

**Relevons le défi !
Ensemble, créons un milieu bienveillant
pour contrer l'intimidation entre aînés.**

Table des matières

MISE EN CONTEXTE.....	4
NOTRE VISION	5
NOS VALEURS	5
LA POLITIQUE : RELEVONS LE DEFI ! ENSEMBLE, CRÉONS UN MILIEU BIENVEILLANT POUR CONTRER L'INTIMIDATION.	5
1. But	5
2. Qui est touché par cette politique ?	5
3. Territoires	5
4. Déclaration de principe	5
5. Responsabilité de la gestion.....	6
6. Définitions	6
7. Conséquences de l'intimidation.....	8
8. Programme de prévention et d'intervention	10
9. Le signalement.....	12
10. Le suivi	13
RÉSOLUTION	14
ANNEXE 1 : CARACTÉRISTIQUES DE L'INTIMIDATION.....	15
ANNEXE 2 : OBSERVATION EN MATIÈRE D'INTIMIDATION ENTRE ÂÎNÉS	16
ANNEXE 3 : INDICES, INDICATEURS ET FACTEURS DE RISQUE	18
ANNEXE 4 : PARABOLE DES TROIS PASSOIRES, DE SOCRATE.....	21
ANNEXE 5 : PROCESSUS DE TRAITEMENT D'UNE PLAINTÉ	22
ANNEXE 6 : FORMULAIRE DE TRAITEMENT DES PLAINTES	23
ANNEXE 7 : GRILLE D'AUTOÉVALUATION DES BESOINS	26
ANNEXE 8 : LISTE DES CONSÉQUENCES	28
LEXIQUE	29
RÉFÉRENCES	34

Tous les termes suivis d'un astérisque sont définis au lexique.

Plan d'action concerté pour prévenir et contrer l'intimidation

« C'est ensemble que nous devons bâtir une société plus juste et équitable, une société dans laquelle l'intimidation n'a pas sa place » – Philippe Couillard

À la suite du premier plan d'action pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées, le gouvernement du Québec a invité tout un chacun à faire sien le combat contre l'intimidation. Un plan d'action concerté pour prévenir et contrer l'intimidation 2015 – 2018 a été rendu public le 18 novembre 2015.

« L'intimidation est un sujet qui nous touche toutes et tous, parce que personne ne mérite d'être humilié, diminué ou exclu. Ce plan d'action concerté concrétise l'engagement du gouvernement du Québec de la prévenir et de la contrer à tous les âges et dans tous les milieux, y compris dans le cyberspace. À travers les mesures proposées, notre but ultime est de bâtir une société respectueuse et sécuritaire, une société qui prend soin des personnes en situation de vulnérabilité, une société pour tous les âges, ouverte à la différence et riche de sa diversité. Voilà le Québec que nous voulons construire ensemble ! – Philippe Couillard.

Le Forum sur la lutte contre l'intimidation a été une occasion pour tous les partenaires concernés, de même que pour chaque Québécois et Québécoise, de s'engager à mettre un frein à l'intimidation en adoptant une attitude positive envers les autres ; et en ce qui nous concerne, entre les personnes âgées.

Réseau FADOQ – Région des Laurentides

Nombre de membres : plus de 38 000 au 31 août 2017

Nombre de clubs : 36 au 31 août 2017

Programmes : Aîné Avisé, Viactive, Journée Évasion, Fadoq.ca, Jeux FADOQ des Laurentides, Jeux d'hiver 50+.

Lors des activités organisées par les clubs ainsi que dans le cadre des différents programmes, nous avons été sensibilisés au phénomène de l'intimidation entre personnes âgées. Comme dans le reste de la société, un aîné peut être intimidé par un pair dans les divers lieux qu'il fréquente ou habite.

Conscient de cette réalité et soucieux d'apporter une réponse adéquate à cette problématique particulière vécue entre personnes âgées, le Réseau FADOQ – Région des Laurentides et ses partenaires croient nécessaire, voire même essentiel, de doter les clubs, les organismes et les résidences du réseau, d'une politique proposant des lignes directrices visant à offrir aux aînés un environnement qui respecte leurs droits et leur assure sécurité et support adéquats, en toute circonstance. Une première retombée de ce projet est la présente politique.

NOTRE VISION

« *L'intimidation est un problème relationnel qui appelle une approche relationnelle.* »

Être une référence dans l'élaboration, la réalisation et l'évaluation d'un milieu offrant à chaque aîné la possibilité d'avoir du pouvoir sur son environnement.

NOS VALEURS

- Coopération
- Équité
- Engagement
- Intégrité
- Solidarité
- Respect
- Plaisir

LA POLITIQUE : RELEVONS LE DEFİ ! ENSEMBLE, CRÉONS UN MILIEU BIENVEILLANT POUR CONTRER L'INTIMIDATION.

1. But

Mieux comprendre le phénomène de l'intimidation et appuyer nos interventions sur une approche d'*empowerment** : c'est-à-dire s'affirmer dans des situations pour des rapports égaux fondés sur la réciprocité et l'égalité entre les individus, y compris les responsables, les intervenants (professionnels et bénévoles), les personnes âgées et les membres de leur famille.

2. Qui est touché par cette politique ?

Les personnes âgées, leur famille, les intervenants et les bénévoles des milieux de vie des personnes âgées.

3. Territoires

- MRC des Laurentides
- MRC des Pays-d'en-Haut
- MRC de la Rivière-du-Nord
- L'ensemble de la région des Laurentides en ce qui concerne les clubs affiliés

4. Déclaration de principe

« *Si tu me racontes quelque chose je l'oublierais sûrement. Si tu me l'écris, c'est possible que je m'en souviens, mais si je participe à le produire, je comprendrais sûrement.* » (Thal et Ebert, 2004).

À titre de membre du conseil d'administration de (nom de l'organisme), nous préconisons une « **approche globale à l'échelle de notre organisme** » ;

- Où toutes les personnes du milieu travaillent en collaboration, de manière structurée, afin de créer un environnement sain, sécuritaire, inclusif et tolérant ;

- Où l'on se fait un devoir de prévenir l'intimidation et d'y répondre avec efficacité lorsqu'elle se présente ;
- Où tout un chacun participe activement en présentant un message cohérent fondé sur le respect mutuel et l'entraide, qui fait la promotion de relations saines entre les personnes ;
- Où nous favorisons et valorisons la concertation et la collaboration ;
- Où nous apportons assistance et outillons les différents acteurs (intimidé, intimidateur, témoin et proches) d'une situation d'intimidation ;
- Où nous encourageons un mentorat entre pairs afin de promouvoir de saines relations et de prévenir l'intimidation ;
- Où nous offrons un soutien continu aux intervenants en leur offrant la possibilité d'accroître leurs connaissances et leurs compétences pour mieux comprendre et évaluer le phénomène de l'intimidation.

5. Responsabilité de la gestion

Le conseil d'administration assure l'application et le suivi de la politique par la mise en place de pratiques préventives et d'intervention ainsi que par des procédures adaptées permettant aux personnes âgées de signaler un incident d'intimidation, en toute sécurité.

Ces procédures devraient aussi préciser les responsabilités et les rôles des différents acteurs de l'organisation (direction, intervenants, parents, aînés) en ce qui a trait à l'intimidation.

6. Définitions

Intimidation : Tout comportement, parole, acte ou geste délibéré ou non, à caractère répétitif, exprimé directement ou indirectement, y compris dans le cyberespace, dans un contexte caractérisé par l'inégalité des rapports de force entre les personnes concernées, ayant pour effet d'engendrer des sentiments de détresse et de léser, blesser, opprimer ou ostraciser.

(Source : *Loi sur l'instruction publique, art.13, par.1.1*)

Quatre aspects sont à retenir de cette définition de l'intimidation, à savoir (Annexe 1) :

- a. Comportement, parole, acte ou geste délibéré ou non ;
- b. Caractère répétitif exprimé directement ou indirectement ;
- c. Inégalité des rapports de force entre les personnes concernées ;
- d. A pour effet d'engendrer des sentiments de détresse et de léser, blesser, opprimer ou ostraciser.

L'intimidation existe réellement entre les personnes âgées. Elle se confond souvent avec la maltraitance d'ordre psychologique et l'âgisme. L'intimidation entre les personnes âgées est un phénomène présent et observé dans les milieux de vie collectifs et communautaires, mais malheureusement peu reconnu et parfois même toléré dans notre société.

(Source : Israël, S., Manseau-Young, M.-È., (2014). Mémoires sur l'intimidation envers les aînés, CSSSC).

La maltraitance 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, une diminution de l'estime de soi ou une détresse morale pour la personne aînée qui en est victime. La maltraitance psychologique ou émotionnelle se manifeste par de l'agressivité verbale, des insultes et de l'infantilisation. L'isolement, la privation de chaleur humaine et de relations sociales constituent d'autres formes d'abus psychologique.

L'âgisme est un processus par lequel des personnes sont stéréotypées et discriminées en raison de leur âge, qui s'apparente à celui du racisme et du sexisme (Dr Robert Butler, 1975). L'âgisme se manifeste par ces éléments : attitudes ou préjugés envers les personnes aînées ou le processus de vieillissement ; pratiques discriminatoires visant l'exclusion des aînés.

Le conflit est une opposition entre deux ou plusieurs personnes qui se heurtent à des idées ou des opinions divergentes et où les attentes des uns sont souvent en opposition avec celles des autres. Lors d'un conflit, les personnes peuvent discuter vivement et argumenter pour amener l'autre à partager son point de vue. Les deux personnes sont sur un pied d'égalité. Il n'en résulte aucune victime même si les deux peuvent être perdantes. Les personnes se sentent libres de donner leur version. Cette situation risque de nuire au climat d'un milieu à plus ou moins brève échéance.

La taquinerie exprime l'intimité, l'affection et la familiarité entre deux personnes. La personne qui est taquinée n'est pas offensée par les propos. Se fait dans le contexte d'une relation authentique. Solidifie le lien entre les deux personnes.

Le comportement vexatoire (volontaire ou non) aliène, critique et embarrasse l'autre. La personne visée par les propos est offensée. Il s'agit d'un comportement inapproprié qui se fait dans le contexte d'une relation fragile. Il détruit le lien entre les deux personnes. Chaque élément pris un à un pourrait être bénin ; c'est l'accumulation de ces éléments qui constitue une conduite vexatoire.

(Source : Centre de prévention et d'intervention en matière de harcèlement – Université Laval)

À quel moment la taquinerie devient-elle un comportement vexatoire ?

- Lorsqu'il y a un rapport de force inégal entre les aînés impliqués (intimidateur, intimidé et témoin). L'aîné qui taquine détient plus de pouvoir social ou de valeur sociale auprès de ses pairs que l'aîné qui se fait taquiner.
- L'aîné qui taquine cherche à blesser ou à contrarier l'autre aîné.
- L'aîné taquiné se sent blessé ou contrarié par les propos tenus.
- Le comportement vexatoire est répétitif.

(Source : Pepler D. et Craig W., (2014), Prévention de l'intimidation et intervention en milieu scolaire.)

Les diverses formes de l'intimidation

L'intimidation est une dynamique se caractérisant par des interactions pouvant s'exprimer de diverses manières (Annexe 1) :

- Physique :
Frapper, donner des coups de pied, pousser, cracher, rouer de coups, voler quelqu'un ou briser ses biens.
- Verbale :
Dire des noms, se moquer, invectiver, humilier ou menacer l'autre, tenir des propos racistes, sexistes ou homophobes, harceler.
- Sociale :
Exclure quelqu'un d'un groupe, lancer des ragots ou des rumeurs, chercher à le ridiculiser ou à briser ses amitiés, le maltraiter en raison de son identité, de sa religion, de ses croyances ou de son orientation sexuelle, le mettre à l'écart en raison d'un handicap (mental ou physique), de son apparence (embonpoint) ou de son statut social (absence de biens).
- Électronique :
Utiliser des outils électroniques pour troubler quelqu'un, le menacer ou le plonger dans l'embarras. Utiliser le courriel, le téléphone cellulaire, les messages textes et Internet pour menacer, harceler, embarrasser l'autre, l'exclure socialement, entacher sa réputation ou briser ses amitiés. Avoir recours au dénigrement et aux insultes, lancer des rumeurs à son sujet, partager ses informations personnelles, ses photos ou vidéos.

7. Conséquences de l'intimidation

L'intimidation est un phénomène qui a des conséquences néfastes chez les personnes âgées, selon le Ministère de la Famille. Par exemple, les personnes âgées peuvent : éprouver un sentiment croissant d'insécurité, de déprime, se replier sur elles-mêmes, perdre du poids, devenir malades ou anxieuses et s'isoler. L'intimidation a des effets négatifs sur la qualité de vie de ceux et celles qui la subissent. (Source : Gouvernement du Québec – Secrétariat des aînés, 2010).

Aîné intimidé

Les conséquences sur la victime dépendent de la fréquence d'intimidation, de la durée, de la gravité ainsi que de son état psychologique. Une victime d'intimidation n'est jamais indifférente et les conséquences ne sont pas à court terme :

- Stress et anxiété (difficulté à dormir, à prendre des décisions, dépression).
- Malaises physiques tels que maux de tête ou d'estomac.
- Doute, culpabilité, honte, diminution de l'estime de soi.
- Ne plus savoir comment interagir avec les autres, se replier sur soi.
- Sentiment d'injustice, d'impuissance, d'isolement (se sentir seul et incompris).
- Développer des phobies.
- Impression de ne pas pouvoir s'en sortir, désespoir.
- Adopter un comportement agressif (irritabilité, cynisme).
- Risque élevé de suicide.

Aîné intimidateur

Le fait de recourir à l'intimidation peut avoir les conséquences suivantes, à court ou à long terme :

- Avoir une fausse image de soi.
- Considérer l'intimidation comme un moyen d'avoir du pouvoir (déformation de la réalité).
- Diminution du nombre d'amis.
- Solitude, tristesse, anxiété, insécurité.
- Adopter un comportement agressif (irritabilité, cynisme).
- Stigmatisation.
- Subir des représailles.

Proches de l'aîné intimidé

Les conséquences de l'intimidation peuvent se faire sentir non seulement sur l'aîné intimidé et l'intimidateur mais aussi sur les proches de l'intimidé (famille, amis et pairs)

- Avoir une fausse image de l'aîné intimidé.
- Doute, stigmatisation.
- Atteinte au niveau des relations interpersonnelles.
- Crainte d'être confronté à l'intimidateur.
- Colère, sentiment d'impuissance, d'injustice.
- Isolement social.
- Crainte que la situation empire.
- Démotivation envers le milieu.
- Désensibilisation à l'intimidation (indifférence).

Le ou les témoins

- Crainte d'être confronté à l'intimidateur.
- Désarroi, tristesse, anxiété, insécurité et peur.
- Baisse de l'estime de soi, doute et honte.
- Crainte de ne pas être pris au sérieux.
- Démotivation envers le milieu.
- Crainte que la situation empire.
- Désensibilisation à l'intimidation (cela est particulièrement grave).

Organismes

L'intimidation affecte tous les acteurs d'un milieu et ultimement la qualité des activités offertes. L'intimidation génère des tensions (on « marche sur des œufs »), les personnes deviennent préoccupées et anxieuses, démotivées et se désintéressent (« le corps y est, mais le cœur n'y est plus »). (Source : *Anti-intimidation.tripod.com*)

- Projeter une fausse image de l'organisme.
- Craindre des représailles ou que la situation empire.
- Conséquences sur l'évaluation de l'organisme.
- Confrontation avec l'intimidateur.
- Sentiment d'impuissance.
- Baisse ou perte de la qualification professionnelle.

En conclusion, l'intimidation se fait par des gestes et des comportements qui blessent, humilient, excluent socialement une personne âgée ou qui ont pour effet de faire perdre l'estime de soi. Elle survient généralement lorsqu'il y a un rapport de force entre un agresseur et une victime. C'est donc autre chose qu'une plaisanterie entre amis ou un conflit entre deux personnes.

8. Programme de prévention et d'intervention

A la lumière des différents constats présentés, nous proposons un programme de prévention et d'intervention comportant quatre volets. Ce programme adapté à chaque milieu pourra servir de cadre aux différents acteurs pour contrer l'intimidation entre aînés en créant un milieu bienveillant.

Prévenir et intervenir en situation d'intimidation ne peut pas seulement se limiter à contrer le phénomène de l'intimidation. Le programme doit interpeller chacun des acteurs de l'organisme à faire en sorte que leurs regards, leurs gestes, leurs paroles et leurs comportements soient teintés de respect pour l'autre, d'acceptation des différences et d'empathie (Annexe 4).

Les quatre volets sont :

1. Éducation
2. Évaluation
3. Prévention
4. Intervention

Volet 1 : Éducation

Ce volet vise à sensibiliser les différents acteurs au phénomène de l'intimidation entre aînés d'une part, et à présenter les éléments clés d'un environnement sain et sécuritaire d'autre part :

- Se donner une définition commune de l'intimidation pour véhiculer un message cohérent ;
- Reconnaître toutes les formes d'intimidation ;
- Comprendre et évaluer le phénomène d'intimidation : distinguer les différents termes (violence, intimidation, maltraitance, harcèlement, agression, agressivité, taquinerie, etc.) ;
- Reconnaître les impacts de l'intimidation sur la santé des individus ;
- Comprendre les facteurs de risque, les indices et les indicateurs (Annexe 2) ;
- Réaliser une campagne de sensibilisation sur l'intimidation et ses conséquences ;
- Énoncer les bienfaits du civisme et de l'entraide ;
- Encourager les comportements et les attitudes de respect et d'entraide ;
- Sensibiliser les différents acteurs du milieu (responsables, intervenants, proches et aînés) aux droits des aînés tels que définis dans la charte des droits de la personne.
- S'assurer que tous les acteurs connaissent la politique, la comprennent, saisissent sa raison d'être et en respectent l'application.
- Développer l'affirmation de soi et l'estime de soi chez les aînés.

« Être attentif et valoriser la personne qui éclaire d'un regard et reconforte d'un geste, d'une parole. »

Volet 2 : Autoévaluation

Ce volet consiste à tracer un portrait de l'organisme relié au phénomène de l'intimidation :

- Identifier dans quelle mesure l'organisme est confronté au phénomène de l'intimidation ;
- Évaluer l'efficacité des méthodes, des moyens et des procédures mis à la disposition des différents acteurs pour contrer l'intimidation et créer un environnement propice aux saines relations ;
- Apprécier la qualité des relations entre les différents acteurs de l'organisme ;
- Identifier les trajectoires de violence et d'intimidation ;
- Estimer les ressources et le temps alloués au programme de prévention et d'intervention contre l'intimidation.

(Annexe 7 : Grille d'autoévaluation des besoins)

Volet 3 : Prévention

Ce volet consiste à mettre en place un plan d'action comprenant des règles claires et cohérentes pour éviter les comportements d'intimidation entre aînés (dans les mondes réel et virtuel) et concrétiser un milieu qui valorise des relations de bienveillance, d'entraide et d'inclusion :

- Réaliser une campagne de sensibilisation sur l'intimidation entre aînés et ses conséquences ;
- Axer les politiques et les actions sur la mise en place d'un milieu de vie bienveillant et sécuritaire (accorder une importance aux actes, gestes, paroles ou comportements, même les plus insignifiants, qui favorisent la diversité, l'inclusion, l'ouverture et le non-jugement) ;
- Favoriser et encourager une prise de pouvoir (*empowerment*) chez les aînés (développer l'affirmation de soi, la sympathie et l'empathie) ;
- Identifier les aînés qui sont profondément intéressés à vivre de saines relations et qui contribuent à créer un climat social dynamique ;
- Mobiliser ces aînés en les invitant à devenir membres d'un comité pour la prévention de l'intimidation et la promotion de saines relations ;
- Aider les aînés à reconnaître l'intimidation et à chercher de l'aide ;
- Encourager les témoins à briser le silence ;
- Favoriser le dialogue, la médiation et la justice réparatrice ;
- Identifier les mécanismes de prévention et de recours existants ;
- Élaborer et appliquer un code d'éthique visant tous les acteurs de l'organisme (aînés, proches, responsables et intervenants).

« Créer un espace de concorde à la place d'un espace de discorde. »

Volet 4 : Intervention

Ce volet présente des lignes directrices visant à solutionner l'intimidation et assurer le respect des droits des personnes âgées à vivre en sécurité et à être soutenues en toutes circonstances, à mettre en place une démarche structurée et concertée (intervention claire et variée favorisant les pratiques collaboratrices en précisant le rôle et les responsabilités de chacun) ;

- Favoriser la concertation des acteurs et la mise en commun de l'expertise ;
- Intervenir auprès des victimes, de leurs proches, des auteurs d'actes d'intimidation et des témoins ;
- Reconnaître le rôle des membres de la famille et, selon les possibilités, les inviter à participer à l'intervention ;
- Outiller les différents intervenants à mieux comprendre les situations d'intimidation entre âgés et à mieux intervenir ;
- Offrir un soutien continu aux différents intervenants impliqués dans la prise en charge de situations d'intimidation entre âgés ;
- Intervenir en tenant compte des parcours de vie des âgés et adapter les interventions aux réalités des personnes ;
- Faire preuve d'ouverture afin de comprendre les comportements de l'intimidé, de l'intimidateur, des témoins et des proches ;
- Élaborer un processus d'évaluation de l'intervention (actions posées) et faire les ajustements pertinents : revue et évaluation continues des stratégies et des plans mis en œuvre afin de créer un milieu bienveillant et contrer l'intimidation

(Source : Prévention de l'intimidation et intervention en milieu scolaire : fiches d'information et outils, Debra Pepler et Wendy Craig, 2014.)

« Être attentif aux personnes qui ont un petit peu de chaleur au creux des mains et un peu de pluie au coin des yeux. »

9. Le signalement

L'âgé victime d'intimidation ne se sent pas en sécurité et c'est là la première préoccupation de l'organisme. Même s'il est fortement recommandé aux âgés victimes d'intimidation d'en faire le signalement, ils ont souvent peur et honte de se confier. C'est en créant un climat de confiance et de sécurité qu'un milieu incitera les âgés à signaler une situation d'intimidation :

- Mettre en place des mécanismes de dénonciation efficaces, les faire connaître et assurer la confidentialité.
- Mécanismes offrant deux procédures :
 - Références formelles qui permettent à un âgé victime ou un témoin de signaler un cas d'intimidation en toute confiance :

- Assignation d'un membre du personnel responsable de traiter les signalements de cas d'intimidation ;
- « Boîte aux lettres » permettant de faire un signalement anonyme.
- Formulaire « Signalement en cas d'intimidation ».
- Référence informelle qui permet à un aîné victime ou à un témoin de signaler un cas d'intimidation : avoir une personne de confiance identifiée par le milieu à qui un aîné victime ou un témoin d'intimidation peut se sentir à l'aise de se confier.
- Mécanismes de dénonciation présentant une description détaillée des étapes à suivre pour faire un signalement en cas d'intimidation (Annexes 5 et 6).
- Insister sur les droits des aînés à vivre en sécurité dans le milieu. Il est de la responsabilité des différents acteurs d'assurer la sécurité de tous.
- Informer tous les acteurs de l'organisme de la procédure à suivre pour faire le signalement d'un cas d'intimidation.
- Valoriser le rôle des témoins en raison de l'impact de leurs interventions.
- Faire en sorte que tous les acteurs du milieu soient conscients que l'organisme assume ses responsabilités après avoir reçu le signalement d'un cas d'intimidation.
- Toute situation liée à l'intimidation sera consignée en vue d'améliorer l'efficacité de la politique (mise place d'un registre afin d'assurer un suivi).

10. Le suivi

À la suite d'un signalement et d'une intervention, un suivi est indispensable à la lutte contre l'intimidation. La seule façon de savoir si l'intimidateur a réellement mis fin à toute forme d'intimidation est de faire un suivi serré auprès de l'aîné qui en est victime, de la personne qui intimide et des témoins de la situation d'intimidation :

- Mettre en place un plan détaillé des étapes à effectuer auprès des intimidés, des intimidateurs et des témoins ;
- Informer les acteurs de l'organisme du plan à suivre ;
- Le suivi permet de consigner la qualité des interventions faites auprès des acteurs de situations d'intimidation.

RÉSOLUTION (numéro)

Résolution adoptée lors de la séance régulière du conseil d'administration du (date) présidée par (nom), à laquelle étaient présents :

(Noms des administrateurs présents)

Formant ainsi quorum.

Politique « Relevons le défi ! Ensemble, créons un milieu bienveillant pour contrer l'intimidation entre les aînés »

Considérant que le conseil d'administration désire offrir à ses membres, lors de toutes ses activités, un milieu de vie sain dans lequel règne l'harmonie et le respect entre les personnes ;

Considérant que le Réseau FADOQ – Région des Laurentides a développé, dans le cadre du programme de soutien financier « Ensemble contre l'intimidation entre les aînés » signé avec la ministre responsable des aînés et la lutte contre l'intimidation du Gouvernement du Québec, la politique « Relevons le défi ! Ensemble, créons un milieu bienveillant pour contrer l'intimidation entre les aînés » ;

Il est dûment proposé, appuyé et résolu ;

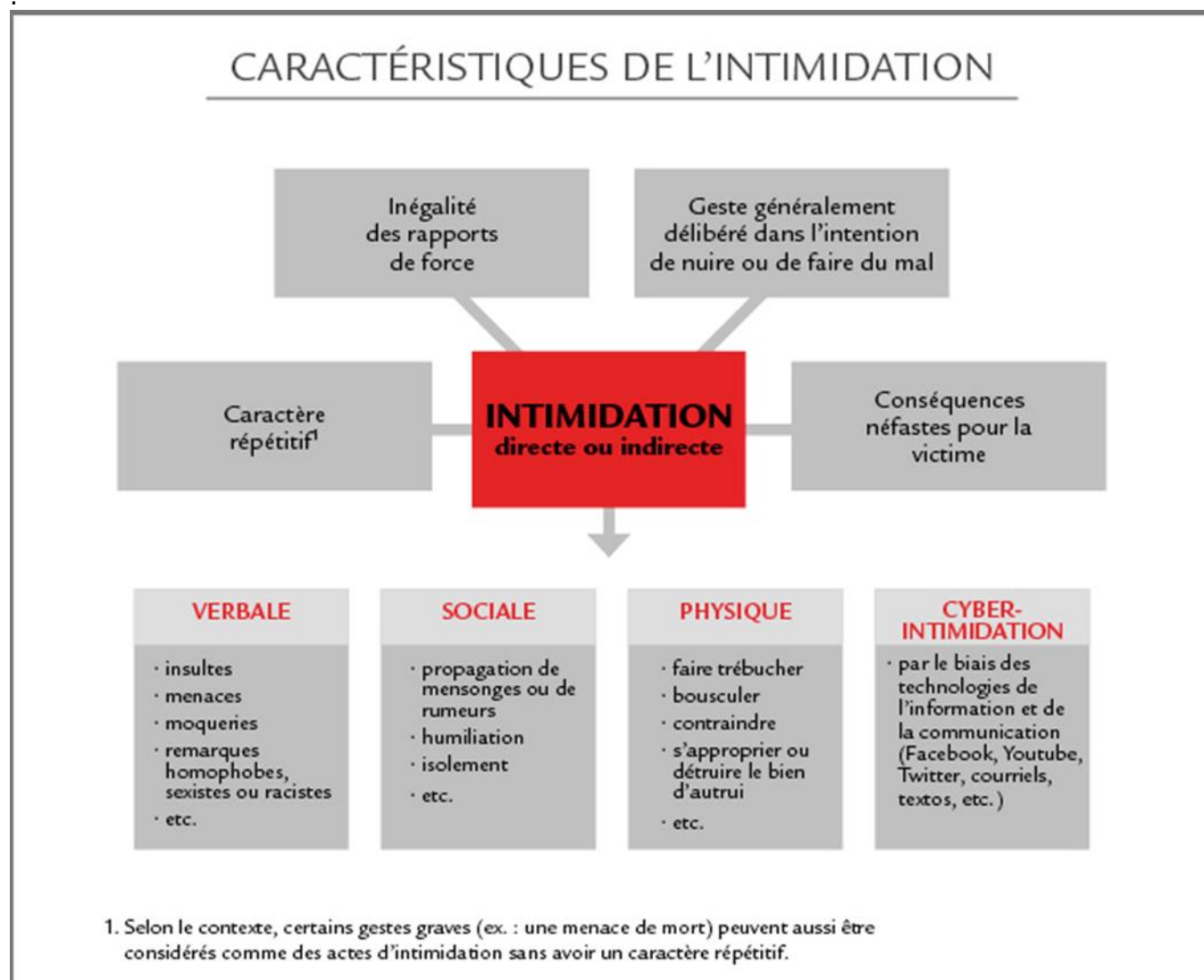
Que le conseil d'administration adopte la politique « Relevons le défi ! Ensemble, créons un milieu bienveillant pour contrer l'intimidation entre les aînés » afin de la mettre en application pour toutes les activités du club.

Que le conseil d'administration nomme _____ et _____ pour effectuer l'implantation et le suivi de la politique suite à leur formation par le Réseau FADOQ – Région des Laurentides.

ADOPTÉE

, secrétaire

ANNEXE 1 : CARACTÉRISTIQUES DE L'INTIMIDATION



ANNEXE 2 : OBSERVATION EN MATIÈRE D'INTIMIDATION ENTRE AÎNÉS

Intimidation

Tout comportement, parole, acte ou geste délibéré ou non, à caractère répétitif, exprimé directement ou indirectement, y compris dans le cyberspace, dans un contexte caractérisé par l'inégalité des rapports de force entre les personnes concernées, ayant pour effet d'engendrer des sentiments de détresse et de léser, blesser, opprimer ou ostraciser.

(Source : Loi sur l'instruction publique, art. 13, par. 1.1)

Comportement, parole, acte ou geste susceptible d'être de l'intimidation

Il y a intimidation lorsque les quatre critères suivants sont présents :

- Comportement, parole, acte ou geste délibéré ou non ;
- Caractère répétitif exprimé directement ou indirectement ;
- Inégalité des rapports de force entre les personnes concernées ;
- A pour effet d'engendrer des sentiments de détresse et de léser, blesser, opprimer ou ostraciser.

Exclusion

Exclure à répétition quelqu'un :

- D'une table ;
- D'une conversation (on parle ensemble... mêle-toi de tes affaires) ;
- D'une activité (elle ne sera pas capable, on l'invite pas) ;
- Refuser d'intégrer une personne dans un groupe (c'est mon groupe de cartes, pas le sien) ;
- Avertir une personne qu'on ne veut pas la voir à une activité, sinon...
- Défendre à des personnes de s'asseoir près de telle personne ;
- Nier sa présence (faire comme si elle n'était pas là) ;
- L'éloigner (marcher plus vite qu'elle et la semer) ;
- Ne plus lui parler ;
- S'arrêter de parler quand une personne arrive et recommencer quand elle repart ;
- Dire des faussetés ou médire au sujet d'une personne ;
- Affronter une personne à plusieurs (ex. : dire ses 4 vérités à une personne quand on est en groupe) ;
- Faire fâcher une personne : une personne s'assoit toujours à la même place, quelques membres se donnent le mot pour la devancer et prendre sa place pour la faire fâcher. On rit d'elle.

Empêcher systématiquement une personne de parler :

- Empêcher une personne de s'exprimer (tu parles trop, tais-toi, je ne veux plus t'entendre) ;
- Interrompre constamment une personne ;
- Lui interdire de parler aux autres ;
- Interdire à d'autres de lui parler (parle pas à untel ou unetelle).

Discréditer constamment le travail, les activités ou la participation à la vie communautaire

- Ne plus lui donner de tâches à réaliser ;
- Discréditer son travail ;
- Souligner ses erreurs ;
- Faire en sorte qu'elle se trompe ;
- Faire en sorte qu'elle échoue.

Dévaloriser et déconsidérer une personne

- Ridiculiser la personne (qu'elle soit présente ou pas) ;
- Humilier, insulter, harceler, se moquer des limitations physiques d'une personne ;
- Rire de quelqu'un, de sa façon de s'habiller, de sa façon d'être.
- Déstabiliser la personne, se moquer de ses goûts, de ses choix politiques, de ses convictions ;
- Répandre des rumeurs (voir la parabole des trois passoirs, de Socrate - annexe 4) ;
- Parler d'une personne quand elle n'est pas là ;
- Dire à plusieurs personnes ce qui se passe dans la vie d'une autre personne (ou ce qu'on croit qui se passe). Non-respect de la vie privée : ne pas faire la différence entre donner des nouvelles de quelqu'un et raconter sa vie aux autres ;
- Injurier, médire, dénigrer une personne (qu'elle soit présente ou pas) ;
- Harceler sexuellement (faire des allusions juste pour rire ou juste pour mettre mal à l'aise) ;
- Prétendre qu'elle a des problèmes de santé (mentale, physique, Alzheimer) ;
- Lui imposer une tâche humiliante (toujours lui demander de faire une tâche que personne ne veut faire) ;
- Surveiller une personne constamment, toujours essayer de la prendre en défaut ;
- Rejeter l'opinion de quelqu'un, la considérer comme sans valeur.

Nuire intentionnellement à une personne

- Faire du bruit pour déranger la locataire qui demeure en-dessous ;
- Empêcher une personne de franchir un espace en lui barrant la route ;
- Menacer la personne ;
- Se fier sur ce que les gens disent d'une personne au lieu de se faire sa propre idée.

ANNEXE 3 : INDICES, INDICATEURS ET FACTEURS DE RISQUE

Les indices

Nous ne devons pas confondre symptôme et indice, bien que ces deux notions puissent parfois se recouper. Le premier est le signe apparent d'un état sous-jacent (par exemple la maladie) alors que le second comporte un élément de probabilité. Un symptôme est toujours un indice alors qu'un indice n'est pas nécessairement un symptôme.

(Source : *Travail et concertation sociale, Un. de Namur-Bruxelles, 2013*)

Les indices sont des informations, des faits observables qui nécessitent une évaluation pour savoir s'il est relié à une situation d'intimidation :

- Perte de poids
- Détérioration de l'état de santé
- Manque d'hygiène
- Insalubrité de l'environnement de vie
- Intervention craintive avec une/plusieurs personne
- Évite les contacts physiques, visuels ou verbaux
- Évasif ou fait des affirmations contradictoires
- Anxiété
- Retrait des activités et de la vie communautaire
- Démission de ses engagements

Les indicateurs

Faits ou informations observables évalués qui indiquent qu'il y a une situation d'intimidation :

- Les signes physiques : fatigue et nervosité, tension musculaire, insomnie.
- Les signes cognitifs : difficultés à prendre des décisions, distractions (oublier, problèmes de concentration, pessimisme, méfiance, cauchemars).
- Les signes affectifs : instabilité, insécurité, excitabilité, colère.
- Les signes comportementaux : dispute, agressivité, saute d'humeur, isolement, attitude rigide, passivité, abus de médicaments.

Facteurs de risque

« Un facteur de risque est un élément appartenant à un individu ou provenant de l'environnement susceptible de provoquer une maladie, un traumatisme ou toute autre atteinte à l'intégrité ou au développement de la personne » (Source : *Fougeyrollas et al., 1998 : 34*)

Les facteurs de risque font référence aux éléments qui contribuent à augmenter la vulnérabilité de certains aînés face à l'intimidation. Ils peuvent prédisposer la personne aînée à adopter des comportements problématiques devant des situations d'intimidation :

- Isolement (peu de contacts sociaux).
- Manque d'information au sujet de l'intimidation.
- Méconnaissance de ses droits.
- État de stress prolongé.
- Faible estime de soi.
- Difficulté d'adaptation aux différentes situations de la vie.
- Maladies ou problèmes de santé chroniques (cancer, maladie cardiovasculaire ou respiratoire).
- Stress relié à l'environnement familial (décès, violence conjugale, conflit).
- Identité sexuelle (homosexualité).
- Identité culturelle (minorité visible, autochtone).

Facteurs de vulnérabilité

« Potentialité à être blessé. Zone par laquelle la blessure peut arriver ». (*Source : Hélène Thomas*)
 « Défaut de cuirasse ». (*Source : Simone de Beauvoir*)

- Déterminants qui influencent le risque d'une personne à vivre de l'intimidation.
- Déterminants qui augment spécifiquement la fragilité d'une personne et ont un impact sur le risque d'être confronté à de l'intimidation.
- Une grande sensibilité spécifique à partir de laquelle l'intégrité d'une personne âgée risque d'être diminuée ou détruite par une situation d'intimidation :
 - Introverti.
 - Problème de santé physique.
 - Présente une déficience ou un trouble de santé mentale.
 - Perte cognitive.
 - Symptômes dépressifs.
 - Isolement social.
 - Difficulté à se défendre et à appeler à l'aide.
 - Relations conflictuelles (famille, pair).
 - Expériences antérieures de violence et de négligence.
 - Difficulté à communiquer.
 - Refus de recevoir des soins.

Facteurs de protection

Situations, faits, façons de faire et d'être qui permettent de réduire ou d'annuler des facteurs de risque. Les facteurs de protection permettent à la personne âgée de protéger son intégrité. Ce sont les ressources dont disposent une personne âgée pour favoriser l'émergence de moyens d'adaptation qui la prémunissent contre les facteurs de risque :

- Estime de soi (sentiment d'auto-efficacité)
- Habilités sociales (empathie, communication, sensibilité à autrui)
- Saines habitudes de vie
- Réseau social adéquat (amis)
- Soutien affectif des proches
- Identification de ses compétences et ses limites
- Équilibre entre sa pensée et ses émotions
- Favorise un climat bienveillant
- Connaissance des ressources au sujet de l'intimidation
- Environnement physique et psycho-social bienveillant
- Participation active aux activités
- Engagement et responsabilité
- Formation adéquate des intervenants

Identification des facteurs de risques, indices et indicateurs dans le continuum de dépistage	
Facteurs de risque (Élément appartenant à l'individu ou provenant de l'environnement)	Action Si j'identifie des facteurs de risque ou de vulnérabilité à l'intimidation, je devrai être à l'affut d'indices.
Indices (Faits observables qui nécessitent une évaluation pour savoir s'ils sont reliés à une situation d'intimidation)	Action Si j'identifie des indices, je devrai évaluer s'ils sont reliés à l'intimidation. Si oui, ce sont des indicateurs.
Indicateurs (Faits observables évalués)	Résultat Si j'identifie des indicateurs, la situation d'intimidation est confirmée.
<i>(Source : Centre Intégré de Santé et des Services Sociaux des Laurentides, Lutte contre la Maltraitance envers les aînés, Hiver, 2017.)</i>	

ANNEXE 4 : PARABOLE DES TROIS PASSOIRES, DE SOCRATE

Un jour quelqu'un vient trouver Socrate et lui dit : Sais-tu ce que je viens d'apprendre sur ton ami ?

- Un instant, répond Socrate. Avant que tu me racontes, j'aimerais te faire passer un test, celui des trois passoires.
- Les trois passoires ? ...
- Mais oui, reprend Socrate. Avant de me raconter toutes sortes de choses sur les autres, il est bon de prendre le temps de filtrer ce que l'on aimerait dire. C'est ce que j'appelle le test des trois passoires.

La première passoire est celle de la vérité. As-tu vérifié si ce que tu veux me dire est vrai ?

- Non. J'en ai simplement entendu parler...
- Très bien. Tu ne sais donc pas si c'est la vérité.

Essayons de filtrer autrement en utilisant une deuxième passoire, celle de la bonté. Ce que tu veux m'apprendre sur mon ami, est-ce quelque chose de bon ?

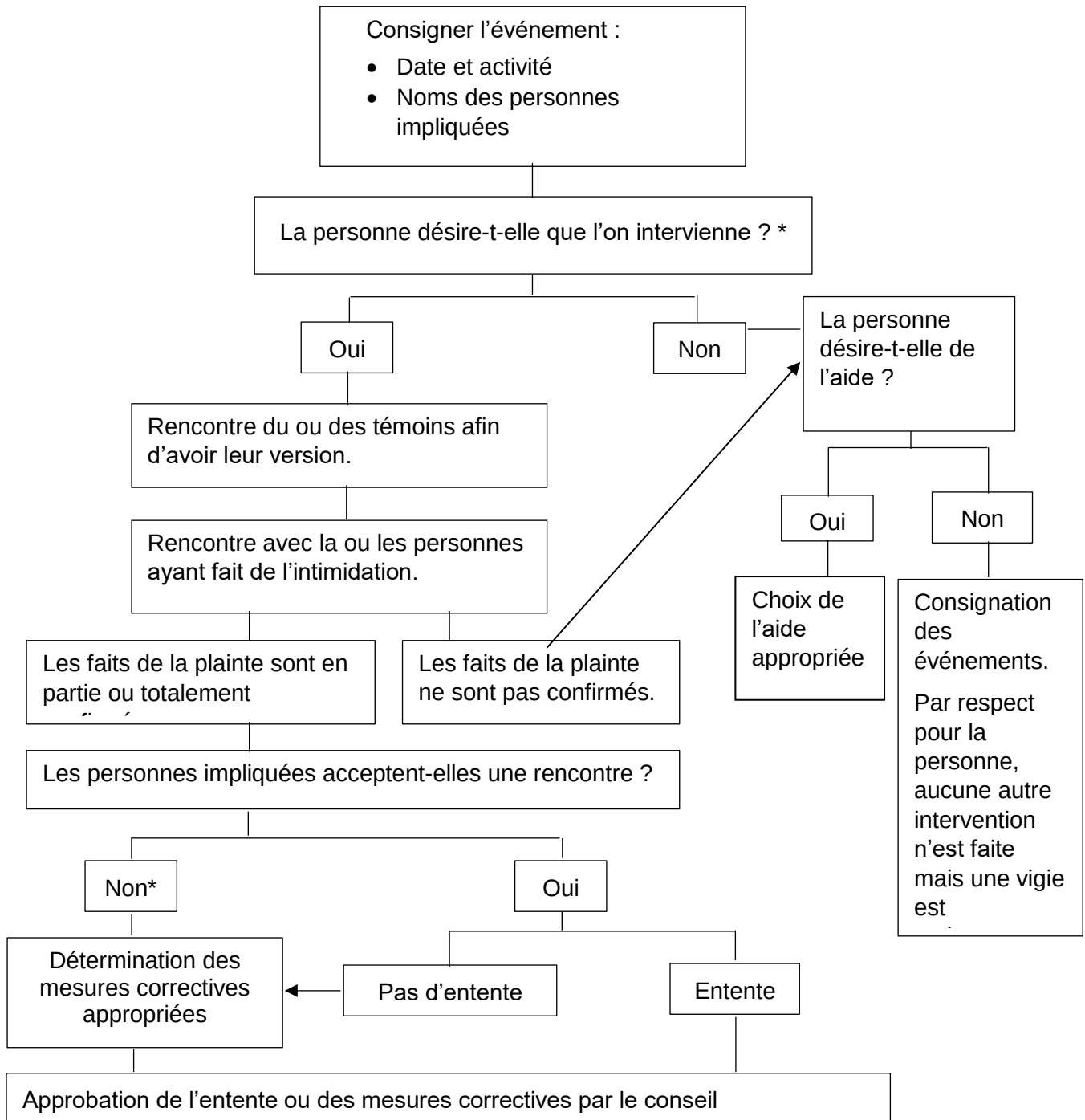
- Ah non ! Au contraire.
- Donc, continue Socrate, tu veux me raconter de mauvaises choses sur lui et tu n'es même pas certain qu'elles soient vraies.

Tu peux peut-être encore passer le test, car il reste une passoire, celle de l'utilité. Est-il utile que tu m'apprennes ce que mon ami aurait fait ?

- Non. Pas vraiment.
- Alors, conclut Socrate, si ce que tu as à me raconter n'est ni vrai, ni bien, ni utile, pourquoi vouloir me le dire ?

ANNEXE 5 : PROCESSUS DE TRAITEMENT D'UNE PLAINTE

Réception de la plainte



* À cette étape, selon la gravité de l'intimidation, une démarche policière pourrait être envisagée.

ANNEXE 6 : FORMULAIRE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

- ☐ Déposition en lien avec la politique pour contrer l'intimidation.
- ☐ Déposition en lien avec une plainte d'une autre nature.

Section 1 – Information sur la personne qui formule la plainte

Nom :	☐ Madame	☐ Monsieur
Prénom :		
Organisme, le cas échéant :		
Adresse :		
Numéro de téléphone :		
Courriel :		
Commentaires :		

Section 2 – Informations sur la plainte (verso)

Nom de la personne visée par la plainte (intimidateur) :
Période au cours de laquelle l'événement a eu lieu :
Endroit :
Autres victimes :
Noms des témoins :
Date de la réception de la plainte :
Plainte reçue : ☐ verbalement ☐ par écrit (Annexer la plainte écrite)
Objet ou description de la plainte :

Causes ou raisons de la plainte :

Section 3 – Informations sur l'action entreprise pour régler la plainte

Plainte écrite : Avis écrit l'informant du traitement donné à sa plainte (annexer copie de l'envoi).
Date de l'envoi :

Délai maximal de ____ jours ouvrables de traitement respecté : ☐ Oui ☐ Non

Action entreprise pour traiter la plainte :

Responsable du traitement :

Délai du traitement :

Par :

Date :

Signature :

Section 4 – Résultat du traitement de la plainte

Résultats :

La personne qui a formulé la plainte est satisfaite du traitement :

☐ Oui ☐ Non

Par :

Date :

Signature :

ANNEXE 7 : GRILLE D'AUTOÉVALUATION DES BESOINS

Identification des besoins en matière de prévention et d'intimidation

Cette liste vous permet de prendre conscience des méthodes, des moyens et des procédures que votre organisme utilise pour contrer l'intimidation entre aînés. Vos réponses vous aideront à situer vos acquis et vos défis à relever.

Veillez indiquer dans quelle mesure les pratiques suivantes sont en place ou sont à développer dans votre organisme.	En place	À développer
1. Il existe dans votre organisme des mesures pour prévenir l'intimidation entre aînés.		
2. Il existe dans votre organisme des mesures pour intervenir en situation d'intimidation entre aînés.		
3. Ces mesures sont en harmonie avec la législation actuelle ainsi que les politiques et les lignes directrices du Ministère de la Famille.		
4. Ces mesures ont été élaborées avec la participation de toutes les personnes concernées.		
5. Dans votre organisme, l'intimidation est clairement définie et comprend : a. Une description des différentes formes d'intimidation ; b. Le déséquilibre, réel ou perçu, du rapport de force lorsqu'il y a intimidation ; c. Les blessures, l'anxiété, l'insécurité ou la peur, réelles ou perçues, qui sont le fruit de l'intimidation.		
6. Votre organisme prône clairement l'importance d'établir de saines relations et de respecter les droits et les responsabilités comme : a. La sécurité physique et mentale de soi et des autres ; b. Le respect de soi et des autres ; c. L'estime de soi et le sentiment d'appartenance ; d. La réalisation d'un milieu inclusif qui valorise la diversité, une culture d'égalité et le non-jugement.		
7. Il est précisé clairement à qui s'adresse les mesures de prévention et d'intimidation, dans quels lieux et dans quelles circonstances elles seront appliquées. a. En personne ; b. En ligne (communication électronique).		
8. Dans votre organisme, il est mentionné l'importance de faire un signalement ou une dénonciation : a. À qui s'adresser pour signaler un cas d'intimidation ;		

b. Avoir accès à un formulaire des plaintes ; c. Avoir la possibilité de se confier à une personne-ressource.		
9. Faire preuve d'ouverture afin de comprendre ce qui maintient les comportements (intimidé, intimidateur, témoin)		
10. Une évaluation des actions posées en prévention et en intervention et l'ajustement nécessaire à ces actions.		
11. Description des ressources et du temps alloués pour offrir des ateliers d'information aux différents acteurs.		
12. Sessions de formation et de perfectionnement visant à connaître et à mieux comprendre l'intimidation entre aînés.		
13. Reconnaissance du rôle des membres de la famille et les faire participer à l'intervention.		
14. Encourager une prise de pouvoir saine chez les aînés.		
15. Favoriser le dialogue, la médiation et une justice réparatrice.		

(Source : *Prévention de l'intimidation et intervention en milieu scolaire : fiches d'information et outils* ; Debra Pepler et Wendy Craig, 2014.)

ANNEXE 8 : LISTE DES CONSÉQUENCES

Caractéristiques des conséquences logiques :

- Rapport direct avec le geste posé.
- Concrètes et gérables.
- Application immédiate.

But : Construire un comportement positif.

Liste de conséquences possibles :

- Je trouve des qualités à la personne que j'ai intimidée et je les lui dis en présence d'un témoin.
- J'écris un mot d'excuses que je signe et que je remets à la personne intimidée en présence de témoins.
- Je reprends le geste posé d'une façon bienveillante.
- S'il y a lieu, je répare ou remplace le matériel endommagé.
- Je rends un service à la personne que j'ai intimidée.
- Si mon geste est public, je fais des excuses publiques.
- Je réfléchis par écrit aux conséquences de mon geste (en me mettant dans la peau de la personne intimidée) et j'en discute avec elle en présence d'un intervenant.
- Je trouve une solution immédiate à mon geste.
- Je participe à une rencontre de groupe pour fin de recevoir des rétroactions sur ma façon d'être.
- J'offre à la personne intimidée une aide pour l'une ou l'autre de ses activités.
- Je m'oblige à une démarche « résolution de problème » avec l'aide d'un intervenant de façon à ce que la personne intimidée et moi-même soyons satisfaits.
- Je rédige et je lis devant les pairs un texte indiquant que chaque personne du milieu a droit à un environnement bienveillant.
- Je fais des travaux communautaires en lien avec le geste posé.
- Je suis retiré de l'activité pour une période déterminée. Durant ce temps, je révise les normes de participation. À mon retour, je vérifie avec les pairs, si je les bien comprises.

LEXIQUE

- Affect :** État affectif en réaction immédiate à certaines situations. C'est l'aspect élémentaire de l'affectivité. Il peut être agréable, désagréable, positif ou négatif. L'affect est un statut, une structure. C'est une réaction involontaire et inconsciente d'une personne causée par les signifiants non identifiés de la situation vécue. La personne est envahie par le vécu antérieur réveillé par les signifiants de la situation.
- Âgisme :** Processus qui s'apparente à celui du racisme et du sexisme par lequel des personnes sont stéréotypées et discriminées en raison de leur âge.
- Anxiété :** Sentiment de ne pas savoir « quoi faire » devant une situation envahissante. La personne se sent perdue au niveau de l'action à poser. Un des éléments de la trilogie « anxiété, insécurité et peur ».
- Code :** Ensemble de règlements, de procédures et de consignes véhiculant une partie ou la totalité des normes et des valeurs prônées par le milieu. Il peut être un instrument de conformisme social ou une balise permettant de multiples apprentissages.
- Comportement**
- vexatoire :** Le terme vexatoire réfère à l'action de vexer, c'est-à-dire : manquer de respect, faire de la peine, blesser dans son amour-propre, contrarier, humilier et insulter.
- Consigne :** Structuration qualitative de l'utilisation des éléments « objet, temps et espace » à la disposition d'une personne.
- Conflit :** Opposition entre deux ou plusieurs personnes qui se heurtent à des idées ou des opinions divergentes et où les attentes des unes sont souvent en opposition avec celles des autres. Cette situation risque de nuire, à plus ou moins brève échéance, au climat d'un milieu.
- Écoute active :** Peter Vaill a écrit : « Il n'est pas exagéré de dire qu'il n'existe aucune autre habilité plus importante qu'un professionnel puisse posséder ». « Écouter signifie non seulement entendre le message de l'autre, mais aussi lui porter attention, le comprendre et réagir » (Hargie et Al., 1994).
L'écoute active est davantage une question d'attitude que de technique. « Les attitudes telles la présence à soi (la prise de conscience de l'impact des messages reçus, de ses forces et de ses limites), la complexité cognitive (la capacité de vivre

avec un minimum d'inconfort des situations nouvelles et parfois insolubles), la valorisation des différences (valeur, point de vue) et la disponibilité physique et psychologique à l'égard de l'autre contribuent non seulement à augmenter notre capacité d'écoute, mais indiquent aussi à l'autre que nous sommes en train de l'écouter attentivement et sans le juger. » (Cormier S., 1995)

C'est faire essentiellement confiance à la capacité de l'être humain de regarder en lui-même afin de découvrir des solutions créatrices à des problèmes, de suivre ses propres directives, d'être sa propre autorité.

Émotion : Selon le Petit Robert, le mot « émotion » est un mot issu de « motion » qui concerne le mouvement. C'est un processus dynamique, spontané et intense de l'organisme associé à un événement qui se passe dans l'instant présent. C'est une réaction « **hic and nunc** » en liaison avec un événement. **L'affect** est un statut, une structure, **l'émotion** est un processus, un changement.

Empathie : Selon le Larousse : « Faculté intuitive de se mettre à la place d'autrui, de **percevoir** ce qu'il ressent. »

La capacité de comprendre précisément les sentiments d'autrui tout en conservant une distance affective par rapport à l'autre. Comprendre ≠ être d'accord.

« Un processus de régulation émotionnelle servant à apaiser la détresse personnelle générée par la douleur et l'inconfort d'autrui et rendant possible la capacité de mobiliser un comportement aidant pour autrui. » (Robert Elliot et Al., 2011)

« L'empathie, ou **agape**, ne signifie pas se perdre dans l'autre. » (Rogers C., 1989)

C'est une expérience affective qui consiste à être dans une relation, entièrement séparé et pourtant en même temps relié à l'autre.

Empowerment : Peut être traduit par responsabilisation ou autonomisation. L'empowerment n'est pas un objectif en soi mais une approche qui favorise la reprise du pouvoir d'une personne sur son environnement. C'est un pouvoir d'agir sur soi et son environnement. Il s'agit ici de créer un milieu où l'individu peut actualiser son sens de responsabilité. Réaliser un milieu où la personne est invitée à vivre son potentiel « d'être responsable ». « Si tu donnes un poisson à un homme, il se nourrira une fois, si tu lui apprends à pêcher, il se nourrira toute sa vie ». Ce proverbe chinois décrit de façon réaliste ce qu'est l'empowerment.

Équanimité : Égalité d'âme, d'humeur, disposition affective de détachement et de sérénité à l'égard de toute sensation ou évocation agréable ou désagréable. C'est une capacité à ressentir une paix et une douleur ou un stress **simultanément**. Cette paix crée un **ESPACE** permettant **d'AGIR** consciemment plutôt que de **RÉAGIR** inconsciemment.

- Éthique :** « L'éthique émerge d'une conversation ou d'un dialogue avec soi-même et avec autrui. » (P. Tillich, 1967). L'éthique est l'art du questionnement !
L'éthique est une décision motivée par la volonté d'établir un sens partagé et une légitimité à son action. Elle implique l'utilisation de valeurs et de normes, de même que le déploiement d'une délibération qui est une action. L'éthique s'envisage comme processus de réflexion critique sur les valeurs et les normes.
- Insécurité :** Sentiment de ne pas savoir « **comment faire** » devant une situation envahissante. La personne se sent démunie au niveau des moyens. Un des éléments de la trilogie « anxiété, insécurité et peur ».
- Intimidation :** Tout comportement, parole, acte ou geste délibéré ou non à caractère répétitif, exprimé directement ou indirectement, dans un contexte caractérisé par l'inégalité des rapports de force entre les personnes concernées, ayant pour effet de léser, blesser, opprimer, ostraciser ou d'engendrer des sentiments de détresse. Il y a régulièrement « 3 acteurs » qui participent aux situations d'intimidation : l'intimidé, l'intimidateur et le témoin.
- Intervention :** Intervenir, c'est l'art de passer à l'action. Intervenir est la capacité de combler un écart entre une situation actuelle et une situation désirée. L'intervention n'a rien à voir avec le vagabondage autour d'un obstacle, d'un problème ou d'un conflit mais plutôt la prise en charge d'une situation, d'un événement afin de permettre à une ou plusieurs personnes d'assumer son propre développement.
- Leadership :** C'est la participation active à l'élaboration, à la poursuite et à la réalisation des objectifs d'un milieu, en toute conscience.
- Médiation :** Une procédure de règlement de conflits à l'aide de l'intervention d'un tiers pour faciliter la circulation d'informations, éclaircir la relation et permettre la rencontre. Le médiateur est une personne neutre, impartiale et indépendante. Son rôle est de créer un lieu où la rencontre est possible.
- Milieu :** Lieu, environnement dans lequel vit une personne, considéré comme influençant son comportement (sa façon de faire et d'être). Un milieu est toujours un ensemble de composantes (éléments) plus ou moins agencées. N'oublions pas qu'un milieu (de vie, de travail ou autre) est constitué par des hommes et des femmes, donc nécessairement un univers de confrontation ou de conflits potentiels.
- Membership :** C'est une fonction de cohésion qui permet à un individu de percevoir son rôle et ses responsabilités, de les assumer et de faire un effort pour satisfaire aux exigences, aux normes et aux valeurs d'un milieu.

Trois niveaux :

Conscience d'appartenance : c'est le sentiment d'être reconnu et accepté tel que l'on est, et ce, quelle que soit notre personnalité.

Conscience de participation : c'est la conscience de prendre part à la vie du milieu dans une mesure satisfaisante pour soi et pour les autres en s'acquittant de mes responsabilités.

Conscience d'influence : la conscience de prendre part au leadership de façon limitée ou non, mais réelle et satisfaisante pour soi et les autres.

Mentorat : Le mentorat trouve ses origines dans la mythologie grecque. **Mentor** était le fidèle ami d'**Ulysse**. Ce dernier avait confié à Mentor le soin de veiller à l'éducation de son fils Télémaque agissant par la même occasion comme conseiller avisé, guide et pédagogue.

Le mentorat est un mode d'accompagnement. C'est une relation interpersonnelle de soutien, d'aide, d'échange et d'apprentissage, dans laquelle une personne d'expérience, le **mentor**, offre sa sagesse et son expertise dans le but de favoriser le développement d'une autre personne. En général, il s'agit d'une aide immédiate dans le but d'amener l'autre à prendre conscience de ses retenus, de ses ressources et des conséquences de ses décisions. Le mentor ne prend jamais de décisions à la place de l'autre.

Norme : Mode de conduite ou point de référence découlant d'une valeur. Principe de régulation permettant à une personne d'articuler ses contacts avec soi, autrui et les éléments du réel.

Peur : Le sentiment, comme le dit si bien Nietzsche, de vivre avec la sensation que « **son âme s'est éteinte** ». Vivre avec le sentiment de se désintégrer. La personne se sent atteinte au cœur même de son intégrité. Un des éléments de la trilogie « anxiété, insécurité et peur ».

Pulsion de vie : L'ÉROS. Amour de la vie, poussée vers la vie. « Ce qui est tourné vers le futur ». La volonté de transformer l'inorganique en organique. Ce qui a pour fonction d'intégrer et d'unir.

Pulsion

- de mort :** THAMATOS. Amour de la mort, poussée vers la mort. « Ce qui est tournée vers le passé ». La volonté de transformer l'organique en inorganique. Ce qui a pour fonction de séparer et de désintégrer.
- Prévention :** La prévention est une « juste mesure faite au bon moment ». Une attitude ou l'ensemble des dispositions à prendre pour éviter qu'une situation survienne, qu'elle se répète et autant que faire se peut en diminuer les incidences.
- Procédure :** Structuration séquentielle de l'utilisation des éléments « objet, temps et espace » à la disposition d'une personne (modalité dans le temps).
- Règlement :** Structuration quantitative de l'utilisation des éléments « objet, temps et espace » à la disposition d'une personne.
- Régulation :** C'est le niveau de relation entre les diverses possibilités d'échange de chacune des personnes d'un milieu entre elles d'une part, et d'autre part les diverses possibilités d'échange de chacune de ces personnes avec l'ensemble.
- Sympathie :** Selon le Larousse « Participation à la joie, à la peine d'autrui ». Sentiment naturel de bienveillance qu'une personne peut ressentir pour une autre personne. Être spontanément empreint de compassion à l'égard de l'autre et plus particulièrement de partager ses sentiments de tristesse lorsqu'il vit un événement malheureux. La sympathie suppose un partage de sentiments et l'établissement de liens affectifs.
- Taquinage :** Taquiner, c'est s'amuser à agacer de manière amicale un ami ou une autre personne.
- Témoin :** Toute personne ou tout groupe de personnes qui assiste à un acte d'intimidation vis-à-vis un aîné ou qui peut en subir des conséquences sans être directement impliqué.
- Valeur :** L'essence d'un objet, d'une personne. La valeur est dégagée de la dimension spatio-temporelle. La valeur peut être aussi une façon de faire et d'être.
- Victime :** Toute personne qui, dans une situation donnée, est la cible d'un acte d'intimidation d'un autre aîné.

RÉFÉRENCES

- Bayou, François, *Le droit au sens*, Flammarion, 1996.
- Beaulieu, M., Bédard, M.-E., Leboeuf, R., *L'intimidation envers les personnes âgées : Un problème social connexe à la maltraitance ?* Service social, Volume 61, Numéro 2, 2016.
- Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées (2014). *L'intimidation envers les personnes âgées*. Mémoire déposé au Gouvernement du Québec dans le cadre du forum sur l'intimidation.
- Cheng, François, *De l'âme*, Albert Michel, 2016.
- Cosnier, J., *Psychologie des émotions et des sentiments*, Retz-Nathan, 1994.
- Crozier, M., / Friedberg, *L'acteur et le système*, Points 111, 1975.
- Déom, Jean-Paul, *Une écharde à pris place au cœur*, revue psychoéducation
- Delaunay, Gabriel, *Le piéton des nuages*, Albert Michel, 1972.
- Ensemble contre l'intimidation : une responsabilité partagée, *Plan d'action concerté pour prévenir et contrer l'intimidation*, 2015-2018.
- Fadoq-Région Lanaudière, *Politique pour contrer le harcèlement, l'intimidation et l'âgisme*, 4 juin 2015.
- Gendreau, G., et Collaborateurs, *Bosco, La tendresse*, Sciences et Culture, 1998.
- Giasson Harel, F., *Aux sources d'une communication réussie*, Gestion, volume 21, Numéro 4, 1996.
- Gibran, Khalil, *Le prophète*, Éd. Dervy, 1990.
- Green, A., *Le discours vivant*, PUF, 1973.
- James William, *What is an emotion*, Ed. Richardson, 1984
- Kazantzakis N., *Alexis Zorba*, Livre de poche, 1965.
- Lacombe, Madeleine, Relais-Femmes, *L'empowerment ou le développement d'agir*, Journée de réflexion de Relais-Femmes. 2010-01-19.
- Larousse, *Le Larousse illustrée*, 2014.
- Leclerc, Félix, *Le calepin d'un flâneur*, Fides, 1961.
- Ministère de la Famille (MF) (2015). *Ensemble contre l'intimidation !* Rapport de consultation en ligne sur la lutte contre l'intimidation, Québec, Gouvernement du Québec.
- Ministère de la Famille (MF) (2014). *Ensemble contre l'intimidation !* Forum sur la lutte contre l'intimidation. Cahier du participant, Québec, Gouvernement du Québec.
- Organisation mondiale de la Santé, *Vieillir en restant actif*, Cadre d'orientation, Genève, (2002).
- Pauchant, T.C., / Mitroff I., *La gestion des crises et des paradoxes*, Presses HEC, 1995.
- Pauchant, Thierry C., *La quête du sens*, HEC, 1996.

- Poulin, M., M., Roy, V., *Intervenir auprès des victimes d'intimidation en milieu scolaire* :
- *L'empowerment comme approche alternative*, Service social, Volume 62, Numéro 1
- Ordre des Psychoéducateurs et Psychoéducatrices du Québec, *Mémoires présentés dans le cadre de la consultation publique sur la lutte contre l'intimidation*, Ministère de la Famille.
- Organisation mondiale de la Santé (OMS), *Vieillir en restant actif : cadre d'orientation*, Genève, 2002.
- Oumar, Ba, *Paroles plaisantes au cœur et à l'oreille*, La pensée universelle, 1977.
- Projet de loi no. 56, *Loi visant à prévenir et à combattre l'intimité et la violence à l'école*, Québec, 2012-06-12
- Pepler, Debra, et Craig Wendy, *Prévention de l'intimidation et intervention en milieu scolaire*.
- Paulus, Trina, *Hope for the flowers*, Paulis Press, 1972.
- Robert, P., *Le nouveau petit Robert*, 2015.
- Redfield James, *La prophétie des Andes*, Ed. Aventures, 1993
- Rogers, Carl, *A Way of Being*, Ed. Kindle, 2003.
- Rogers, C., and Stevens, B., *Person to person: the problem of Being Human*, Free Press.
- Sacco, P. A., *If I was a bird...what kind of flock would I fly with?* Ed. Doctor Zed, 2015.
- Schermerhorn, J., R., et Al., *Comportement humain et organisation*, ERPI, 1994.
- St-Exupéry, Antoine, *Le Petit Prince*, Édition Henri Renaud, 2000.
- Thal, E., et Ebert, r., *Travail social, développement humain, capacitation et empowerment : approche interculturelle*, Maroc, 2016.
- Tronto, J., *Un monde vulnérable. Pour une politique du soin*, Ed. La découverte, 2009.
- Vattier, Guy, *Dis, monsieur, est-ce que tu es un adulte ?* Privart, 1975
- Xingjian, Gao, *La montagne de l'âme*, Éd. De l'aube, 2000.

Sites visités

- « L'intimidation, une responsabilité partagée » : carrefour.ednet.ns.ca
- « Quelles sont les conséquences de l'intimidation » : <http://anti-intimidation.tripod.com>
- « Conséquences dans le milieu de soin » : www.usherbrooke.ca
- « Promotion de Saines Relations et Élimination de la Violence » : www.preynet.ca
- « Intimidation, harcèlement. Ce qu'il faut savoir pour agir. » : www.editions-chu-sainte-justine.org
- « L'empowerment ou le développement du pouvoir d'agir » : www.relais-femmes.qc.ca