



# DIAPASON

Création de communautés bienveillantes chez les aîné·es

Guide pour les intervenant·es

## L'Anonyme

L'Anonyme vise à promouvoir des comportements sécuritaires et des relations égalitaires ainsi que prévenir la transmission des infections transmissibles sexuellement ou par le sang (ITSS) par une approche humaniste de proximité.

Les valeurs portées par L'Anonyme sont en concordance avec celles qui définissent l'action communautaire autonome. L'Anonyme est bien enraciné dans sa communauté et ses interventions sont effectuées en tenant compte de la globalité des enjeux qui contribue à son rôle de transformateur social. Dans une philosophie de réduction des méfaits axée sur la réduction des comportements à risque et le renforcement des facteurs de protection, notre objectif est de donner aux personnes rencontrées la chance de reprendre le pouvoir sur leur vie et de se réconcilier avec elles-mêmes et avec la société tout en minimisant les impacts sur leur santé. La complémentarité des actions et la création d'ententes de collaboration sont des éléments centraux qui teintent les interventions de L'Anonyme.

## Tandem Mercier — Hochelaga-Maisonneuve

L'Anonyme est mandataire du programme de soutien à l'action citoyenne en sécurité urbaine de la ville de Montréal dans l'arrondissement Mercier-Hochelaga-Maisonneuve. À travers nos trois axes d'intervention — la sécurité des biens, des personnes et des collectivités —, nous sensibilisons, accompagnons et outillons les citoyen·nes afin de leur permettre de s'approprier les lieux publics et d'habiter un milieu de vie sécuritaire.



INTRODUCTION	- 1 -
--------------	-------

---

OUTILS	- 3 -
--------	-------

---

SE TOURNER VERS LES BONNES RESSOURCES	- 3 -
IDENTIFIER LA PROBLÉMATIQUE	- 4 -
SONDER LA PRÉSENCE DE VIOLENCES	- 10 -
RÉDIGER UN CODE DE VIE BIENVEILLANT	- 14 -
RÉSOUTRE LES CONFLITS DE FAÇON PACIFIQUE	- 16 -
AGIR SUR LE COMMÉRAGE	- 22 -
AMÉNAGER LES LIEUX	- 25 -
ACTIONS SIMPLES À POSER	- 29 -
RESSOURCES PERTINENTES	- 32 -

BIBLIOGRAPHIE	- 34 -
---------------	--------

---



## Introduction

La cohabitation dans les milieux de vie de personnes âgées de 55 ans et plus comporte ses défis. Qu'il s'agisse de résidences privées, de HLM, de coopératives d'habitation ou d'organismes communautaires, les problématiques de commérage et de conflits sont présentes et ces dynamiques sont parfois bien installées. Une proportion importante d'aîné·es rapporte avoir été victime ou témoin de différentes formes de violences et d'intimidation. En conséquence, plusieurs évitent les espaces communs, ce qui amplifie le sentiment de solitude et l'isolement.

Le projet Diapason se penche sur ces problématiques de conflit, de commérage et d'intimidation chez les personnes de 55 ans et plus. Ce projet a pour but de favoriser le bon voisinage et le respect mutuel dans une approche bienveillante et citoyenne tout en diminuant les comportements de violence. Il se divise en trois volets, soit (1) des ateliers de groupes (2) des outils d'intervention et (3) un accompagnement pour une meilleure cohabitation.

Le premier volet du projet consiste en deux ateliers s'adressant aux 55 ans et plus, animés directement dans les milieux de vie. Les objectifs de ces ateliers sont d'entretenir et développer des liens avec la communauté, puis de développer des aptitudes pour faire face aux situations problématiques ou conflictuelles de manière pacifique. Un milieu où règnent l'empathie, le respect et le sentiment d'avoir le devoir de contribuer au bien-être du groupe contribue à amener les individus à intervenir auprès des pairs qui contreviennent à cette ambiance.

La trousse Diapason, qui s'inscrit dans le deuxième volet du projet, vise à outiller les personnes qui œuvrent dans un milieu de vie d'aîné·es ou qui doivent y intervenir, afin qu'elles puissent améliorer leurs interventions et leur soutien auprès des citoyen·nes âgé·es. Le guide vise 3 objectifs :

1. Mettre en place des actions pour favoriser la bienveillance entre les aîné·es.
2. Favoriser la dénonciation des situations d'intimidation tout en outillant les aîné·es pour leur permettre de gérer leurs conflits.
3. Établir un cadre d'intervention qui permet de répondre adéquatement aux situations conflictuelles et d'intimidation rapportée par les aîné·es.

Un **cahier** est aussi mis à la disposition des intervenant·es, proposant quelques exercices pour s'entraîner.

---

*Pour réserver des ateliers Diapason dans votre milieu ou pour un accompagnement en lien avec une problématique de cohabitation, contacter notre équipe au 514 842-1488.*

---

## Outils

Le guide contient :

- Des lignes directrices pour amener les aîné·es à **se tourner vers les bonnes ressources**
- Des définitions pour **identifier la problématique**
- Des pistes de réflexion pour **sonder la présence de violences** dans votre milieu
- Des lignes directrices pour **rédiger un code de vie bienveillant**
- Un processus pour **résoudre les conflits de façon pacifique**
- Des idées pour **agir sur le commérage**
- Des directives pour **aménager les lieux** de manière à favoriser le bon voisinage
- Une liste d'**actions simples à poser** pour un milieu de vie bienveillant
- Une liste de **ressources pertinentes** pour les intervenant·es

Chacun des outils de la trousse est donc accompagné d'explications pour vous guider dans leur utilisation et vos interventions. Le guide vous sera utile au moment de compléter les activités du cahier d'exercices.

### Se tourner vers les bonnes ressources

Une barrière à la dénonciation de l'intimidation est le sentiment qu'aucune action ne sera posée, que chercher de l'aide est inutile. Un moyen de surmonter cette barrière est de rendre disponible à toutes le processus de traitement des plaintes de l'organisme ou de la résidence. Aussi, il est



important d'assurer un suivi auprès de la personne tout au long du traitement d'une plainte et d'expliquer, dans la mesure du possible, pourquoi elle a été retenue ou non. On avisera la personne des actions posées et des mesures mises en place.

Laisser les personnes se plaindre entre elles sans limites peut miner l'ambiance dans un milieu de vie. Par exemple, les plaintes en lien avec la nourriture servie dans les résidences et centres de jour peuvent passer de « Hier la soupe était froide » à « La nourriture n'est pas mangeable ici » en moins de temps qu'il en faut pour cuire la soupe ! S'il est tout à fait normal et acceptable d'avoir des critiques à formuler, il est important qu'elles soient adressées aux bonnes personnes. Ainsi, définir les rôles de chaque membre du personnel et de chaque département permettra aux usager·es d'adresser leurs questions et commentaires directement aux bons endroits. Un aide-mémoire sur les rôles et responsabilités de chaque membre du personnel peut être remis aux personnes qui fréquentent votre milieu.

Parfois, les personnes qui se plaignent à répétition ont simplement besoin d'être considérées. En nommant que leur émotion est correcte et normale, même si l'on a peu de pouvoir pour changer une situation, on peut réduire la répétition.

## **Identifier la problématique**

La prévalence des conflits et du commérage tel que rapporté par les milieux d'aîné·es mine la qualité des interactions et des relations entre les personnes. Lorsque les aîné·es formulent des plaintes et cherchent de l'aide, il est souvent

ardu pour le personnel qui œuvre dans ces milieux de cerner la nature du problème.

S'agit-il d'un conflit ou d'intimidation, y a-t-il lieu de rapporter la situation à la police, comment gérer ces griefs ? Dans l'urgence et face à la détresse que vivent certain·es aîné·es, le personnel peut être poussé à prendre position dans un contexte qui nécessite pourtant une neutralité. Il est également constaté que plusieurs appels ont été logés au 911 par des aîné·es en lien avec des conflits entre voisin·es, une réalité qui force les agent·es à s'immiscer dans des situations qui ne devraient pas être judiciairisées. Vu la quantité d'acteurs impliqués, une approche concertée est de mise.

Pour distinguer conflit, agression et intimidation, trois concepts doivent être clarifiés soit le pouvoir, la violence et la répétition.

**Pouvoir : capacité ou possibilité d'agir, de choisir et d'être.**

Le vieillissement a un impact sur les capacités physiques et cognitives. Les personnes âgées peuvent aussi ressentir une perte de capacité d'agir ou de contrôle lorsque les personnes qui les entourent prennent des décisions à leur place, parfois sans les consulter. La question de l'équilibre des pouvoirs est particulièrement importante chez une population âgée.

**Violence : gestes, paroles ou attitudes qui peuvent causer une détresse chez la personne qui en est la cible. Il est question ici de violence verbale, physique, sociale ou matérielle.**

La violence peut être motivée par un désir de prendre le contrôle sur une personne ou une situation. Elle n'est pas toujours dirigée sur une personne, et

peut également avoir un impact sur celles qui en sont témoins. Le tempérament et le vécu ont également une influence sur les réactions et les comportements d'une personne qu'elle soit victime, agresseur ou témoin. Ces éléments doivent être considérés pour choisir l'intervention adéquate.

Il est important de se rappeler que tout acte de violence peut être dénoncé à la police et être traité comme un acte criminel.

### **Répétition : qui se produit plusieurs fois.**

Vous trouverez ici les définitions de l'intimidation, de l'agression, de l'autorité et du conflit. Pour vous guider vers un choix d'actions adaptées à chaque situation, vous pouvez vous référer au **diagramme décisionnel** que vous trouverez dans la trousse.

### **Intimidation**

En se basant sur les définitions du harcèlement psychologique au travail de la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité au travail (CNESST), du harcèlement criminel et de l'intimidation selon le Code criminel canadien, de l'intimidation selon la Loi sur l'instruction publique ainsi que différentes définitions de l'intimidation proposées dans le monde de la recherche et de l'intervention, ce concept peut être défini de la façon suivante :

*Pour des définitions plus complètes de l'intimidation et pour pousser votre réflexion à ce sujet, vous pouvez consulter le guide de l'AQDR, la page de l'INSPQ ou les travaux de Beaulieu, Bédard et Leboeuf (2016) (références à la fin du guide).*

**Intimidation : répétition délibérée de paroles, d'attitudes ou de gestes violents qui entraîne un déséquilibre des pouvoirs ou une prise de contrôle et qui a le potentiel de nuire à la personne qui en est la cible sur les plans psychologique, physique, matériel ou social.**

On peut reconnaître l'intimidation par ses conséquences sur la cible. On peut ainsi se préoccuper de la personne qui s'isole, qui a une faible estime de soi, qui présente des symptômes dépressifs et la questionner en lien avec son vécu dans le groupe.

Il est primordial de différencier le conflit de l'intimidation. Parfois, il faut aller

*La médiation implique d'asseoir les parties concernées ensemble, de questionner sur les faits, les émotions, les besoins et les attentes, dans le but de trouver la meilleure solution pour toutes. Pour qu'il y ait médiation, les parties impliquées doivent vouloir résoudre le conflit. Finalement, assurer une médiation demande certaines compétences, l'intervenant-e ou autre personne responsable du processus doit être en mesure de conserver une apparence de neutralité et être bien préparée.*

creuser dans l'histoire pour bien distinguer les deux. Si les pouvoirs sont équilibrés, une médiation est envisageable. Dans le cas de l'intimidation, le processus de médiation risque de confirmer l'abus de pouvoir et donner des clés supplémentaires à la personne qui intimide. Lorsqu'il est question d'intimidation, si la cible souhaite une rencontre avec la personne qui l'intimide, on expliquera dès le début de

cette rencontre que les comportements reprochés sont inacceptables. La

seule finalité acceptable est celle qui permet de mettre fin à la violence. Il faut tout d'abord écouter la victime et l'agresseur individuellement et vérifier si le contexte est idéal pour une telle rencontre. Pour qu'elle porte fruit, les deux partis doivent être ouverts à cette option et adopter une attitude d'ouverture, exempte de violence. Le climat doit être respectueux.

### Agression

L'agression, ou voie de fait est définie par le Code criminel canadien. Il s'agit d'utiliser la force contre une personne, ou encore de menacer une personne d'user la force contre elle, avec ou sans arme. L'agression peut également être définie de la façon suivante :

**Agression : attitudes, paroles ou gestes de violence utilisés contre une personne et qui provoquent un déséquilibre des pouvoirs, sans qu'il y ait nécessairement répétition de ces manifestations de violence.**

L'agression n'est pas moins grave que l'intimidation parce qu'il n'y a pas de répétition. Une agression peut avoir un impact sur le sentiment de sécurité d'une personne et laisser d'autres séquelles psychologiques ou physiques.

### Autorité

Afin de distinguer l'intimidation et les autres relations au sein desquelles les pouvoirs peuvent être déséquilibrer, l'autorité peut être définie de la façon suivante :

**Autorité : relation dans laquelle il y a répétition de gestes non violents entraînant un déséquilibre des pouvoirs. Ce déséquilibre est toutefois motivé par des intentions bienveillantes ou visant le bien-être collectif.**

Bien qu'ici les gestes posés ne soient pas violents, il est essentiel de demeurer sensible à l'équilibre des pouvoirs en privilégiant le respect et l'autonomie de la personne. Avoir des intentions bienveillantes implique que le bien-être de la personne est au cœur de l'intervention. Les personnes en autorité doivent être des modèles. En usant de violence dans l'application du pouvoir autoritaire, on démontre que l'intimidation est tolérée dans le milieu.

### **Conflit**

Les conflits existent dans toutes les relations et sont souvent liés aux différences de perceptions, à une communication déficiente ou aux valeurs divergentes. S'il peut y avoir répétition d'attitudes, paroles ou comportements violents lors d'un conflit, celui-ci n'entraîne toutefois pas de déséquilibre des pouvoirs. Les conflits bien résolus permettent de grandir dans la relation et de renforcer les liens, ainsi, un conflit peut être positif. Le conflit peut être défini de la façon suivante :

**Conflit : mécontentement qui peut se traduire par une répétition de manifestations de violence sans déséquilibrer les pouvoirs des personnes impliquées.**

Les conflits de valeurs n'ont souvent pas de fin et peuvent facilement mener à l'intimidation et au commérage. Ils participent à l'exclusion et à la création de sous-groupes. À défaut de résoudre le conflit, il faut dans ce cas en faire une

saine gestion en misant sur l'ouverture à l'autre et le respect des droits et libertés de chacun·e.

## Sonder la présence de violences

Afin de clarifier les besoins du milieu de vie, évaluer la prévalence de la violence et d'en juger les conséquences, un **questionnaire** a été développé. D'abord créé à partir d'un outil de mesure validé, il a été modifié, notamment par l'ajout d'items sur l'isolement et le sentiment de sécurité. Les résultats peuvent être utilisés comme outil de sensibilisation, par exemple en les présentant au début d'un atelier. Ils peuvent aussi être affichés dans la salle communautaire d'une résidence pour en discuter avec les résident·es. Le questionnaire peut également être administré à nouveau ultérieurement pour voir si la situation a changé. Vous trouverez ce document dans la trousse.

## Questions sociodémographiques

La discrimination est une forme grave et systémique d'intimidation. Elle a un impact négatif important sur les individus, les groupes et les collectivités. Souvent banalisée (« C'est de l'humour ! On ne peut plus rire de rien... »), elle ne doit pas être tolérée, peu importe sa forme.

Les questions sur le genre, l'origine ethnique, la présence d'un handicap et l'orientation sexuelle ont donc été jugées pertinentes, ces facteurs influençant le risque d'être la cible d'intimidation. Rappelons aussi que les hommes et les femmes ne vivent pas les mêmes formes de violence.

Il est important de prendre en considération ces réalités. Par exemple, les personnes âgées issues de la diversité sexuelle ont trop souvent vécu violence et traumatismes en lien avec leur identité sexuelle et de genre, elles peuvent notamment craindre pour leur sécurité en cas de dévoilement. Il en va de même pour les personnes issues de l'immigration qui sont confrontées quotidiennement au racisme. Être la cible ou être témoin d'intimidation alors qu'on a un passé d'exclusion, de marginalisation, d'exposition à la violence peut avoir des impacts particuliers. Ces éléments influencent le sentiment de sécurité.

Un milieu bienveillant en est un ouvert à la diversité humaine. Il est en ce sens pertinent d'organiser ateliers et activités permettant l'inclusion et la participation active de tou·tes.

### **Sentiment de sécurité**

La sécurité objective est le risque réel d'être victime d'un accident ou d'un acte criminel, généralement associé aux statistiques. Par exemple, après avoir administré le questionnaire proposé ici comme outil, vous aurez une meilleure idée de la prévalence de la violence dans le milieu de vie où vous œuvrez, ce qui pourrait donner une idée du risque réel d'être témoin ou cible de violence.

Or, ces statistiques ne sont pas toujours en phase avec le sentiment de sécurité des personnes. C'est ce qu'on appelle la sécurité subjective. Ainsi, une personne pourrait ne pas se sentir en sécurité dans ses déplacements bien qu'il y ait peu de risques statistiques qu'il lui arrive un incident, alors qu'une autre personne pourrait se sentir en parfaite sécurité dans un endroit où il y a pourtant une grande prévalence de criminalité. Le sentiment de sécurité est



variable d'une personne à l'autre et chez une même personne. Il est influencé par plusieurs facteurs personnels, par le vécu, par le tempérament, par les peurs, par l'éducation reçue, etc.

Poser des questions sur le sentiment de sécurité vous donnera des pistes pour mieux comprendre ce qui se passe dans le milieu de vie. Se sentir en sécurité est un droit, évaluer ce sentiment dans votre milieu vous permettra de mettre en place des mesures en ce sens, si nécessaire.

### Isolement

Ces questions sont surtout utiles si le questionnaire est utilisé auprès de résident·es d'une habitation. Elles ont été ajoutées d'une part pour savoir si les personnes qui n'ont pas observé de violence fréquentent les aires communes et d'autre part pour évaluer si le climat dans le milieu de vie influence la socialisation et l'isolement. Assurez-vous d'avoir en main des ressources à proposer aux personnes qui vivent de l'isolement, par exemple le numéro d'une ligne d'écoute (voir les ressources dans la section *Ressources*).

### Lieux

Cette question permet d'aménager les espaces communs pour augmenter le sentiment de sécurité (voir la section *Surveillance des lieux*).

### Signalements

Cette section gagnera à être adaptée selon votre milieu. C'est l'occasion d'obtenir de l'information sur les connaissances qu'ont les personnes des ressources à leur disposition et sur leur compréhension du processus de plaintes et de signalement.

Aussi, une personne qui signale une problématique (par exemple des gestes de violence) s'attend à ce que des actions soient posées. Les résultats d'études menées auprès de jeunes du primaire et du secondaire suggèrent que des barrières importantes au signalement et à la dénonciation de l'intimidation et de la violence est l'inaction antérieure des personnes responsables et la perception qu'aucune action ne sera posée par ces personnes. Il est permis de croire que les barrières sont semblables chez les aîné·es. Gardez une attitude d'ouverture face à ces critiques qui pourraient vous être formulées, même si votre milieu a de bonnes pratiques.

D'autres barrières au signalement sont la crainte de devenir la cible de violences futures (d'où l'importance de conserver la confidentialité lors des interventions), le sentiment que la situation n'est pas suffisamment grave ou encore le sentiment que la situation ne nous concerne pas. Comme pour les situations d'urgence, plus il y a de témoins, moins les chances qu'il y ait signalement sont élevées. Parallèlement, un milieu où il y a cohésion dans le

*Alors que la délation consiste en rapporter une information pour causer du tort à autrui ou pour obtenir un bénéfice, la dénonciation vise à assurer la sécurité et le bien-être de tou·tes.*

groupe et un sentiment d'appartenance favorise la dénonciation de la violence. L'empathie et un sens moral élevé, le sentiment que la situation nous concerne et qu'il est de notre devoir d'agir favorise les signalements.

Les résultats à cette section vous permettront d'avoir une idée de vos leviers pour favoriser la dénonciation.

## Rédiger un code de vie bienveillant

Un code de vie doit être connu, compris et appliqué. Pour qu'il soit respecté, le code de vie doit être simple et bref. Il vaut mieux se limiter à quelques règles que de procéder à l'énumération de tous les comportements proscrits. Premièrement, il sera difficile pour une personne d'apprendre toutes ces règles par cœur ou même de les lire si son niveau d'alphabétisation et de francisation est limité ou qu'elle a des difficultés de vision. Deuxièmement, le personnel aura du mal à être conséquent et faire appliquer toutes les règles d'un code de vie volumineux.

Lorsqu'on n'énumère que les interdits, on prend le risque de créer un sentiment d'échec avant même que le comportement se produise. On cherche plutôt à formuler les règles de façon positive, en suggérant les comportements et attitudes attendus.

*Plutôt que d'écrire « Le manque de respect ne sera pas toléré », on choisira la formulation « Chaque personne s'engage à agir avec respect ».*

Ainsi, s'il est pertinent de proscrire clairement certains comportements jugés complètement inacceptables (par exemple les actes de violence), il est indiqué, lorsque possible, de formuler les consignes de façon positive.

Pour éviter toute surprise, les conséquences au non-respect du code de vie doivent également être claires, établies à l'avance et comprises par toutes les parties impliquées. Une gradation dans les conséquences permet de responsabiliser les personnes en donnant l'opportunité de faire de bon choix dans l'avenir (par exemple, un premier manquement entraîne une rencontre

officielle avec la personne, un deuxième manquement une exclusion temporaire et un troisième manquement, une exclusion à plus long terme).

Pour s'assurer que le code de vie soit clair pour toutes les personnes impliquées, une bonne façon de procéder est d'impliquer toutes les personnes fréquentant le milieu. Inviter les personnes à discuter de leurs attentes envers le groupe et à donner leur point de vue permet d'assurer une compréhension commune des règles tout en favorisant l'adhésion des parties impliquées. Le groupe peut également choisir certaines conséquences au non-respect du code de vie. Par exemple, il pourrait être entendu qu'une personne qui manque de respect doive quitter la salle commune et qu'elle pourra y revenir lorsqu'elle sera en mesure d'être respectueuse. Cette façon de faire permet aussi de rétablir les pouvoirs entre les individus et favorise l'autonomie. Ce n'est plus seulement le personnel du milieu qui intervient, chaque personne est responsable de l'ambiance et du respect des règles de vie. On s'en remet au choix du groupe.

On veut un milieu de vie bienveillant où il fait bon vivre ensemble, pourquoi ne pas parler de droits et de devoirs ? Ce qui va à l'encontre des droits des usagers n'est pas accepté par le groupe, et le groupe a le devoir de respecter le code et d'intervenir en cas de manquement. On peut parler de valeurs communes (par exemple le respect, le soutien...), de sentiment de sécurité, d'engagement. Les personnes qui ne souhaitent pas être présentes n'ont pas à l'être, mais elles doivent tout de même se conformer !

## Résoudre les conflits de façon pacifique

L'**affiche pour une résolution pacifique des conflits** est à la fois inspirée des étapes de résolution pacifique d'un conflit proposées par le programme Vers le pacifique, par le Centre de formation social Marie-Gérin-Lajoie et par le programme de sécurité urbaine de l'Anonyme. Les étapes ont été modifiées après l'animation des contenus auprès d'aîné·es, pour correspondre davantage aux besoins et caractéristiques de cette population. Vous trouverez cette affiche dans la trousse.

Les étapes proposées sont de (1) se calmer (2) communiquer les besoins (3) chercher des solutions (4) choisir une solution et (5) se questionner. Aussi, sans être une étape en soi, un ingrédient essentiel à la résolution du conflit est d'avoir une attitude positive. Si l'un des partis ne souhaite pas résoudre, la démarche est inutile.

*Plutôt que d'être linéaire, la résolution de conflit est un processus itératif.*

Plusieurs commencent la résolution de conflit par la proposition de solutions et ainsi éclipsent les étapes du calme, de la communication des besoins et de la recherche de solutions. Dans la même optique, à tout moment, une personne peut ressentir le besoin de prendre une pause pour se calmer, pour éviter de réagir avec impulsivité. En abordant la résolution de conflit comme un processus itératif, on ne condamne pas ces façons de faire, les personnes peuvent naviguer entre les étapes selon la situation. L'idée est d'amener les personnes à trouver de nouvelles stratégies lorsque celle adoptée au départ ne fonctionne pas. Ainsi, la personne qui est mal reçue après avoir proposé une solution pourrait

avoir besoin de se calmer, puis de se questionner sur ce qui n'a pas fonctionné avant de choisir de communiquer son besoin.

Cet outil peut être affiché dans les aires communes ainsi qu'utilisé lorsque vous êtes impliqué·es dans la résolution d'un conflit. Vous trouverez ici quelques explications pour mieux comprendre le processus suggéré. Vous pouvez

obtenir des copies de cette affiche en contactant les bureaux de L'Anonyme.

*En situation d'intimidation, la médiation est généralement à éviter. En effet, une démarche de la sorte pourrait amplifier le déséquilibre des pouvoirs. Pour des pistes d'actions lorsqu'il y a intimidation, se référer au diagramme décisionnel.*

### **Avoir une attitude positive**

Lorsqu'une personne vous rapporte une situation conflictuelle où si vous êtes appelé à jouer un rôle lors d'une médiation, questionner la personne. A-t-elle le sentiment que le conflit peut se résoudre, que la situation peut s'améliorer ? A-t-elle confiance en votre pouvoir sur la situation ? A-t-elle envie que le conflit se règle ? Est-elle prête à fournir l'énergie nécessaire pour améliorer les choses, est-elle prête à faire des compromis ? Quelles sont ses attentes à votre endroit ?

Plusieurs aîné·es partent avec la prémisse que lors d'un conflit, l'autre personne est mal intentionné·e et pourrait exploiter la bienveillance d'autrui. Il s'agit d'un élément important qui doit être adressé. En effet, si on présume de la mauvaise foi de l'autre partie, on a probablement peu d'espoir d'une issue positive. Pour agir sur cette attitude, il est possible de travailler l'empathie et de forcer à prendre une perspective différente. Questionnez la

personne quant aux raisons qui pourraient pousser l'autre à agir comme elle le fait. Par exemple, une personne qui met le son de la télé trop fort pourrait avoir des problèmes d'ouïe. Aussi, peut-être que le son n'est pas si fort et que le mur est simplement mal isolé. En listant les raisons potentielles du comportement, on s'aperçoit que les intentions ne sont pas nécessairement de déranger, et que la personne n'avait souvent même pas conscience de la problématique qu'il suffisait de nommer calmement.

### Se calmer

Il existe nombreuse façon de se calmer. De la méditation aux sports extrêmes, en passant par les respirations contrôlées ou les travaux manuels, à chaque personne sa recette. Tout dépendant de l'ampleur et du sujet du conflit, cette étape peut-être plutôt longue, ou très courte. Les différentes personnes impliquées dans le conflit peuvent aussi avoir besoin d'un temps différent pour être en mesure de s'exprimer adéquatement. Certaines personnes profitent de cette période pour réfléchir sur les émotions vécues dans la situation et pour identifier leurs besoins.

*Il n'y a pas de bonne ou de mauvaise façon de se calmer, ce qui fonctionne pour l'un·e ne fonctionne pas nécessairement pour l'autre. Quand ça va bien, c'est le bon moment de se questionner sur ce qui nous aide à retrouver le calme.*

Il est pertinent de distinguer le temps nécessaire pour se calmer et la bouderie ou la rancune. Si le temps est utilisé pour ressasser des frustrations, pour provoquer de la détresse chez l'autre ou dans le but de fuir le conflit, il ne s'agit pas de retour au calme. On peut alors rappeler aux personnes concernées

l'importance de l'adoption d'une attitude positive et de la bonne foi dans la résolution d'un conflit.

### Communiquer les besoins

L'étape de la communication implique que chaque partie concernée expose ses besoins. Ainsi, la personne qui se plaint d'un voisin qui nourrit les chats vu les odeurs que ça entraîne peut parler de son besoin de salubrité, et ce voisin qui nourrit les chats peut parler de son besoin de briser l'isolement. Il ne s'agit pas d'un monologue à sens unique, mais bien d'un espace où chaque personne expose sa situation. En fait, la communication implique d'écouter. Sans cette écoute, la communication est impossible. Travailler l'écoute est essentiel.

Identifiez son besoin demande de la pratique, encore plus chez les personnes qui sont peu enclines à l'introspection. Il est aidant dans le processus d'assister les personnes en fournissant des listes de besoins reliés aux émotions qu'ils peuvent entraîner. Les sentiments sont les messagers des besoins.

Peur : besoin de sécurité, besoin de protection

Colère : besoin de justice, besoin de respect

Tristesse : besoin de réconfort

Honte/gêne : besoin de pardon, besoin d'acceptation

Joie : besoin de célébrer, besoin de partager

Surprise : besoin de comprendre, besoin de faire face

Sérénité : besoins comblés

Dégoût : besoin de salubrité, besoin de relations saines



Les programmes de résolution de conflits proposent de nommer les faits qui dérangent ainsi que les émotions vécues. On se retrouve alors avec un message clair suivant le format : *Quand tu... je me sens... j'aimerais que....* Ainsi, on pourrait formuler le message hypothétique suivant :

« Quand tu arroses tes plantes, l'eau coule sur mon balcon et ça devient boueux. J'ai peur de glisser, je ne me sens pas en sécurité. J'aimerais qu'on trouve une solution pour ne plus que ça se produise. »

« J'aimerais que tu arrêtes » est souvent la première formulation trouvée, mais cela ne suffit pas dans la majorité des cas. En effet, le comportement de l'autre personne est généralement lié à un besoin, demander de cesser le comportement ne respecte alors pas les besoins de toutes les personnes impliquées. Communiquer les besoins est donc un dialogue qui exige plusieurs reformulations et révisions de nos demandes.

Reformuler un problème en suivant la technique du message clair représente un réel défi pour les personnes âgées. Si identifier les émotions vécues est ardu, les personnes n'ont souvent pas le souhait de les communiquer non plus. Nommer à l'autre comment on se sent est perçu comme un risque. En soupçonnant au départ que l'autre personne est mal intentionnée, on perçoit le risque comme encore plus grand. L'habileté à nommer les faits et clarifier les besoins est donc à travailler.

Parallèlement, plusieurs personnes choisissent de ne rien dire pour ne pas déranger, pour ne pas que la situation s'envenime, parce qu'elles préfèrent « se mêler de leurs affaires » ou encore par crainte que l'autre, de mauvaise

foi, ne fasse pas d'efforts pour changer. Parfois, ces personnes choisissent de discuter des frustrations occasionnées par un comportement aux autres aîné·es du milieu, ce qui risque de faire croître le conflit (voir la section *Agir sur le commérage*). Travailler l'affirmation de soi est tout aussi important que de travailler la manière de dire les choses, à la bonne personne.

### Chercher des solutions et choisir une solution

Plusieurs débutent la résolution de conflit en suggérant une solution toute prête. On entendra par exemple des messages formulés ainsi :

« Achète-toi des écouteurs pour la télé, comme ça on va arrêter d'entendre tes programmes en pleine nuit. »

Or, la recherche de solutions doit impliquer toutes les personnes concernées et nécessite le recours à la créativité. Idéalement, on doit lister toutes les solutions possibles, qu'elles plaisent ou non. Lorsque les personnes impliquées dans le conflit souhaitent gagner à tout prix, on peut se référer à l'étape se questionner. Encore une fois, il est important d'avoir une attitude positive et de travailler dans la visée que le conflit se règle.

Ce n'est qu'une fois toutes les solutions exposées qu'on pourra trouver l'issue appropriée. L'objectif n'est pas de trouver une solution qui semble juste, mais une solution qui convient le mieux aux besoins de chaque partie. Choisir une solution implique de prendre ses responsabilités et de respecter l'entente. Il est aussi important de se rallier aux décisions de groupes. Les gestes de bienveillance favorisent la cohésion et peuvent aider à travailler ces attitudes (voir la section des *Actions simple à poser*).

## Se questionner

Cette étape trop souvent esquivée est pourtant majeure pour la création d'un milieu de vie bienveillant. Elle demande à chaque partie impliquée dans le conflit de faire une introspection et de se questionner sur l'attitude adoptée pendant le conflit et sa résolution. Chaque personne réfléchit alors à la façon dont les choses ont été dites, aux mots choisis, au degré d'écoute accordé à l'autre, au respect (ou non) lors des échanges, etc. C'est aussi le moment de se questionner à savoir si le conflit est bel et bien résolu à long terme. Cette étape peut aussi se faire avec toutes les personnes impliquées dans le conflit et sa résolution, on peut alors revenir sur les problèmes de communication qui se sont présentés, sur la compréhension de chacun, sur le sens donné aux termes utilisés, etc.

## Agir sur le commérage

La violence sociale peut impliquer des comportements tels que répandre des rumeurs au sujet de la cible ou encore, répéter certains de ses secrets. Si le commérage peut s'apparenter à ces comportements, il est préférable de le traiter de façon distincte.

Pour les aîné·és, le commérage n'est pas systématiquement perçu comme un comportement négatif puisqu'il ne pose pas nécessairement problème. Ainsi, si

*Le commérage est un enjeu soulevé par nombreux milieux aînés. Il peut à la fois être la source d'un conflit ou son résultat, et représenter un frein à sa résolution.*

l'on rapporte une anecdote mettant en valeur la personne concernée ou, dans

le pire des cas, une information neutre qui n'impacte pas l'image de la personne, le commérage n'est pas perçu comme un problème. Aussi, le commérage serait parfois motivé par une jalousie plutôt que par un désir de prendre le pouvoir, et parfois motivé par un simple besoin de socialiser. On discutera alors entre nous de ce qui est arrivé à la voisine, au fils d'un ami, à la pharmacienne, au commis du dépanneur, sans mauvaises intentions.

S'il n'est pas toujours perçu comme négatif, le commérage peut parfois nuire à la vie de groupe et contribuer à « noircir » l'image d'une personne. La personne qui contribue au commérage peut être perçue comme ne se mêlant pas de ses affaires ou comme étant mal intentionnée.

L'**affiche sur le commérage** est conçue pour être placée dans les espaces communs. Vous la trouverez dans la trousse. Pour en obtenir des copies, vous pouvez contacter les bureaux de L'Anonyme. Inspirée des passoires de Socrate, elle vise 3 objectifs.

### **Reconnaître les situations de commérage**

Le premier objectif est lié aux connaissances (savoir) en lien avec le commérage afin de permettre aux aîné·es de le reconnaître. Toute information n'est pas bonne à écouter ou partager. L'information doit être vraie. L'information doit favoriser le bien-être des personnes (elle doit être bonne). L'information doit être utile.

Lorsqu'une personne vous rapporte une histoire, vous pouvez poser des questions sur sa démarche à l'aide de l'affiche. D'où provient cette information, peut-on être assuré·es de sa validité ? Est-ce que la personne concernée par l'histoire serait à l'aise qu'on la raconte ? Est-ce qu'il y a matière à faire une

plainte ou des démarches en lien avec cette histoire pour assurer la sécurité des personnes et leur bien-être? Le cas échéant, à qui serait-il utile et pertinent d'en parler? Vous pouvez aussi interroger la personne sur ses attentes à votre endroit.

### **Ne pas répéter les histoires rapportées en lien avec une tierce personne**

Le deuxième objectif est lié aux attitudes (savoir-être). Même en reconnaissant le commérage, il est humain d'écouter les ragots et parfois, de contribuer à les répandre. Cet objectif est notamment lié à la deuxième passoire, celle de la bonté.

On peut ici chercher à développer l'empathie en interrogeant sur le ressenti de la personne concernée par l'histoire. Comment se sentira-t-elle lorsqu'elle apprendra ce qui circule à son sujet? Et comment se sentiront ses proches? Quels impacts l'histoire racontée pourrait avoir dans le quotidien de la personne?

### **Affirmer ses besoins et formuler ses griefs aux personnes concernées ou ayant un pouvoir sur la situation**

Le troisième objectif est lié aux compétences (savoir-faire). Certaines histoires rapportées sont en fait des critiques qui méritent qu'on s'y penche, bien qu'elles puissent avoir un impact sur l'image d'une personne ou sur son vécu. Encore faut-il que ces critiques soient bien formulées et qu'elles soient adressées à la bonne personne.

Pour travailler les habiletés d'affirmation de soi, on peut entraîner les personnes à formuler un message clair (voir la section *Résoudre pacifiquement*

*les conflits*). Aussi, pour aider les aîné·es à s'adresser aux bonnes personnes, vous pouvez vous référer aux astuces partagées dans la section *Se plaindre au bon endroit*.

## Aménager les lieux

De nombreux facteurs influencent le sentiment de sécurité d'une personne, l'âge en fait partie. Par exemple, en vieillissant, les personnes peuvent craindre de se blesser à la maison ou lors de déplacements et se retrouver sans secours. Comme mentionné dans la section *Sonder la présence de violences*, le vécu d'une personne est d'importance, ainsi, une personne ayant déjà été victimisée pourrait craindre d'être victimisée de nouveau. L'heure de la journée, la période de l'année, le réseau social, la présence de conflits ne sont que d'autres exemples de facteurs influençant le sentiment de sécurité.

Un moyen d'améliorer le sentiment de sécurité est d'apporter des modifications à l'aménagement d'un espace. Se soucier de la disposition des

*Pour un environnement où l'on se sent en sécurité, on doit se soucier de la signalisation, de la visibilité, de l'affluence, de l'accès à l'aide, de l'entretien des lieux et de la participation de la communauté.*

lieux peut même contribuer à réduire la criminalité. Les réponses au questionnaire administré dans votre milieu pourront aussi vous permettre de déterminer les lieux où il y a conflits. Pour réfléchir aux améliorations à apporter au milieu de vie où vous œuvrez, les 6

principes de l'aménagement urbain sécuritaire peuvent être utiles.

### **Savoir où l'on est et où l'on va (la signalisation)**

Lorsqu'on atterrit dans un endroit nouveau, on peut se sentir déstabilisé, moins en sécurité. Pour pallier cela, affichez clairement où se trouvent la salle commune, les bureaux des intervenant.es, la salle de lavage, le numéro des étages, les numéros de locaux et d'appartements, etc. Ainsi, les personnes qui fréquentent votre milieu seront autonomes dans leurs déplacements et sauront où chercher de l'aide au besoin.

### **Voir et être vu· e (la visibilité)**

Des études menées auprès d'élèves révèlent que les vestiaires et salles de bains sont des lieux propices à l'intimidation, ce qui n'a rien d'étonnant sachant que ces endroits ne sont pas soumis à la surveillance des adultes. Il est probable que les coins à l'abri des regards soient favorables aux conflits et à l'intimidation dans votre milieu également. Pensons aux conflits de salle de lavage, lorsque des vêtements sont déplacés ou disparaissent. Est-ce que la pose de miroirs ou d'une fenêtre pourrait assurer une meilleure visibilité ? Est-ce que certains corridors sont sombres, faut-il améliorer l'éclairage ? Est-ce pertinent d'augmenter les tournées sur certains étages ? Est-ce nécessaire d'ajouter une caméra de sécurité ? Les espaces de types aire ouverte sont aussi à privilégier, en omettant de séparer l'espace à l'aide de meubles ou paravents.

### **Entendre et être entendu· e (l'affluence)**

La surveillance informelle dans les lieux où il y a affluence augmente le sentiment de sécurité. Par surveillance informelle, on parle de la surveillance effectuée par les personnes qui ne détiennent pas officiellement ce rôle, par exemple les pair.es. Appliqué dans une visée de prévention des conflits et de

l'intimidation, on peut réfléchir à l'occupation de l'espace. Par exemple, si seule une poignée de personnes fréquentent la salle communautaire, les balançoires ou encore la table à pique-nique de votre milieu, et que ces personnes commencent ou se montrent peu accueillantes, l'espace leur appartiendra. Si elles se montrent mesquines envers une personne qui tente de se joindre à elles, il n'y aura pas de témoins. À l'inverse, si une masse importante d'aîné·es s'inscrit aux ateliers et occupe les espaces communs, les nouvelles personnes se sentiront plus facilement les bienvenues. Les personnes mal intentionnées seront probablement minoritaires et pourraient être moins à l'aise de se montrer malveillantes.

### **Pouvoir s'échapper et obtenir du secours (l'accès à l'aide)**

Les personnes doivent savoir à qui s'adresser lorsqu'elles vivent une problématique. Par exemple, si elles se sentent menacées par une personne qui fréquente l'organisme ou vit dans la même résidence, qui doivent-elles contacter? Est-ce la direction, un·e intervenant·e, le service de sécurité, la police? Certains milieux offrent la présence constante d'intervenant·es ou autres membres du personnel qui participent aux activités avec les aîné·es, ce qui permet d'accéder facilement à une aide immédiate. Dans les milieux où ce n'est pas possible, il est important de réfléchir à des alternatives. Est-ce que certain·es aîné·es pourraient jouer le rôle de sentinelles? Est-ce qu'un numéro d'urgence peut être publicisé et affiché de façon visible?

### **Vivre dans un environnement propre et accueillant (l'entretien des lieux)**

Plus un endroit est propre et aménagé, plus on souhaite le garder beau et propre. Au contraire, un lieu sale, vandalisé, désuet ou mal entretenu se



dégradera de plus en plus rapidement. Le respect des lieux incite au respect des personnes.

Pour que les personnes aient l'envie de passer du temps dans les aires et salles communes, elles doivent les trouver accueillantes. Ajouter des éléments de décoration, repeindre les lieux, disposer les meubles de façon à rendre l'endroit chaleureux, repeindre ou réparer les balançoires et autres éléments du mobilier extérieur, faire un jardin, installer une mangeoire pour les oiseaux... Plus l'endroit sera propre et entretenu, plus il sera fréquenté. Inclure les personnes dans le réaménagement et l'entretien des lieux permet aussi une réappropriation de l'espace qui sera bénéfique à la vie de groupe et découragera les personnes d'abîmer le matériel et le mobilier, et il s'agit là d'agir ensemble.

### **Agir ensemble (la participation de la communauté)**

Que ce soit dans la mise sur pied d'un code de vie, dans le choix des ateliers et activités offertes ou dans le réaménagement de l'espace, donner du pouvoir aux personnes concernées en leur donnant des responsabilités et en les impliquant dans les processus décisionnels

*Des jeux coopératifs, la participation à des initiatives citoyennes (corvée de nettoyage, levée de fond pour une cause qui tient à cœur, etc.), le partage des tâches sont des façons d'agir ensemble.*

influencera aussi le sentiment de sécurité. En créant des moments de solidarité entre pairs et avec l'équipe d'intervention, on participe à la création d'un sentiment d'appartenance qui favorise la bienveillance. Les personnes pourront s'approprier leur milieu de

vie et une cohésion pourra se créer dans le groupe, ce qui réduit les conflits et le risque d'intimidation.

## Actions simples à poser

Vous trouverez ici une banque d'idées d'actions à poser dans votre milieu pour favoriser la bienveillance, les liens sociaux et le bon voisinage.

### Tableau de reconnaissance

Dans un endroit visible et passant (par exemple à l'entrée de l'organisme ou de la résidence), installez un tableau où les gens peuvent épingler des

*Une personne peut en remercier une autre de lui avoir apporté son Publisac, de lui avoir tenu la porte, de la saluer tous les matins, de l'avoir aidé à s'intégrer dans le milieu, etc.*

messages de reconnaissance envers un·e autre usager·e. En affichant ainsi ces gestes, on remercie les personnes faisant preuve de bienveillance et on propose un incitatif à la gentillesse. Le contenu du tableau pourrait aussi être

publié dans le bulletin ou le journal de l'organisme.

Au départ, il pourrait être nécessaire que les intervenant·es donnent l'exemple en affichant eux-mêmes des messages afin d'inciter les usager·es à s'exprimer. Choisir des petits gestes du quotidien et des faits plus remarquables. N'oubliez personne, car quelqu'un qui ne s'y trouve jamais se sentira exclu·e. Les messages peuvent être anonymes, ou non.

## Accueil des nouvelles personnes

Arriver dans un nouveau groupe peut être stressant et intimidant. L'accueil des nouvelles personnes est donc essentiel, dans une résidence comme dans un organisme. Elle permet à la personne nouvellement arrivée d'avoir un lien avec au moins une personne déjà intégrée dans le milieu. Elle permet aussi aux personnes

*Ne laisser aucune place au commérage lors de l'accueil, choisissez des leaders positifs lors du pairage.*

déjà intégrées d'avoir une responsabilité et de s'impliquer dans leur milieu de vie. Déterminer les étapes de l'accueil : visite des lieux, présentation des activités, etc.

## Donner au suivant

On parle souvent d'escalade de la violence, parlons aussi d'escalade de la bienveillance. Ainsi, pourquoi ne pas pousser les gens qui ont été touchés par un geste de gentillesse, de toucher à leur tour un certain nombre de personnes ?

Exemple d'activité :

Un·e participant·e nomme un geste bienveillant qu'une personne a posé et lui envoie une balle de laine, en gardant dans ses mains l'extrémité de la ficelle. La personne ayant reçu la balle nomme alors un geste bienveillant posé par une autre personne et lui envoie la balle, en gardant entre les doigts la ficelle, et ainsi de suite. On observera alors une toile qui se tisse.

## Entente de bon voisinage

En groupe, on détermine les droits et devoirs des résident·es. Les personnes s'engagent alors à respecter ce code, par exemple en le signant. L'entente peut être affichée dans la salle communautaire et chaque personne qui souhaite la fréquenter doit aussi s'engager à respecter l'entente. Dans l'entente, on nomme les attentes de manière positive plutôt que de lister les interdits.

## Boîte bëlante

Nous avons tous besoin de temps à autre de nous déposer, d'exprimer notre mécontentement envers une situation, bref, de nous plaindre. Il faut toutefois savoir passer à autre chose pour éviter de se morfondre et devenir aigri. Aussi, Certaines personnes se plaignent plus que d'autres et les intervenant·es

*Le contenu de la boîte doit demeurer confidentiel, ainsi on évitera d'en faire la lecture au groupe. On pourrait par ailleurs en brûler le contenu ou le passer à la déchiqueteuse une fois par semaine.*

deviennent parfois le réceptacle de toutes les frustrations des dizaines de personnes qui fréquentent le milieu de vie, ce qui est épuisant pour l'équipe de travail. En laissant à la disposition des personnes une boîte à chialage, on leur permet de s'exprimer tout en favorisant le lâcher-prise sur certaines situations.

## Suggérer des gestes de bienveillance

Pour favoriser l'adoption de comportements prosociaux et travailler l'empathie, un **aide-mémoire de la bienveillance** destiné aux aîné·es a été développé. Pour obtenir des exemplaires de ces collants électrostatiques,

contactez les bureaux de L'Anonyme. Vous trouverez une version numérique de cet outil dans la trousse.

## Ressources pertinentes

### Fondation émergence

Le programme Pour que vieillir soit gai de la Fondation émergence offre outils et formations pour les milieux de vie des aîné.es.

Téléphone : 438-384-1058

Courriel : [courrier@fondationemergence.org](mailto:courrier@fondationemergence.org)  
[fondationemergence.org](http://fondationemergence.org)

### Institut de médiation et d'arbitrage du Québec (IMAQ)

L'IMAQ offre des séances gratuites de médiation ou d'arbitrage auprès des aîné.es. Leur objectif est d'éviter la judiciarisation, on peut les contacter en lien avec des conflits ou de l'intimidation.

Téléphone : 514-282-3327

Sans frais : 1-855-482-3327

Courriel : [info@imaq.org](mailto:info@imaq.org)  
[imaq.org](http://imaq.org)

### Ligne Aide Abus Aînés (AAA)

La Ligne Aide Abus Aînés offre des formations et un service de consultation pour les intervenant·es qui œuvrent auprès d'aîné·es.

Téléphone : 1 888 489-2287  
[aideabusaines.ca](http://aideabusaines.ca)

### **Service de police de la ville de Montréal (SPVM)**

Vous pouvez contacter l'agent·e sociocommunautaire de votre poste de quartier pour que cette personne clarifie son rôle auprès de vos usager·es.

Téléphone : 514 280-01(XX) (XX pour le numéro du poste)  
[spvm.qc.ca/fr/Aines](http://spvm.qc.ca/fr/Aines)

### **Table de concertation des aînés de l'Île de Montréal**

La TCAÎM est investie dans la lutte contre l'intimidation et la maltraitance auprès des aîné·es.

Téléphone : 514 382-0310  
Courriel : [communications@tcaim.org](mailto:communications@tcaim.org)  
[tcaim.org](http://tcaim.org)

## Bibliographie

- Association québécoise de défense des droits des personnes retraitées et préretraitées (AQDR). (2018). *Prévenir et contrer l'intimidation... même chez les personnes âgées !* [Guide]. S.l. ISBN 978-2-9817262-1-6
- Beaulieu, M., Bédard, M.-È. Et Leboeuf, R. (2016). L'intimidation envers les personnes âgées : un problème social connexe à la maltraitance ? *Revue Service social*, 61(2), 38-56
- Codes criminels. Article 265 <https://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/C-46/section-265.html>
- Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST). (2016). *Harcèlement psychologique ou sexuel*. Récupéré de : <https://www.cnt.gouv.qc.ca/en-cas-de/harcèlement-psychologique-ou-sexuel/index.html>
- Éducaloi. (2020). *Le harcèlement criminel*. Récupéré de : <https://educaloi.qc.ca/capsules/le-harcèlement-criminel/>
- Instituts de recherche en santé du Canada. (2012). *Les statistiques de l'intimidation au Canada*. Récupéré de <https://cihr-irsc.gc.ca/f/45838.html>
- Institut national de santé publique. (s.d.). *L'intimidation envers les personnes âgées*. Récupéré de <https://www.inspq.qc.ca/intimidation/personnes-aines>
- Institut national de santé publique. (s.d.). *Prévention de l'intimidation*. Récupéré de <https://www.inspq.qc.ca/intimidation/prevention>
- Israel, S. et Manseau-Young, M.-È. (2014). *Mémoire sur l'intimidation envers les âgés*. Centre de santé et de services sociaux Cavendish. ISBN : 972-922582-29-1
- Lambe, L., Della Cioppa, V., Hong, I. K. et Craing, W. M. (2019). Standing up to bullying: A social ecological review of peer defending in offline and online contexts. *Agression and Violent Behavior*. 45. 51-74
- Lobréau, J. et Surprenant, C. (2017). *Guide contre l'intimidation des âgé.e.s : Cadre théorique et pratiques innovantes*. [Guide]. Montréal : Centre de Ainés Villeray et Centre communautaire Rendez-vous 50+
- Loi sur l'instruction publique. Chapitre I-13.3. Article 13. Alinéa

