un acte de domination. Les pertes cognitives ou neurologiques peuvent entraîner une désinhibition se traduisant par des actes sexuels inadéquats. Ne pas reconnaître la sexualité de l'aîné nuit au repérage et au signalement de la maltraitance sexuelle.



**Maltraitance psychologique**

Cause une souffrance émotive ou de l'angoisse chez l'aîné.

**Violence** : Privation de pouvoir, chantage affectif, humiliation, intimidation, surveillance exagérée des activités, dénigrement, menace, infantilisation (« ma petite madame »), etc.

**Négligence** : Rejet, indifférence, isolement social, etc.



**Indices** : Peur, anxiété, dépression, repli sur soi, hésitation à parler ouvertement, interaction craintive avec le soignant, idéation suicidaire, déclin rapide des capacités cognitives, etc.

**Attention** : La maltraitance psychologique est probablement la forme la plus fréquente :

- Elle accompagne très souvent les autres formes de maltraitance.
- Elle peut avoir des conséquences tout aussi importantes que les autres formes de maltraitance.

**Maltraitance financière**

Action ou manque d'action qui cause du tort au patrimoine de l'aîné.

**Utilisation de violence aux fins d'exploitation**

Contraindre un aîné à modifier son testament, utiliser sans son consentement sa carte de crédit ou de débit, demander un prix excessif pour des services rendus, détournement de fonds ou de biens, etc.

**Négligence** : Ne pas assister dans la gestion des biens ou ne pas fournir l'argent et les biens nécessaires quand on agit comme gestionnaire des biens de l'aîné, etc.



**Indices** : Transactions bancaires inhabituelles, disparition d'objets de valeur, manque d'argent pour les dépenses courantes.

**Attention** : Les aînés qui présentent une forme de dépendance envers quelqu'un (physique, émotive, sociale) sont plus à risque de subir ce type de maltraitance. La maltraitance financière peut avoir des conséquences au-delà de l'aspect monétaire, en influençant la capacité de l'aîné à assumer ses responsabilités ou à combler ses besoins.

**Violation des droits**

Ne pas reconnaître à l'aîné ses droits fondamentaux.

**Violence** : Prendre des décisions à la place de l'aîné sans qu'il ait donné son accord, l'empêcher d'exercer son droit de choisir (vote, prendre des risques), son droit à l'intimité, son droit de recevoir des appels téléphoniques ou de la visite, son droit de pratiquer sa religion, de vivre son orientation sexuelle, etc.

**Négligence** : Ne pas informer l'aîné de ses droits, ne pas porter assistance à l'aîné qui en a besoin pour exercer ses droits, ne pas reconnaître les capacités d'un aîné, etc.



**Indices** : L'aîné n'est pas consulté pour les décisions qui le concernent : traitement médical, transaction financière, choix du milieu de vie, choix de vêtements portés, etc.

**Attention** : Toute personne conserve pleinement ses droits en dépit de son âge. Seul un juge peut déclarer une personne inapte et nommer un représentant légal. La personne inapte conserve tout de même des droits, qu'elle peut exercer dans la mesure de ses capacités.

---

**Maltraitance institutionnelle**

Toute situation préjudiciable créée ou tolérée par les procédures des établissements, qui compromet l'exercice des droits et libertés des usagers.

**Conditions qui entraînent le non-respect des choix ou des droits des usagers :**

Réduction de la personne à un numéro, manque d'adaptation de l'institution à l'individu (horaires de soins plus ou moins rigides), manque de ressources, manque de formation du personnel, etc.



**Indices :** Besoins non comblés par manque de personnel, soins inadéquats par manque de formation, etc.

**Attention :** Nous devons être critiques face aux lacunes du système, qui peuvent brimer les droits des usagers.

Il peut parfois être nécessaire de faire de la défense des droits.

---

**Âgisme**

Préjugé contre une personne ou un groupe en raison de l'âge. L'âgisme regroupe toutes les formes de discrimination, de ségrégation, de mépris fondés sur l'âge.

**Violence :** Imposer des restrictions ou normes sociales en raison de l'âge, réduire l'accessibilité à certaines ressources, utiliser des stéréotypes négatifs, infantiliser, etc.

**Négligence :** Ne pas confronter les pratiques fondées sur l'âgisme lorsque nous en sommes témoins, etc.



**Indices :** Infantilisation, mépris, manque de reconnaissance des droits, etc.

**Attention :** Nous sommes tous influencés, à des degrés divers, par les stéréotypes négatifs qui sont véhiculés à l'égard des aînés. Ce sont des « prêt-à-penser » qui fournissent des raccourcis erronés à propos de diverses réalités sociales.