

FORUM SUR L'INTIMIDATION

L'intimidation envers les personnes âgées

Mémoire présenté par la *Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées*

Préparé par Marie Beaulieu, Marie-Ève Bédard, Roxane Leboeuf et Jessica Calvé

Avec l'engagement des membres :

Audrey Allard, Ana Flavia Batista, Marie Crevier, Monia D'Amours, Luisa Diaz, Christyne Lavoie,
Joséphine Look et Caroline Pelletier



Chaire de recherche sur la maltraitance
envers les personnes âgées

Research Chair on Mistreatment of Older Adults

30 novembre 2014

Table des matières

1. Présentation de la <i>Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées</i>	1
2. Intérêts de la <i>Chaire</i> envers la problématique de l'intimidation	1
3. Intimidation : État des connaissances	1
3.1 Démarche méthodologique	2
3.2 Analyse de la documentation pertinente	2
3.2.1 Définition de l'intimidation et la compréhension du phénomène	2
3.2.2 Intimidation en milieu d'hébergement	3
3.2.3 Intimidation en milieu de travail	4
3.2.4 Conséquences de l'intimidation et les personnes âgées intimidées	4
3.2.5 Caractéristiques des personnes pouvant commettre des actes d'intimidation	4
4. Axes d'intervention et pistes d'actions pour lutter contre l'intimidation des personnes âgées	5
4.1 Prévenir l'intimidation	5
4.2 Intervenir efficacement dans les situations d'intimidation	8
4.3 Soutenir les acteurs dans la lutte contre l'intimidation	10
5. Conclusion	11
Références	12

1. Présentation de la *Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées*

La *Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées* a été créée le 1 novembre 2010, pour 5 ans, en tant qu'action structurante du *Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2010-2015*. Elle vise à accroître les connaissances sur la prévention, le dépistage et les interventions qui permettent de contrer la maltraitance envers les personnes âgées. Marie Beaulieu en est la titulaire. La *Chaire* regroupe des professionnels de recherche ainsi que des étudiants de 2^e et 3^e cycle universitaires. Depuis le début de ses travaux plus d'une cinquantaine de projets sont ou furent menés dont 7 essais, mémoires ou thèses complétés par des étudiantes. Actuellement, elle compte 17 membres réguliers actifs dans la recherche et 6 membres qui sont des liens avec des milieux de pratique. En plus de ses partenaires scientifiques québécois, canadiens et internationaux, la *Chaire* travaille près des milieux de pratique, dont plus particulièrement avec les coordonnateurs régionaux de lutte contre la maltraitance. La *Chaire* prend part aux grands débats sociaux concernant la place des personnes âgées.

2. Intérêts de la *Chaire* envers la problématique de l'intimidation

La maltraitance envers les personnes âgées et l'intimidation des personnes âgées sont des problématiques connexes sans être entièrement juxtaposables. L'intimidation est souvent présentée comme un des premiers éléments visibles de la genèse d'une situation de maltraitance, voire comme une condition présente dans plusieurs situations de maltraitance matérielle ou financière, psychologique, voire physique. La définition de la maltraitance retenue au Québec, soit celle de l'Organisation mondiale de la santé (OMS) [34], pose clairement les actes de violence ou de négligence au sein d'une relation devant être basée sur de la confiance. Mais l'intimidation envers les personnes âgées peut dépasser le cadre de la relation de confiance pour s'inscrire dans diverses dynamiques interactionnelles avec les personnes âgées. C'est là une première différence entre les deux concepts. Une seconde différence conceptuelle concerne la notion de répétition. Elle est présentée comme essentielle dans le cadre de l'intimidation (du moins dans le document de référence préparée en vue du *Forum sur l'intimidation*) alors que la définition de la maltraitance de l'OMS traite plutôt de gestes singuliers ou répétitifs. Malgré ces 2 nuances conceptuelles, et les autres qui seront exposées plus loin dans ce document, il est tout à fait normal que la lutte contre l'intimidation, soit celle spécifiquement commise dans le cadre d'une situation maltraitante, fasse partie des grandes préoccupations de la *Chaire*. Par exemple, en 2014-2015, Marie Beaulieu faisait partie d'une équipe de chercheurs canadiens qui a obtenu un financement en vue de développer un agenda de recherche sur les agressions entre résidents dans les milieux de vie collectifs pour personnes âgées (allant des appartements dans des édifices leur étant dédiés aux soins de longue durée). Cette activité a mené au dépôt d'un article scientifique (actuellement en évaluation) qui nomme clairement l'intimidation entre résidents; intimidation qui se conjugue différemment selon les capacités cognitives de la personne qui intimide (en l'absence de pertes cognitives, il est convenu de considérer les gestes comme pouvant être délibérés) [25].

3. Intimidation : État des connaissances

Afin de se doter d'une base de compréhension commune, il importe de débiter par un tour d'horizon des connaissances en raison de la complexité du phénomène de l'intimidation envers les personnes âgées.

Cette partie du mémoire présente les résultats de la recension des écrits sur l'intimidation et les personnes âgées, en débutant par un bref exposé de la démarche méthodologique empruntée.

3.1 Démarche méthodologique

Un corpus de textes scientifiques, publiés entre 2009 et 2014, traitant de l'intimidation envers les personnes âgées ou commise par celles-ci fut créé¹. Le nombre total d'écrits recensés traitant spécifiquement (n=14), et indirectement (n=23), de l'intimidation et des personnes âgées démontre que le sujet est actuellement peu étudié et que l'intérêt du gouvernement québécois dans ce domaine permettrait une avancée considérable des connaissances. La majorité des écrits répertoriés furent publiés en anglais (33 textes) et seuls trois d'entre eux émanent du Québec. Les principaux thèmes traités dans cette recension sont : la définition de l'intimidation et la compréhension du phénomène, l'intimidation en milieu d'hébergement et en milieu de travail, les parcours de vie liés à l'intimidation, les personnes âgées intimidatrices ou intimidées, ainsi que les stratégies d'intervention. L'analyse de la documentation pertinente, pour ce mémoire sur l'intimidation, est présentée en suivant les thèmes ressortis de la recension des écrits (susnommés). Le thème *stratégies d'interventions* sera traité dans la partie *axes d'intervention et pistes d'actions pour lutter contre l'intimidation des personnes âgées*, de ce mémoire.

3.2 État des connaissances

3.2.1 Définition de l'intimidation et la compréhension du phénomène

L'intimidation, reconnue comme une forme de maltraitance [15] physique [22], émotionnelle [22, 41] ou psychologique [18, 32, 41], peut être liée au phénomène de l'âgisme [35, 40]. Elle constitue également un acte criminel inscrit au Code criminel du Canada [32]². L'intimidation se traduit par des comportements agressifs et répétitifs, qui se présentent dans un rapport de force, de pouvoir (Hazelden Fondation, 2008 dans [6]) ou de contrôle [7]. Ce rapport caractérise la nature du comportement nommé intimidation. Il est au cœur des interactions entre l'intimidateur et l'intimidé [40], mais n'implique pas nécessairement une inégalité entre les protagonistes. Il peut relever du besoin de pouvoir et de contrôle de l'intimidateur [7] ou d'un rapport de dépendance d'une personne vis-à-vis d'une autre (ex. relation entre résident et professionnel), laquelle tire avantage de sa position de pouvoir [40] (par exemple, en

¹ La recherche dans les banques de données informatisées anglophones *Ageline*, *Abstracts in Social Gerontology*, *CINAHL with Full Text*, *Eric*, *Francis*, *MEDLINE with Full Text*, *Pascal*, *Psychinfo*, *Social Work Abstracts* et *SocINDEX* fut réalisée à l'aide des mots clés *Elder* et *Bullying*, qui furent ensuite précisés à l'aide du dictionnaire thésaurus ou de l'index de ces banques de données. La combinaison croisée des mots clés intimidation et âgé, personne âgée ou âgée, senior et vieux a aussi guidé la recherche d'articles scientifiques, dans les banques de données informatisées francophones *Érudite*, *Repère*, *Cairn*, *Francis* et *Banque de données en santé publique*.

Ces recherches ont permis de répertorier 780 textes. La lecture de leur résumé a servi à l'élimination des moins pertinents; seuls 8 articles ont été retenus. De ce nombre, celui des auteurs Bonifas et Hector (2013) s'est avéré particulièrement intéressant. Une recherche spécifique, sur les publications de ces auteurs, a permis la rétention de 6 écrits supplémentaires, publiés par Bonifas et Frankel. Afin de bonifier ce corpus, une recherche a également été menée au sein des écrits utilisés par la *Chaire*, dans divers projets de recherche, tels que ceux sur *l'Intervention policière auprès des aînés maltraités* (IPAM), *Arrimage* (les pratiques intersectorielles de lutte contre la maltraitance), la *dénonciation des situations de maltraitance en milieu d'hébergement* et le *traitement des situations de maltraitance envers les aînés par les comités des usagers des centres de santé et des services sociaux (CSSS) du Québec*. Cela a permis d'ajouter 23 écrits au corpus.

² Article 423 du Code : « Une personne est coupable d'un acte criminel lorsqu'elle (...) intimide ou tente d'intimider cette personne ou [son] parent (...) par des menaces de violence (...) » [32, p.324].

privant l'autre de nourriture). La personne intimidée ne jouit alors plus de l'ensemble de ses libertés personnelles [22]. Peu importe la période de vie où l'intimidation est vécue (vieillesse, adolescence, enfance [6, 39]), elle s'inscrit toujours dans un contexte d'interactions sociales [6] et peut être perpétrée sous forme verbale [6, 8, 44], physique [6, 8, 39] ou de comportements antisociaux [6].

Au même titre que pour l'intimidation à l'adolescence, certaines personnes âgées peuvent présenter des caractéristiques (ex. être introverti, avoir des comportements risqués [39], faire partie d'une minorité visible [7], être aux prises d'une démence, être de type « intimidé : passif ou proactif [10]) qui les placent dans une position à risque de subir de l'intimidation. Il y aurait deux types de personnes intimidées : les passives et les proactives [7]. Les personnes passives seraient des cibles plus faciles pour les intimidateurs puisqu'elles seraient perçues comme étant timides, inquiètes, déficientes ou aux prises de troubles du développement, incapables de se défendre par elles-mêmes. Les personnes proactives quant à elles, seraient perçues comme étant dérangeantes, irritantes, colériques ou gravement démentes [7].

L'intimidation compte parmi les moyens utilisés par les personnes maltraitantes pour maltraiter ou exploiter financièrement les personnes âgées [21, 23]. Elle s'inscrit dans un continuum d'influences néfastes, qui régit la gravité de l'exploitation financière perpétrée à leur endroit. Ce continuum peut être de faible gravité, lorsque la personne n'est pas forcée d'agir contre son gré, à une gravité plus forte, lorsqu'elle est, à l'inverse, forcée de le faire [23]. Bien que ces travaux traitent spécifiquement de la maltraitance matérielle ou financière, nous sommes d'avis que ce constat s'applique aux autres formes de maltraitements (physique, psychologique, sexuelle, violation des droits et négligence).

3.2.2 Intimidation en milieu d'hébergement

Les résidents des milieux d'hébergement sont amenés à s'adapter à une certaine proximité avec les autres [14]. Dans le cas d'une inadaptation à ce contexte, des situations d'intimidation peuvent se produire entre les résidents pour la délimitation de leur territoire ou de leur intimité [7]. Elles peuvent prendre la forme d'insultes, d'agressions physiques et de taxage et engendrer de la détresse émotionnelle chez les résidents qui les subissent [6, 11]. Les conséquences des actes d'intimidation envers les personnes âgées s'apparentent à celles envers les jeunes, telles que la détresse émotionnelle susnommée [6]. En milieu d'hébergement, l'intimidation peut être perpétrée entre les résidents, par le personnel envers les résidents, mais aussi par les résidents envers le personnel [8].

Le fait de vivre dans un environnement empreint d'intimidation engendre une culture de peur, de manque de respect et d'insécurité, qui contribue à perpétuer cette problématique dans le milieu et à entraîner un sentiment d'insatisfaction des résidents envers le personnel, qui est, entre autres, considéré comme incompetent pour régler la situation [8]. Dans une volonté des résidents de s'exprimer pour l'amélioration de leurs conditions de vie, notamment à travers les comités de résidents (CR)³, l'intimidation envers les membres de ces comités, de la part du personnel qui encadre leurs pratiques [43] peut limiter leurs actions. En outre, ces comités sont d'importance dans les milieux pour faciliter la reconnaissance des situations d'intimidation. Les aînés ne savent pas toujours reconnaître les situations d'intimidation, du moins ont du mal à les nommer en tant que tel. Ce faisant, l'intimidation est perçue par les résidents comme étant principalement des actes de maltraitance physiques commis par d'autres

³ Un CR « se compose d'au moins trois membres élus par les résidents de l'installation » (Art. 209, al. [1], Loi sur les services de santé et les services sociaux [LSSSS], dans [31, p.18].

résidents; cette reconnaissance serait façonnée par la couverture sensationnaliste des médias, entraînant parfois la banalisation de la violation quotidienne de leurs droits [7].

3.2.3 Intimidation en milieu de travail

L'intimidation envers les personnes âgées en milieu de travail est fortement associée à l'âgisme [35, 45]. Elle se traduit notamment par la mise de côté des personnes âgées dans les entreprises ou par leur congédiement forcé [35, 45]. Dans ces milieux, les représentations négatives de la vieillesse participent à la qualification implicite des personnes âgées comme étant cognitivement déficientes, moins productives, les limitant dans leur recherche d'emploi, dans l'accès aux formations et dans leur avancement professionnel. Inversement (heureusement), d'autres employeurs considèrent les personnes âgées comme étant fiables, ponctuelles, consciencieuses dans leur travail et soucieuses de sa qualité [45].

3.2.4 Conséquences de l'intimidation et les personnes âgées intimidées

Les réactions des personnes âgées intimidées sont de natures diverses : la colère, la frustration, la gêne ou la peur [6]. L'intimidation envers les personnes âgées peut avoir des conséquences sur la santé physique [11, 45], notamment sur le plan fonctionnel (ex. réduction de la capacité à accomplir certaines activités de la vie quotidienne) et sur la santé mentale (ex. dépression) (Frankel, 2011, dans [6], [11, 45]). Les personnes qui ont vécu de l'intimidation dans leur enfance peuvent, en comparaison avec les autres, présenter une moins bonne santé mentale et physique [1], ainsi que des idéations suicidaires plus fréquentes tout au long de leur vie, y compris à l'âge avancé [37]. Ce constat plaide pour des services de « dévictimisation » le plus rapidement possible après une intimidation, peu importe l'âge de la personne intimidée, afin d'en diminuer les répercussions à long terme.

Certaines situations d'intimidation en milieu d'hébergement découlent de chocs de cultures. Il est reconnu internationalement que le travail de soin de base est souvent dispensé par des immigrants récemment arrivés au pays. Plusieurs situations d'intimidation des travailleurs envers les résidents, mais aussi des résidents envers les travailleurs, peuvent subvenir dont la menace du résident envers l'employé de lui faire perdre son travail en raison, par exemple, de sa maîtrise de la langue. Pour le personnel intimidé par les résidents, ces situations engendrent de la peur, de l'insécurité, une baisse de la loyauté et de leur implication dans l'organisation, ce qui peut influencer le taux de roulement du personnel [8].

3.2.5 Caractéristiques des personnes pouvant commettre des actes d'intimidation

Les personnes âgées, à risque de commettre des actes d'intimidation, peuvent être caractérisées par un besoin, plus ou moins conscient, de se retrouver dans une position de force ou de pouvoir sur les autres, de manière à retirer des bénéfices en faisant en sorte que la personne intimidée se sente menacée, qu'elle ait peur ou qu'elle ait mal. Elles peuvent manquer d'empathie, avoir peu de relations sociales positives, une faible estime d'elles-mêmes ou vivre des pertes qui sont associées au vieillissement (ex. autonomie) [7].

Dans les milieux d'hébergement, il arrive que certains résidents perçoivent les personnes présentant des pathologies psychiatriques comme étant intimidantes, puisqu'ils éprouvent en sentiment de peur envers elles [11]. Les personnes âgées atteintes de déficits cognitifs peuvent commettre des agressions qui sont

attribuables à leur diminution de l'inhibition ou à leur perception déformée de la réalité, qui les amènent à se sentir menacées. En outre, ces comportements peuvent engendrer des représailles ou de la peur chez les autres résidents [7].

Il semble que les femmes et les hommes tendent à intimider de manière différente. Les femmes seraient plus ancrées dans une dynamique passive agressive, et commettraient de l'intimidation en colportant des rumeurs par exemple. Les hommes seraient plus directs dans leur façon d'intimider les autres, notamment en le faisant verbalement [7].

4. Axes d'intervention et pistes d'actions pour lutter contre l'intimidation des personnes âgées

Cette partie du mémoire documente les pistes d'actions à favoriser, selon les membres de la *Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées*, pour lutter contre l'intimidation envers les personnes âgées, selon les thèmes proposés à la consultation publique : 1) prévenir l'intimidation sous toutes ses formes; 2) intervenir efficacement dans les situations d'intimidation envers les personnes âgées, qu'ils soient victimes, témoins ou auteurs d'actes d'intimidation; 3) soutenir les acteurs dans cette lutte. Les membres de la *Chaire* proposent des pistes d'actions qui s'inscrivent dans le vaste continuum allant de la lutte contre la maltraitance à la promotion de la bienveillance⁴, puisque cette dernière approche permet de préciser des axes d'intervention qui touchent à la volonté d'enrayer ce problème de société, mais aussi au vieillissement et aux droits des personnes [3]. Des exemples de ces pistes d'actions sont documentés à travers les projets de recherche de la *Chaire*.

4.1 Prévenir l'intimidation

Clarifier les concepts

La lutte contre l'intimidation, et particulièrement celle faite envers les personnes âgées, passe par la mise en place d'une orientation gouvernementale qui permet de poser les balises des actions de sensibilisation, de prévention, de repérage et d'intervention. Pour que cette orientation permette le développement d'actions significatives et de qualité en concordance avec les actions déjà mises en place pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées, les membres de la *Chaire* estiment qu'il faut procéder à une clarification conceptuelle de l'intimidation et de la maltraitance ainsi que des autres termes associés au contexte d'une population vieillissante (ex. l'âgisme⁵, le vieillissement). La clarification conceptuelle permet de mieux se représenter mentalement les concepts, leurs pourtours, les liens qui les unissent et facilite grandement le dialogue entre divers acteurs, y compris les chercheurs [19].

Afin de distinguer l'intimidation de la maltraitance envers les personnes âgées, les membres de la *Chaire* ont fait l'exercice de se représenter ces concepts au moyen de la théorie des ensembles. Ce faisant, cette représentation comporte deux cercles qui se chevauchent en partie. Dans la partie commune aux deux cercles, soit l'intersection des deux ensembles, il y a les éléments qui caractérisent à

⁴ « Une culture inspirant les actions individuelles et les relations collectives au sein d'un établissement (...) vise à promouvoir le bien-être de l'utilisateur (...) se caractérise par une recherche permanente d'individualisation et de personnalisation de la prestation (...) ne peut se construire (...) qu'au terme d'échanges continus entre tous » (ANESM France, dans [32, p. 18]).

⁵ « Un ensemble d'attitudes négatives ou hostiles contre une personne (...) en raison de l'âge qui peuvent entraîner des gestes préjudiciables ainsi qu'une forme de marginalisation sociale » (Phelan, 2008; Angus & Reeve, 2006, dans [26, p. 32]).

la fois l'intimidation et la maltraitance envers les personnes âgées. Dans les deux autres parties des cercles, qui sont indépendantes, il y a les éléments qui sont propres, soit à la maltraitance envers les personnes âgées ou à l'intimidation. À la lumière des éléments intégrés dans cette représentation, les membres de la *Chaire* ont ensuite analysé le schéma des *caractéristiques de l'intimidation*, présenté dans le cahier du participant du *Forum sur la lutte contre l'intimidation*, soulevant ainsi une nécessité de précision.

Les éléments communs à l'intimidation et à la maltraitance envers les personnes âgées se traduisent, entre autres, par les notions de présence conditionnelle de l'intimidation pour la perpétration de certaines situations de maltraitance (ex. psychologique, physique, exploitation financière), puisque, nous l'avons vu plus haut, l'intimidation peut être considérée comme une forme de maltraitance (ex. psychologique) [18, 32, 41], d'interaction (ex. individu/individu) et de contexte social (ex. déterminants sociaux, facteurs de risques [âge comme facteur de risque], âgisme). Concernant cette dernière notion, soit le contexte social, le schéma des *caractéristiques de l'intimidation* (présenté dans le cahier du participant) ne permet pas de prendre en compte le contexte des situations d'intimidation, tel que les déterminants sociaux. Au contraire, il semble enchâsser l'intimidation uniquement dans les situations interindividuelles, sans prendre en compte une lecture plus globale, plus structurelle des déterminants sociaux et de l'importance des politiques publiques sur le mieux-être des populations.

Toujours dans la partie commune aux deux cercles, qui rejoint à la fois l'intimidation et la maltraitance envers les personnes âgées, les membres de la *Chaire* y intègrent aussi la notion de conséquences pour la personne subissant de telles situations (ex. détresse)⁶. Il est intéressant de noter que dans le schéma des *caractéristiques de l'intimidation* il n'y a pas de précisions concernant les conséquences de ces actes pour les victimes. Il s'agit davantage de la présentation de certains exemples de ces comportements. Or, si le gouvernement du Québec souhaite favoriser une société inclusive, bienveillante et sécuritaire [28], en luttant notamment contre l'intimidation, il importe de développer des connaissances sur les conséquences des actes d'intimidation selon les trois piliers du cadre de référence du vieillissement actif, qui sont la santé, la participation sociale et la sécurité [33] tel que présentés dans la politique *Vieillir et vivre ensemble chez soi, dans sa communauté, au Québec 2012-2017* [27]. Ces connaissances permettraient de mieux comprendre les conséquences pour les personnes âgées, sachant que le fait de vivre dans un environnement empreint d'intimidation crée une culture d'insécurité [8] atteignant directement la dignité.

Dans la partie propre à la maltraitance envers les personnes âgées, les membres de la *Chaire* y intègrent notamment, la notion de négligence non intentionnelle, puisqu'il est impossible qu'une telle négligence soit commise dans une situation d'intimidation, du fait de la présence nécessaire d'un rapport de force, de pouvoir (Hazelden Fondation, 2008 dans [6], [7]) ou de contrôle [7] sur autrui, pour la caractérisation de l'intimidation. Cette négligence non intentionnelle peut être le fait de personnes, mais aussi de systèmes, telle l'organisation des soins et des services par exemple.

Le schéma des *caractéristiques de l'intimidation* comprend un encadré nommé « inégalité des rapports de force ». Les membres de la *Chaire* expriment une réserve quant à l'utilisation du mot « inégalité ». Ils suggèrent de le soustraire pour ne nommer que du « rapport de force », permettant de traiter à la fois du

⁶Dans le cahier du participant pour le *Forum*, les exemples des situations d'intimidation s'inscrivent toutes dans une relation de confiance.

rapport de force, mais aussi des rapports de pouvoir ou de contrôle. Cette nuance pose le fait que bien que le rapport de force singularise les actes d'intimidation entre deux protagonistes (Hazelden Fondation, 2008, dans [6]), il s'agit moins d'une différence objective entre les protagonistes (soit une différence de statut) que d'un moyen par lequel une pression est exercée sur autrui [24].

Pour la partie propre à l'intimidation, les membres de la *Chaire* y incluent particulièrement la notion de relations « autres » que celles basées sur de la confiance, qui est nécessaire pour qualifier une situation de maltraitance. Comme il fut mentionné précédemment dans ce mémoire, les situations d'intimidation envers les personnes âgées peuvent s'inscrire dans des dynamiques interactionnelles diverses, plus larges que celles déterminant les situations de maltraitance envers les personnes âgées.

Dans le schéma des *caractéristiques de l'intimidation*, il y a un encadré nommé « geste généralement délibéré dans l'intention de nuire ou de faire du mal ». Cette notion pose problème, d'abord lorsqu'il est question d'atteintes cognitives. Comme il fut présenté dans l'état des connaissances de ce mémoire, les personnes âgées présentant des déficits cognitifs peuvent avoir des comportements intimidateurs inconscients dus à la désinhibition ou à une déformation de la réalité [7]. De plus, la notion d'intentionnalité pose un enjeu dans la définition même de l'intimidation, puisqu'elle contribue à la disqualification de certaines clientèles qui peuvent être auteures d'actes d'intimidation. Par exemple, les jeunes enfants ne peuvent pas être accusés d'intimidation, puisqu'ils ne sont pas habilités à penser par eux-mêmes (intentionnel). D'autre part, les notions de gestes délibérés et d'intentionnalité relèvent de notions juridiques et risquent d'orienter la lutte contre l'intimidation dans des procès d'intention (s'attarder à prouver l'intentionnalité), plutôt que de permettre le traitement de ce problème de société de façon plus globale. À moins d'avoir une de plus large application du *Code criminel*, les pistes d'actions à prioriser dans cette lutte devraient préférablement s'attarder aux gestes et aux conséquences de cette problématique. Ici encore, nous faisons un parallèle avec le PAM qui permet une lutte concertée contre la maltraitance qui a certes des impacts sur le traitement criminel de certaines situations, mais dont ce n'est pas la finalité première.

Transférer les connaissances dans les divers milieux où vivent et évoluent les personnes âgées

Dans chacun des contextes où peuvent se produire des situations d'intimidation, un transfert de connaissances thématique (vieillesse, âgisme, maltraitance, intimidation) pourrait être effectué au moyen de formations visant divers acteurs, dont les personnes âgées elles-mêmes, dans le but de les outiller à développer leurs propres stratégies pour lutter contre l'intimidation, en commençant par reconnaître l'intimidation, en comprendre ses conséquences et développer des approches permettant de favoriser des changements d'attitudes et de comportements. Ces stratégies pourraient être modulées afin de permettre le traitement de la panoplie de manifestations d'intimidation.

Les membres de la *Chaire* suggèrent de faire la promotion de ces connaissances dans les milieux de travail et milieux de vie collectif pour personnes âgées (allant des appartements dans des édifices leur étant dédiés aux CHSLD, en passant par les résidences privées pour personnes autonomes ou semi-autonomes) pour favoriser le maintien des activités de ces dernières. Pour ce faire, il semble important de reconnaître l'existence des situations d'âgisme et d'intimidation et de mettre en œuvre des politiques organisationnelles adaptées à cette population, pour les contrer. Dans les milieux de vie collectifs par exemple, la mise en application d'une politique *de tolérance zéro à l'intimidation* pourrait contribuer à la création d'environnements empreints de bienveillance et d'empathie envers les résidents et le personnel. Cette politique comprendrait des règles et des attentes claires en matière de comportements à

promouvoir ou à proscrire dans ces situations préjudiciables [9] et s'appuierait par exemple sur le principe de vulnérabilité universelle, qui soutient que tout un chacun est susceptible de subir de la maltraitance et de l'intimidation [38] à un moment ou un autre de sa vie. La mise en œuvre de ce genre de politiques favorise la responsabilisation des acteurs, autant collectivement qu'individuellement, dans l'adoption de comportements prosociaux [28], qui peut faciliter la dénonciation de tels actes.

Défendre les droits des personnes âgées

Les pratiques de défense des droits des personnes âgées « peuvent se réaliser en amont, sur le moment et en aval de situations préjudiciables envers les personnes âgées ou allant à l'encontre de leurs droits » [5]. Ces pratiques seraient à privilégier pour contrer les situations d'intimidation, car elles « réfèrent à une forme de prévention des offenses et à une volonté d'en atténuer les conséquences pour la personne » [5]. Il importerait alors, pour agir de façon pérenne en amont des situations d'intimidation, de promouvoir et de reconnaître les mécanismes de défense des droits, déjà en place dans les milieux.

Les membres de la *Chaire* suggèrent de promouvoir et de reconnaître les fonctions, inscrites dans la Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS), des comités des usagers (CU)⁷ dans les CSSS du Québec. Ces fonctions commandent, entre autres, à ces comités, de défendre les droits collectifs des usagers, en les représentant devant les dirigeants de l'établissement ou les personnes responsables des droits et de la qualité [31]. En recevant les demandes des usagers, les CU peuvent détecter les situations d'intimidation, de par la reconnaissance « des manifestations physiques et psychologiques » [3] qui y sont associées, et prévenir l'aggravation des offenses, en assurant les suivis nécessaires pour que cessent ces situations [3, 4]. De plus, les CU ont la responsabilité d'informer les usagers⁸ sur leurs droits et leurs obligations et de promouvoir « leurs attributions auprès des usagers de l'établissement et de la population en général » [3, 31]. De cette façon, les comités « participent à l'éducation des usagers (mais aussi à celle de leur famille et de la population) à leurs droits, ce qui peut contribuer à la reconnaissance de ces droits dans le milieu et par là, à la prévention de leurs violations » (OMS, 2011, dans [3]), à la prévention des actes d'intimidation.

4.2 Intervenir efficacement dans les situations d'intimidation

Promouvoir les mécanismes de plaintes et offrir un soutien aux victimes

Pour intervenir efficacement dans les situations d'intimidation, il importe de faire connaître et de rendre accessibles les mécanismes de plaintes existants, mis à la disposition des personnes âgées, pour dénoncer les situations vécues d'intimidation ou inciter les témoins de ces actes, à le faire [32], en les promouvant dans les milieux. Ils devraient aussi être connus des professionnels, des familles et de la population en général, et offrir un soutien social ou psychologique aux plaignants. Divers ministères et organismes gouvernementaux pourraient être mis à contribution pour clarifier ces mécanismes existants et les faire connaître des divers publics.

Dans les CSSS par exemple, les CU peuvent, sur demande, accompagner un usager dans la formulation de sa plainte [31], en lui fournissant de l'information sur ses droits, ses obligations et sur les recours

⁷ Le CU est formé « d'au moins cinq membres élus par tous les usagers de l'établissement et d'un représentant désigné par et parmi chacun des [CR] » (Art. 209, al. [1], LSSSS, dans [31, p.17]).

⁸ Un usager est une « personne physique qui a (ou a eu) recours aux services de santé ou aux services sociaux dispensés par un établissement » [30, p. 4].

possibles. Cette fonction des comités permet de soutenir, de manière confidentielle, les victimes, en les écoutant et en les outillant pour la reprise du contrôle de la situation [3, 4]. Cette fonction permet aux usagers de se sentir en confiance pour déclarer un acte d'intimidation [32].

Les Centres d'aide aux victimes d'actes criminels (CAVAC) devraient aussi être connus et reconnus par l'ensemble de la population, puisqu'ils offrent des interventions qui s'inscrivent dans la *Loi sur l'aide aux victimes d'actes criminels* (L.R.Q., c. A-13.2). Cette loi assure aux victimes la protection nécessaire contre les manœuvres d'intimidation ou de représailles (Gouvernement du Québec, 2012a, dans [32]), notamment lorsque les témoins témoignent de ces situations en cour de justice [16].

Former les professionnels, les bénévoles et les dirigeants des établissements

Pour contrer l'intimidation, il faut former les professionnels, les bénévoles et les dirigeants des établissements à repérer les manifestations d'intimidation et à tenir compte des conséquences de ces situations pour les personnes âgées. Ils pourront alors mieux les détecter en reconnaissant les changements dans les comportements des victimes (Frankel, 2011, dans [6]) ou dans leurs conditions physique et psychique [11, 45]. Ils pourront travailler à contrer les situations d'intimidation vécues par les personnes âgées sans voix, qui vivent notamment dans les milieux d'hébergement, ce qui constitue une forme de responsabilité morale envers les personnes âgées vulnérables [42].

Valoriser le rôle des personnes âgées

Pour intervenir adéquatement dans les situations d'intimidation, les gestionnaires des milieux d'hébergement sont appelés à valoriser le rôle des personnes âgées dans le développement de stratégies organisationnelles, qui répondent à leurs besoins, pour contrer cette problématique [11]. Ces stratégies devraient tenir compte de tous les acteurs pouvant influencer de telles situations — organisation, intimidateur, intimidé [9] — et pourraient notamment prendre la forme de cours de gestion de la colère, de défense des droits ou d'aménagement de l'environnement aux besoins des personnes âgées [10]. Ces stratégies devraient amenuiser les tensions entre les résidents [15] et faciliter leur expérience de vie dans l'hébergement (Frankel, 2011, dans [6]).

Cette adaptation de l'environnement aux besoins des personnes âgées devrait aussi se produire dans leurs milieux de travail [36], pour contrer l'intimidation et l'âgisme [35], par exemple, en valorisant l'expertise des employés âgés pour la formation des plus jeunes [45].

Reconnaître les caractéristiques des personnes âgées et favoriser leur empowerment

Pour intervenir adéquatement dans les situations d'intimidation, les interventions doivent tenir compte des caractéristiques des personnes intimidées. Par exemple, pour les personnes victimes ou auteurs d'intimidation ayant des limitations cognitives et vivant dans les milieux d'hébergement, les gestionnaires devraient leur proposer des changements, au moyen de courtes sessions de formation (30 minutes) pendant la réalisation de leurs activités de la vie quotidienne [11]. Elles pourraient ainsi retenir l'information et la transposer dans leurs comportements.

Les interventions proposées pour les personnes intimidées ayant de bonnes capacités cognitives visent à leur permettre d'apprendre à s'affirmer davantage, entre autres, par la défense de leurs droits et ceux des autres [10] afin de favoriser leur empowerment. À ce sujet, il semble important de valoriser et de promouvoir le rôle du travailleur social dans les milieux, puisque ce professionnel « prône les interventions qui accroissent [le] pouvoir individuel » (Grenier et Simard, 2011 dans [5]).

Favoriser l'estime de soi des victimes

Pour bien intervenir dans les situations d'intimidation, les interventions devraient valoriser l'estime de soi des victimes, peu importe leur condition physique ou psychologique. Ces interventions peuvent notamment reconnaître les qualités des personnes et favoriser leur participation dans des activités qui ont du sens pour elles, qui leur permettent de s'accomplir [10].

4.3 Soutenir les acteurs dans la lutte contre l'intimidation

Les éléments de formation, de connaissance des ressources et de clarification du cheminement afin de signaler les situations d'intimidation envers les personnes âgées ayant été approfondies précédemment, sont aussi des mécanismes explicites de soutien aux acteurs qui luttent contre la maltraitance. Nous ne répéterons donc pas l'information.

Maintenir et penser la suite des actions du Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2010-2015 (PAM)

L'intimidation est reconnue comme étant une forme de maltraitance psychologique [18, 32, 41], émotionnelle [22, 41] ou physique [22]. Or, les membres de la *Chaire* jugent que pour prévenir et intervenir efficacement dans les situations d'intimidation et pour bien soutenir les acteurs dans cette lutte, il importe de maintenir et de penser la suite du *Plan d'action* nommé en titre (PAM) au-delà de 2015 ou de 2017 (car le politique *Vieillir et vivre ensemble chez soi, dans sa communauté, au Québec* prévoit une extension de 2 ans au PAM). Le PAM énonce les actions à mettre en œuvre en matière de prévention, de détection et de suivi de situations de maltraitance, selon quatre actions structurantes et plus d'une trentaine de mesures de bonification des services existants qui ont pour cibles : le développement des connaissances, l'accroissement de l'information, l'amélioration de l'offre de formation, un meilleur outillage des intervenants, un renforcement et une étendue des actions pour mieux contrer la maltraitance et intensifier la concertation [26]. Le PAM ne crée pas de nouveau service direct de soutien (mis à part la professionnalisation de la ligne d'écoute), mais vise à renforcer le continuum de services existants. Il serait bon d'évaluer si une même approche ne pourrait pas être prise en matière de lutte contre l'intimidation.

La première action structurante du PAM se traduit par une campagne de sensibilisation du public, à travers divers médias, dont la réalisation d'une publicité télévisée à caractère sociétal [2]. Cette action devrait aussi être réalisée dans la lutte contre l'intimidation par la création d'une image forte montrant que ce problème de société peut se produire à tous les âges de la vie et en influencer le parcours à long terme, mais aussi montrer que personne n'est vraiment à l'abri d'une situation d'intimidation puisque tout un chacun peut un jour se trouver dans une situation de vulnérabilité [17].

La deuxième action structurante fut la création d'une *Chaire de recherche*⁹, qui contribue à l'avancement des connaissances sur la maltraitance envers les personnes âgées, à travers plusieurs projets de recherche. La *Chaire* fut décrite en début de ce mémoire. Plusieurs projets actuels permettent de documenter l'intimidation et d'autres projets à venir pourraient l'englober encore plus explicitement. Ainsi, dans la lutte contre l'intimidation, cette *Chaire* permettrait de développer des connaissances sur l'intimidation envers les personnes âgées et d'évaluer l'évolution de cette lutte, selon les actions

⁹ La titulaire est Mme Marie Beaulieu. Le site Internet de la *Chaire* : www.maltraitancedesaines.com

entreprises permettant ainsi de bonifier les pratiques de prévention, de détection et d'intervention visant à contrer les situations d'intimidation, comme cela est fait dans la lutte contre la maltraitance, notamment à travers le projet de recherche-action *Arrimage*. Cette recherche est née d'un regroupement de praticiens de divers organismes¹⁰ intéressés par le développement de pratiques intersectorielles dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées qui souhaitait être accompagné scientifiquement pour documenter son processus de collaboration intersectorielle. En outre, la *Chaire* documente et modélise ce travail intersectoriel à partir des pratiques innovantes expérimentées dans la région nord-est de Montréal, pour ensuite implanter ce modèle, en évaluer les effets et le diffuser [12]. Le projet *La maltraitance envers les âgés en milieu d'hébergement : un bilan des mécanismes de dénonciation* a permis la réalisation d'un état des connaissances et de la situation en ce qui a trait à la dénonciation ou au signalement de la maltraitance en milieu d'hébergement (Lois dans d'autres juridictions, recension des écrits et mécanismes en place au Québec), afin de recommander des mesures à prendre pour mieux répondre aux situations de maltraitance en milieu d'hébergement[13]. Plusieurs situations de maltraitance s'y produisant comprennent une dimension d'intimidation. Nous arrêtons ici notre énumération de divers projets précis en soulignant l'importance de la recherche-action et des démarches partenariales de recherche permettant de faire cheminer les orientations de politiques publiques et les pratiques dans une direction partagée.

La troisième action structurante réfère à la ligne téléphonique *Aide Abus Aînés*¹¹ ouverte quotidiennement qui « offre une réponse de travailleurs sociaux professionnels » [2]. Elle a fait ses preuves auprès des personnes âgées, de leur réseau et des professionnels partout au Québec par une pratique où la travailleuse¹² sociale peut « référer la personne appelante, avec son accord, vers les services disponibles dans sa région [créant ainsi non seulement des liens] avec chacun des 93 [CSSS] du Québec, mais aussi avec les divers autres intervenants appelés à agir (tel le service de police lors d'une situation urgente où il y a menace pour l'intégrité de la personne) » [2]. Ce service d'assistance offre un service-conseil pour les intervenants qui agissent dans une situation de maltraitance. Une telle ligne constituerait aussi un outil inestimable dans la lutte contre l'intimidation. Le gouvernement aurait à penser s'il souhaite une ligne générique ou une ligne par type de clientèle (dont les personnes âgées).

La quatrième action structurante a permis « la création de 20 postes de coordonnateurs régionaux qui ont comme mission de faire une cartographie » [2] régionale des ressources œuvrant dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées « pour ensuite proposer un plan d'action régional de collaboration intersectorielle en vue de bonifier les actions » [2]. Tout comme la maltraitance envers les personnes âgées, il s'avère essentiel de miser sur la concertation et la collaboration de l'ensemble de la population (ex., personnes âgées, familles, proches aidants, personnel du réseau sociosanitaire, intervenants des réseaux communautaires, d'économie sociale, de l'appareil judiciaire) pour enrayer le problème social que représente l'intimidation [2] grâce à l'intervention intersectorielle. Le PAM soutient déjà un partage d'informations, de formations et de concertation établi, efficient. Or, il importe de le maintenir et de plutôt travailler à faire des ponts entre le PAM (qui devra être suivi d'un PAM 2 en 2015 ou en 2017 si les engagements de la Politique publique *Vieillir et vivre ensemble* sont respectés) et le

¹⁰ La Table de concertation des âgés de Montréal, le Service de Police de la ville de Montréal et le CSSS Ahuntsic-Montréal Nord, avec l'engagement du projet SAVA – un projet d'accompagnement par des pairs âgés, du carrefour Montrose et le soutien de la Conférence régionale des élus de Montréal.

¹¹ L'adresse Internet de cette ligne téléphonique : <http://www.aideabusaines.ca/>

¹² Cet exemple est féminisé puisque se sont majoritairement des femmes qui font ce travail.

futur Plan d'action pour lutter contre l'intimidation. Un arrimage entre le futur *Plan d'action pour lutter contre l'intimidation* et les politiques publiques devrait être fait.

5. Conclusion

Les membres de la *Chaire* saluent l'initiative du Gouvernement du Québec en matière de lutte contre l'intimidation tout en exprimant quelques réserves quant à une politique publique qui couvrirait le problème pour tous les âges et dans tous les milieux (de vie, de travail, dans l'espace public...). Les échanges entendus le 2 octobre dernier, lors du forum de l'intimidation, ont laissé voir nombre de nuances propres à des expériences de vie différenciées. Le Gouvernement aura donc à choisir entre créer une stratégie générique de lutte contre l'intimidation ou une stratégie ciblée selon les spécificités.

La synergie entre les politiques publiques actuelles, leur renouvellement et celles à venir permettra une action concertée plus efficiente. Plusieurs exemples récents le démontrent. Pensons, entre autres, aux progrès accomplis quand pour la première fois en 2012, le *Plan d'action gouvernemental en matière de violence conjugale* [20] traitait de celle vécue par les personnes âgées alors que deux ans plus tôt (2010) était rendu public le premier *Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées* [26]. On observe aussi plusieurs initiatives MADA qui incluent des actions de lutte contre la maltraitance dans la foulée du *PAM*. Le fait de s'attaquer à un problème social ou de santé publique par divers angles est garant d'un meilleur succès.

Notre expérience en matière de lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées est probante. Le premier *PAM*, rendu public en 2010, attendu depuis la fin des années 1980, soit depuis la publication du rapport *Vieillir... en toute liberté* [29], a littéralement propulsé les actions. Il n'y a jamais eu autant de sensibilisation, de concertation, de développement de services, de réponse adaptée que maintenant. La *Chaire*, la ligne *Aide-Abus-Aînés* et les coordonnateurs régionaux travaillent de concert. Ces 5 années nous ont permis de nous organiser collectivement à mieux répondre à ce problème. Et nous devons continuer! Ce serait une erreur de ne pas renouveler le *PAM* comme ce le serait aussi de le réorienter entièrement sur l'intimidation des aînés. Par contre, une seconde édition du *PAM* devrait nécessairement inclure explicitement l'intimidation, du moins celle qui se passe dans les relations de confiance (soit le propre de la maltraitance).

Enfin, nous l'avons évoqué implicitement à différentes reprises dans ce document, les aînés font partie de la solution. Toute orientation gouvernementale qui les concerne en matière de lutte contre l'intimidation doit passer par une approche citoyenne où ils occupent une place névralgique, tel que cela se fait dans les initiatives MADA pour lequel le Québec est reconnu par l'*Organisation mondiale de la Santé*.

Références

- [1] Allison, S., Roeger, L., & Reinfeld-Kirkman, N. (2009). Does school bullying affect adult health? Population survey of health-related quality of life and past victimization. *Australian and New Zealand Journal of Psychiatry*, 43(12), 1163-1170.
- [2] Beaulieu, M., Bédard, M.-E. et Berg, N. (accepté septembre 2014). Politiques publiques de lutte contre la maltraitance envers les aînés : une réflexion critique illustrée à partir des dispositifs

- en Wallonie et au Québec. Dans T. Moulaert, J.-P. Viriot-Durandal, & E. Raymond (dir.). *Le droit de vieillir : Âge, Citoyenneté et Intégration socio-économique*. Paris, France : La documentation française.
- [3] Beaulieu, M., Bédard, M.-E. et Blain, P. (accepté juillet 2014). La lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées au Québec Bilan et perspectives sous une approche de défense des droits. Dans M. Schmitt (dir.). *Bientraitance et qualité de vie – Tome 2*. Paris, France : Elsevier Masson.
- [4] Bédard M.-E. (en cours). *La défense des droits des aînés : comprendre comment les comités des usagers des centres de santé et de services sociaux du Québec composent avec les situations de maltraitance, envers les usagers âgés, portées à leur attention* [thèse]. Sherbrooke : Université de Sherbrooke.
- [5] Bédard, M.-E., et Beaulieu, M. (accepté septembre 2014). La défense des droits des aînés au Québec : protection et empowerment! *Le Sociographe*.
- [6] Bonifas, R. P., & Frankel, M. (8 février, 2012). *Senior bullying, part 1: What is bullying?* Repéré à <http://www.mybetternursinghome.com/senior-bullying-guest-post-by-robin-bonifas-phd-msw-and-marsha-frankel-licsw/>
- [7] Bonifas, R. P., et Frankel, M. (21 février, 2012). *Senior bullying, part 2: Who bullies and who gets bullied?* Repéré à <http://www.mybetternursinghome.com/senior-bullying-part-2-who-bullies-and-who-gets-bullied/>
- [8] Bonifas, R. P., et Frankel, M. (6 mars, 2012). *Senior bullying, part 3: What is the impact of bullying?* Repéré à <http://www.mybetternursinghome.com/senior-bullying-part-3-what-is-the-impact-of-bullying/>
- [9] Bonifas, R. P., et Frankel, M. (23 mars, 2012). *Senior bullying, part 4: Potential organizational level interventions to reduce bullying.* Repéré à <http://www.mybetternursinghome.com/senior-bullying-part-4-potential-organizational-level-interventions-to-reduce-bullying/>
- [10] Bonifas, R. P. et Frankel, M. (4 mai, 2012). *Senior bullying, part 6: Strategies for the targets of bullying.* Repéré à <http://www.mybetternursinghome.com/senior-bullying-part-6-strategies-for-targets-of-bullying/>
- [11] Bonifas, R. P. et Hector, O. (2013). Senior bullying in Assisted Living: Insights into an Under-recognized Phenomenon, *Journal of American Medical Directors Association*, 14, B3-B26.
- [12] Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées (2014). *Arrimage : modèle de travail intersectoriel pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées*. Repéré à <http://maltraitancedesaines.com/fr/activites/projets-de-recherche/10-activites/projets-de-recherche/393-arrimage-fr>
- [13] Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées (2014). *La maltraitance envers les aînés en milieu d'hébergement : un bilan des mécanismes de dénonciation*. Repéré à, <http://maltraitancedesaines.com/fr/activites/413-denonciation-hebergement-fr>
- [14] Charpentier, M., et Soulières, M. (2007). Pouvoirs et fragilités du grand âge : « j'suis encore pas mal capable pour mon âge (Mme H. 92 ans) ». *Nouvelles pratiques sociales*, 19(2), 128-143.
- [15] Charpentier, M., et Soulières, M. (2013). Elder abuse and neglect in institutional settings: The resident's perspective. *Journal of Elder Abuse and Neglect*, 25 (4), 339-354.
- [16] Connolly, M.-T. (2010). Where elder abuse and the justice system collide: Police power, parens patriae, and 12 recommendations. *Journal of Elder Abuse and Neglect*, 22(1 - 2), 37-93.
- [17] Crevier, M. (en cours). *Les bénévoles engagés dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées : une étude des pratiques du care* [thèse]. Sherbrooke : Université de Sherbrooke.

- [18] Durham Elder Abuse Network, Durham Regional Police Service and Region of Durham. (2011). Elder abuse assessment tool kit. Breaking the silence: giving a voice back to seniors. Canada/Ontario/Mai. 24p.
- [19] Fortin, M.-F., Côté, J., & Fillion, F. (2006). *Fondements et étapes du processus de recherche*. Montréal : Chenelière Éducation.
- [20] Gouvernement du Québec (2012). *Plan d'action gouvernemental 2012-2017 en matière de violence conjugale*. Gouvernement du Québec : Québec.
- [21] Ha, L. (2013). Interventions de la police dans les cas de mauvais traitements envers les aînés : Section contre la violence à l'égard des aînés du Service de police d'Ottawa. Recueil des recherches sur les victimes d'actes criminels, 6, 31-37.
- [22] Illinois Department on Aging and Illinois Family Violence Coordinating Councils. (2011). Protocol for law enforcement: responding to victims of elder abuse, neglect and exploitation. USA/Illinois. November. 81p.
- [23] Johnson, K.D. (2003). Financial crimes against the elderly. COPS. Community Oriented Policing Services. U.S. Department of Justice. Problem-Specific Guides Series. Problem-Oriented Guides for Police. No20, 74 p.
- [24] Le Petit Larousse illustré. (2013). *Action d'intimider*. LAROUSSE.
- [25] McDonald, L., Hitzig, S.L., Pillemer, K.A., Lachs, M.S., Beaulieu, M., Brownell, P., Burnes, D., Caspi, E., Du Mont, J., Gadsby, R., Goergen, T., Gutman, G., Hirst, S.P., Holmes C., Khattak S., Lowenstein, A., McNeill S., Mirza R.M., Moorhouse A., Podnieks E., Rideout, R., Robitaille A., Rochon, P., Rosenberg, J., Sheppard, C., Tamblyn Watts, L., Thomas, C. (Under revision, submitted, October 21th 2014). Developing a research agenda on resident-to-resident aggression: Recommendations from a consensus conference. *Journal of Elder Abuse & Neglect*.
- [26] Ministère de la Famille et des Aînés (MFA). (2010). *Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2010-2015*. Repéré à http://www.mfa.gouv.qc.ca/fr/publication/Documents/Plan_action_maltraitance.pdf
- [27] Ministère de la Famille et des Aînés (MFA) et Ministères de la Santé et des Services Sociaux (MSSS). *Vivre et vieillir ensemble chez soi, dans sa communauté, au Québec*. Gouvernement du Québec, 2012. 197 p.
- [28] Ministère de la Famille (MF). (15 septembre 2014). *Ensemble contre l'intimidation! Consultation publique sur la lutte contre l'intimidation. Guide pour la présentation d'un mémoire*. Québec : Gouvernement du Québec.
- [29] Ministère de la santé et des services sociaux (1989). *Vieillir... en toute liberté*. Rapport du comité sur les abus exercés à l'endroit des personnes âgées. Québec. 131 p.
- [30] Ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS). (Février 2006). *Loi modifiant la Loi sur les services de santé et les services sociaux et autres dispositions législatives. Le comité des usagers et les comités de résidents. Lignes directrices*. Québec. Gouvernement du Québec.
- [31] Ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS). (Juin 2006). *Cadre de référence sur l'exercice des fonctions à assumer par les membres des comités des usagers et des comités de résidents*. Repéré à <http://publications.msss.gouv.qc.ca/acrobat/f/documentation/2006/06-603-02.pdf>
- [32] Ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS). (2013). *Guide de référence pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées : partenaires multisectoriels*. Repéré à <http://publications.msss.gouv.qc.ca/acrobat/f/documentation/2013/13-830-10F.pdf>

- [33] Organisation mondiale de la Santé (OMS). (2002). *Vieillir en restant actif : Cadre d'orientation*. Genève : Organisation mondiale de la Santé.
- [34] Organisation mondiale de la Santé (OMS). *The Toronto Declaration on the Global Prevention of Elder Abuse*. Geneva: World Health Organization; 2002.
- [35] Powell, M. (2010). Ageism and abuse in the workplace: A new frontier. *Journal of Gerontological Social Work*, 53(7), 654-658.
- [36] Reynolds, F., Farrow, A., & Blank, A. (2013). Working beyond 65: A qualitative study of perceived hazards and discomforts at work. *Work* (Reading, Mass.), 46(3), 313-323.
- [37] Roeger, L., Allison, S., Korossy-Horwood, R., Eckert, K. A., et Goldney, R. D. (2010). Is a history of school bullying victimization associated with adult suicidal ideation? A South Australian Population-Based Observational Study. *The Journal of Nervous and Mental Disease*, 198(10), 728-733.
- [38] Sherwood-Johnson, F. (2013). Constructions of 'vulnerability' in comparative perspective: Scottish protection policies and the trouble with 'adults at risk'. *Disability and Society*, 28(7), 908-921.
- [39] Schiamberg, L.B., Oehmke, J., Zhang, Z., Barboza, G.E., Griffore, R.J., Von Heydrich, L., Post, L.A., Weatherill, R.P. et Mastin, T. (2012). Physical abuse of older adults in nursing homes: A random sample survey of adults with an elderly family member in a nursing home. *Journal of Elder Abuse and Neglect*, 24(1), 65-83. Doi : 10.1080/08946566.2011.608056.
- [40] Spangler, D. et B. Brandl (2007). Abuse in later life: Power and control dynamics and a victim-centered response. *Journal of the American Psychiatric Nurses Association*, 12(6), 322-331.
- [41] The Ontario Network for the Prevention of Elder Abuse. (2007). Sudbury Elder Abuse Committee. Protocol guide for the city of Greater Sudbury and area for those dealing with cases of suspected elder abuse. 39p.
- [42] Tronto, J. (2009). *Un monde vulnérable. Pour une politique du care* (2^e éd.; traduit par H. Maury). Paris : Éditions La Découverte.
- [43] Wilson, L. et Kirby, N. (2005). How resident committees function in low-level residential aged care facilities. *Australasian Journal on Ageing*, 24(4), 207-212.
- [44] Zhang, Z., Page, C., Conner, T. et Post, L.A. (2012). Family members reports of non-staff abuse in Michigan nursing homes. *Journal of Elder Abuse and Neglect*, 24(4), 357-369.
- [45] Zsoldos, E., Mahmood, A., et Ebmeier, K. P. (2014). Occupational stress, bullying and resilience in old age. *Maturitas (Amsterdam)*, 78(2), 86-90.