

# PLAN D'ACTION GOUVERNEMENTAL POUR CONTRER LA MALTRAITANCE ENVERS LES PERSONNES ÂÎNÉES 2022-2027

DOCUMENT DE CONSULTATION – APPEL DE MÉMOIRES



## **ÉDITION**

La Direction des communications du ministère de la Santé et des Services sociaux

Le présent document est disponible uniquement en version électronique à l'adresse :  
**[www.msss.gouv.qc.ca](http://www.msss.gouv.qc.ca)** section **Publications**.

Le genre masculin utilisé dans ce document désigne aussi bien les femmes que les hommes.

Dépôt légal  
Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2021  
Bibliothèque et Archives Canada, 2021

ISBN : 978-2-550-86907-8 (version PDF)

Les photographies contenues dans cette publication ne servent qu'à illustrer les différents sujets abordés. Les personnes y apparaissant sont des figurants.

Tous droits réservés pour tous pays. La reproduction, par quelque procédé que ce soit, la traduction ou la diffusion de ce document, même partielles, sont interdites sans l'autorisation préalable des Publications du Québec. Cependant, la reproduction de ce document ou son utilisation à des fins personnelles, d'étude privée ou de recherche scientifique, mais non commerciales, sont permises à condition d'en mentionner la source.

## Mot de la ministre responsable des Aînés et des Proches aidants

J'ai eu le privilège de lancer le premier plan d'action gouvernemental pour lutter contre la maltraitance envers les personnes âgées il y a maintenant plus de 10 ans. Malgré les avancements qui ont été réalisés au cours des dernières années, il est primordial pour notre gouvernement de poursuivre nos efforts afin qu'il y ait davantage de bienveillance envers notre population âgée.



La pandémie de la COVID-19 au Québec a été difficile pour la majorité de nos concitoyens. Pour les plus âgés d'entre eux, elle a parfois mené à de véritables tragédies, à différentes situations de maltraitance, organisationnelle, notamment. Déjà, notre gouvernement a posé des gestes concrets, en formant massivement de nouveaux préposés aux bénéficiaires afin d'assurer un nombre suffisant de personnels pouvant prendre soin adéquatement de nos personnes plus vulnérables.

Une récente étude de l'Institut de la statistique du Québec<sup>1</sup>, commandée par le Secrétariat aux aînés, a également soulevé que parmi les quatre types de maltraitance répertoriés, la maltraitance psychologique est celle ayant la plus forte prévalence. Souvent banalisée ou alimentée par de l'âgisme, la maltraitance psychologique est aussi accompagnée fréquemment d'autres types de maltraitance. Il est donc important d'y accorder une attention toute particulière.

Bien entendu, la maltraitance envers les aînés doit être combattue sur divers fronts. Mais il est également essentiel de développer, en amont, des réflexes de bienveillance qui contribueront à prévenir les abus de toutes sortes. Voilà comment nous pourrions favoriser l'inclusion, la sécurité et le respect des personnes âgées.

Je termine en vous remerciant chaleureusement pour votre implication soutenue, au fil des ans. Grâce à votre travail, les personnes âgées du Québec vivent davantage à l'abri de la maltraitance.

Du fond du cœur, merci.

**Marguerite Blais**

Ministre responsable des Aînés et des Proches aidants

1. <https://statistique.quebec.ca/fr/communique/les-aines-vivant-a-domicile-combien-sont-victimes-de-maltraitance-et-qui-sont-les-plus-susceptibles-den-subir>

## Table des matières

Mot de la ministre .....	3
Consultation PAM 2022-2027 : objectifs et collaboration souhaitée.....	5
Section 1 : PAM 2017-2022 – Historique et réalisations .....	6
Bref historique.....	6
Quelques réalisations.....	6
Orientation 1 : Prévenir la maltraitance et promouvoir la bientraitance.....	6
Orientation 2 : Favoriser un repérage précoce et une intervention appropriée .....	7
Orientation 3 : Favoriser et faciliter la divulgation des situations de maltraitance, notamment les situations de maltraitance matérielle et financière .....	8
Orientation 4 : Développer les connaissances et améliorer le transfert des savoirs .....	8
Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité.....	9
Section 2 : État de la maltraitance au Québec – des données actualisées.....	10
Enquête sur la maltraitance envers les personnes aînées au Québec 2019 : portrait de la maltraitance vécue à domicile .....	10
Faits saillants .....	10
Section 3 : Vers le PAM 2022-2027 .....	12
Thème 1 : L’âgisme.....	13
Thème 2 : La maltraitance psychologique .....	15
Thème 3 : La maltraitance organisationnelle.....	17
Thème 4 : La bientraitance.....	19
Thème 5 : Autres préoccupations .....	21
Mot de la fin .....	21
Bibliographie .....	22

## Consultation PAM 2022-2027 : objectifs et collaboration souhaitée

À l'instar des travaux d'élaboration du Plan d'action gouvernemental pour lutter contre la maltraitance envers les personnes âgées (PAM) 2017-2022, le Secrétariat aux aînés (SA) du ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) souhaite profiter de l'expertise des partenaires concernés par cette problématique.

Encore une fois, la collaboration est recherchée afin de bien cibler les grandes orientations et les objectifs du prochain PAM, mais aussi les enjeux émergents et les occasions à saisir afin d'aller plus loin dans la lutte contre la maltraitance et la promotion de la bienveillance.

Le télétravail étant encore préconisé, et afin de participer à l'effort collectif contre la COVID-19, les consultations proposées s'articulent principalement autour de cet appel de mémoires. Certaines organisations pourront aussi être interpellées virtuellement, après le dépôt de leur mémoire, afin d'approfondir leurs observations et recommandations.

Des consultations particulières pour les communautés autochtones sont également prévues.

Vous êtes invités à transmettre votre mémoire, d'un maximum de 15 pages, au plus tard le 1<sup>er</sup> mars 2021 à l'adresse courriel suivante : [maltraitance.aines@msss.gouv.qc.ca](mailto:maltraitance.aines@msss.gouv.qc.ca). Toute question concernant la démarche doit également être envoyée à cette adresse.

Nous vous remercions d'inclure une courte présentation de votre organisation au début de votre mémoire.

## Section 1 : PAM 2017-2022 – Historique et réalisations

### Bref historique

Le Plan d'action gouvernemental pour lutter contre la maltraitance envers les personnes âgées 2017-2022 a été lancé le 15 juin 2017 lors de la Journée mondiale de lutte contre la maltraitance des personnes âgées.

Il s'agit du deuxième plan d'action gouvernemental consacré à cette problématique sociale, le premier ayant couvert les années 2010 à 2015 avant d'être reconduit jusqu'en 2017 dans le cadre de la politique Vieillir et vivre ensemble, chez soi, dans sa communauté, au Québec.

Ces plans constituaient une réponse aux recommandations<sup>i</sup> formulées lors de la consultation publique sur les conditions de vie des aînés lancée le 26 août 2007 et qui a duré près de trois mois.

Près de 15 ans plus tard, beaucoup de chemin a été parcouru et la maltraitance envers les personnes âgées dispose de bon nombre d'initiatives visant à la contrer.

### Quelques réalisations

Si le premier plan visait principalement à faire connaître cette problématique au grand public ainsi qu'aux intervenants, à développer les connaissances de même qu'à renforcer la cohérence des mesures pour lutter contre celle-ci, le second cherchait à consolider les acquis des sept années précédentes tout en accordant une attention particulière à la maltraitance matérielle et financière et en introduisant l'approche de la bienveillance.

Un bilan du PAM 2017-2022 sera déposé au Secrétariat du Conseil du trésor à l'hiver 2022. Dans l'intervalle, voici quelques réalisations qui méritent d'être soulignées.

Au 31 mars 2020, l'ensemble des mesures du PAM étaient amorcées :

- 62 % des mesures du PAM étaient en cours (32 mesures);
- 23 % des mesures étaient réalisées (12 mesures) et se poursuivent en continu;
- 15 % étaient terminées (8 mesures).

### Orientation 1 : Prévenir la maltraitance et promouvoir la bienveillance

- Plusieurs campagnes de sensibilisation ciblant spécifiquement la lutte contre la maltraitance ont été diffusées largement. La plus récente mettait en scène différents stratagèmes visant à soutirer de l'argent à un proche aîné. Chaque fois, ces messages grand public trouvent écho et provoquent une augmentation importante des appels à la Ligne Aide Abus Aînés (LAAA). Différents outils de sensibilisation<sup>ii</sup> ont également été créés, distribués et diffusés afin de mieux faire connaître les différents types et les différentes formes de maltraitance. (Mesures 1 et 2 du PAM)

<sup>i</sup> Le rapport est accessible à l'adresse suivante : <https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/document-002196/>.

<sup>ii</sup> Pour accéder à ces outils, inscrire le mot clé *maltraitance* dans l'onglet Publications du site Web du ministère de la Santé et des Services sociaux.

- En ce qui concerne la bienveillance, le sujet fait actuellement l’objet de recherches visant l’avancement des connaissances et des pratiques bienveillantes envers les personnes âgées. C’est le cas d’un projet en cours, *La bienveillance envers les personnes âgées : mieux comprendre le concept et les particularités au Québec*, sous la direction de M<sup>me</sup> Sophie Éthier, professeure et chercheuse à l’Université Laval, qui a été retenu dans le cadre d’une action concertée du Fonds de recherche du Québec – Société et culture (FRQSC). Les résultats de cette démarche seront connus en 2021. Le rapport des résultats obtenus sera accompagné de leviers permettant l’application de pratiques bienveillantes pour les personnes âgées vivant dans les milieux d’hébergement. (Mesures 6, 8 et 50)

## Orientation 2 : Favoriser un repérage précoce et une intervention appropriée

- Des efforts ont également été faits en ce qui a trait à l’offre de formations en lien avec la lutte contre la maltraitance (mesures 9 et 24 et suites du Forum sur la maltraitance financière tenu le 28 février 2018) :
  - Une formation est disponible sur l’environnement numérique d’apprentissage (ENA) qui s’adresse au personnel du réseau de la santé et des services sociaux en premier lieu, mais certaines formations sont aussi offertes à des partenaires hors réseau;
  - Une formation complémentaire aux deux modules de base et qui s’adresse spécifiquement aux travailleurs sociaux est également en développement. Celle-ci est prévue pour 2021;
  - Un contenu de formation spécifiquement adapté au milieu communautaire a également été créé. Comme cette formation a été conçue pour être donnée en présentiel, des adaptations doivent être apportées pour répondre au contexte de pandémie;
  - Le milieu financier aura également un contenu de formation adapté à sa réalité. Celui-ci est attendu en 2021.
- Des outils ont aussi été conçus pour soutenir les intervenants dans leur champ d’action respectif, pensons notamment :
  - au guide à l’intention de l’industrie encadrée par l’Autorité des marchés financiers énonçant des orientations quant aux bonnes pratiques à l’égard des personnes en situation de vulnérabilité<sup>iii</sup>. Ce guide a été lancé lors du Forum des partenaires pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées au mois de mai 2019 (mesure 15);
  - au *Manuel de soutien à l’intervention en maltraitance auprès des personnes âgées immigrantes*<sup>iv</sup>. Il s’adresse aux intervenants œuvrant dans les différents établissements du réseau québécois de la santé et des services sociaux ainsi que

<sup>iii</sup> Ce guide est accessible à l’adresse suivante : [https://lautorite.qc.ca/fileadmin/lautorite/grand\\_public/publications/professionnels/tous-les-pros/guide-bonnes-pratiques-personnes-vulnerables\\_fr.pdf](https://lautorite.qc.ca/fileadmin/lautorite/grand_public/publications/professionnels/tous-les-pros/guide-bonnes-pratiques-personnes-vulnerables_fr.pdf).

<sup>iv</sup> Le manuel est accessible à l’adresse suivante : <https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/document-002324/>.

dans les organismes communautaires. Il leur fournit des outils pour mieux intervenir lorsqu'ils rencontrent des situations de maltraitance touchant des personnes âgées immigrantes. On y trouve notamment de l'information sur l'immigration, l'approche interculturelle et la maltraitance;

- à la directive à l'intention des procureurs aux poursuites criminelles et pénales regroupant l'ensemble de leurs obligations et de leurs responsabilités envers les victimes d'actes criminels et les témoins vulnérables, y compris les personnes âgées victimes de maltraitance (mesure 22);
  - une gamme complète d'outils à l'intention des intervenants désignés des processus d'intervention concertés (PIC) (mesure 29).
- L'équipe des coordonnateurs régionaux spécialisés en matière de lutte contre la maltraitance, au nombre de 21, poursuit son action partout au Québec afin de mobiliser les milieux autour d'un plan d'action régional. De ce nombre, une coordonnatrice nationale se consacre aux aînés d'expression anglaise et de communautés culturelles, alors que quatre coordonnatrices travaillent respectivement pour les aînés autochtones. Les coordonnateurs sont aussi activement impliqués dans les PIC issus de l'entente-cadre nationale pour garantir une meilleure protection et apporter l'aide nécessaire aux personnes âgées en situation de vulnérabilité qui sont victimes de maltraitance de nature criminelle ou pénale. (Mesure 30)
  - La poursuite du déploiement d'initiatives de travail de milieu auprès des personnes âgées en situation de vulnérabilité ou à risque de fragilisation (ITMAV) permet de repérer et de prévenir les situations de maltraitance. Les travailleurs de milieu sont sensibles aux indices qui peuvent laisser croire à une situation de maltraitance. Ils sont aussi invités à communiquer avec la LAAA pour obtenir du soutien clinique au besoin. Les 147 ITMAV que compte actuellement le Québec (novembre 2020) sont des ressources précieuses pour repérer des situations de maltraitance. (Mesure 31)

### Orientation 3 : Favoriser et faciliter la divulgation des situations de maltraitance, notamment les situations de maltraitance matérielle et financière

- La Ligne Aide Abus Aînés a répondu en 2019-2020 à 5 505 appels et a offert 606 soutiens-conseils auprès d'intervenants, principalement du réseau de la santé et des services sociaux, mais aussi des milieux policiers et financiers. Le 1<sup>er</sup> octobre 2020, la ligne fêtait ses 10 ans ! Dix années d'engagement qui ont facilité la divulgation de situations de maltraitance et contribué à faire connaître et reconnaître la maltraitance. (Mesure 39)

### Orientation 4 : Développer les connaissances et améliorer le transfert des savoirs

- L'actualisation des données quantitatives portant sur la maltraitance des aînés était nécessaire puisque les plus récentes sur lesquelles s'appuyait le PAM 2017-2022 remontaient à la fin des années 1990. Vingt ans plus tard, les données produites par l'Institut québécois de la statistique (ISQ) démontrent qu'au Québec, en 2019, environ 78 900 personnes âgées vivant à domicile et capables de répondre pour elles-mêmes à

un questionnaire d'enquête sont touchées par au moins un des types de maltraitance étudiés dans l'enquête<sup>v</sup>, ce qui correspond à une prévalence globale de 5,9 %. Certains faits saillants de cette enquête seront présentés à la section suivante de ce document de consultation. (Mesure 42)

- La Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées poursuit ses travaux afin d'accroître les connaissances sur le sujet. Le mandat de la Chaire inclut également l'intimidation envers les personnes âgées ainsi que la bientraitance comme approche complémentaire à la lutte contre la maltraitance. En 10 ans d'activité, la Chaire a mené plus d'une cinquantaine de projets de recherche. Le site de la Chaire demeure un incontournable pour quiconque s'intéressant à cette problématique. (Mesure 41)
- La tenue d'un forum entièrement consacré à la maltraitance financière et réunissant les intervenants du secteur financier a permis de confirmer la LAAA comme guichet unique en matière de maltraitance, y compris la maltraitance financière.
  - Les travaux du comité consultatif en matière de maltraitance financière prendront fin en 2021, lorsque le plan de formation national ainsi que l'analyse de l'encadrement législatif, réglementaire et déontologique en vue d'assurer une meilleure protection seront complétés.

## Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité

Une autre réalisation majeure qui appuie assurément l'action gouvernementale en matière de lutte contre la maltraitance est la sanction, le 31 mai 2017, de la *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité*. Cette *Loi* a instauré le signalement obligatoire des situations de maltraitance vécues par des personnes vivant en CHSLD ou pour des personnes inaptes protégées ainsi que six mesures de protection, notamment l'adoption obligatoire d'une politique de lutte contre la maltraitance envers les personnes majeures en situation de vulnérabilité (mesure 4) et les PIC<sup>vi</sup> (mesure 29).

Des travaux de révision de la *Loi* seront effectués dans la prochaine année, notamment afin d'améliorer le filet de sécurité pour prévenir la maltraitance, repérer les personnes qui pourraient en être victimes et intervenir pour les protéger.

---

<sup>v</sup> Les quatre types sont : maltraitance psychologique, physique, sexuelle ainsi que matérielle et financière.

<sup>vi</sup> Les rapports de ces deux mesures sont déposés chaque année à l'Assemblée nationale et sont accessibles dans l'onglet Publications du site Web du ministère de la Santé et des Services sociaux.

## Section 2 : État de la maltraitance au Québec – des données actualisées

### Enquête sur la maltraitance envers les personnes âgées au Québec 2019 : portrait de la maltraitance vécue à domicile

Le 28 octobre 2020, l'Institut de la statistique du Québec (ISQ) rendait public le rapport de l'Enquête sur la maltraitance envers les personnes âgées au Québec 2019 : portrait de la maltraitance vécue à domicile (EMPAQ). Cette enquête porte sur les situations de maltraitance vécues par les personnes de 65 ans et plus vivant à leur domicile et capables de répondre au questionnaire téléphonique par elles-mêmes.

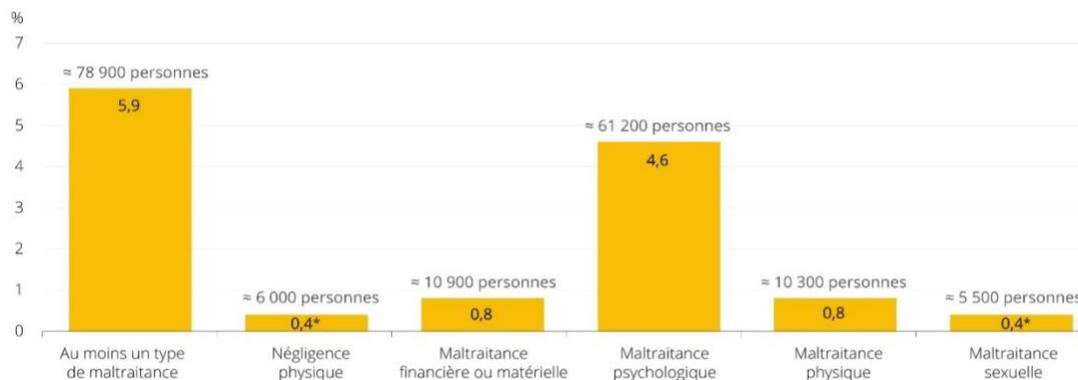
L'EMPAQ fournit des données sur différents types de maltraitance; la fréquence des situations de maltraitance au cours des 12 mois précédant l'enquête; les gestes posés par les personnes âgées à la suite de ces situations; les personnes ayant commis un acte de maltraitance envers une personne âgée dans un contexte où il existe une relation de confiance (par exemple, relations conjugales, familiales ou amicales, ou relations dans le cadre desquelles une personne fournit des soins, de l'aide domestique, des services professionnels, des services financiers, etc.).

Le Secrétariat aux aînés invite chaque partenaire concerné par la lutte contre la maltraitance envers les aînés à consulter le rapport complet à l'adresse suivante : <https://www.stat.gouv.qc.ca/statistiques/conditions-vie-societe/secure/victimisation/maltraitance-personnes-ainees-domicile-2019-portrait.pdf>.

#### Faits saillants

L'EMPAQ rapporte que près de 6 % des personnes âgées vivant à domicile ont déclaré avoir vécu au moins un type de maltraitance au cours des 12 derniers mois, ce qui représente 78 900 personnes.

#### Proportions et nombres estimés de personnes de 65 ans et plus vivant à domicile au Québec ayant vécu différents types de maltraitance au cours des 12 mois précédant l'enquête, 2019



\* Coefficient de variation entre 15 % et 25 %; interpréter avec prudence.

Source : Institut de la statistique du Québec

Le rapport d'enquête montre une prévalence plus élevée chez les femmes que chez les hommes en ce qui concerne la maltraitance physique, sexuelle et psychologique.

Les chiffres démontrent également que pour les quatre types de maltraitance examinés dans l'enquête, une plus grande proportion de personnes âgées sont touchées si elles présentent les caractéristiques suivantes :

- Ont vécu des violences avant l'âge de 65 ans;
- Vivent seules plutôt qu'avec un conjoint ou une conjointe;
- Perçoivent leur état de santé générale ou mentale comme passable ou mauvais;
- Ont besoin d'aide pour leurs activités quotidiennes;
- Reçoivent des services à domicile comme des soins infirmiers, d'autres services de santé, des soins personnels ou de l'aide domestique.

Les catégories de personnes qui maltraitent sont différentes d'un type de maltraitance à l'autre. Par exemple, on dénote que les enfants, beaux-fils ou belles-filles ont été mentionnés par environ 29 %<sup>vii</sup> des aînés victimes de maltraitance matérielle ou financière et par 23 % des aînés victimes de maltraitance psychologique.

Les personnes ayant maltraité les aînés visés par l'enquête sont majoritairement des hommes, sans égard au type de maltraitance commise.

Certaines personnes maltraitantes mentionnées par les aînés cohabitaient avec eux au moment des faits. Les proportions varient cependant selon le type de maltraitance. C'est le cas dans : 32 % des cas de maltraitance matérielle ou financière, 26 % des cas de maltraitance sexuelle, 39 % des cas de maltraitance psychologique et 40 % des cas de maltraitance physique.

Près de 3 personnes âgées ayant vécu de la maltraitance sur 10 n'en ont parlé à personne, et ce, qu'elles aient subi de la maltraitance matérielle ou financière, de la maltraitance psychologique ou de la maltraitance physique.

---

<sup>vii</sup> Coefficient de variation de 15 % à 25 %; interpréter avec prudence.

## Section 3 : Vers le PAM 2022-2027

Malgré les nombreuses initiatives réalisées dans le cadre des deux premiers plans d'action, le Secrétariat aux aînés désire poursuivre les démarches pour lutter contre la maltraitance envers les personnes âgées au Québec. Les pages suivantes présentent les thématiques particulières que le Secrétariat aux aînés souhaite explorer davantage dans le cadre des travaux d'élaboration du PAM 2022-2027.

Ces thèmes sont :

- l'âgisme;
- la maltraitance psychologique;
- la maltraitance organisationnelle;
- la bientraitance.

Une section est également disponible pour tout autre enjeu ou toute autre préoccupation qui concernent la maltraitance ou la bientraitance et que vous souhaiteriez aborder dans le cadre de cet appel de mémoires.

La crise sanitaire mondiale qui perdure a des conséquences négatives dans différentes sphères d'activité, sur les milieux collectifs, sur les individus, etc. Les personnes âgées ont particulièrement été touchées : mortalité plus élevée dans ces groupes d'âge, isolement accentué, suspension des services non essentiels lors du confinement généralisé, utilisation privilégiée du mode d'intervention à distance par certains professionnels du réseau de la santé et des services sociaux, fracture numérique, etc. Le Secrétariat aux aînés est conscient que les contenus des mémoires y feront assurément référence. Vous êtes cependant invités à développer votre réflexion de manière large afin que vos suggestions ne soient pas uniquement des réponses à la crise sanitaire actuelle, mais qu'elles puissent aussi perdurer jusqu'à la fin du plan d'action prévu en 2027. Vos propositions peuvent aussi mettre l'accent sur les réalités et les besoins propres à certains groupes, notamment ceux issus de la diversité culturelle et sexuelle, mais aussi aux femmes, aux personnes handicapées et aux personnes inaptes.

Tous les thèmes n'ont pas à être traités. Vous êtes libre de choisir ceux qui interpellent davantage votre organisation ou pour lesquels vous souhaitez donner un avis.

### **ATTENTION!**

Le mémoire ne devra pas excéder 15 pages et inclure une courte présentation de votre organisation.

Le tout est attendu en version électronique au plus tard le 1<sup>er</sup> mars 2021 à l'adresse [maltraitance.aines@msss.gouv.qc.ca](mailto:maltraitance.aines@msss.gouv.qc.ca).

## Thème 1 : L'âgisme

L'âgisme mérite une attention particulière, car non seulement il est l'un des sept types de maltraitance, mais il « peut aussi constituer un terreau fertile à la maltraitance, par la banalisation de certains comportements répréhensibles<sup>1</sup> », par exemple une attitude infantilisante envers les personnes âgées.

### **Ce qu'est l'âgisme**

L'âgisme est « une discrimination en raison de l'âge, par des attitudes hostiles ou négatives, des gestes préjudiciables ou de l'exclusion sociale<sup>2</sup> ». Il s'exprime par des comportements discriminatoires, des stéréotypes et des préjugés pouvant être positifs, mais qui sont généralement négatifs. Ces manifestations de l'âgisme sont présentes dans différentes sphères, notamment la recherche scientifique<sup>3</sup>, la formation<sup>4</sup>, les services sociaux et de santé<sup>5</sup>, les milieux de vie collectifs<sup>6</sup>, les médias<sup>7</sup>, la publicité<sup>8</sup>, le milieu de travail<sup>9</sup>, etc.

L'âgisme est ainsi un terreau fertile à la maltraitance à divers niveaux. Un travailleur expérimenté qui se sent l'objet de stéréotypes âgistes risque plus d'opter pour une voie de sortie graduelle de son milieu de travail<sup>10</sup>. La recherche montre aussi que les personnes de 45 ans et plus ont de la difficulté à se trouver du travail en raison des stéréotypes négatifs véhiculés. Cette population est d'ailleurs davantage touchée par le chômage de longue durée (le fait de chercher un emploi depuis plus d'un an)<sup>11</sup>.

Dans les médias, le vieillissement est souvent montré comme un état de solitude, de douleur ou de dépendance. Sinon, les personnes âgées y sont présentées comme oisives, axées sur les loisirs et aisées financièrement. Par ailleurs, le regard porté sur les âgés y est souvent construit autour de l'aspect économique du vieillissement de la population<sup>12</sup>. Sinon, les médias exposent des profils de personnes âgées qui semblent jeunes et qui restent productives. Elles sont présentées comme des modèles de la bonne manière de vieillir, alors que les personnes âgées fragilisées sont dépeintes comme étant responsables de leur situation<sup>13</sup>. Ces stéréotypes négatifs basés sur l'âge peuvent venir légitimer des attitudes âgistes<sup>14</sup>.

Dans le milieu des services de santé et des services sociaux, les professionnels y feraient moins de prévention envers les personnes âgées et traiteraient moins leurs douleurs, puisqu'ils les associeraient au processus normal du vieillissement<sup>15</sup>. Les problèmes de santé mentale des personnes âgées tendent aussi à être négligés par les professionnels de la santé. Par exemple, dans le cas des suicides de personnes de 85 ans et plus, ces dernières ont souvent consulté un médecin dans les mois précédents, sans que l'idéation suicidaire soit repérée. Le fait que la déprime est vue comme une caractéristique normale du vieillissement en serait la cause<sup>16</sup>. L'âgisme peut par ailleurs avoir des répercussions importantes sur les personnes qui le vivent<sup>17</sup>. Interioriser l'âgisme serait associé à une mauvaise santé, à une espérance de vie moindre, à une pression sanguine élevée, à une moins bonne estime de soi, à moins de prise de risque et à moins de motivation<sup>18</sup>.

## **Impact de la pandémie**

Plusieurs personnes âgées ont rapporté avoir entendu des paroles blessantes ou subi du mépris lorsqu'elles quittaient leur domicile lors du confinement au printemps dernier. Certains commerces ont refusé de servir des clients de plus de 70 ans. Un chroniqueur a également fait état de personnes de 70 ans et plus, toujours en emploi, qui auraient été mises à pied pendant cette même période pour éviter les risques de contamination.

Le fait de considérer le confinement comme ayant pour seul but de protéger les personnes âgées peut avoir mené à des comportements âgistes. Par exemple, au printemps dernier, certaines personnes plus jeunes se sentaient moins concernées par les conséquences négatives de la COVID-19, puisque la grande majorité des décès liés à ce virus touchait des personnes de plus de 70 ans. Cela a pu entraîner une moins grande mobilisation dans l'application des mesures de sécurité et de distanciation physique chez les plus jeunes, et parfois un manque d'empathie à l'égard des personnes plus vulnérables. Dans le même ordre d'idées, un déconfinement pour le Québec en général, sauf pour les personnes de 70 ans et plus, était aussi demandé par certains acteurs.

### *Questions :*

- Selon votre expérience, qu'est-ce que le gouvernement du Québec devrait faire pour lutter contre l'âgisme?
- À votre connaissance, existe-t-il des projets prometteurs qui visent à lutter contre l'âgisme?

## Thème 2 : La maltraitance psychologique

La maltraitance psychologique est souvent traitée en concomitance avec d'autres types de maltraitance, et certaines personnes peuvent être portées à minimiser son importance. Lorsqu'elles sont examinées individuellement, les situations qui y sont liées sont parfois banalisées par les personnes âgées maltraitées elles-mêmes, notamment parce que les marques de la maltraitance psychologique peuvent être moins visibles. Pourtant, les résultats de la récente enquête sur la maltraitance envers les personnes âgées vivant à domicile menée par l'Institut de la statistique du Québec réitèrent toute l'importance qui doit être donnée à ce type de maltraitance.

### **Ce qu'est la maltraitance psychologique**

Le PAM 2017-2022 définit la maltraitance psychologique comme étant des gestes, des paroles ou des attitudes qui portent atteinte au bien-être ou à l'intégrité psychologique de la personne. Des chercheurs la présentent aussi comme étant la destruction systémique de l'estime de soi ou du sentiment de sécurité d'une personne<sup>19</sup>. Elle survient souvent dans des relations où il y a des différences de pouvoir et de contrôle et elle peut être qualifiée d'insidieuse ou de sournoise.

Des études démontrent que l'âge est un facteur de risque étroitement associé à la maltraitance psychologique. Les personnes âgées de 65 ans et plus sont plus susceptibles d'être ridiculisées ou de se faire dire des mots blessants<sup>20</sup>.

D'après l'enquête menée en 2019 par l'ISQ sur la maltraitance envers les personnes âgées à domicile, 4,6 % des personnes âgées de 65 ans et plus ont subi de la maltraitance psychologique.

Selon cette enquête, il y aurait près de 61 200 personnes âgées qui auraient vécu l'une de ces situations au cours des derniers mois, et ce, quelques fois, plusieurs fois, presque tous les jours ou à tous les jours. Les exemples sont les suivants : se faire crier ou hurler après; se faire humilier, insulter ou dénigrer; se faire menacer ou intimider, ou avoir peur de représailles; subir du chantage ou être manipulé.

La proportion de la maltraitance psychologique chez les aînés tendrait à diminuer avec l'âge : elle est de 5,1 % chez les 65 à 74 ans; de 4,1 % chez les 75 à 84 ans et de 2,2 % chez les 85 ans et plus.

L'EMPAQ souligne également que la maltraitance psychologique a été perpétrée par la famille proche, soit les enfants, les beaux-fils et les belles-filles dans 23 % des cas, et par les conjoints dans 25 % des cas. Il y a lieu de souligner que la prévalence de la maltraitance psychologique est plus élevée chez les femmes (5,7 %) que chez les hommes (3,3 %).

Les statistiques démontrent aussi la concomitance de la maltraitance psychologique avec d'autres types de maltraitance. Des personnes de 65 ans et plus ayant vécu au moins deux types de maltraitance, 43 % ont vécu de la maltraitance psychologique et physique et 25 %<sup>viii</sup>, de la maltraitance psychologique et matérielle ou financière.

---

<sup>viii</sup> Coefficient de variation de 15 % à 25 %; interpréter avec prudence.

Plusieurs chercheurs soutiennent qu'une maltraitance psychologique continue et grave donne lieu à un plus grand traumatisme chez les victimes que des agressions physiques peu fréquentes<sup>21</sup>. Fait préoccupant, toujours selon les résultats de l'enquête de l'ISQ, de 14 % à 22 % des personnes âgées maltraitées psychologiquement ont vécu la situation depuis plus de 10 ans.

La maltraitance psychologique est aussi grave que tout autre type de maltraitance, même si, contrairement à la violence physique, elle ne laisse pas de traces visibles. Elle peut entraîner d'énormes coûts personnels pour la victime (ex. : risque de dépression, d'insomnie et de pensées suicidaires), et elle a aussi une incidence négative sur la société<sup>22</sup> (ex. : utilisation de services de soins et de santé pour obtenir des traitements médicaux continus et à long terme).

### **Impact de la pandémie**

La pandémie actuelle est un terreau fertile pour la maltraitance psychologique des personnes âgées. En raison du confinement prolongé et de la détresse psychologique que peuvent vivre les personnes âgées et leurs proches, le risque de vivre de la maltraitance psychologique est accru. Par exemple, un conjoint proche aidant qui n'a plus de contacts sociaux à l'extérieur de son domicile ou un enfant adulte qui gère mal le stress associé à la pandémie pourraient se montrer impatients et commettre de la maltraitance psychologique. Le repérage s'en trouve aussi compromis, notamment en raison de la diminution des interventions en présence par certains intervenants du soutien à domicile. Même si aucune donnée probante ne nous permet de le confirmer, plusieurs facteurs de risque de maltraitance semblent exacerbés par la crise sanitaire actuelle<sup>23</sup>.

### *Questions :*

- Quelles initiatives pourraient être mises en place pour lutter contre la maltraitance psychologique?
- Connaissez-vous des projets prometteurs qui visent à lutter contre la maltraitance psychologique?
- Comment agir contre cette forme de maltraitance lorsqu'elle est concomitante avec d'autres formes de maltraitance?
- Les chiffres rapportés dans l'enquête de l'ISQ démontrent que les membres de la famille (enfants, belle-fille, beau-fils et conjoints) sont souvent les auteurs de la maltraitance. Comment faire pour mieux prévenir ces situations en intervenant auprès de l'entourage proche de la personne âgée?
- Pour les mêmes raisons, comment inciter les personnes âgées qui sont aux prises avec ce type de maltraitance commise par un proche à aller chercher de l'aide?

### Thème 3 : La maltraitance organisationnelle

La lutte contre la maltraitance constitue un enjeu majeur pour les nombreux milieux d'hébergement. Il est impossible de parler aujourd'hui d'amélioration continue de la qualité des services sans mentionner l'importance que les organisations doivent accorder à faire de leur milieu de vie des endroits qui misent sur des relations humaines empreintes de respect et de bienveillance. Que ce soit en milieu privé ou public, il importe que les personnes âgées se sentent en sécurité et à l'abri de toute situation de maltraitance<sup>24</sup>.

En CHSLD comme dans tout autre milieu d'hébergement, la maltraitance peut résulter de gestes posés par les individus (membres du personnel, proches, membres de la famille, bénévoles, autres résidents, etc.) ou des conséquences de politiques et de pratiques organisationnelles (organisation et mode de distribution des services)<sup>25</sup>.

#### **Ce qu'est la maltraitance organisationnelle**

La maltraitance organisationnelle fait spécifiquement référence à toute situation préjudiciable créée ou tolérée par les procédures d'organisations (privées, publiques ou communautaires) responsables d'offrir des soins ou des services de tout type et qui compromet l'exercice des droits et des libertés des personnes<sup>26</sup>.

Comme présenté dans le PAM 2017-2022, la maltraitance organisationnelle peut se manifester par :

- des conditions ou pratiques organisationnelles qui entraînent le non-respect des choix ou des droits des personnes (services offerts de façon brusque, etc.);
- une offre de service inadaptée aux besoins des personnes, des directives absentes ou mal comprises de la part du personnel, une capacité organisationnelle réduite, une procédure administrative complexe, une formation inadéquate du personnel, un personnel non mobilisé, etc.

On reconnaît généralement qu'il y a maltraitance organisationnelle avec la réduction de la personne à un numéro, une prestation de soins ou de services selon des horaires plus ou moins rigides, une attente indue avant que la personne reçoive un service, etc.

Une attention particulière et constante doit être portée à l'égard des lacunes des organisations pouvant brimer les droits des personnes qui reçoivent des soins ou des services ou entraîner des conditions qui nuisent au travail du personnel chargé de prodiguer ces soins ou ces services.

#### **Les mesures mises en place depuis 2017 :**

Depuis le lancement du PAM 2017-2022, la mise en place d'actions structurantes et visant notamment la lutte à la maltraitance organisationnelle s'est accélérée :

- Adoption de la Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité;

- Adoption obligatoire d’une politique de lutte contre la maltraitance envers les personnes en situation de vulnérabilité par les établissements;
- Bonification du rôle du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services;
- Possibilité de lever la confidentialité ou le secret professionnel lorsqu’il y a risque sérieux de mort ou de blessures graves, avec protection contre les représailles et immunité de poursuite;
- Réglementation de l’utilisation de caméras ou d’autres mécanismes de surveillance dans les CHSLD;
- Mise en place d’une entente-cadre nationale et de processus d’intervention concertés pour lutter contre la maltraitance envers les personnes âgées;
- Signalement obligatoire de certaines situations de maltraitance.

### **Impact de la pandémie**

La pandémie a accentué et mis à jour les problèmes déjà existants dans les milieux d’hébergement et en a également engendré de nouveaux. Notamment :

- elle a ramené la question des droits des personnes âgées au cœur de l’actualité;
- elle a amplifié la pénurie et le roulement de personnel, principalement des préposés aux bénéficiaires, des infirmières et des infirmières auxiliaires;
- elle a, pour une certaine période et selon les éclosions, modifié l’apport important que les proches et les bénévoles ont dans ces milieux.

Le gouvernement a toutefois réagi à la situation<sup>27</sup> en résorbant en grande partie la pénurie de personnel avec la formation de 7 000 préposés aux bénéficiaires et la mise en place de gestionnaires responsables de chacun des CHSLD au Québec.

Au-delà des mesures prises, le développement de milieux adaptés s’impose afin de répondre adéquatement aux besoins de tous les types de clientèle adulte ayant recours à l’hébergement de longue durée (personnes âgées, avec ou sans déficience ou trouble mental, etc.). C’est pourquoi le gouvernement du Québec s’est engagé à faire un pas de plus et à donner une impulsion plus grande à la notion de milieu de vie avec l’élaboration d’une Politique d’hébergement et de soins et de services de longue durée basée sur les besoins, les goûts, les habitudes et les valeurs des personnes et de leur famille. De plus, le gouvernement du Québec a entamé dans l’ensemble du Québec un vaste chantier de transformation majeure des milieux d’hébergement pour aînés et adultes ayant des besoins particuliers. Pensons notamment aux maisons des Aînés et aux maisons alternatives.

### **Questions :**

- Au-delà des actions complétées et en cours de réalisation, quelles sont les démarches prioritaires à mettre de l’avant pour lutter contre la maltraitance organisationnelle?
- Quelles pratiques en place considérez-vous comme étant de la maltraitance organisationnelle et comment peut-on la prévenir concrètement?

## Thème 4 : La bientraitance

La bientraitance est considérée comme une approche positive et représente un levier complémentaire dans la lutte contre la maltraitance des personnes âgées. Elle peut contribuer à prévenir l'apparition de la maltraitance en faisant la promotion d'attitudes et de comportements positifs et respectueux des souhaits et des préférences de la personne âgée<sup>28</sup>.

C'est dans cette perspective d'une approche complémentaire à la lutte contre la maltraitance que le gouvernement du Québec a introduit un volet portant spécifiquement sur la bientraitance dans le PAM 2017-2022, qui précise notamment que :

- la bientraitance vise le bien-être, le respect de la dignité, l'épanouissement, l'estime de soi, l'inclusion et la sécurité de la personne. Elle s'exprime par des attentions, des attitudes, des actions et des pratiques respectueuses des valeurs, de la culture, des croyances, du parcours de vie, de la singularité et des droits et libertés de la personne âgée<sup>29</sup>.

Trois mesures ont également été inscrites dans ce plan afin d'amorcer une première phase visant à promouvoir la bientraitance envers les personnes âgées. Ces mesures visent spécifiquement à :

- recenser les pratiques dites « bientraitantes » en contexte de soins, alliant savoir-faire et savoir-être, et en faire la promotion auprès des employés du réseau de la santé et des services sociaux (mesure 6);
- sensibiliser et mobiliser la population sur la bientraitance des personnes inaptes (mesure 7);
- promouvoir la bientraitance dans les résidences privées pour âgés (RPA) avec des activités et des outils de sensibilisation (mesure 8).

Par ailleurs, le Secrétariat aux âgés a mis en place un comité de travail à l'été 2020 ayant pour mandat de rédiger une terminologie de la bientraitance qui contribuera à baliser la réflexion et également à se doter de leviers pour agir. Les travaux du comité devraient être achevés au printemps 2021.

### **Favoriser une culture de bientraitance dans tous les contextes et tous les milieux de vie**

Cette première phase a permis d'introduire et de positionner la bientraitance comme levier complémentaire à la lutte contre la maltraitance. Le gouvernement du Québec souhaite appliquer le concept de bientraitance à tous les contextes, à tous les milieux de vie et à toute personne âgée, qu'elle soit en situation de vulnérabilité ou non<sup>30</sup>.

Cela implique de tenir compte de la diversité des personnes et des besoins en matière de vieillissement, qui évoluent au fil du temps. Les personnes âgées se singularisent par leur appartenance culturelle et leur parcours de vie : l'histoire personnelle, la situation familiale et professionnelle, l'orientation sexuelle, les revenus, la scolarité, les habitudes de vie, le contexte socioéconomique dans lequel elles vivent, leurs valeurs profondes et leurs motivations.

Les personnes âgées ne forment pas un groupe homogène. La nature et l'intensité de leurs besoins sont diverses et variables d'une personne à l'autre, d'un groupe d'âge à un autre et d'un milieu de vie à un autre.

Dans ce contexte, afin de créer et de maintenir un environnement bienveillant, il s'avère essentiel de développer et d'adapter des pratiques bienveillantes aux divers milieux de vie et contextes de la personne âgée, notamment :

- dans la communauté, où une majorité d'âgés expriment des aspirations communes comme demeurer chez eux le plus longtemps possible et être considérés comme des citoyens à part entière, actifs et parties prenantes de la société;
- en milieu d'hébergement et de soins, où les pratiques de bienveillance impliquent une démarche collective et un travail de collaboration et où la concertation étroite de tous les acteurs ainsi que la reconnaissance de la spécificité des besoins des personnes âgées en situation de vulnérabilité nécessitent une personnalisation des soins<sup>31</sup>.

#### *Questions :*

- La définition proposée dans le PAM 2017-2022 ainsi que les conditions qui la favorisent vous semblent-elles adéquates ? Vos commentaires pourront alimenter les travaux du comité de terminologie sur la bienveillance qui visent notamment à requestionner la définition qui est proposée dans le plan d'action.
- La bienveillance est une approche inspirante qui vise à prévenir la maltraitance. Cela ne signifie cependant pas qu'à elle seule elle puisse mettre fin à la maltraitance. Dans ce contexte, comment développer une culture de la bienveillance qui n'occultera pas l'importance de la lutte contre la maltraitance ?
- Quels sont les situations particulières ou les milieux de vie où il faut donner priorité au développement de pratiques bienveillantes ? Comment ?

## Thème 5 : Autres préoccupations

Vous êtes invités à nous faire part dans cette section de tout autre enjeu ou de toute autre préoccupation associés à la lutte contre la maltraitance et à la promotion de la bienveillance.

## Mot de la fin

Nous vous remercions pour votre contribution à cet appel de mémoires pour la planification du prochain Plan d'action gouvernemental pour lutter contre la maltraitance envers les aînés 2022-2027. C'est avec vous que nous parviendrons à réduire l'incidence de la maltraitance et à prévenir des situations inacceptables pour les aînés du Québec.

## Bibliographie

---

- <sup>1</sup> QUÉBEC. MINISTÈRE DE LA FAMILLE. Secrétariat aux aînés. Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2017-2022, 2017, p. 33.
- <sup>2</sup> QUÉBEC. MINISTÈRE DE LA FAMILLE. Secrétariat aux aînés. Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2017-2022, 2017, p. 18.
- <sup>3</sup> JOANETTE, Y., ET AUTRES. « VIEILLIR : DÉCLIN OU CHANGEMENT? », DANS LAGACÉ, M. (DIR.). *L'ÂGISME : COMPRENDRE ET CHANGER LE REGARD SOCIAL SUR LE VIEILLISSEMENT*, QUÉBEC, PRESSES DE L'UNIVERSITÉ LAVAL, 2010, p. 113-131.
- <sup>4</sup> CONSEIL DES AÎNÉS. Avis sur l'âgisme envers les aînés : état de la situation, QUÉBEC, CONSEIL DES AÎNÉS, 2010.
- <sup>5</sup> BOURBONNAIS, A., ET F. DUCHARME. « ÂGISME ET PROFESSIONS D'AIDE... DES PARADOXES DANS UNE SOCIÉTÉ VIEILLISSANTE? », DANS LAGACÉ, M. (DIR.). *L'ÂGISME : COMPRENDRE ET CHANGER LE REGARD SOCIAL SUR LE VIEILLISSEMENT*, QUÉBEC, PRESSES DE L'UNIVERSITÉ LAVAL, 2010, p. 155-174.
- <sup>6</sup> LAGACÉ, M., ET AUTRES. « À MOTS COUVERTS : LE REGARD DES AÎNÉS ET DES SOIGNANTS SUR LA COMMUNICATION QUOTIDIENNE ET SES MANIFESTATIONS D'ÂGISME IMPLICITE », *CANADIAN JOURNAL ON AGING/LA REVUE CANADIENNE DU VIEILLISSEMENT*, VOL. 30, N° 2, 2011, p. 185-196.
- <sup>7</sup> LAGACÉ, M., I. NAHON-SERFATY ET J. LAPLANTE. « CANADIAN GOVERNMENT'S FRAMING OF AGEING AT WORK AND OLDER WORKERS: ECHOING POSITIVE AGEING MODELS », *WORK: A JOURNAL OF PREVENTION, ASSESSMENT AND REHABILITATION*, VOL. 52, N° 3, 2015, p. 597-604.
- <sup>8</sup> DUPONT, L. « SUR LA REPRÉSENTATION DU VIEILLISSEMENT DANS LA PUBLICITÉ », DANS LAGACÉ, M. (DIR.). *L'ÂGISME : COMPRENDRE ET CHANGER LE REGARD SOCIAL SUR LE VIEILLISSEMENT*, QUÉBEC, PRESSES DE L'UNIVERSITÉ LAVAL, p. 41-57.
- <sup>9</sup> HARRIS, K., ET AUTRES. « AGEISM AND THE OLDER WORKER: A SCOPING REVIEW », *THE GERONTOLOGIST*, VOL. 58, N° 2, 2018, E1-E14.
- <sup>10</sup> LAGACÉ, M., ET J.L. TERRION. « GESTION DES TRAVAILLEURS ÂGÉS : LES STÉRÉOTYPES À CONTRER », *GESTION*, VOL. 38, N° 2, 2013, p. 30-37.
- <sup>11</sup> GRENIER, A. « LES CHANGEMENTS DÉMOGRAPHIQUES ET LE MARCHÉ DU TRAVAIL : D'HIER À AUJOURD'HUI... ET À DEMAIN », DANS TREMBLAY, D.-G. (DIR.). *D'UNE CULTURE DE RETRAITE VERS UN NOUVEAU MANAGEMENT DES ÂGES ET DES TEMPS SOCIAUX*, QUÉBEC, PRESSES DE L'UNIVERSITÉ DU QUÉBEC, 2007, p. 47-64.
- <sup>12</sup> LAGACÉ, M., I. NAHON-SERFATY ET J. LAPLANTE. « CANADIAN GOVERNMENT'S FRAMING OF AGEING AT WORK AND OLDER WORKERS: ECHOING POSITIVE AGEING MODELS », *WORK: A JOURNAL OF PREVENTION, ASSESSMENT AND REHABILITATION*, VOL. 52, N° 3, p. 597-604.
- <sup>13</sup> LAGACÉ, M. « LE VISAGE CHANGEANT DE L'ÂGISME? RÉFLEXIONS CRITIQUES », *VIE ET VIEILLISSEMENT*, VOL. 11, N° 1, 2013, p. 25-30.
- <sup>14</sup> LAGACÉ, M., J. LAPLANTE ET A. DAVIGNON. « CONSTRUCTION SOCIALE DU VIEILLIR DANS LES MÉDIAS ÉCRITS CANADIENS : DE LA LOURDEUR DE LA VULNÉRABILITÉ À L'INSOUTENABLE LÉGÈRETÉ DE L'ÊTRE », *COMMUNICATION ET ORGANISATION*, VOL. 40, 2011, p. 87-101.
- <sup>15</sup> BOURBONNAIS, A., ET F. DUCHARME. « ÂGISME ET PROFESSIONS D'AIDE... DES PARADOXES DANS UNE SOCIÉTÉ VIEILLISSANTE? », DANS LAGACÉ, M. (DIR.). *L'ÂGISME : COMPRENDRE ET CHANGER LE REGARD SOCIAL SUR LE VIEILLISSEMENT*, QUÉBEC, PRESSES DE L'UNIVERSITÉ LAVAL, 2010, p. 155-174.
- <sup>16</sup> BOURBONNAIS, A., ET F. DUCHARME. « ÂGISME ET PROFESSIONS D'AIDE... DES PARADOXES DANS UNE SOCIÉTÉ VIEILLISSANTE? », DANS LAGACÉ, M. (DIR.). *L'ÂGISME : COMPRENDRE ET CHANGER LE REGARD SOCIAL SUR LE VIEILLISSEMENT*, QUÉBEC, PRESSES DE L'UNIVERSITÉ LAVAL, 2010, p. 155-174.

- 
- <sup>17</sup> LEVY, B.R., ET AUTRES. « LONGEVITY INCREASED BY POSITIVE SELF-PERCEPTIONS OF AGING », *JOURNAL OF PERSONALITY AND SOCIAL PSYCHOLOGY*, VOL. 83, N<sup>o</sup> 2, 2002, P. 261-270.
- <sup>18</sup> GENDRON, T.L., ET AUTRES. « THE LANGUAGE OF AGEISM: WHY WE NEED TO USE WORDS CAREFULLY », *THE GERONTOLOGIST*, VOL. 56, N<sup>o</sup> 6, 2016, P. 997-1006.
- <sup>19</sup> CANADA. CENTRE NATIONAL D'INFORMATION SUR LA VIOLENCE DANS LA FAMILLE. *LA VIOLENCE PSYCHOLOGIQUE : UN DOCUMENT DE TRAVAIL*, PRÉPARÉ PAR DEBORAH DOHERTY ET DOROTHY BEGLUND, OTTAWA, AGENCE DE LA SANTÉ PUBLIQUE DU CANADA, 2008.
- <sup>20</sup> POTTIE BUNGE, V., « MAUVAIS TRAITEMENTS INFLIGÉS AUX ADULTES PLUS ÂGÉS PAR LES MEMBRES DE LA FAMILLE », DANS POTTIE BUNGE, V., ET D. LOCKE (DIR.). *LA VIOLENCE FAMILIALE AU CANADA : UN PROFIL STATISTIQUE*, OTTAWA, STATISTIQUE CANADA, CENTRE CANADIEN DE LA STATISTIQUE JURIDIQUE, N<sup>o</sup> 225-85-XIF AU CATALOGUE, 2000, P. 29-33.
- <sup>21</sup> CANADA. CENTRE NATIONAL D'INFORMATION SUR LA VIOLENCE DANS LA FAMILLE. *LA VIOLENCE PSYCHOLOGIQUE : UN DOCUMENT DE TRAVAIL*, PRÉPARÉ PAR DEBORAH DOHERTY ET DOROTHY BEGLUND, OTTAWA, AGENCE DE LA SANTÉ PUBLIQUE DU CANADA, 2008.
- <sup>22</sup> KERR, R., ET J. MCLEAN. *PAYING FOR VIOLENCE: SOME OF THE COSTS OF VIOLENCE AGAINST WOMEN IN B.C.*, VICTORIA (C.-B.), BRITISH COLUMBIA MINISTRY OF WOMEN'S HEALTH, 1996.
- <sup>23</sup> INSTITUT NATIONAL DE LA SANTÉ PUBLIQUE DU QUÉBEC. *PRÉVENIR LA VIOLENCE ET LE SUICIDE DANS UN CONTEXTE DE PANDÉMIE DE COVID-19 : QUELQUES PISTES*, 8 MAI 2020.
- <sup>24</sup> GOUVERNEMENT DU QUÉBEC. *GUIDE DE RÉFÉRENCE POUR CONTRER LA MALTRAITANCE ENVERS LES PERSONNES AÎNÉES*, 2<sup>e</sup> ÉD., 2016, P. 229.
- <sup>25</sup> BEAULIEU, M., ET J. BERGERON-PATENAUDE. *LA MALTRAITANCE ENVERS LES AÎNÉS : CHANGER LE REGARD*, QUÉBEC, LES PRESSES DE L'UNIVERSITÉ LAVAL, 2012; CHAMPOUX, N., ET S. LABEL. « HÉBERGEMENT ET SOINS DE LONGUE DURÉE », DANS ARCAND, M., ET R. HÉBERT (DIR.). *PRÉCIS PRATIQUE DE GÉRIATRIE*, 3<sup>e</sup> ÉD., ACTON VALE, EDISEM ET MALOINE, 2007, P. 1177-1191.
- <sup>26</sup> QUÉBEC. MINISTÈRE DE LA FAMILLE. *SECRETARIAT AUX AÎNÉS. PLAN D'ACTION GOUVERNEMENTAL POUR CONTRER LA MALTRAITANCE ENVERS LES PERSONNES AÎNÉES 2017-2022*, 2017, P. 18.
- <sup>27</sup> KERR, R., ET J. MCLEAN. *PAYING FOR VIOLENCE: SOME OF THE COSTS OF VIOLENCE AGAINST WOMEN IN B.C.*, VICTORIA (C.-B.), BRITISH COLUMBIA MINISTRY OF WOMEN'S HEALTH, 1996.
- <sup>28</sup> QUÉBEC. MINISTÈRE DE LA FAMILLE. *SECRETARIAT AUX AÎNÉS. PLAN D'ACTION GOUVERNEMENTAL POUR CONTRER LA MALTRAITANCE ENVERS LES PERSONNES AÎNÉES 2017-2022*, 2017, P. 39.
- <sup>29</sup> QUÉBEC. MINISTÈRE DE LA FAMILLE. *SECRETARIAT AUX AÎNÉS. PLAN D'ACTION GOUVERNEMENTAL POUR CONTRER LA MALTRAITANCE ENVERS LES PERSONNES AÎNÉES 2017-2022*, 2017, P. 38.
- <sup>30</sup> QUÉBEC. MINISTÈRE DE LA FAMILLE. *SECRETARIAT AUX AÎNÉS. PLAN D'ACTION GOUVERNEMENTAL POUR CONTRER LA MALTRAITANCE ENVERS LES PERSONNES AÎNÉES 2017-2022*, 2017, P. 38.
- <sup>31</sup> POMAR-CHIQUELLE, S., ET M. BEAULIEU. « BIENTRAITANCE DES AÎNÉS : UNE NOUVELLE APPROCHE D'INTÉRÊT POUR LES TRAVAILLEURS SOCIAUX », *INTERVENTION*, MARS 2019, N<sup>o</sup> 150, P. 101-111.

