

GUIDE CONTRE L'INTIMIDATION DES AÎNÉ.E.S

Cadre théorique et pratiques innovantes

CIBLONS
L'INTIMIDATION



Recherche et rédaction

Jennifer Lobréau, Centre communautaire Rendez-vous 50+

Carl Surprenant, Centre des Aînés de Villeray

Conception et réalisation graphique

Catherine David, Atlas & Axis communication
atlasetaxis.com

Remerciements

Nous tenons à remercier :

Tous les organismes et les habitations pour personnes âgées de nous avoir accueillis aussi chaleureusement et d'avoir accepté de participer aux Rencontres-aîné.e.s (Association des résidents de la communauté, HLM André-Corneau, HLM Boyer, HLM Laure Conan, HLM Rousselot, Centre des Aînés de Villeray, Centre communautaire Rendez-vous 50+, la Perle Retrouvée).

Tous les organismes (directions, intervenant.e.s, etc.) que nous avons contactés et/ou rencontrés dans le but de partager leur initiative dans ce guide.

Nos équipes et directions de travail respectives qui ont été d'un grand support.

Nous souhaitons remercier les membres du Chantier Intimidation, qui est la première table de concertation montréalaise dédiée à la lutte contre l'intimidation, avec lesquels nous avons réalisé le *Portrait sur l'intimidation auprès des aîné.e.s.*

Publié conjointement par

Centre des Aînés Villeray
7378, rue Lajeunesse, bureau 124
Montréal, QC H2R 2H8
Internet : ainesvilleray.com

Centre communautaire Rendez-vous 50+
4121, 42^e rue, bureau 212
Montréal, QC H1Z 1R8
Internet : ccrv50.org

Imprimé au Canada.

Table des matières

Préambule	5
Mission des organismes.....	8

Chapitre 1 : État des connaissances sur l'intimidation des aîné.e.s..... 9

Partie 1 : Éléments généraux..... 10

1. Définition et éléments caractéristiques	10
2. Encadrement légal.....	12
3. Intimidation et phénomènes connexes.....	13
3.1. Intimidation et maltraitance	13
3.2. Intimidation et conflit.....	14
3.3. Intimidation et taquinerie.....	15
3.4. Tableau synthétique : les questions à se poser	15
4. Les types d'intimidation.....	16
5. Les indices révélateurs	18
6. Les conséquences.....	19

Partie 2 : Les facteurs associés aux situations d'intimidation..... 22

1. L'âgisme.....	24
2. Le milieu de vie collectif	25
3. L'isolement social des personnes aînées.....	26
4. La méconnaissance par rapport à la problématique de l'intimidation.....	27
5. Le manque de soutien communautaire et institutionnel	30
6. Les troubles cognitifs/de santé mentale	33
7. La dépendance des aîné.e.s	33

Chapitre 2 : Recensement des pratiques innovantes..... 35

1. Sensibilisation/prévention.....	36
2. Formation	46
3. Intervention	48
4. Concertation.....	53

Mot de la fin	55
---------------------	----

Bibliographie

Annexes

Annexe 1 – Trame des Rencontres-aîné.e.s	59
Annexe 2 – Questionnaire réalisé par les membres du Chantier Intimidation.....	61
Annexe 3 – Organismes – Montréal.....	63
Annexe 4 – Organismes – Ailleurs au Québec.....	64

Préambule

C'est avec un intérêt certain et une volonté forte de contribuer à la lutte contre l'intimidation que le Centre des Aînés de Villeray et le Centre communautaire Rendez-vous 50+ vous présente Le Guide contre l'intimidation des aîné.e.s : *Cadre théorique et pratiques innovantes*.

Ce guide pratique est destiné aussi bien aux intervenant.e.s qu'aux bénévoles travaillant auprès des aîné.e.s, ainsi que tout acteur ou toute actrice confondu du milieu communautaire. Nous tenons à souligner l'importance du partage des connaissances et des pratiques afin de décloisonner les interventions et de permettre une lutte plus efficace face à cet enjeu social. Nous souhaitons rendre accessible les connaissances déjà développées, contribuer à leur avancement et faire connaître les initiatives qui ont trait à la lutte contre l'intimidation. C'est donc l'amorce d'un travail partagé qui ne demande qu'à perdurer.

En octobre 2014, un forum sur la lutte contre l'intimidation s'est tenu à Québec et a été présidé par le Premier ministre du Québec, Philippe Couillard. Ce forum a rassemblé les acteurs/trices concernés par l'intimidation dans le but de travailler sur des pistes d'action pour lutter contre ce phénomène. Suite à ce forum, une consultation publique basée sur des mémoires a eu lieu dans le but de mener à l'élaboration d'un plan d'action concerté. Ce sera chose faite en 2015.

Suite à cela, le ministère de la Famille a lancé un appel de projets en 2016 afin de lutter contre l'intimidation à travers des actions de prévention, de sensibilisation, de formation et de création d'outils d'intervention. La phase deux (2) a été lancée au début de l'année 2017. Cela démontre la préoccupation grandissante des acteurs/trices touchés par l'intimidation d'agir au plus vite.

Le Centre des Aînés de Villeray et le Centre communautaire Rendez-vous 50+ ont reçu une aide financière du ministère de la Famille, dans le cadre du programme Ensemble contre l'intimidation. Ce programme soutient des projets qui visent à contrer l'intimidation à tous les âges et dans les différents milieux de vie. Ce programme illustre parfaitement le Plan d'action concerté pour prévenir et contrer l'intimidation 2015-2018 : *Ensemble contre l'intimidation, une responsabilité partagée*¹.

Nous avons pour mission de recenser les pratiques en lien avec la lutte contre l'intimidation ainsi que de créer un outil pratique, représenté par le guide et les signets², à l'intention des intervenant.e.s. Très vite, nous nous sommes rendus compte que nos deux projets comportaient des similitudes, nous avons alors fait le choix de travailler ensemble afin de redoubler d'efficacité et d'amener plus loin le projet.

Afin de situer le cadre dans lequel s'inscrit ce guide, nous tenons à rappeler la définition générale de l'intimidation reconnue par le Plan d'action concerté pour prévenir et contrer l'intimidation, qui est la suivante :

«TOUT COMPORTEMENT, PAROLE, ACTE OU GESTE DÉLIBÉRÉ OU NON À CARACTÈRE RÉPÉTITIF, EXPRIMÉ DIRECTEMENT OU INDIRECTEMENT, Y COMPRIS DANS LE CYBERESPACE, DANS UN CONTEXTE CARACTÉRISÉ PAR L'INÉGALITÉ DES RAPPORTS DE FORCE ENTRE LES PERSONNES CONCERNÉES,

1. Ce plan d'action a été rédigé par le gouvernement du Québec afin de lutter contre l'intimidation dans tous les milieux et touchant tous les âges.

2. Ces signets ont été distribués lors du lancement du Guide, le 30 novembre 2017.

AYANT POUR EFFET D'ENGENDRER DES SENTIMENTS DE DÉTRESSE ET DE LÉSER, BLESSER, OPPRIMER OU OSTRACISER.»¹

Cette définition démontre l'importance que peut prendre un acte d'intimidation. Cependant, ceci est à nuancer selon les situations. De plus, dans le cadre de notre démarche, nous ne nous sommes pas appuyés sur cette dernière, mais sur la définition que propose la Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées de l'Université de Sherbrooke²:

«IL Y A INTIMIDATION QUAND UN GESTE OU UNE ABSENCE DE GESTE OU D'ACTION À CARACTÈRE SINGULIER OU RÉPÉTITIF ET GÉNÉRALEMENT DÉLIBÉRÉ, SE PRODUIT DE FAÇON DIRECTE OU INDIRECTE DANS UN RAPPORT DE FORCE, DE POUVOIR OU DE CONTRÔLE ENTRE INDIVIDUS, ET QUE CELA EST FAIT DANS L'INTENTION DE NUIRE OU DE FAIRE DU MAL À UN OU À PLUSIEURS ÂÎNÉS.»³

Nous avons fait le choix de nous focaliser exclusivement sur le phénomène de l'intimidation des aîné.e.s. Ce parti-pris s'explique par les missions de nos organismes respectifs.

Dans le but de réaliser notre mandat, nous avons adopté une démarche méthodologique qui se divise en trois étapes :

1. Avant tout, nous sommes allés à la rencontre des aîné.e.s afin de faire un état de la situation concernant leurs connaissances et leurs perceptions sur l'intimidation. La pertinence de ces rencontres est sans précédent. Nous nous sommes rendus dans dix (10) groupes d'aîné.e.s différents, pour un échantillon de cent une (101) personnes. Aller à leur rencontre nous a enrichi aussi bien sur le plan professionnel que sur le plan humain.

Pour ce faire, nous avons créé une grille d'animation⁴ afin de questionner et d'échanger sur l'intimidation. Ces rencontres n'avaient pas pour but principal de sensibiliser ou d'intervenir face à l'intimidation. Cependant, nous avons répondu à toutes les questions que se posaient les aîné.e.s sur le sujet. Tout au long de la première partie de ce guide, vous trouverez donc des références, des citations ainsi que des statistiques qui émanent exclusivement de ces rencontres.

2. Nous avons recensé les pratiques innovantes de lutte contre l'intimidation en contactant, entre autres, plus de quatre-vingts (80) organismes différents⁵ sur l'ensemble de l'île de Montréal et des autres régions québécoises.
3. Parallèlement, nous nous sommes joints au Chantier Intimidation, qui est une initiative concertée réunissant l'Office municipal d'habitation de Montréal (OMHM), et plusieurs acteurs/trices (dont des intervenant.e.s de milieu), aussi bien issus du milieu communautaire qu'institutionnel.

Ce chantier s'inscrit dans la même lignée que ce guide, c'est-à-dire décloisonner le travail pouvant être fait pour lutter contre l'intimidation. Avec notre participation, les membres du chantier ont créé un sondage destiné aux intervenant.e.s dans le but de dresser un portrait concernant leurs expériences et leurs connaissances de terrain, ainsi que de relever les manques et les bonnes pratiques lors des interventions face à des situations d'intimidation. Les résultats de ce sondage ont été présentés lors de l'évènement du 26 octobre 2017 : Osez agir contre l'intimidation. De plus, ces résultats

1. Extraite de la loi sur l'instruction publique, article 13, paragr. 1.1.

2. La Chaire est financée par le ministère de la Famille et « vise à accroître les connaissances sur la prévention, la détection et les interventions qui permettent de contrer la maltraitance envers les personnes âgées. »

3. Définition proposée par Beaulieu, Bédard et Leboeuf, 2016, p.52-53.

4. Voir annexe 1.

5. Centres communautaires de 0 à 99 ans, organismes de défense des droits, organismes de justice alternative, etc.

permettront d'amorcer un travail de création d'outils tels qu'un protocole ou un cadre de référence afin de faciliter l'intervention des différents acteurs/trices confrontés à des situations d'intimidation.

Le premier chapitre permet de faire l'état des lieux des connaissances théoriques, alimentées par les Rencontres-aîné.e.s et par les résultats du Portrait sur l'intimidation auprès des aîné.e.s¹. L'objectif étant de transmettre au mieux les connaissances et les données que nous avons récoltées tout au long du projet.

Le second chapitre se consacre au recensement des différentes pratiques visant à contrer le phénomène de l'intimidation et qui sont portées par des organismes aux missions variées. Ce chapitre apporte une meilleure connaissance des outils existants et permet aux intervenant.e.s de s'en inspirer dans le cadre de leurs interventions.

1. Ce portrait a été réalisé par le Chantier Intimidation suite à la diffusion d'un sondage afin de relever les expériences et les connaissances terrain et les manques des différents acteurs/trices lors d'interventions face à des situations d'intimidation auprès des aîné.e.s.

Mission des organismes



Le Centre Communautaire Rendez-vous 50+ est un lieu d'échanges, d'entraide et d'apprentissage réalisé par et pour les femmes et les hommes de 50 ans et plus, de toutes cultures, autonomes ou en légère perte d'autonomie. Il favorise la prise en charge individuelle et collective, la bonne santé physique et psychologique ainsi que le maintien dans la communauté par le biais d'activités et de services valorisants, préventifs et éducatifs ainsi que la reconnaissance de leur apport à la communauté. Le Centre mise avant tout sur la participation active et démocratique de ses membres et sur l'action bénévole.

En plus de trente-cinq (35) ans d'activités, le CCRV 50+ a appris à considérer les particularités du quartier Saint-Michel et de ses citoyens. Depuis presque dix (10) ans, la Table d'action des aînés de Vivre Saint-Michel en Santé (VSMS) dont fait partie le CCRV 50+ se préoccupe et tente d'agir non seulement en réponse aux différents besoins des aîné.e.s mais aussi en amont, par la prévention et la lutte à la vulnérabilité. En dépit de tous les moyens déployés au CCRV 50+ pour dénoncer l'abus et la maltraitance des aîné.e.s, nous constatons que la loi du silence règne encore en maître dès lors qu'il s'agit de dénoncer d'intimidation. On le comprend aisément puisque parler d'intimidation nécessite un certain temps et un certain courage face à l'acceptation d'une telle situation. La perte d'estime de soi, la peur des représailles et la honte sont les sentiments qui découlent généralement de l'intimidation. Nous remercions le Ministère de la Famille et des Aîné.e.s de nous avoir donné l'opportunité de travailler concrètement auprès des aîné.e.s afin de lutter contre l'intimidation.



Le Centre des Aînés de Villeray a pour mission de favoriser l'autonomie, la participation sociale et le maintien des aîné.e.s dans leur communauté. Pour réaliser cette mission, nous intervenons dans trois domaines d'activités, soit les services alimentaires, les activités de loisir et l'intervention sociale en logement communautaire.

L'intimidation est un sujet difficile qui nous concerne depuis longtemps. Étant un véritable milieu de vie et intervenant auprès des aîné.e.s dans les habitations communautaires, nous sommes aux premières loges pour constater l'ampleur de la problématique et ses effets ravageurs. Le Centre des Aînés de Villeray souhaite s'engager dans la lutte contre l'intimidation depuis la tenue du Forum sur l'intimidation en 2014, mais ce n'est que depuis 2016, grâce au Programme de soutien financier Ensemble contre l'intimidation, que le Centre a les moyens de ses ambitions. Nous sommes heureux de nous joindre à l'effort collectif dans le but de créer des milieux de vie plus accueillants, solidaires et exempts de toute forme de violence. En outre, le Centre souhaite saluer l'effort du gouvernement du Québec qui a grandement contribué à mettre sous les projecteurs ce fléau silencieux.

CHAPITRE 1

État des connaissances sur l'intimidation des aîné.e.s

Ce premier chapitre porte sur les connaissances liées à l'intimidation des aîné.e.s récoltées par le biais de lectures, de rencontres avec des aîné.e.s et du Portrait sur l'intimidation auprès des aîné.e.s.

Partie 1 : Éléments généraux

1. DÉFINITION ET ÉLÉMENTS CARACTÉRISTIQUES

La définition de l'intimidation qu'on trouve dans la loi sur l'instruction publique est générale et ne prend pas en compte les spécificités de l'intimidation dans le contexte de vie des aîné.e.s. La Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées propose par conséquent la définition suivante :

«IL Y A INTIMIDATION QUAND UN GESTE OU UNE ABSENCE DE GESTE OU D'ACTION À CARACTÈRE SINGULIER OU RÉPÉTITIF ET GÉNÉRALEMENT DÉLIBÉRÉ, SE PRODUIT DE FAÇON DIRECTE OU INDIRECTE DANS UN RAPPORT DE FORCE, DE POUVOIR OU DE CONTRÔLE ENTRE INDIVIDUS, ET QUE CELA EST FAIT DANS L'INTENTION DE NUIRE OU DE FAIRE DU MAL À UN OU À PLUSIEURS AÎNÉS.»¹

Le tableau ci-dessous présente les principales caractéristiques de l'intimidation des aîné.e.s relevées par la Chaire de recherche².

Caractéristiques	Descriptions	Exemples
Absence de geste	Contrairement à ce que l'on pourrait penser, l'intimidation ne se traduit pas forcément par un geste. Dans certains cas, l'omission d'un geste (un non-geste) peut mener à une situation d'intimidation.	Solange ne salue pas sa voisine, Thérèse, lorsqu'elle la croise dans l'ascenseur au sein de la résidence pour aîné.e.s
Répétition	Le geste (ou le non-geste) peut aussi bien être singulier qu'à caractère répétitif. L'élément de répétition est davantage un indice qui permette de repérer une situation d'intimidation qu'une caractéristique essentielle. Or, un geste (ou un non-geste) effectué de manière répétée peut, dans certaines situations, renforcer le caractère intimidant pour la personne intimidée. Un geste d'intimidation, qu'il soit singulier ou répétitif, a des conséquences multiples chez la victime, aussi bien sur le plan physique que psychologique. Un geste singulier (ou un non-geste singulier) <i>a priori</i> banal peut mener à une situation d'intimidation, tout comme un geste singulier grave (par ex. menaces de mort).	Chaque matin , Solange omet de saluer Thérèse lorsqu'elles se croisent dans l'ascenseur de la résidence.

1. Définition proposée par Beaulieu, Bédard et Leboeuf, 2016, p.52-53.

2. Beaulieu et cie, 2016.

Caractéristiques	Descriptions	Exemples
Rapport de force	<p>L'intimidation se produit dans un rapport de force, de pouvoir ou de contrôle entre l'intimidateur/trice et la victime. C'est par ce biais que l'intimidateur/trice exerce son pouvoir d'intimider. Il faut préciser que le rapport de force induit que la personne intimidée se retrouve dans une position inférieure face à son intimidateur/trice. Il y a une véritable volonté de ce dernier ou de cette dernière de prendre le dessus sur l'autre. Cet élément est étroitement lié à l'intention.</p> <p>L'intimidateur/trice peut aussi bien contrôler et exercer son pouvoir en utilisant la force physique que psychologique.</p>	Chaque matin, dans l'ascenseur, Solange omet de saluer Thérèse et se place devant la porte de façon à rendre les déplacements de Thérèse plus difficiles. L'attitude de Solange exprime sa volonté de prendre le dessus sur Thérèse et de contrôler ses mouvements. Thérèse n'ose plus croiser le regard de Solange, par crainte.
Intention	<p>Dans les situations d'intimidation, il y a toujours une intention de nuire ou de faire du mal à un ou à plusieurs aîné.e.s de la part de l'intimidateur/trice.</p> <p>_____</p> <p>Cependant, il est important de préciser que l'intimidateur/trice ayant des troubles cognitifs ou souffrant de problèmes de santé mentale n'intimide pas de manière intentionnelle.</p>	<p>Dans l'ascenseur, Solange omet volontairement de saluer Thérèse, dans l'intention de lui faire du mal.</p> <p>_____</p> <p>Dans l'ascenseur, Solange aux prises avec des troubles cognitifs omet de saluer Thérèse. Confuse, elle croit l'avoir déjà saluée.</p>
Conséquences	En raison de leur vulnérabilité, les conséquences de l'intimidation sont particulièrement graves pour les aîné.e.s.	Thérèse à qui on ne dit jamais bonjour décide de ne plus sortir de chez elle . L'attitude répétée de Solange lui a causé un tort et a conduit à son isolement.

L'intimidation peut être sournoise et donc difficile à dépister. Les éléments répertoriés ci-dessus permettent de mieux reconnaître ce phénomène. Un simple geste, ayant un impact direct sur l'intégrité physique ou morale d'un.e aîné.e doit être signalé et doit faire l'objet d'une intervention¹.

1. Plan d'action *Ensemble contre l'intimidation* : une responsabilité partagée (2010-2015) et Leboeuf, 2016, p.52-53.

2. ENCADREMENT LÉGAL

L'intimidation peut entraîner de graves conséquences, et de fait, est encadrée légalement lorsqu'il s'agit d'actes punissables par la loi. Ici, nous ferons référence aux Codes civil et criminel ainsi qu'aux Chartes québécoise et canadienne. Cependant, d'autres règlements permettent de sanctionner tout acte ou comportement liés à l'intimidation. C'est notamment le cas dans le milieu scolaire.



CADRE LÉGISLATIF

Le **Code civil** permet de sanctionner des actes d'intimidation et de lutter contre la cyberintimidation¹.

Le **Code criminel** réprime certaines formes d'intimidation. Pour exemple, le fait de frapper quelqu'un est reconnu comme un crime punissable. De plus, le Code criminel prévoit la répétition du geste qui peut alors se transformer en harcèlement criminel. Comme nous l'avons souligné précédemment, la répétition est un élément caractéristique de l'intimidation.

Le coupable peut encourir une peine de prison selon le caractère de la situation d'intimidation (sommaire ou criminelle).

Dans les **Chartes québécoise et canadienne**, les libertés individuelles, comme le droit à la vie, à la sécurité et à l'intégrité des personnes ainsi que d'autres droits et obligations sont promus. Ces Chartes rendent tous les individus égaux face au système de justice pénale et leur permettent de bénéficier des garanties juridiques en cas d'accusation, en interdisant toute forme de discrimination (sexe, religion, âge, etc.)

À cela s'ajoute le droit à l'honneur, à la dignité, au respect de la vie privée qui sont énoncés dans la Charte québécoise et qui prennent encore plus d'importance pour les victimes d'intimidation.

Comme le souligne le Plan d'action concerté²: « la plupart des gestes uniques objectivement graves sont sanctionnés et peuvent faire l'objet d'une plainte auprès des corps de police ». Malgré cela, il n'est pas toujours évident d'obtenir le consentement de la personne intimidée pour entamer un processus de plainte.

1. «La cyberintimidation, c'est le fait de harceler une personne ou de tenir à son endroit des propos menaçants, haineux, injurieux ou dégradants, qu'ils soient illustrés ou écrits. Elle concerne également le fait de harceler une personne. Les moyens employés sont nombreux : courriels, salons de clavardage, groupes de discussion, sites web, messageries instantanées.»
Source: www.spvm.qc.ca

2. Ici, nous faisons toujours référence au Plan d'action concerté pour prévenir et contrer l'intimidation 2015-2018.

3. INTIMIDATION ET PHÉNOMÈNES CONNEXES

L'intimidation peut être confondue avec d'autres phénomènes connexes tels que la maltraitance, la taquinerie, le conflit, etc. La frontière étant mince entre ces quatre (4) phénomènes, voici les caractéristiques de chacun afin d'éviter toute confusion. Enfin, nous avons créé une grille de questions à se poser lorsqu'une situation qui semblerait être de l'intimidation se présente, mais que certains éléments restent à éclaircir avant de se positionner.

3.1. Intimidation et maltraitance

L'intimidation est souvent associée à la maltraitance du fait de leurs ressemblances. Ainsi, une situation d'intimidation ayant lieu dans une relation de confiance peut entrer dans le cadre de la maltraitance. L'intimidation apparaît alors comme un moyen de maltraiter.

«IL Y A MALTRAITANCE QUAND UN GESTE SINGULIER OU RÉPÉTITIF, OU UNE ABSENCE D'ACTION APPROPRIÉE, INTENTIONNEL OU NON, SE PRODUIT DANS UNE RELATION OÙ IL DEVRAIT Y AVOIR DE LA CONFIANCE, ET QUE CELA CAUSE DU TORT OU DE LA DÉTRESSE CHEZ LA PERSONNE AÎNÉE.¹»

Afin de mieux distinguer ces deux concepts, voici un tableau² regroupant les principales caractéristiques qui sont propres à chacun :

INTIMIDATION	MALTRAITANCE
L'intention	
L'intimidation est généralement intentionnelle : elle est commise dans l'intention de nuire ou de faire du mal.*	La maltraitance peut aussi bien être intentionnelle que non intentionnelle.
La relation entre les protagonistes	
Elle peut survenir au sein de toute dynamique interactionnelle.	Elle se produit exclusivement dans les relations de confiance.
Le rapport de force	
Elle se présente dans l'inégalité d'un rapport de force.	Cela n'est pas abordé dans les connaissances actuelles en maltraitance.

* Une exception s'impose lorsque les personnes qui intimident souffrent de troubles cognitifs ou de problèmes de santé mentale. L'acte est alors jugé non intentionnel.

Malgré leurs différences, les situations d'intimidation et de maltraitance comportent certaines similitudes. Dans les deux cas, les conséquences peuvent être graves pour la victime, les situations surviennent dans un contexte particulier (dans un contexte marqué par l'âgisme, par exemple) et peuvent se traduire par des gestes ou de la négligence.

Mais il est important, en tant qu'intervenant.e, de pouvoir les différencier. S'intéresser au caractère intentionnel du geste, à la relation existante entre la personne intimidée et l'intimidateur/trice et à la présence d'un rapport de force inégal permettent de nous guider sur la piste d'une éventuelle situation d'intimidation.

1. Ministère de la Famille, 2017.

2. Tableau inspiré du travail réalisé par la Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées.

3.2. Intimidation et conflit

Lors de nos rencontres avec les aîné.e.s, nous nous sommes rapidement aperçus que l'intimidation pouvait être associée au conflit, et vice-versa. Parfois, pour certain.e.s des participant.e.s, le conflit était de l'intimidation. Voici quelques citations¹ d'aîné.e.s qui répondaient à la question : « Observez-vous une différence entre le conflit et l'intimidation ? »

**« UN CONFLIT N'EST PAS NÉCESSAIREMENT DE L'INTIMIDATION.
LORS D'UN CONFLIT, LE RESPECT EST PRÉSENT.
PAR CONTRE, L'INTIMIDATION PEUT CAUSER UN CONFLIT
ET DANS L'INTIMIDATION, IL Y A ASSURÉMENT UN RAPPORT DE FORCE. »**

Roger, HLM Rousselot

**« DANS UN CONFLIT, PERSONNE N'ÉCRASE L'AUTRE,
IL Y A UN MALENTENDU, UNE DIVERGENCE D'OPINIONS. »**

Élisabeth, Centre des Aînés de Villeray

**« LE CONFLIT EST MOINS RADICAL, C'EST L'EXPRESSION D'UN DÉSACCORD.
LE CONFLIT FAIT AVANCER LES CHOSES, PAS L'INTIMIDATION. »**

Pierre, La Perle Retrouvée

**« LE CONFLIT EST PLUS ÉGAL TANDIS QUE QUAND IL Y A INTIMIDATION,
TON OPINION NE COMPTE PAS. »**

Gérard, André Corneau

La majorité des participant.e.s affirmaient qu'il y a une nette différence entre le conflit et l'intimidation.

Lors du processus de dépistage et pendant l'intervention d'une situation qui pourrait être de l'intimidation, il faut s'assurer que les deux parties (l'intervenant.e et la personne intimidée) utilisent le même vocabulaire. C'est pourquoi il est important d'éclaircir la notion de conflit afin qu'elle ne soit plus confondue avec l'intimidation.

Le conflit marque « une opposition entre deux parties de pouvoir égal ». Les conflits peuvent être définis comme « constructifs et sains lorsqu'ils sont bien gérés ». ²

1. Les prénoms des participant.e.s ont été modifiés afin de respecter l'anonymat de chacun.

2. Définition issue du cahier d'animation du projet de sensibilisation L'Intimidation Pique réalisé par le comité Prévention maltraitance envers les aînés de la Table de concertation des aînés du CSSSRY Territoire du CLSC des Patriotes en Montérégie.

3.3. Intimidation et taquinerie

La taquinerie se produit au sein d'une relation positive où règne un esprit de camaraderie. Les parties impliquées s'amuse sans méchanceté. Il n'y a pas d'intention de causer du tort. La taquinerie exprime l'intimité et l'affection que chacun.e se porte.

Parfois, se faire taquiner peut prendre des allures d'intimidation. Toujours dans le souci d'utiliser un vocabulaire commun à tous et toutes, il est important pour la victime de poser des mots sur ce qu'elle vit.

Si la frontière est si mince entre ces deux notions, c'est parce que la taquinerie peut devenir un moyen détourné et discret d'intimider. En effet, il n'est pas toujours possible de connaître les intentions de chacun.e.

3.4. Tableau synthétique : les questions à se poser

Le schéma ci-dessous permet de différencier les situations d'intimidation des rapports de taquinerie, des situations conflictuelles et de la maltraitance.

	Taquinerie	Conflit	Intimidation	Maltraitance
Est-ce réciproque?	Possiblement	Oui	Possiblement	Non
Y a-t-il répétition ?	Possiblement	—	Possiblement	Possiblement
Est-ce intentionnel?	Oui	Non	Oui*	Possiblement**
Y a-t-il un rapport de force ?	Non	Oui	Oui	—
Y a-t-il une relation de confiance ?	Oui	Possiblement	Possiblement	Oui
Est-ce amusant?	Oui	Non	Non	Non
Est-ce à prendre au sérieux?	Non	Possiblement	Oui	Oui
Observe-t-on un changement de comportement ?	Non	Possiblement	Possiblement	Possiblement

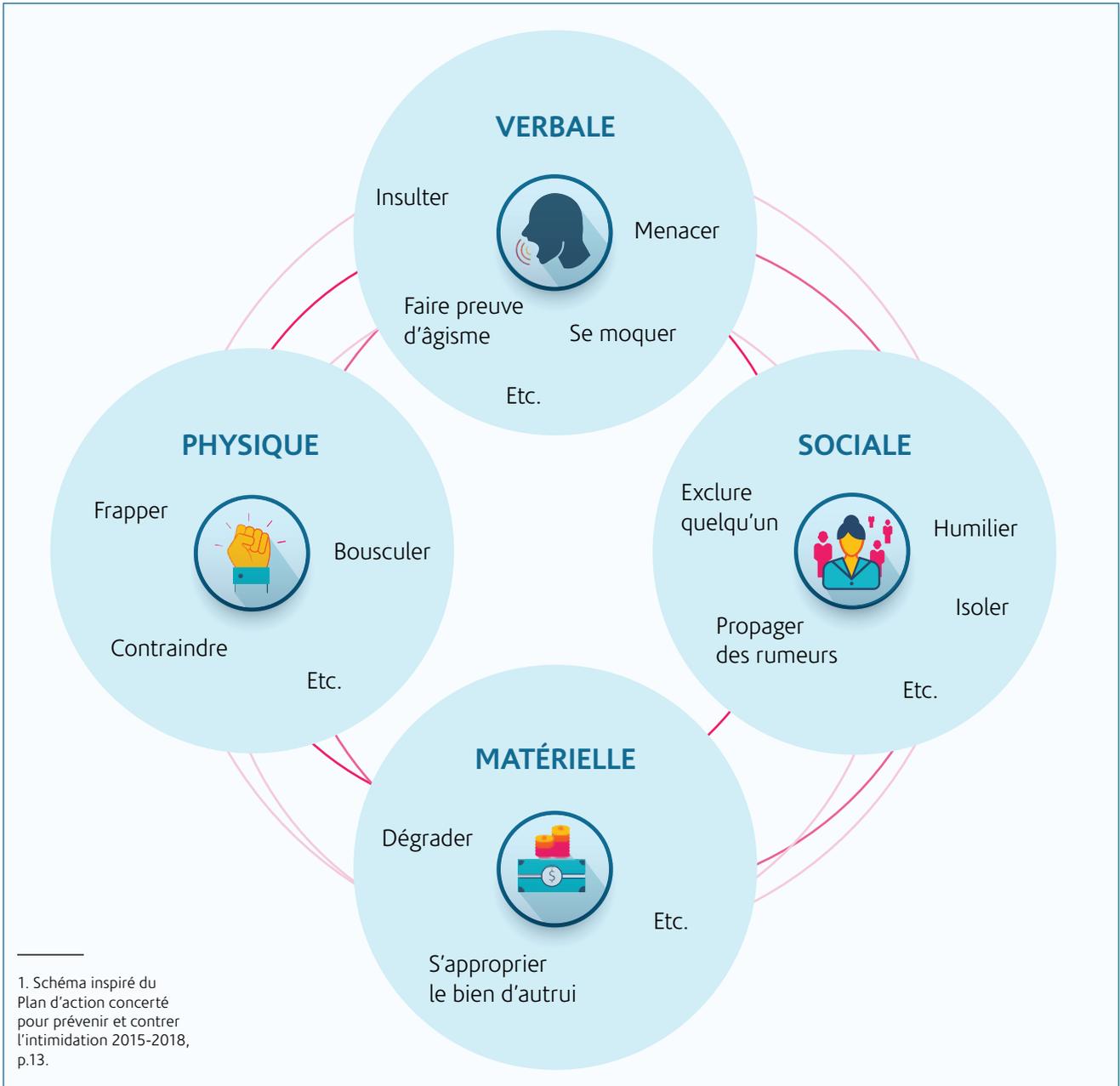
LÉGENDE : — = absence de positionnement

* Ne s'applique pas lorsque les personnes souffrent de troubles cognitifs ou de problèmes de santé mentale.

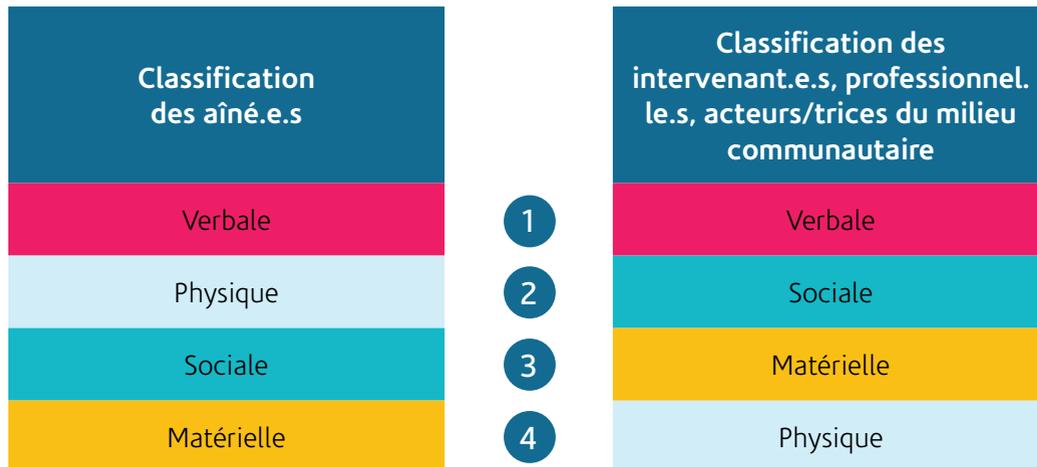
** Ce n'est pas intentionnel lorsque l'on parle de négligence.

4. LES TYPES D'INTIMIDATION

L'intimidation peut parfois être difficile à identifier, car elle se manifeste de différentes façons. Cependant, la Chaire de recherche relève quatre types d'intimidation différents qui sont représentés et illustrés dans le schéma ci-dessous¹ :



Lors de notre collecte de données, nous avons interrogé à la fois les participant.e.s des Rencontres-aîné.e.s, mais également les intervenant.e.s dans le cadre du Chantier Intimidation, sur le type d'intimidation qu'ils/qu'elles constataient comme le plus fréquent. Le schéma ci-dessous présente les deux points de vue : à gauche, les résultats des Rencontres-aîné.e.s¹, à droite, les résultats du Portrait sur l'intimidation auprès des aîné.e.s.



Nous remarquons que l'intimidation verbale est la forme la plus fréquente constatée par les intervenant.e.s et les aîné.e.s.

L'intimidation verbale est la «plus facile à utiliser» et ne laisse aucune trace, selon les aîné.e.s :

« PARFOIS, IL N'Y A PAS BESOIN DE COUPS, LES MOTS FONT PLUS MAL. »

Gilbert, HLM Rousselot

Concernant **l'intimidation physique**, les aîné.e.s faisaient souvent référence aux coups et aux bousculades.

« QUELQU'UN QUI PASSE À CÔTÉ DE VOUS
EN VOUS FAISANT UN TOC-TOC SUR LA TÊTE. »

Francine, Centre des Aînés de Villera y

L'intimidation sociale était plus difficile à discerner, mais une fois expliquée, les aîné.e.s trouvaient des exemples très concrets :

« EMPÊCHER QUELQU'UN DE RENTRER DANS LA SALLE COMMUNAUTAIRE. »

André, Centre communautaire Rendez-vous 50+

« METTRE SON SAC SUR UNE CHAISE
POUR QUE LA PERSONNE NE VIENNE PAS S'ASSEOIR. »

Sylvie, HLM Laure Conan

1. Sur 8 rencontres sur 10, le classement des types d'intimidation était comme le schéma ci-haut.

L'intimidation matérielle arrive en dernière position chez les aîné.e.s. Souvent, ils/elles l'associent au vol d'argent et à la dégradation des biens matériels.

« RENVERSER LES PLANTES DISPOSÉES DANS LE HALL DE L'HABITATION »

Pascal, HLM Rousselot

Nous avons également abordé la cyberintimidation¹, qui se fait par le biais de l'utilisation des messages textes, des sites web et des réseaux sociaux, entre autres. La cyberintimidation n'est pas désignée comme un type d'intimidation. Par contre, elle peut être un moyen d'intimider une personne verbalement et socialement.

Peu importe le type d'intimidation utilisé, cela engendre un bon nombre de conséquences toutes plus dévastatrices les unes que les autres. Afin de pouvoir agir au plus vite, il faut prêter attention aux indices qui permettent de mettre la puce à l'oreille.

5. LES INDICES RÉVÉLATEURS

Certains indices constituent des pistes pour détecter la présence de situations d'intimidation. Il faut garder à l'esprit que la présence de ces indices ne garantit pas une situation d'intimidation. Les indices révélateurs diffèrent des indicateurs², qui eux, illustrent concrètement une situation d'intimidation.

Les indices révélateurs peuvent se traduire par des éléments qui auparavant n'existaient pas. Pour exemple, un aîné très impliqué au sein du comité des locataires cesse de se présenter aux réunions du jour au lendemain.

Les indices révélateurs peuvent éventuellement mettre l'intervenant.e sur la piste d'une situation d'intimidation. Cependant, ils ne conduisent pas forcément à de l'intimidation.

Le graphique ci-bas³ recense les quatre (4) principaux indices révélateurs que les intervenant.e.s ont pu rencontrer.

1) Ainsi, l'indice le plus souvent constaté par les intervenant.e.s et les acteurs/trices du milieu communautaire est celui de la baisse de participation aux activités, voire le retrait total de la personne.

Ex : L'aîné n'ose plus descendre dans la salle communautaire même si l'intervenant est présent, car il a peur de se retrouver nez à nez avec son intimidateur.

2) Vient ensuite le conflit qui peut être dû à une situation d'intimidation.

Ex. : La présidente du comité des locataires ne s'entend plus avec l'un des membres du comité suite à un désaccord. Elle tente alors de monter tout le monde contre lui afin qu'il se retire du comité.

3) En troisième position, nous retrouvons le changement de comportement, qui peut apparaître soudainement.

Ex. : Une aînée habituellement très aimable et appréciée de tous et toutes va soudainement devenir agressive avec ses pairs sans raison. Cela est dû à la peur de se faire à nouveau intimider.

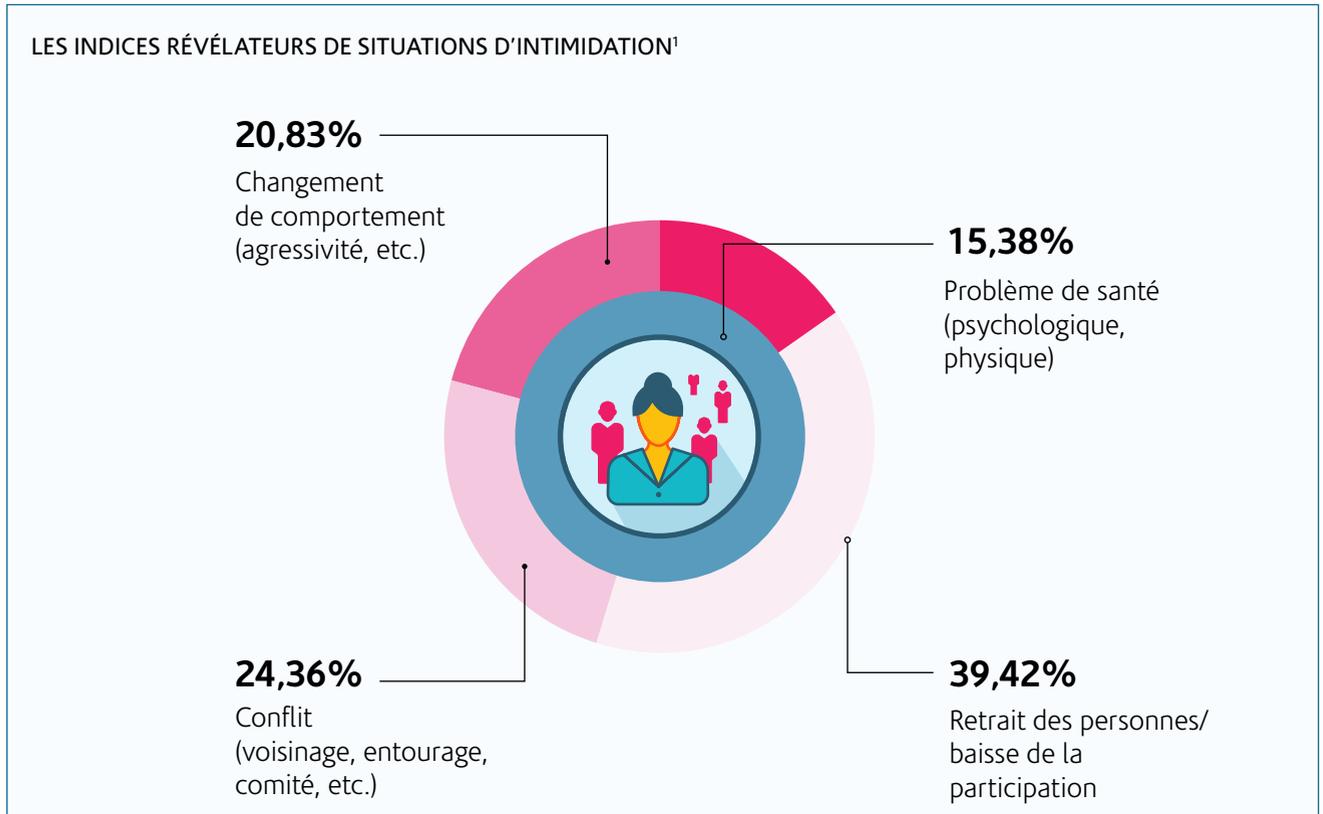
1. Les aîné.e.s interrogés ne se sentaient pas concernés par la cyberintimidation. C'est donc pour cela que nous avons fait le choix de ne pas en parler plus en détail.

2. Les indicateurs sont des faits observables évalués qui indiqueraient une situation d'intimidation.

3. Graphique issu des résultats du sondage diffusé dans le cadre du Chantier Intimidation.

4) Enfin, les problèmes de santé qui peuvent, eux aussi, apparaître brutalement.

Ex. : Un aîné souffre de dépression suite à l'effritement de son réseau social. L'intimidateur met tout en œuvre pour faire circuler des rumeurs à son sujet et l'isoler de tous et toutes.

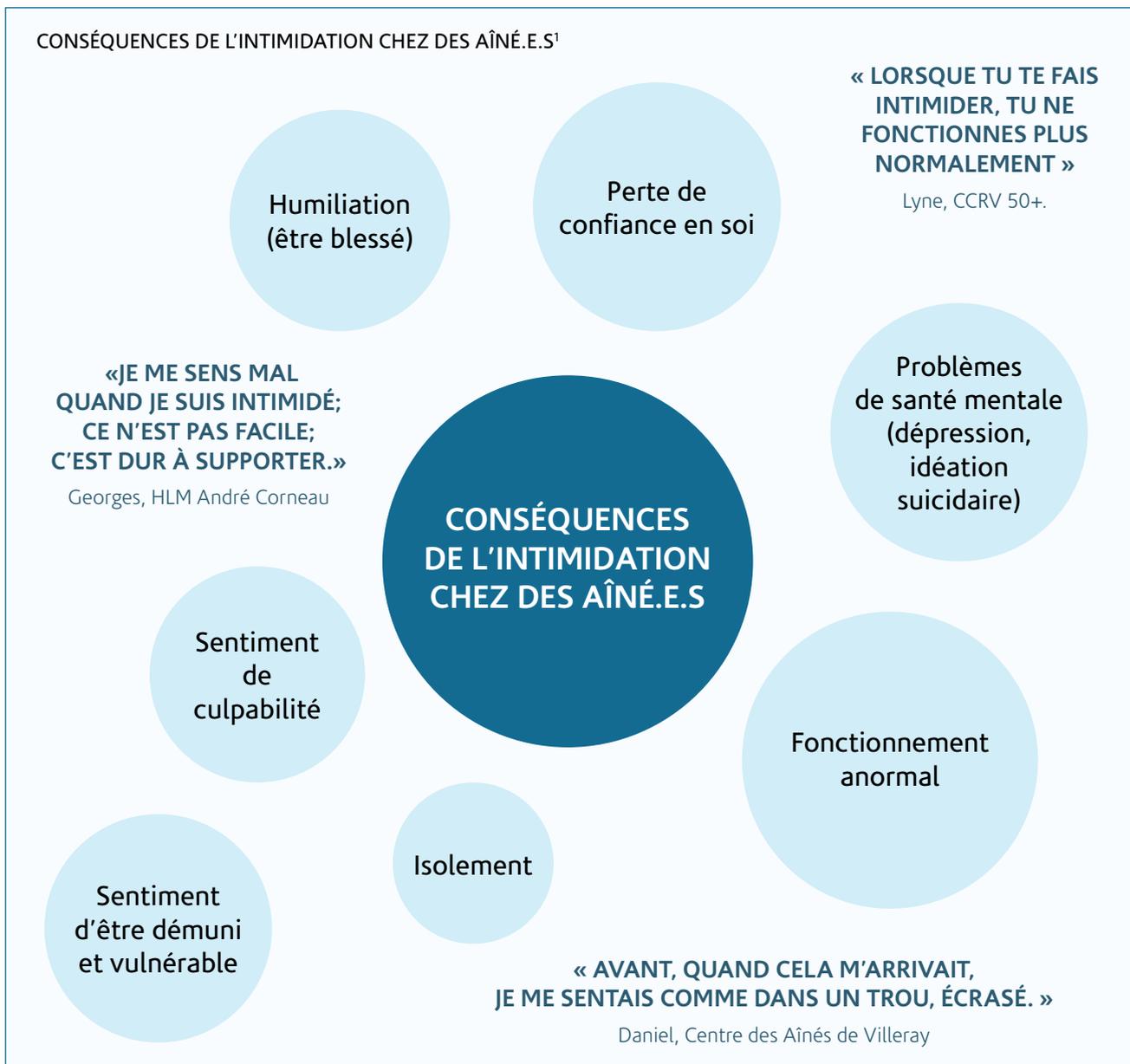


6. LES CONSÉQUENCES

Les conséquences de l'intimidation des aîné.e.s peuvent être très graves et multiples. Elles peuvent dépendre de différents facteurs, par exemple de la capacité de résilience² des victimes, de la nature des rapports qui unissent les parties impliquées, de l'âge de la victime, du contexte dans lequel survient la situation, de la fréquence des gestes et des comportements préjudiciables, etc. Si les situations d'intimidation ne sont pas vite contenues, elles peuvent conduire à des situations dramatiques allant jusqu'aux idéations suicidaires, voire l'acte lui-même.

1. Source : Portrait sur l'intimidation auprès des aîné.e.s.

2. La résilience est la capacité d'un individu à résister face à un choc ou à un traumatisme dans le but de ne pas subir les effets néfastes et de se reconstruire.

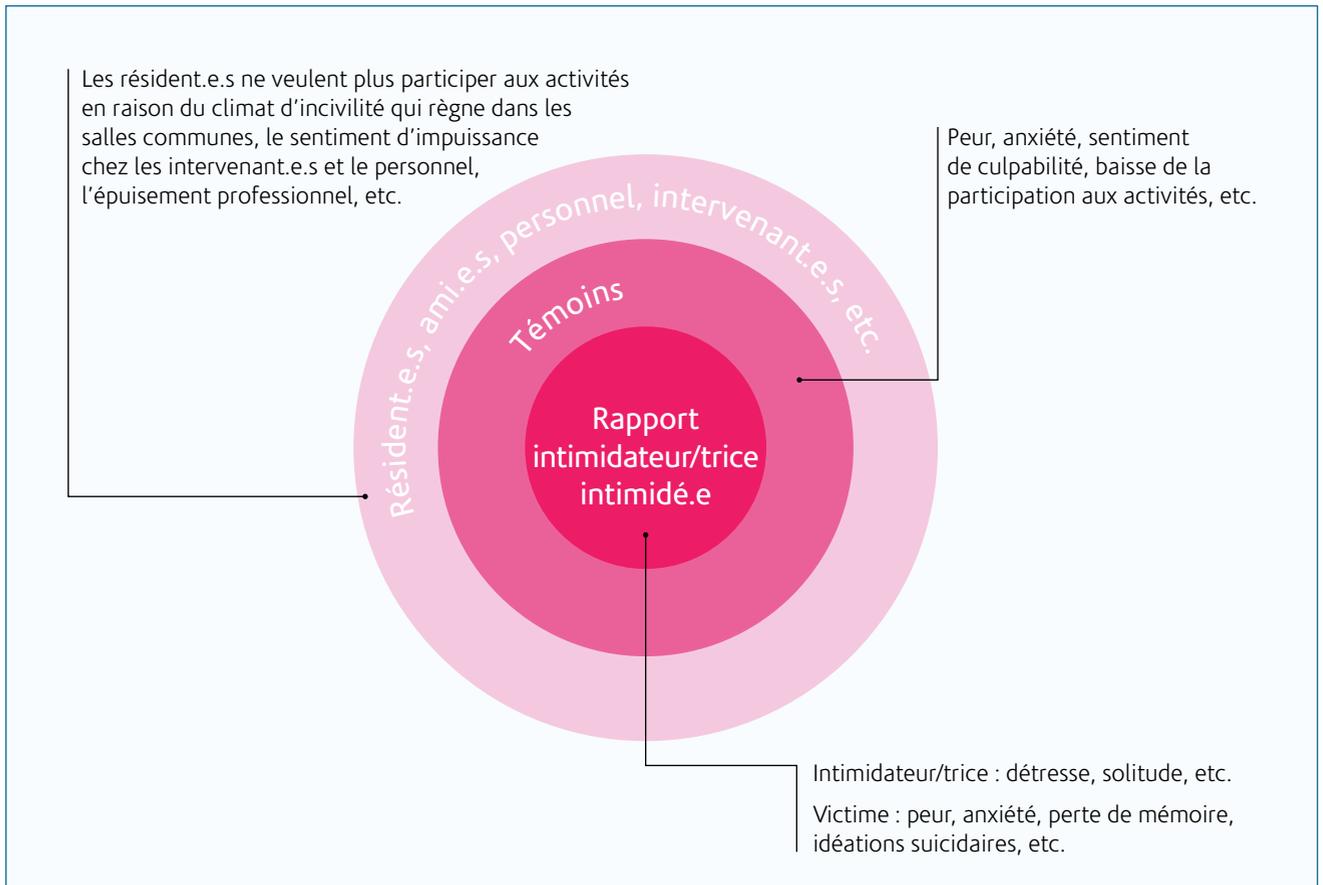


Contrairement à l'idée largement répandue², les conséquences de l'intimidation ne se réduisent pas aux effets sur les personnes intimidées (les victimes), elles étendent leur influence au-delà du rapport intimidateur-trice/intimidé.e et se font sentir parfois dans tout le milieu de vie. Les témoins directs de la situation d'intimidation, comme les témoins indirects (les autres résident.e.s, les ami.e.s de la victime, etc.), le personnel et les intervenant.e.s, pour ne nommer que ceux-là, peuvent tous et toutes souffrir des conséquences de l'intimidation.

1. Source : Recontres-aîné.e.s.

2. Dans le cadre des Rencontres-aîné.e.s, les aîné.e.s ont seulement relevé les conséquences en lien avec la victime.

L'observation de faits qui s'apparentent aux conséquences de l'intimidation n'indique pas qu'on est en présence d'une situation d'intimidation. Évidemment, ce n'est pas parce qu'on observe un.e aîné.e isolé ou qu'un.e aîné.e nous confie son anxiété qu'il/elle est



nécessairement intimidé. Son isolement (ou son anxiété) est peut-être la conséquence d'une autre problématique (par ex. la maltraitance) ou d'une mauvaise lecture de la réalité (ex. une aînée qui croit être intimidée par une situation alors qu'elle est seulement d'une timidité excessive).

Cela dit, les conséquences de l'intimidation peuvent constituer des indices qui peuvent révéler la présence d'une situation d'intimidation. Tous et toutes doivent être vigilants lorsqu'ils/elles sont en présence de faits qui s'apparentent aux conséquences de l'intimidation, une investigation plus approfondie doit être menée par différents acteurs/trices pour bien nommer la situation et intervenir efficacement en s'appuyant sur les outils adéquats.

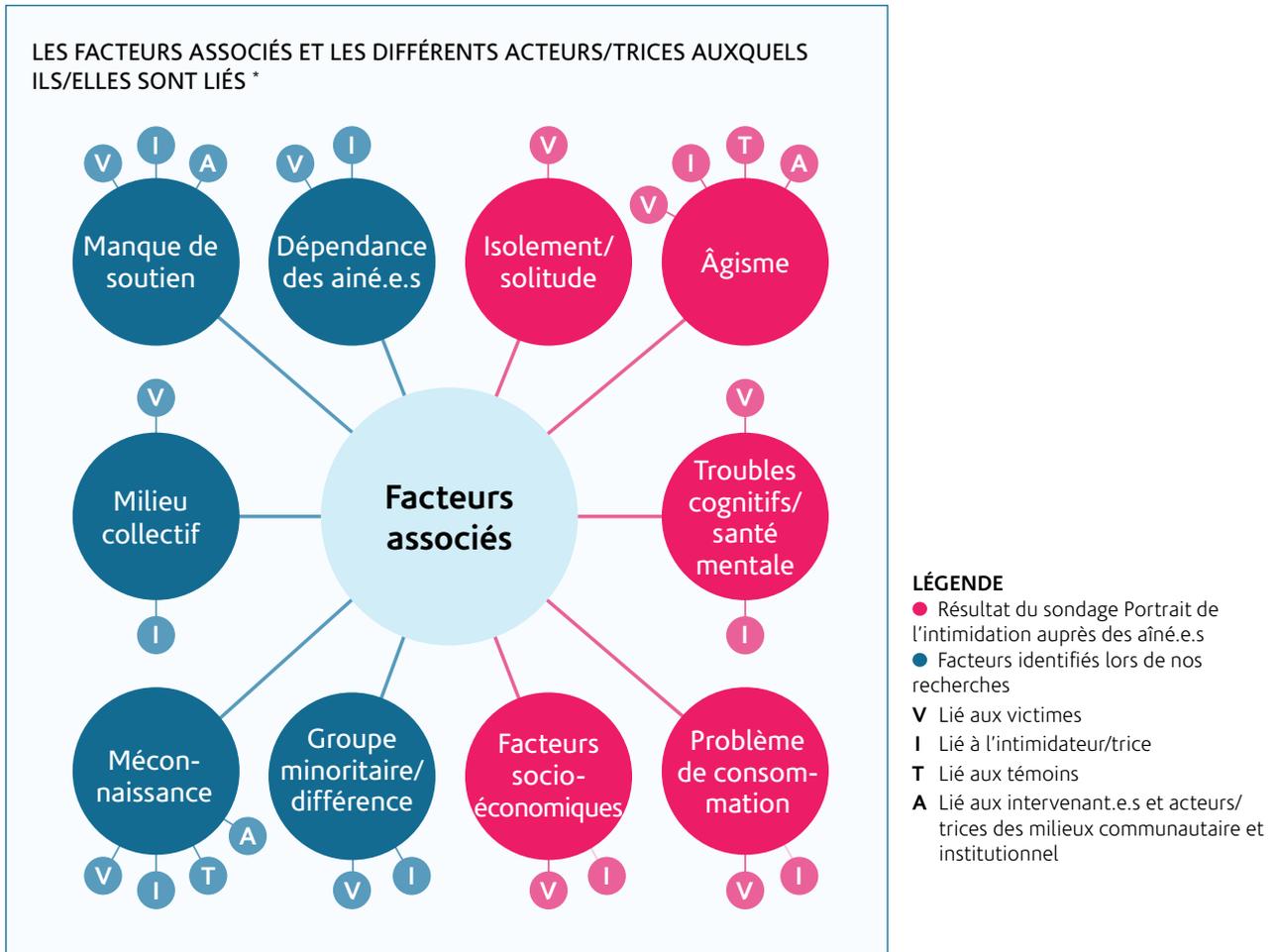
Partie 2 : Les facteurs associés aux situations d'intimidation

Les facteurs associés caractérisent le contexte particulier des situations d'intimidation des aîné.e.s. Ils regroupent les facteurs de vulnérabilité, les facteurs de risque, l'âgisme, les représentations sociales du vieillissement, la méconnaissance des aîné.e.s par rapport à la problématique, le manque de soutien communautaire et institutionnel, etc.

Les facteurs associés :

- créent les conditions qui rendent possible des gestes ou des non-gestes d'intimidation.
Ex. : L'âgisme crée un terreau fertile aux situations d'intimidation.
- influencent la reconnaissance des situations d'intimidation.
Ex. : La méconnaissance des aîné.e.s sur la problématique de l'intimidation fait en sorte qu'ils/elles ne nomment pas certaines situations préjudiciables.
- ont une incidence sur le règlement et la persistance des situations d'intimidation.
Ex. : En raison du manque de soutien communautaire et institutionnel, certain.e.s aîné.e.s hésitent à porter plainte et à entamer quelque démarche que ce soit.

Les facteurs associés peuvent être liés à différents acteurs/trices : à la victime, à l'intimidateur/trice, aux témoins et/ou aux intervenant.e.s et aux différents acteurs/trices des milieux communautaire et institutionnel. L'influence des facteurs varie considérablement d'un facteur à l'autre. Certains facteurs associés, comme les facteurs de vulnérabilité, fragilisent les victimes et les rendent plus vulnérables aux situations d'intimidation alors que d'autres, comme l'âgisme, influencent tous les acteurs/trices, qu'ils/elles soient intervenant.e.s, témoins, acteurs/trices du milieu communautaire ou intimidateurs/trices. La présente approche sort par conséquent de la logique intimidateur/trice-intimidé.e et fait ressortir l'implication des différents acteurs/trices dans les situations d'intimidation.



* Certains des facteurs nommés ci-haut pourraient être liés à d'autres acteurs/trices.

Les facteurs associés les plus fréquents
Santé mentale/troubles cognitifs
Isolement/solitude
Âgisme
Facteurs socio-économiques
Problèmes de consommation (alcool, jeux, drogues)

Le recensement des facteurs représentés dans ce graphique n'est pas exhaustif, seuls y figurent les éléments les plus significatifs qui sont ressortis de notre expérience terrain et de l'analyse du questionnaire du Chantier Intimidation et qui caractérisent le contexte des situations d'intimidation spécifiques aux aîné.e.s.

D'autres facteurs ont été relevés, parmi ceux-ci on retrouve les facteurs culturels, le racisme, des motifs religieux, le sexisme, les conflits de voisinage et la santé physique¹. Or, comme nous ne disposons que de peu d'informations sur ces facteurs, nous les laisserons de côté.

1. Chantier Intimidation.



1. L'âgisme

« L'ÂGISME EST UN PROCESSUS PAR LEQUEL DES PERSONNES SONT STÉRÉOTYPÉES ET DISCRIMINÉES EN RAISON DE LEUR ÂGE ET QUI S'APPARENTE À CELUI DU RACISME ET DU SEXISME. (Dr Robert Butler)»¹

L'âgisme renvoie à l'éventail des préjugés, des stéréotypes et des constructions de l'esprit (le plus souvent négatifs) en lien avec le vieillissement. L'âgisme ne se manifeste pas seulement à travers des actes individuels, comme des paroles discriminatoires, des pratiques et des comportements préjudiciables, mais aussi à travers la vision que véhicule la société vis-à-vis du vieillissement en prenant peu, voire pas du tout, en compte les besoins des aîné.e.s. Les pratiques institutionnelles, les politiques publiques, l'organisation des services recèlent en effet de traces d'âgisme. L'âgisme crée un climat d'incivilité qui contribue à l'apparition de situations d'intimidation².

Quelques préjugés répandus :

- Les aîné.e.s sont dépendants et vulnérables.
- La contribution des aîné.e.s à la société est négligeable.
- Les aîné.e.s travailleurs sont intransigeants; ils/elles ne s'adaptent ni aux nouvelles technologies ni aux nouvelles cultures d'entreprise.

V Lié aux victimes

Les aîné.e.s en viennent à croire les préjugés, les moqueries et les commentaires préjudiciables qu'ils/elles entendent à leur sujet. En plus de se sentir exclus du système qui valorise à outrance la jeunesse, les aîné.e.s ne se reconnaissent pas dans les lois, les pratiques et les règles qui organisent la société. Ceci a évidemment des conséquences sur l'estime de soi. Le seuil d'acceptation des situations d'intimidation est par conséquent plus élevé : ils/elles normalisent ces situations et acceptent de vivre avec leurs conséquences.

I Lié aux intimidateurs/trices

Certain.e.s intimidateurs/trices associent le vieillissement avec différents préjugés comme la dépendance et la vulnérabilité. Leurs gestes ou non-gestes d'intimidation expriment leur peur de vieillir et de devenir dépendants et/ou vulnérables. Établir une distance avec des aîné.e.s, par ailleurs plus dépendants, en créant un rapport de force, de contrôle ou de pouvoir, apparaît comme un moyen pour alléger la souffrance et les insécurités liées au vieillissement.

I T Lié aux intervenant.e.s, aux acteurs/actrices des milieux communautaire et institutionnel et aux témoins

Comme l'intimidation influence tout le monde, y compris les intervenant.e.s et les différents acteurs/trices des milieux communautaire et institutionnel, toutes et tous sont plus prompts à accepter et fermer les yeux sur certaines formes de violence. Les intervenant.e.s et les différents acteurs/trices qui œuvrent auprès des aîné.e.s doivent apprendre à lutter contre leurs propres préjugés.

1. Association québécoise de gérontologie [en ligne]. Disponible sur : <http://www.aqq-quebec.org/grands-dossiers/ageisme/je-m-informe-1/qu-est-ce-que-l-ageisme>

2. Association québécoise de gérontologie, 2014, p.6.

En plus de créer des conditions propices à l'intimidation, on peut penser que l'âgisme est une forme d'intimidation¹. Certains cas d'intimidation et d'âgisme peuvent en effet comporter des similitudes. Si on se rapporte à la définition de l'intimidation, « il y a intimidation quand un geste ou une absence de geste ou d'action [...] se produit [...] dans un rapport de force [...] et que cela est fait dans l'intention de nuire ou de faire du mal à une ou à plusieurs personnes âgées. » Même si l'intention n'est pas un élément caractéristique de l'âgisme², certaines situations d'âgisme découlent néanmoins de la volonté de l'agresseur « de nuire ou de faire du mal à une ou à plusieurs personnes âgées ». Quand c'est le cas, on peut aussi parler d'intimidation. Cette forme d'intimidation est souvent observable dans les lieux de travail.

Exemple d'âgisme et d'intimidation

Discréditer publiquement l'opinion d'un expert par ailleurs âgé en suggérant de façon désobligeante qu'il devrait prendre sa retraite plutôt que d'argumenter sur le fond de son opinion...³

2. Le milieu de vie collectif⁴

3 % des aîné.e.s montréalais entre 65 et 74 ans vivent dans des milieux de vie collectifs;

17% des aîné.e.s montréalais de plus de 75 ans vivent dans des milieux de vie collectifs.

Source : Portrait des aînés de l'île de Montréal (2017)

Le fait d'habiter dans des milieux de vie collectifs et de partager des espaces de vie communs (par ex. la salle communautaire, la cafétéria) décuple les occasions de conflits et de situations d'intimidation. De plus, comme certains milieux collectifs accueillent des comités de locataires ou de résident.e.s, des luttes intestines de pouvoir surviennent parfois et mènent à des situations d'intimidation. Certain.e.s peuvent chercher à manipuler ou imposer leurs idées dans le but de contrôler ces comités.

L'intimidation entre pairs dans les milieux de vie collectifs est un phénomène bien présent. Selon une étude⁵, 39% des résident.e.s de deux habitations subventionnées à Saskatoon ont été témoins d'une situation d'intimidation entre résident.e.s et 29% ont été victimes de gestes ou de non-gestes d'intimidation par d'autres résident.e.s. En outre, des situations d'intimidation peuvent survenir entre un/une employé.e (ou un/une intervenant.e) et un/une résident.e.

Il est permis de penser que le nombre de situations d'intimidation dans les milieux de vie collectifs augmentera dans les prochaines années en raison du vieillissement croissant de la population. De plus en plus d'aîné.e.s choisiront effectivement de vivre dans des milieux de vie collectifs.



1. L'Association québécoise de gérontologie va dans ce sens dans son Mémoire (2014).

2. Les situations d'âgisme sont en effet souvent non intentionnelles. Elles procèdent moins de la volonté de causer un tort que des préjugés et des idées reçues liés au vieillissement.

3. Association québécoise de gérontologie, 2014, p.6.

4. Nous entendons par milieux de vie collectifs : les habitations à loyers modiques (HLM) et les résidences pour personnes aîné.e.s.

5. Goodridge, 2017, p.1439.

I Lié à l'intimidateur/trice

Les aîné.e.s doivent apprendre à partager des espaces de vie communs et vivre en communauté. L'adaptation étant parfois difficile, cela peut pousser certain.e.s aîné.e.s à exercer leur contrôle dans les espaces de vie communs et commettre des gestes d'intimidation.¹ Étant donné la proximité des locataires et des résident.e.s dans les milieux collectifs, des sentiments de jalousie, d'impatience et de désagrément peuvent par ailleurs surgir et mener à des situations d'intimidation. Il est donc primordial de rappeler aux aîné.e.s des valeurs telles que le bien-vivre ensemble.

Les clés et la salle communautaire des HLM

Certain.e.s locataires des HLM ont la responsabilité des clés et doivent ouvrir la porte de la salle communautaire. Or, parfois ils/elles se comportent comme s'ils/elles en étaient les propriétaires et tentent de contrôler les allées et venues. Les autres locataires ne se sentent par conséquent plus les bienvenus dans les aires communes. Cette situation d'intimidation peut découler de la difficulté chez l'intimidateur/trice à s'adapter à son nouvel environnement.

V Lié à la victime

La proximité des résident.e.s et leurs contacts ordinaires font en sorte que les occasions de conflits ou d'intimidation sont plus fréquentes.

3. L'isolement social des personnes âgées



36 % des aîné.e.s montréalais vivent seuls

17 % des aîné.e.s montréalais rapportent avoir moins de deux amis ou membres de la famille proche d'eux

23 % des aîné.e.s montréalais déclarent avoir un faible niveau de soutien social concret

Source : Portrait des aînés de l'île de Montréal (2017)

V Lié à la victime

Le fait que certain.e.s aîné.e.s aient très peu d'interactions sociales les rend plus vulnérables aux situations d'intimidation. Il est reconnu effectivement qu'entretenir des relations sociales positives agit comme un facteur de protection contre l'intimidation et d'autres situations d'abus. Les intimidateurs/trices s'attaquent souvent aux individus isolés, qui démontrent peu de confiance.

De plus, l'isolement social des aîné.e.s contribue au fait que certaines situations d'intimidation ne sont pas rapportées. Souvent, les aîné.e.s victimes d'intimidation ne connaissent pas

1. Bonifas, 2012a, p.1.

les ressources disponibles pour les aider à affronter la situation. Ceci est d'autant plus vrai chez les aîné.e.s allophones pour lesquels/lesquelles la langue représente un obstacle supplémentaire.

Il est très difficile pour les acteurs/trices du milieu et pour les intervenant.e.s d'aller à la rencontre des aîné.e.s les plus isolés. L'isolement social de certain.e.s aîné.e.s complexifie le travail des intervenant.e.s qui doivent multiplier les approches originales et novatrices pour rejoindre les aîné.e.s (ex. : le démarchage, des kiosques d'informations dans des foires, etc.)

Par ailleurs, le phénomène de l'intimidation des aîné.e.s dans leur logement privé est très mal connu. Il est permis de croire que certaines situations d'intimidation leur sont spécifiques (ex: les aîné.e.s qui sont intimidés par le/la locateur/trice). Orienter la recherche dans ce domaine ne peut être que bénéfique pour développer des outils d'intervention efficaces adaptés à ces situations.

4. La méconnaissance par rapport à la problématique de l'intimidation

81% des aîné.e.s ont déjà entendu parler d'intimidation des aîné.e.s.

25 % des aîné.e.s ont déjà entendu le mot âgisme

39 % des aîné.e.s ont déjà entendu parler de cyberintimidation

55% des aîné.e.s affirment qu'ils/elles interviendraient s'ils/elles étaient témoins d'une situation d'intimidation

Source : Rencontres-aîné.e.s

A Lié aux intervenant.e.s et aux acteurs/trices des milieux communautaire institutionnel

L'intimidation est une problématique extrêmement complexe. Comme l'intimidation se manifeste le plus souvent de façon sournoise et s'enchaîne parfois dans des dynamiques de groupe complexes, il est difficile de repérer ces situations préjudiciables et d'intervenir de façon appropriée. Plusieurs intervenant.e.s et acteurs/trices des milieux communautaire et institutionnel ont manifesté leur volonté d'être mieux outillés, cela passe notamment par des formations adaptées, des outils d'intervention efficaces et du soutien communautaire et institutionnel.

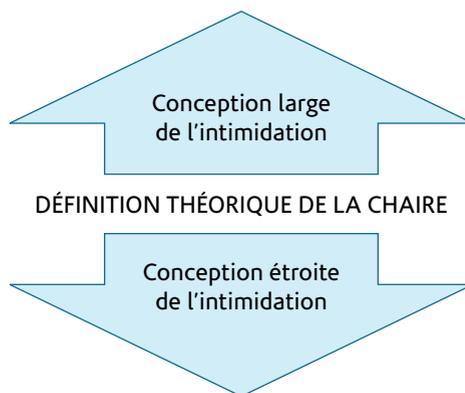
Les répondant.e.s ont souligné qu'il manquait de formations sur les aspects théoriques et juridiques de la problématique, sur la médiation et la gestion de conflits. Ils ont également mentionné qu'une meilleure publicité des outils existants serait des plus profitables.

V T I Lié à la victime, aux témoins, aux intimidateurs/trices

Les aîné.e.s connaissent très peu la problématique de l'intimidation. Le terme est en effet galvaudé par beaucoup d'aîné.e.s. Même si dans une large proportion, ils/elles ont entendu



parler d'intimidation (à la télévision surtout), ils/elles ont du mal à faire ressortir les éléments caractéristiques de l'intimidation. Ils/elles semblent être partagés entre deux conceptions de l'intimidation, l'une qui dépasse le cadre théorique et l'autre, plus étroite qui réduit l'intimidation aux gestes graves. Dans ces deux cas, ces conceptions contrastent avec la définition théorique de l'intimidation de la Chaire¹.



Conception large de l'intimidation

Selon la conception large de l'intimidation, la personne se sentant intimidée croira qu'elle vit une situation d'intimidation. Cette conception évacue tous les éléments caractéristiques de l'intimidation pour ne tenir compte que des sentiments et des conséquences pour la victime. Expérimenter certains sentiments indésirables particuliers, comme éprouver de la gêne, est suffisant, selon cette compréhension, pour se dire intimidé.

Selon cette conception, je suis intimidée quand²...

... un représentant d'une compagnie téléphonique essaie de me vendre certains services spéciaux. Je juge que le représentant est quelque peu trop insistant et je me sens déstabilisée.

... certains individus prennent trop de place ou parlent trop fort au téléphone dans les transports en commun. Je me sens alors comme si je n'étais pas la bienvenue.

Or, il ne faut pas réduire l'intimidation aux conséquences. Certains ressentis (par ex. la peur, etc.) sont de bons indices de situations préjudiciables et doivent par conséquent être pris au sérieux, mais ne sont pas suffisants à eux seuls pour certifier qu'il y a situation d'intimidation. Si on se rapporte à la définition, pour parler d'intimidation, il doit y avoir entre autres une intention de la part de l'intimidateur/trice de causer un tort.

1. Rencontres-ainé.e.s.

2. Rencontres-ainé.e.s.

 <p>Conséquences de la CONCEPTION LARGE de l'intimidation</p>	Il y a confusion des différents concepts. L'intimidation et d'autres concepts connexes (l'âgisme, la maltraitance, le conflit) demeurent obscurs.
	Cela entretient le phénomène de victimisation des aîné.e.s. Ces derniers/ères voient des situations d'intimidation là où il n'y en pas et se positionnent en tant que victimes.
	Les ressources utilisées ne sont pas toujours appropriées pour faire face aux problématiques auxquelles ils/elles sont confrontés.
	Les conséquences des situations d'intimidation (par ex. isolement, troubles physiques et mentaux, etc.) s'étendent à d'autres situations.

Conception étroite de l'intimidation

Certain.e.s aîné.e.s réduisent le concept d'intimidation aux violences physiques et aux menaces.

Selon cette conception, je suis intimidé quand¹...

... mon enfant pour obtenir diverses faveurs utilise la force physique. J'ai souvent des ecchymoses après la visite de mon enfant.

... on me menace de me violenter à coup de bâton. J'ai très peur de me retrouver à proximité de mon agresseur.

 <p>Conséquences de la CONCEPTION ÉTROITE de l'intimidation</p>	Il y a confusion des différents concepts, comme l'intimidation, les voies de fait, les menaces, le harcèlement criminel, etc.
	Plusieurs situations d'intimidation passent par conséquent sous le radar. Certain.e.s affirment même que l'intimidation chez les aîné.e.s est un phénomène inexistant.

Dans beaucoup de cas d'intimidation, ce sont de petits gestes à première vue banals, qui ont toutefois des conséquences graves sur les victimes. Dans d'autres cas, l'intimidation s'exprime de façon sournoise; les gestes sont camouflés, les intimidateurs/trices parlent à demi-mot. Parfois même c'est le défaut d'agir qui mène à des situations d'intimidation. Quand les situations ne correspondent pas à leur conception de l'intimidation, ils/elles

¹. Rencontres-aîné.e.s.

parlent de conflit, de méchanceté, de malice, de condescendance, de violence conjugale, etc. Cela étant dit, les groupes racisés et appartenant à la minorité LGBT ont une meilleure connaissance de l'intimidation. Il est permis de penser que cela est dû au fait qu'ils ont vécu plus de discrimination et expérimenté plus souvent des situations d'intimidation.

T Lié aux témoins

L'intimidation est souvent comprise par les aîné.e.s comme une affaire privée qui ne concerne que la personne intimidée et l'intimidateur/trice. En fait, 45%¹ des aîné.e.s affirment qu'ils/elles n'interviendraient pas s'ils/elles constataient une situation d'intimidation. En outre, plusieurs affirment qu'il est trop délicat d'intervenir dans des situations d'intimidation, car ces situations impliquent souvent un membre de la famille. D'autres soulignent qu'on ne perçoit que la pointe de l'iceberg, il est par conséquent difficile, voire impossible, de prendre parti. D'aucuns ont peur des « affrontements » et/ou des « malaises » qu'une intervention pourrait générer.

Cela dit, la plupart des aîné.e.s affirment qu'ils/elles interviendraient si les situations d'intimidation venaient à se répéter et/ou à dépasser un certain niveau de gravité. Ils/elles précisent cependant qu'ils/elles interviendraient seulement si cela ne constitue pas une menace pour leur intégrité physique. Les femmes, en particulier, tiennent un tel discours.

La non-intervention des témoins est un état de fait qui a des conséquences fâcheuses. Les témoins jouent en effet un rôle crucial pour prévenir et endiguer le phénomène de l'intimidation. Les activités de sensibilisation doivent valoriser le rôle des témoins et son importance dans la lutte contre l'intimidation; des canaux de délation qui assurent la confidentialité et la sécurité des aîné.e.s doivent être aussi prévus.

I Lié aux intimidateurs/trices

Les intimidateurs/trices ne connaissent pas toujours les conséquences de leurs actions ou inactions, non pas qu'ils/elles ne connaissent pas les conséquences de l'intimidation, mais parce qu'ils/elles ne se représentent pas leurs actions comme des gestes d'intimidation.



5. Le manque de soutien communautaire et institutionnel

L'intimidation est un phénomène multidimensionnel qui ne peut être contré sans l'appui de différents partenaires. Les intervenant.e.s ont effectivement besoin de soutien dans leurs interventions. C'est aussi le cas des victimes et des intimidateurs/trices, qui doivent être appuyés par des ressources compétentes.

A Lié aux intervenant.e.s et acteurs/trices des milieux communautaire et institutionnel

Il y a plusieurs difficultés² dans les interventions sur des cas d'intimidation. Parmi celles-ci, il y a :

- les troubles cognitifs et les problèmes de santé mentale dont les parties impliquées (intimidateur/trice, victime) sont souvent aux prises,

1. Rencontres-aîné.e.s

2. Ces difficultés ressortent des résultats du questionnaire développé par le Chantier Intimidation.

- l'isolement des personnes âgées intimidées,
- les différentes perceptions et connaissances de l'intimidation parmi les communautés ethnoculturelles,
- la complexité du phénomène de l'intimidation,
- son aspect légal,
- le non-consentement des aîné.e.s (par ex. une aînée qui ne veut pas porter plainte),
- l'accompagnement difficile des personnes âgées et la difficulté de faire le suivi, etc.

Toutes ces difficultés font en sorte que la collaboration, le partenariat et les actions concertées font partie de l'ADN des interventions réussies.

De plus, étant donné la coordination difficile des différents acteurs/trices et leur rôle pas toujours clair en lien avec le phénomène de l'intimidation, plusieurs ont soulevé la nécessité de se doter de structures et d'un cadre de coordination des actions qui encadre les interventions et qui définit les rôles et les responsabilités. Le soutien aux intervenant.e.s se décline en trois catégories : le soutien à l'interne, le soutien communautaire et le soutien institutionnel.

Soutien à l'interne	Soutien communautaire	Soutien institutionnel
<ul style="list-style-type: none"> • Collègues de travail • Direction • Conseil d'administration 	<p>Concertation</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comité de soutien/groupe d'échange • Outils, protocole et cadre de coordination des actions <p>Organismes communautaires</p> <ul style="list-style-type: none"> • Outils d'intervention spécialisés (à l'intention des intimidateurs/trices, des victimes, des publics lgbt+, des groupes ethnoculturels) • Organismes spécialisés (en santé mentale, médiation, etc.) • Formations spécialisées à l'intention des intervenant.e.s, colloques sur le thème de l'intimidation. 	<ul style="list-style-type: none"> • Concertation, outils, protocole et cadre de coordination des actions, soutien financier du gouvernement • OMHM • SPVM/SQ • CIUSSS (travailleurs sociaux) • Urgence Psychosociale-Justice

1 Lié aux intimidateurs/trices

Les intimidateurs/trices sont parfois dans des situations de détresse. Des ressources en phase avec leurs besoins réels doivent être disponibles pour éviter d'une part l'apparition de situations d'intimidation et d'autre part, qu'ils/elles s'isolent.

Parfois, les intimidateurs/trices sont aux prises avec des troubles cognitifs ou de santé mentale, parfois c'est l'adaptation difficile au milieu de vie collectif ou aux pertes dues à l'âge plus avancé qui poussent les aîné.e.s à commettre des gestes d'intimidation. Ces facteurs doivent être pris en compte dans le choix d'intervention, un accompagnement et/ou un référencement approprié doit/doivent être fait(s) selon le cas.

V Lié aux victimes

Les victimes ont besoin d'être soutenues dans leurs démarches. Dans de nombreux cas, les aîné.e.s refusent d'entamer quelque procédure que ce soit en raison notamment de la peur, de leur lien avec l'intimidateur/trice et de leur isolement social. Par conséquent, le soutien aux victimes passe entre autres par le déploiement de stratégies qui visent à développer le pouvoir d'agir des aîné.e.s. Les moyens dépendent des cas rencontrés et des différents besoins des aîné.e.s et ne sont pas exclusifs.

Moyens qui visent à augmenter le pouvoir d'agir des aîné.e.s

1. Faire connaître la problématique. Amener les aîné.e.s à reconnaître les situations d'intimidation.
2. Faire connaître les droits des aîné.e.s, notamment le droit à la sécurité.
3. Faire connaître les différentes ressources existantes appropriées pour les besoins des victimes.
4. Soutenir les aîné.e.s tout au long de leur démarche.
5. Déployer des moyens pour augmenter le sentiment de confiance des aîné.e.s.
6. Impliquer les aîné.e.s dans la recherche de solution.
7. Impliquer les aîné.e.s dans les différents projets en lien avec l'intimidation, que ce soit au niveau de la prévention (sensibilisation), ou de la recherche de moyens d'intervention efficaces.

Or, dans plusieurs cas, les aîné.e.s n'ont pas le soutien nécessaire. Les cas d'intimidation sont extrêmement difficiles à dépister (cela est dû en effet à la complexité de la problématique et du manque de connaissances généralisé), les ressources sont peu connues, la coordination des partenaires est laborieuse, le suivi n'est pas toujours possible, le manque de temps, le délai d'attente une fois les ressources contactées, etc. Tout ceci a comme conséquence que lorsque le soutien arrive, il est souvent trop tard et il s'avère être désordonné et peu efficace.

6. Les troubles cognitifs/de santé mentale

Les gestes et les non-gestes d'intimidation sont commis dans l'intention de nuire ou de causer un tort à une ou plusieurs victimes. Or, une exception s'impose dans les cas où les intimidateurs/trices sont aux prises avec des troubles cognitifs ou de santé mentale. Dans ces cas, l'intimidateur/trice ne cause pas de tort délibérément.

Quand l'intimidateur/trice est aux prises avec des troubles cognitifs/de santé mentale, l'intervention doit être adaptée selon les besoins. Or, les problèmes de santé mentale et les troubles cognitifs sont sous-diagnostiqués chez les aîné.e.s: il y a confusion entre ce qui relève de problèmes de santé mentale, de troubles cognitifs, de vieillissement normal ou de l'intersection de différents facteurs.¹ Il y a en effet une fausse croyance dans la population en général (et les médecins n'y échappent pas) selon laquelle la dépression est une réaction normale au vieillissement. De plus, comme le vieillissement normal s'accompagne de pertes cognitives, notamment au niveau des facultés de raisonnement et des capacités langagières, certains troubles cognitifs passent par conséquent sous le radar.² Pour ces raisons et aussi en raison de la stigmatisation des maladies mentales/des troubles cognitifs, les aîné.e.s consultent rarement les professionnels de la santé pour des problèmes de cognition et de maladie mentale.

I Liés aux intimidateurs/trices

Les aîné.e.s qui ont des maladies mentales peuvent être aux prises avec des hallucinations, avoir un sens de la réalité déformé, un éventail d'émotions réduit, peu d'empathie, des relations sociales difficiles, etc. Cela peut entraîner des comportements intimidants même si l'intimidateur/trice n'a pas l'intention de commettre des gestes ou des non-gestes d'intimidation.

Les aîné.e.s aux prises avec des troubles cognitifs peuvent être agressifs et provocants en raison notamment de leur désinhibition. Les aîné.e.s qui les côtoient peuvent les trouver dérangeants et intimidants.³

V Liés aux victimes

Des aîné.e.s ayant des troubles de santé mentale ou cognitifs peuvent être victimes d'intimidation. Qu'ils/elles démontrent des comportements dérangeants ou passifs, ils/elles sont susceptibles d'être intimidés par des collègues, des co-résident.e.s, etc.⁴

7. La dépendance des aîné.e.s

V Liée aux victimes

En raison des pertes (cognitives, physiques, matérielles, relationnelles, etc.) dues à l'âge, les aîné.e.s évoluent dans un contexte caractérisé par une plus grande dépendance. Ceux-ci dépendent par exemple du personnel qui leur administre des soins, des membres de leur famille désignés qui contrôlent leurs finances, etc. Plus la dépendance est grande, plus les risques d'abus sont grands : certains individus mal intentionnés pourraient être tentés de profiter de la situation. Qui plus est, l'isolement social des aîné.e.s contribue à les rendre



1. Renée Massé, 2017.
 2. Renée Massé, 2017.
 3. Bonifas, 2012b, p.2.
 4. Bonifas, 2012b, p.2.

plus dépendants : ils/elles ne comptent que sur un nombre restreint d'individus, par ex. le personnel de soin, les membres de leur famille, certain.e.s ami.e.s.

Si nous nous rapportons à la définition de l'intimidation, l'intimidation peut survenir dans n'importe quelle dynamique interactionnelle, elle peut impliquer deux étrangers comme deux individus dont l'un est en situation de dépendance, par ex. un/une aîné.e et le personnel de soin. Dans ces derniers cas, nous pouvons aussi parler de maltraitance, l'intimidation apparaît alors comme un moyen de maltraiter. Quand l'intimidation survient dans une relation de dépendance, ses effets sont souvent plus douloureux, pernicieux et durables.

V Liée aux intimidateurs/trices

Pour certain.e.s aîné.e.s, l'adaptation aux nouvelles limitations liées au vieillissement se fait difficilement. Ceux-ci/celles-ci se sentent dépendants et démunis. Dans un tel contexte, ils/elles peuvent vouloir contrôler, affirmer leur force ou leur pouvoir, et cela peut se traduire par des gestes ou des non-gestes d'intimidation.¹ Certain.e.s aîné.e.s peuvent être tentés d'affirmer leur puissance sur leurs semblables en contrôlant leurs allers et venues dans les salles communes, en choisissant les émissions de télévision et en manipulant.

1. Bonifas, 2012b, p.1.

CHAPITRE 2

Pratiques innovantes

Ce deuxième chapitre présente les différentes pratiques innovantes développées par le milieu communautaire qui visent à contrer le phénomène de l'intimidation des aîné.e.s. Le but est de faire connaître les différentes initiatives, mais également de décloisonner le travail réalisé visant la lutte contre l'intimidation.

Ce chapitre se divise en quatre (4) volets qui correspondent aux principaux axes d'intervention : la prévention/sensibilisation, la formation, l'intervention et la concertation.

1. SENSIBILISATION/PRÉVENTION

La sensibilisation et la prévention visent à réduire ou à faire disparaître l'intimidation des aîné.e.s. Comme le souligne le *Guide de référence pour lutter contre la maltraitance envers les personnes âgées*¹, ceci passe par « la promotion de valeurs telles que le respect de la dignité humaine, sur une connaissance des causes (...) et sur la responsabilisation de tous les acteurs sociaux dans la lutte pour réduire cette problématique sociale. Elle a pour effet d'augmenter le degré de sensibilité collective et de contribuer à l'acquisition d'attitudes et de comportements respectueux envers les aîné.e.s. Elle crée un climat où les personnes concernées se sentiront plus à l'aise. »

Le tableau suivant représente les besoins en rapport avec les activités de sensibilisation et de prévention exprimés par les répondant.e.s du sondage et les initiatives existantes qui répondent à ces besoins. Les numéros entre parenthèses renvoient aux organisations qui sont listées dans ce chapitre.

1. 2^e édition, 2016, p.49.

MANQUES/BESOINS*

- Outils de communication non violente pour aîné.e.s
- Moyens permettant de rejoindre des aîné.e.s appartenant à d'autres communautés linguistiques
- Développer le pouvoir d'agir des aîné.e.s: ceux-ci/celles-ci hésitent à entamer des procédures
« Les victimes ont peur de parler. » Un répondant
« C'est difficile pour la personne de « porter plainte » contre son abuseur. Elle a peur de briser le contact surtout quand c'est un membre de la famille. » Une répondante
- Outils de sensibilisation destinés aux intimidateurs/trices
« Il est difficile d'effectuer le travail de sensibilisation pour les intimidateurs/trices. » Un répondant
- Outils de sensibilisation à la problématique: les aîné.e.s en connaissent très peu sur l'intimidation.

INITIATIVES EXISTANTES*

Formes	Contenu
Capsules vidéo (8,11,26,28)	Développer le pouvoir d'agir des aîné.e.s (1,6,9,26,27,30)
Discussion de groupe (4,6,10,12,23,26)	Sensibiliser aux réalités des personnes aînées LGBT (3,7)
Théâtre-forum (5,9)	Accent mis sur des termes positifs (bon voisinage, bienveillance, bienveillance, respect des différences) (1,4,6,13,14,20,41)
Dépliant sur l'intimidation (9,31,43)	Les différents types de violence (l'âgisme, sexuelle, matérielle, financière, la maltraitance) (4,5,6,26)
Témoignage (7)	Aspect légal (4,6)
Pièce de théâtre (12)	Rôle du témoin (14,26)
Photo-roman (13)	Aspect théorique de l'intimidation (conséquences, facteurs de risque, définitions, etc.) (4,22,23,26,30)
Kiosque (6)	Communication non-violente (9)
Affiches (6,31)	Cyberintimidation (24)
Atelier (1,4,14,23,41)	Santé mentale/troubles cognitifs (31)
Démarchage (14)	Intégration des aîné.e.s immigrants (5)
Documentaire (9)	
Ressource humaine supplémentaire (19)	
Rencontre individuelle (22)	
Sac-cadeau (22)	
Jeux de sensibilisation (24)	
Comité d'aîné.e.s (20,23)	
Journal (41)	
Concours pour sensibiliser (41)	
Charte de la bienveillance des aîné.e.s LGBT (2)	
Politique pour prévenir et contrer l'intimidation (23,25,30,43,44)	
Guide de civilité pour les résident.e.s (41)	

* Les manques et les besoins proviennent du Portrait sur l'intimidation auprès des aînés.

** Nous avons relevé 44 projets innovants en lien avec l'intimidation.

LÉGENDE

S/P = Sensibilisation/Prévention | F = Formation | I = Intervention | C = Concertation

	S/P	F	I	C
1. Entraide Ahunstic- Nord	✓		✓	
L'organisme propose divers ateliers sur le renforcement de l'estime de soi et le respect des différences en milieu de vie collectif, plus précisément dans les HLM. Il couvre également les thèmes de la maltraitance et de l'intimidation. Les intervenant.e.s de milieu jouent un rôle important. Dans le cadre de leurs interventions, ces derniers choisissent de véhiculer des valeurs positives dans le but de conduire à des comportements bienveillants.				
2. Fondation Émergence	✓			
La Fondation a pour mission d'éduquer, d'informer et de sensibiliser la population aux réalités des personnes gaies, lesbiennes, bissexuelles et transsexuelles (LGBT). Elle propose donc une <i>Charte de la bientraitance envers les personnes âgées lesbiennes, gaies, bissexuelles et transidentitaires</i> , dans le cadre du programme <i>Pour que vieillir soit gai</i> . Cet outil souligne la réalité des minorités sexuelles qui peuvent être plus vulnérables face à des fléaux tels que l'intimidation. Ainsi, la Charte énonce 11 principes fondamentaux qui misent sur la prévention et la bientraitance.				
3. Centre communautaire Dawson	✓			
Chaque année, aux alentours de la 3 ^e semaine du mois de février, le Centre se mobilise dans le cadre de la «Journée du chandail rose» ¹ qui est un mouvement national pour contrer l'intimidation. Ainsi, tous les membres du Centre, y compris les aîné.e.s, sont mobilisés lors de cette journée et portent un chandail rose. De plus, la journée est animée par diverses conférences qui permettent de véhiculer des valeurs positives comme le respect des différences.				
4. AQDR St-Laurent – Ahuntsic	✓		✓	
L'organisation développe et présente des ateliers de prévention et de sensibilisation aux différentes formes de violence qui concernent les aîné.e.s (maltraitance, intimidation, abus, etc.) La chargée de projet intègre les milieux de vie grâce aux intervenant.e.s de milieu et aux organisateurs/trices communautaires. Ensemble, ils/elles conviennent de l'orientation à donner aux ateliers. Les ateliers prennent donc en compte les besoins réels des aîné.e.s. Par ailleurs, ils mobilisent des partenaires spécialisés afin de bonifier les présentations. Parmi ceux-ci/celles-ci, on retrouve des agent.e.s socio-communautaires, des juristes bénévoles, des travailleurs/ses spécialisés en maltraitance. L'approche d'intervention privilégie surtout l'utilisation des termes positifs comme la bientraitance, l'harmonie et le bon voisinage. Ce projet est rendu possible grâce à la participation financière du gouvernement du Québec.				

1. Cette journée est inspirée par l'initiative, en 2007, de deux élèves d'une école secondaire en Nouvelle-Écosse. Un de leurs camarades portant une chemise rose a été victime d'intimidation. Le lendemain, les deux élèves ont apporté des chemises roses et les ont distribuées à leurs camarades en signe de solidarité. C'est ainsi que le chandail rose est devenu le symbole de la lutte contre l'intimidation.

LÉGENDE

S/P = Sensibilisation/Prévention | F = Formation | I = Intervention | C = Concertation

	S/P	F	I	C
5. Mamies immigrantes pour le développement et l'intégration (MIDI)	✓		✓	
<p>L'organisation travaille à mettre sur pied une pièce de théâtre de type forum qui aborde le thème de la violence sous ses différentes formes (la maltraitance, l'abus, l'intimidation, etc.) Comme les mamies immigrantes font parties de toutes les phases de développement du projet, le projet a comme objectif, en plus de sensibiliser les aîné.e.s aux différentes formes de violence, le développement de leur pouvoir d'agir et l'inclusion des mamies immigrantes dans leur milieu. Le projet est soutenu par des professionnel.le.s qui encadrent les participantes et d'un maître de cérémonie qui modère les échanges pendant les représentations. Ces représentations sont aussi des occasions pour présenter les ressources du quartier (SPVM, intervenant.e.s, etc.) qui jouent un rôle essentiel dans la lutte contre la violence envers les aîné.e.s.</p>				
6. Projet Changement	✓	✓	✓	
<p><i>Je m'engage dans ma communauté!</i> (JMC) est une démarche d'intervention de milieu en habitation communautaire misant sur le pouvoir d'agir d'une collectivité et sur le bénévolat de proximité comme vecteurs d'inclusion sociale des aîné.e.s. C'est ainsi qu'inspirés par une conférence d'Yvon Riendeau¹, les intervenant.e.s ont développé des animations pour les groupes JMC, où les participants échangent à propos de la bienveillance, de l'âgisme, des préjugés, de l'affirmation de soi, des droits et obligations et surtout du bien vieillir. De plus, d'autres moyens seront utilisés pour renforcer les réflexions démarrées : des kiosques de sensibilisation sur l'intimidation sont planifiés, des affiches seront mises sur les babillards et le tout sera bonifié avec le Centre de formation sociale Marie Gérin-Lajoie qui offre des rencontres de médiation, des ateliers sur la communication non-violente et l'accompagnement des aîné.e.s qui vivent des conflits entre voisin.e.s.</p>				
7. GRIS-Montréal	✓			
<p>L'organisme offre des ateliers de démystification de l'homosexualité et la bisexualité. Des intervenant.e.s vont à la rencontre d'aîné.e.s dans leurs milieux de vie et répondent à toutes leurs questions en se basant sur leurs expériences de vie.</p>				

1. *L'intimidation chez les aînés, c'est l'affaire de tous?*

LÉGENDE

S/P = Sensibilisation/Prévention | F = Formation | I = Intervention | C = Concertation

	S/P	F	I	C
8. Tandem Rivières-des-Prairies – Pointe-aux-Trembles	✓		✓	
<p>a) Il y a une dizaine d'années, Tandem a créé des capsules vidéo s'intitulant <i>Madeleine 1 et 2</i>. Ces capsules permettent de sensibiliser les aîné.e.s aux abus et aux situations d'intimidation qu'ils/qu'elles pourraient rencontrer. Ce sont des aîné.e.s bénévoles qui sont les acteurs/trices. Deux situations sont représentées :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Une aînée est abusée par son fils. • Abus et intimidation entre plusieurs personnes au sein d'une résidence. <p>Afin de compléter ces capsules, un manuel d'instruction portant sur les abus envers les aîné.e.s a été réalisé.</p> <p>b) Avec la participation d'aîné.e.s, Tandem a développé une pièce de théâtre sur le thème de l'intimidation dans le but de sensibiliser sur le sujet. Cette pièce a ensuite été transposée en capsules vidéo, en partenariat avec des partenaires du milieu communautaire.</p>				
9. Le Chez-Nous de Mercier-Est	✓	✓	✓	
<p>a) L'objectif du projet était de favoriser la capacité des aîné.e.s à réagir en situation d'intimidation, qu'ils/elles soient victimes, témoins ou même intimidateurs/trices. Il s'adressait principalement aux membres et aux bénévoles du Chez-Nous de Mercier-Est (CNME), aux aîné.e.s du quartier non membres du CNME et également aux résident.e.s des deux HLM pour aîné.e.s (Honoré-Beaugrand et Pierre-Bernard) du quartier dans lesquels l'organisme intervient.</p> <p>Avec la collaboration de l'organisme Mise au jeu, un théâtre-forum, mis en place par et pour les aîné.e.s, mettait en scène certains comportements d'intimidation vécus par les aîné.e.s en y illustrant des impasses. Les intervenant.e.s de Mise au jeu ont formé les membres du personnel du CNME à devenir des « meneurs/ses de jeu » qui faisaient ensuite forum en invitant les spectateurs/trices de la pièce à intervenir à certains moments lors des saynètes afin de proposer des solutions possibles aux impasses.</p> <p>b) Les comédien.ne.s-bénévoles du théâtre-forum se sont impliqués dans l'élaboration d'un dépliant servant à la sensibilisation des spectateurs/trices lors des représentations. Cet outil est d'une grande utilité, car il assure une suite tangible à l'activité du théâtre-forum. Il permet aux spectateurs/trices de partir avec des ressources concrètes et des réponses formelles à leurs questionnements concernant le phénomène de l'intimidation.</p> <p>c) Quarante (40) aîné.e.s bénévoles dans l'organisme et dans les HLM du quartier ont été sélectionnés et invités à participer à des formations ayant pour thème l'intimidation entre aîné.e.s. Offertes par les partenaires du CNME (SPVM, Tandem, Tel-Écoute/Tel-Aîné.e.s, SOMEONE), ces formations se donnaient en deux volets de 3 heures chacune : prévention de l'intimidation entre aîné.e.s / comportements socialement inclusifs et communication non-violente. De plus, pour assurer une continuité à ces formations, le personnel, les membres et les bénévoles du CNME ont révisé la politique sur le bénévolat et la procédure de plainte afin de soutenir un service de médiation pour certains cas problématiques et ainsi redonner aux aîné.e.s un pouvoir d'agir sur leur situation.</p>				

LÉGENDE

S/P = Sensibilisation/Prévention | F = Formation | I = Intervention | C = Concertation

	S/P	F	I	C
10. Centre d'entraide aux familles latino-américaines	✓			
<p>Le Centre s'implique dans la lutte contre toutes les formes de violence envers les membres de la communauté latino-américaine. Forte de ses connaissances acquises l'an dernier en lien avec la maltraitance, le Centre poursuit cette année ces activités de réflexion sur diverses problématiques qui touchent les aîné.e.s. Entre autres choses, chaque premier vendredi de chaque mois, un groupe se réunit pour discuter des diverses formes d'abus, de maltraitance et d'intimidation, ce qui donne lieu à des échanges riches et animés.</p>				
11. Le Réseau FADOQ	✓			
<p>Le programme Aîné-Avisé est le résultat de la mise en commun des forces du Réseau FADOQ, de la Sûreté du Québec et du CIUSSS du Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal. Des capsules vidéo sont au centre de ce programme de prévention et de sensibilisation destiné aux aîné.e.s dans leur milieu de vie. Deux nouvelles capsules traitant exclusivement d'intimidation ont été rajoutées cette année. Ces ateliers présentés par des bénévoles formés accompagnés de policiers/ères ont pour but d'informer tout en favorisant la discussion. La présence de l'agent.e de la paix permet d'évoquer la nature criminelle de certains gestes d'intimidation et de certaines formes de maltraitance. Les capsules sont aussi offertes en langue anglaise.</p>				
12. Les Habitations communautaires Entre-deux-âges	✓		✓	
<p>Le projet consiste à développer une pièce de théâtre de type forum avec les locataires qui aborde entre autres choses le thème de l'intimidation. Dans un premier temps, des rencontres de sensibilisation ont été organisées avec les locataires des Habitations communautaires Entre-Deux-Âges. Ces rencontres bimensuelles étaient l'occasion de mettre la table au développement du projet théâtral. Des vidéos-témoignages ont été présentées, des rencontres de groupe sous forme d'ateliers ont été organisées. À présent, deux animatrices expérimentées aident les participant.e.s à préparer la pièce de théâtre. Des élèves de l'école Monseigneur Richard feront partie aussi de ce projet dans le but de créer un lien intergénérationnel. Le projet se veut mobilisateur. Le projet encourage la participation de tous/toutes les aîné.e.s locataires.</p>				
13. Les Accordailles	✓	✓	✓	
<p>Les Accordailles développent actuellement un projet de photo-roman s'intitulant «La nouvelle voisine». Il est réalisé dans le cadre d'un financement QADA, par et pour les aîné.e.s, et sera dévoilé en février 2018. Les aîné.e.s qui participent au projet sont issus de tous les horizons.</p> <p>Dans un premier temps, l'idée était d'avoir une vision commune sur l'intimidation à travers des conférences et des ateliers donnés notamment par le SPVM, le Centre de formation sociale Marie-Gérin-Lajoie sur la communication bienveillante et à travers du projet «Chacun a sa place». Par la suite, les aîné.e.s ont procédé à l'écriture de l'histoire du photo-roman et joué les rôles de comédien.ne.s pour les photos. Les aîné.e.s ont donc participé activement à toutes les étapes du projet avec le soutien de l'équipe des Accordailles. Ce projet sera présenté aux partenaires de l'organisme par les aîné.e.s.</p>				

LÉGENDE

S/P = Sensibilisation/Prévention | F = Formation | I = Intervention | C = Concertation

	S/P	F	I	C
14. Tandem Mercier – Hochelaga-Maisonneuve	✓		✓	
<p>L'Anonyme <i>via</i> le programme Tandem dont il est mandataire pour l'arrondissement MHM offre des ateliers qui visent la promotion des relations saines, égalitaires et sécuritaires entre les aîné.e.s. L'organisme aborde notamment l'importance de dénoncer et le rôle du témoin dans des situations d'intimidation. De plus, ils collaborent avec le SPVM via le projet SAVA afin de rejoindre les aîné.e.s les plus isolés et de leur faire connaître les diverses ressources disponibles selon leurs besoins dans leurs milieux. L'objectif est aussi de les sensibiliser aux différentes formes d'abus et de violence dont ils pourraient être victimes. Plus récemment, Tandem s'est joint au SPVM en offrant aux milieux HLM de son arrondissement des ateliers dispensés par le projet Chacun a sa place initié par l'organisme Mesures Alternatives des Basses-Laurentides.</p>				
15. Ressources Ethnoculturelles Contre l'Abus envers les Aîné.e.s (RECAA)	✓			
<p>Les RECAA sont des initiatives de travailleurs/ses communautaires, d'organismes et d'individus des communautés ethnoculturelles. Leur objectif est de sensibiliser la collectivité aux mauvais traitements envers les aîné.e.s des communautés ethnoculturelles. Les membres des communautés ethnoculturelles sensibilisent les membres de leur communauté au moyen d'ateliers de théâtre non verbal qu'ils/elles offrent dans les centres communautaires et autres institutions. L'atelier de théâtre est un espace où ils/elles échangent en toute sécurité sur les différentes formes d'abus que subissent les aîné.e.s de ces communautés et qui sont souvent occultées. Ces espaces de confiance permettent de partager des ressources, d'offrir des pistes de solutions et de créer un réseau de soutien entre les communautés.</p>				
16. Prévention Côte-des-Neiges – Notre-Dame-de-Grâce	✓		✓	
<p>Le volet d'intervention auprès des aîné.e.s de 55 ans et plus utilise un outil de sensibilisation sous forme de jeu de cartes appelé <i>Cœur Atout</i>¹. Cet outil, qui existe depuis 2015, permet d'aborder quatre (4) thématiques différentes qui sont les ressources communautaires du quartier, l'engagement social, la forme physique, la maltraitance et l'intimidation.</p> <p>Le jeu est introduit dans les ateliers. Les aîné.e.s sont invités à jouer aux cartes puis l'animatrice introduit une règle selon laquelle les participant.e.s doivent lire à haute voix les informations qui sont inscrites sur les cartes. Cela permet d'introduire les thèmes dans les discussions.</p>				
17. Pleins Pouvoirs KidPower Montréal	✓	✓		
<p>Le programme <i>SeniorPower</i> inclut des publications et des activités éducatives telles que des conférences ou des ateliers de formation. C'est une façon très conviviale et concrète de se doter d'une boîte à outils d'habiletés de sécurité. Le programme vise à transmettre des principes et des habiletés pour prévenir et mettre fin à de nombreuses situations de violence, que les actes soient perpétrés par des proches ou non dans des situations quotidiennes ou d'urgence.</p> <p>Les ateliers répondent entre autres aux questions suivantes: comment se protéger des mots blessants et des insultes, comment faire cesser le chantage, l'intimidation et l'abus d'autorité, comment se prémunir des contacts non sécuritaires ?</p>				

1. Cet atelier sera bientôt offert sur tout le territoire.

LÉGENDE

S/P = Sensibilisation/Prévention | F = Formation | I = Intervention | C = Concertation

	S/P	F	I	C
18. Tandem Villeray – Saint-Michel – Parc-Extension	✓		✓	
Tandem VSP offre des ateliers de sensibilisation, en collaboration avec le SPVM, sur le thème de la résolution pacifique de conflits, dans le but de favoriser une meilleure cohabitation et de prévenir les situations de violence et d'intimidation entre résident.e.s. Cela permet d'introduire la gestion des conflits et des situations d'intimidation via la médiation.				
19. Office municipal d'habitation de Gatineau	✓		✓	
Une agente de mobilisation a été embauchée. Celle-ci infiltre les milieux de vie et les comités de locataires. Son travail est principalement de la sensibilisation et vise à outiller les témoins et les personnes intimidées dans le but de créer des environnements bienveillants.				
20. L'Interface Organisme de justice alternative	✓		✓	
Via le projet <i>Aînés mobilisés pour l'inclusion sociale</i> (AMIS), l'Interface développe des comités de prévention et de lutte contre l'intimidation au sein de différents milieux de vie pour personnes âgées (par ex. les clubs de l'âge d'or, les résidences privées, les maisons des aîné.e.s). Composés de personnes âgées, ces comités agissent sur deux fronts, soit (1) en prévention, en mettant sur pied diverses activités qui favorisent l'inclusion sociale des personnes âgées ainsi que (2) en soutien, via un service de « répondant.e.s » qui a pour mandat d'accueillir des personnes vivant une situation d'intimidation et de les aider à trouver les ressources adéquates. Pour l'Interface, la participation des personnes âgées, dans une optique de promotion du « vivre-ensemble », est un élément essentiel de la lutte contre l'intimidation des aîné.e.s.				
21. L'Autre Avenue Organisme de Justice Alternative	✓	✓		
<p><i>Ensemble pour un milieu de vie harmonieux</i> a pour but d'accompagner les acteurs/trices des milieux de vie dans la mise en place de moyens visant la prévention et la saine gestion des situations de conflit et d'intimidation chez les personnes âgées.</p> <p>Pour ce faire, L'Autre Avenue offre d'accompagner les acteurs/trices clés des milieux de vie dans une réflexion visant à identifier les besoins et les stratégies qui permettront d'atteindre cet objectif. Une formation offerte au personnel, ainsi que deux ateliers pour les personnes âgées, seront par la suite offerts aux milieux dans le but de développer un langage commun, de promouvoir une saine communication, de prévenir les situations de conflit et d'intimidation et d'outiller les personnes pour faire face à ces situations lorsqu'elles surviennent.</p>				

LÉGENDE

S/P = Sensibilisation/Prévention | F = Formation | I = Intervention | C = Concertation

	S/P	F	I	C
22. Multi-Services Albanel	✓		✓	
<p>Le projet consiste en une tournée de visites à domicile qui s'adressent aux personnes âgées de 70 ans et plus. Un des sujets abordés lors des rencontres est l'intimidation et les différentes formes de violence auxquelles sont confrontés les aîné.e.s. Des informations pour reconnaître les situations d'intimidation et de maltraitance sont données. Les bénévoles insistent également sur l'importance de dénoncer et de convoquer les bonnes ressources. De plus, un sac-cadeau contenant différents dépliants, des informations sur les ressources disponibles du secteur et des objets nécessaires (par ex. loupe de lecture, brassard fluorescent, etc.) est remis aux aîné.e.s.</p>				
23. Centre Communautaire Bénévole Matawinie	✓		✓	
<p>Le projet se décline en trois volets. Premièrement, une animation de sensibilisation à l'intimidation bonifiée par les capsules de l'AQDR Lévis-Rive-Sud est présentée dans différents milieux de vie pour aîné.e.s (organismes communautaires, hébergements communautaires, ressources d'hébergements publics, résidences privées). Deuxièmement, des comités rassemblant des aîné.e.s et des personnes responsables des milieux de vie sont créés dans le but de se doter ensemble d'une politique qui vise à contrer le phénomène de l'intimidation. Troisièmement, du soutien aux victimes, aux témoins, aux intimidateurs/trices est offert par la travailleuse de milieu et l'animatrice en soutien communautaire. Celles-ci font des interventions ciblées et du référencement, le cas échéant.</p>				
24. FADOQ – région de Lanaudière	✓		✓	
<p>Le projet consiste à élaborer et produire une trousse d'outils à l'intention des bénévoles et des travailleurs/ses qui souhaiteraient animer des séances d'information sur l'intimidation dans les milieux de vie pour aîné.e.s. La trousse comprend tous les outils nécessaires afin de sensibiliser les aîné.e.s au phénomène de l'intimidation à travers des activités ludiques et imagées (par ex. des jeux) développées avec la participation des aîné.e.s. Le public rejoint est en premier lieu les membres des différents clubs affiliés à la FADOQ (les clubs d'aîné.e.s), mais l'organisme ambitionne de rejoindre d'autres publics, par ex. les résident.e.s des résidences privées pour aîné.e.s.</p>				
25. FADOQ – région des Laurentides	✓	✓		
<p>Le projet se décline en deux volets. Premièrement, la FADOQ – région des Laurentides développe une politique à l'interne pour favoriser des lieux sécuritaires exempts de toute forme de violence. Deuxièmement, des cellules de formation sur l'intimidation de trois ou quatre heures seront offertes aux acteurs/trices qui interviennent auprès des aîné.e.s. Ces formations s'adressent à la direction, aux bénévoles, aux travailleurs/ses et aux leaders aîné.e.s qui ont effectivement un rôle à jouer dans la lutte contre l'intimidation. L'organisation encourage la responsabilisation des aîné.e.s dans le processus de règlement de situations d'intimidation. La FADOQ – région des Laurentides souhaitent en outre développer une attitude empathique chez les travailleurs/ses dans le but de soutenir adéquatement les aîné.e.s dans leur démarche. La médiation et la conciliation sont aussi au centre de l'approche d'intervention choisie.</p>				

LÉGENDE

S/P = Sensibilisation/Prévention | F = Formation | I = Intervention | C = Concertation

	S/P	F	I	C
26 . Mesures Alternatives des Basses-Laurentides	✓			
<p>Le projet <i>Chacun a sa place</i> est une initiative issue d'une réalité soulevée par les membres de la Table du 3^e âge de la MRC de Thérèse-De Blainville. Il se veut un projet rassembleur de partenaires interpellés par l'importance d'agir ensemble. Il vise à sensibiliser et conscientiser les aîné.e.s à l'intimidation entre eux, dans leurs milieux de vie, par le biais de trois capsules vidéo qui mettent en scène différentes situations d'intimidation. L'activité est animée par une intervenante aguerrie qui ne manque pas de capter l'intérêt général, qui suscite des réflexions intéressantes et qui propose des pistes de solutions réalistes. Parmi les thèmes abordés, on compte le rôle du témoin, les comportements pro-sociaux, les conséquences de l'intimidation et les stratégies de dénonciation. En conclusion, l'intervenante évoque les défis plus généraux liés au bien-vieillir ensemble et aux changements démographiques.</p>				
27. Office municipal d'habitation de Châteauguay	✓		✓	
<p>Des ateliers de sensibilisation sont offerts par une intervenante auprès des locataires de vingt-trois (23) établissements qui sont gérés par l'OMH. Des outils tels que <i>C'est pas correct!</i> et les capsules vidéo <i>Madeleine 1 et 2</i> sont notamment utilisés.</p> <p>Ces séances ont notamment pour but d'inciter les locataires à l'adoption de l'écoute active, mais également de leur faire prendre conscience des situations d'intimidation qui peuvent les entourer. En les informant, leur pouvoir d'agir est stimulé.</p>				
28. AQDR Lévis-Rive-Sud	✓			
<p><i>Une grande différence</i> est un projet réalisé afin de prévenir les situations d'intimidation entre les personnes âgées. Il a été développé par l'AQDR en collaboration avec ses partenaires et des bénévoles aîné.e.s des territoires Lévis, Bellechasse, Lotbinière et Nouvelle-Beauce dans la région Chaudière-Appalaches. Il est composé d'un guide d'animation et d'une vidéo permettant d'animer une activité de sensibilisation pour les aîné.e.s.</p>				
29. Corporation de développement communautaire de la Vallée-du-Richelieu	✓			
<p>Le projet l'Intimidation Pique est développé par la Corporation de développement communautaire de la Vallée-du-Richelieu. Ce projet consiste en une trousse d'outils à l'intention des différents bénévoles et travailleurs/ses qui souhaiteraient animer des activités de sensibilisation à l'intimidation dans les différents milieux de vie. Cette trousse comprend des capsules vidéo et un cahier d'animation dont le but est d'accompagner les travailleurs/ses et les bénévoles dans leur démarche. Ce cahier comprend entre autres des connaissances théoriques essentielles, des stratégies d'intervention efficaces et des conseils pour une animation réussie.</p>				

2. FORMATION

La formation vise à outiller les intervenant.e.s et/ou toute personne en lien avec les aîné.e.s. Elle permet l'acquisition de connaissances et de savoir-faire sur des thématiques variées, en l'occurrence l'intimidation.

Le tableau suivant représente les besoins en rapport avec les activités de formation exprimés par les répondant.e.s du sondage et les initiatives existantes qui répondent à ces besoins. Les numéros entre parenthèses renvoient aux organisations qui sont listées dans ce chapitre.

LES MANQUES/BESOINS*	PROJETS INNOVANTS EN LIEN AVEC L'INTIMIDATION**
Savoir désamorcer un conflit et outils facilitant le processus de médiation	Formation pour tous et toutes sur la gestion des conflits et la médiation (30)
	Formation de bénévoles médiateurs/trices en HLM pour désamorcer les conflits (41)
Formations reliées au phénomène de l'intimidation	Apporter aux individus une meilleure connaissance de l'intimidation et permettre la conscientisation des acteurs/trices concernés (30,43)
	Formations d'aîné.e.s bénévoles responsables offertes par divers partenaires (9)
	Formation pour les intervenant.e.s par le biais d'outils existants (32,44)
	Formation des aîné.e.s afin de reconnaître des situations d'intimidation, référencer et orienter vers des outils existants tels que la médiation (20)
Formations spécifiques	Formation pour les intervenant.e.s sur l'intervention en contexte d'intimidation (31)
	Formation du personnel, des bénévoles et de leaders aînés qui pourraient jouer un rôle important (25)
Connaître le cadre législatif	—
Faire connaître les outils	—

LÉGENDE : — = aucun outil recensé

* Les manques et les besoins proviennent du *Portrait sur l'intimidation auprès des aînés*

** Nous avons relevé 44 projets innovants en lien avec l'intimidation

N.B : les renvois aux organisations ne sont pas exhaustifs

LÉGENDE

S/P = Sensibilisation/Prévention | F = Formation | I = Intervention | C = Concertation

	S/P	F	I	C
30. Centre de formation sociale Marie-Gérin-Lajoie	✓	✓	✓	
<p>Le projet <i>L'intimidation ? C'est pas pour nous !</i> poursuit les objectifs suivants :</p> <p>Il permet aux résident.e.s de mieux comprendre, d'identifier et d'être outillés face au phénomène de l'intimidation. Cela permet une prise de conscience des acteurs/trices concernés (intimidateurs/trices, victimes et témoins) quant aux motivations de leurs gestes et de les soutenir dans la transformation de leurs comportements.</p> <p>À cela s'ajoute une offre de services de soutien et d'accompagnement personnalisé. Enfin, ce projet a pour but d'élaborer un cadre théorique pour développer un modèle de prévention et d'intervention de l'intimidation pour l'ensemble des HLM, en partenariat avec le milieu universitaire.</p>				
31. Comité lavallois en abus et violence envers les aînés (CLAVA)	✓	✓		
<p>Le CLAVA s'implique dans la lutte contre l'intimidation en offrant entre autres une formation destinée aux intervenant.e.s et bénévoles des milieux communautaire et privé. C'est une formation d'une demi-journée qui propose des stratégies d'intervention efficaces qui prennent en compte le contexte particulier des situations d'intimidation des aîné.e.s. En fait, l'organisation défend une approche d'intervention qui repose sur les principes de l'écoute active. Le rapport étroit entre l'intimidation et les troubles cognitifs est également abordé. Par ailleurs, de concert avec d'autres partenaires, le CLAVA souhaite développer des outils de sensibilisation qui s'adressent aux victimes, aux témoins et aux intimidateurs/trices potentiels.</p>				
32. Centre communautaire Le Rendez-Vous des Aînés		✓	✓	
<p>Le projet intitulé <i>L'Intimidation, c'est non !</i> est subventionné par le Secrétariat aux aînés et consiste à mettre en place de nouvelles pratiques de repérage de personnes vivant de l'intimidation ou de la maltraitance. Pour ce faire, des recherches sont effectuées pour trouver et/ou acheter des documents de référence. La responsable du projet met en place des formations pour les intervenant.e.s de l'organisme afin de les outiller en vue d'intervenir auprès de la clientèle régulière et/ou particulière qui autrement s'isoleraient davantage et ne participerait plus.</p>				

3. INTERVENTION

L'**intervention** consiste à intervenir auprès des aîné.e.s en adoptant la stratégie d'intervention la plus adéquate possible en fonction de la nature des cas rencontrés, des circonstances et de la gravité de la situation. Dans les cas d'intimidation, cela peut se traduire par de l'accompagnement personnalisé, de l'écoute active, du référencement, du signalement, etc.

Le tableau suivant représente les besoins en rapport avec l'intervention exprimés par les répondant.e.s du sondage et les initiatives existantes qui répondent à ces besoins. Les numéros entre parenthèses renvoient aux organisations qui sont listées dans ce chapitre.

LES MANQUES/BESOINS*	INITIATIVES EXISTANTES
Intégrer la médiation	Service de médiation offert gratuitement et confidentiellement par des médiateurs/trices bénévoles (32,33)
	Politique sur le bénévolat et procédure de plainte afin de soutenir un service de médiation pour certains cas (9)
Outils spécifiques	Élaboration d'un cadre théorique pour développer un modèle de prévention et d'intervention de l'intimidation pour l'ensemble des HLM (30)
	Création d'une trousse informative pour les bénévoles et intervenant.e.s pour animer des séances de sensibilisation dans leurs milieux (24)
	Élaboration d'une politique interne pour lutter contre l'intimidation et créer des lieux sécuritaires (25,44)
	Création d'un guide de civilité pour les locataires (43)
	Implantation d'une structure organisationnelle pour contrer l'intimidation dans les résidences privées pour aîné.e.s (44)
	Implantation d'un code de vie affirmant une tolérance zéro (43)

LES MANQUES/BESOINS*	INITIATIVES EXISTANTES
Mobilisation des aîné.e.s	Participation d'aîné.e.s à la création d'un théâtre d'intervention sur la thématique de la bonne communication (34)
	Rédaction et création d'une pièce de théâtre par et pour les aîné.e.s sur le thème de l'intimidation (8)
	Mobilisation de bénévoles médiateurs/trices en HLM pour désamorcer les conflits (40)
	Création d'un comité avec des aîné.e.s pour élaborer une politique et des outils visant à contrer l'intimidation (35)
	Formation des aîné.e.s afin de reconnaître des situations d'intimidation, référencer et orienter vers des outils existants tels que la médiation (20)
	Création de comités de milieu de vie dans les résidences (35)
	Outiller les aîné.e.s à détecter des situations d'intimidation dans leurs milieux de vie (36)
	Création d'un court documentaire sur l'intimidation avec des bénévoles aînés et d'un guide visant à les outiller pour faire face aux difficultés de communication (9)
Ressources spécialisées	Ateliers visant la déconstruction des mythes et des préjugés sur le vieillissement (37)
	Service offert pour toute personne étant victime d'un acte criminel (38)
	Intervention policière auprès des aîné.e.s maltraités (39)
	Service de co-intervention terrain pour des cas d'abus et de maltraitance (36)

* Les manques et les besoins proviennent du *Portrait sur l'intimidation auprès des aînés*

** Nous avons relevé 44 projets innovants en lien avec l'intimidation

N.B : les renvois aux organisations ne sont pas exhaustifs

LÉGENDE

S/P = Sensibilisation/Prévention | F = Formation | I = Intervention | C = Concertation

	S/P	F	I	C
33. Trajet – Organisme de justice alternative			✓	
<p>« Des services de médiation sont offerts gratuitement et confidentiellement par des médiateurs/trices bénévoles. Ces derniers/ères sont formés par Trajet. La médiation a pour but :</p> <ul style="list-style-type: none"> • d'éviter le recours au système judiciaire traditionnel, • de se donner les moyens d'agir pour changer la situation, • de rétablir la communication et de faire valoir le point de vue de chacune des parties, • de prendre conscience de nouvelles données pour chacune des parties et atténuer la colère, • de réduire les impacts négatifs de l'événement : diminuer l'anxiété, reprendre confiance en soi, améliorer sa qualité de vie, etc. »¹ 				
34. AQDR Saint-Michel	✓		✓	
<p>Le projet <i>HLM Circus</i> a vu le jour suite au constat suivant : une mauvaise communication des individus au sein des HLM conduisait à la hausse de l'isolement et à la baisse de la participation aux activités communautaires. La première partie du projet s'est faite sur environ trois (3) mois et avec l'appui du Centre de formation sociale Marie-Gérin-Lajoie. Le but était de faire s'exprimer les individus sur la communication et de comprendre leur perception du problème.</p> <p>Ensuite, le matériel récolté lors de ces ateliers a été remis à <i>Mise au jeu</i>, qui est un théâtre d'intervention. Les aîné.e.s intéressés ont participé à l'écriture d'une pièce de théâtre-forum sur la thématique de la bonne communication.</p>				
35. AQDR nationale			✓	
<p>Le projet <i>Comité de milieu de vie</i> a comme objectif de favoriser le pouvoir d'agir des aîné.e.s dans les résidences, de favoriser la communication entre les travailleurs/ses, les gestionnaires et les résident.e.s et de créer des « ponts de communication » entre les aîné.e.s et les ressources spécialisées. Les membres de ces comités sont à l'écoute des besoins des résident.e.s et participent au processus de règlement de conflit en imaginant des solutions, en faisant du référencement, etc. Parmi d'autres effets souhaitables, les résident.e.s se sentent soutenus et sont mieux outillés pour faire face aux situations d'intimidation. L'AQDR national soutient le développement de ces comités, les appuie dans leur bon fonctionnement et assure un suivi.</p>				

1. Informations extraites du site internet : trajetoja.org/

LÉGENDE

S/P = Sensibilisation/Prévention | F = Formation | I = Intervention | C = Concertation

	S/P	F	I	C
36. Carrefour Montrose	✓	✓	✓	
<p>a) Dans le cadre d'un financement QADA, le projet <i>Action Vigilance Aînés</i> est inspiré d'une initiative semblable existante en milieu rural. Le projet comporte deux volets :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Un programme de sentinelle communautaire concernant la sensibilisation et la prévention en matière d'abus et de maltraitance. Par une série de quatre (4) ateliers portant sur le rôle qu'un citoyen aîné ou une citoyenne aînée peut jouer auprès de sa communauté afin de promouvoir la bientraitance envers les aîné.e.s et faire connaître les ressources du milieu. • Une formation pour des bénévoles accompagnateurs auprès de personnes aînées en démarche de dénonciation. <p>Ainsi, ce projet vise une démarche de participation citoyenne afin d'établir le rôle en matière de sensibilisation et de prévention des personnes âgées au sein de leur communauté.</p> <p>b) « <i>Intervention-SAVA</i> (Soutien aux aînés victimes d'abus) » permet d'intervenir dans des cas qui sont notamment référés par la ligne Aide Abus Aînés ainsi que par toute personne voulant signifier toute situation d'abus et/ou de maltraitance. Intervention SAVA offre un service de co-intervention terrain sur l'ensemble de l'île de Montréal. L'intervenante travaille conjointement avec la personne aînée en collaboration avec les professionnel.les et les ressources adéquates de chaque secteur concerné afin de briser l'isolement que vit la personne aînée et de créer un filet de sécurité autour de cette même personne.</p>				
37. L'Anonyme	✓		✓	
<p>Le projet <i>Prop'Âges</i>, développé par l'organisme Anonyme, a comme objectif de déconstruire les mythes et les préjugés liés à la sexualité des personnes aînées, de promouvoir la santé sexuelle et des relations saines et égalitaires en matière de sexualité et de relations intimes chez les personnes aînées. L'approche prend compte des expériences et du vécu de chaque individu. C'est le premier projet au Québec qui traite de façon aussi complète de la sexualité des personnes vieillissantes. Grâce à son volet éducatif, le projet vise en outre à prévenir l'apparition de situations d'intimidation en rapport avec la sexualité des personnes aînées. Quatre ateliers sont proposés : 1) Mythes et préjugés; 2) Consentement et intimité; 3) Dynamiques relationnelles; 4) Sexualité et vieillissement. En compléments aux ateliers, du référencement est également offert.</p>				

LÉGENDE

S/P = Sensibilisation/Prévention | F = Formation | I = Intervention | C = Concertation

	S/P	F	I	C
38. Centre d'aide aux victimes d'actes criminels de Montréal (CAVAC)			✓	
<p>Les CAVAC dispensent des services de première ligne gratuits et confidentiels à toute personne victime d'un acte criminel et ses proches, ainsi qu'aux témoins d'un acte criminel. L'aide des CAVAC est disponible, que l'auteur.e du crime soit ou non identifié, arrêté, poursuivi ou reconnu coupable. Il n'est donc pas nécessaire de porter plainte pour bénéficier des services dispensés par les CAVAC.</p> <p>Les CAVAC travaillent également en collaboration avec les intervenant.e.s du milieu judiciaire, du réseau de la santé et des services sociaux et des organismes communautaires. En outre, la maltraitance envers les personnes âgées est l'un des axes d'intervention importants des CAVAC, le CAVAC de Montréal a d'ailleurs développé un projet d'intervention consacrée à la maltraitance envers les aîné.e.s dans ses services.</p>				
39. Service de Police de la Ville de Montréal (SPVM)	✓		✓	
<p>Le programme <i>Intervention policière auprès des aîné.e.s maltraités</i> (IPAM) est le résultat d'un travail collaboratif entre le SPVM et la Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées.</p> <p>IPAM permet de peaufiner l'intervention policière concernant la lutte contre les abus envers les aîné.e.s. Il offre un travail de collaboration entre les différents acteurs/trices du milieu afin d'effectuer un suivi des plus efficaces. De plus, ce programme ne priorise pas seulement les cas d'abus criminels, il laisse également place aux actes non criminels.</p>				
40. Justice Alternative Richelieu – Yamaska – St-Hyacinthe		✓	✓	
<p>Le projet développé par Justice Alternative consiste à intégrer les différents milieux de vie des aîné.e.s afin d'offrir des services de médiation. Des formations en médiation à l'intention des bénévoles sont aussi prévues. La médiation n'est pas un moyen d'intervention exclusivement réservé aux situations d'intimidation, les cas d'abus et de maltraitance font aussi l'objet d'évaluation et d'intervention.</p>				
41. Association des locataires de HLM de Chicoutimi	✓	✓	✓	
<p>D'une part, le projet vise à sensibiliser les locataires des habitations du Saguenay au phénomène de l'intimidation. Pour ce faire, l'atelier <i>Vivre Sans Violence</i> de l'organisme de justice alternative sera présenté aux occupant.e.s, des affiches de sensibilisation seront affichées dans l'habitation et un guide de civilité sera remis aux résident.e.s «qui aura pour but de les outiller et (de) les informer sur la meilleure manière d'avoir un bon voisinage et un climat de vie sain». D'autre part, le projet comprend un volet de formation en médiation de bénévoles qui pourront agir de manière efficace dans des cas d'intimidation. De plus, un.e vigilant.e aîné sera formé dans chaque habitation afin d'offrir une aide appropriée et d'outiller les résident.e.s. D'autres activités sont aussi prévues, parmi lesquelles un concours pour sensibiliser les gens et la création d'un journal qui médiatise les services offerts.</p>				

4. CONCERTATION

La concertation est la mise en commun des efforts dans le but d'obtenir « une compréhension partagée d'une problématique ou de la situation d'une population donnée et de convenir à des réponses collectives ».¹

Le tableau suivant représente les besoins en rapport avec l'action concertée exprimés par les répondant.e.s du sondage et les initiatives existantes qui répondent à ces besoins. Les numéros entre parenthèses renvoient aux organisations qui sont listées dans ce chapitre.

LES MANQUES/BESOINS*	INITIATIVES EXISTANTES**
<p>1) Cadre de coordination des actions « Mon rôle dans ces situations n'est pas toujours clair, tout comme celui de mes partenaires et de l'OMHM (...) J'aimerais qu'on dispose d'un protocole d'intervention ou d'un guide d'intervention afin de pouvoir agir plus rapidement lorsque je suis témoin d'une situation d'intimidation (...) » Une répondante</p> <p>2) Collaboration et communication facilitées avec le milieu institutionnel (SPVM, services sociaux, etc.). Les délais sont parfois trop longs et difficulté de faire des suivis</p> <p>3) Définir les rôles des différents acteurs/trices</p> <p>4) Vision partagée</p>	<p>1) Sonder l'expérience des différents acteurs/trices des milieux communautaire et institutionnel (OMHM) (42)</p> <p>2) Développer un protocole d'intervention en concertation avec l'OMHM (42)</p> <p>3) Développer des outils concertés de sensibilisation au phénomène de l'intimidation (31)</p> <p>4) Doter les RPA d'une trajectoire de dénonciation et d'intervention (44)</p> <p>5) Formation de différents acteurs/trices (43,44)</p> <p>6) Élaborer des politiques concertées de prévention contre l'intimidation (43,44)</p>

* Les manques et les besoins proviennent du *Portrait sur l'intimidation auprès des aînés*

** Nous avons relevé 44 projets innovants en lien avec l'intimidation

N.B : les renvois aux organisations ne sont pas exhaustifs

	S/P	F	I	C
42. Chantier Intimidation			✓	✓
<p>Le Chantier Intimidation est une concertation qui fait suite à la journée sur l'intervention de milieu en HLM du 16 février 2017. Cette concertation rassemble l'OMHM et différents partenaires, des intervenant.e.s comme des gestionnaires, qui croient en la mise en commun des forces et des idées pour contrer le phénomène de l'intimidation des aîné.e.s. Ce groupe de travail se veut une véritable « terre d'accueil » pour tous les organismes et toutes les personnes se sentant concernés par l'intimidation.</p>				
43. Table de concertation Abus auprès des aînés de la Mauricie	✓	✓	✓	✓
<p>La Table agit sur trois fronts. Premièrement, elle souhaite implanter dans les différents milieux de vie (résidences et coopératives d'habitation) une politique ou un code de vie affirmant une tolérance zéro. Deuxièmement, la Table offre des formations adaptées aux différents milieux qui le souhaitent. Des connaissances théoriques comme plus pratiques sont partagées avec les équipes de travail et les bénévoles des milieux de vie afin qu'ils/elles puissent repérer les situations d'intimidation et identifier les ressources appropriées pour intervenir adéquatement. Troisièmement, la Table intervient pour faciliter et favoriser la médiation dans les milieux de vie. Un dépliant qui médiatise les services offerts par la Table est également disponible.</p>				
44. Table de concertation des personnes aînées du centre du Québec	✓	✓	✓	✓
<p>La Table développe une structure organisationnelle pour contrer l'intimidation dans les résidences pour personnes aînées. La Table élabore une politique contre l'intimidation, établit une trajectoire de dénonciation et d'intervention à intégrer dans les résidences et outille les différents travailleurs/ses qui œuvrent auprès des aîné.e.s. La Table soutient en outre des comités qui se positionnent contre l'intimidation. Ces comités rassemblent des résident.e.s, des employé.e.s et la direction des établissements. La Table souhaite outiller en plus des résident.e.s les membres des familles et les proches qui jouent un rôle nécessaire pour contrer l'intimidation.</p>				

Mot de la fin

Le présent guide se veut porteur d'un cadre théorique afin d'offrir à tous et toutes les intervenant.e.s et acteurs/trices du milieu communautaire un langage commun lorsque l'on parle d'intimidation. L'importance d'utiliser un vocabulaire identique et précis nous rend plus efficace dans cette lutte. Bien entendu, le cadre théorique proposé n'est pas exhaustif et ne reste pas figé devant certaines interrogations ou problématiques que nous pouvons rencontrer.

Nous nous sommes fixés comme objectif le partage et le décloisonnement des connaissances et des initiatives qui s'inscrivent dans la lutte contre l'intimidation. Il est évident que face à cet enjeu l'union fait la force. Nous vous encourageons vivement à mutualiser vos forces et vos moyens dans vos processus de création de projets. Toutes les pratiques que nous avons réunies reflètent la promesse de nouvelles collaborations dans les milieux. C'est ainsi que cette lutte devient une responsabilité partagée, tel que mentionné dans le *Plan d'action concerté pour prévenir et contrer l'intimidation 2015-2018*.

Parmi les 44 initiatives recensées, l'une d'entre elles s'inscrira sans doute dans vos objectifs. Si c'est le cas, vous pourrez alors vous en inspirer afin de remplir vos propres objectifs. Le but n'est jamais de réinventer ce qui a déjà été fait. Nous sommes conscients que le temps est précieux et vient parfois à manquer. Ici, nous avons voulu faciliter vos interventions et vous permettre d'intervenir encore plus rapidement et efficacement. Nous ne le dirons jamais assez: l'intimidation est une affaire qui nous concerne toutes et tous!

Enfin, c'est un message d'espoir et d'encouragement que nous tenons à véhiculer, car sans le travail acharné des intervenant.e.s et des acteurs/trices du milieu communautaire, la lutte contre l'intimidation n'en serait pas là. Ne nous arrêtons pas en si bon chemin, ciblons l'intimidation !

BIBLIOGRAPHIE

Bibliographie

1. Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées (2014). *L'intimidation envers les personnes âgées*, Mémoire déposé au gouvernement du Québec dans le cadre du forum sur l'intimidation, 15 p.
2. Ministère de l'Éducation, de l'Enseignement supérieur et de la Recherche du Québec. (2015). Loi sur l'instruction publique. [http://www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/dynamicSearch/telecharge.php?type=2&file=/1_13_3/113_3.html]
3. Ministère de la Famille (MF) (2014). *Ensemble contre l'intimidation !* Forum sur la lutte contre l'intimidation. Cahier du participant, Québec, Gouvernement du Québec.
4. Ministère de la Famille et des Aînés (MFA) (2010). *Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2010-2015*. [http://www.mfa.gouv.qc.ca/fr/publication/Documents/Plan_action_maltraitance.pdf].
5. Ministère de la Justice du Canada. (2015). Code criminel du Canada, Loi révisée du Canada (L.R.C.) (1985). [<http://laws-lois.justice.gc.ca/PDF/C-46.pdf>].
6. Ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) (2013). *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>].
7. Comité d'experts sur la cyberintimidation (2015). « Rapport du comité d'experts sur la cyberintimidation », Québec, ministère de la Famille,
8. Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées (2016). *L'intimidation envers les personnes âgées : un problème social connexe à la maltraitance ?* Beaulieu, Bédard, Leboeuf
9. Mémoire sur l'intimidation des aînés par la Pratique de Pointe pour contrer la maltraitance du CSSS de Cavendish et de la Ligne Aide Abus Aînés
10. Association québécoise de gérontologie, Mémoire de l'Association québécoise de gérontologie, mémoire, 2014.
11. Bonifas, What is Bullying ? 2012a, [en ligne] : <http://www.mybetternursinghome.com/senior-bullying-guest-post-by-robin-bonifas-phd-msw-and-marsha-frankel-licsw/>
12. Bonifas, *Who bullies and who gets bullied?* 2012a, [<http://www.mybetternursinghome.com/senior-bullying-part-2-who-bullies-and-who-gets-bullied/>].
13. CIUSSS du Centre-sud-de-l'île-de-Montréal, Portrait des aînés de l'île de Montréal, 2017, pp.23.
14. Goodridge et cie, *Peer bullying in seniors's subsidised apartment communities in Saskatoon, Canada : participatory research*, dans Health dans Social Care in the Community 25(4), 2017.
15. Gouvernement du Québec, Plan d'action concerté pour prévenir et contrer l'intimidation 2015-2018, Famille Québec, 2015.
16. Renée Massé, Vieillir en bonne santé mentale, formation pour ALPABEM, 2017.

ANNEXES

1. Trames des Rencontres-aîné.e.s
2. Questionnaire réalisé par les membres du Chantier Intimidation
3. Organismes – Montréal
4. Organismes – Ailleurs au Québec

Annexe 1

TRAME DES RENCONTRES-AÎNÉ.E.S

Introduction

Présentation du projet du Guide contre l'intimidation des aîné.e.s: cadre théorique et pratiques innovantes.

Phase I

Nous proposons la phrase d'Eleanor Roosevelt suivante: « Personne ne peut vous faire sentir inférieur sans votre consentement. »

On enchaîne avec les questions suivantes :

1. Qu'en pensez-vous ?
2. Quels sont les mots les plus importants dans cette phrase ? Pourquoi ?
3. Quelles sont les valeurs qui ressortent de cette phrase ?

Phase II

A) La phase II de la présentation a pour but de rassembler les connaissances et les perceptions des aîné.e.s en matière d'intimidation. À ce stade-ci, on ne leur fournit aucune information concernant l'intimidation.

1. Quel est le lien selon vous entre la phrase de Roosevelt et l'intimidation ?
2. Avez-vous déjà entendu parler d'intimidation ? D'intimidation des aîné.e.s ? De la part de qui ? À quel endroit ?
3. Qu'est-ce que l'intimidation pour vous ? Quels mots vous viennent spontanément en tête lorsque vous entendez le mot intimidation ?
4. Selon vous, qu'est-ce qui différencie le conflit des situations d'intimidation ?
5. Quelle sont les particularités de l'intimidation des aîné.e.s et de l'intimidation des jeunes ?
6. Quelles sont les conséquences de l'intimidation ?
7. Croyez-vous qu'il existe des profils types de gens intimidateurs et intimidés ?

B) Les types d'intimidation. En petits groupes, les participants doivent : 1) trouver un exemple pour chacun des types d'intimidation; 2) faire la classification des types d'intimidation du plus fréquent au moins fréquent.

PHASE III

Visionnement des capsules Une Grande Différence développées par l'AQDR Lévis-Rive-Sud. Maintenant qu'ils/elles ont une meilleure connaissance de la problématique, on enchaîne avec les questions suivantes :

1. Avez-vous déjà été témoin d'une situation d'intimidation ? Êtes-vous intervenu ? Si oui, qu'avez-vous fait ? Si non, pourquoi ?
2. Avez-vous déjà rencontré des situations d'intimidation dans vos milieux de vie ? Lesquelles ?
3. En conclusion, que pouvons-nous faire pour favoriser l'harmonie dans les milieux de vie ?

Annexe 2

QUESTIONNAIRE RÉALISÉ PAR LES MEMBRES DU CHANTIER INTIMIDATION

1. Quelle est votre fonction ?

- Intervenant.e de milieu HLM
- Intervenant.e de milieu-autre
- Intervenant.e de proximité
- Agent.e de location
- Préposé.e entretien réparation
- Préposé.e à la sécurité des locataires
- Préposé.e aux relations aux locataires
- Agent.e de milieu
- Travailleur/se social.e
- Organisateur/trice communautaire
- Cadre, gestionnaire, directeur/trice
- Autre

2. Auprès de quel public travaillez-vous ?

- Jeunesse
- Famille
- Aîné.e.s
- Aucun

3. Avez-vous déjà été témoin d'intimidation et/ou vous a-t-on déjà rapporté une telle situation ?

- Oui
- Non

4. Quel(s) type(s) d'intimidation avez-vous été amené à rencontrer ?

- Verbale
- Physique
- Matérielle
- Sociale

5. Quels sont les cinq principaux facteurs associés qui caractérisent le contexte des situations d'intimidation des aîné.e.s ?

- Âgisme
- Racisme
- Problème de consommation (alcool, jeux, etc.)
- Appartenance religieuse
- Facteurs culturels
- Problème de santé mentale/être aux prises avec des troubles cognitifs
- Niveau d'éducation
- Sexisme
- Hygiène/salubrité
- Facteurs socio-économiques
- Homophobie/transphobie
- Manque de soutien communautaire et/ou administratif
- Isolement/solitude
- Autre

6. Quels sont les indices révélateurs d'une possible situation d'intimidation ?

- Retrait des personnes/Baisse de la participation
- Conflit
- Changement de comportement
- Problèmes de santé (physique, mentale)
- Autre

7. Quelles sont les principales actions que vous avez réalisées ?

- Concertation
- Développement d'outils
- Écoute
- Formation
- Information/référencement
- Médiation
- Partenariat
- Rencontre collective
- Rencontre individuelle
- Signalement
- Aucune
- Autre

8. Quel(s) impact(s) ont eu vos actions ? Expliquez.

10. Avez-vous eu du soutien dans le cadre de vos interventions ?

- Oui Non. Expliquez.

11. Qu'est-ce qui vous a manqué pour parfaire vos interventions ?

12. Avez-vous déjà été sensibilisé ou reçu des formations touchant à l'intimidation (conférence, atelier, etc.) ?

- Oui Non. Expliquez.

Annexe 3

ORGANISMES – MONTRÉAL

ORGANISME	S/P	F	Intervention					C
			M	OIS	MA	RS	TM	
Entraide Ahunatic-Nord	✓						✓	
Fondation Émergence	✓							
Centre communautaire Dawson	✓							
AQDR Saint-Laurent–Ahunatic	✓					✓		
Les Mamies Immigrantes	✓				✓	✓		
Projet Changement	✓	✓			✓		✓	
GRIS-Montréal	✓							
Tandem Rivières-des-Prairies– Pointe-aux-Trembles	✓				✓			
Le Chez-Nous de Mercier-Est	✓	✓		✓	✓			
Centre d'entraide aux familles latino-américaines	✓							
Le Réseau FADOQ	✓					✓		
Habitations communautaires Entre-Deux-Âges	✓				✓			
Les Accordailles	✓	✓			✓			
Tandem Mercier–Hochelaga- Maisonnette	✓					✓		
RECAA	✓				✓	✓		
Prévention CDG-NDG	✓			✓	✓			
Pleins Pouvoirs KidPower Montréal	✓	✓						
Tandem Villeray–Saint-Michel– Parc-Extension	✓		✓			✓		
Centre de formation sociale Marie-Gérin-Lajoie	✓	✓		✓		✓		
Trajet			✓			✓		
AQDR Saint-Michel	✓				✓			
AQDR nationale								
Carrefour Montrose	✓	✓		✓		✓		
L'Anonyme	✓	✓				✓		
CAVAC de Montréal						✓		
SPVM	✓					✓		
Chantier Intimidation		✓		✓				✓

LÉGENDE

- S/P** Sensibilisation/Prévention
- F** Formation
- M** Médiation
- OIS** Outils d'intervention spécialisés
- MA** Mobilisation des aîné.e.s
- RS** Ressources spécialisées
- TM** Travail de milieu
- C** Concertation

Annexe 4

ORGANISMES – AILLEURS AU QUÉBEC

ORGANISME	S/P	F	Intervention					C
			M	OIS	MA	RS	TM	
Office municipal d'habitation de Gatineau	✓						✓	
L'Interface – Organisme de Justice Alternative	✓				✓			
L'Autre Avenue – Organisme de Justice Alternative	✓	✓						
Multi-Services Albanel	✓			✓				
Centre communautaire bénévole Matawinie	✓				✓		✓	
FADOQ – Région de Lanaudière	✓			✓				
FADOQ – Région des Laurentides	✓	✓	✓		✓			
Mesures Alternatives des Basses-Laurentides	✓							
Office municipal d'Habitation de Châteauguay							✓	
CLAVA	✓	✓		✓				✓
Centre communautaire Le Rendez-Vous des Aîné(es)		✓		✓				
AQDR Lévis–Rive-Sud	✓							
Corporation de développement communautaire de la Vallée-du-Richelieu	✓							
Justice Alternative Richelieu–Yamaska–St-Hyacinthe		✓	✓					
Association des locataires de HLM de Chicoutimi	✓	✓	✓	✓	✓			
Table de concertation Abus auprès des aînés de la Mauricie	✓	✓	✓	✓				
Table régionale de concertation des personnes aînées du Centre-du-Québec	✓	✓			✓			

LÉGENDE

S/P Sensibilisation/Prévention

F Formation

M Médiation

OIS Outils d'intervention spécialisés

MA Mobilisation des aîné.e.s

RS Ressources spécialisées

TM Travail de milieu

C Concertation

