



Municipalité  
amie des aînés



Programme affilié  
Organisation  
mondiale de la Santé



# Répertoire d'actions

pour prévenir et contrer l'intimidation  
dans les municipalités amies des aînés



# table des matières

Le Programme de soutien à la démarche Municipalité amie des aînés .....	4
Les municipalités amies des aînés engagées pour prévenir et contrer l'intimidation .....	4
La maltraitance et l'intimidation .....	5
Caractéristiques et manifestations de l'intimidation .....	6
Pour des municipalités bienveillantes et sécuritaires .....	7
Prévenir .....	7
Favoriser la bientraitance à l'égard des personnes âgées .....	7
Sensibiliser la population au problème de l'intimidation .....	7
Sensibiliser les personnes âgées au problème de l'intimidation et les informer des façons de se protéger .....	8
Repérer.....	8
Repérer les personnes âgées victimes d'intimidation .....	8
Intervenir .....	9
Offrir un service d'aide et de soutien aux personnes âgées .....	9
Former des professionnels et des bénévoles aux pratiques d'intervention .....	9
Information .....	9

## Le Programme de soutien à la démarche Municipalité amie des aînés

À la suite de la consultation publique de 2007 sur les conditions de vie des personnes âgées, le Secrétariat aux aînés (SA), du ministère de la Famille (le Ministère), a soutenu le développement et l'implantation au Québec de la démarche Municipalité amie des aînés (MADA). Depuis 2008, le SA finance les municipalités et les municipalités régionales de comté (MRC) qui entreprennent une démarche MADA afin qu'elles puissent adopter ou mettre à jour une politique des personnes âgées et un plan d'action afférent. Pour assurer le succès de la démarche, le SA offre un accompagnement technique aux municipalités et aux MRC.

Les municipalités et les MRC sont directement touchées par le vieillissement démographique. En effet, cette réalité les oblige à trouver une façon nouvelle de concevoir leurs politiques ainsi que leur offre de services et d'infrastructures. Elle les oblige également à intervenir dans différents domaines tels que l'habitation, la participation sociale, les services de santé, l'aménagement urbain et le transport.

La démarche MADA vise à aider les municipalités et les MRC à encourager la participation active des personnes âgées au sein de leur communauté et à concrétiser la vision d'une société pour tous les âges. Elle actualise le concept du vieillissement actif, prôné par l'Organisation mondiale de la Santé (OMS). Vieillir en restant actif est un processus consistant à optimiser les possibilités de bonne santé, de participation et de sécurité afin d'accroître la qualité de vie pendant la vieillesse<sup>1</sup>

À l'heure actuelle, plus de 862 municipalités et MRC participent à la démarche MADA sur le territoire québécois. En effet, 90,4 % des citoyennes et citoyens du Québec habitent dans une municipalité ou une MRC en démarche MADA. L'OMS considère que le Québec est la société la plus avancée au monde dans l'application de l'approche « ami des aînés » et qu'il joue un rôle de chef de file mondial dans la mise en œuvre de solutions innovantes pour favoriser le vieillissement actif. Le programme de soutien à la démarche MADA est affilié au Réseau mondial de l'OMS des Villes amies des aînés.

## Les municipalités amies des aînés engagées pour prévenir et contrer l'intimidation

Le plan d'action concerté pour prévenir et contrer l'intimidation 2015-2018 *Ensemble contre l'intimidation, une responsabilité partagée*<sup>2</sup> a été lancé en 2015. Il invite les citoyennes et citoyens ainsi que les organisations à agir pour bâtir ensemble des milieux de vie inclusifs, bienveillants et sécuritaires.

Les MADA du Québec peuvent jouer un rôle dans la prévention de l'intimidation. Une MADA est avant tout une municipalité qui appuie les valeurs associées au vieillissement actif. La sécurité (sociale, financière et physique) et la participation sociale des personnes âgées, qui font partie des piliers du vieillissement actif, sont des conditions premières pour qu'elles vivent dans la dignité. L'inclusion sociale et le respect sont des déterminants de leur santé et de leur bien-être. De plus, la participation à la vie sociale constitue un besoin élémentaire des personnes, notamment des aînés. Participer à tous les aspects de la vie de son milieu permet de maintenir des liens et de trouver un sens à la vie.

1. ORGANISATION MONDIALE DE LA SANTÉ, *Vieillir en restant actif, cadre d'orientation*, Genève, Bibliothèque de l'OMS, 2002, p. 12.

2. MINISTÈRE DE LA FAMILLE, *Ensemble contre l'intimidation, une responsabilité partagée*, Québec, Le Ministère, 2015. Également disponible en ligne : <https://www.mfa.gouv.qc.ca/fr/publication/Documents/plan-action-intimidation-2015.pdf>.

## QU'EST-CE QUE L'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. »

L'intimidation peut prendre des formes diverses et se manifester dans différents milieux. Dans tous les cas, elle est inacceptable et peut affecter grandement la personne qui en est victime. Toute personne peut être touchée par l'intimidation, peu importe son orientation sexuelle, son identité de genre ou ses caractéristiques personnelles. Elle peut en être la victime, le témoin ou l'auteur<sup>3</sup>.

## La maltraitance et l'intimidation

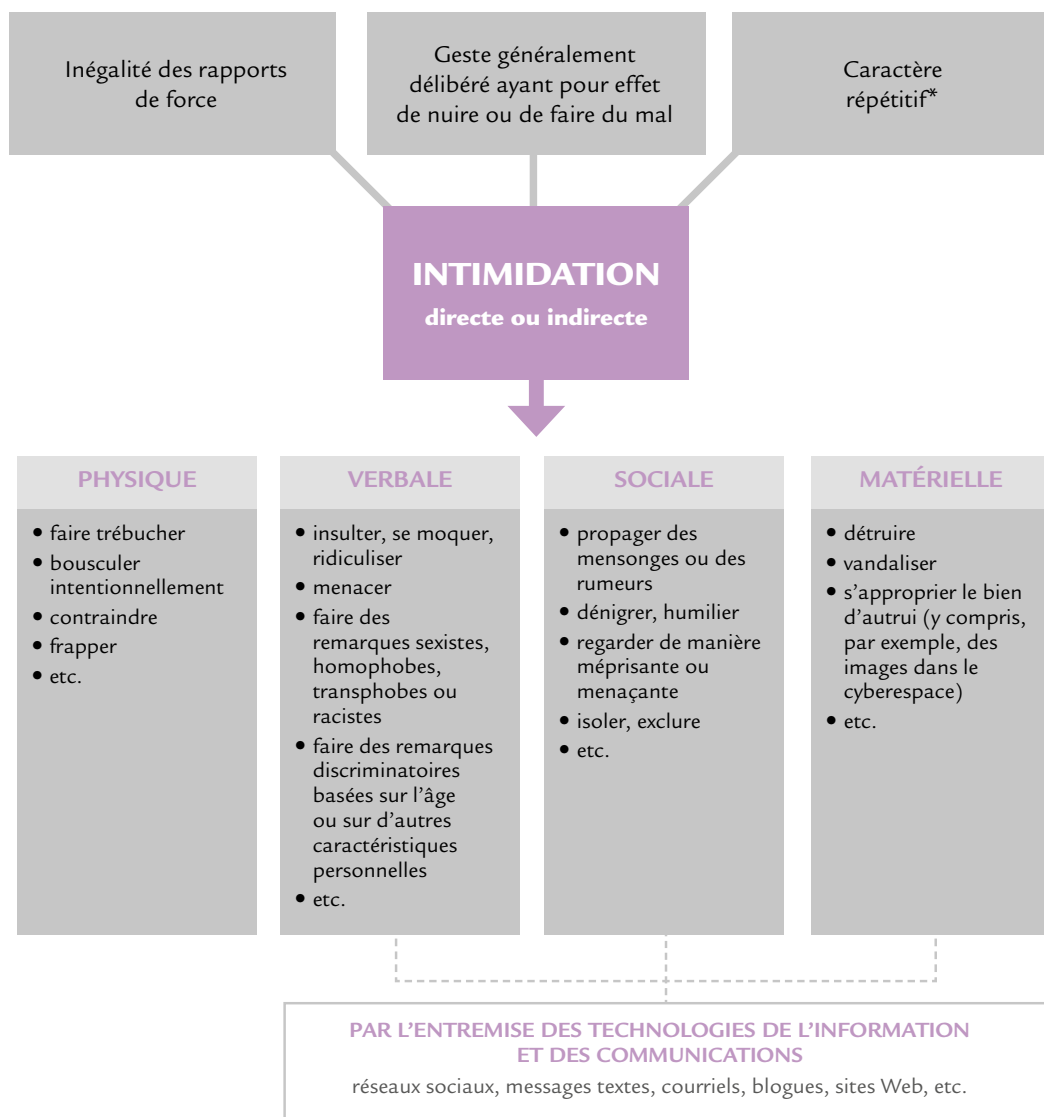
L'intimidation est parfois liée à des phénomènes dits connexes et la maltraitance envers les personnes âgées peut être considérée comme de l'intimidation. Or, il importe de faire une distinction entre les deux. Si des gestes d'intimidation font partie de certaines situations de maltraitance, les situations de maltraitance ne sont pas toutes liées à l'intimidation. Il y a maltraitance quand « un geste singulier ou répétitif, ou une absence d'action appropriée, se produit dans une relation où il devrait y avoir de la confiance, et que cela cause du tort ou de la détresse chez une personne âgée » (OMS, 2002)<sup>4</sup>. La Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées établit deux distinctions principales entre l'intimidation et la maltraitance des aînés. La première est que « l'intimidation envers les personnes âgées peut dépasser le cadre de la relation de confiance pour s'inscrire dans diverses dynamiques interactionnelles avec les personnes âgées<sup>5</sup> ». La deuxième différence est que l'intimidation comprend une notion de répétition. Pour en savoir plus sur la maltraitance, consultez le site suivant : [www.mfa.gouv.qc.ca/fr/aines/lutte\\_contre\\_maltraitance/](http://www.mfa.gouv.qc.ca/fr/aines/lutte_contre_maltraitance/).

3. MINISTÈRE DE LA FAMILLE, « Qu'est-ce que l'intimidation? », [En ligne], 2015. [<https://www.mfa.gouv.qc.ca/FR/INTIMIDATION/DEFINITION/Pages/index.aspx>].

4. ORGANISATION MONDIALE DE LA SANTÉ, *Vieillir en restant actif, cadre d'orientation*, Genève, Bibliothèque de l'OMS, 2002, p. 29.

5. CHAIRE DE RECHERCHE SUR LA MALTRAITANCE ENVERS LES PERSONNES ÂGÉES, *L'intimidation envers les personnes âgées*, Sherbrooke, La Chaire, 2014. Également disponible en ligne : <https://www.mfa.gouv.qc.ca/fr/publication/Documents/2014-11-30.3-Memoire.pdf>.

## CARACTÉRISTIQUES ET MANIFESTATIONS DE L'INTIMIDATION



**CONSÉQUENCES NÉFASTES CHEZ LA PERSONNE CIBLÉE, POUVANT AFFECTER ÉGALEMENT LES AUTRES PERSONNES IMPLIQUÉES ET NUIRE AU CLIMAT DE LEUR ENVIRONNEMENT**

\* Selon le contexte, certains gestes uniques objectivement graves peuvent aussi être associés à des actes d'intimidation sans présenter un caractère répétitif. Par exemple : voies de fait causant des lésions, voies de fait armées ou menaces de mort.

Pour en savoir plus sur l'intimidation, consultez le site suivant : [www.intimidation.gouv.qc.ca](http://www.intimidation.gouv.qc.ca).

## Pour des municipalités bienveillantes et sécuritaires

Il est possible de mettre en place des initiatives qui contribuent notamment à prévenir et à contrer l'intimidation envers les personnes âgées sur le territoire des municipalités et des MRC dans le cadre de la démarche MADA. Voici quelques exemples d'actions qui peuvent inspirer les MADA.

### PRÉVENIR

#### FAVORISER LA BIENTRAITANCE À L'ÉGARD DES PERSONNES ÂNÉES

- Concevoir une stratégie de communication visant le civisme envers les personnes âgées et traitant des discriminations liées à l'âge à l'égard de ces personnes;
- Encourager la participation sociale des personnes âgées par la mise en œuvre d'activités intergénérationnelles;
- S'assurer de l'aspect sécuritaire des bâtiments et des lieux publics de la municipalité (ex. : éclairage adéquat, lieu propre et accessible);
- Élaborer pour les personnes âgées un programme de prévention en matière d'abus et de fraudes;
- Promouvoir une campagne de civisme et de bienveillance envers les personnes âgées auprès des commerces de la municipalité;
- Valoriser la contribution des personnes âgées au travail, dans l'action bénévole, dans la communauté.

#### SENSIBILISER LA POPULATION AU PROBLÈME DE L'INTIMIDATION

- Informer et sensibiliser la population au sujet du problème de l'intimidation et améliorer le pouvoir d'agir de chaque personne par l'intermédiaire des moyens de communication de la municipalité;
- Organiser une journée annuelle de prévention de l'intimidation et de lutte contre celle-ci;
- Inclure une page intitulée « Quoi faire si je suis victime ou témoin d'intimidation? » dans le bottin d'accueil de la municipalité;
- Former le personnel municipal au service à la clientèle offert spécifiquement aux personnes âgées;
- Faire la promotion de la non-violence, du respect de la personne et de la lutte contre l'intimidation dans les lieux publics gérés par la municipalité (aréna, terrain de jeux, parc municipal, etc.);
- Développer, diffuser et mettre en place des applications multimédias sur les sites Web de la municipalité dans le but de sensibiliser la population aux différents aspects liés à l'intimidation (ex. : <http://cybervigilance.quebec/>);
- En collaboration avec le service de police et des organismes de justice alternative, organiser des rencontres avec la population sur le caractère éventuellement criminel de certains gestes d'intimidation et des conséquences légales qui y sont associées.

## **SENSIBILISER LES PERSONNES ÂÎNÉES AU PROBLÈME DE L'INTIMIDATION ET LES INFORMER DES FAÇONS DE SE PROTÉGER**

- Organiser, en collaboration avec les organismes et les résidences pour personnes âgées, des rencontres d'information et de sensibilisation sur la prévention de l'intimidation et sur les actions à poser lorsqu'on est témoin ou victime de gestes d'intimidation;
- Concevoir pour les personnes âgées une campagne de sensibilisation fournissant des conseils en matière de sécurité dans les lieux et les transports publics;
- Soutenir la réalisation d'activités de sensibilisation à l'intimidation envers les personnes âgées;
- Collaborer à l'organisation, pour les personnes âgées, de visionnements de films et de conférences sur des sujets touchant l'intimidation;
- Publiciser des chroniques préventives et informatives adaptées aux situations vécues dans le milieu sur des sujets touchant l'intimidation, ainsi que les bonnes pratiques à adopter en matière de prévention;
- Appliquer le programme Aîné-Avisé de la Sûreté du Québec.

## **REPÉRER**

### **REPÉRER LES PERSONNES ÂÎNÉES VICTIMES D'INTIMIDATION**

- Collaborer aux initiatives de travail de milieu auprès des aînés en situation de vulnérabilité (ITMAV) pour atténuer les effets de l'intimidation;
- Élaborer un projet de surveillance des parcs et des quartiers de la municipalité en collaboration avec le service de police;
- Maintenir un lien privilégié avec les services de sécurité publique et inviter les policiers à travailler en prévention du taxi et de l'intimidation;
- Former des policiers pour qu'ils puissent utiliser un outil d'évaluation des risques d'abus envers les personnes âgées;
- Établir un partenariat avec les pompiers pour repérer les personnes âgées isolées pouvant subir de l'intimidation. Ces personnes pourront être dirigées vers les ressources existantes;
- Faire distribuer une trousse de sécurité par les pompiers. Cette action permet d'entrer en contact avec les personnes âgées et d'observer leur milieu de vie;
- Former des « agents dépisteurs » de personnes âgées isolées, vulnérables ou victimes d'intimidation au sein de l'équipe de la MRC et des municipalités, en collaboration avec les intervenants du programme ITMAV;
- Mettre sur pied un club qui repère les personnes âgées les plus vulnérables et qui reste en contact avec elles;
- Organiser une tournée de sensibilisation auprès des travailleurs susceptibles de repérer des problèmes chez les personnes âgées (livreurs, coiffeuse, etc.);
- Organiser une séance d'information pour les municipalités à propos de l'importance de repérer les personnes victimes d'intimidation et des façons de faire pour leur venir en aide;
- Évaluer la possibilité de créer un réseau de commerçants aptes à dépister les personnes âgées isolées, en perte d'autonomie ou susceptibles d'être victimes d'abus.



## **INTERVENIR**

### **OFFRIR UN SERVICE D'AIDE ET DE SOUTIEN AUX PERSONNES ÂNÉES**

- Mettre en œuvre un programme de soutien aux personnes âgées victimes d'intimidation en fonction des réalités des quartiers;
- Publier un bottin des organismes et des personnes-ressources à joindre en cas d'urgence ou d'insécurité;
- Mettre en place un système permettant de demeurer en contact avec les personnes âgées victimes d'intimidation;
- Promouvoir le programme PAIR, qui offre un service d'appels automatisés;
- Diffuser l'information sur les programmes d'aide et de prévention destinés aux personnes âgées et promouvoir le déploiement de ceux-ci (ligne d'écoute, ligne de l'amitié, SOS Abus, Appui pour les proches aidants, Info-Santé 811, Ligne Aide Abus Ânés, etc.).

### **FORMER DES PROFESSIONNELS ET DES BÉNÉVOLES AUX PRATIQUES D'INTERVENTION**

- Former les bénévoles d'organismes communautaires et les employés municipaux qui travaillent auprès du public à la prévention de l'intimidation, à la reconnaissance de signes et d'indices d'intimidation ainsi qu'aux actions à poser devant de telles situations;
- Revoir les pratiques policières et outiller les policiers patrouilleurs ainsi que les enquêteurs pour bonifier leurs interventions auprès des personnes âgées;
- Mettre sur pied un comité de travail regroupant les diverses directions des municipalités concernées par la lutte contre l'intimidation pour repérer des pratiques existantes ou définir des solutions visant à prévenir et à contrer ce phénomène;
- Former les employés de la MRC et des municipalités au sujet des situations d'abus et d'intimidation que vivent des personnes âgées. Inclure dans la formation un volet concernant les méthodes de communication avec les personnes âgées;
- Former un comité de voisinage, de visites et d'appels amicaux pour joindre les personnes âgées qui sont seules.

## Information

Pour obtenir de plus amples renseignements concernant le Programme de soutien à la démarche MADA, veuillez communiquer avec le Secrétariat aux aînés, dont les coordonnées sont les suivantes :

Secrétariat aux aînés  
Ministère de la Famille  
Téléphone : 1-866-873-6336 poste 2313  
Courriel : mada@mfa.gouv.qc.ca

