



Solutions : L'affaire de tout le monde

Boîte à outils contre l'intimidation des
aînés par leurs pairs



« Je suis victime d'intimidation de la part d'autres résidents. Je vois un médecin et je suis en thérapie en raison du traumatisme dont j'ai souffert au cours de la dernière année. »

— Répondant au sondage

Crédits et remerciements

Cette boîte à outils a été développée :

En partenariat avec le Sheridan Centre for ElderResearch et
Prévention de la maltraitance envers les aînés Ontario.

Rédigée par :

Kirsten Madsen

Liza Franses

Emily Ayenew

Parker Behnke

Conçue et illustrée par :

Parker Behnke

Le financement provient du :

Conseil de recherches en sciences humaines du Canada (CRSHC)

Remerciements particuliers à :

Patricia Spadafora pour ses excellentes idées et rétroactions en lien avec cette boîte à outils.

De plus, l'élaboration de cette boîte à outils est fondée sur les résultats du sondage Seniors Bullying in Ontario (Kirsten Madsen, Liza Franses, Rebecca Rodrigues, Jordyn Sousa, and Patricia Spadafora), sur des rétroactions formelles émises par des intervenants lors d'ateliers interactifs qui ont été tenus pendant quatre jours entiers (p. ex. des groupes de réflexion) et sur les pratiques exemplaires actuelles. Un merci tout spécial à tous ceux et celles qui ont participé à ces groupes de réflexion. Nous sommes éternellement reconnaissantes envers Liza Franses pour tout le travail qu'elle a mis à organiser ces ateliers, et envers Stephanie Cadieux, Raeann Rideout, Sheila Schuehlein, Christine Chan (de Prévention de la maltraitance envers les aînés Ontario), Kathryn Warren-Norton (Sheridan Centre for Elder Research), Patricia Spadafora (Kaleidoscope Consulting), Rebecca Rodrigues et Jordyn Sousa (Collège Sheridan) pour avoir facilité la tenue de ces ateliers de concert avec Kirsten Madsen et Liza Franses.

Vous êtes libre de copier et d'utiliser toute information qui se trouve à l'intérieur de cette boîte à outils, pourvu que vous n'en changiez pas le contenu. Cette boîte à outils contre l'intimidation des aînés est mise à la disposition du public gratuitement.

Toutefois, elle sera fournie au public sans aucune garantie et sans garantie implicite de qualité marchande et de convenance pour une fin particulière.

Table des matières




Crédits et remerciements	03
Sommaire du projet	08
 Module 1 : Introduction et utilisation	12
Comment utiliser la boîte à outils	13
Conseils pour le facilitateur	15
 Module 2 : Politique et procédure	16
Comprendre la politique et la procédure	17
Étapes lors de l'établissement de la politique et de la procédure	18
Que doit contenir une politique	19
Que doit contenir une procédure	20
Politique et procédure : Activités	21
 Module 3 : Discussion et éducation	26
Explorer le thème Discussion et éducation	28
Discussion et éducation : Activités	30

Table of Contents








 Module 4 : Formation en intervention	42
Aperçu de la formation en intervention	43
Section 1 : Les personnes ciblées par l'intimidation	47
Section 1 : Activités	49
Section 2 : Personnes âgées qui affichent ou ont affiché des comportements intimidants	59
Section 2 : Activités	62
Section 3 : Personnes âgées qui sont témoins d'intimidation	67
Section 3 : Activités	70
 Module 5 : Création d'un environnement positif ..	77
Création d'un environnement positif : Activités	79
Création d'un environnement positif : Ressources	82
 Modèles	83
Sondage préalable et sondage de suivi	84
Cycle de signalement	93
Exemple d'entente de confort	94

Table of Contents

 Modèles	suite
Rapport d'incident d'intimidation : Modèle	95
Procédure : Modèle	98
Politique : Modèle	100
Affiches	102
 Glossaire	104
 Ressources	107
 Ressources éducatives additionnelles	113
Conclusion et sondage boîte à outils	116
Ressources	117
Coordonnées des personnes-ressources	119

Sommaire du projet

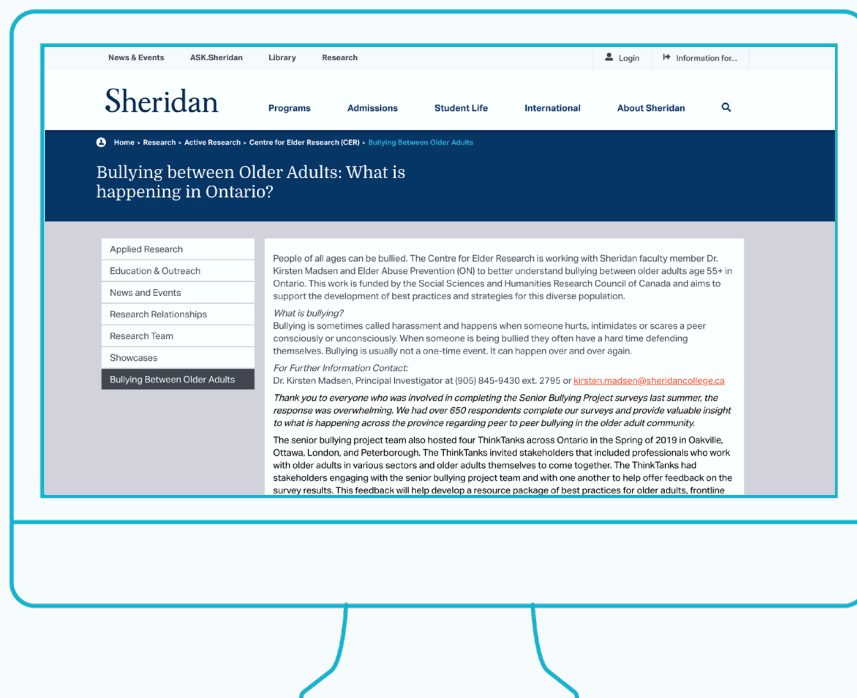
Les personnes de tout âge peuvent être victimes d'intimidation. Le Centre for Elder Research a collaboré avec la professeure M me Kirsten Madsen du collège Sheridan et l'organisme Prévention de la maltraitance envers les aînés Ontario (PMEAO) pour mieux comprendre la question de l'intimidation entre personnes âgées de plus de 55 ans en Ontario. Ce projet a été financé par le Conseil de recherches en sciences humaines du Canada (CRSHC) et visait à soutenir le développement de pratiques exemplaires et de stratégies pour cette population diversifiée. Notre projet cherchait à recueillir des données sur la prévalence et la nature de l'intimidation entre personnes âgées en Ontario, et à ensuite utiliser ces données pour créer la présente boîte à outils et y définir des pratiques exemplaires et des stratégies qui permettront aux aînés et aux personnes qui travaillent auprès d'eux de mettre fin à l'intimidation.

Le Senior Bullying Project a élaboré un sondage et demandé aux personnes âgées à la grandeur de l'Ontario de parler de leur expérience en matière d'intimidation entre personnes âgées. Un total de 683 personnes a répondu au sondage à l'échelle provinciale, apportant de précieuses perspectives en matière d'intimidation au sein de la population âgée. Une fois que les résultats du sondage ont été analysés et que les thèmes ont été identifiés, l'équipe a tenu quatre groupes de réflexion dans les quatre villes suivantes de l'Ontario : Oakville, Ottawa, London et Peterborough. L'objectif de ces groupes de réflexion était de mobiliser les intervenants et les aînés touchés par le problème d'intimidation au sein de la population âgée. Les intervenants ont pu consulter les résultats du sondage et ils ont généré des idées pouvant servir dans un contexte d'intervention et de prévention contre les incidents d'intimidation auprès des personnes âgées au moyen d'activités et d'exercices variés effectués au fil de la journée.

Cette boîte à outils est le résultat final de ce projet qui s'est étendu sur une période de trois ans.

Définition de l'intimidation dans le de ce projet :

« L'intimidation, parfois appelée harcèlement, se produit lorsqu'une personne fait du mal, intimide ou fait peur à un pair consciemment ou inconsciemment. Une personne victime d'intimidation a souvent de la difficulté à se défendre. Les incidents d'intimidation ne sont généralement pas isolés et peuvent se produire à plusieurs reprises. »



Si vous avez accès à un ordinateur, vous pouvez consulter les résultats de notre sondage à l'adresse suivante :

www.sheridancollege.ca/research/active-research/serc/bullying-between-older-adults

Comparaison entre intimidation et maltraitance ou activité criminelle

Ce sondage porte sur l'intimidation dans le cadre d'interactions entre pairs et non sur l'intimidation commise par une personne dont dépend la personne ciblée pour les nécessités de la vie (notamment les nécessités financières, physiques ou médicales).

Bien que la maltraitance des aînés et les activités criminelles comportent un élément d'intimidation, il existe une façon précise de répondre à ces comportements (p. ex. appeler la police et porter plainte). Lorsque l'intimidation ne comporte pas d'élément criminel ou ne constitue pas de la maltraitance, il n'est pas si simple d'intervenir. La présente boîte à outils présente des stratégies et des activités qui permettent d'intervenir en cas d'intimidation, et de prévenir ces types d'incidents.

Comparaison entre intimidation et comportement difficile

L'intimidation cible une personne ou un groupe de personnes précis (Rayner et Keashly, 2005). Elle se produit lorsqu'un déséquilibre de pouvoir est observé ou qu'un désir d'acquérir du pouvoir (Bonifas, 2016) ou de contrôler les ressources (p. ex. l'espace) est présent (Madsen et coll., en préparation). Souvent, les incidents d'intimidation se répètent, mais comme d'autres l'ont remarqué, des incidents isolés peuvent aussi se produire et causer une grande détresse (p. ex. Bonifas, 2016).

L'intimidation crée un environnement toxique

(Giorgi, 2012; *The Professional Institute of the Public Service of Canada*, 2009)

Notons que lorsqu'il est question d'intimidation, plus il y a de personnes impliquées dans la recherche de solutions, mieux c'est. Bien qu'il existe une tendance à essayer d'identifier les caractéristiques qui définissent les personnes qui tendent à intimider ou à être intimidées, ces recherches n'ont encore pas donné de résultats concluants (Madsen, Franses, Rodrigues, et Sousa, en préparation). Ce qui ressort plutôt est le fait que les membres de différentes communautés jugent différentes valeurs ou caractéristiques comme étant désirables (Bonifas, 2016; Madsen, Franses, Rodrigues, et Sousa, en préparation). Par exemple : si l'une des valeurs d'une communauté est l'éducation, une personne sans éducation pourrait devenir la cible d'un comportement intimidant. Par conséquent, il est important que les membres de la communauté s'impliquent dans l'établissement d'initiatives visant à contrer l'intimidation puisqu'ils sont les mieux placés pour comprendre quelles sont les interventions qui concordent avec les valeurs de la communauté. Finalement, il est important que chaque personne comprenne pourquoi cette initiative est mise en œuvre et le motif derrière chacun des éléments adoptés.

Module 1 :

Introduction et utilisation

 Public cible : Direction, personnel, facilitateurs et clientèle âgée



Comment utiliser la boîte à outils

Objectif :

La présente boîte à outils vise à aider les résidences pour personnes âgées et les organismes qui travaillent auprès d'elles à établir des stratégies ayant pour but de s'attaquer au problème d'intimidation spécifiquement entre personnes âgées. Bien que les pratiques exemplaires actuelles visant à combattre les comportements intimidants au sein d'autres populations aient guidé l'élaboration de la boîte à outils, l'accent, ici, est mis sur les personnes âgées. À ce titre, une considération spéciale est accordée à ce groupe d'âge par l'utilisation des résultats du projet portant sur l'intimidation des aînés en Ontario, financé par le CRSHC.

Public cible :

Bien que la présente boîte à outils s'adresse à la direction et au personnel de résidences et aux organisations, plus elle réussit à mobiliser de gens, mieux c'est. Le fait d'impliquer les clients dès le départ les encourage à s'approprier de l'initiative contre l'intimidation. Cela dit, l'initiative devra être coordonnée par une personne ou un groupe. De plus, la boîte elle-même comprend des modules accompagnés d'instructions qui s'adressent aux facilitateurs et leur permettent de mener des activités spécifiques. Le public cible est indiqué clairement en haut de chaque module.

Format de la Boîte à outils :

La boîte à outils est composée de modules.

Chaque module inclut :

une introduction


l'objectif du module

des activités pratiques

Le but de l'introduction est de **faire en sorte que chaque personne se familiarise** avec le thème du module et de favoriser la discussion. Les objectifs sont clairs et les **activités viennent soutenir les objectifs** de chaque module.

La boîte à outils a été conçue de manière à offrir de la souplesse à la personne qui l'utilise. On part du principe qu'il n'existe pas de modèle universel et que la boîte à outils vient plutôt compléter vos pratiques actuelles. Dans cette optique, on comprend qu'il n'est pas nécessaire de compléter tous les modules ou de réaliser toutes les activités. La boîte à outils est composée de modules qui présentent des informations utiles portant sur les comportements intimidants. Ces modules ont été élaborés à la suite d'un examen exhaustif des documents de recherche existants sur le sujet (Thompson, Arora, et Sharp, 2002; Whitted et Dupper, 2005) et des lignes directrices des politiques et des directives (Thompson, Arora, & Sharp, 2002).

Conseils pour le facilitateur

- Créez un environnement sécuritaire et accueillant pour tous avant de mener une activité.
- Veuillez consulter les ressources suggérées au module  Ressources éducatives additionnelles gratuites, page 113; elles sont incluses dans le but de vous aider et de vous permettre d'en apprendre davantage sur la façon de créer un environnement sécuritaire et accueillant.
- Préparez une boîte qui contient tous les matériaux nécessaires aux activités afin d'y accéder facilement.
- Montrez-vous respectueux envers tous et soyez conscient qu'il y aura différents points de vue.
- Encouragez la participation le plus possible. Toutefois, si une personne ne souhaite pas participer, respectez sa décision et laissez-la le faire au moment qui lui convient.
- Lorsque vous imprimez les éléments de la boîte à outils, faites-le d'un seul côté et sur du papier mat si possible.

Module 2 :

Politique et procédure

 Public cible : Direction, personnel, facilitateurs et clientèle âgée

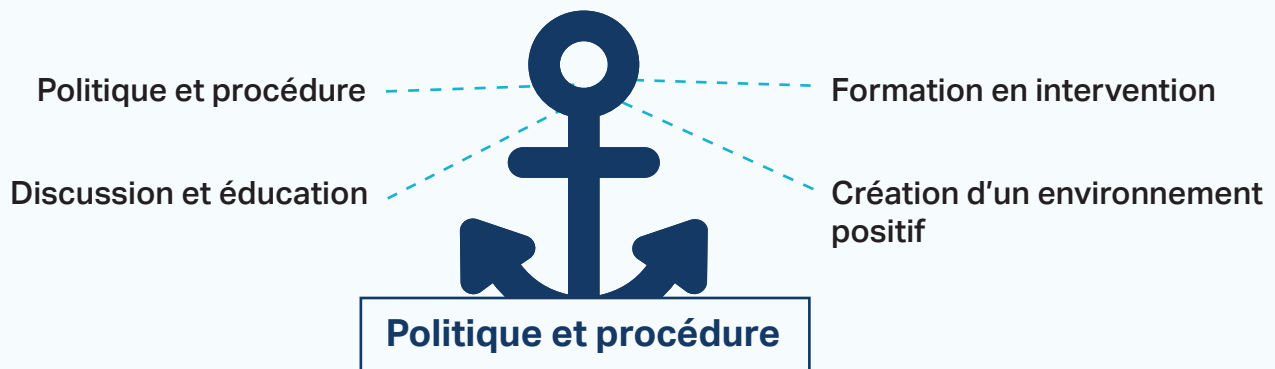


Comprendre la politique et la procédure

Objectif :

Offrir des directives sur la façon d'élaborer une politique et une procédure contre l'intimidation chez les personnes âgées.

Introduction :




Une politique consiste en une déclaration d'intention (Wikipédia, s.d.) alors qu'une procédure comprend les mesures qui répondent à la mission indiquée dans la politique. En gros, la politique et la procédure contre l'intimidation constituent la fondation de « l'ancrage » de votre initiative visant à contrer l'intimidation.

Elles doivent toutes les deux être rédigées dans un langage clair et accessible à tous. Pour qu'une politique et une procédure soient efficaces, les personnes impliquées doivent s'approprier des documents et contribuer à l'élaboration de ceux-ci.

Étapes de l'élaboration d'une politique et d'une procédure

1 Élaboration

- Observez ce qui se passe au sein de votre organisation ou de votre résidence. Pour ce faire, un sondage préalable sur la nature et l'étendue de l'intimidation doit être mené.
- Procédez à la sensibilisation par l'entremise notamment de discussions et de séances éducatives (veuillez vous référer au module  Discussion et éducation, page 26), de consultations et de recrutement.

2 Mise en œuvre

- Déployez les différentes stratégies visant à répondre aux comportements intimidants et à les prévenir.
- Trouvez des façons d'assurer que les gens sont au fait de la politique, qu'ils la lisent et qu'ils sont en mesure de suivre la procédure.

3 Evaluation

- Effectuez le sondage à nouveau pour évaluer le succès de l'initiative et déterminer ce qui doit encore être fait pour contrer les comportements intimidants.
- Consultez les intervenants concernés afin de savoir ce qu'ils pensent des résultats de l'initiative, si des améliorations devraient y être apportées et ce qui doit encore être effectué.

Que doit contenir la politique

Objectif

Énoncez les objectifs de la politique et le motif de son élaboration.

Étendue

Énoncez les personnes ciblées par la politique.

Définition

Définissez clairement ce qu'est l'intimidation.

Énoncé de politique

La position de l'organisation en matière d'intimidation et les directives qui sont élaborées.

Que doit contenir la procédure

Objectif

Énoncez les objectifs de la procédure et la raison de son élaboration.

Étendue


Indiquez à qui s'applique cette procédure et énoncez clairement les responsabilités de chacun.

Définition

Définissez clairement ce qu'est l'intimidation.

Procédure

Énoncez clairement les mesures et les étapes requises pour atteindre les objectifs de la politique.

- Les étapes doivent inclure des instructions claires relatives aux signalements.
- Le cycle de signalement doit être présenté clairement (p. ex. que se passe-t-il après qu'un incident ait été signalé). Vous pourriez décider d'inclure une infographie ici (se référer aux  modèles, page 83).
- Des instructions indiquant vers qui l'on doit se tourner et les mesures à prendre si le signalement inclut des comportements criminels (p. ex. vol, agression physique) doivent être incluses.

Communication

Indiquez la façon dont cette politique et cette procédure seront communiquées (p. ex. les inclure dans la séance d'orientation des nouveaux membres du personnel, des bénévoles et des clients).

Activités d'élaboration

Objectif :

Entamez la première étape (élaboration) de la mise en œuvre du programme lié à la politique et à la procédure.

1 Dressez une liste de questions en lien avec votre politique et votre procédure à poser aux intervenants.

Par exemple :


- Quel élément déjà en place pourrait soutenir cette politique (p. ex. un code de conduite)?
- Qui devrait être impliqué dans l'élaboration de cette politique et de cette procédure?
- Quelle est la responsabilité de chacun face à cette politique et à cette procédure?
- Comment communiquerons-nous cette politique et cette procédure? Vous pourriez prendre en considération la façon dont celles-ci se conforment aux exigences des organismes de réglementation et
- Comment pouvons-nous garder cette politique et cette procédure actives et en vie?
- Comment pouvons-nous faire en sorte que cette politique et cette procédure demeurent actuelles? Y a-t-il une période d'examen de la politique?

2 Incluez des méthodes confidentielles de signalement.


Une procédure doit compter plus d'une méthode

For example...

- Dropbox
- Personne désignée
- Pairs mentors/entraîneurs

Lorsque vous menez une analyse environnementale, pensez aux façons dont les signalements peuvent être effectués selon les ressources et la structure de votre organisation. Vous pourriez décider de créer un formulaire pour les signalements (se référer aux  modèles, page 83). Aussi, demandez aux clients comment ils souhaiteraient signaler les comportements intimidants. Cela pourrait être la dernière question de votre sondage sur l'intimidation.

3 Impliquez autant de personnes possibles.

Plus il y aura de gens impliqués dans l'élaboration de cette politique et de cette procédure, mieux ce sera. Lorsqu'une personne est impliquée dans le processus d'élaboration, il y a de meilleures chances qu'elle s'approprie la politique et la procédure. Tenez des groupes de discussion et faites savoir aux gens que cette politique et cette procédure sont en chemin (veuillez vous référer au module  Discussion et éducation, page 26).


4 Menez une analyse environnementale

Une analyse environnementale consiste à rechercher les ressources déjà accessibles au sein de votre organisation qui permettront de soutenir la mise en œuvre d'une initiative visant à contrer l'intimidation.

Par exemple :

- Politiques
- Procédures
- Personnes
- Événements

5 Effectuez un sondage préalable


Effectuez le sondage préalable qui vous est fourni afin de mieux comprendre les besoins de votre communauté (veuillez vous référer au sondage préalable et au sondage de suivi à la section  Modèles, page 83).

Activités pour l'évaluation

Objectif :

Entamez la troisième étape (évaluation) de la mise en œuvre du programme lié à la politique et à la procédure.

7 Effectuez un sondage de suivi

Effectuez un sondage de suivi (veuillez consulter les modèles de sondages préalables et de sondages de suivi à la section  Modèles, page 83) pour connaître l'efficacité de l'initiative et pour découvrir quelles améliorations peuvent y être apportées. Assurez-vous de passer en revue les résultats du sondage en compagnie des intervenants afin que tous aient la chance de contribuer quant à la façon d'aller de l'avant.

Activités d'entretien

Objectif :

Entamer la troisième étape (entretien) de la mise en œuvre de la politique et à la procédure.

7 Incluez la politique et la procédure dans le cadre de vos séances d'orientation

Incluez l'information relative à la politique et à la procédure visant à contrer l'intimidation lors des séances d'orientation des nouveaux membres du personnel, bénévoles et clients. De cette façon, tous les intervenants seront mis au fait de cette politique et procédure. Il est important d'établir une date à laquelle la formation contre l'intimidation sera tenue.

Module 3 :

Discussion et éducation

 Public cible : Direction, personnel, facilitateurs et clientèle âgée



« J'ai l'impression que plusieurs personnes âgées s'adonnent à l'intimidation sans s'en rendre compte. Il serait par conséquent utile de définir ce qu'est l'intimidation et de donner des exemples. Je crois que c'est un problème courant qui se produit régulièrement. »

— répondant au sondage

Discussion d'exploration et éducation

Objectif :

Ce module peut servir de point de départ à tous les autres modules. Les activités présentées ici aident les participants à conceptualiser ce qu'est l'intimidation et ce qui ne l'est pas. Elles aident les intervenants à identifier l'intimidation et à reconnaître que les personnes âgées peuvent afficher des comportements intimidants. Ce module est important lorsque l'on démarre un projet lié à l'intimidation puisqu'il facilite la sensibilisation au problème et il fait réfléchir les personnes concernées (tous les intervenants, y compris les membres du conseil) et leur fait voir ce qui se passe dans leur organisation.

Les activités présentées peuvent servir d'introduction à l'un ou l'autre des modules : pour le module Politique et procédure, elles vous aideront à définir ce qu'est l'intimidation; pour Formation en intervention, elles aideront les gens à reconnaître ce qu'est l'intimidation et leur permettront ainsi de mieux y répondre; dans l'optique de la viabilité, elles peuvent être utiles lors des séances d'orientation de nouveaux clients, membres du personnel et bénévoles.

Introduction

Définition de l'intimidation dans le cadre de ce projet

« L'intimidation, parfois appelée harcèlement, se produit lorsqu'une personne fait du mal, intimide ou fait peur à un pair consciemment ou inconsciemment. Une personne victime d'intimidation a souvent de la difficulté à se défendre. Les incidents d'intimidation ne sont généralement pas isolés et peuvent se produire à plusieurs reprises. »

Afin de faire en sorte que les initiatives élaborées dans le cadre de cette boîte à outils s'avèrent viables à long terme, il est recommandé de revoir les activités et les modules régulièrement. Il est nécessaire, pour faciliter l'éducation et la mobilisation, de mener des groupes de discussion à multiples occasions avec les intervenants des différentes parties de l'organisation.

Ces discussions devraient être intégrées aux différents événements organisationnels.

Par exemple, lors des :

- réunions du conseil;
- groupes de discussion;
- réunions du personnel.

En plus d'inclure cet élément à l'ordre du jour des réunions existantes, il est impératif de tenir une réunion distincte sur la lutte contre l'intimidation avec tous les intervenants. La réitération fréquente auprès de tous les intervenants du travail qui est effectué dans le cadre de la lutte contre l'intimidation les aidera à comprendre le rôle qu'ils ont à jouer dans sa prévention.

La recherche indique qu'une fois mises en œuvre, les initiatives contre l'intimidation fonctionnent de façon optimale lorsque toutes les personnes de l'organisation sont impliquées.

Par conséquent, il est suggéré de présenter le travail qui est effectué en ce sens dès la séance d'orientation des nouveaux membres du personnel, résidents ou clients, et bénévoles.

Est-ce de l'intimidation?

Objectif :

Faire la différence entre les comportements intimidants et d'autres types de comportements.

Instructions :

Au cours de cette activité, le modérateur fait la lecture des différents scénarios ci-dessous et le groupe doit décider, pour chacun d'entre eux, s'il s'agit d'un comportement intimidant ou non, et pourquoi. Le tableau ci-dessous donne au facilitateur la définition précise de chacun des cinq comportements présentés lors de l'activité. Vous pourriez démarrer en lisant les termes et les définitions afin que tout le monde commence l'activité avec les mêmes connaissances.

Comportement	Définition
Intimidation	<p>« L'intimidation, parfois appelée harcèlement, se produit lorsqu'une personne fait du mal, intimide ou fait peur à un pair consciemment ou inconsciemment. Une personne victime d'intimidation a souvent de la difficulté à se défendre. Les incidents d'intimidation ne sont généralement pas isolés et peuvent se produire à plusieurs reprises. »</p> <p>L'intimidation cible une personne ou un groupe de personnes précis (Rayner et Keashly, 2005). Elle se produit lorsqu'un déséquilibre de pouvoir est observé ou qu'un désir d'acquérir du pouvoir (Bonifas, 2016) ou de contrôler les ressources (p. ex. l'espace) est présent (Madsen et coll., en préparation).</p>

Comportement	Définition
Activité criminelle	Les activités criminelles comportent un élément d'intimidation, mais comme les personnes qui exercent ces activités enfreignent à la loi, il existe une façon précise de répondre à ces comportements (p. ex. appeler la police et porter plainte).
Comportement non lié à l'intimidation	Il s'agit d'un comportement qui pourrait être perçu comme agaçant ou frustrant, mais qui ne comporte toutefois aucun élément de contrôle ou de pouvoir, et qui ne cible pas une personne ou un groupe spécifique.
Comportement difficile	Ce type de comportement ne vise pas une personne ou un groupe en particulier. Il peut enfreindre aux règlements de la communauté, mais il ne constitue pas de l'intimidation puisque l'on n'y retrouve pas les éléments de pouvoir et de contrôle (Bonifas, 2016).

Comportement	Définition
Maltraitance des personnes âgées	<p>« La maltraitance des personnes âgées consiste en un acte unique ou répété, ou en l'absence d'intervention appropriée, dans le cadre d'une relation censée être une relation de confiance, qui entraîne des blessures ou une détresse morale pour la personne âgée qui en est victime. Ce type de violence constitue une violation des droits de la personne et recouvre les violences physiques, sexuelles, psychologiques ou morales; les violences matérielles et financières; l'abandon; le défaut de soins; et l'atteinte grave à la dignité ainsi que le manque de respect. » (Organisation mondiale de la Santé).</p>

Les scénarios débutent sur la page suivante —>

Scénario 1

Un préposé aux services de soutien à la personne (PSSP) remarque que Léo n'a rien dans son réfrigérateur. Lorsqu'il en parle à Léo, celui-ci change rapidement de sujet. Le PSSP en parle à l'infirmière et celle-ci lui apprend que la fille de Léo, qui fait son épicerie hebdomadaire, n'est pas venue depuis quelques semaines et qu'elle ne répond pas aux appels de la communauté au sujet de Léo. Est-ce de l'intimidation?

Réponse :

Ce n'est pas de l'intimidation, mais plutôt un exemple de négligence. Le fait que sa fille est en position de pouvoir et que Léo est privé d'une nécessité de base comme la nourriture en fait de la maltraitance envers une personne âgée.

Scénario 2

On sait que Bob a tendance à pincer les fesses des clientes lorsqu'elles passent à côté de lui dans la salle commune. Lorsqu'on aborde le sujet, Bob fait un clin d'œil et il rit en disant « Je ne peux pas m'en empêcher avec toutes ces belles dames autour de moi. » Est-ce de l'intimidation?

Réponse :

Ce n'est pas de l'intimidation, mais plutôt un exemple d'abus sexuel chez les aînés puisqu'il s'agit d'avances sexuelles non désirées d'une personne à une autre.

Scénario 3

Jake croit que le carré de Betty dans le jardin communautaire devrait lui être donné parce que les plantes de Betty meurent toujours. En guise de protestation, il arrache toutes les plantes de Betty. Lorsqu'on lui demande pourquoi, il dit qu'elles allaient mourir de toute façon. Est-ce de l'intimidation?

Réponse :

Oui, c'est un exemple d'intimidation puisque le geste est posé de manière intentionnelle et consciente et l'incident se produit entre deux pairs aînés. Même s'il s'agit d'un incident isolé, on le considère comme de l'intimidation puisque Jake s'en est pris à Betty parce qu'il veut son carré de jardin.

Scénario 4

Rose a remarqué que certaines des femmes de son étage ne lui parlent plus. Lorsqu'elle demande en privé à l'une d'entre elles si quelque chose s'est produit, elle découvre qu'une résidente a répandu une rumeur à son sujet et qu'elle a dit aux autres de ne pas lui parler. Est-ce de l'intimidation?

Réponse :

Oui, c'est un exemple d'intimidation indirecte puisque Rose est victime de commérage et elle ne peut pas se défendre.

Scénario 5

Marlène se tient près de la réception et demande aux personnes âgées de sa résidence qui ont payé pour un abonnement au journal si elle peut en avoir un. Les résidents savent que, souvent, elle ne remet pas le journal emprunté. Marlène se tient là et ne veut pas partir tant que quelqu'un ne lui donne pas un journal. Est-ce de l'intimidation?

Réponse :

Ce n'est pas de l'intimidation puisque Marlène n'essaie pas de contrôler une autre personne ou d'abuser de son pouvoir. Lorsque quelqu'un dit « non », elle laisse tomber et demande plutôt à une autre personne. Elle se montre simplement agaçante.

Scénario 6

Lorsque James demande à Paulette s'il peut dîner avec elle, Paulette lui explique poliment qu'elle préfère manger seule et elle lui indique que plusieurs places sont libres. Est-ce de l'intimidation?

Réponse :

Ce n'est pas de l'intimidation puisque le comportement ne vise pas une personne ou un groupe précis. Il s'agit simplement d'une préférence personnelle.

Scénario 7

Janice a toujours eu la manie de taper du pied. Bien que Debbie lui ait expliqué que cette manie la dérange lorsqu'elles dînent ensemble à leur table commune, Janice continue de le faire. Est-ce de l'intimidation?

Réponse :

Ce n'est pas de l'intimidation, mais plutôt un comportement difficile. Janice ne tape pas du pied délibérément dans le but d'exercer un contrôle sur quelqu'un; il s'agit plutôt d'une manie inconsciente.

Scénario 8

Chaque matin, lorsqu'il prend son café et qu'il fait ses mots croisés au café de la salle commune, Ricardo fait cliquer son stylo sans arrêt pendant près de 30 minutes. On lui a demandé d'utiliser un stylo avec un bouchon, mais il estime que l'encre des stylos qui cliquent est meilleure. Est-ce de l'intimidation?

Réponse :

Ce n'est pas de l'intimidation, mais plutôt un comportement difficile puisqu'il ne vise pas une personne ou un groupe précis et n'a pas pour but d'exercer un contrôle sur les autres. De plus, il n'essaie pas intentionnellement d'être passif-agressif.

Scénario 9

Joëlle vient d’emménager dans la communauté et elle remarque que certains de ses effets personnels ont disparu. Après le dîner, alors qu’elle s’approche de sa chambre, elle voit un résident qui sort de sa chambre avec un sac rempli de ses vêtements. Est-ce de l’intimidation?

Réponse :

Il ne s’agit pas d’intimidation, mais bien d’un acte criminel puisque le vol constitue une infraction criminelle qui peut être signalée à la police.

Scénario 10

Le compagnon de chambre de George le frappe avec sa canne lorsqu’il juge qu’il est trop proche de son côté de la chambre. Est-ce de l’intimidation?

Réponse :

Il s’agit d’un exemple d’intimidation physique directe. Selon la sévérité et la fréquence des coups, on pourrait aussi considérer ces incidents des actes criminels puisqu’il est question d’agression physique; celle-ci peut-être signalée à la police.

Études de cas

Objectif :

Échanger des idées en lien avec les différents scénarios d'intimidation et discuter de techniques de prévention.

Remarque à l'intention du facilitateur :

Ces études de cas ont pour but d'alimenter une discussion riche et non de fournir des réponses précises.

Aperçu des études de cas :

Étude de cas 1 : dans un centre de vie active, lors d'une partie de bridge, un membre en accuse un autre de tricher devant tout le groupe.

Étude de cas 2 : dans une résidence pour personnes âgées, une cliente issue d'un milieu autre que celui de la majorité des résidents devient de plus en plus isolée en raison de cette différence.

Étude de cas 3 : dans le hall d'une résidence pour personnes âgées, un groupe de tricoteuses s'adonne à des séances de commérage bruyantes sur les autres résidentes. L'une d'elles les entend et les confronte.

Étude de cas 1 :

Lors de la partie de bridge du mardi, un échange verbal survient entre deux des joueurs, Sam et Ned. Le conflit entre les deux s'intensifie, jusqu'à ce que Sam accuse Ned de tricher. Sam déclare que tout le monde sait que Ned triche au bridge. Les autres joueurs sont visiblement mal à l'aise durant cet échange, mais personne ne prend la défense de Ned. Finalement, le bénévole responsable de la supervision de la partie vient voir Sam et Ned afin d'apaiser les tensions. Les deux hommes conviennent d'être en désaccord sur le fait que Ned est un tricheur afin de terminer la partie. Une fois tous les participants partis, le bénévole responsable va voir un membre du personnel lié au programme afin de lui faire part de l'incident.

Incitatifs

- 1 Identifiez les problèmes importants causés par ces comportements et les facteurs qui ont mené à cet incident d'intimidation.
- 2 Qu'est-ce qui aurait pu empêcher cette situation de se produire?
- 3 Comment pourrait-on gérer cette situation de façon efficace tout en tenant compte des parties impliquées?
- 4 Que peut-on faire pour empêcher que cette situation se reproduise?

Étude de cas 2 :

Liam, un résident d'une résidence pour personnes âgées, se sent ignoré et est souvent isolé. Parfois, les autres résidents parlent de lui en sa présence. Liam est issu d'une culture différente de celle de la majorité des résidents. Certains estiment que Liam se présente d'une façon qui est jugée inappropriée par la plupart des membres du groupe. Liam n'arrive pas à décoder les signaux sociaux exprimés par les membres du groupe majoritaire et a essayé de se joindre à eux lors de différentes activités ou événements sociaux dans la salle des activités, sans succès. Liam passe de plus en plus de temps seul dans son appartement et il refuse les invitations du personnel responsable des activités.

Incitatifs

- 1 Identifiez les problèmes importants liés aux comportements et les facteurs qui ont mené à cet incident d'intimidation.
- 2 Qu'est-ce qui aurait pu empêcher cette situation de se produire?
- 3 Comment pourrait-on gérer cette situation de façon efficace tout en tenant compte des parties impliquées?
- 4 Que peut-on faire pour empêcher que cette situation se reproduise?

Étude de cas 3 :

Quelques résidentes sont assises autour d'une table, elles parlent fort et se plaignent de tout le monde. Les membres de ce groupe croient souvent qu'elles ont la priorité en ce qui a trait à l'utilisation du salon parce qu'elles habitent à la résidence depuis plus longtemps que les autres et elles se portent volontaires dans l'organisation d'activités. Elles ont la réputation de s'adonner au commérage et de monopoliser l'espace à certains moments de la journée lorsqu'elles tricotent. L'une des personnes de qui elles parlent, Francesca, arrive dans l'espace commun et elle entend ce qui se dit. Francesca demande au groupe d'arrêter son commérage et leur donne l'occasion de réfléchir à la façon dont elles se sentiraient si les rôles étaient inversés. Les résidentes qui s'adonnent au commérage se mettent sur la défensive à la suite de cette interpellation portant sur leur comportement et commencent à crier après Francesca, ce qui fait en sorte que Francesca finit par quitter l'espace commun parce qu'elle est bouleversée et qu'elle a commencé à pleurer.

Incitatifs

- 1 Identifiez les problèmes importants liés aux comportements et les facteurs qui ont mené à cet incident d'intimidation.
- 2 Qu'est-ce qui aurait pu empêcher cette situation de se produire?
- 3 Comment pourrait-on gérer cette situation de façon efficace tout en tenant compte des parties impliquées?
- 4 Que peut-on faire pour empêcher que cette situation se reproduise?

Module 4 :

Formation en intervention

 Public cible : Direction, personnel, facilitateurs et clientèle âgée



Aperçu de la formation en intervention

Objectif :

Fournir des stratégies et proposer des activités visant à combattre l'intimidation entre personnes âgées aux personnes qui sont ou ont été victimes de comportements intimidants, à celles qui ont affiché de tels comportements ou à celles qui en ont été témoins.

Introduction :

Lorsqu'il est question de lutter contre l'intimidation, c'est « l'affaire de tout le monde ».

Les résultats du sondage portant sur l'intimidation des aînés en Ontario, financé par le CRSHC, indiquent que lorsque l'on demande aux gens **comment ils se sentent face à l'intimidation** :

70% ont indiqué qu'être victime d'intimidation est bouleversant ou **extrêmement bouleversant**

78% ont indiqué que se comporter de manière intimidante est bouleversant ou **extrêmement bouleversant**.

(Madsen, Franses, Rodrigues et Sousa, 2019).

De plus, en réponse à la question demandant comment on se sent lorsque l'on est témoin d'intimidation :

45% ont indiqué qu'ils **se sentaient en colère;**

18% ont indiqué qu'ils **avaient peur que ça leur arrive.**

(Madsen, Franses, Rodrigues et Sousa, 2019).

Il est clair que la majorité des personnes âgées impliquées ou témoins d'actes d'intimidation entre aînés préféreraient que cela ne se produise pas. **Le présent module, qui s'adresse aux personnes qui ont été victimes d'intimidation, qui ont eu recours à des comportements intimidants ou qui en ont été témoins,** propose des façons de développer des stratégies pour contrer les comportements intimidants lorsqu'ils se présentent.

Les stratégies et les activités présentées dans ce module sont fondées sur :


- les résultats du sondage portant sur l'intimidation des aînés en Ontario;
- les rétroactions reçues lors des groupes de réflexion en Ontario;
- les pratiques exemplaires actuelles servant à combattre l'intimidation au sein d'autres populations (p. ex. l'intimidation au travail).

La « formation en intervention » constitue un seul module puisque, comme le nom l'indique, il s'agit d'apprendre à intervenir en cas d'intimidation de façon à ne pas intimider.

Cela dit, ce module est divisé en trois différentes sections :

- La première section s'adresse aux personnes âgées qui sont ou ont été la cible de comportements intimidants.
- La deuxième section vise à soutenir les personnes âgées qui affichent ou ont affiché des comportements intimidants dans leur quête de solutions non blessantes.
- La troisième section s'adresse aux témoins d'actes d'intimidation et présente certaines des raisons utilisées par ces personnes pour justifier leur inaction face à ces comportements.

*** Remarque :** Les activités présentées dans chacune des sections de ce module demandent la présence d'un facilitateur.

Les facilitateurs sont des membres du personnel ou des bénévoles qui ont préalablement reçu le matériel de formation imprimé et qui disposent de tout le matériel nécessaire pour mener la formation en intervention (p. ex. les documents écrits, des crayons, un tableau de papier). Idéalement, le facilitateur aura préalablement consulté les formations en ligne en guise de préparation à ces séances (veuillez vous référer au module  Ressources éducatives additionnelles gratuites, page 113).

Chacune des trois sections de ce module **comprend des stratégies d'intervention face à l'intimidation ou propose des stratégies alternatives** sur des façons non blessantes d'y répondre. Chaque section inclut des activités précises qui servent à lutter contre les comportements intimidants. Bien que les activités aient pour but de faciliter la discussion et de trouver des solutions axées sur l'environnement du public cible, **des questions incitatives sont aussi proposées au facilitateur afin de l'aider dans sa tâche.**

Section 1 : Cibles des comportements intimidants

Section 1 : Cibles des comportements

Objectif :

Fournir un environnement sécuritaire et favorable aux personnes âgées qui sont ou ont été victimes d'intimidation afin de leur permettre de parler de leur expérience, et d'apprendre et pratiquer des méthodes d'intervention pour répondre aux comportements intimidants.

Introduction :

Les répondants au sondage portant sur l'intimidation des aînés en Ontario ont clairement indiqué que l'intimidation blesse, quel que soit l'âge, et que lorsque l'on vit dans une résidence pour personnes âgées et que l'on est victime d'intimidation, on ne peut s'en sauver.

Par conséquent, il est essentiel d'inclure une section sur la formation en intervention pour les victimes de comportements intimidants. Les personnes qui sont victimes d'intimidation méritent un lieu où elles se sentent à l'aise de discuter des incidents d'intimidation dont elles ont été victimes et de tenter de trouver des façons d'y répondre, ce qui inclut notamment des stratégies en cas de comportement intimidant ainsi que des façons d'identifier des alliés et de signaler la situation au moment où elle se produit.

* Suggestion sur la façon de présenter les activités de formation en intervention

Si le groupe n'a pas préalablement pris part à une discussion ou suivi une formation sur ce que c'est l'intimidation, consultez les activités liées au module

 Discussion et éducation « [Est-ce de l'intimidation](#) », page 30.

Cercle de partage

Objectif :

Être en mesure de parler de ses expériences liées à des comportements intimidants.

Remarque à l'intention du facilitateur :

Le facilitateur devra souligner au groupe l'importance de la confidentialité et indiquer que « ce qui se dit dans le cercle reste dans le cercle ». Cela dit, le facilitateur doit indiquer clairement dès le départ que si une personne soulève une question portant sur une activité criminelle ou la maltraitance d'une personne âgée, il devra le signaler à son superviseur.

Instructions :

- 1 Installez des chaises en cercle, et demandez aux participants de partager tour à tour un incident d'intimidation dont ils ont été victimes.
- 2 Si une personne décide de passer son tour, elle peut le faire en disant simplement « passe ».
- 3 Vous pouvez répéter ce cercle deux ou trois fois dans le cours de l'activité afin de permettre aux personnes qui ont « passé » de partager leur expérience (si elles le souhaitent).
- 4 Le facilitateur doit remercier chaque personne après son partage. Si d'autres membres du groupe souhaitent aussi remercier la personne qui vient de partager son expérience, ils doivent avoir la chance de le faire.
- 5 Afin d'assurer le suivi de ce partage, le facilitateur planifie une deuxième activité qui aborde les situations qui ont été présentées. Consultez la section 2.1 du module 2 (intitulée « Incluez des méthodes confidentielles de signalement ») ou la section 4.2 du module 4 (intitulée « Incitatifs pour le journal »).

Incitatifs pour le journal

Objectif :

Veillez utiliser cette question incitative pour réfléchir à votre expérience. Le journal se veut un outil de réflexion personnelle; il ne remplace pas le signalement.

Remarque à l'intention du facilitateur :

Donnez un journal à chaque personne. Cette activité doit être effectuée de manière indépendante; nous encourageons donc les clients à répondre à ces questions dans un endroit sécuritaire, par exemple à leur domicile.

Instructions :

Imprimez le journal et donnez-en une copie à vos clients âgés.

Expliquez qu'il s'agit d'une activité individuelle et qu'elle doit être effectuée de manière indépendante, chez eux. Expliquez que le journal se veut un outil de réflexion personnelle, et qu'il ne remplace pas le signalement.

Incitatifs pour le journal

1 Veuillez décrire l'incident d'intimidation dont vous avez été victime.

2 Est-ce qu'une situation précise a mené à l'incident?

3 Quelles actions auraient pu être posées afin d'apaiser la situation?

P. ex. Quels soutiens auraient pu être utiles ou quelles personnes auraient pu vous venir en aide?

Que feriez-vous? Scénarios

Objectif :

Avoir une discussion sur les réponses possibles aux comportements intimidants.

Remarque à l'intention du facilitateur :

Le facilitateur dispose de scénarios (page suivante) qu'il présente au groupe et de questions incitatives que lui seul peut voir.

Instructions :

- 1 Le facilitateur présente un scénario aux participants.
- 2 Une discussion de groupe s'ensuit.
- 3 Le facilitateur dispose de questions incitatives que lui seul peut voir et dont il peut se servir pour pousser la discussion plus loin.

Scénario 1

France est nouvelle à la résidence et elle semble perdue. Elle regarde autour d'elle pour savoir où elle doit aller, lorsqu'une autre résidente, Jeanne, déclare « Elle a clairement pas toute sa tête. » France entend la remarque de Jeanne et retourne dans sa chambre. Que feriez-vous?

Incitatifs du facilitateur :

- Demander à France si elle a besoin d'aide à se retrouver.
- Dire à un membre du personnel que France a l'air perdue.

Scénario 2

Deux femmes qui portent un hijab (voile religieux que porte une femme sur sa tête) sortent faire une promenade en juillet. Elles croisent alors un homme et son épouse, et ceux-ci commencent à parler entre eux en les pointant du doigt. Quelques instants plus tard, l'homme dit aux deux femmes « Vous devez avoir tellement chaud avec cette chose sur la tête. Enlevez-le avant que ça commence à sentir mauvais. » Que feriez-vous?

Incitatifs du facilitateur :

- Prendre la défense des femmes si on est à l'aise de le faire.
- En parler à un membre du personnel une fois revenu(e) de la marche.

Scénario 3

Abel vient tout juste d’emménager dans la résidence. Le français n’est pas sa langue maternelle. Bien qu’il puisse le parler un peu, il a de la difficulté à former des phrases complètes. Il participe à la soirée jeu-questionnaire, et en répondant à l’une des questions, il s’exprime accidentellement dans sa propre langue. Deux hommes le regardent et lui disent « il n’y a pas de place ici pour ceux qui ne parlent pas français. Retourne dans ta chambre. » Abel est visiblement perturbé, puis deux femmes reprennent de plus belle « oui, sortez-le d’ici. » Que feriez-vous?

Incidatifs du facilitateur :

- Faire savoir au groupe qu’Abel est le bienvenu et que leurs commentaires ne sont pas acceptables.
- Signaler l’incident au facilitateur (il se peut qu’il ne soit pas au courant de cet incident).

Que feriez-vous? Jeux de rôle

Objectif :

S'exercer à répondre à l'intimidation.

Remarque à l'intention du facilitateur :

Le facilitateur dispose de scénarios qu'il présente au groupe et de questions incitatives que lui seul peut voir. Encouragez les personnes âgées à s'approprier leur personnage.

Instructions :

- 1 Servez-vous des scénarios suggérés ci-dessous (consultez la page suivante pour en afficher davantage) pour jouer à des jeux de rôles et pratiquer différentes réponses aux comportements intimidants.
- 2 Lorsque vous avez terminé de jouer un scénario, discutez avec le groupe de l'efficacité de chacune des réponses et d'alternatives possibles en réponse à l'intimidation.

Créez votre propre scénario :

Mettez en scène une situation qui s'est produite au sein de votre organisation et pour laquelle la réponse aurait pu être différente, ou demandez aux membres du groupe de proposer un scénario auquel ils ont fait face.

Suite sur la page suivante →

Scénario 1

Lors d'une partie de bingo, Sandy, qui est malentendante, demande fréquemment « Pouvez-vous répéter? » Chaque fois, John, qui est assis en face d'elle, l'imité et se moque de la façon dont elle demande de répéter le numéro.

Incitatifs du facilitateur :

- Demander à John s'il aimerait s'asseoir ailleurs.
- Demander à Sandy si elle souhaiterait s'asseoir plus près du meneur de bingo.

Scénario 2

Helga va chez la coiffeuse tous les vendredis. Louanne, qui va habituellement chez la coiffeuse le jeudi, lui demande d'échanger de rendez-vous avec elle cette semaine. Lorsque Helga lui explique qu'elle a d'autres engagements jeudi, Louanne soupire et les larmes lui viennent aux yeux. Elle dit « je ne demande jamais rien à personne, on ne peut pas se fier à personne de nos jours. »

Incitatifs du facilitateur :

- Faire savoir poliment, mais fermement, à Louanne que votre rendez-vous ne peut être changé.
- Suggérer à Louanne d'appeler le salon afin de demander s'il y a une annulation.

Qui sont mes alliés?

Objectif :

Faire en sorte que chaque personne identifie des personnes de leur entourage qui pourraient servir de soutien.

Instructions :

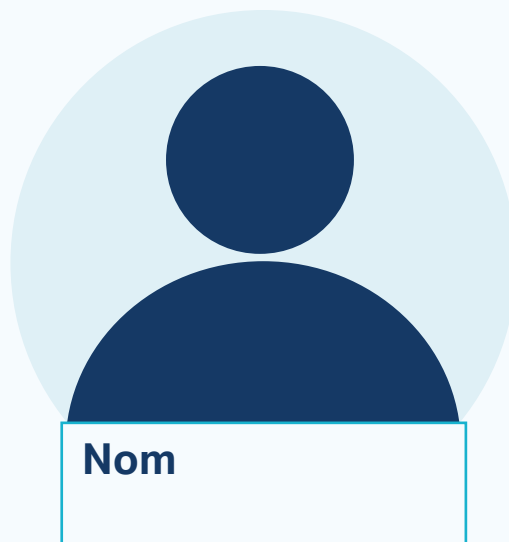
Imprimez la « Carte des alliés » qui se trouve sur la page suivante, et donnez-en une copie à vos clients âgés.

Utilisez le modèle et les exemples ci-dessous pour aider les personnes âgées à remplir leur « Carte des alliés. » Celle-ci peut comporter des soutiens actuels ou potentiels. Veuillez noter qu'il n'est pas nécessaire de remplir toutes les sections.

Qui sont mes alliés?

Famille ou amis

P. ex. Sœur



Nom

Communauté

P. ex. Voisin

Personnel

P. ex. Personnel
du centre
communautaire

Santé

P. ex. Médecin

Ressources

P. ex. Numéro
d'urgence pour
personnes âgées

Section 2 :

**Personnes âgées qui
affichent ou ont
affiché des
comportements
intimidants**

Section 2 : Personnes âgées qui affichent ou ont affiché des comportements intimidants

Objectif :


L'objectif de la formation en intervention est d'aider les personnes âgées qui affichent ou ont affiché des comportements intimidants à comprendre que ces comportements constituent de l'intimidation et à explorer des façons non blessantes de se comporter. On ne vise pas à former des amitiés ou à enquêter sur les détails des comportements intimidants, mais plutôt à aider les personnes âgées à apprendre à se comporter autrement, de manière non blessante.

Introduction :


78% ont indiqué qu'il est bouleversant ou **extrêmement bouleversant** d'avoir recours à des comportements intimidants.

(Madsen, Franses, Rodrigues et Sousa, 2019).

Le message est donc très clair : les gens ne prennent aucun plaisir à intimider les autres. Il a été suggéré que les personnes âgées ont recours à l'intimidation parce qu'elles essaient de prendre le contrôle d'une situation ou d'une personne ou groupe de personnes (Bonifas, 2016). Il a aussi été suggéré que la nature des résidences ou même des centres pour personnes âgées peut exacerber l'intimidation vu les problèmes liés à la création de règles sociales et le fait que les personnes âgées se montrent impatientes lorsque les gens font les choses différemment ou sont différents d'eux (Bonifas, 2016).

Si ces suggestions s'avèrent justes, nous pourrions discuter de l'établissement de règles de base qui permettraient à tous de coexister confortablement. De plus, des efforts pourraient être déployés pour permettre aux personnes âgées de mieux comprendre et apprécier les différences des autres (consulter le module  [Créer un environnement positif](#), page 77).

*** Suggestion sur la façon de présenter les activités de formation en intervention**

Si le groupe n'a pas préalablement pris part à une discussion ou suivi une formation sur ce que c'est l'intimidation, consultez les activités liées au module  Discussion et éducation [« Est-ce de l'intimidation », page 30.](#)

Incitatifs pour le journal

Objectif :

Veillez utiliser cet incitatif pour réfléchir à votre expérience. Le journal se veut un outil de réflexion personnelle; il ne remplace pas le signalement.

Remarque à l'intention du facilitateur :

Donnez un journal à chaque personne. Cette activité doit être effectuée de manière indépendante; nous encourageons donc les clients à répondre à ces questions dans un endroit sécuritaire, par exemple à leur domicile.

Instructions :

Imprimez le journal et donnez-en une copie à vos clients âgés.

Expliquez qu'il s'agit d'une activité individuelle et qu'elle doit être effectuée de manière indépendante, chez eux. Expliquez que le journal se veut un outil de réflexion personnelle, et qu'il ne remplace pas le signalement.

Incitatifs pour le journal

- 1** Veuillez décrire le comportement que vous avez affiché qui pourrait être perçu comme de l'intimidation.

- 2** Y a-t-il des événements ou une situation qui a mené à ce comportement? Si c'est le cas, lesquels?

- 3** Comment ont réagi les gens face à votre comportement ou à cet incident?

- 4** Si la même situation se présentait, que pourriez-vous faire de différent?

- 5** Qu'est-ce qui aurait pu empêcher cette situation de se produire?
(p. ex. soutien de la part du personnel)

Que pourriez-vous faire à la place?

Objectif :

Discuter des éléments déclencheurs qui mènent une personne à avoir recours à l'intimidation et trouver d'autres façons de répondre aux comportements intimidants.

Remarque à l'intention du facilitateur :

Le facilitateur dispose de scénarios qu'il présente au groupe et de questions incitatives que lui seul peut voir.

Instructions :

- 1 Le facilitateur présente chaque scénario, un à la fois, aux participants (voir la page suivante pour afficher davantage de scénarios) afin d'en discuter avec le groupe.
- 2 Le facilitateur dispose de questions incitatives que lui seul peut voir et dont il peut se servir pour pousser la discussion plus loin.

Créez votre propre scénario :

Mettez en scène une situation qui s'est produite au sein de votre organisation et pour laquelle la réponse aurait pu être différente, ou demandez aux membres du groupe de proposer un scénario auquel ils ont fait face.

Suite sur la page suivante →

Scénario 1

Frank, Vito et Johnny aiment jouer aux dominos dans la grande salle de la résidence pour personnes âgées. Ils deviennent tellement concentrés sur leur partie qu'ils ne remarquent pas les résidents qui ont besoin d'aide à la porte. À la réunion du conseil mensuelle, ils se font pointer du doigt pour leur manque de politesse et leur égoïsme. Le jour suivant, les gens continuent de se plaindre les uns aux autres quand ils entrent et sortent de la salle. Lorsque Vito se lève pour ouvrir la porte à Sharon, elle déclare « c'est un miracle! »

Incitatifs du facilitateur :

- Vous pourriez choisir de ne rien répondre du tout ou de ne pas répondre de manière négative.
- Vous pourriez poliment remercier les hommes chaque fois qu'ils ouvrent la porte (renforcement positif).

Vous trouverez davantage de scénarios à la page [→](#)

Scénario 2

Karen mange la bouche ouverte. Sylvia est particulièrement dérangée par ce comportement. Chaque fois que le cabaret chargé de desserts arrive, Sylvia regarde Karen et déclare haut et fort « quel dommage que certaines personnes n'ont jamais appris à manger comme il faut ». Que pourriez-vous faire à la place?

Incitatifs du facilitateur :

- Organiser une réunion avec le directeur de la salle à manger pour voir s'il existe une solution.
- Sylvia pourrait demander à changer de table lors des repas.

Section 3 :

Personnes âgées qui sont témoins de comportements intimidants

Section 3 : Personnes âgées qui sont témoins de comportements intimidants

Objectif :

L'objectif de cette formation en intervention est d'aider les témoins à reconnaître l'intimidation, de les entraîner à venir en aide aux personnes ciblées par les comportements intimidants et à encourager les personnes qui ont recours à ces comportements à afficher des comportements non blessants.

Introduction :

Lorsque l'on demande : « **Si vous avez déjà été témoin d'intimidation et que vous n'avez pas porté secours à la personne ciblée, quelle en était la raison? »**


Les répondants au sondage ont indiqué que :

- ils ne l'ont pas fait parce qu'ils ne savaient pas comment
- ils jugeaient que c'était trop dangereux de le faire
- ils avaient peur de devenir la prochaine victime
- ils ne connaissaient pas la victime de l'intimidation
- la personne qui affichait le comportement intimidant était leur ami(e).

(projet portant sur l'intimidation des aînés en Ontario financé par le CRSHC)

À l'aide de ces rétroactions, nous viserons, dans cette section du module Formation en intervention, à encourager les témoins à devenir des alliés. L'objectif est d'inciter les témoins à dénoncer l'intimidation, à venir en aide aux personnes ciblées par l'intimidation et à encourager les personnes qui ont recours à l'intimidation à afficher des comportements non blessants.

*** Suggestion sur la façon de présenter les activités de formation en intervention**

Si le groupe n'a pas préalablement pris part à une discussion ou suivi une formation sur ce que c'est l'intimidation, consultez les activités liées au module  Discussion et éducation « Est-ce de l'intimidation », page 30.

Incitatifs pour le journal

Objectif :

Veillez utiliser cet incitatif pour réfléchir à votre expérience. Le journal se veut un outil de réflexion personnelle; il ne remplace pas le signalement.

Remarque à l'intention du facilitateur :

Donnez un journal à chaque personne. Cette activité doit être effectuée de manière indépendante; nous encourageons donc les clients à répondre à ces questions dans un endroit sécuritaire, par exemple à leur domicile.

Instructions :

Imprimez le journal et donnez-en une copie à vos clients âgés.

Expliquez qu'il s'agit d'une activité individuelle et qu'elle doit être effectuée de manière indépendante, chez eux. Expliquez que le journal se veut un outil de réflexion personnelle, et qu'il ne remplace pas le signalement.

Incitatifs pour le journal

- 1** Si vous avez été témoin d'intimidation au cours du dernier mois, qu'avez-vous fait?

- 2** Si vous avez répondu à l'incident d'intimidation d'une manière ou d'une autre, quel a été le résultat?

- 3** Avez-vous été en mesure d'apaiser la situation? Le cas échéant, décrivez la façon dont vous avez répondu.

- 4** Si vous étiez témoin d'un incident similaire à celui que vous avez décrit ci-dessus, que changeriez-vous dans votre réaction si vous en aviez la chance?

- 5** Qu'est-ce qui vous aurait aidé à réagir différemment à l'incident que vous avez décrit? (p. ex. soutien de la part du personnel)

Que feriez-vous? Scénarios

Objectif :

Offrir la chance aux témoins d'actes d'intimidation de discuter des réponses possibles et des façons de soutenir les personnes victimes d'intimidation, et leur montrer comment signaler ces incidents et apporter du soutien de façon à ce qu'ils se sentent en sécurité.

Remarque à l'intention du facilitateur :

Le facilitateur dispose de scénarios qu'il présente au groupe et de questions incitatives que lui seul peut voir.

Instructions :

- 1 Le facilitateur présente chaque scénario, un à la fois, aux participants (voir la page suivante pour afficher davantage de scénarios) afin d'en discuter avec le groupe.
- 2 Le facilitateur dispose de questions incitatives que lui seul peut voir et dont il peut se servir pour pousser la discussion plus loin.

Créez votre propre scénario :

Discutez d'une situation qui s'est produite au sein de votre organisation et pour laquelle la réponse aurait pu être différente. Demandez aux membres du groupe de penser à un scénario dont ils ont été témoins. Vous pouvez aussi demander à un membre du groupe de partager un exemple de leur journal. Plus vous avez de réponses, mieux c'est.

Scénario 1

Vous participez à une réunion communautaire sur les enjeux touchant les personnes âgées à l'hôtel de ville local et remarquez que Wendy semble être importunée par Peter. Il l'interrompt et critique constamment ce qu'elle dit, il tourne la tête et parle à la personne à côté de lui lorsqu'elle prend la parole et se montre carrément irrespectueux. Le personnel n'intervient pas et ne demande pas à Peter de cesser d'agir ainsi. Wendy est visiblement troublée et cesse de parler.

Incidatifs du facilitateur :

- Signaler la situation à un membre du personnel.
- Si vous êtes à l'aise, demander à Peter d'arrêter de l'interrompre.

Vous trouverez davantage de scénarios à la page suivante →

Scénario 2

Emily et Katrina sont amies depuis le collège et suivent maintenant des cours de zumba ensemble au centre récréatif local. Un jour, lorsque quelqu'un pile accidentellement sur le pied d'Emily durant la classe, elle se met à lui dire des grossièretés. Katrina est surprise par cette explosion de colère, mais elle avait remarqué dernièrement qu'Emily se montrait agressive verbalement. Elle craint que son amitié avec Emily soit affectée si elle la froisse.

Incitatifs du facilitateur :

- Demander à Emily si elle a remarqué, chez elle, ce changement de comportement (agression verbale).
- Parler à l'amie d'Emily, Katrina, pour voir si elle a aussi remarqué un changement dans le comportement d'Emily.

Comment se poser en allié

Objectif :

Lancer une discussion sur la façon dont une personne peut passer de témoin à allié.

Remarque à l'intention du facilitateur :

Expliquez en termes simples ce qu'est un ou une allié. 🔍 Consultez le glossaire à la page 104.

Instructions :

En groupe, échangez des idées sur les :

- 1 stratégies précises auxquelles peut faire appel un témoin afin de soutenir une personne ciblée par un comportement intimidant;
- 2 façons dont les alliés peuvent être visibles dans leur communauté (p. ex. des épinglettes).

*** Remarque :** Un témoin peut choisir de devenir l'allié d'une personne en particulier ou de plusieurs personnes. C'est un choix personnel qui est fondé sur le niveau de confort de chacun.

Suggestions supplémentaires

Une fois que votre organisation sera arrivée au point où certaines personnes se sentent à l'aise de soutenir les autres dans la recherche de réponses pratiques lorsqu'un incident d'intimidation survient, pensez à établir un **programme d'entraînement ou de mentorat visant les pairs**. Pour ce faire, identifiez des entraîneurs ou des pairs mentors et établissez un système qui permet aux victimes d'intimidation de communiquer avec eux. Ils auront alors des occasions de travailler avec l'entraîneur ou le mentor afin de trouver davantage de stratégies pratiques précises qui leur permettront de répondre aux comportements intimidants dont ils sont victimes.

Module 5 :

Création d'un environnement positif

 Public cible : Direction, personnel, facilitateurs et clientèle âgée



Création d'un environnement positif

Objectif :

Ce module vise à aider les personnes âgées à reconnaître les avantages de la vie en résidence ou de l'utilisation d'espaces communs par l'entremise d'activités qui facilitent la création d'un environnement positif pour tous.

Introduction :

Le module suggère une liste d'activités et de ressources que chaque organisation peut adapter aux besoins et aux intérêts de sa clientèle âgée.

Les organisations peuvent utiliser ce module pour :

créer un environnement positif et encourager la gentillesse entre les membres du personnel, la clientèle âgée et les bénévoles

Le fait d'encourager les clients à être aux aguets et à se soutenir mutuellement constitue une étape clé dans la création d'un environnement positif au sein de ces espaces de vie commune. On peut le faire par l'entremise de courtes pratiques quotidiennes ou d'événements ponctuels. L'un des éléments clés consiste à éduquer autant de personnes possibles sur le savoir-faire culturel, ce qui peut être fait par l'entremise de formations, d'activités et d'événements. Vous pouvez aussi décider d'ajouter ces activités à vos événements existants, notamment les réunions de conseil, les clubs de souper, les réunions de personnel ou tout autre événement de groupe.

Événements « Actes de bonté spontanés »

Objectif :

Encourager et reconnaître les éléments positifs au sein de la communauté.

1 Reconnaître les autres

Encouragez la clientèle, le personnel et les bénévoles à reconnaître les gestes de bonté que d'autres posent à leur intention à la résidence ou au sein de l'organisation et à glisser des billets de remerciement dans une boîte qu'on a installée pour une période fixe (p. ex. un mois ou trois mois).

2 Journée des actes de bonté spontanés

Organisez une « Journée des actes de bonté spontanés » pour les clients, le personnel et les bénévoles au cours de laquelle les actes de bonté sont reconnus.

Événements ponctuels

Objectif :

Célébrer le multiculturalisme et le savoir-faire culturel dans votre communauté.

1 Repas-partage culturel

Organisez un repas-partage où chaque personne apporte un plat de son pays.

2 Partager et raconter

Plusieurs des clients de votre organisation viennent d'horizons différents. Cet exercice a pour but d'explorer les intérêts et les passions des clients de votre organisation afin de les aider à créer de nouveaux liens. Chaque personne apporte un article qui les représente ou qui leur apporte de la joie.

Par exemple :

- un vêtement traditionnel qui vient de leur pays d'origine;
- une photo de leur famille;
- un livre qu'ils aiment.

Lorsque chaque personne partage et parle d'un tel article personnel, un dialogue empathique peut s'amorcer au sein de la communauté. Les gens peuvent découvrir qu'ils ont plus de choses en commun avec les autres personnes de l'organisation qu'ils le pensaient. En invitant les personnes à créer des liens et à partager leurs traditions et origines culturelles avec leurs pairs, cet exercice vise à créer un environnement positif.

3 Spectacle d'amateurs

Invitez les clients âgés, le personnel et les bénévoles à interpréter une chanson, une poésie, une danse, etc., traditionnelle de leur culture.

4 Activité « Apprendre à connaître son voisin »

Demandez aux participants d'écrire sur un bout de papier quelque chose que les autres ne connaissent probablement pas sur eux avant une réunion communautaire, puis lisez les réponses et demandez aux clients de deviner de qui il s'agit à la fin de la réunion. Vous pourriez aussi organiser un événement de thé ou café après la réunion afin que les clients puissent continuer de socialiser.

Création d'un environnement positif :

Ressources

Savoir-faire culturel

La vidéo suivante souligne l'importance de mettre en valeur la diversité au sein de votre organisation et de s'y adapter. En prenant conscience de ses propres préjugés culturels et en soulignant l'importance du savoir-faire culturel dès le processus d'embauche, cette initiative permettra de créer un environnement positif. Elle met l'accent sur la collaboration et sur les liens qui existent entre les intervenants.



https://source.sheridancollege.ca/centres_elder_building_connected_communities_resources_training-video/1/

Des clients se soutiennent mutuellement dans les résidences

Le Emily Project est une initiative et un système de jumelage qui vise à soutenir les personnes âgées qui vivent de façon autonome, mais il peut être modifié pour répondre aux besoins de votre communauté spécifique et de vos clients. Un système de jumelage permet aux membres d'une communauté de prendre soin les uns des autres et d'assurer la sécurité de tous. Cette initiative facilite la création d'un environnement positif et d'un esprit communautaire.



www.youtube.com/watch?v=Ni2bl4UtG4k

Modèles

 Public cible : Direction, personnel, facilitateurs et clients âgés



Sondage sur l'intimidation des aînés par leurs pairs

Les personnes de tous les âges peuvent être victimes d'intimidation.

Ce sondage a été élaboré en partenariat avec le collège Sheridan et Prévention de la maltraitance envers les aînés Ontario dans le but de mieux comprendre l'intimidation qui se produit entre les personnes âgées de plus de 55 ans en Ontario.

Dans le cadre de ce sondage, on vous posera des questions sur

Remarque :

Vos réponses sont privées. Votre participation est votre choix. Si à tout moment vous ne voulez pas répondre à une question, sautez cette question. Si vous décidez de vous retirer de cette étude, arrêtez simplement de répondre au questionnaire.

Qu'est-ce que l'intimidation?

L'intimidation, parfois appelée harcèlement, se produit lorsqu'une personne fait du mal, intimide ou fait peur à un pair consciemment ou inconsciemment. Une personne victime d'intimidation a souvent de la difficulté à se défendre. Les incidents d'intimidation ne sont généralement pas isolés et peuvent se produire à plusieurs reprises.

Par exemple :

- user de manipulation pour contrôler et manipuler;
 - répandre des rumeurs au sujet de certaines personnes;
 - empêcher certaines personnes de se joindre à un « groupe »;
 - empêcher une personne d'entrer dans un espace commun ou de participer à une activité;
 - taquiner méchamment quelqu'un;
 - dire des méchancetés dans le but de blesser quelqu'un;
 - rabaisser quelqu'un;
 - donner des coups, pousser, ou agir de façon à faire mal physiquement à quelqu'un.
-

1. Quel est votre sexe?

- Homme
- Non binaire
- Femme
- Ne figure pas sur la liste
- Je préfère ne pas répondre

2. Au cours des quatre derniers mois, avez- vous été victime d'intimidation de la part d'une autre personne âgée (plus de 55 ans) ou d'un groupe de personnes âgées?

Oui Non Je ne suis pas certain(e)

3. Si vous avez répondu oui, en quoi consistait l'intimidation dont vous avez été victime de la part d'une autre personne âgée (plus de 55 ans) ou d'un groupe de personnes âgées? Aussi, à quelle fréquence est-ce que l'intimidation s'est produite?

	Jamais	Rarement (une fois ou deux)	Quelques fois (de façon mensuelle)	Souvent (de façon hebdomadaire)	Toujours (quotidi- ennement)
Agression physique (p. ex. coups, bousculades, tapes, coups de pied)					
Vol ou dommage aux biens ou actifs					
Agression verbale directe (p. ex. injures, taquineries, insultes)					
Rumeurs répandues au sujet d'une personne					
Tentative intentionnelle de faire paraître une personne comme stupide devant les autres					
Menaces verbales					
Exclusion d'un groupe ou d'une activité					
Remarques à caractère sexuel (p. ex. blagues grossières, commentaires inappropriés)					
Injures dans le dos de quelqu'un					
Traitement par le silence					
Commentaires négatifs sur l'apparence physique					
Imitation d'une personne devant les autres					
Critiques envers une personne devant les autres					
Utilisation de sarcasme pour se moquer de quelqu'un et l'insulter					
Usage de la culpabilisation pour influencer quelqu'un (tactiques de manipulation)					
Intimidation en ligne ou cyberintimidation (sur Internet ou par le moyen d'un téléphone cellulaire)					
Autre (veuillez préciser) :					

4. Au cours des quatre derniers mois, avez- vous été témoin d'actes d'intimidation envers une autre personne âgée (plus de

Oui Non Je ne suis pas certain(e)

5. **Si vous avez répondu oui**, en quoi consistait l'intimidation d'une personne âgée dont vous avez été témoin de la part d'une autre personne âgée (plus de 55 ans) ou d'un groupe de personnes âgées? Aussi, à quelle fréquence cette intimidation s'est-elle produite?

	Jamais	Rarement (une fois ou deux)	Quelques fois (de façon mensuelle)	Souvent (de façon hebdomadaire)	Toujours (quotidi- ennement)
Agression physique (p. ex. coups, bousculades, tapes, coups de pied)					
Vol ou dommage aux biens ou actifs					
Agression verbale directe (p. ex. injures, taquineries, insultes)					
Rumeurs répandues au sujet d'une personne					
Tentative intentionnelle de faire paraître une personne comme stupide devant les autres					
Menaces verbales					
Exclusion d'un groupe ou d'une activité					
Remarques à caractère sexuel (p. ex. blagues grossières, commentaires inappropriés)					
Injures dans le dos de quelqu'un					
Traitement par le silence					
Commentaires négatifs sur l'apparence physique					
Imitation d'une personne devant les autres					
Critiques envers une personne devant les autres					
Utilisation de sarcasme pour se moquer de quelqu'un et l'insulter					
Usage de la culpabilisation pour influencer quelqu'un (tactiques de manipulation)					
Intimidation en ligne ou cyberintimidation (sur Internet ou par le moyen d'un téléphone cellulaire)					
Autre (veuillez préciser) :					

6. Au cours des quatre derniers mois, avez-vous (55 ans) de la part d'un pair ou d'un groupe de pairs? vous, intentionnellement ou non, affiché des comportements intimidants ou vous êtes-vous comporté(e) d'une manière qui pourrait être perçue comme intimidante envers une autre personne âgée (plus de 55 ans)?

Oui Non Je ne suis pas certain(e)

7. Si oui, auxquels des actes suivants avez-vous eu recours, et à quelle fréquence?

	Jamais	Rarement (une fois ou deux)	Quelques fois (de façon mensuelle)	Souvent (de façon hebdomadaire)	Toujours (quotidi- ennement)
Agression physique (p. ex. coups, bousculades, tapes, coups de pied)					
Vol ou dommage aux biens ou actifs					
Agression verbale directe (p. ex. injures, taquineries, insultes)					
Rumeurs répandues au sujet d'une personne					
Tentative intentionnelle de faire paraître une personne comme stupide devant les autres					
Menaces verbales					
Exclusion d'un groupe ou d'une activité					
Remarques à caractère sexuel (p. ex. blagues grossières, commentaires inappropriés)					
Injures dans le dos de quelqu'un					
Traitement par le silence					
Commentaires négatifs sur l'apparence physique					
Imitation d'une personne devant les autres					
Critiques envers une personne devant les autres					
Utilisation de sarcasme pour se moquer de quelqu'un et l'insulter					
Usage de la culpabilisation pour influencer quelqu'un (tactiques de manipulation)					
Intimidation en ligne ou cyberintimidation (sur Internet ou par le moyen d'un téléphone cellulaire)					
Autre (veuillez préciser) :					

Si vous n'avez PAS été victime d'intimidation au cours des quatre derniers mois, veuillez passer la question 8.

8. Si vous avez été victime d'intimidation au cours des quatre derniers mois, croyez- vous que c'est en raison de l'un des motifs suivants? (Cochez toutes les réponses qui s'appliquent)

- Âge
- Race, ethnicité ou lieu d'origine
- Religion
- Sexe
- Orientation sexuelle
- Capacités physiques
- Santé mentale
- Ne figure pas sur la liste
- Je ne suis pas certain(e)

Si vous n'avez PAS été témoin d'un acte d'intimidation au cours des quatre derniers mois, veuillez passer la question 9.

9. Au cours des quatre derniers mois, avez- vous été témoin d'un acte d'intimidation en lien avec l'un des motifs suivants? (Cochez toutes les réponses qui s'appliquent)

- Âge
- Race, ethnicité ou lieu d'orig-
- Religion
- Sexe
- Capacités physiques
- Santé mentale
- Ne figure pas sur la liste
- Je ne suis pas certain(e)

10. À quel endroit avez-vous été victime ou témoin d'intimidation entre personnes âgées (55 ans ou plus)? (Cochez toutes les réponses qui s'appliquent)

- Dans l'immeuble ou la résidence où j'habite
- Dans un endroit public (p. ex. au parc, au centre commercial)
- Dans un centre pour personnes âgées
- Lors d'événements ou d'activités communautaires
- Autre : _____

11. Si vous étiez témoin d'un incident d'intimidation envers quelqu'un, quelle serait votre réaction?

- Prendre la défense de la personne en disant quelque chose
- Ignorer la situation et partir, ou faire semblant que je n'ai rien vu
- Regarder
- Participer à la « partie de plaisir »
- Faire part de mon inquiétude à d'autres personnes et essayer d'intervenir en groupe
- Signaler l'incident à quelqu'un
- Autre : _____

12. Si vous avez déjà été témoin d'intimidation et que vous n'avez pas porté secours à la personne ciblée, était- ce parce que **(cochez toutes les réponses qui s'appliquent)** :

- Ne s'applique pas; je n'ai pas été témoin d'intimidation
- Je craignais que la personne qui intimidait s'en prenne à moi par la suite
- Je ne savais pas comment aider
- Je trouvais que c'était trop dangereux d'intervenir
- Je ne connaissais pas la victime de l'intimidation, il ne s'agissait pas d'un ou d'une ami(e)
- La personne qui en intimidait une autre était mon ami(e)
- Autre : _____

13. Si quelqu'un vous intimidait, dans quelle mesure auriez-vous la confiance nécessaire pour y répondre? **(Cochez la réponse qui s'applique le mieux)**

- Très confiant(e)
- Plutôt confiant(e)
- Pas très confiant(e)
- Pas confiant(e) du tout
- Ne s'applique pas à moi
- Je ne sais pas comment j'y répondrais

14. Selon votre expérience, comment vous sentez-vous lorsque vous êtes témoin d'intimidation?

- J'ai peur que cela m'arrive
- Je me sens coupable
- J'éprouve de la colère
- Ça ne me dérange pas
- Ça dépend si je connais la victime ou la personne qui intimide
- Je n'ai jamais vu personne être victime d'intimidation

15. Comment vous sentez-vous lorsque vous êtes victime d'intimidation? **(Encerclez une (1) réponse qui s'applique le plus souvent à vous)**

Ça ne me dérange pas	Ça me dérange rarement	Ça me dérange parfois	Ça me dérange	Ça me dérange beaucoup
1	2	3	4	5

16. Comment vous sentez-vous lorsque vous avez recours à un comportement intimidant? **(Encerclez une (1) réponse qui s'applique le plus souvent à vous)**

Ça ne me dérange pas	Ça me dérange rarement	Ça me dérange parfois	Ça me dérange	Ça me dérange beaucoup
1	2	3	4	5

17. Y a-t-il autre chose que vous aimeriez ajouter?

18. Qu'est-ce qui vous aiderait à répondre aux incidents d'intimidation dans votre communauté?

Ce sondage porte sur l'intimidation dans le cadre d'interactions entre pairs et non sur l'intimidation commise par une personne en situation de confiance.

Si vous croyez être victime d'intimidation ou de maltraitance, veuillez appeler : la ligne d'assistance aux personnes âgées au 1 866 299-1011

1

2

4

3

Cycle de signalement : Fermer la boucle

1 Signalement des incidents d'intimidation

Le signalement peut être effectué de différentes façons :

- En personne
- Par téléphone ou courriel
- Par le biais d'une boîte confidentielle placée à un endroit désigné de l'organisation

2 Le signalement est accepté par un membre du personnel et les prochaines étapes sont discutées avec la personne qui a soumis le signalement :

- Le membre du personnel doit expliquer quelles sont les prochaines étapes, selon la politique et la procédure à suivre.
- Il doit aussi faire savoir au client qu'il sera mis au courant du résultat final.

3 Le rapport d'incident est rempli par un membre désigné du personnel. Celui-ci :

- remplit le rapport d'incident;
- communique avec toutes les parties impliquées;
- détermine des dates pour effectuer les suivis.

4 Une fois les suivis effectués par un membre du personnel, le rapport est terminé. Le membre du personnel doit :

- terminer les activités de suivi;
- communiquer avec la personne qui a initialement soumis le signalement et lui faire part du résultat final;
- soumettre le rapport au superviseur et discuter des résultats avec elle ou lui;
- déposer le rapport dans le dossier approprié (client, organisation, etc.).

Exemple d'une entente de confort

Remarque à l'intention du facilitateur :

Veillez impliquer votre clientèle âgée dans l'élaboration d'une entente de confort pour votre organisation. Vous trouverez un exemple d'une telle entente ci-dessous. Cette entente est passée en revue avant chaque réunion.

- Indiquez que la réunion constitue un « espace sécuritaire », et discutez de ce que cela veut dire.
- Soulignez la politique de l'organisation en matière de confidentialité.
 - Est-ce que les sujets qui sont discutés à cette réunion peuvent être discutés à l'extérieur de la réunion?
 - **ou** ——
 - Est-ce que le procès-verbal de la réunion sera publié dans un endroit central accessible à tous? Si c'est le cas, à quel endroit?
- Quelles sont les pratiques acceptables du groupe dans le cadre de ces réunions?
 - Par exemple : respect, chaque personne a droit à un tour de parole, etc.
- Quelles sont les pratiques inacceptables du groupe dans le cadre de ces réunions?
 - Par exemple : utilisation de téléphones cellulaires, parler en même temps que d'autres, commentaires irrespectueux, etc.
- Motif principal de la réunion : Indiquez l'ordre du jour ici

Formulaire de rapport d'incident d'intimidation : Modèle

Date de l'incident : _____ Heure de l'incident : _____

Lieu de l'incident : _____

Récidive :

Oui Non

Type d'intimidation :

- Verbale
- Relationnelle
- Physique
 - Est-ce qu'il y a eu blessure?
 - Oui Non
 - L'incident a-t-il été signalé à la police?
 - Oui Non

Nature de l'intimidation (cochez toutes les réponses qui s'appliquent)

- Physique (p. ex. se faire bousculer, pousser, taper, donner un coup de pied)
- Vol ou dommages intentionnels à un bien
- Blagues grossières ou commentaires inappropriés de nature sexuelle
- Intimidation en ligne (par l'entremise d'Internet, de technologies interactives et numériques ou de téléphones cellulaires)
- Menaces verbales
- Injures dans le dos de quelqu'un
- Commentaires négatifs sur l'apparence physique
- Imitation d'une personne devant les autres
- Exclusion d'un groupe ou d'une activité

- Tentative de faire paraître une personne comme stupide devant les autres
- Critiques publiques visant une personne
- Usage de sarcasme pour insulter quelqu'un
- Usage de la culpabilisation pour influencer quelqu'un (tactiques de manipulation)
- Propagation de rumeurs au sujet de quelqu'un
- Agression verbale (p. ex. injures, taquineries, insultes)
- Traitement par le silence
- Autre : _____

Sommaire des événements (uniquement les faits) :

Qui a signalé l'incident : _____

Coordonnées des personnes-ressources : _____

Cette personne préfère-t-elle garder l'anonymat?

- Oui Non

Y avait-il des témoins?

- Oui Non

Coordonnées des personnes-ressources : _____

Cette personne préfère-t-elle garder l'anonymat?

- Oui Non

Y a-t-il d'autres documents à l'appui en pièces jointes (p. ex. des photos, des rapports précédents)?

Oui (nombre de pages :) Non

Mesures à prendre et suivi :

Mesure à prendre no 1 :

Personne responsable : _____

Date de la délégation : _____

Date de clôture : _____

Mesure à prendre no 2 :

Personne responsable : _____

Date de la délégation : _____

Date de clôture : _____

Mesure à prendre no 3 :

Personne responsable : _____

Date de la délégation : _____

Date de clôture : _____

Nom du membre du personnel, signature et date : _____

Nom du superviseur, signature et date : _____

Procédure : Modèle

Nom de l'organisation :	
Titre de la procédure :	
Date d'approbation :	Date de l'examen obligatoire :
Date d'entrée en vigueur :	Approuvé par :
	<input type="checkbox"/> Conseil d'administration <input type="checkbox"/> Direction générale <input type="checkbox"/> Haute direction

Date d'approbation : Date initiale d'approbation de procédure et toute date d'approbation ou de mise à jour ultérieure par l'autorité d'approbation. Ne pas inclure les modifications non essentielles qui ont été approuvées

Date d'entrée en vigueur : Date à laquelle la version actuelle de la procédure entre en vigueur.

Date de l'examen obligatoire : Choisissez une période d'examen qui fonctionne pour votre organisation.

Approuvé par : Les personnes responsables établies dans le cadre de la politique.

1 Objectif

Bref énoncé des objectifs de la procédure et sa raison d'être.

2 Étendue

Les groupes touchés par la procédure et les exceptions.

3 Définitions

Définitions concises des termes importants ou techniques ainsi que les abréviations.

4 Procédure

Énoncé des mesures et des étapes à suivre afin de se conformer à la politique correspondante. Utilisez des titres, des numéros et des points centrés pour séparer les différentes informations et présenter le tout de façon claire. Utilisez des numéros pour référer facilement à d'autres sections. Utilisez le format 1.1.a.i. Des points centrés doivent être utilisés pour présenter des informations secondaires sous un thème principal et pour les énumérations générales. Si vous faites référence à un autre document, écrivez son titre en italique.

5 Documentation, liens et formulaires connexes

Présentez les liens connexes en ordre alphabétique. S'il n'y a aucun lien connexe, ne supprimez pas le titre Documentation, liens et formulaires connexes ni le message ci-dessus. Indiquez plutôt « Aucun document, lien ou formulaire connexe pour cette procédure ».

Politique : Modèle

Nom de l'organisation :	
Titre de la procédure :	
Date d'approbation :	Date de l'examen obligatoire :
Date d'entrée en vigueur :	Approuvé par :
	<input type="checkbox"/> Conseil d'administration <input type="checkbox"/> Direction générale <input type="checkbox"/> Haute direction

Date d'approbation : Exemple – La politique a initialement été approuvée le 1^{er} janvier 2011 et a été révisée à deux reprises, soit le 1^{er} juin 2013 et le 1^{er} mai 2015.

Date d'entrée en vigueur : Date à laquelle la version actuelle de la politique entre en vigueur.

Date de l'examen obligatoire : Choisissez une période d'examen qui fonctionne pour votre organisation.

Approuvé par : Les personnes responsables établies dans le cadre de la politique.

1 Objectif

Bref énoncé des objectifs de la politique et sa raison d'être.

2 Étendue

Les groupes touchés par la politique et les exceptions. On peut aussi énoncer les délais, le lieu, le financement, etc.

3 Définitions

Définitions concises des termes importants ou techniques ainsi que les abréviations.

4 Énoncé de politique

Déclaration d'intention générale décrivant la position de l'organisation liée à l'enjeu en question et les directives qui sont élaborées.

Les personnes responsables sont les suivantes :

- Faites référence aux personnes qui interpréteront et appliqueront la politique et qui auront la responsabilité d'ébaucher et d'approuver toute procédure connexe.

5 Documentation, liens et formulaires connexes

Formulaires associés à la mise en œuvre de la politique ou d'autres politiques pertinentes.

SOLUTIONS : L'AFFAIRE DE TOUT LE MONDE

**« JE DIS SIMPLEMENT
LES CHOSES COMME
ELLES SONT ».**

**Ça ne veut pas dire
que c'est correct de
le faire.**



Elder Abuse
Prevention
Ontario

Prévention de la
maltraitance envers
les aînés Ontario

Sheridan | Centre for
Elder Research

Parlez haut et fort!

Parlez haut et fort!

En demeurant silencieux, vous
faites partie du problème et
non de la solution



Elder Abuse
Prevention
Ontario

Prévention de la
maltraitance envers
les aînés Ontario

Sheridan | Centre for
Elder Research

Glossaire

Terme	Comment est utilisé ce mot dans la présente boîte à outils
Activité	Chaque module comprend des activités. Ces tâches supplémentaires viennent soutenir les objectifs de chaque module.
Allié	Personne qui joue le rôle de soutien pour une personne qui est victime d'intimidation.
Intimidation	« L'intimidation, parfois appelée harcèlement, se produit lorsqu'une personne fait du mal, intimide ou fait peur à un pair consciemment ou inconsciemment. Une personne victime d'intimidation a souvent de la difficulté à se défendre. Les incidents d'intimidation ne sont généralement pas isolés et peuvent se produire à plusieurs reprises. »
Comportement intimidant	Tout au long de cette boîte à outils, l'attention est portée sur les comportements intimidants (p. ex. intimidation verbale directe, propagation de rumeurs) plutôt que sur l'attribution d'une étiquette aux personnes qui intimident.

Terme	Comment est utilisé ce mot dans la présente boîte à outils
Étude de cas	Un scénario assez large pour favoriser la discussion.
Client	Personne âgée qui utilise les services de la résidence pour personnes âgées ou de l'organisation.
Facilitateur	Membre du personnel ou bénévole qui organise l'activité proposée dans le module.
Module	La boîte à outils est divisée en modules; chaque module aborde un thème précis (ou tâche) de la boîte à outils contre l'intimidation. On retrouve dans chaque module une introduction, l'objectif du module et des activités pratiques.
Personne âgée	Personne âgée de 55 ans ou plus qui, dans le cadre de cette boîte à outils, est cliente d'une résidence ou d'une organisation pour personnes âgées.
Personne qui affiche un comportement intimidant	Personne qui, intentionnellement ou non, a recours à un comportement intimidant envers une autre personne ou un groupe de personnes.

Terme	Comment est utilisé ce mot dans la présente boîte à outils
Personnel	Toute personne à l'emploi de la résidence ou de l'organisation pour personnes âgées.
Intervenants	Personnes âgées et personnes qui travaillent auprès des personnes âgées.
Cibles d'intimidation	Personne qui est victime du comportement intimidant.
Groupe de réflexion	L'équipe qui travaille sur le projet d'intimidation entre personnes âgées a tenu quatre groupes de réflexion dans différentes régions de l'Ontario. Lors de ces ateliers d'une journée entière, les intervenants ont interagi les uns avec les autres ainsi qu'avec les membres de l'équipe du projet dans le but de favoriser des rétroactions aux résultats du sondage. Le contenu de la présente boîte à outils est fondé sur ces rétroactions.
Bénévole	Personne qui occupe un poste non rémunéré au sein d'une résidence ou d'une organisation pour personnes âgées.
Témoin	Personne qui a vu un comportement intimidant.

Ressources

 Public cible : **Cientes et clients âgé(e)s**



Ressources spécifiques à l'Ontario

Ressources liées à la sécurité : Ces ressources visent à soutenir les personnes âgées lorsqu'il est question de sécurité générale, ce qui peut inclure la sécurité physique, émotionnelle ou financière. Elles offrent un mélange de numéros d'urgence et de soutiens téléphoniques.

Ressources générales : Ces ressources visent à outiller les personnes âgées dans des domaines d'intérêt qui leur sont spécifiques.

Ressources juridiques : Les ressources juridiques énoncées dans la boîte à outils proposent aux personnes âgées des noms d'organisations avec lesquelles elles peuvent communiquer pour toute question juridique.

Soutien lié à l'hébergement : Les ressources en hébergement qui sont proposées s'adressent aux personnes âgées qui vivent en résidence ou dans des appartements communautaires.

Soutien communautaire : Ces ressources s'adressent aux personnes âgées qui ont des questions supplémentaires les concernant personnellement ou concernant leur communauté dans son ensemble.

Ressource	Objectif	Coordonnées	Thème
Le centre de crise du service de police de Toronto	« Depuis 1967, les centres de crise du Grand Toronto ont fourni un soutien 24 h sur 24, sept jours sur sept, 365 jours par année aux personnes à risque et les plus vulnérables de notre communauté. Nous sommes la plus vieille agence qui offre un soutien émotionnel et en cas de crise, et des services de prévention, d'intervention et de postvention en cas de suicide au Canada, le tout assuré par des bénévoles. »	416-408-4357	Sécurité

Ressource	Objectif	Coordonnées	Thème
Police	Ressource à contacter si l'intimidation comporte un élément criminel (p. ex. vol, agression physique). Si vous êtes dans le doute, vous pouvez communiquer avec la coordinatrice ou le coordinateur chargé(e) des personnes vulnérables : 416 808-0130	911 Numéro d'aide non urgente 416 802-2222	Sécurité
Numéro d'urgence 24 h sur 24 pour les personnes âgées de Toronto	Le numéro d'urgence pour personnes âgées de Toronto est à la disposition des personnes âgées de Toronto et du Grand Toronto. Cette ressource offre un service de counseling par téléphone et fournit des renseignements et propose des programmes et des ressources additionnelles aux personnes âgées dans le besoin. Cette ressource est propre à Toronto; si vous l'accédez à partir d'une ville extérieure à Toronto, veuillez noter que les ressources et les programmes offerts seront limités.	416-217-2077	Safety
Ligne d'assistance aux personnes âgées	« La Ligne d'assistance aux personnes âgées est une ressource confidentielle et gratuite, disponible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, qui offre de l'information, des aiguillages et un soutien dans plus de 150 langues aux personnes âgées victimes de mauvais traitements. Composez le 1 866 299-1011 pour obtenir un soutien. Si vous êtes actuellement en danger, composez le 911 ou contactez le bureau de police de votre localité. »	1-866-299-1011	Safety

Ressource	Objectif	Coordonnées	Thème
Ligne Info-personnes âgées	« Cette ligne permet aux personnes âgées de parler à quelqu'un des services et des programmes qui leur sont accessibles. »	Téléphone : 1-888-910-1999 TTY: 1-800-387-5559 Courriel : infoseniors@ontario.ca	Général
Ligne INFO communautaire 211	« Ontario 211 vous aide à naviguer les services sociaux et communautaires dans votre région. C'est un service gratuit, offert 24 heures par jour, 365 jours par année, dans plus de 150 langues. »	211	Général
CLEO (Éducation juridique communautaire Ontario)	« Ce service offre l'accès gratuit à toutes sortes de publications et de ressources. Obtenir une assistance juridique : Un répertoire populaire et facile à utiliser des cliniques juridiques communautaires de l'Ontario organisées selon la région. On y trouve les adresses, numéros de téléphone et sites Web des différentes cliniques. »	https://www.cleo.on.ca/fr	Juridique

Ressource	Objectif	Coordonnées	Thème
Advocacy Centre for the Elderly	« L'Advocacy Centre for the Elderly (ACE) est une clinique communautaire juridique pour les aînés à faible revenu. ACE est géré par un conseil d'administration bénévole composé au moins à moitié de personnes âgées. L'organisme, subventionné par Aide juridique Ontario, est la première clinique juridique au Canada à se spécialiser dans les enjeux juridiques qui touchent les personnes âgées. »	Sans frais : 1-855-598-2656	Juridique
Office de réglementation des maisons de retraite	« Découvrez comment nous défendons vos intérêts, nous signalons les préjudices, nous présentons des demandes de financement d'urgence, etc. »	1-855-275-7472 (1-855-ASK-RHRA)	Hébergement
Commission de la location immobilière	« La Commission de la location immobilière (CLI) : <ul style="list-style-type: none"> ○ règle les différends entre locateurs et locataires; ○ traite les requêtes d'expulsion déposées par des coopératives d'habitation sans but lucratif. LA CLI offre également des renseignements sur ses pratiques et procédures, ainsi que sur les droits et les responsabilités des locateurs et des locataires en vertu de la Loi sur la location à usage d'habitation. La CLI est l'un des huit tribunaux qui composent les Tribunaux de justice sociale Ontario (TJSO). »	https://tribunalsontario.ca/cli/communiquer-avec-la-cli/	Hébergement

Ressource	Objectif	Coordonnées	Thème
<p>Prévention de la maltraitance envers les aînés Ontario</p>	<p>« L'organisme Prévention de la maltraitance envers les aînés Ontario (Elder Abuse Prevention Ontario – EAPO) offre des services éducatifs aux aînés, aux fournisseurs de soins et au public visant la prévention de la maltraitance envers les aînés et fournit aussi des formations aux professionnels qui travaillent auprès de personnes âgées. EAPO soutient un éventail de programmes communautaires vitaux et d'initiatives de collaboration actives visant à promouvoir la recherche, les pratiques exemplaires et la prestation de services en matière d'intervention en cas de maltraitance envers les aînés. Des consultants en prévention régionaux offrent un soutien continu à plus de 37 réseaux régionaux liés à la maltraitance envers les aînés à l'échelle provinciale et collaborent avec des agences au niveau local, provincial, fédéral et international afin d'assurer la sécurité et le bien-être de personnes âgées de l'Ontario. »</p>	<p>Téléphone : 416-916-6728</p> <p>Site Web : www.eapon.ca</p>	<p>Communauté</p>

Ressources éducatives gratuites

 Public cible : **Personnel et facilitateurs**



Ressources éducatives additionnelles

GRATUITES

Les ressources proposées sont destinées aux facilitateurs et aux membres du personnel afin qu'ils et elles puissent acquérir une meilleure compréhension des sujets connexes liés à la lutte contre l'intimidation. Elles constituent un supplément d'information aux ressources que vous avez déjà. Il s'agit d'un mélange de formations et de vidéos éducatives.

Ressource	Objectif	Coordonnées
Formation en diversité et en inclusion	« Droits de la personne 101 : Ce module explique les grandes lignes des droits et responsabilités que prévoit le Code des droits de la personne de l'Ontario. Il est publié à titre d'information uniquement. Le module prend environ 30 minutes à compléter. » Un certificat est remis à la fin de la formation.	https://www.ohrc.on.ca/fr/apprentissage/apprentissage-en-ligne/dp101-3e-edition
Créer un milieu accueillant	Voici une superbe affiche, qui vient de l'organisme The 519 (un organisme qui se concentre sur les enjeux liés aux personnes LGBTQ), qui indique comment créer un milieu accueillant pour les membres de la communauté LGBTQ. Cette ressource peut servir d'exemple et illustrer la façon dont votre organisation assure l'inclusivité et fournit un milieu accueillant à ses clients.	https://www.the519.org/education-training/training-resources/our-resources/creer-des-milieux-authentiques/creer-un-milieu

Ressource	Objectif	Coordonnées
<p>Gestion de conflit</p>	<p>« Maîtrisez les bases de la résolution de conflit, tirez parti de la puissance du conflit positif et perfectionnez vos compétences en communication interculturelle. Dans le cadre de cette spécialisation, vous apprendrez à renforcer vos relations personnelles et professionnelles en abordant de manière constructive les conflits entre les membres d'une organisation. Vous acquerez des compétences qui visent spécifiquement à gérer les conflits interculturels au sein de la société mondiale d'aujourd'hui, et vous explorerez la façon dont les intérêts et les objectifs divergents, les inégalités de pouvoir et d'autres facteurs influencent la nature des stratégies de conflit et de gestion. Dans le cadre du projet final, vous analyserez un conflit précis et tracerez les grandes lignes d'une approche de gestion et de résolution de conflit. Le cours peut être complété au cours de l'essai gratuit de sept jours de Coursera (offert en anglais uniquement).</p>	<p>www.coursera.org/specializations/conflict-management</p>

Conclusion et sondage pour la boîte à outils

Merci à tous ceux et celles qui ont manifesté leur intérêt et qui ont décidé d'utiliser la boîte à outils dans le cadre de leur programme visant à contrer l'intimidation. Comme nous l'avons indiqué tout au long de la boîte à outils, le concept mis de l'avant par Patricia Spadafora « Solutions – l'affaire de tout le monde » est intégral au présent projet. Nous savons que lorsqu'autant de personnes s'impliquent dans une initiative visant à contrer l'intimidation, cela peut entraîner des résultats positifs.

Nous espérons que vous avez été en mesure d'utiliser la boîte à outils au sein de votre organisation, et nous aimerons être mis au courant de ce qui a, et ce qui n'a pas, fonctionné à chacun des endroits.

Si vous êtes en mesure de remplir un sondage en lien avec votre expérience de la boîte à outils, vous pouvez le faire en ligne à l'adresse :



www.surveymonkey.com/r/EvaluationofSBPToolkit

Références

- Bonifas, R. P. (2016). *Bullying Among Older Adults: How to Recognize and Address an Unseen Epidemic*. Illinois, É.-U., Health Professions Press, Inc.
- Elder Abuse (s.d.) Organisation mondiale de la Santé. Consulté le 1 er mars 2020 sur le site https://www.who.int/ageing/projects/elder_abuse/en/.
- Gaffney, H., Farrington, D.P. et M.M. Ttofi (2019), *Examining the Effectiveness of School Bullying Intervention Programs Globally, A Meta-Analysis*. *Journal of Bullying Prevention*, 1 (1) pp. 14-31.
- Giorgi, G. (2012). *Workplace Bullying in Academia Creates a Negative Environment, An Italian Study*. *Employee Responsibilities and Rights Journal*, 24 (4), pp. 261-275.
- Madsen, K.C.C., Liza, F., Rodrigues, R., et J. Sousa (en préparation) *Seniors Bullying Seniors: What is Happening in Ontario*.
- Policy (s.d.), Wikipedia. Consulté le 13 2020 sur la page <http://en.wikipedia.org/wiki/policy>.
- Rayner, C., et L. Keashly (2005). Bullying at work: A perspective from Britain and North America. Dans S. Fox et P.E. Spector (éd.), *Counterproductive work behavior: Investigations of actors and targets* (pp.271-296), Washington, DC, *American Psychological Association*.

Sheridan Centre for Elder Research, “*Cultural Competency Training Video*” (2019), *Cultural Competency Training Video*. https://source.sheridancollege.ca/centres_elder_building_connected_communities_resources_training-video/1

Smith, N. (2010), *Understanding Bullying*. University of New Hampshire Cooperative Extension/The Family Education Collaborative, Durham, NH.

The Sunflower Channel (30 mars 2019). *The Emily Project: Minimize the Risks of Living Alone*, [Vidéo], Youtube <https://www.youtube.com/watch?v=Ni2bl4UtG4k&t=27s>.

Thompson, D., Arora, T., et S. Sharp (2002). *Bullying: Effective Strategies for Long Term Improvement*, London & New York, RoutledgeFalmer.

Institut professionnel de la fonction publique du Canada (2009). Le livre de poche sur l’intimidation et la violence en milieu de travail.

Whitted K.S., et D.R. Dupper (2005). Best practices for preventing or reducing bullying in schools, *Children and Schools* (2005), 27(3), pp. 167–175.

Coordonnées des personnes-ressources du *Senior Bullying Project*

Dr. Kirsten Madsen (enquêteuse principale)

kirsten.madsen@sheridancollege.ca

Liza Franses (directrice des recherches)

liza.franses@sheridancollege.ca

Site Web

www.sheridancollege.ca/research/active-research/serc/bullying-between-older-adults