

ÉCOLE DE TRAVAIL SOCIAL
Faculté de lettres et sciences humaines
Université de Sherbrooke

La lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées hispanophones :
réflexion à partir d'un programme de sensibilisation

Par
Adriana Herrera Duarte
Sous la direction de Marie Beaulieu, Ph.D.

Essai présenté en vue de l'obtention du diplôme de
MAÎTRISE en Service social

Sherbrooke
JUILLET 2017

TABLE DES MATIÈRES

TABLE DE MATIÈRE.....	ii
RÉSUMÉ	v
REMERCIEMENTS	vii
AVANT-PROPOS	ix
INTRODUCTION	1
MÉTHODOLOGIE DE L'ESSAI.....	10
CHAPITRE 1 : Le développement et l'implantation du programme	17
Première période : avant stage	
1.1 Prise de conscience.....	18
1.2 Survol de la littérature	19
1.3 Validation terrain.....	19
1.4 Entrevues avec les organisme	20
1.5 Identification de la population visée	20
1.6 Choix de l'organisme	24
1.7 Élaboration du projet.....	24
Deuxième période : pendant stage	
2.1 Élaboration de documents de diffusion.....	24
2.2 Outils d'intervention	25
2.3 Stratégies de recrutement	29
2.4 Ateliers de sensibilisation.....	29
2.5 Interventions individuelles	31
2.6 Évaluation des ateliers.....	35
Troisième période : après stage	
3.1 Analyse de recherches documentaires.....	35

Quatrième partie	
4.1 Défis rencontrés.....	36
4.2 Éléments facilitants	42
Conclusion	45
 CHAPITRE 2 : Programme de sensibilisation bonifié par les personnes âgées	48
Première partie : l'apport des aînés	
1.1 La parole aux aînés – Améliorations du programme	49
1.2 Importance de donner les ateliers en espagnol.....	50
1.3 Manque de connaissances sur le problème	53
Deuxième partie : le travail social gérontologique	
2.1 Approche interculturelle.....	56
2.2 Compétences des Travailleurs sociaux	59
2.3 Décentration	60
2.4 Rôles des intervenants.....	60
2.5 Approche systémique	62
2.6 Médiation interculturelle	63
2.7 Collaborations intersectorielles	65
2.8 Non utilisation des services de santé et des services sociaux	66
Conclusion	70
 CHAPITRE 3 : Difficultés à reconnaître la maltraitance.....	72
Première partie : résultats de la recension et de l'analyse des documents	
1.1 Contexte social de ces pays.....	74
1.2 Reconnaissance de la maltraitance des personnes âgées.....	74
1.3 Prévalence de la maltraitance dans les six pays	76
Deuxième partie : résultats des ateliers de sensibilisation	
2.1 La maltraitance dans leur pays d'origine	83
2.2 Sur la maltraitance au Québec	84

2.3	Le résultat inattendu des ateliers.....	88
Conclusion		89
CHAPITRE 4 : Recommandations		91
1.1	L'image de la personne âgée.....	92
1.2	Incidence de la trajectoire migratoire.....	93
1.3	Représentations culturelles	95
1.4	Dimensions éthiques de l'intervention.....	97
1.5	Singularités des individus et pluriculturalité des groupes.....	98
1.6	Médiation avant la dénonciation.....	101
1.7	Lois et leurs droits des aînés immigrants	102
1.8	Sensibilisation dans les institutions.....	103
1.9	La bientraitance	104
1.10	Programmes de formation professionnelle.....	105
1.11	Importance spéciale à la recherche.....	105
1.12	Ouverture et acceptation.....	106
1.13	Ressources existantes aux proches aidants.....	107
Conclusion		108
CONCLUSION		109
RÉFÉRENCES.....		118
RÉFÉRENCES EN ESPAGNOL		127
LISTE D'ANNEXES		135

RÉSUMÉ

Cet essai s'intéresse à l'interprétation différente de certains actes de maltraitance envers les aînés en Amérique latine qui ne sont pas vus de la même façon au Canada. Dans ce contexte, il peut y avoir des conséquences pour les personnes immigrantes à ne pas reconnaître la maltraitance dans certaines actions posées au détriment d'un aîné. Il est pertinent de faire la sensibilisation sur la maltraitance envers les aînés auprès de ces communautés. Dans le cadre d'un projet de stage, cinq ateliers ont été réalisés afin d'informer, sensibiliser et prévenir ce problème, aussi pour recueillir des informations afin de compléter la réflexion finale.

Ce document constitue un outil de réflexion sur la maltraitance envers les aînés des communautés immigrantes hispanophones. Il illustre plusieurs facteurs qui expliquent la perception, la méconnaissance, la non reconnaissance, la banalisation et la non dénonciation de ce problème dans certains pays d'Amérique latine. Il s'appuie sur un travail de recherche documentaire et sur les résultats de la recension et de l'analyse d'environ cent-trente écrits scientifiques en espagnol et en français. Ces recherches ont été faites sur trois axes principaux : interprétations - formes et types de maltraitance - prévalence de la maltraitance financière et psychologique.

Le but poursuivi propose une réflexion sur le travail social gérontologique de sensibilisation des aînés hispanophones à la lutte contre la maltraitance. Pour ce faire, les deux premiers chapitres correspondent aux objectifs suivants : 1^{er} chapitre) description du développement et de l'implantation d'un programme de sensibilisation à la lutte contre la maltraitance et présentation des défis rencontrés et des éléments facilitants. 2^e chapitre) proposition d'un programme de sensibilisation bonifié par les aînés hispanophones. 3^e chapitre) réponse à la question de recherche et présentation de certains résultats des ateliers. 4^e chapitre) proposition de mes recommandations et de mes points de vue.

Les résultats de tout ce travail montrent la présence de cas de maltraitance à Sherbrooke chez les aînés immigrants et la nécessité d’agir pour prévenir et contrer le problème non seulement dans les communautés hispanophones, mais aussi dans les autres groupes ethniques.

Mots-clés : maltraitance, personnes âgées, immigrantes, hispanophones, travail social, intervention.

REMERCIEMENTS

Un travail de cette envergure ne peut se réaliser qu'avec la direction, les conseils et le soutien de plusieurs personnes qui y ont participé activement.

Tout d'abord, je tiens à remercier ma directrice d'essai, Madame Marie Beaulieu, titulaire de la Chaire de recherche sur la maltraitance envers les aînés. Je lui suis reconnaissante principalement de sa patience et de sa générosité dans ce processus académique, d'avoir su me diriger, corriger mes textes d'une manière aussi professionnelle pour arriver avec succès à la fin de cette étape. Toute mon appréciation pour m'avoir soutenue dans les moments plus difficiles où je trouvais plus que sa compréhension. Je témoigne de son incroyable humanité. Je vous remercie, Madame Beaulieu, d'avoir cru en moi.

Je remercie Madame Michèle Vatz-Laaroussi, ma deuxième évaluatrice, d'avoir eu la générosité d'accepter ce travail malgré tous ses compromis. Grâce à ses expériences personnelles et professionnelles ainsi qu'à ses suggestions, j'ai eu l'opportunité d'améliorer et d'enrichir cet essai.

Toute ma gratitude aussi à ma professeure, Madame Annick Lenoir, pour m'avoir donné de son temps, pour ses conseils, son soutien et ses informations toujours aussi pertinentes. Merci de m'avoir donné de l'espoir et d'avoir compris mes besoins particuliers en tant qu'immigrante.

À mes collègues de la Chaire de recherche, toute mon appréciation pour leurs opinions très pertinentes, pour leur accueil chaleureux, pour leur soutien et pour avoir répondu à mes questions.

Mes sincères remerciements à Madame Louise Buzit-Beaulieu, coordonnatrice nationale des communautés culturelles dans la lutte contre la maltraitance des personnes âgées immigrantes. Je lui suis redevable de m'avoir autorisée à participer

aux activités régionales qui m'ont permis d'augmenter davantage mes connaissances. Je la remercie de sa générosité.

Je tiens à remercier aussi mes Anges gardiens Madame Pauline et Monsieur Yvon qui m'ont encouragée à continuer et m'ont aidée à enrichir mes réflexions avec leurs expériences de vie et professionnelles. Merci aussi pour leur écoute très appréciée et pour le temps accordé à la révision de mes rédactions.

Je veux honorer mes enfants Stephanie, Kelly et Erik et mon amoureux César pour la patience et la générosité d'accepter mes absences. Merci de tous les encouragements, d'avoir cru en moi et de m'avoir soutenue avec leur amour et leur compréhension tout au long de ce processus. Merci aussi à Jorge et à mes petits-fils ainsi qu'aux autres membres de ma famille.

Je veux dédier cette réussite spécialement à ma mère Hortensia Duarte Diaz, car elle est mon pilier d'inspiration, ma fierté et ma motivation. Merci Mami! Pour tes appels d'encouragement et pour ton amour.

Je ne peux conclure ce chapitre de ma vie sans remercier les gens de la Fédération des Communautés Culturelles de l'Estrie qui m'ont soutenue dès mon expérience de stage et dans toutes les autres activités que je réalise avec les personnes âgées. Leur soutien était fondamental pour la rédaction et la réflexion profonde de cet essai.

Merci à celles et ceux que je ne nomme pas, mais qui ont aussi été importants dans ce parcours universitaire, je pense à Madame Boulanger., au Docteur Matey, à Angela U, à Yacine T, à Jean-Marc G, et tous les autres ...

Merci mon Dieu pour me donner la sagesse et les compétences nécessaires pour rédiger ce merveilleux outil.

AVANT-PROPOS

La maltraitance envers les aînés est encore un problème silencieux, un tabou dans certains pays d'Amérique latine et qui peut toucher toute personne aînée selon les circonstances. La plupart des pays d'Amérique latine font des efforts pour rendre ce problème plus visible afin de le contrer, mais ces efforts ne sont pas suffisants pour informer, sensibiliser et prévenir la maltraitance. Les statistiques dans la plupart de ces pays montrent une augmentation de la prévalence de la maltraitance envers les aînés et, malgré ce fait, il y a lieu de se demander si le problème n'est pas reconnu à sa juste importance dans certains pays.

Après l'arrivée des immigrants au Canada, plusieurs chocs culturels peuvent se produire à cause de la méconnaissance et des différences entre la culture de la société d'accueil et la culture des nouveaux arrivants. Plusieurs informations fondamentales pour apprendre à vivre dans cette société ne sont pas communiquées aux immigrants dès leur arrivée, ce qui peut favoriser l'apparition de problèmes d'ordre social et juridique, telle la maltraitance.

L'apprentissage du fonctionnement de la nouvelle société et le processus d'acculturation chez les immigrants prend beaucoup de temps surtout pour certains groupes de personnes, car ce processus est bien le résultat des interactions des individus de deux cultures. Malheureusement, beaucoup de personnes âgées restent isolées à cause de différents facteurs, dont la barrière de la langue, et cela fait en sorte que de nouveaux apprentissages et des rapprochements interculturels ne se concrétisent pas.

À l'automne 2014, je me suis inscrite au cours « *Maltraitance envers les aînés* ». Lors de ce cours, j'ai eu l'occasion de découvrir que certains gestes, que nous pouvons faire inconsciemment et sans aucune mauvaise intention, sont interprétés au Canada comme de la maltraitance et peuvent, dans certains cas, mener à des

accusations en vertu du Code criminel. Également, j'ai compris l'envergure des conséquences de la maltraitance sur la personne, mais aussi sur celles qui, intentionnellement ou non, deviennent des personnes maltraitantes ; ces constatations ont éveillé mon intérêt. À ce moment-là, je me suis dit que je devais faire quelque chose pour prévenir que d'autres personnes immigrantes, par méconnaissance, posent des gestes maltraitants envers les aînés et se retrouvent, possiblement, avec un dossier criminel.

Après cette prise de conscience, je me suis mise à questionner certains membres de ma famille pour valider leurs interprétations de la maltraitance. Également, j'ai pris contact avec d'autres personnes de ma famille élargie en Colombie pour les interroger sur le sujet. J'ai aussi interpellé certaines personnes de ma communauté à Sherbrooke pour vérifier un peu leur connaissance de la maltraitance et je suis arrivée à la conclusion que nous avons tous une interprétation différente de ce problème. En même temps, j'en ai déduit que cette interprétation est influencée par une diversité de facteurs environnementaux et personnels des communautés immigrantes.

Voulant aller plus loin dans ce thème, j'ai décidé de prendre ce sujet non seulement pour réaliser mon expérience de stage, mais aussi pour l'analyser davantage lors de la rédaction de mon essai. Cela, avec l'objectif d'être en mesure de formuler des recommandations pouvant aider à lutter contre la maltraitance envers les personnes âgées immigrantes, de soulever des questionnements et d'ouvrir ainsi de nouvelles pistes de recherche et d'action.

D'origine colombienne et sherbrookoise d'adoption, je suis arrivée au Canada en 2003 en tant que réfugiée politique. Éducatrice à la maternelle et défenseure des droits de l'homme pendant plus de dix-huit ans, ce sont quelques-unes de mes réalisations en Colombie. Ayant des difficultés à faire reconnaître mes acquis, je suis retournée aux études, j'ai fini mon baccalauréat en Service social en 2010 et

présentement, je suis finissante à la Maîtrise en Travail Social toujours à l'Université de Sherbrooke.

Pendant quatre ans, j'ai travaillé à Sherbrooke en tant qu'intervenante psychosociale auprès de victimes d'agression sexuelle, où j'ai rencontré des personnes âgées lors des interventions individuelles et de groupe. Simultanément, j'ai travaillé bénévolement pendant plus de dix ans avec des familles immigrantes pour les aider à préparer les demandes de réunification familiale, de considérations humanitaires, etc., auprès des bureaux d'immigration. Aujourd'hui, depuis quatorze ans, je continue à travailler auprès des aînés des communautés immigrantes et cela sur différentes problématiques.

Ces expériences professionnelles et personnelles m'ont servi à comprendre davantage l'univers des aînés et à être plus attentive aux éléments circonstanciels qui ont une incidence directe sur les comportements dysfonctionnels des familles immigrantes pouvant les amener à poser des gestes maltraitants. Ces expériences influenceront grandement mes savoirs dans l'exercice de ma pratique professionnelle en tant que travailleuse sociale et auront un impact positif sur mes interventions auprès des aînés et des personnes impliquées dans des situations de maltraitance.

Les personnes âgées, quelle que soit leur origine ethnique, ont le droit de terminer les dernières étapes de leur vie dans la sérénité et un certain bien-être physique et psychologique. C'est en pensant à ces aînés et à ceux qui les accompagnent dans ce cheminement que j'ai réalisé cet essai en vue de susciter la réflexion et la discussion entre eux et nous, les intervenants de différentes professions. Les personnes âgées doivent participer à certaines de ces discussions, car ce sont elles qui connaissent le mieux leur réalité personnelle et les incidences sociologiques du vieillissement qu'elles vivent. C'est pourquoi j'ai mis en valeur, dans cet essai, les résultats de leur participation active aux ateliers sur la maltraitance, car nous avons beaucoup à apprendre de leurs expériences et de leur sagesse.

INTRODUCTION

Les populations vieillissantes sont confrontées à un phénomène qui peut se manifester dans toutes les cultures : la maltraitance envers les personnes âgées. Mais qu'est-ce que la maltraitance? L'Organisation mondiale de la santé, lors de la déclaration de Toronto (2002) sur la prévention globale des mauvais traitements envers les aînés, a adopté la définition suivante :

« La maltraitance des personnes âgées consiste en un acte unique ou répété, ou en l'absence d'intervention appropriée, dans le cadre d'une relation censée être une relation de confiance, qui entraîne des blessures ou une détresse morale pour la personne âgée qui en est victime. Ce type de violence constitue une violation des droits de l'homme et recouvre les violences physiques, sexuelles, psychologiques ou morales; les violences matérielles et financières; l'abandon; la négligence; l'atteinte grave à la dignité ainsi que le manque de respect » (Organisation mondiale de la santé, 2016).

Depuis plus de trente-cinq années, la magnitude du problème de la maltraitance envers les personnes âgées a été identifiée internationalement comme étant un problème social et de santé publique. Le Plan d'action international sur le vieillissement (Madrid, 2002), a été le premier document de politique publique internationale à reconnaître la maltraitance. Une des mesures de ce Plan consiste à encourager la coopération entre les différents pouvoirs publics et la société civile, surtout des organisations non gouvernementales, afin d'unifier les efforts pour faire face au problème de la maltraitance envers les aînés. Dans la foulée de ce plan international, le gouvernement du Québec a adopté son Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2010-2015, (Beaulieu, 2012).

Au Québec, c'est dans les années soixante-dix, que la violence envers les personnes âgées a été identifiée pour la première fois comme un sujet de préoccupation publique, lors de colloques régionaux sur la violence organisés par le ministère de la Justice. Avant l'adoption du plan gouvernemental, il y a eu une série d'actions, soit des rapports, des avis et des éléments de politiques publiques insérés dans les dispositions en santé et services sociaux. Le Plan d'action gouvernemental a mené à la création d'une Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées ainsi que la professionnalisation d'une ligne d'écoute, soit la ligne Aide, Abus, Aînés (Beaulieu & Crevier, 2010).

Malgré ces actions et orientations gouvernementales la situation est toujours préoccupante pour plusieurs raisons :

Première raison : il n'existe pas de statistiques pouvant montrer l'ampleur et la prévalence du problème. Certains chercheurs signalent que les données tirées d'études populationnelles sont considérées comme n'étant que la pointe de l'iceberg pour illustrer le nombre réel de cas de maltraitance. Selon les experts, cette sous-représentation des taux de prévalence de la maltraitance envers les personnes âgées est due à plusieurs éléments dont : les obstacles liés au repérage, la réticence des professionnels et des personnes âgées elles-mêmes à dénoncer et les nombreuses limites méthodologiques des recherches menées sur le sujet (Beaulieu & Bergeron-Patenaude, 2012).

Deuxième raison : les multiples conséquences de la maltraitance chez les personnes âgées méritent toute notre attention, car elles laissent des séquelles physiques temporaires ou permanentes ainsi que des séquelles psychologiques chez les aînés. De surcroît, les conséquences peuvent laisser la personne avec un sentiment d'insécurité, de repli sur soi-même, d'anxiété, de confusion, de dépression, favoriser l'augmentation de la fréquentation des urgences, l'augmentation de la morbidité et de la mortalité, l'apparition d'idées suicidaires et de comportements destructeurs qui peuvent mener les personnes ayant vécu des situations de maltraitance jusqu'au

suicide comme conséquence ultime. Sur le plan financier, voici quelques conséquences : la perte des épargnes prévues pour assurer son bien-être, la perte des biens comme résultat de différents types de fraude, la précarité ou l'insolvabilité. Et sur le plan social, l'isolement, l'accroissement de la dépendance, le sentiment d'inutilité sociale entre autres (Gouvernement du Québec, 2013).

Troisième raison : l'augmentation de l'espérance de vie et le vieillissement des populations qui s'accélère rapidement dans le monde entier. Selon l'Organisation Mondiale de la Santé (2015), le nombre de personnes de plus de 60 ans devrait doubler d'ici 2050. Au niveau national, en juillet 2015, un nombre record de 5 780 900 canadiens étaient âgées de 65 ans et plus et sont en plus grand nombre que les enfants âgés de 14 ans et moins, phénomène qui se présente pour la première fois au Canada (Statistiques Canada, 2015). Sherbrooke ne fait pas exception, en 2014, la ville comptait une population totale de 61 679 personnes âgées de 65 ans. Les prévisions estiment qu'en 2021 ce groupe passera à 79 834 aînés ce qui représentera 24 % de la population sherbrookoise, (Sage-Innovation, 2014). Cette réalité peut nous faire croire que les cas de maltraitance envers les personnes âgées peuvent augmenter dans les prochaines années.

Le Gouvernement du Québec en parlant de taux de maltraitance financière a affirmé, grâce aux données d'organismes qui travaillent auprès des aînés, que ce type de maltraitance est le plus fréquent. En même temps, il soutient que la maltraitance financière sera en hausse dans les prochaines années en raison de la croissance de la population âgée, de l'importance du capital financier des aînés, de l'augmentation de la vulnérabilité avec l'avancée en âge et de la sophistication des techniques employées pour soutirer de l'argent (Gouvernement du Québec, 2010). La possibilité d'une augmentation de cas de maltraitance financière due au vieillissement de la population a été déjà soulevée.

Devant l'ampleur et la gravité de ce problème, et comme professionnelle et immigrante, je me suis particulièrement préoccupée du sort des immigrants âgés qui, après leur parcours migratoire souvent dramatique, peuvent se retrouver de nouveau dans une position de vulnérabilité et à risque de vivre une situation de maltraitance. Je me suis donc fixé un but général de connaître un peu la situation de certaines personnes âgées immigrantes établies dans la ville de Sherbrooke. Cela, avec l'objectif de réaliser mon projet de stage sur le thème de la maltraitance envers les aînés immigrants et de profiter de cette expérience académique pour répondre à ma question de recherche : *Est-ce que les communautés culturelles hispanophones sont conscientes que certains agissements, à priori valables dans leur pays d'origine, peuvent être considérés comme de la maltraitance au Québec ?*

Après avoir côtoyé un petit groupe de personnes âgées immigrantes et avoir fait un premier survol de quelques lectures, j'ai pris la décision de développer un programme de sensibilisation, dont des ateliers de sensibilisation sur la maltraitance envers les aînés, auprès des communautés culturelles hispanophones. Bien que l'objectif de ces ateliers fût la sensibilisation sur le problème de la maltraitance envers les personnes âgées immigrantes, tout ce travail devait aussi servir pour la cueillette d'informations pouvant m'aider à rédiger mon essai et être capable de proposer des pistes de réflexion au sujet de la maltraitance des aînés immigrants.

Il est important de souligner que trois recherches documentaires sur la maltraitance envers les aînés de l'Amérique latine ont été développées à trois périodes soit, avant, pendant et après le stage. Celles-ci furent conduites à partir de trois composantes principales : l'interprétation de la maltraitance, les types et formes de maltraitance ainsi que la prévalence de la maltraitance psychologique et financière.

Il est pertinent d'indiquer que pour la réalisation de mon projet de stage, la population ciblée lors du recrutement provenait de 18 pays d'Amérique latine et des Caraïbes présents à Sherbrooke soit : Argentine, Bolivie, Chili, Colombie, Costa Rica, Cuba,

Équateur, El Salvador, Guatemala, Honduras, Mexique, Nicaragua, Panama, Paraguay, Pérou, République dominicaine, Uruguay et Venezuela.

Mais compte tenu du peu de temps accordé pour la recherche de documents et la rédaction de l'essai, seuls six pays ont été ciblés par les recherches : Argentine, Chili, Colombie, Honduras, Mexique et Pérou. Cette sélection fut faite en prenant en considération quelques aspects. D'abord, même s'il n'y a pas de statistiques démographiques concernant le nombre d'habitants par pays à Sherbrooke, le Chili, la Colombie et le Pérou ont été choisis en raison de la présence nombreuse de cette population dans la ville. Aussi, j'ai tenu compte de l'accessibilité à la littérature en espagnol. Cela explique pourquoi le Brésil n'a pas été choisi.

Le travail de recension et d'analyse thématique des écrits a permis d'amasser une information très importante sur la problématique et sur les interprétations de la maltraitance envers les personnes âgées dans les six pays latino-américains. Même si la littérature tirée de ces pays affirme que la maltraitance est un problème social et de santé publique, il n'apparaît pas d'uniformité dans les interprétations de la maltraitance. Il y a des écarts par rapport à la définition de la maltraitance créée par l'OMS. Juste à titre d'exemple, je peux mentionner deux résultats : seuls le Chili, la Colombie et le Pérou soulignent dans leur interprétation que la maltraitance est une violation des droits de l'homme; l'interprétation du Honduras fait sous-entendre que la maltraitance se passe seulement à l'intérieur d'une famille et non à l'extérieur (Voir tableau annexe # 1).

En outre, la même disparité se présente quand les six pays procèdent à l'identification des formes et des types de maltraitance. Par exemple, seule l'Argentine et le Honduras font allusion à l'Âgisme et le reconnaissent comme *viejismo*; les autres pays ne mentionnent pas ce type de maltraitance. De même, parmi les six pays seulement quatre (Chili, Colombie, Mexique et Pérou) évoquent l'abandon. Alors, ces différences peuvent nous faire penser que certains types de maltraitance ne sont

probablement pas reconnus dans certaines cultures de ce continent (Voir tableau annexe # 2).

Dans le cadre des ateliers de sensibilisation sur la maltraitance envers les aînés réalisés à l'automne 2015 auprès des personnes immigrantes hispanophones, les discussions entre les participants ont mis en évidence le manque d'information sur le problème. Dans leurs pays d'origine, la plupart des cas de violence psychologique reconnus comme de la maltraitance au Québec sont considérés comme faisant partie de la normalité. Selon ces personnes, cette situation favorise la banalisation, la non reconnaissance et la non pénalisation de tels actes.

En plus, il semble que les aînés immigrants qui viennent s'installer au Canada ne connaissent ni la culture ni les normes du pays. Ces personnes immigrantes sont imprégnées de leur propre culture et de leurs propres normes qui diffèrent de celles de la société d'accueil et qui peuvent générer des chocs culturels, surtout chez les aînés. Particulièrement, les personnes qui émigrent à un âge avancé ont beaucoup de difficultés dans l'acquisition de compétences linguistiques, ce qui a une incidence sur l'accès à l'information et aux services existants (Charpentier & Florette, 2013).

Présentation de la problématique

Donc, il est possible que les écarts entre la définition de la maltraitance (OMS, 2002) et les différentes interprétations de celle-ci dans les pays d'Amérique latine favorisent la méconnaissance du problème et la non reconnaissance de certains types ou formes de maltraitance. En conséquence, cette situation peut faire en sorte que si la population immigrante et les personnes âgées immigrantes en particulier ne sont pas conscientes du problème, elles ne seront pas en mesure de le repérer, de reconnaître ses conséquences, la nécessité de changer la situation et de demander de l'aide.

Également, le fait de ne pas reconnaître ou de ne pas considérer certains comportements comme maltraitants, ainsi que de ne pas être conscient qu'au Canada ces actes sont répréhensibles et vus comme de la maltraitance, et possiblement comme acte criminel, peut mener à des poursuites légales. Cette situation peut probablement entacher les relations familiales quand il s'agit de quelqu'un de la parenté et, en même temps, peut détériorer davantage la santé globale de la personne âgée. L'ensemble de ces situations de maltraitance, non reconnues et non référées, pourrait déclencher un surcroît de demandes de services médicaux, juridiques et de services sociaux que la société d'accueil n'a pas prévu lors de l'accueil des immigrants âgés (Taha-Abderrafie, 2011).

Il est aussi important de souligner qu'il y a des populations qui sont particulièrement vulnérables et susceptibles de subir la maltraitance, comme cela peut être le cas des aînés immigrants. Le parcours migratoire, les problèmes de santé physique et psychologique, l'adaptation et l'intégration dans la nouvelle société, les difficultés au niveau de la langue, les dynamiques familiales, etc., sont seulement quelques-uns des éléments qui représentent des facteurs de vulnérabilité des aînés immigrants (Levesque, 2015).

Pour toutes les raisons susmentionnées, les ateliers ont été offerts aux communautés immigrantes hispanophones avec l'objectif de faire de la prévention par le moyen de la sensibilisation, afin de contrer la maltraitance envers les personnes âgées immigrantes. Cette première étape du processus m'a aidée à recueillir le plus d'information possible pour être capable de répondre à ma question de recherche et à rédiger mon essai dont le but général doit se concrétiser ainsi.

But poursuivi : À partir d'un stage réalisé à l'automne 2015, proposer une réflexion sur le travail social gérontologique de sensibilisation des aînés hispanophones à la lutte contre la maltraitance. Pour la réussite de ce but, trois objectifs seront poursuivis dans trois chapitres :

- 1^{er} Objectif : Décrire le développement et l'implantation d'un programme de sensibilisation à la lutte contre la maltraitance,
- 2^e Objectif : Exposer les défis rencontrés et les éléments facilitants,
- 3^e Objectif : Dans une perspective de travail social gérontologique, proposer un programme de sensibilisation bonifié par les personnes âgées hispanophones.

Après cette introduction, est présentée la méthodologie utilisée pour le développement de cet essai. Cette partie illustrera de façon chronologique l'ensemble des démarches méthodologiques entreprises pour recueillir l'information qui a servi à enrichir et à argumenter la réflexion, ainsi que les défis rencontrés et les éléments facilitants.

Un troisième chapitre est réservé à répondre à la question de recherche et à la présentation de certains résultats pertinents de la recherche documentaire analysée et des ateliers de sensibilisation réalisés. L'objectif de ce chapitre est de contribuer à augmenter les connaissances des personnes intéressées à ce thème et à cette population ainsi qu'à donner une contribution au domaine du travail social. Cette partie contient aussi, comme un des résultats des ateliers de sensibilisation, une présentation concernant le projet novateur sur la mobilisation des personnes âgées immigrantes à Sherbrooke, lors de la Journée mondiale de lutte contre la maltraitance des personnes âgées organisée le 15 juin 2016.

Un dernier chapitre expose certaines de mes opinions et recommandations. L'objectif est d'éveiller la réflexion des personnes concernées par les programmes de sensibilisation pour contrer la maltraitance chez les communautés immigrantes. Cette partie contient des recommandations pour cette pratique novatrice pouvant bonifier le travail déjà réalisé par les intervenants qui agissent auprès des personnes âgées immigrantes.

Quant aux documents placés en annexe, ils servent de soutien à l'ensemble du processus car ils exposent les résultats de certaines analyses, tels les tableaux comparatifs sur les interprétations et sur les types et formes de maltraitance. Également, ils comprennent quelques outils d'intervention et d'évaluation utilisés, la copie du diaporama des ateliers de sensibilisation et autres images aussi pertinentes.

MÉTHODOLOGIE DE L'ESSAI

Cette méthodologie a été inspirée par le paradigme interactionniste compte tenu que la maltraitance envers les aînés est un problème social créé dans les interactions des individus vivant dans des contextes environnementaux pouvant les mettre à risque. Le travail social influencé par le paradigme interactionniste vise le respect de la dignité de la personne, le fonctionnement de l'individu et des systèmes qui l'entourent, ainsi qu'une intervention inclusive des individus ou des groupes vivant un processus d'exclusion. Cette intervention vise aussi le changement des comportements maltraitants, tel l'âgisme, véhiculés dans la société et restaure les liens sociaux de l'individu afin de prévenir l'apparition d'autres problèmes sous-jacents. Pour prévenir et éradiquer le problème de la maltraitance, il est nécessaire de créer une conscience sociale par des moyens comme la sensibilisation avec l'implication de tous les systèmes ou de tous les acteurs concernés (Vatz-Laaroussi, 2003).

Également, l'approche interculturelle a été privilégiée évidemment en lien avec la population ciblée (personnes âgées immigrantes) et la base de cette approche qui souligne l'importance de fonder des relations sur le respect de la personne, de sa vision du monde, de son système de valeurs et de ses besoins, ainsi que dans un climat d'écoute compréhensive, d'acceptation et de confiance. Ce sont des attitudes et des compétences essentielles chez l'intervenant pour parler ouvertement de la maltraitance avec les aînés alors que ce problème semble être un tabou dans ces communautés.

Démarches méthodologiques

Pour rendre plus claire la méthodologie utilisée, il est important de se rappeler que le travail de recherche documentaire a été fait en trois étapes, soit : avant, pendant et après le stage. Il s'agit d'une démarche évolutive, car au fur et à mesure que j'ai avancé dans mon travail, j'éprouvais le besoin de trouver plus d'informations pour

modifier certains aspects et approfondir ou ajouter plusieurs notions importantes pour la rédaction de cet essai.

La méthodologie de ce travail part de l'idée de répondre à la question de recherche sur laquelle je reviens : *Est-ce que les communautés culturelles hispanophones sont conscientes que certains agissements, à priori valables dans leur pays d'origine, peuvent être considérés comme de la maltraitance au Québec?* Pour répondre à cette question, j'ai choisi plusieurs démarches méthodologiques : la recension et une courte analyse thématique de certains écrits sur l'interprétation, les formes et les types de maltraitance et la prévalence de la maltraitance psychologique et financière envers les personnes âgées dans six pays d'Amérique Latine; les ateliers de sensibilisation sur la maltraitance; les interventions individuelles auprès des aînés immigrants; les différents outils d'intervention, les journaux de bord et mes propres observations. Il faut se rappeler que tous ces moyens font partie des stratégies utilisées pour atteindre le but ultime de cet essai: proposer une réflexion sur le travail social gérontologique de sensibilisation des aînés hispanophones à la lutte contre la maltraitance.

Recherche informatisée

Il est pertinent de signaler que lors de la première recension et analyse thématique de certains textes en espagnol, six pays d'Amérique latine (Argentine, Chili, Colombie, Honduras, Mexique et Pérou) ont été ciblés pour alimenter la recherche documentaire. Cette sélection a été faite en tenant compte des éléments déjà mentionnés dans l'introduction.

Une première recherche informatisée a été faite à partir de huit banques de données accessibles à l'Université de Sherbrooke : Francis, Érudit, Abstracts in Social Gerontology, Cairn, Eureka.cc, Repère, Social Work Abstracts, et Angeline. Dû à l'impossibilité de trouver dans la littérature scientifique francophone des documents

sur le sujet de la maltraitance chez les aînés immigrants hispanophones, une deuxième recherche a été effectuée en utilisant les moteurs de recherche Google Scholar et Google.

Plus de cent trente documents en espagnol ont été recensés et analysés. Ces écrits furent produits par des professionnels de différents domaines ainsi que par des chercheurs de différentes disciplines. Il est aussi essentiel de souligner l'apport important des documents publiés dans la littérature grise comme les travaux universitaires de certains étudiants lors de thèses ou d'essais, les revues et les journaux.

Tous ces documents ont été publiés majoritairement durant la période de 2006 à 2016, car j'avais ciblé ma recherche sur ces années afin de connaître les démarches les plus récentes développées dans les pays sélectionnés.

Les mots-clés utilisés pour préciser les recherches sont présentés sous forme de tableaux comme suit. Ces mots ont été jumelés selon la présentation de différentes banques de données afin de recueillir le plus d'informations possibles.

Tableau 1. Mots-clés en français utilisés dans les banques de données

Premier mot-clé	Deuxième mot-clé	Troisième mot-clé
Aînés Adultes Vieillards Personnes âgées	Abus Abandon Agression Négligence Maltraitance Mauvais traitements	Caraïbes Immigrants Amérique latine / du sud

Tableau 2. Mots-clés en espagnol utilisés dans les banques de données

Premier mot-clé	Deuxième mot-clé	Troisième mot-clé
Viejos Adultos Abuelos Ancianos Tercera edad Adulto mayor Anciano frágil Personas mayores	Trato Abuso Maltrato Violencia Malos tratos Abandono Negligencia Violencia domestica Violencia física/sicológica	Latinos Hispanos Sur América América del Sur Latino América Centro América

Recension et analyse thématique des textes en espagnol

Dans cette partie de l'analyse, j'ai vérifié l'authenticité scientifique de la majorité des documents, par la présence des éléments comme le comité de lecture, la structure, la méthodologie, la bibliographie, etc. Ces documents proviennent de différentes sources : ministères ou gouvernement, plans d'action nationaux, enquêtes nationales, secrétariats de santé, Réseau latino-américain de gérontologie, politiques et projets de loi, Conseil des droits de l'Homme des Nations Unies, Revues des études juridiques, La Commission économique pour l'Amérique latine et les Caraïbes de l'ONU (CEPAL), guides de pratique clinique, articles de certaines universités de chaque pays, recherches d'organismes de l'État ou d'organismes non gouvernementaux ainsi que d'organismes communautaires, Fondations spécialisées sur le thème de la maltraitance, et autres publications scientifiques.

Également, j'ai consulté des écrits de certains auteurs ou organisations reconnues, par exemple : au Pérou, madame Sandra Huenchuan, spécialiste en recherche sur le vieillissement du Centre Latino-Américain et Caribéen de Démographie, ainsi que de

la Division de Population de la Commission économique pour l'Amérique Latine et les Caraïbes (CEPAL) des Nations Unies; au Mexique, madame Martha Liliana Giraldo Rodriguez, chercheuse de l'Institut National de Gériatrie, experte en vieillissement; au Honduras, la Commission Interaméricaine de Droits Humains; au Chili, la Revue de Prévention et Attention SEMANA, du Ministère du Développement Social, ainsi que les Instituts Nationaux de Médecine Légale et Sciences Légales d'Argentine et de Colombie.

Quant à l'analyse des textes, après avoir fait un survol des documents qui parlent de la maltraitance en Amérique latine, j'ai choisi ceux qui collent davantage à mes thèmes principaux (interprétations, formes et types de maltraitance et prévalence de la maltraitance financière et psychologique). Ensuite, j'ai créé six dossiers, soit un pour chaque pays (Argentine, Chili, Colombie, Honduras, Mexique et Pérou). Une fois que j'ai fait la lecture de tous les documents d'un pays, j'ai élaboré un court résumé de ces textes. Par la suite, j'ai fusionné tous les résumés et j'ai fait une analyse générale transversale de la littérature que sera présentée dans le quatrième chapitre.

Il est aussi important de mentionner que les recherches que j'ai réalisées ne se sont pas limitées aux sujets sur la maltraitance envers les aînés. J'ai fait aussi des recherches académiques servant à bien structurer mon programme de sensibilisation et mon essai, par exemple : les paradigmes, les approches, les méthodologies de recherche, les stratégies ou techniques d'animation de groupe, l'intervention individuelle, les stratégies ou techniques de recrutement, la synthèse de l'information. Aussi, des recherches démographiques sur la population immigrante et les langues le plus parlées pour cibler la population avec laquelle j'allais travailler.

Ateliers de sensibilisation

Les ateliers ont été utilisés comme une stratégie d'exploration et d'observation pour identifier la faisabilité du programme de sensibilisation à proposer dans le troisième

chapitre, bonifié par les points de vue et les expériences des participants. La qualité de l'information recueillie lors des interactions avec les participants était cruciale pour valider la pertinence des choix stratégiques utilisés et faire des améliorations au fur et à mesure que j'ai avancé dans le projet. Également, ils ont servi à identifier les éléments facilitants et les défis rencontrés non seulement à l'intérieur du programme de sensibilisation, mais aussi en lien avec les contextes environnementaux de certains participants âgés. Pour illustrer cette partie, je fais référence, par exemple, à la précarité économique, à l'état de santé, à la dynamique familiale, etc. Les informations ramassées à partir des ateliers, ont facilité la comparaison et/ou la validation de diverses notions et informations trouvées lors des recherches.

Interventions individuelles

En plus de donner aux personnes rencontrées l'occasion de se confier, les interventions individuelles ont servi à confirmer certaines informations qui ont été recueillies lors des ateliers. Par exemple, l'existence de cas de maltraitance chez la communauté immigrante de Sherbrooke. Aussi, elles ont servi à valider quelques informations présentées dans plusieurs documents et les raisons pour lesquelles les gens ont de la difficulté à demander de l'aide. Ces interventions individuelles ont aussi facilité la cueillette de témoignages qui seront exposés dans l'essai.

Outils d'intervention

Grâce aux ateliers, j'ai eu l'occasion de tester certains outils créés par la Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées, tel le Quiz factuel et les réponses de celui-ci. Un autre outil qui a été testé est le Signet en espagnol créé par la Coordonnatrice provinciale responsable des Communautés culturelles dans le Plan de lutte à la maltraitance. Les outils d'intervention en espagnol que j'ai créés ont aussi été testés (Voir annexes # 3, 4 et 5).

Pareillement, la grille d'évaluation « Suis-je victime d'abus? » qui a été créée par la Table de concertation contre les mauvais traitements faits aux personnes âgées de

l'Estrée, a été utilisée confidentiellement comme moyen de dépistage personnel par les aînés immigrants. Deux autres évaluations que j'ai créées ont été utilisées pour mesurer les connaissances acquises lors de l'activité et pour évaluer l'atelier dans sa globalité (thème, pertinence des stratégies, animatrice, logistique), (Voir annexe # 6). Deux vidéos d'une campagne de sensibilisation réalisée au Pérou en 2013, ont été insérées dans le diaporama du programme de sensibilisation. L'objectif d'utiliser cette stratégie était d'améliorer visuellement la compréhension de l'indifférence en tant que geste maltraitant et de présenter l'impact des mobilisations des personnes âgées immigrantes pour sensibiliser le grand public.

Journaux de bord et observations

Une autre méthode utilisée pendant le stage pour amasser de l'information servant à argumenter cet essai, a été le journal de bord rédigé après chaque atelier ou intervention individuelle. Cet outil a recueilli les réactions, les opinions, les témoignages, certaines différences culturelles et les informations venant des expériences personnelles des participants. Ces informations ont servi de référence pour approfondir certains thèmes et évidemment pour augmenter les connaissances. Les observations ont servi pour analyser le non verbal des participants, pour évaluer le confort, la motivation et la participation des gens ainsi qu'à identifier les éléments perturbateurs dans l'environnement.

En conclusion, cette méthodologie a favorisé grandement la recherche d'information qui a servi de base dans la création d'un programme de sensibilisation contre la maltraitance de personnes âgées immigrantes. Ce contexte d'information et de formation a aussi favorisé le développement d'un regard critique qui servira à enrichir mes arguments pour proposer une réflexion sur le travail social gérontologique de sensibilisation des aînés hispanophones à la lutte contre la maltraitance.

CHAPITRE # 1

Le développement et l'implantation d'un programme de sensibilisation à la lutte contre la maltraitance

Introduction

Tel que souligné dans l'introduction de cet essai, le problème de la maltraitance envers les aînés a motivé la mise en place de plusieurs mesures législatives et administratives au Québec comme la loi 115 adoptée en mai 2017 (Assemblée Nationale du Québec, 2017) et le Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2017-2022 adopté en juin 2017 (Gouvernement du Québec, 2017). Les mesures gouvernementales visent toujours la sensibilisation comme une stratégie de prévention et encouragent les institutions à mettre en place une politique interne ou à créer des directives concernant la prévention, le repérage et l'intervention, tel que mentionné dans le Guide de référence (Gouvernement du Québec, 2016).

Parallèlement, plusieurs campagnes audiovisuelles de sensibilisation ont été créées. À titre d'exemple, le document de consultation sur le Plan d'action gouvernemental (2017-2022) soulève trois campagnes de sensibilisation qui ont été diffusées en mars 2013, avec l'objectif de faire connaître au grand public le phénomène de la maltraitance afin qu'il ne soit plus considéré comme un tabou, ainsi que pour faire connaître la détresse des personnes âgées vivant des situations de maltraitance. Selon le Plan d'action, cette stratégie a donné de bons résultats, car d'après la maison de sondages SOM, durant la campagne, le nombre d'appels sur la ligne AAA (Aide, Abus, Aînés) a doublé, ce qui a démontré la pertinence de la stratégie utilisée (Gouvernement du Québec, 2016).

Bien que le gouvernement, les organismes publics, les organisations non gouvernementales, etc., fassent des efforts pour lutter contre la maltraitance, le

problème semble toujours présent et reste tabou dans certaines communautés culturelles. Cela mérite l'attention et l'action des professionnels qui travaillent auprès de cette clientèle et de toutes les personnes concernées.

Ce chapitre est dédié à une description chronologique synthétique de l'implantation d'un programme de sensibilisation à la lutte contre la maltraitance des personnes âgées immigrantes, ainsi qu'à la présentation des éléments facilitants et défis rencontrés lors de son implantation.

Aussi, ce chapitre vise à répondre aux objectifs suivants :

- Présenter un projet novateur de sensibilisation pouvant donner de nouvelles idées aux intervenants afin d'améliorer les pratiques existantes;
- Découvrir les stratégies développées pour faire face aux défis et identifier les éléments facilitants qui ont favorisé plusieurs démarches et ont contribué à la réussite du projet.

Développement

Étapes du développement et de l'implantation du programme de sensibilisation

1^{er} Période : avant le stage

1.1 1^{ère} étape : prise de conscience du problème de la maltraitance

Tel que mentionné dans l'avant-propos, grâce à mon cours « Maltraitance envers les aînés », j'ai pris conscience de l'existence de ce problème à l'intérieur de ma famille sans que personne ne l'ait encore perçu comme un acte maltraitant. Par la suite, j'ai côtoyé certains aînés colombiens à Sherbrooke pour vérifier leurs connaissances sur le sujet et la présence de cas de maltraitance chez les aînés qu'ils rencontraient. Ces personnes ont avoué le manque d'information sur le thème et ont signalé certains cas de maltraitance. C'est ainsi que j'ai considéré pertinent d'agir pour prévenir la maltraitance chez les communautés immigrantes.

1.2 2e étape : survol de la littérature

Le premier survol de la littérature en espagnol a soulevé les thèmes comme la reconnaissance et la prévalence de la maltraitance, les types et les formes de maltraitance ainsi que les actions de tous les secteurs concernés pour contrer le problème (Adams 2012; Instituto nacional de medicina legal y ciencias forenses, 2013; Juarez 2014; Kaplan, 2016; Universidad Maimonides, 2010).

Ensuite, un autre survol a été fait sur les langues les plus parlées à Sherbrooke, ainsi que sur les données démographiques concernant la population immigrante à Sherbrooke (Les éditions de la Chenelière, 2016 ; Observatoire démographique et statistique de l'espace francophone, 2016; Gouvernement du Canada, 2011). Ce travail a permis d'identifier les populations les plus nombreuses afin de cibler la population pour faire la sensibilisation.

D'autres recherches académiques ont été faites concernant les fondements théoriques et pratiques sur les ateliers de sensibilisation, dont différents moyens que je pouvais utiliser (vidéos, pièces de théâtre, mobilisations, ateliers, campagnes à la radio et télé, dépliants, etc.). Les ateliers de sensibilisation en espagnol ont été animés par une présentation PowerPoint où deux vidéos ont été insérées servant de support audiovisuel pour améliorer la compréhension de la maltraitance (Programmes initiative jeunes, FOKAL, 2012; Wiki How, 2015).

Pour finir cette partie, quelques documents sur les techniques d'animation et sur l'animation de groupes ont été lus avec l'objectif de structurer la démarche d'apprentissage visée par les ateliers de sensibilisation (Action Toxicomanie, 2013; Hazgui & Sow, 2011).

1.3 3e étape : validation terrain chez les communautés immigrantes

Environ vingt personnes immigrantes du Chili, de la Colombie, d'El Salvador, du Mexique et du Guatemala ont été interpellées par téléphone et personnellement sur le

thème de la maltraitance. L'objectif de cet exercice informel était d'évaluer un peu leurs connaissances de la définition ainsi que sur les types et formes de maltraitance, et les inviter à participer.

1.4 4e étape : entrevues avec les organismes qui travaillent pour contrer la maltraitance à Sherbrooke

L'idée générale de ces rencontres était de connaître les services offerts, les outils de sensibilisation développés, les stratégies utilisées, leurs expériences professionnelles avec les communautés immigrantes, mais aussi de voir la possibilité de travailler en partenariat.

1.5 5e étape : identification de la population visée

Il est évident que dans la population visée, les personnes âgées immigrantes furent dès le départ priorisées. Toutefois, au fur et à mesure que j'ai progressé dans mes recherches, le bassin de personnes que je souhaitais sensibiliser pour contrer la maltraitance fut élargi. Donc, la présentation de la population sera divisée en deux parties : personnes âgées immigrantes et surtout des réfugiées et population de 16 ans. Nonobstant, il est pertinent de clarifier que malgré que j'aie priorisé la catégorie des immigrants réfugiés, lors du choix de la population, je n'avais pas tenu compte du statut de ceux-ci pour participer au projet, toutes les catégories d'immigrants ont été tenues en compte : personne n'a été exclu.

Qui sont les personnes âgées hispanophones visées par le projet?

Le recensement de 2011 affirme qu'à Sherbrooke, 2 980 personnes immigrantes parlent espagnol, soit le 1.5 % de la population, par rapport à 1 350 personnes parlant arabe soit 0.7 % et 755 personnes parlant le persan (farsi) soit 0.4 %. Donc, parmi les immigrants, la communauté hispanophone est la plus nombreuse et ce qui m'a encouragée à créer le projet de sensibilisation sur la maltraitance en espagnol (Statistiques Canada, 2011b).

Pour comprendre davantage qui est cette communauté, certaines définitions s'avèrent nécessaires. Donc, voici la définition de personne immigrante. Le Conseil canadien pour les réfugiés a défini ce concept comme suit : un immigrant est

« Une personne qui se trouve hors de son pays d'origine. Ce mot désigne parfois toute personne qui est hors de son pays natal (incluant ceux qui sont citoyens canadiens depuis des décennies). Plus souvent, ce mot désigne les personnes qui sont présentement en train de se déplacer et celles qui ont un statut temporaire ou qui n'ont aucun statut au pays dans lequel ils vivent » (Conseil Canadien pour les réfugiés, 2015).

Olazabal, Le Gall, Montgomery, Laquerre & Wallach (2010, p.73) rappellent qu'« *il faut distinguer les personnes âgées ayant vieilli au Québec et celles qui ont immigré à un âge avancé, généralement parrainées...* ». Ils affirment que les aînés qui ont vieilli au Québec n'ont probablement pas les mêmes difficultés en lien avec la langue que ceux qui sont arrivés à un âge plus avancé sans connaître la langue de la majorité. L'autonomie financière peut aussi être différente selon les groupes; possiblement que les personnes âgées qui sont arrivées plus jeunes n'ont pas été parrainées, donc qu'elles ne dépendent pas de leur famille. Tandis que celles qui ne sont pas en mesure de combler leurs besoins essentiels demeurent à la charge de leurs enfants ou des personnes qui les ont parrainées, ce qui peut constituer un facteur de risque de vivre une situation de maltraitance.

D'après les auteurs, les aînés qui quittent leur pays d'origine à un âge avancé pour s'implanter au Québec appartiennent à une catégorie de population qui mérite une attention particulière à cause de la méconnaissance, de la part du gouvernement et des intervenants, de leurs besoins et de leurs aspirations. Il est aussi pertinent de savoir que les personnes âgées qui sont arrivées comme réfugiées ont une situation économique différente. Elles bénéficient des prestations d'aide sociale dès leur arrivée et des pensions de vieillesse fédérales ou du Régime de rentes provinciales

après être demeurées au Canada dix années consécutives et avoir l'âge exigé (65 ans et plus).

Il s'avère que : « *sociologiquement, les personnes âgées immigrantes font partie des groupes les plus pauvres et les plus vulnérables au Canada* » (Vatz-Laaroussi, 2013, p.106). L'auteure ajoute aussi que les difficultés d'accès aux soins, les problèmes en lien avec la langue ainsi que les différences culturelles et religieuses renforcent leur dépendance en imposant à leurs enfants le devoir de les prendre à leur charge.

Un autre élément qui a influencé le choix de population est en lien avec l'isolement des aînés qui constitue un facteur de risque pour vivre une situation de maltraitance. Un exemple de cette possibilité est l'augmentation des cas de fraude et d'escroquerie à l'insu des personnes âgées qui habitent seules. Selon le document, ce que les Canadiens âgés devraient savoir au sujet de la fraude et de l'escroquerie, « *la fraude est le premier acte criminel en importance commis à l'endroit de Canadiens âgés* » (Forum fédéral, provincial et territorial des ministres responsables des aînés, 2010, p.2). Paradoxalement, même si les aînés habitent avec leur famille ou une autre personne, cela peut être aussi un facteur de risque pouvant favoriser l'apparition de maltraitance due aux conditions stressantes ou perturbantes de l'environnement dans lequel cohabite l'aîné (Beaulieu & Bergeron-Patenaude, 2012).

Une autre raison qui justifie le choix de la population immigrante est en lien avec les données démographiques. En 2015, le Québec comptait 49 024 immigrants et réfugiés admis, 10 493 appartenant à la catégorie de regroupement familial. Dans la même année, le nombre d'immigrants réfugiés a augmenté de 56 % par rapport à 2014 (Institut de la statistique du Québec 2015). Il n'y a pas de données récentes sur le nombre des aînés immigrants à Sherbrooke mais, la Direction de Santé publique de l'Estrie (2015) a affirmé qu'il y a une forte proportion de personnes âgées immigrantes en Estrie.

La manière dont les aînés sont entrés au Canada, dont le programme de regroupement familial et les obligations imposées aux parrains, est un autre argument qui justifie le choix de cette population. Ce programme a pour objet d'octroyer une résidence permanente aux étrangers parrainés qui sont les parents ou les grands-parents de citoyens ou de résidents permanents du Canada. Pour ce faire, les répondants doivent présenter un dossier financier couvrant les trois dernières années à l'Agence de Revenu du Canada afin de démontrer que leur revenu est au-dessus d'un certain seuil autorisant le parrainage et qu'ils sont ainsi en mesure d'honorer leurs obligations en matière de parrainage (ce qui se traduit par l'obligation d'assurer la subsistance des parents et grands-parents pendant 20 ans) (Gouvernement du Canada, 2016). Cette dépendance économique des personnes âgées immigrantes parrainées par leur famille durant autant d'années peut rendre l'individu vulnérable et créer des conflits intergénérationnels pouvant favoriser l'apparition de situations de maltraitance.

Pourquoi ai-je choisi la population de 16 ans et plus?

Cette tranche d'âge des participants a été sélectionnée suite à la recension de certains documents scientifiques en espagnol en provenance surtout de trois pays d'Amérique Latine soit, Argentine, Chili et Colombie. Plusieurs d'entre eux ont souligné que dans leur population 50,4 % de la maltraitance est commise par les enfants des aînés et de jeunes adultes âgés entre 26 et 45 ans. (Federación Iberoamericana de asociaciones de personas mayores FIAPAM, 2016). En plus, les chiffres de violence intrafamiliale commise par les adolescents contre leurs parents continuent à augmenter dans les dernières années. Ce qui fait soupçonner que les personnes âgées sont aussi touchées par cette violence (Instituto Nacional de medicina legal y ciencias forenses, 2013). Donc, avec l'intention de prévenir à Sherbrooke une augmentation de cas de maltraitance envers les aînés immigrants, de faire une sensibilisation précoce auprès des adolescents et d'encourager la bientraitance, j'ai visé comme population les personnes immigrantes hispanophones âgées de 16 ans et plus.

1.6 6e étape : choix de l'organisme

La Fédération des Communautés Culturelles de l'Estrie (FCCE) a été choisie comme milieu de stage, car cet organisme a une vaste expérience de travail avec les immigrants et regroupe dix-neuf associations de communautés immigrantes à Sherbrooke. Elle agit sur plusieurs volets qui peuvent me servir de modèles pour structurer davantage le projet de sensibilisation, pour développer des outils d'intervention plus pertinents et en accord aux besoins de la population ciblée ainsi que pour développer des stratégies de recrutement plus efficaces.

1.7 7e étape : élaboration du projet

Un petit document très synthétisé de trois pages présentant le projet de stage intitulé « Ateliers de sensibilisation sur la maltraitance envers les aînés, auprès des communautés culturelles hispanophones » a été créé et distribué avec l'affiche publicitaire. Ce document comprend une courte introduction expliquant brièvement le problème de la maltraitance chez certaines communautés immigrantes et la justification de pourquoi j'ai choisi la communauté immigrante de Sherbrooke pour réaliser les ateliers. De même, j'ai présenté les objectifs du projet, la description des ateliers et de leur contenu, ainsi que certaines références pour mettre en valeur les arguments présentés.

2^e Période : pendant le stage

2.1 1^{ère} étape : élaboration de documents pour la diffusion du projet

Une affiche publicitaire en français et en espagnol a été élaborée ayant comme thème accrocheur la fraude et l'escroquerie envers les aînés. Dans l'affiche, j'ai mentionné la possibilité d'avoir des informations sur les différentes mesures de protection lors des ateliers. L'affiche met l'accent sur les types de maltraitance et comment la fraude et l'escroquerie sont le premier acte criminel commis au Canada contre les aînés (Voir annexe # 7).

Parallèlement, le 24 octobre 2015, le Service de Police de Sherbrooke a envoyé un communiqué à la population en général pour avertir les citoyens sur une série d'appels téléphoniques suspects visant particulièrement les aînés. J'ai profité de cette situation pour faire la traduction du communiqué et le distribuer aux participants, ainsi que l'utiliser comme exemple pour introduire le thème de la maltraitance financière (Voir annexe # 8).

2.2 2e étape : Outils d'intervention :

Outils déjà créés par les organismes

Le premier document que j'ai approfondi et qui a été traduit et vulgarisé en espagnol est le Quiz factuel sur la maltraitance envers les aînés ainsi que le questionnaire avec les réponses du Quiz (Beaulieu, & Bergeron-Patenaude, 2012), ces documents sont présentés dans Méthodologie. Cet outil a été d'une grande utilité, car je m'en suis servi pour jouer de façon interactive et divertissante avec les participants afin de démystifier certains préjugés ainsi que pour augmenter les connaissances sur le problème de la maltraitance.

Le deuxième document que j'ai utilisé a été le signet produit par Louise Buzit-Beaulieu, coordonnatrice provinciale responsable de la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées des communautés culturelles, qui était déjà traduit en espagnol. Ce document présente une brève description des indices des types de maltraitance, dans un langage très facile à comprendre pour les participants. Aussi, ce document comprend des informations sur les organismes auxquels la personne dans le besoin pouvait se référer pour demander de l'information ou de l'aide.

Le troisième document a été créé par l'ACEF (2010), il s'agit d'un petit cahier pour les participants appelé « Le crédit et les communications : les erreurs à éviter ». Celui-ci est déjà traduit en espagnol et présente, sous la forme de tableaux explicatifs,

les avantages et les inconvénients ou les risques d'acheter des articles dans plusieurs magasins de la ville comme par exemple Zellers, Easy Home, ou de demander des prêts dans des endroits comme Instant Comptant. Ce cahier donne aussi des informations sur les cartes de crédit, l'internet, le câble et la ligne téléphonique résidentielle ainsi que sur les cellulaires. La variété des exemples présentés dans le cahier aide les aînés à mieux comprendre les risques et à les éviter.

L'AQDR m'a fourni aussi de nombreuses copies du document nommé « Vieillir en sécurité ». Ce document décrit les différents types et formes de maltraitance, il présente aussi un test pour vérifier les profils tant de la personne soupçonnée d'être maltraitée que de l'abuseur. Également, à partir du comportement des victimes et des abuseurs, les indices de maltraitance pour la dépister, ainsi que les interprétations des résultats des tests.

Lors de mes recherches, j'ai trouvé et traduit en espagnol un document produit par le gouvernement du Canada qui m'a paru très pertinent intitulé : « Ce que tous les Canadiens âgés devraient savoir au sujet de la fraude et de l'escroquerie ». Dans ce document, les aînés sont renseignés sur la façon d'agir en cas de fraude ou d'escroquerie. Les délits comme le vol d'identité, le fraude par carte de débit ou de crédit, l'escroquerie au téléphone ou par le porte-à-porte sont les types de fraude et d'escroquerie mentionnés dans le document.

Le dernier document traduit est la grille d'évaluation produite par la Table de concertation contre les mauvais traitements faits aux personnes âgées de l'Estrie. Cette grille intitulée « Suis-je victime d'abus? », présente une série de questions pouvant aider l'aîné à identifier s'il est en train de vivre la maltraitance. Pour que l'aîné intéressé puisse faire un premier pas, j'ai mis les renseignements des organismes auxquels il pouvait avoir recours.

Outils que j'ai créés

Bien que j'aie trouvé plusieurs outils pertinents à mon projet de sensibilisation, j'ai senti la nécessité d'en créer quelques-uns.

D'abord, le premier outil que j'ai créé pour animer les activités de sensibilisation est le PowerPoint intitulé « Atelier de sensibilisation sur la maltraitance envers les personnes âgées » (Voir annexe # 9). Ce PowerPoint a été coloré et dynamisé par des images très pertinentes et touchantes ainsi que par deux vidéos publiées par des organisations du Chili et du Pérou (Ministerio de desarrollo social, 2013; Defensoría del Pueblo, 2014). Sa visualisation a favorisé la compréhension de plusieurs notions comme l'empowerment, la démocratie et la défense des droits, notions qui représentent bien les actions communautaires qui revendiquent les déterminants majeurs de la santé et du bien-être des personnes âgées.

Deux modèles très informels d'évaluation ont aussi été créés qui ont servi à estimer les connaissances acquises par les participants en lien avec les formes et les types de maltraitance (Voir annexe # 10) et à évaluer sommairement les savoirs de l'animatrice (savoir, savoir-faire et savoir être) en ce qui concerne les techniques d'animation et la maîtrise du thème de la maltraitance (Voir annexe # 11).

Un dernier document a été créé et intitulé « Aptitudes à privilégier face aux personnes victimes de maltraitance ». Celui-ci présente une série de comportements à prendre en compte pour la personne pouvant accueillir un aîné lors d'un dévoilement d'une situation de maltraitance. L'idée principale était d'outiller la personne pour qu'elle se sente à l'aise dans une telle situation (Ministère de la Santé et des services sociaux, 2013; Hétu, 2006; Table de concertation sur les agressions à caractère sexuel de Montréal, 2008), (Voir annexe # 12).

2.3 3e étape : Stratégies de recrutement

Pour développer cette partie, j'ai fait une petite recherche et j'ai utilisé deux documents donnant des idées sur le recrutement des gens dont : Comment s'articule un recrutement en entreprise? Publié par Petite-entreprise.net. (2014), et Méthodes de recrutement - La grande enquête, publiée par regionsjob (2015).

Tout d'abord, il est important de signaler que le premier outil que j'ai créé fut l'affiche publicitaire présentée auparavant et qui appartient évidemment aux stratégies de recrutement. Ensuite, je me suis servi du système informatique via la banque de données de la FCCE pour faire circuler l'affiche et des informations supplémentaires à tous ces contacts. Pour les mêmes raisons, j'ai utilisé aussi la page de Facebook de la FCCE ainsi que les pages des Association membres de la FCCE et d'autres organismes communautaires qui travaillent avec la clientèle immigrante. Aussi, j'ai envoyé l'information sur la page Facebook de l'Église Saint-François-d'Assise qui célèbre la messe en espagnol et d'autres Églises évangéliques afin d'inviter les gens hispanophones à participer.

La stratégie de bouche à oreille qui a fait boule de neige dans les communautés immigrantes a donné de bons résultats. Cette stratégie a été efficace dans les églises fréquentées par les immigrants par le contact direct avec les gens avant et après la cérémonie. Aussi, lors des activités familiales et publiques organisées par différentes communautés immigrantes.

Je ne peux pas négliger le fait que certaines personnes âgées immigrantes ont distribué des signets à la sortie des églises après la messe, ce qui a attiré l'attention des gens et a été aussi une belle stratégie de sensibilisation et de mobilisation pour les aînés.

La référence a été une autre stratégie utilisée, j'ai fait des appels aux gens intéressés grâce à des informations reçues par quelqu'un de la parenté ou des amis. Cette

stratégie nous a permis d'avoir un contact direct avec la personne et de lui expliquer les bénéfices de participer aux ateliers de sensibilisation tels que : briser l'isolement, sortir de la routine, faire de nouvelles connaissances, acquérir de nouveaux apprentissages, être outillé pour identifier et prévenir des situations frauduleuses, partager des expériences de vie, passer des moments divertissants.

La dernière stratégie utilisée a été celle d'offrir des collations gratuites au goût des participants. Même si cette action paraît anodine, il semble que, dans les communautés immigrantes, le fait de partager de la nourriture dans une rencontre aussi informelle est très important, car cela permet à celles qui ont préparé les aliments de gagner quelques cents et de ressentir de la fierté en partageant leur culture.

2.4 4e étape : Ateliers de sensibilisation

Les ateliers de sensibilisation ont été un projet novateur, car c'était la première fois qu'à Sherbrooke se développait un programme de sensibilisation sur la maltraitance envers les aînés avec la participation de personnes immigrantes hispanophones. Les objectifs principaux de ces ateliers étaient d'informer, de sensibiliser et de prévenir cette population sur le problème de la maltraitance envers les aînés immigrants.

Lors du projet de stage, cinq ateliers ont été réalisés sur une période de huit semaines et d'une durée de deux heures et quart. Un minimum de six personnes et un maximum de vingt, pour un total de soixante-trois personnes, ont été rencontrées. Ces personnes provenaient de huit pays soit d'Équateur, du Mexique, de République dominicaine, de Colombie, d'El Salvador, de Cuba, du Guatemala et du Chili.

Avant de commencer chaque atelier, j'ai pris le temps de parler de l'importance de la confidentialité afin d'assurer le respect de la vie privée des participants. J'ai expliqué que le respect à la vie privée est un droit qui est consacré dans les lois canadiennes dont : la Charte des droits et libertés de la personne, chapitre C-12, partie 1, numéral

5 (Gouvernement du Québec, 2016) et le Code civil (L.Q. 1991, c.64) chapitre 3, articles 35 et 36 qui parlent du respect de la réputation et de la vie privée (Gouvernement du Québec, 2004).

Toutefois, je trouve aussi très pertinent de mentionner que j'ai eu la collaboration de quatre femmes bénévoles dans les ateliers. Je les avais invitées afin qu'elles puissent s'asseoir à côté des personnes âgées illettrées pour les aider à comprendre le déroulement de l'activité, à chercher les documents contenus dans la pochette, à formuler leurs questions et à remplir les évaluations utilisées lors de l'atelier.

Il est tout aussi pertinent de souligner que, lorsqu'une situation de maltraitance a pu être dépistée ou dévoilée durant les ateliers, des mesures pour pallier aux conséquences que les participants pourraient vivre lors des entretiens ont été prévues soit, la planification d'une rencontre individuelle ou la référence vers les services existants à Sherbrooke (DIRA-Estrie) ou au niveau provincial, la ligne Aide Abus Aînés, 1 888 489-ABUS.

Malgré que je n'aie pas prévu qu'il y ait une suite aux ateliers, plusieurs personnes ont montré un intérêt particulier à participer à une autre activité pouvant les renseigner davantage sur les lois existantes en lien avec la maltraitance. Elles ont considéré que ce thème a besoin d'une plus grande vulgarisation pour arriver à comprendre le langage très technique utilisé dans les textes juridiques. Selon les personnes âgées, il y a beaucoup de concepts qui, même en espagnol, sont difficiles à saisir (ex : mandat en prévision de l'inaptitude). Elles considèrent qu'il y a des concepts qui sont très importants à approfondir pour bien les comprendre afin de se préparer dans l'éventualité d'un besoin.

Les endroits où furent menées les activités de sensibilisation ont été choisis en tenant compte de leur proximité des quartiers où habitent plusieurs aînés d'origine latino-américaine pour un meilleur accès à l'activité et pour éviter que les participants dépensent de l'argent pour leurs déplacements. Ces endroits devaient respecter les

critères de confidentialité et de neutralité requis pour le bon développement des activités. Également, il a été très important de clarifier que, même si nous utilisions les salles de certaines églises, cela ne limitait pas la participation des gens de différentes croyances, car les activités de sensibilisation n'avaient aucune connotation religieuse.

Ces ateliers ont été offerts gratuitement et chaque participant est parti avec une pochette contenant plusieurs documents pouvant l'aider à mieux comprendre le problème de la maltraitance et à répondre à plusieurs questions traduites en espagnol. En plus, la pochette contenait des dépliants d'organismes pouvant les aider dans l'éventualité de se percevoir comme étant abuseur ou maltraitant, ainsi qu'un signet en espagnol avec l'information sur d'autres ressources et sur la Ligne Aide, Abus, Aînés.

2.5 5e étape : Interventions individuelles

Cinq personnes ont été rencontrées dont quatre femmes et un homme. Après avoir participé à un atelier de sensibilisation, ces personnes ont ressenti le besoin d'un contact personnalisé, ce qui les a motivées à prendre un rendez-vous. Elles ont été rencontrées dans une salle privée à la Fédération des Communautés Culturelles de l'Estrie et après une courte évaluation de leurs besoins, elles ont été référées vers les organismes pouvant les aider dans leurs démarches.

Approche privilégiée

L'approche interculturelle, présentée dans la méthodologie, a été privilégiée pour ces interventions, évidemment en lien avec les communautés ciblées. Cette approche a influencé toutes les interventions qui ont été centrées surtout sur l'écoute attentive de la personne dans une dynamique d'ouverture et de compréhension. L'objectif de l'utilisation de cette technique était de transmettre à la personne rencontrée un sentiment de sécurité, d'acceptation et de confiance pour qu'elle soit capable de

parler sur un sujet tabou comme la maltraitance. Un autre facteur qui a justifié le choix de cette approche fut les notions de respect de la personne et de sa vision du monde, car l'objectif n'était pas de l'influencer mais plutôt de l'aider à identifier le problème et à reconnaître ses forces pour être capable de produire des changements dans son système afin d'améliorer sa situation.

Techniques d'intervention utilisées

La technique qui s'est avérée la plus importante fut l'écoute active, où les attitudes professionnelles de l'intervenant jouent un rôle très important dans son savoir-faire. Il est fondamental de démontrer à la personne notre présence physique et psychologique, et notre capacité d'accueillir ses messages sans porter de jugement (Deslauriers & Hurtubise, 2010).

Le temps accordé aux interventions était entre une heure et demie et deux heures compte tenu du besoin de la personne de ventiler. Dans la plupart des cas, ces personnes étaient chargées d'émotions et de sentiments difficiles à maîtriser, qu'elles ne pouvaient pas exprimer quand elles étaient entourées par leur famille, ou parce qu'elles n'étaient pas capables de s'accorder ce droit. La quantité d'informations que ces personnes voulaient partager était aussi un facteur qui a demandé beaucoup de recadrage pour structurer l'entretien et éviter que le contenu du discours de la personne aille dans des directions qui ne bénéficient pas à l'entrevue.

Lors de la rencontre ponctuelle, afin d'aider la personne et moi-même à comprendre le contenu de son message, j'ai utilisé à plusieurs reprises deux techniques : la reformulation et la clarification. La charge émotive de ces personnes leur faisait perdre leur idée, il a fallu les aider à se centrer sur la situation la plus problématique et pénible pour elles pour qu'elles soient capables de se fixer des moyens de faire leurs démarches ultérieurement.

Intervention

Avant de commencer l'intervention, j'ai rassuré ces personnes en leur expliquant mon obligation relative au secret professionnel en tant que travailleuse sociale membre de l'Ordre (OTSTCFQ, 2012), pour qu'elles sachent que toute information que j'allais recevoir resterait confidentielle. La seule exception consisterait en une situation très grave de maltraitance pouvant compromettre l'intégrité de la personne. Dans ce cas, le partage de cette information de ma part avec les professionnels concernés deviendrait impérativement nécessaire.

Aussi, je les ai rassurées sur le fait que si elles dévoilaient une situation de maltraitance lors de la rencontre, ce n'était pas obligatoire de porter plainte, mais qu'elles allaient recevoir de l'information pouvant les guider dans les démarches qu'elles pourraient éventuellement entamer. L'objectif était d'établir un lien de confiance sur la base de la transparence et de l'honnêteté.

Également, je leur ai expliqué mon rôle de personne ressource ou d'accompagnatrice dans l'éventualité d'une première rencontre avec les organismes qui travaillent auprès de cette clientèle. J'ai mis l'accent sur le fait que, malgré que je sois une travailleuse sociale, cette rencontre ne ferait pas partie d'un suivi ou d'une thérapie psychosociale, qu'il s'agissait d'une intervention ponctuelle de ma part dans un contexte de stage.

Donc, il s'agissait de trois personnes âgées vivant seules et deux autres habitant avec leur famille. La caractéristique principale de ces personnes était la difficulté à communiquer en français et à refuser le recours à un interprète pour parler de leur vie privée, car elles n'avaient pas confiance au respect de la confidentialité. Trois d'entre elles étaient très isolées et deux très dépendantes de leurs familles en raison de problèmes chroniques de santé.

Les deux premières personnes rencontrées ont signalé une situation de maltraitance psychologique et financière, la troisième personne a signalé la maltraitance financière, la quatrième personne la maltraitance psychologique et sexuelle et la cinquième, la maltraitance psychologique.

Certains indices ont été repérés pendant l'intervention comme l'anxiété, la honte, la peur d'être seule ou d'être rejetée par la famille et par la communauté, l'isolement et les difficultés financières. Pour ces raisons, toutes ces personnes ont été référées chez DIRA-Estrie malgré leur méfiance et ont reçu des informations sur le fonctionnement de la Ligne Aide Abus Aînés (consultation confidentielle, gratuite, dans leur langue maternelle, professionnels qualifiés etc.). Une autre personne a aussi été référée vers l'Aide juridique et la dernière chez Moment'Homme Sherbrooke. Ces références ont été faites en respectant les besoins immédiats de chaque personne.

D'autres problèmes entourant la personne rencontrée ont été identifiés comme pouvant avoir une incidence sur les facteurs de risques de maltraitance. Par exemple : des problèmes familiaux non résolus et la peur d'y faire face pour régler la situation (enfants abandonnés par leur mère dans une période de sa vie et le sentiment de culpabilité); l'abandon des aînés qui est considéré par ceux-ci comme un choc culturel (enfants adultes qui décident de partir à l'extérieur du Québec sans leurs parents âgés pour trouver de meilleures occasions de travail); et les changements de certains comportements chez les aînés qui ne sont pas bien acceptés par les membres de la famille (refuser de garder les petits enfants pendant la fin de semaine : certains aînés ne sentent pas qu'ils ont les forces nécessaires pour accepter une telle responsabilité).

Chaque rencontre s'est terminée en soulignant les forces de l'aîné. Les notions de courage, de résilience, de sagesse ainsi que sa capacité d'adaptation ont été discutées pour que la personne soit capable de s'approprier ses ressources et de mettre en valeur ses expériences personnelles.

2.6 6e étape : Évaluations des ateliers

Malgré que le problème de la maltraitance reste tabou dans certaines communautés culturelles, le programme de sensibilisation sur la maltraitance envers les personnes âgées immigrantes a gagné l'acceptation des communautés interpellées, si je tiens compte du nombre de participants aux activités.

L'objectif principal des ateliers d'informer, et que cette information soit bien comprise par les participants, a été atteint ce qui m'a permis simultanément de réussir le deuxième objectif : sensibiliser ces personnes au problème de la maltraitance envers les aînés.

Sur le plan académique, ce travail m'a permis d'augmenter mes connaissances soit dans l'implantation d'un programme, les différentes étapes à respecter, les interventions de groupe et individuelles ainsi que dans la façon d'analyser tous les aspects du programme pour être en mesure de proposer des améliorations.

3e Période : après le stage

3.1 Analyse de recherches documentaires

Cette période était dédiée à l'analyse de recherches et à l'organisation de toutes ces données à partir des trois composantes principales : définition ou interprétations de la maltraitance, types et formes de maltraitance et prévalence de la maltraitance financière et psychologique.

Tel que déjà mentionné, pour réaliser ce travail, seuls les documents produits sur six pays d'Amérique-latine (Argentine, Chili, Colombie, Pérou, Honduras et Mexique) ont été utilisés. Un dossier a été organisé par pays et après la recension de tous les documents, j'ai réalisé une analyse globale de la situation du pays. À la fin, les analyses de chaque pays ont été résumées dans un seul document.

Pour finir, j'ai fait la comparaison des informations recueillies lors des recherches, dans les activités de sensibilisation et celles compilées dans les petites évaluations complétées par les participants aux ateliers. Cet exercice m'a aidée à valider certains constats, par exemple, la méconnaissance de la définition de la maltraitance et les différentes interprétations qui peuvent favoriser la non reconnaissance de celle-ci.

Les défis rencontrés et les éléments facilitants

4.1 Défis rencontrés

Sans doute, le premier défi rencontré était le peu de temps accordé à la réalisation de ce programme de sensibilisation. Plusieurs tâches demandent énormément de temps et j'avais juste quatre mois pour les développer, ce qui m'a exigé de travailler plusieurs heures en dehors du cadre normal de travail. Par exemple, le temps accordé aux recherches documentaires, la prise de contact et les rencontres avec les intervenants qui travaillent avec la population immigrante, la création d'outils d'intervention, le recrutement de participants, la recherche de financement, etc. La stratégie que j'ai utilisée pour gagner du temps fut celle d'avancer dans mes recherches dans la session d'été avant de commencer le stage.

La stratégie que j'ai employée pour faire le recrutement des gens fut celle de faire des appels après 18h en prévoyant que dans la soirée les personnes seraient déjà revenues de leurs cours de francisation, de leur travail ou d'autres activités. J'étais consciente que ce moyen de recrutement demandait beaucoup d'heures au téléphone et que c'était une activité qui ne se fait pas dans une seule soirée. En plus, qu'un ou deux jours avant l'activité, il ait fallu encore une fois communiquer avec tous les participants pour leur rappeler l'atelier, et cela surtout avec les personnes âgées et les adolescents.

Concernant le travail réalisé avec les Associations des communautés hispanophones, malheureusement il n'a pas été possible de rencontrer leurs présidents. À cette époque de l'année, ils étaient plus focalisés sur l'organisation des activités pour Noël. Il

aurait été nécessaire d'avoir plus de temps pour programmer les rencontres quelques mois à l'avance pour pouvoir compter sur la participation de plus de gens de ces communautés.

Le manque de ressources financières pour la réalisation du projet de sensibilisation était aussi un défi à relever. Malheureusement, ni l'Université ni les organismes qui offrent l'opportunité de faire les stages n'ont de budget destiné à ces activités pédagogiques dans le cadre de cette exigence académique. Pour résoudre cette situation, j'ai créé une liste de commanditaires avec la collaboration du directeur de la Fédération. Ensuite, nous avons envoyé une copie du projet et une lettre de commandite aux bienfaiteurs expliquant les bénéfices pour eux de financer ce projet. Mais plusieurs difficultés se sont présentées : les institutions reçoivent une grande quantité de demandes par jour, beaucoup de demandes sont planifiées dès le début de l'année, certaines demandes se perdent et n'arrivent pas aux mains des personnes responsables, etc. Bref, je n'ai pas eu la collaboration des institutions, finalement, ce fut la FCCE qui a couvert la totalité des dépenses. Il est évident que ce thème mérite plus qu'une grande réflexion, plutôt une nouvelle formule de financement spécifique aux stages afin d'éviter de causer des dépenses additionnelles aux organismes qui ont déjà des difficultés économiques.

La traduction et la vulgarisation de la terminologie employée surtout dans certains documents légaux sont devenues un autre défi dans la préparation d'outils d'intervention. Il y avait des documents légaux rédigés avec une terminologie tellement technique qu'il a fallu faire des recherches sur différentes notions. J'ai réalisé ce travail pour transmettre une information adaptée aux réalités des immigrants allophones. Malgré ce travail, j'ai été confrontée aussi à la pluriculturalité des participants à chaque atelier, compte tenu que ceux-ci parlent espagnol, mais la signification de certains mots n'est pas la même d'une culture à l'autre ou d'un pays à l'autre. Donc, j'ai demandé la collaboration de quelques personnes de différentes

communautés pour faire la lecture des outils d'intervention avant de commencer les ateliers, afin de valider la compréhension du langage utilisé dans chaque document. D'après mes recherches et les discussions face à face et par téléphone avec les participants lors du processus de recrutement, je me suis rendu compte que le thème de la maltraitance envers les aînés reste encore tabou dans certaines sociétés latino-américaines. Le recrutement s'est avéré difficile dans la plupart des cas, car il y avait beaucoup de réticences et de craintes d'avoir à s'exprimer. J'ai beaucoup parlé surtout avec les aînés pour les convaincre de venir participer aux ateliers, car ils avaient peur du jugement de leur famille et de leur communauté et de l'étiquetage auquel ils pouvaient être confrontés par leurs compatriotes. Aussi, ils avaient peur de parler dans l'atelier avec la présence d'un membre de la famille ou d'un ami qui pouvait ensuite aller parler à la personne maltraitante. Pour toutes ces raisons, le nombre de personnes qui pouvaient se présenter aux ateliers était très incertain, car même s'il y avait des confirmations, rien ne pouvait me garantir leur présence.

Donc, il a fallu beaucoup travailler par téléphone sur le fait que la maltraitance n'est pas un problème individuel, mais un problème de société, la notion de confidentialité et le respect de la vie privée, l'importance de se réapproprier du pouvoir personnel et de s'informer sur les droits et les services offerts à Sherbrooke. Une autre façon d'intéresser les gens à participer fut de les inviter à sortir de l'isolement, à changer leur routine, à se donner l'opportunité de faire de nouvelles connaissances et à se gâter en goûtant des plats de différentes cultures.

Le déplacement des personnes âgées immigrantes a été aussi un autre défi. La plupart d'entre elles vivent dans la précarité économique et ne veulent pas dépenser l'argent en achetant des jetons pour l'autobus ou en utilisant les services d'un taxi. Par le passé, juste un petit nombre d'aînés ont acheté des autos, quelques-uns dépendent donc d'une personne pour les conduire. Ceux qui habitent avec leur famille sont aussi très dépendants et dans la plupart des cas s'empêchent de sortir pour ne pas déranger leur famille.

J'ai aussi été confrontée à la réalité des aînés très malades ou handicapés qui habitent seuls et n'aiment pas utiliser le transport adapté à cause de la rigidité des horaires. Je considère également pertinent d'ajouter que, dans ce projet, j'ai constaté non seulement la précarité économique des aînés, mais aussi la précarité de certaines familles immigrantes qui ont participé et qui n'avaient pas d'argent pour payer le transport et venir nous rejoindre.

Alors, la stratégie que j'ai utilisée pour aider les personnes âgées immigrantes avec des difficultés à se mobiliser a été de trouver des bénévoles hispanophones avec une auto, préférablement une fourgonnette où nous puissions entrer une chaise roulante ou un autre appareil. Aussi, celle de faire du covoiturage entre familles qui se connaissent et qui vivent dans le même secteur. Donc, cette tâche est devenue extrêmement complexe, car ce n'était pas seulement de trouver un bénévole, il fallait qu'il ait une auto avec certaines caractéristiques et en plus de donner de son temps, il devait aussi assumer les coûts de l'essence, pas évident!

D'un autre côté, j'ai eu des obstacles sur le plan de la diffusion de l'information qui sont devenus aussi un défi. En grande partie, le choix de l'organisme a été influencé par la possibilité d'utiliser leur banque de données pour faire circuler l'information à toutes les associations allophones qui sont membres de la Fédération. Mais j'ai constaté que, malheureusement, certains présidents des associations reçoivent l'information et ne la font pas circuler aux membres.

L'autre constat que j'ai fait était en lien avec les attentes de la Fédération et de certains organismes partenaires, car ceux-ci ont des politiques internes qui ne permettent de publier que l'information qui concerne leur organisme. Je me suis questionnée sur quelles sont les attentes de collaboration entre organismes? Toutefois, cela ne s'arrête pas ici, certaines communautés religieuses fonctionnent aussi de la même manière : l'information ne circule pas et pour obtenir leur collaboration il

aurait fallu que je fasse des démarches au printemps pour que les ateliers soient inclus dans leur programmation annuelle.

En tant qu'intervenante et aussi immigrante, j'ai été confrontée à un double défi, celui de la décentration décrite dans l'approche interculturelle comme suit :

« La décentration, c'est prendre une distance de soi, en réfléchissant sur soi-même, en étant un sujet qui se perçoit en tant qu'objet, porteur d'une culture et de sous-cultures auxquelles s'intègrent des modèles professionnels et des normes institutionnelles, replacées à chaque fois dans une trajectoire personnelle » (Cohen-Émerique, 1993b, p.76).

Je devais prendre une distance de moi-même pour ne pas me laisser influencer par ma culture, par mes caractéristiques personnelles et par mon expérience de vie dans l'intervention, ni tomber dans l'erreur d'influencer autrui.

Comme immigrante, porteuse de la même culture et membre de la même communauté dans le cas des Colombiens, je devais faire des efforts pour m'éloigner de mes propres systèmes de référence pour respecter et prendre en considération toutes les différences et particularités qui caractérisent chaque personne, même si elle venait de ma propre culture. Cela m'a valu une grande connaissance de moi-même pour comprendre et contrôler mes propres préjugés, mes réactions et émotions vécues lors des ateliers et des interventions individuelles. J'étais consciente que je devais respecter leur perception de la situation, comprendre leurs sentiments envers les personnes maltraitantes malgré la situation et respecter qu'elles ne soient pas prêtes à changer leur situation tout de suite, je devais respecter leur rythme et me limiter à les informer sur leurs droits et les services existants. Je devais les soutenir à partir de ce qu'elles voulaient faire ou changer et des moyens qu'elles allaient utiliser.

En plus, je devais faire des efforts pour que l'entourage de la personne maltraitée ne se rende pas compte que j'étais au courant de la situation et me voir moi-même rejetée par certaines familles et/ou me faire des ennemis. Donc, la confidentialité des interventions est devenue fondamentale non seulement pour faire respecter la vie privée de la personne rencontrée ou pour respecter mes obligations déontologiques, mais aussi pour me protéger moi-même des réactions des personnes impliquées dans des situations de maltraitance envers les aînés immigrants colombiens.

Je ne peux conclure cette partie sans mentionner que, pour la communauté colombienne, le fait d'être moi-même colombienne a rendu quelques personnes gênées de parler de leur situation. Surtout quand les aînés savaient que j'avais une bonne amitié avec leur famille, elles avaient peur que je ne sois pas capable de connaître la situation et de vouloir garder cette amitié. Il a fallu que j'accorde beaucoup de temps à ces personnes pour leur expliquer qu'elles n'étaient obligées de dévoiler aucune situation de maltraitance lors de leur participation aux ateliers ou dans les interventions individuelles. Je leur ai expliqué que je pouvais les rencontrer de façon ponctuelle pour répondre à leurs questions et leur donner des informations sans avoir besoin d'entrer dans leur vie privée. Aussi, pour leur parler de mes responsabilités en tant que travailleuse sociale et membre de l'Ordre, principalement en ce qui concerne le secret professionnel et les notions d'intégrité et d'objectivité, pour qu'elles se sentent à l'aise de venir participer et me rencontrer en privé et en toute confidentialité, si elles le désiraient.

4.2 Éléments facilitateurs

Le fait que la communauté hispanophone soit la plus nombreuse, que l'espagnol soit la deuxième langue la plus parlée parmi les communautés immigrantes à Sherbrooke et que les ateliers allaient être donnés en espagnol ont été évidemment trois éléments facilitateurs pour développer le programme de sensibilisation et pour le processus de recrutement des gens. Donner les ateliers dans la langue maternelle des

hispanophones a éveillé leur intérêt, car cela leur garantissait la facilité de s'exprimer et d'être bien compris, ainsi que la possibilité de bien comprendre l'information transmise. Aussi, ce facteur leur permettait de rencontrer des gens qui parlent la même langue, mais qui venaient de pays différents, ce que beaucoup des aînés recherchent pour se faire de nouveaux amis.

Il y a deux facteurs aussi très importants dans ce processus qui ont facilité la tâche : le thème accrocheur que j'ai utilisé dans les affiches et la curiosité des gens. En effet, la fraude et l'escroquerie sont des crimes qui peuvent être commis par n'importe qui, même s'il y des populations plus à risque que d'autres, personne n'est à l'abri de vivre une situation pareille. Tout le monde veut apprendre des stratégies pour se protéger et les personnes immigrantes ne font pas exception, elles voulaient savoir quelles modalités utilisent les fraudeurs pour commettre les fraudes, quel est le profil de ceux-ci pour être capables de les identifier, etc.

À titre d'exemple, je leur ai donné des idées pratiques pour les aînés, comme la stratégie de déchirer les documents et de mettre les morceaux dans deux poubelles différentes pour prévenir qu'un malfaiteur n'utilise les informations personnelles inscrites dans ces documents.

Les journaux de bord ainsi que les évaluations des ateliers étaient aussi des éléments facilitants, car grâce à l'information recueillie dans ces outils, je pouvais réviser en tout temps la démarche effectuée et faire de corrections pour améliorer le programme. Par exemple : pertinence des interventions et des moyens choisis, identification des stratégies les plus efficaces, identification des besoins non décelés ou non comblés, ma rigueur, etc.

La connaissance des organismes qui travaillent pour contrer la maltraitance a été un autre élément facilitant, car avoir des informations sur les organismes et les services offerts m'a donné l'habileté de savoir référer les gens vers les ressources les plus

appropriées et adaptées à la population immigrante et à ses besoins. Cela en étant consciente que les familles immigrantes éprouvent des difficultés d'accès aux services existants, tel que soulevé par l'Institut de recherche en santé du Canada (2016). Les familles dont les aînés immigrants ont besoin d'être bien renseignés à ce sujet pour qu'elles voient les bénéfices et fassent confiance aux intervenants. Ce rapprochement devient fondamental compte tenu qu'il y a un bon nombre d'aînés immigrants qui sont seuls, sans réseaux pouvant leur venir en aide ce qui peut les rendre vulnérables et nuire à leur processus normal de vieillissement.

Je veux reconnaître que la collaboration de la FCCE a été fondamentale pour la réalisation de ce projet. Non seulement dans l'aspect financier, mais aussi dans l'organisation des ateliers dont : location des salles, copies des documents, partage d'expériences professionnelles et transfert de compétences, etc. Mais, en tant que stagiaire, il y a d'autres soutiens que je veux mettre en valeur. Je parle du soutien offert par mes collègues quand j'ai eu des difficultés et qu'ils étaient prêts à me dépanner, quand j'étais stressée et qu'ils ont pris le temps de me rencontrer pour m'aider, etc. Cette sorte d'aide n'a pas de prix, ça me donne le goût de retourner pour contribuer à quelque chose de positif pour l'organisme.

Compte tenu que c'est moi qui ai fait la traduction de certains documents, je n'ai pas eu de frais à payer, ni de délais à attendre pour que quelqu'un fasse les traductions et cela m'a énormément facilité la tâche. Également, le fait de connaître le problème de la maltraitance a servi pour garantir une traduction plus collée à la littérature et à la réalité des personnes rencontrées car, si le traducteur n'a aucune idée du problème, il y a une forte probabilité que la traduction ne soit pas fidèle à la réalité des choses.

Compter sur la collaboration des bénévoles a été une idée magnifique, car ils ont participé à différentes activités comme aider à organiser les pochettes que j'allais distribuer, à préparer les salles, à faire l'accueil des gens, à ramasser les évaluations, etc. Aussi, j'ai déjà signalé l'important travail réalisé par quatre femmes bénévoles

qui ont aidé certains aînés pendant l'atelier. Grâce à ce travail, les aînés qui auraient pu éprouver de l'anxiété et être réticents à participer se sont sentis contents de pouvoir compter sur cette collaboration, ce qui leur a permis d'être plus concentrés sur l'information transmise et sur leur participation très active.

Quant aux bénévoles qui ont collaboré au transport des aînés avec une mobilité réduite, ce fut un service très apprécié par les participants. La plupart des gens disent que c'était la première fois qu'ils étaient invités à une activité où les organisateurs se préoccupaient de cet élément très fondamental pour eux. Les aînés ont aimé l'approche des personnes aidantes et le fait qu'ils n'avaient pas un horaire à respecter, ils ne se sont pas sentis bousculés pour partir.

Du côté des bénévoles, ils étaient contents de participer, d'apporter quelque chose aux aînés, car ils considèrent que c'est une façon de reconnaître et de remercier pour ce qu'ils ont fait dans le passé et continuent à faire dans la transmission des valeurs et d'une culture qu'ils ne veulent pas voir disparaître. Pareillement, la Fédération avait reçu une offre de l'École Du Phare pour impliquer les élèves dans des activités organisées. L'objectif était de permettre aux élèves de faire un nombre d'heures de travail communautaire afin de vivre une expérience sur le terrain et d'obtenir une attestation qu'ils devaient présenter à l'école. Quatre élèves ont collaboré au déroulement des ateliers et en plus de recevoir une attestation, ils ont aussi été sensibilisés au problème de la maltraitance envers les aînés des communautés immigrantes.

Un facteur qui semble superficiel était celui de donner des collations dans les ateliers. J'ai constaté l'importance d'offrir des mets préparés par les mêmes participants, ça faisait partie de la fierté de chaque communauté, car cette possibilité est devenue une occasion pour faire connaître leur culture. En même temps, c'était l'occasion de se sentir gâté, de goûter ce qu'ils aiment. Deux témoignages que j'ai recueillis illustrent l'effet de cette action.

« Prendre des collations autour d'une table, c'est comme me sentir en famille, me sentir proche de quelqu'un, proche de ma culture, de mon chez-moi malgré la distance ». Anonyme

« J'adore préparer la nourriture pour la partager avec les gens d'autres pays, ça me permet d'ouvrir la conversation, d'échanger des idées, de me faire des amis d'autres pays et de connaître leur culture ». Anonyme

Le sens de l'humour est un autre facteur qui paraît anodin mais qui a une incidence très grande dans la dynamique du groupe quand il s'agit de personnes immigrantes. Même si le thème de la maltraitance est un thème très délicat, rien ne nous empêche de rester positifs et d'interagir avec humour. L'objectif d'utiliser ce moyen était de faire voir certaines choses négatives autrement et aider les gens à croire qu'ils sont capables de produire des changements pour améliorer les relations.

Un autre élément facilitant a été que je sois une personne reconnue dans ma communauté et dans d'autres communautés pour mon professionnalisme ce qui m'a donné une bonne crédibilité et acceptation. Ces facteurs m'ont aidée à établir rapidement la communication et un lien de confiance avec les gens. Lors des appels, je me suis sentie en confiance pour présenter aux gens mon projet, pour les intéresser à celui-ci en expliquant les bénéfices pour eux d'y participer. C'est aussi grâce à ces facteurs que j'ai eu le privilège de compter sur la collaboration de certaines Églises malgré qu'elles aient déjà planifié leurs activités au début de l'année alors que je devais réaliser mes ateliers entre les mois de septembre à novembre.

Conclusion

Pour conclure, les ateliers de sensibilisation auprès des communautés immigrantes hispanophones ont permis de connaître leurs différents points de vue sur la

maltraitance envers les aînés et d'avoir une participation active qui a permis d'enrichir ce programme.

Ce qui a dominé dans tout ce travail a été le souci envers la personne immigrante qui vit dans un contexte possible de vulnérabilité découlant de plusieurs facteurs environnementaux: son processus migratoire, son processus d'intégration dans la nouvelle société, son isolement, ses différents problèmes de santé et sa précarité économique, entre autres. J'ai accordé beaucoup d'importance à sa situation globale pour essayer de me mettre dans sa peau pour créer un programme tenant compte de ses besoins, de ses difficultés et de ses faiblesses. J'ai fait beaucoup d'efforts pour garantir le bien-être de la personne durant sa participation aux ateliers et après, si elle en avait besoin. Cependant, il est certain que je suis loin de la perfection, qu'il y a des aspects à améliorer dans les ateliers et qui seront présentés dans un autre chapitre.

Quant aux éléments facilitants et aux défis à relever, ceux-ci ont fait partie des connaissances acquises par l'expérience découlant d'un travail d'analyse, de la créativité développée, de l'organisation déployée, de l'adaptation au changement, de la collaboration, de la communication, de la rigueur, etc. Ce travail a été imprégné d'aspects positifs, car les difficultés mènent à des réflexions, à la création de nouvelles stratégies, peut-être à la parution de nouvelles techniques pouvant influencer les pratiques, les savoirs des professionnels pouvant évidemment avoir une incidence sur le bien-être des personnes âgées immigrantes.

Tout comme l'approche interculturelle, nous avons besoin de pratiques novatrices, de mécanismes qui nous aident à nous rapprocher davantage des personnes à risque, sachant que l'information qui circule visant la prévention de la maltraitance, dans la plupart des cas, n'est pas connue des aînés immigrants. Donc, les intervenants qui travaillent pour contrer le problème, doivent réfléchir à ce mécanisme de sensibilisation, l'intervention sur le terrain, le contact direct avec ces personnes, pour que les messages passent et ne restent pas sur papier ou sur un site web auquel elles

n'auront pas accès pour différentes circonstances. Dans un programme de sensibilisation comme celui-ci, tous les éléments, pour insignifiants qu'ils semblent, sont importants, chaque détail compte, surtout quand l'objectif est la prise de conscience et le changement personnel et social.

Je ne peux conclure ce chapitre sans évoquer et sans mettre en valeur la participation des aînés immigrants et des adolescents, compte tenu que ce n'est pas facile de mobiliser ces populations. La réussite de ces ateliers a été atteinte sans doute grâce à leur participation, à leurs échanges, à leur ouverture pour partager un petit morceau de leur vie privée, ce qui a généré une prise de conscience inestimable pour tous les participants.

Il faut compter que les participants aux ateliers deviennent des agents d'information dans leur entourage et qu'ils soient capables, suite à cette activité de sensibilisation, de dépister sommairement la maltraitance, de renseigner et de diriger les personnes soupçonnées de vivre une situation de maltraitance vers les ressources susceptibles de les aider.

CHAPITRE # 2

Dans une perspective de travail social gérontologique, proposer un programme de sensibilisation bonifié par les personnes âgées hispanophones

Introduction

Les aînés sont souvent stigmatisés, étiquetés, perçus en lien avec les conditions environnementales auxquelles ils sont confrontés dans leur processus de vieillissement (problèmes de santé physique ou psychologique, pauvreté, etc.). Dans le cas des aînés immigrants, d'autres caractéristiques s'ajoutent aux étiquetages qui découlent de certaines dépendances non volontaires propres au contexte migratoire et au processus d'intégration dans la société d'accueil. Par exemple : plusieurs aînés immigrants sont souvent redevables à leurs enfants, à cause de la dépendance financière créée par les exigences de la catégorie d'immigration utilisée par leurs familles pour les faire entrer au Canada; à cause des barrières systémiques à l'accès aux soins, à cause des problèmes en lien avec la langue qui obligent leurs enfants à les prendre en charge. Malgré cette situation, les femmes immigrantes surtout occupent une place très importante dans les réseaux et l'entraide à l'intérieur des familles immigrantes. Plusieurs auteurs reconnaissent et valorisent la place et le rôle que joue la femme dans les réseaux transnationaux, dans les rapports intergénérationnels et dans la transmission des savoirs et d'une mémoire familiale qui se transforme dans le processus d'immigration, tel que présenté par VatzLaaroussi, (2013b).

En tant que professionnelle et immigrante, je reconnais aussi l'important rôle non seulement des femmes, mais aussi des hommes impliqués ou des pères monoparentaux qui contribuent intensément au soutien moral de la famille et à la transmission d'une culture très riche. Pour ces raisons, j'ai accordé la parole aux aînés pour qu'ils participent à l'amélioration des ateliers grâce à leurs apports afin de pouvoir proposer un programme de sensibilisation adapté à leurs besoins.

Dans le présent chapitre, l'apport des aînés lors des ateliers est exposé : leurs opinions, leurs propositions ainsi que quelques témoignages. Également, je dédierai la deuxième partie de ce chapitre à l'analyse du rôle du travailleur social, à l'importance d'être formé dans l'approche interculturelle pour intervenir auprès de cette clientèle grandissante ainsi qu'à la réponse aux objectifs suivants :

- Présenter les améliorations proposées par les personnes âgées, afin de concevoir un programme plus adapté aux particularités et aux besoins de cette population dans le futur;
- Identifier les avantages d'être formé dans l'approche interculturelle pour être plus outillé afin de desservir les personnes immigrantes dans leur complexité.

Développement

Première partie : l'apport des aînés

Avant d'aborder ce thème, il est important de se rappeler que les ateliers de sensibilisation ont été conçus dans une perspective méthodologique participative et interactionniste avec l'objectif d'enrichir et/ou améliorer le programme.

1.1 La parole aux aînés – Améliorations du programme

La possibilité d'exprimer leurs difficultés, leurs points de vue et même leurs visions pour produire des changements dans ce programme de sensibilisation, a fait en sorte que les aînés ont senti que leur façon de voir les choses a été mise en valeur, ce qui les a motivés à participer. Chaque aîné avait plusieurs histoires de maltraitance à raconter que tous les participants voulaient entendre. Cette dynamique a motivé les autres personnes de tous les âges à participer en donnant aussi des exemples de ce qu'ils ont vécu ou ont été témoins. Voici quelques exemples :

« Ma meilleure amie qui a plus de soixante ans n'a pas le droit d'administrer son argent parce que son mari dit qu'elle n'est pas capable de le gérer. Cependant, il utilise l'argent pour s'acheter n'importe quoi comme s'il s'agissait de son propre argent et ne compte pas avec le consentement de mon amie. Cela me paraît très injuste ». Personne âgée

« Je vois que mes parents ne tiennent pas compte de l'opinion de mon grand-père depuis que nous sommes arrivés au Canada. Chez nous, tout le monde le consultait avant de prendre une décision. Aujourd'hui, il ne parle pas beaucoup, je sens qu'il est triste ». Adolescent

« Je me suis rendu compte que, quand je suis fatiguée, je perds le contrôle et je ne surveille pas ma façon de m'exprimer envers ma mère. Je considère qu'il s'agit d'un manque de respect envers elle que je regrette après, mais jamais je n'ai été consciente qu'il s'agit d'un crime comme la maltraitance ». Personne adulte

Même si j'avais déjà planifié, pour développer les ateliers, une structure de fonctionnement dans laquelle j'étais disposée à répondre à toutes les questions des participants à la fin de l'activité, j'ai changé d'avis en cours de route compte tenu des demandes des aînés. Ils ont soulevé la nécessité de poser la question au moment où ils le désirent parce qu'ils avaient la préoccupation d'oublier leur question s'ils devaient attendre jusqu'à la fin, ou d'oublier la raison pour laquelle ils avaient posé cette question. Donc, j'ai répondu aux questions des participants au fur et à mesure qu'elles ont été posées, ce qui les a rendus plus à l'aise et qu'ils ont beaucoup apprécié.

1.2 Importance de donner les ateliers en espagnol

Dans les évaluations des ateliers de sensibilisation, une question visait à estimer l'importance de donner les ateliers de sensibilisation dans leur langue maternelle. Pourquoi c'était important pour vous que l'atelier soit présenté en espagnol? Les

réponses des participants ont mis en évidence plusieurs facteurs intéressants à prendre en compte lors d'interventions auprès d'eux.

Les aînés ont commencé par dire que la principale raison était qu'ils ne comprennent ni ne parlent le français, car c'est une langue difficile à apprendre. Un petit groupe d'aînés ont avoué ne pas avoir complété la deuxième année du primaire dans leur pays d'origine, ce qui peut avoir une incidence directe dans l'apprentissage d'une nouvelle langue. De plus, plusieurs aînés ont signalé qu'ils apprennent dans les cours de francisation une langue complètement différente de celle qui se parle dans la rue. Selon eux, c'est comme s'ils devaient apprendre deux langues en même temps et c'est très difficile et stressant pour eux. En plus, ils ont signalé qu'ils n'ont pas d'amis québécois pour pratiquer la nouvelle langue et qu'ils ne socialisent pas, car ils ne participent pas aux activités organisées par les organismes n'arrivant pas à comprendre ce que les personnes québécoises disent.

Sous un autre angle, les aînés ont soulevé que les techniques d'enseignement utilisées dans les cours de francisation ne sont pas adaptées aux communautés hétérogènes et à des individus avec des besoins spécifiques, par exemple : personnes plus visuelles qu'auditives, personnes qui n'ont pas la même capacité de compréhension, personnes illettrées, etc. Ils affirment qu'avant de faire une francisation, dans certains cas, il serait nécessaire de faire une alphabétisation personnalisée dans la langue maternelle de l'individu.

Les aînés ont ajouté que si les documents utilisés lors de la francisation avaient des images comme les documents utilisés dans la maternelle pour enseigner aux enfants, cela pourrait faciliter l'apprentissage du français et la compréhension de l'information.

Ils ont conclu ce thème en disant que les intervenants qui travaillent pour contrer la maltraitance pourraient envisager la possibilité de créer des outils plus animés dans la

langue maternelle des participants pour faciliter la compréhension d'un problème aussi complexe.

« J'aurais voulu que, lors de nos cours de francisation, le professeur ait parlé de maltraitance ». Anonyme

Mais ces raisons ne sont pas les seules à justifier pourquoi c'était important pour eux que les ateliers soient donnés dans leur langue maternelle. Voyons les autres arguments.

Tant les aînés que les autres participants ont affirmé que ce facteur facilitait la compréhension totale de l'information transmise par l'animatrice car, s'ils ont des doutes, ils peuvent poser des questions pour valider la compréhension des nouvelles notions ou avoir plus de clarté sur le langage utilisé. Ils ont aussi affirmé que les ateliers en espagnol ont favorisé de nouveaux apprentissages et la compréhension du problème de la maltraitance envers les personnes âgées immigrantes.

Autre point qui a été soulevé par les aînés : en parlant leur langue maternelle, ils pouvaient s'exprimer librement et poser ou répondre aux questions formulées ainsi que comprendre les réponses données par l'animatrice. Selon eux, le fait de pouvoir communiquer en espagnol a favorisé grandement les échanges; certaines personnes âgées ont mentionné qu'elles ne se sentaient pas gênées de participer, au contraire, qu'elles avaient le goût de partager leurs expériences de vie dans leur langue maternelle parce que c'était plus facile et moins stressant.

Les personnes âgées ont aussi mentionné qu'il était préférable de recevoir en espagnol toute l'information donnée parce qu'ils allaient bien comprendre tout ce qu'ils allaient lire. Également, ils ont affirmé que pour arrêter la maltraitance, il fallait aider les autres à identifier leurs comportements maltraitants pour qu'ils acceptent de faire des changements. Mais pour arriver à une telle situation, il faut penser au

partage d'information, d'où l'importance d'avoir accès à cette information dans sa langue maternelle pour la transmettre à ceux qui ont besoin de bien comprendre le problème et qui ont des difficultés avec la langue de la société d'accueil.

En conclusion, tant les personnes âgées que les autres participants étaient en accord avec l'idée de continuer à offrir des ateliers de sensibilisation dans leur langue maternelle et cela sur plusieurs problèmes auxquels sont confrontés les immigrants.

1.3 Manque de connaissances sur le problème de la maltraitance envers les aînés

En parlant des stratégies de sensibilisation, les aînés ont aussi parlé du manque flagrant de connaissances sur la maltraitance. Plusieurs d'entre eux attribuent ce phénomène au fait que probablement les efforts réalisés par les professionnels concernés pour informer les gens dans leur pays d'origine ne sont pas suffisants pour faire passer l'information. Ils ont affirmé n'avoir jamais reçu de dépliants dans leur pays d'origine qui parlent de maltraitance, ne pas avoir participé à des ateliers sur le thème ou avoir vu à la télévision des publicités sur la maltraitance envers les aînés. Pour ces raisons, ils ont parlé des impacts d'une publicité avec des aînés immigrants et des aînés de souche. Ils trouvent que cela pourrait être une belle expérience et une opportunité d'éveiller l'intérêt des immigrants et de leur envoyer un message comme quoi le gouvernement est aussi préoccupé par ce qui se passe chez les communautés immigrantes quant à la maltraitance.

Certains aînés ont considéré que donner des dépliants dans la langue maternelle des immigrants aux endroits de recueillement comme les églises a été une bonne stratégie de sensibilisation. Après avoir vécu cette expérience à l'automne 2015, les aînés qui ont participé affirment avoir été interpellés par d'autres aînés qui voulaient être renseignés sur le thème, ce qu'ils jugent comme une belle réussite. En même temps, ils pensent que les intervenants pouvaient aussi se déplacer aux épiceries latines pour

rencontrer les gens et leur donner des dépliants ainsi que répondre à leurs questions, cela dans les horaires plus fréquentés par leurs clients.

La plupart des aînés pensent que le problème est banalisé par plusieurs acteurs de leur société et que cela a favorisé la non pénalisation du plus grand nombre des cas de maltraitance. En plus, ils trouvent que le pire est que la majorité des aînés ne connaissent pas les lois qui protègent les aînés maltraités dans leur pays d'origine. Pour cette raison, ils considèrent que cette histoire ne doit pas se répéter au Canada, qu'il est impérativement important que les aînés immigrants connaissent les lois qui les protègent ici au Canada.

La majorité des aînés ont suggéré de diviser les ateliers en deux parties. Selon eux, la première partie peut être présentée telle que je l'avais fait lors des activités de sensibilisation et la deuxième partie doit être dédiée à présenter les lois dans un langage moins technique et plus facile à comprendre. Aussi, ils ont fait remarquer que la participation aux ateliers des personnes de toutes les tranches d'âge est essentielle, pour que celles qui sont concernées par la maltraitance soient conscientes du problème et changent leurs comportements. Les aînés par leur préoccupation ont fait valoir leur désir d'éviter que les personnes impliquées dans les cas de maltraitance ne soient punies par les lois canadiennes, car il y a danger que les familles se détruisent. Ils considèrent que la sensibilisation est un moyen très important de faire la prévention et d'éduquer les personnes qui ne reconnaissent pas le problème.

« C'est bien de savoir qu'ici il y a des lois qui nous protègent même si nous ne voulons pas que nos enfants soient punis par la loi » Anonyme.

« Je n'avais jamais imaginé qu'ici les cris soient considérés quelquefois comme un crime, dans mon pays d'origine c'est plutôt un manque de respect, mais pas aussi grave ». Anonyme.

Après avoir entendu ce témoignage et pour éviter la confusion de croire que tous les actes sont des crimes, je me suis mise à expliquer aux participants qu'il y a toujours des signes pouvant nous aider à mesurer une situation, pour identifier s'il s'agit bien d'un acte violent ou négligent. J'ai demandé aux gens de m'aider à donner des exemples et voilà ce qui est ressorti: par les mots employés, par la force de la voix, par la proximité de la personne maltraitante, par les reproches exagérés, par les réactions de la personne maltraitée, par les gestes d'intimidation qui accompagnent peut-être le « criage », par les cris à répétition. Finalement, les participants ont compris que ce n'est pas tous les gestes qui sont qualifiés comme un crime et pénalisés par la loi.

Deuxième partie : le travail social gérontologique

Dans les premiers chapitres de cet essai, certaines singularités des individus et des groupes hétérogènes des communautés culturelles hispanophones rencontrés lors des ateliers furent présentées, et en quoi cela a rendu la tâche plus complexe.

Ces singularités des individus exigent des travailleurs sociaux la reconnaissance de certaines dimensions lors des interventions dans un contexte interculturel, comme la reconnaissance de leurs différences sans considérer que celles-ci soient invariables, la reconnaissance de leur culture ainsi que de leur histoire personnelle et familiale qui peuvent déterminer le comportement de la personne, de la famille et d'un groupe.

L'histoire de l'individu peut offrir à l'intervenant la possibilité de comprendre sa vision du problème et certains gestes maltraitants volontaires ou non volontaires posés par des membres de la famille, si c'est le cas, sans aller jusqu'à justifier l'acte. À cet égard, la formation des travailleurs sociaux dans l'approche interculturelle s'avère incontournable pour qu'ils soient mieux préparés et plus outillés à intervenir auprès de cette population.

2.1 Approche interculturelle

Mais, qu'est-ce qu'est l'approche interculturelle? Même s'il ne s'agit pas de la définition la plus récente, je vais citer le premier résumé publié :

« Tout processus d'aide auprès de ces populations se fonde sur le respect de la personne, de sa vision du monde, de son système de valeurs et de ses besoins. Une écoute compréhensive, un climat d'acceptation et de confiance sont les attitudes essentielles dans cette relation. Cette formule n'a rien d'original, on la retrouve chez les théoriciens de l'action psychosociale et de l'aide psychologique. « L'action sociale exige que l'on ne cherche pas à imposer un modèle social, quel qu'il soit, mais que l'on permette aux clients de définir eux-mêmes le modèle qui leur paraît le mieux adapté à la satisfaction de leurs besoins. ». « Le travail social admet la valeur de l'homme, quels que soient sa race, sa religion, ses opinions politiques, son comportement... Il s'engage à respecter toutes les différences qui caractérisent les individus, les groupes, les communautés. » (Cohen-Émerique, 1993b, p.71).

Plusieurs professionnels ont déjà souligné l'importance de tenir compte de l'histoire des immigrants lors des interventions. Ce facteur a été analysé comme étant un défi de la formation dans l'approche interculturelle, car selon Vatz-Laaroussi, (2008), il faut enseigner aux étudiants à redonner place, légitimité et valeur à l'histoire dans l'intervention à l'intérieur d'une société qui est focalisée sur l'immédiat, sur l'urgence et ce n'est pas facile. Elle soutient que pour relever ce défi, il est essentiel de *« transmettre une autre vision de l'histoire, inscrite dans un paradigme constructiviste et interactionniste et qui permet de faire le lien entre les histoires singulières et les histoires collectives, voire l'Histoire »* (Vatz-Laaroussi, 2008, p.38).

Elle considère aussi nécessaire de réintroduire les concepts de mémoire et d'histoire dans les formations pour que les professionnels fassent le lien entre les deux

concepts, car ces éléments sont fondamentaux dans la pratique du travail social et dans l'évolution du nouveau paradigme constructiviste et interactionniste qui émerge.

Les ateliers de sensibilisation ont servi de plate-forme pour écouter surtout les personnes âgées. Elles ont fait appel à leur mémoire pour raconter des histoires où je pouvais, par exemple, faire le lien entre la banalisation de la maltraitance et les valeurs véhiculées par leurs sociétés qui ont rendu « acceptables » certains comportements maltraitants. Je ne pouvais pas comprendre le problème de la maltraitance chez elles, sans aller plus loin dans leur histoire pour me renseigner sur les sociétés gouvernées jusqu'à aujourd'hui par des régimes autoritaires. Certains échanges ont laissé entrevoir que dans la vie quotidienne de plusieurs individus, leur identité, les gestes posés dans les rapports avec les autres sont probablement conditionnés par des relations de pouvoir et l'attribution de rôles sociaux intrinsèquement liés à des idéologies patriarcales où le contrôle et la répression font partie de ces systèmes dominateurs.

« Dès que j'étais petit, je me faisais dire que je devais être le pourvoyeur à la maison et que ma femme devait rester pour faire les tâches ménagères et éduquer les enfants. J'ai appris que la grande responsabilité économique m'appartenait et jusqu'aujourd'hui c'est moi qui continue à faire de petits travaux pour combler tous les besoins de ma femme et à administrer l'argent que nous recevons du gouvernement ici ». Anonyme

Le plus important de s'arrêter sur l'histoire de l'individu c'est d'identifier avec la personne l'évolution qu'elle a réalisée au fil des années, les capacités et les habilités qu'elle a développées pour surmonter les épreuves de la vie, l'aider à reconnaître sa résilience pour qu'elle soit capable de retrouver un sens à sa vie, de prendre un nouveau départ et de surmonter la souffrance. Dans cette résilience, la personne peut trouver la force pour lutter pour le respect de sa dignité, pour la reprise de pouvoir sur

sa vie et pour produire des changements afin d'arrêter la maltraitance qu'elle peut subir, si c'est le cas. Il est aussi important d'aider la personne à voir le côté positif des mauvaises expériences même si cela peut être difficile, pour qu'elle reste plus dans une dynamique constructiviste que de la laisser plonger dans la victimisation.

Cohen-Émérique, (1993b), dans sa description de l'approche interculturelle parlait aussi de « *respect des différences* », celles qu'elle a identifiées comme : respect de l'identité socio-culturelle avec ses multiples facettes d'appartenance ethnique, nationale, régionale, religieuse, de classe sociale, et cela en tenant compte de l'évolution et du changement qui se produit chez la personne immigrante au cours des années en habitant dans le pays d'accueil. À ces différences, l'auteure ajoute les spécificités des expériences liées aux trajectoires migratoires avec tout ce qu'elles impliquent sur le plan social, juridique, économique et psychologique causant des crises, des ruptures, des stratégies d'adaptation qui restructurent l'image de soi, l'identité et les sentiments d'appartenance.

Depuis que je suis au Canada, je me sens comme un fardeau pour ma famille : à part des tâches ménagères, je ne trouve pas autre chose à faire pour me rendre utile et remercier tout ce que ma famille a fait pour me faire entrer au pays, pour subvenir à mes besoins et me sentir en sécurité. Je ne suis plus la même, j'ai perdu mon identité, mon autonomie financière, dans mon pays d'origine j'étais quelqu'une d'importante, très dynamique surtout à l'église, j'étais capable de faire des choses plus valorisantes que de faire le ménage. Ici je me sens comme une vieille chaise dans un coin. Anonyme

Donc, le respect des différences, la tolérance à l'autre, la reconnaissance des difficultés d'intégration des personnes âgées dans la nouvelle société, sont, entre autres, des attitudes, des compétences, des savoir-être et savoir-faire, à développer davantage pour intervenir auprès de cette population. Certains aînés ont raconté des

anecdotes qu'ils ont vécues lors de rendez-vous médicaux dans lesquels ils ne se sont pas sentis respectés, et qui méritent notre réflexion. Voyons un exemple :

« Je n'ai jamais compris pourquoi l'infirmière criait après moi et me parlait comme si j'avais un trouble mental. Ma difficulté est de ne pas pouvoir communiquer en français, mais je n'ai pas de problèmes avec mes oreilles et je peux bien comprendre ce que dit la personne qui fait la traduction. Cette situation m'a rendu très mal à l'aise jusqu'au point où j'ai décidé de ne pas retourner dans cet endroit même si j'étais conscient que cela pouvait détériorer ma santé. Je ne me suis pas senti respecté, je ne me suis pas senti compris dans ma réalité d'immigrant, je suis vieux et pour moi c'est difficile d'apprendre le français, mais cela ne veut pas dire que je sois une personne retardée ou sourde ». Anonyme

2.2 Compétences des Travailleurs sociaux

Selon les témoignages des personnes âgées immigrantes, elles s'attendent à que les intervenants soient plus sensibles à leurs réalités, plus préparés pour les rencontrer et les traiter avec respect et empathie. Ils s'attendent à que les intervenants croient en eux, connaissent un peu de leur culture pour qu'ils sachent ce qu'est la réalité d'un immigrant. D'après les aînés, les intervenants ne doivent pas croire qu'en écoutant une personne d'une communauté, ils peuvent généraliser et prétendre que l'histoire d'une personne soit la même histoire de tous les immigrants et intervenir auprès d'eux de la même manière.

Le référentiel des compétences des travailleurs sociaux mentionne quatre grands domaines de compétences, qui sont les axes structurants d'une vision générale et intégrée de la pratique de la profession de travail social. Ce document présente dix compétences professionnelles lesquelles se partagent en cinquante-et-une composantes qui représentent les dimensions de l'agir professionnel (Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec, 2012b).

Ce référentiel mentionne que les compétences personnelles sont des habilités que le travailleur social doit démontrer et des attitudes qu'il doit manifester dans l'exercice de la profession. Aussi, que ces compétences sont acquises par l'éducation, par l'expérience et l'environnement dans lequel un individu évolue.

2.3 *Décentration*

Cependant, les intervenants qui travaillent auprès des communautés multiculturelles sont confrontés à un défi important, celui de la décentration. D'après l'article sur l'approche interculturelle, l'intervenant « *doit d'abord se situer par rapport à ses propres référents qui colorent sa première lecture de la situation* » (Vatz-Laaroussi, 2013b, p.301). Selon l'auteure, dans le processus de décentration, l'intervenant doit être très attentif à ses présupposés, à ses préjugés et aux stéréotypes qui l'habitent en lien avec son milieu de vie et ses référents culturels et sociaux. Elle souligne aussi que la décentration vise à encourager les intervenants à sortir de l'ethnocentrisme.

Sur cette notion, Helfte, (2009) avait déjà affirmé que les travailleurs sociaux doivent être capables de reconnaître et de prendre en considération les particularités culturelles de leurs interlocuteurs. Elle mentionne que l'intervenant doit être apte à surmonter les difficultés de la communication avec une personne qui a une culture différente de la sienne, comme professionnel il doit trouver des moyens pour surmonter ces obstacles. Helfte, (2009b), soulève aussi l'importance de s'attarder aux caractéristiques propres à chaque famille : histoire, processus migratoire, conditions d'existence, environnement, relations intrafamiliales, qui sont autant d'éléments à tenir compte pour éviter de réaliser une lecture culturaliste et réductrice des situations.

2.4 *Rôles des intervenants*

L'auteure, Madame Vatz-Laaroussi, nous enseigne que l'approche interculturelle peut s'exercer dans l'intervention individuelle, auprès des groupes ou des collectivités, dans les institutions ou le communautaire, dans un contexte volontaire ou non

volontaire. Également, elle nous présente les rôles des intervenants lors des accompagnements en situation interculturelle : l'intervenant « *est celui qui offre les opportunités et les ressources pour poursuivre le chemin et pour favoriser le développement des potentiels de la personne ou du groupe. L'intervenant-accompagnateur est parfois un guide, parfois un tuteur de résilience, parfois un acteur du réseau secondaire et parfois un catalyseur du changement* » (Vatz-Laaroussi, 2013b, p. 304).

Dans la description de ce programme de sensibilisation sur la maltraitance envers les aînés immigrants, l'action du travailleur social est incontournable surtout à partir des différents rôles qu'il doit accomplir dont : animateur, informateur, mobilisateur et observateur. Dans les rencontres individuelles, d'autres rôles se sont ajoutés dont : auditeur, évaluateur afin de saisir la situation-problème, identifier les signes et/ou facteurs de risque ainsi que les impacts de la démarche de l'aîné sur lui en relation avec sa famille ou son entourage; évaluateur pour aider l'aîné à identifier ses capacités pour faire sa démarche, (besoin d'être accompagné par un interprète, d'être soutenu par un ami, un membre de sa famille ou une personne de confiance) et motivateur pour encourager la personne à poursuivre ses objectifs. Il y a d'autres rôles de soutien qui sont aussi importants de mentionner comme défenseur des droits et mobilisateur des ressources du milieu dans le sens de porter un soutien concret vis-à-vis l'accès aux services en tenant compte des barrières dressées devant les aînés, de leurs besoins de médiation et d'éducation.

Il est aussi important de mentionner que je suis intervenue dans des situations de crise où il fallait évaluer la situation de la personne pour en identifier la gravité, sa motivation, ses besoins, et vers quelles ressources ou personnes je devais la référer. Juste pour vous donner un exemple, voici ce témoignage.

« Depuis quelques semaines, mon mari me demande de signer quelques papiers pour l'avocat, je ne comprends pas le contenu de ces documents,

mais il est très insistant. Quand je lui demande de m'amener chez l'avocat pour qu'il m'explique, il devient très énervé et commence à dire que si je pose des questions à l'avocat cela va nuire à sa réputation à lui. Cette situation me rend très angoissée, j'ai de la difficulté à dormir, à bien fonctionner, j'ai perdu la confiance en lui et notre relation s'est détériorée. J'ai peur qu'il fasse n'importe quoi et que je me retrouve dans la rue sans rien, je n'ai ni l'âge ni les énergies pour recommencer ma vie, je n'ai pas d'économies. J'ai besoin de rencontrer un avocat le plus tôt possible ». Anonyme

2.5 Approche systémique

Bien que l'approche interculturelle soit fondamentale pour intervenir auprès de cette clientèle, il y a d'autres approches qui sont aussi pertinentes et complémentaires, telle l'approche systémique. Il est intéressant de s'arrêter un peu sur une partie de l'histoire de cette approche. En 1968, Von Bertalanffy L., (biologiste austro-canadien) présentait dans son ouvrage intitulé « General System Theory » la notion de système ouvert c'est-à-dire qui communique avec son environnement. Il a écrit qu'on peut observer et reconnaître partout, dans tous les domaines, des objets présentant les caractéristiques des systèmes qu'il décrit comme suit : « *des totalités dont les éléments, en interaction dynamique, constituent des ensembles ne pouvant être réduits à la somme de leurs parties* » (Institut national de recherche et de sécurité, 2009, p.11).

Le modèle de l'approche systémique présenté par Vatz-Laaroussi, Lafleur & Ouellet, (2003b), sert à compléter plus concrètement cette notion, il présente les théories de référence dont : la théorie des rôles, de la communication, fonctionnaliste et évidemment la théorie des systèmes. Les objets de l'intervention sont l'analyse des rôles, de la communication et des interactions à l'intérieur du système, car la vision de la situation doit être fondée sur l'identification d'un problème apparent en tant que symptôme du déséquilibre à l'intérieur du système. Les objectifs de l'intervention

sont d'atteindre l'homéostasie du système par la stabilisation de la situation et cela en permettant à chaque individu de jouer son rôle. Également, l'objectif de modifier les interactions inadéquates du système. Dans l'approche systémique, l'intervenant agira en tant qu'expert en communication ou thérapeute systémique. Donc, cette approche illustre l'importance de ne pas s'arrêter uniquement au problème présenté, car il est pertinent d'aller plus loin pour comprendre le fonctionnement de l'individu et des autres personnes dans leur environnement.

À mon avis, l'approche systémique dans l'intervention concerne notre façon d'approcher la réalité des difficultés psychosociales que vivent de nombreuses familles, ainsi que les difficultés des travailleurs sociaux pour les aider de la manière la plus efficace. Cette approche nous enseigne que les difficultés d'un individu ne peuvent se comprendre qu'en lien avec son contexte familial, groupal et institutionnel.

2.6 Médiation Interculturelle

Un exemple dans lequel l'approche systémique est très pertinente, ce sont les cas où la médiation peut aider à régler un problème de maltraitance. Mais allons voir ce qu'est la médiation interculturelle.

D'après le texte de Vatz-Laaroussi, & Tadlaoui, (2014), le processus de médiation n'est pas uniquement une méthode de résolution des conflits, il s'agit aussi d'un état d'esprit qui favorise l'harmonie entre les êtres humains. Les auteures affirment que la médiation peut aussi transformer la société dans laquelle elle s'inscrit, car elle est une action socio-culturelle qui a un impact sur et dans la société. Selon elles, dans un processus de médiation, l'individu confronté à lui-même peut trouver un sens à sa vie, « être *en paix avec lui-même, avec les autres et le monde* » (Vatz-Laaroussi, & Tadlaoui, (2014b, p.30). Les personnes qui sont en accord avec la médiation, font la promotion de celle-ci comme un droit de l'homme et l'articulent au développement de la justice sociale et de la paix dans le monde. La médiation est aussi vue comme

un mode de régulation sociale qui pose des normes, des valeurs, des règles, des attitudes et des pratiques qui assurent le « Vivre ensemble ». Elle peut être vue comme un processus de création et de réparation du lien social et de règlement des conflits réels ou symboliques de la vie quotidienne. Pour cette raison, trois types de médiation offrent l'opportunité de changer la situation dont : la médiation familiale, le règlement des différends et la médiation citoyenne qui vise les conflits de voisinage. Dans ce contexte, le travail doit être réalisé par des professionnels formés, voire agréés (Vatz-Laaroussi, & Tadlaoui, 2014b).

Quant au rôle du médiateur, celui-ci est défini dans le texte comme un conciliateur qui fait ressortir les avantages d'une solution mutuellement acceptable et qui incite à la décision négociée dans des situations de conflits interpersonnels. L'intervenant accompagne la personne dans un processus de médiation face à face où l'objectif est centré sur le fait « *d'apporter aux migrants une meilleure connaissance de la société d'accueil et une gestion différente des problèmes qu'ils rencontrent dans leur adaptation au nouveau pays, et enfin pour modifier leurs regards sur leurs situations* » (Vatz-Laaroussi, & Tadlaoui, 2014b, p. 30).

Dans la médiation, l'intervenant tente à travers des échanges entre les personnes ou les institutions de les aider à améliorer une relation ou à résoudre un conflit qui les oppose. Pour ce faire, il est nécessaire qu'il y ait quatre éléments clés présents dans toutes les formes de médiation : une logique du dialogue, une conviction de la responsabilité, un certain degré de liberté des acteurs participants et la complexité des situations. Dans ces cas, la perspective humaniste est valorisée et vise à aider les personnes à se réapproprier leur pouvoir d'agir et à prendre des décisions dans les moments difficiles de leur vie (Vatz-Laaroussi, & Tadlaoui, 2014b).

En réfléchissant sur les notions vues, il est possible d'imaginer la manière dont l'intervenant agira face à une situation telle celle décrite dans ce témoignage :

« Un membre de ma famille m'a demandé ma carte de crédit et l'a utilisée pour acheter des pièces pour faire réparer sa voiture. Quand je lui ai demandé de payer ma carte, il m'a amenée au bureau pour signer des papiers sous prétexte que mes dettes seraient disparues. Je ne trouve pas ça normal, je suis une personne qui paie toujours ses factures, pour cette raison je n'ai pas signé les documents. Lors de ma rencontre avec l'intervenant, j'ai compris qu'il s'agissait du bureau du syndic et qu'il m'avait amenée pour faire faillite, ce qui m'a blessée énormément. Aujourd'hui, je me trouve avec une grande dette et je ne me sens pas capable d'aller le dénoncer pour récupérer mon argent, il est mon unique famille ici, je préfère que quelqu'un le rencontre pour lui expliquer qu'il a l'obligation de remettre ma carte de crédit à zéro et qu'il sache que ce qu'il a fait avec moi ce n'est pas bien. Je veux qu'il comprenne sans se sentir juger et que notre relation ne se perde pas ».

Anonyme

2.7 Collaborations intersectorielles

Autres moyens que peuvent utiliser les travailleurs sociaux pour lutter contre la maltraitance en faisant le repérage, la sensibilisation et la prévention chez les aînés immigrants : ce sont l'intervention de quartier et l'intervention à domicile.

Afin d'obtenir une cohésion dans ces interventions et une meilleure coordination des services, il est nécessaire de développer des partenariats représentés par des collaborations intersectorielles, où l'implication de professionnels de différentes disciplines.

Pour bien comprendre ce qu'est la collaboration intersectorielle, en voici une définition. La collaboration intersectorielle est vue comme

« Un rapport complémentaire et équitable » entre des structures, « différentes par leur nature, leur mission, leurs activités, leurs ressources

et leur mode de fonctionnement fondé sur un respect et une reconnaissance mutuelle des contributions et des parties impliquées dans un rapport d'interdépendance » (Panet-Raymond et Bourque, 1991 dans Savard, Turcotte et Beaudoin, 2003, p. 24). Lorsque l'objectif de ce partenariat est de mettre en place un plan d'action global pour résoudre un problème complexe (Ouellet, Paiement et Tremblay, 1995) (Dubé & Boisvert, 2009, p. 180-181).

Dans son document de consultation en vue de produire le Plan d'Action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2017-2022, le gouvernement du Québec incite à déployer des efforts supplémentaires par le développement d'actions visant tous les milieux de vie des aînés : domicile, résidences privées, établissements publics ou privés, ressources intermédiaires ou de type familial, centres d'hébergement et de soins de longue durée ainsi que dans les communautés ou collectivités auxquelles appartiennent les personnes âgées (Gouvernement du Québec, 2016).

2.8 Non utilisation des services de santé et des services sociaux

Cet énoncé expose la préoccupation du gouvernement concernant les difficultés des citoyennes et citoyens en lien avec l'accès aux services. Cependant, chez les communautés immigrantes il y a d'autres phénomènes qui s'ajoutent à ce problème et qui expliquent la non utilisation des services offerts.

Lors des ateliers de sensibilisation, les personnes âgées ont dit ne pas utiliser les services sociaux pour chercher de l'aide, car elles préfèrent rencontrer d'autres personnes de confiance de leur communauté ou de rencontrer le prêtre ou le pasteur de leurs églises. Elles considèrent que les problèmes familiaux sont très délicats et doivent se régler à l'intérieur de leur communauté, préférablement avec leur guide spirituel pour protéger la réputation de la famille. Aussi, elles ont soulevé certains inconforts et préoccupations. Voyons ces témoignages.

« Pour aller chercher de l'aide dans les organismes, il faut que j'aie la collaboration d'un interprète. Dans notre communauté, plusieurs personnes ont eu de mauvaises expériences avec les interprètes. Lors des accompagnements à la DPJ, aux hôpitaux, à la cour, etc., les interprètes n'ont pas respecté la confidentialité, ils sont allés parler de ce dont ils ont été témoins à d'autres personnes de notre communauté, ce qui n'a pas été bien vu. Aussi, dans les rencontres avec la DPJ, les interprètes ont été intrusifs lors des interventions comme s'ils travaillaient pour la DPJ au lieu de rester impartiaux. En plus, ils ne font pas une bonne traduction de ce que les gens veulent dire. Parler de notre famille, de notre vie privée est délicat et c'est difficile pour nous, et nous croyons que cela mérite du respect. Ce sont les raisons pour lesquelles nous préférons rencontrer quelqu'un de notre communauté, nous ne faisons pas confiance aux interprètes ». Anonyme

J'ai peur d'aller demander de l'aide, je sens qu'ici surtout les médecins sont trop rapides pour donner un diagnostic d'une maladie mentale, bipolaire, schizophrénie, etc. Je sens comme si nous n'avions pas le droit de faire une dépression car les médecins vont rapidement mettre une étiquette sur la personne. Chez nous, nous faisons des dépressions, nous pleurons nos chagrins et la famille ou les amis nous soutiennent; quelques jours après nous sommes bien pour continuer la vie, personne ne vient nous dire que nous sommes folles. C'est normal de se sentir mal quand un membre de la famille nous fait quelque chose de mauvais, nous pouvons faire une dépression pour cela, c'est normal, c'est qu'ici le problème est vu comme une maladie et nous n'aimons pas ça. Je suis en accord avec ce diagnostic pour une personne qui reste dans un tel état pour plusieurs mois, mais pas pour quelques jours, je trouve ça exagéré ». Anonyme

Cette non utilisation des services a déjà été identifiée par plusieurs auteurs : les études réalisées à ce sujet ont révélé que les personnes âgées immigrées issues des minorités ethniques font moins appel aux services sociaux que la population majoritaire. C'est le cas des communautés d'Asie du Sud, en Grande-Bretagne (Bowes, 2006), ou des communautés hispanophones, noires ou arabes aux États-Unis (Ajrouch 2007, 2005; Gelfand, 2003). Au Québec, Bibeau et al. (1987), parlent d'une utilisation différenciée des services sociaux et de santé parmi les membres des groupes ethniques minoritaires par rapport à la population majoritaire. Une recherche effectuée par l'Alliance des communautés culturelles pour l'égalité dans la santé et les services sociaux (ACCESSS), qui se bat pour l'adaptation des services sociaux et de santé pour les minorités ethniques, confirme que l'utilisation des services demeure encore différenciée, les personnes âgées immigrées utilisant moins les services formels que les populations d'implantation plus ancienne (Montejo, 2005; Mulatris & Bahi 2014; Olazabal, 2010b).

Tout ce qui précède justifie et met en valeur la collaboration intersectorielle qui peut servir non seulement à faire le repérage, la sensibilisation et la prévention de la maltraitance, mais aussi à faire le repérage d'autres problématiques connexes à la maltraitance, comme l'isolement, la dépendance financière ou la pauvreté des aînés, la dépression, etc., et agir en conséquence pour améliorer les conditions de vie des aînés. Également, grâce à cette collaboration les intervenants peuvent recueillir des données pour compiler des statistiques plus récentes et plus en accord avec la magnitude de la maltraitance dans la société.

Avant de conclure ce chapitre, je vais revenir sur les améliorations proposées par les personnes âgées afin d'adapter davantage ce programme de sensibilisation aux besoins des participants.

Premièrement, les personnes âgées étaient en accord sur l'importance de donner des ateliers de sensibilisation dans la langue maternelle des participants et que les

documents offerts soient aussi traduits. Cependant, je me pose une question concernant la possibilité de trouver des intervenants pour animer les ateliers dans une autre langue que l'espagnol, car dans les statistiques sur Sherbrooke (Gouvernement du Canada, 2011), il est indiqué que les principales langues étrangères parlées à la maison par les immigrants sont les suivantes : l'espagnol, mais aussi l'arabe, le persan (farsi) sans compter d'autres langues asiatiques et africaines. Soyons réalistes, aucun groupe d'intervenants, même avec la meilleure volonté du monde, ne peut maîtriser toute cette panoplie de langues étrangères!

Deuxièmement, en tenant compte que nous sommes dans une société multiculturelle, je trouve que l'idée d'inclure des personnes d'autres nationalités dans les publicités est excellente. Étant donné que ces personnes participeront avec des aînés de la société de souche dans les publicités, cela pourra envoyer un message positif d'inclusion, de tolérance envers l'autre et de savoir vivre ensemble. Ces personnes pourraient aussi prononcer juste un mot (Maltrato!) et cela augmenterait l'impact et attirerait l'attention des gens de leur communauté.

Troisièmement, l'idée de continuer à donner des dépliants dans les églises à la sortie de la messe est tout à fait pertinente. En même temps, l'activité de se présenter dans les épiceries latines aux heures où il y a plus d'affluence de clientèle est aussi intéressante, en autant que l'information soit traduite dans la langue maternelle de cette communauté. Dans le cas contraire, il y a un risque que les dépliants et l'information ne passent pas.

Quatrièmement, le besoin des personnes âgées immigrantes de bien connaître les lois qui protègent les aînés a été bien entendu et compris. Je suis tout à fait en accord avec l'idée de diviser l'atelier en deux parties, sauf qu'il faut travailler pour que cet atelier soit plus interactif et dynamique. Parler de lois pendant deux heures peut être très ennuyant et les participants peuvent devenir très fatigués et avoir des problèmes de concentration ce qui ne favorisera pas la compréhension de l'information transmise.

En plus des quatre éléments soulignés par les personnes âgées, j'apporterais d'autres améliorations, par exemple, j'ajouterais de courtes vidéos pour aider les personnes visuelles à mieux comprendre la maltraitance. Aussi, je donnerais des documents qui expliquent, si c'est possible avec des exemples, les conséquences surtout psychologiques de la maltraitance.

Plus encore, je limiterais le nombre de participants à un maximum de 10 personnes afin de donner plus de temps aux aînés pour parler, poser des questions, partager leurs expériences et rendre compte de ce dont ils ont été témoins, s'ils le veulent. En plus petit nombre, les personnes se sentiraient plus à l'aise en lien avec la notion de confidentialité.

Lors des évaluations des ateliers, j'ai senti que dans le travail de vulgarisation de l'information, j'aurais pu faire plus d'efforts pour que l'information soit plus facile à comprendre, spécialement pour les personnes qui n'ont pas les mêmes capacités de compréhension que les autres. Les intervenants de n'importe quelle discipline sont tellement habitués à utiliser le langage très technique de leur profession que les outils de sensibilisation et les documents donnés au public ne sont pas toujours compréhensibles à une certaine partie des populations concernées. Personnellement, j'accorderais plus d'importance et de temps à ce facteur de vulgarisation.

Conclusion

Pour conclure, la dernière chose que j'ajouterais à ce programme, c'est de préparer une petite activité à réaliser avec la personne rencontrée lors de l'intervention individuelle et du dévoilement d'une situation de maltraitance. Cela, parce que la personne est submergée par ses émotions et elle-même ne sait pas comment faire face à cette situation. S'il n'y a pas de temps pour faire la petite activité suggérée, au moins préparer un document avec quelques idées pouvant l'aider à prendre soin d'elle-même.

Tel que je l'ai déjà mentionné, ce programme de sensibilisation est loin d'être parfait, mais je suis certaine qu'il peut susciter le développement de nouvelles idées pour améliorer la pratique professionnelle. Je pense que l'apport des personnes âgées a été incontournable et d'une grande valeur et ce sont leurs opinions et leurs améliorations qui ont fait en sorte que ce programme de sensibilisation soit unique. Je souhaite que d'autres communautés immigrantes aient aussi l'opportunité de participer et de contribuer à améliorer des programmes visant à contrer les problèmes sociaux tels que la maltraitance.

CHAPITRE # 3

La pointe de l'iceberg

Pourquoi les personnes âgées des communautés ciblées ont de la difficulté à reconnaître la maltraitance?

Introduction

Dans les années 1990, différents auteurs décrivent un problème social comme suit :

« Pour Dumont, un problème social « suppose une certaine conception de la réalité sociale et il renvoie à un jugement de valeur, c'est-à-dire à des normes collectives » (Dumont, Langlois et Martin, 1994, p. 2). Pour sa part, Langlois estime qu'un problème social « peut être défini comme une situation donnée ou construite touchant un groupe d'individus qui s'avère incompatible avec les valeurs privilégiées par un nombre important de personnes et qui est reconnue comme nécessitant une intervention en vue de la corriger » (Ibid., 1994, p. 1108). Ces définitions rejoignent celles formulées antérieurement (Mayer et Laforest, 1990). On peut donc relever un certain consensus, du moins pour le moment, autour de dimensions fondamentales que l'on retrouve dans ces diverses définitions, à savoir : les conditions objectives, les conditions subjectives, les conflits de valeur, les procès. » (Dorvil, & Mayer, 2001, p.11-12).

Tel que signalé auparavant, la maltraitance a été déjà reconnue mondialement comme un problème social qui touche tous les individus âgés, de n'importe quelle nationalité, culture, religion ou statut social. Cependant, différents facteurs font en sorte que ce problème ne soit pas reconnu par certaines sociétés à sa juste valeur et importance et non plus, par certains groupes de personnes, dont les personnes âgées immigrantes. Ces facteurs sont exposés dans ce chapitre divisé en deux parties: résultats de la recension et de l'analyse de documents et résultats des ateliers de sensibilisation.

Ce chapitre doit aussi répondre à deux objectifs principaux qui sont présentés comme suit :

- Présenter un court résumé des recherches documentaires pour donner un bref aperçu du problème de la maltraitance envers les aînés dans les pays ciblés.
- Faire connaître les résultats des ateliers de sensibilisation servant à confirmer les résultats de recherches et aidant à comprendre le problème de la non reconnaissance de la maltraitance.

Développement

Avant tout, rappelons que plus de cent trente documents en espagnol ont été recensés en provenance de six pays d'Amérique latine soit, l'Argentine, le Chili, la Colombie, le Honduras, le Mexique et le Pérou. Cette recherche documentaire internationale en espagnol a été faite en grande partie sur dix ans (2006-2016), et les documents ont été retenus en tenant compte de trois composantes principales de leur contenu: interprétations, formes et types de maltraitance et prévalence de la maltraitance surtout financière et psychologique.

Première partie : Résultats de la recension et de l'analyse des documents

J'ai tiré de mon analyse des recherches sur la maltraitance des aînés une vue d'ensemble et des traits particuliers à chacune. Plusieurs observations et conclusions peuvent aider à ma compréhension de ce problème universel qu'est la maltraitance des aînés, mais soulèvent surtout des questions et suggèrent des pistes de réflexion personnelle et professionnelle, c'est ce que je ferai ici, je me permettrai une réflexion et un questionnement.

1.1 Contexte social de ces pays : la violence engendre-t-elle la violence?

Malgré leurs immenses et précieuses richesses humaines et naturelles, tous ces pays ont une histoire et un présent marqués par des violences extrêmes : guerres, guérillas, bandes criminelles, trafic de drogue, trafic d'êtres humains, corruption, abus de toutes sortes, groupes de répression au service des pouvoirs en place, inégalités sociales et pauvreté d'une très grande partie de leurs populations. Il apparaît que cette violence ait touché les familles de toutes les classes sociales et se soit introduite dans la culture. Selon différents auteurs, ce sont les personnes les plus vulnérables qui en subissent les conséquences et particulièrement les femmes de tous âges (Centro Nacional de Memoria Histórica, 2015; Ministerio de la Protección social Republica de Colombia, 2011).

D'après plusieurs statistiques, les jeunes sont aussi rejoints par cette violence à titre de victimes et quelquefois comme abuseurs. Les personnes âgées subissent également la violence intrafamiliale et institutionnelle qu'un consensus linguistique nomme « maltraitance envers les personnes âgées » et qui est l'objet de ce travail (Cardozo, 2013; Eternod Aramburu, 2013; Ricaurte Villota, 2012).

1.2 Reconnaissance de la maltraitance envers les personnes âgées : mais quel est le problème?

Il faut d'abord définir un problème avant de pouvoir en mesurer les effets et y remédier adéquatement. Il semble que six pays concernés s'appuient en partie sur la définition officielle de l'Organisation mondiale de la Santé (Toronto 2002), pour déterminer, dans leurs documents officiels, ce qu'est la maltraitance envers les aînés et fixer l'âge de la vieillesse à soixante ans (Gobierno de Chile, 2012; Strejilevich, 2014).

Cependant, tous les six pays soulèvent la non universalité de la définition de la maltraitance comme un problème qui engendre des conséquences au niveau de la

méconnaissance, du repérage et de la judiciarisation des actes. Abuslène, & Caballero, (2014), affirment que, dû à la complexité du problème, avoir une définition unifiée de la maltraitance est une exigence juridique et non académique. Ils signalent aussi qu'il y a une grande nuance pour faire la différence entre la maltraitance et la violence familiale. Au Pérou, il est mentionné que la définition de la maltraitance a été complexifiée dans les dernières années, ce qui rend cette définition plus difficile à comprendre. Il en découle que le dépistage de la maltraitance soit encore plus difficile (Ferng, 2015).

Dans les cas du Honduras, il semble que la définition de maltraitance n'est pas particulièrement définie dans les documents officiels sinon par allusion aux faits et à la définition de l'OMS (Dirección de Análisis y Evaluación de Políticas Sociales, 2015). En conclusion, toutes les définitions de la maltraitance dans les six pays sont complètement différentes, ce que j'ai représenté sous forme de tableau (Voir tableau et autres références dans l'annexe # 1).

Quant aux types de maltraitance reconnus par l'Organisation mondiale de la santé à Toronto (2002), sont physique, psychologique ou morale, sexuelle, financière, négligence et abandon : dans les documents analysés, les six pays reconnaissent les quatre premiers types de maltraitance ainsi que la négligence. En ce qui concerne l'abandon, dans les documents recensés du Honduras, il n'y a pas d'information qui démontre que cette forme de maltraitance soit reconnue. La même situation se présente avec la maltraitance institutionnelle ou structurelle au Honduras et au Pérou. Quant à l'âgisme, seulement dans les documents de l'Argentine et du Honduras apparaît ce type de maltraitance. Cependant, la Colombie parle de violence sociale ou symbolique ce qui fait croire qu'il s'agit d'une manière d'identifier l'âgisme. Les documents analysés m'ont permis aussi de découvrir de nouveaux types de maltraitance par exemple, « pseudo-thérapeutique » reconnue au Mexique, la « communication déguisée » reconnue au Pérou, « patrimoniale » reconnue en

Colombie et Pérou et la « jalousie typique » reconnue au Mexique et au Pérou (Voir tableau dans l'annexe #2).

1.3 Prévalence de la maltraitance dans les six pays

Dans un souci de mieux présenter les résultats des recherches sur les six pays ciblés et afin de comprendre le phénomène de la méconnaissance de la maltraitance, je vais présenter cette partie par pays.

Argentine

Les recherches ont démontré une hausse des cas de maltraitance dans les dernières décades. En Argentine, il est estimé que plus de 33 600 personnes âgées, souffrent d'un type ou forme de maltraitance à l'intérieur de leur famille. Les statistiques montrent que 44,4 % des actes de maltraitance sont commis par les enfants des personnes âgées et 38 % par des adultes majeurs, et que la plupart des cas de maltraitance ne sont pas dénoncés (Federación Iberoamericana de Asociaciones de personas mayores, 2015b). Selon Jimenez Hernandez (2010), il n'y a pas de statistiques sur la maltraitance en raison d'un manque d'une définition universelle acceptée par tous, ce qui favorise la méconnaissance et la non reconnaissance de certains types de maltraitance dans la population. La plupart des documents parlent d'une grande préoccupation pour l'augmentation prévisible des cas de maltraitance avec le vieillissement de la population et le manque de services adaptés aux besoins de cette population (Secretaria Nacional de Niñez, Adolescencia y familia, 2014).

Chili

Les documents en provenance du Chili ont révélé une augmentation de la maltraitance, par exemple, 2 317 cas de maltraitance ont été dénoncés en 2012 et cela tenant compte qu'il s'agit juste de 1 % de dénonciations, car les personnes ne dénoncent pas leurs agresseurs par peur des représailles. En 2013, dans les cinq

premiers mois, il y avait déjà 1 862 dénonciations, ce qui démontre la prévalence de ce problème. Les types de maltraitance les plus répandus sont l'abandon, la maltraitance psychologique et la maltraitance financière. Ces actes sont commis majoritairement par les enfants des personnes âgées (Ministerio de desarrollo social, 2013).

Selon le gouvernement du Chili, la maltraitance est un phénomène qui n'est reconnu ni par la société, ni par la famille, ni par les personnes âgées. Ce faisant, la maltraitance reste invisible pour l'opinion publique qui la normalise et la légitime. Ce document montre le taux de dénonciation qui n'est qu'un pâle reflet de l'ampleur du problème, car la majorité des cas de maltraitance envers les aînés ne sont pas dénoncés dans la société. Aussi, le document cité indique qu'une personne âgée sur trois est maltraitée au Chili (Ministerio de desarrollo social, 2013b).

Le dépistage de la maltraitance dépend de la prise de conscience des gens, de la connaissance et de la compréhension du problème ainsi que de la reconnaissance des indicateurs par les personnes et professionnels concernés. Le manque d'information et de concepts partagés et uniformes complexifient davantage l'intervention et l'identification des causes (Abuslene & Caballero, 2014b). Dans la Política integral de envejecimiento positivo para Chile (2012-2025), est aussi indiqué que les patterns socioculturels et stéréotypés dans la société augmentent les chiffres d'exclusion sociale des personnes âgées et les cas de maltraitance.

Colombie

Depuis plus de soixante ans, la Colombie continue à faire face aux conséquences des conflits armés internes et de la violence due à la présence de groupes armés illégaux, au trafic de drogue, aux disputes pour le contrôle du territoire, à la délinquance commune ainsi qu'à la corruption. L'insécurité a empiré en obligeant plus de

327 000 Colombiens à traverser les frontières pour demander une protection internationale à des pays voisins comme l'Équateur et le Venezuela. Entre 1997 et 2013, ont été enregistrées officiellement 5 185 406 personnes déplacées de façon forcée avec un impact disproportionné sur la population afrocolombienne et les communautés autochtones. Les personnes âgées ayant fait des déplacements forcés ont été reconnues comme sujets ayant besoin d'une protection spéciale. Il a été identifié que cette situation a une incidence directe sur le processus de vieillissement qui s'accélère inévitablement et, sans doute, sur la morbidité (Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados, 2011).

Les personnes âgées sont particulièrement vulnérables à la violence sous toutes ses formes, plus particulièrement à la maltraitance physique, psychologique et financière, et elles ont peu de moyens de s'en protéger. Certaines classes particulières de citoyens âgés tels les indigènes, les personnes ayant vécu un déplacement forcé, les aînés en prison, sont loin de tout secours particulier s'ils sont soumis à la violence, à l'abandon et à l'exploitation à cause de leur âge. Selon un document de la Fondation Saldarriaga et Concha, durant l'année 2014, 1 414 cas de maltraitance ont été commis contre les personnes âgées. Notons que seulement 30 % des aînés profitent d'une pension versus le 70 % qui deviennent dépendants de leurs familles, ce qui les place à risque d'être maltraités (La opinión.com, 2016; HelpAge International, 2016; Universidad Piloto de Colombia, 2012).

Le système de Justice de la Colombie est bien instrumenté, par ses lois et une jurisprudence spécifique, pour imposer des peines aux personnes reconnues coupables de violence intrafamiliale envers les personnes âgées, mais dans ce groupe de population la culture de dénonciation est faible, car les aînés craignent de perdre leur famille en dénonçant les personnes qui les maltraitent. Les aînés n'ont pas non plus la facilité et les conditions pour dénoncer (Fundación Saldarriaga Concha, 2016b).

Honduras

Le Honduras aurait le plus haut taux connu de vieillissement du continent sud-américain et est le pays qui a le moins de garanties et de conditions de protection pour les personnes âgées. À moins d'un changement, la situation pourrait aller en s'aggravant, car les statistiques indiquent qu'il y aura une grande proportion de personnes vieillissantes jusqu'aux années 2050 (Sermeño, 2014).

Les types de maltraitance les plus souvent commis par les membres de la famille sont la maltraitance physique, psychologique, financière et l'abandon. Cependant, la plupart des documents font référence plutôt à la violence intrafamiliale qu'à certains types de maltraitance ce qui peut favoriser la non reconnaissance de certaines formes de maltraitance envers les aînés (Mendez & Valladares 2015).

Le gouvernement prévoit des normes plus efficaces pour faire l'encadrement de différentes institutions publiques et privées qui desservent les personnes âgées sans garanties de fonctionnement et de continuité. Cela, en utilisant comme moyen la législation sur les personnes âgées et les retraités (Ley integral de protección al adulto mayor y a las personas pensionadas, 2006). Parallèlement, le gouvernement a implanté la Politique d'attention aux personnes âgées (2015), pour contrer les problèmes qui touchent cette population dont la maltraitance reflétée par l'abandon et la limitation de leurs rôles familiaux et collectifs (Subsecretaria de Inclusión Social, 2015).

Il existe un haut indice de précarité économique chez les aînés, ce qui les oblige à travailler, car il n'y a pas une bonne couverture du système de sécurité sociale. Cela augmente la vulnérabilité des personnes âgées et la dépendance économique pour ceux qui n'ont pas les conditions pour travailler (Benavides Osorto, 2015; Mendez & Valladares 2015b).

Mexique

Des experts affirment que les changements démographiques, épidémiologiques, sociaux et économiques ont apporté d'importantes modifications au phénomène complexe de la maltraitance pouvant mener les personnes âgées à des conditions de vulnérabilité, d'impotence, d'abandon et de discrimination. Également, ils assurent que l'unification des concepts est indispensable pour l'interprétation de la maltraitance et le dépistage de celle-ci (Montoya Arce, Jasso Salas & Barreto Villanueva, 2014).

Les types et formes de maltraitance les plus répandus sont la maltraitance financière, institutionnelle et l'abandon. Les actes, quelquefois criminels, sont commis majoritairement par les membres de la famille; le haut niveau de dépendance familiale et institutionnelle est un facteur qui empêche les aînés de porter plainte (Gobierno Federal, 2013).

La spécialiste Martha Liliana Giraldo Rodriguez, dans son Enquête sur la maltraitance des personnes âgées dans le district fédéral de Mexico (2006), avait déjà signalé la préoccupation des institutions gouvernementales et académiques concernant la maltraitance en tant que réalité complexe et silencieuse à cause de la détérioration des valeurs humaines. Le groupe parlementaire du parti Acción nacional (2015) a sollicité une réforme de la Loi des droits des personnes âgées et de la Loi d'assistance sociale, en raison des inégalités que plusieurs personnes justifient comme une domination de certains secteurs sur d'autres, et qui est à l'origine d'autant de cas de maltraitance qui continuent à augmenter et demeurent un crime silencieux.

Montoya Arce, Salas Jasso, & Villanueva Barreto, (2014), soulignent l'importance d'unifier le concept pour arriver à une seule définition, car ce manque d'uniformité nuit au processus de dépistage de la maltraitance et en favorise la non

reconnaissance. Les mêmes auteurs soulèvent la prévalence de la maltraitance et affirment que les types les plus signalés sont psychologique, physique et économique.

Pérou

Selon la Defensoría del Pueblo (2015b), le gouvernement considère qu'il n'y a pas de données et de preuves suffisantes pour mettre en place des programmes spécifiques de lutte contre la maltraitance en raison du faible nombre de dénonciations. Ce faisant, le gouvernement ne fait pas d'investissements pour favoriser la recherche sur ce thème. Pour ces raisons, le cadre légal se limite surtout à la Loi des personnes âgées # 28803 (2011), celle qui a pour objectif d'octroyer des bénéfices aux personnes âgées qui n'ont pas de retraite et vivent dans une situation de pauvreté extrême (Congreso de la República, 2015).

Cependant, certaines statistiques démontrent un peu l'envergure du problème : 52,54 % cas de maltraitance sont commis par les enfants des aînés, ceux-ci reconnus comme étant les principaux agresseurs; 98,31 % de cas de maltraitance sont commis dans la maison de la personne aînée; 99 % de la maltraitance est causée par quelqu'un de la parenté; 77,12 % de la maltraitance est psychologique, suivie par la maltraitance physique, 76 % de personnes âgées sont maltraitées au plan financier ou par des atteintes à leur patrimoine.

Cette recherche a eu lieu à Lima avec l'objectif de décrire les caractéristiques démographiques des aînés maltraités et des personnes maltraitantes ainsi que les contextes dans lesquels s'actualise cette violence. Il s'agit d'une recherche descriptive, rétrospective en fonction des cas rapportés dans six centres d'urgence pour les femmes de Lima métropolitain. Cette recherche s'est déroulée de septembre 2008 à janvier 2009 et a permis de rencontrer 118 personnes âgées maltraitées dont l'âge s'échelonne entre 62 ans et 76 ans.

Les instances scientifiques impliquées dans l'étude à Lima furent : Département Académique de Médecine préventive et de Santé publique, Faculté des Sciences mathématiques, Faculté de Psychologie, Programme national contre la Violence familiale et sexuelle, Ministère de la Femme et Développement social (Martina, Nolberto, Miljanovich, Bardales & Galvez, 2010; Silva Fhon, Del Río Suarez, Motta-Herrera, Coelho Fabricio-Wehbe, & Partezani-Rodrigue, 2015).

L'Organisme Caritas Perú (2014) affirme que la prévalence de la maltraitance découle de plusieurs raisons : manque d'un système de défense pour les aînés; manque de reconnaissance de la maltraitance et du respect de la société envers les aînés; manque de mécanismes effectifs pour le dépistage des situations de maltraitance; manque d'information sur le thème et la promotion des droits; manque d'éducation et de culture sur le vieillissement et la vieillesse; manque d'une instance administrative et spécialisée pour prendre en charge la réception des cas de maltraitance.

En résumé, la recension des écrits a permis d'avoir une idée sur la difficulté de certains pays à reconnaître la maltraitance, en lien au fait que le problème n'est pas reconnu à sa juste importance par certaines sociétés, et au manque d'universalité de la définition qui peut favoriser la méconnaissance et la non reconnaissance de certains types et formes de maltraitance.

Une autre dimension qui a été grandement illustrée est la prévalence surtout de la maltraitance psychologique, physique, financière ainsi que l'abandon. Or l'augmentation des cas et le manque de données précises pour mesurer l'ampleur de ces problèmes et servir d'argument empêchent certains pays de mettre en place des programmes sociaux visant à contrer la maltraitance envers les aînés.

Deuxième partie : résultats des ateliers de sensibilisation

Lors des cinq ateliers de sensibilisation réalisés, soixante-trois (63) personnes venant de différents pays d'Amérique-Latine (Équateur, Mexique, République dominicaine, Colombie, El Salvador, Cuba, Guatemala et Chili) ont été rencontrées. Parmi les participants, vingt-six (26) étaient des personnes âgées de soixante ans et plus (Voir annexe # 13).

Sur le problème de la maltraitance envers les aînés, les participants ont été interpellés de différentes façons, verbalement, par de courtes évaluations et grâce aux échanges. Les personnes ont participé au fur et à mesure qu'elles avaient le désir de partager une expérience ou une information avec tous les participants.

2.1 La maltraitance dans leur pays d'origine

En trois occasions pendant les ateliers et dans un tour de table, de façon spontanée, la plupart de participants ont avoué ne pas avoir de connaissances approfondies sur la maltraitance, simplement des soupçons ou des idées. Selon les participants, dans leurs pays d'origine, on parle plus de violence intrafamiliale ou conjugale que de maltraitance envers les aînés. 90% des participants ont affirmé n'avoir jamais participé à un atelier de sensibilisation sur la maltraitance envers les aînés, ni avoir reçu d'information sur le thème (dépliant, brochure, signet, etc.). 95 % des participants ont mentionné ne pas connaître les lois de leurs pays d'origine qui protègent les personnes âgées.

Les personnes qui ont utilisé les services offerts aux victimes de violence conjugale affirment n'avoir jamais vu de services spécifiques pour les personnes âgées en ce qui concerne la maltraitance car, selon elles, les services sont plutôt généralisés comme s'il s'agissait de n'importe quel type ou forme de violence. La plupart des participants ont confirmé que la maltraitance est un crime très caché, mal interprété et qui reste tabou dans leurs pays d'origine.

La majorité était en accord que se sont plus les femmes, de n'importe quelle tranche d'âge, qui subissent toute sorte de violence plutôt que les hommes, mais qu'elles ne dénoncent pas pour différentes raisons telles que la peur, la gêne, la dépendance économique. Les policiers ne les croient pas ou leur remettent la responsabilité des gestes, les coupables ne sont pas punis par les institutions qui ont ce mandat et la société, au lieu de les appuyer, les rejette et les juge.

La plupart de participants ont été témoins de plusieurs cas d'aînés abandonnés par leurs familles et dans des situations de pauvreté extrême dans leurs pays. Plusieurs de ces aînés abandonnés ne trouvent pas de travail ou n'ont pas les capacités pour travailler et n'ont d'autre refuge que la mendicité.

Concernant les aînés hospitalisés ou hébergés, plus de la moitié des participants ont été témoins de situations de maltraitance qu'ils n'avaient jamais perçues comme de la maltraitance institutionnelle, mais plutôt comme un manque de respect, de professionnalisme et d'humanité de la part des professionnels concernés.

2.2 *Sur la maltraitance au Québec*

En ce qui concerne la maltraitance envers les aînés au Québec, voici ce qui est ressorti : 98 % des participants ont affirmé ne pas connaître la définition de la maltraitance utilisée au Québec ni les types et les formes de maltraitance reconnus. Aussi, ils ont dit n'avoir de connaissances ni sur les lois ni sur leurs droits ici au Canada, ce qui a causé différents chocs culturels selon eux : ils ont donné l'exemple de la Direction de la Protection de la Jeunesse.

95 % disent que les organismes qui les ont accueillis lors de leur arrivée au Canada ne leur ont jamais parlé du problème de la maltraitance envers les aînés. Même situation dans les cours de francisation; selon eux, il aurait été très important de recevoir cette information dès leur arrivée. Par contre, si cette information avait été donnée en français, ils n'auraient pas compris de quoi il s'agissait, de toute façon.

Autre élément qui a été soulevé : la plupart des aînés n'ont pas beaucoup d'habilités pour naviguer dans le système informatique et trouver des informations sur des sujets qui les intéressent. En plus, la barrière de la langue les empêche de s'informer sur des thèmes comme la maltraitance, car ils ont appris un vocabulaire de base restreint juste pour comprendre les choses essentielles dans la vie courante.

Presque tous les participants ont mentionné qu'ils n'ont pas l'habitude d'aller vers les organismes communautaires pour demander de l'aide quand ils ont des problèmes personnels. C'est lors de rendez-vous chez le médecin qu'ils parlent quelquefois de ces situations. Sinon, c'est plutôt avec les amis, la famille ou un prêtre ou pasteur qu'ils discutent de ces sujets.

90 % des participants ont révélé ne pas se sentir à l'aise de dénoncer quelqu'un de la parenté, ils seraient plus ouverts à une médiation qu'à porter plainte. Les autres ont affirmé que si une chose pareille leur arrivait, ils laisseraient les choses à Dieu au lieu de dénoncer et de devenir ainsi un ennemi de la famille ou d'en être rejeté.

Les personnes âgées ont affirmé que tant qu'une information est donnée en français ou en anglais elle n'attire pas leur attention, car ils ne comprennent pas ces langues. Pour cette raison, ces personnes préfèrent que les documents qui parlent de problèmes importants comme la maltraitance envers les aînés soient traduits et transmis dans la langue maternelle de la communauté immigrante interpellée.

Toutes ces informations ont servi à confirmer plusieurs éléments qui sont ressortis dans les recherches documentaires, tels que le manque de connaissances sur la maltraitance, la non utilisation de services et la non dénonciation des cas de maltraitance. Cependant, les interventions individuelles ont aussi contribué à confirmer certaines informations et soupçons comme le fait de savoir qu'il y avait des cas de maltraitance envers les aînés immigrants à Sherbrooke chez les communautés hispanophones.

En effet, d'après les six personnes rencontrées individuellement, il y a d'autres personnes à Sherbrooke qui vivent des situations de maltraitance dans leur propre communauté, mais que probablement elles n'en prennent pas conscience, soit par ignorance ou par banalisation.

Parmi les six personnes rencontrées, trois ont signalé la maltraitance psychologique et financière, une la maltraitance psychologique, sexuelle et financière, l'autre la maltraitance psychologique et une dernière la maltraitance sexuelle. Les six personnes ont été référées vers DIRA Estrie, Aide Juridique et Moment'homme. Elles sont parties avec des documents en espagnol pouvant les aider à éclairer leurs besoins et à savoir vers où se diriger une fois qu'elles seront prêtes à s'engager.

Ces personnes ont mentionné les raisons qui les ont empêchées de parler de leur situation plus tôt : il s'agit principalement du fait de ne pas savoir qu'il y avait des intervenants formés pour discuter, informer et venir en aide aux personnes maltraitées. De même, ce n'est pas dans leurs habitudes de rencontrer une personne qu'elles ne connaissent pas pour parler de leur vie privée. D'autres facteurs furent nommés telle la gêne, la peur que leur famille soit au courant et se fâche contre elles et, finalement, le jugement de leur communauté.

Certains outils d'intervention et d'évaluation ont aussi contribué à valider des informations recueillies lors des recherches. C'est le cas du Quiz factuel sur la maltraitance envers les personnes âgées 1 (tout public), produit par Beaulieu & Bergeron-Patenaude, (2012). Une fois traduit en espagnol, cet outil a servi à confirmer le manque d'information sur le thème, à aider à identifier les préjugés chez les participants, mais le plus important, à acquérir de nouvelles connaissances sur la maltraitance ce qui a été très apprécié par les participants. Cet outil a favorisé des interactions entre les participants et le fait de démontrer que la maltraitance est un problème social et non individuel, a aidé à normaliser les conséquences et les émotions découlant des situations de maltraitance difficiles à maîtriser.

Une simple évaluation, utilisée avant de terminer l'activité pour mesurer les acquis des participants lors de l'atelier, m'a aidée à apprendre que, pour les personnes âgées, il est plus facile de donner des exemples vécus pour illustrer une situation de maltraitance que d'employer une définition scientifique. Cela a fait prendre conscience aux participants qu'ils connaissaient déjà la maltraitance sauf qu'ils ne savaient pas comment la nommer dans ses différentes dimensions (âgisme, maltraitance institutionnelle, maltraitance financière, etc.). Également, cette expérience m'a fait réfléchir aux nouveaux outils d'intervention que je pourrais développer, dans lesquels j'ajouterais des exemples pour rendre plus facile la compréhension du problème de la maltraitance.

Concernant les évaluations des ateliers, une préoccupation et un besoin des participants que je considère très important ont été identifiés, et cela en lien avec deux questions qui ont été posées : Est-ce que vous êtes intéressé de participer à un autre atelier? Et Quels sont les sujets de votre intérêt? Voici les réponses : parmi les soixante-trois personnes interpellées pour savoir si elles voulaient participer à un autre atelier, quarante-six ont répondu Oui. Parmi les vingt-six personnes âgées qui ont répondu à la deuxième question, vingt aînés ont répondu vouloir participer à un atelier qui approfondirait le thème des lois canadiennes ou québécoises sur la maltraitance envers les aînés.

Je ne peux pas négliger l'intérêt des autres participants sur le thème des lois, car parmi les trente-sept personnes, vingt-huit ont répondu être en accord avec l'idée de participer à un autre atelier en espagnol qui expliquerait minutieusement le thème. Ce résultat indique donc que le thème juridique répondait aux besoins de bon nombre de participants.

Encore une fois, les échanges lors des ateliers, les rencontres individuelles et certains outils d'intervention ont servi surtout à confirmer que différents éléments personnels, culturels et environnementaux peuvent avoir une incidence sur la méconnaissance de

la maltraitance envers les aînés immigrants, par conséquent sur les difficultés à identifier les types et les formes de maltraitance.

Heureusement, les projets académiques comme celui-ci permettent d'aller chercher certaines populations pour les informer, leur enseigner et les sensibiliser aux différents problèmes qui touchent l'humanité dans le monde entier causant des ravages chez les êtres humains et, dans plusieurs cas, en détruisant les familles. En matière de prévention dans la lutte contre la maltraitance envers les aînés de toutes les nationalités, la sensibilisation devient un moyen très important que les étudiants ont intérêt à intégrer à leurs projets académiques, mais aussi à leurs projets professionnels.

2.3 *Le résultat inattendu des ateliers*

À la fin de ces exigences académiques, il y a toujours des objectifs principaux et spécifiques sur lesquels les étudiants attendent probablement des résultats, en lien évidemment avec les nouveaux apprentissages sur la problématique choisie, les expériences sur le terrain dépendamment de leur choix, etc. Il y a aussi des objectifs en lien avec la population ciblée.

Je veux avouer que ce à quoi je m'attendais, c'était au moins d'informer les gens pour qu'ils prennent conscience et se motivent à faire quelque chose pour changer ou améliorer la situation. La vie m'a réservé autre chose. Ce chapitre se conclut par cet élément inattendu.

Dans le power-point que j'ai utilisé lors des ateliers de sensibilisation, j'ai inséré une vidéo qui fut produite par la Defensoría del Pueblo de Pérou en 2014. Cette vidéo présente une mobilisation de sensibilisation contre la maltraitance envers les aînés réalisée par un groupe de personnes âgées. Cette vidéo a touché toutes les personnes dans mes ateliers, a suscité des réactions et a inspiré les participants.

Quand les participants ont compris l'envergure du problème de la maltraitance envers les aînés, ils ont pris conscience des conséquences et de l'importance de

s'engager pour produire un changement dans la société; ils ont eu la merveilleuse idée de réaliser pour la première fois à Sherbrooke, une mobilisation de sensibilisation à la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées immigrantes.

Le 15 juin 2016, lors de la Journée mondiale de Lutte contre la Maltraitance des Personnes âgées, il y a eu le rassemblement avec la participation de 65 personnes venant de différents pays, y compris des Sherbrookoïses et des adolescents. Cette participation visait à faire passer un message positif sur la bientraitance envers les aînés immigrants par un adolescent. Cela, en tenant compte de la nécessité de faire une intervention précoce chez cette tranche d'âge, car les recherches documentaires ont montré une augmentation des cas de violence intrafamiliale où les principaux agresseurs sont des adolescents (Ministerio de desarrollo social SEMANA, 2014b).

Cette initiative est devenue un projet récurrent qui va se réaliser toutes les années, la même journée (15 juin), donc cette année, il y a eu la deuxième mobilisation de sensibilisation qui a compté avec l'acceptation et la participation du public, ainsi que de certains organismes communautaires. Je peux signaler que les personnes immigrantes commencent à s'habituer à participer dans des activités comme celle-ci et à se sentir bien de revendiquer leurs droits surtout que certaines d'entre elles viennent de pays où les mobilisations ont majoritairement une connotation négative, raison pour laquelle elles ne participent pas.

Conclusion

Je fais allusion à cette activité pour montrer jusqu'à quel point un atelier de sensibilisation peut influencer les aînés positivement et les encourager à réaliser des choses. Dans l'intervention en gérontologie, les principes d'intervention parlent de l'importance de croire au potentiel des aînés, car ils ont besoin de défis, d'opportunités et de stimulation. Ces principes parlent aussi de la dimension

d'encourager les aînés à maintenir des rôles sociaux et que leur contribution soit mise en valeur (Delli Colli, 2015).

Avoir matérialisé leur projet de sortir dans la rue pour se positionner contre la maltraitance était plus qu'une occasion de socialiser. Dans l'intervention en maltraitance, l'approche systémique doit être privilégiée surtout dans des interventions comme la mobilisation des gens, car cette approche s'articule autour du pouvoir d'agir « empowerment » (Gouvernement du Québec, 2013).

Selon les aînés ayant participé à la mobilisation, ce projet a représenté une opportunité de reprendre le pouvoir sur leur vie et de dire au public qu'il y a de la maltraitance dans leurs communautés, mais qu'ils sont conscients de ce problème et de la nécessité d'agir pour créer des changements dans les mentalités des gens et des sociétés (Voir annexe # 14).

« Participer à cette première mobilisation de sensibilisation contre la maltraitance envers les aînés a été l'opportunité pour moi de nous rendre visibles, car dans notre pays d'origine les personnes âgées ne sont pas tenues en compte. J'étais surprise de voir qu'il y avait des gens intéressés à nous soutenir dans les revendications de nos droits, les droits des personnes âgées de prendre la parole et de dire que nous n'acceptons pas la maltraitance. Aussi surprise parce que grâce aux gens qui travaillent pour contrer la maltraitance, jour après jour on parle plus de ce problème et de nos droits ». Anonyme

CHAPITRE # 4

Recommandations

Introduction

Tout au long de cet essai, l'importance incontournable de la sensibilisation en tant que moyen de prévention des problèmes sociaux comme la maltraitance envers les aînés a été exposée. La sensibilisation peut avoir comme objectif d'attirer l'attention de la société ou d'un groupe de personnes sur un thème spécifique. En même temps, c'est un moyen pour éduquer les gens par la prise de conscience et l'apprentissage de ce qui constitue un problème social dans ses différentes dimensions, y compris les conséquences. La lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées ne peut se faire sans la sensibilisation, car c'est un des moyens éducatifs qui ouvre les portes à la communication, à la médiation, à la négociation et à la prise de décisions dont bénéficient les parties concernées et la société en général.

Les personnes immigrantes arrivent dans un pays tel le Canada sans connaître la nouvelle culture, sans avoir des informations fondamentales pour leur installation et leur intégration. Ce processus de s'informer sur comment fonctionne une société ne se fait pas en quelques jours, ni dans une année; cela peut prendre beaucoup de temps et les immigrants ont besoin de tolérance dans leur processus d'apprentissage.

La sensibilisation visant les personnes immigrantes peut couvrir plusieurs aspects, c'est pour cela que la création d'outils ou de stratégies de sensibilisation demande une réflexion approfondie sur le groupe de personnes qui vont être interpellées. Il ne suffit pas de créer de bons outils d'intervention, il est nécessaire d'avoir un regard périphérique pour identifier les spécificités des groupes ciblés et de travailler en conséquence, ce qui fera du projet de sensibilisation, un travail unique et remarquable auprès des communautés multiculturelles.

Développement

Mes recommandations seront focalisées sur les moyens utilisés pour faire la sensibilisation sur la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées immigrantes et sur la pratique des travailleurs sociaux. Ces recommandations représentent quelques préoccupations des participants dont les aînés rencontrés, mais aussi mes préoccupations en tant que personne immigrante et travailleuse sociale.

1.1 Accorder une attention particulière à l'image de la personne âgée que les médias projettent à la société.

Il est nécessaire de lutter contre les préjugés et de sortir des stéréotypes de personnes malades, de personnes dépendantes du système, pour attirer davantage l'attention sur l'apport qu'elles ont fait à partir d'efforts individuels ou collectifs dans les luttes revendicatrices antérieures, pour bénéficier des services dont profite aujourd'hui toute la société.

Tout le travail réalisé par les aînés ne doit pas être négligé. Il doit être mis en valeur afin que personne n'oublie leur contribution non seulement économique, mais aussi leur contribution intellectuelle, culturelle, historique, etc., qui marque l'identité des Canadiens, car il n'y aurait pas d'histoire sans la mémoire des aînés.

Il est important de montrer les aînés qui travaillent encore dans les hôpitaux, dans les maisons d'hébergement, dans les organismes communautaires, un peu partout, en s'impliquant comme bénévoles. Des aînés qui siègent sur les conseils d'administration des organisations ou institutions, pour contribuer à faire des changements afin d'améliorer les conditions de vie et de parvenir à une société plus juste, plus équitable.

Il serait approprié de présenter les aînés qui contribuent à l'avancement de la science dans différents domaines, sans négliger ceux qui avec de petites idées sont capables de transformer le monde. Des aînés qui contribuent de différentes façons il y en a partout, mais les sociétés les rendent invisibles, les marginalisent, les discriminent, les maltraitent et c'est pour ces raisons que le travail des médias peut aider à transformer cette image négative des aînés et aider ainsi à réduire la maltraitance dans la société.

Les personnes âgées immigrantes et réfugiées, autant que les aînés québécois de souche, ont aussi grandement contribué dans leurs pays d'origine de diverses manières à des causes sociales. C'est en raison de circonstances sur lesquelles elles n'avaient aucun contrôle que les personnes réfugiées ont quitté leur chez soi pour venir s'installer ici. Au Canada, leur contribution a pris une couleur différente et se traduit par le transfert de connaissances et de leur culture, par le soutien moral des familles, par leur travail, car beaucoup de personnes âgées continuent à travailler. Leur simple présence ici témoigne de leur courage et de leur résilience.

Dans une société multiculturelle tel le Québec, les publicités de sensibilisation à la maltraitance pourraient se déployer en incluant la participation de personnes d'autres communautés, tel que suggéré par les personnes âgées qui ont assisté aux ateliers. Cela pourrait donner une image différente d'une société inclusive qui met en valeur la richesse multiculturelle, ainsi que transmettre le message sur une réalité : la maltraitance présente plusieurs visages et peut toucher tout le monde.

1.2 Octroyer une importance particulière à l'incidence de la trajectoire migratoire dans la vie des aînés

Lors des interventions interculturelles auprès des aînés immigrants, il est nécessaire de tenir compte de leur parcours migratoire qui peut avoir une incidence sur leur fonctionnement dans différents aspects de leur vie (psychologiques, physiques,

sociaux, économiques, etc.). Planifier, préparer et réaliser une migration désirée n'est pas la même chose que quitter un pays de façon non volontaire et abrupte. C'est le cas des immigrants âgés réfugiés qui ont quitté leur pays d'origine pour échapper à la guerre afin de sauvegarder leur vie et celle des leurs. La plupart des pays d'Amérique Latine ont vécu des guerres qui ont provoqué toutes sortes de crimes contre l'humanité tels que les génocides, les disparitions, les recrutements forcés, les agressions sexuelles, etc.

Quand les réfugiés arrivent au Canada, ils font face à plusieurs deuils découlant de pertes inestimables, comme le fait d'avoir perdu un ou plusieurs membres de leur famille nucléaire ou élargie, leur travail et leur autonomie financière, les choses matérielles acquises pendant des années d'efforts, leurs rôles et la reconnaissance sociale, les amis de toute une vie, etc.

« Les paramilitaires ont tué mon mari et deux de mes enfants face à moi, mes autres enfants se sont sauvés parce qu'ils se sont cachés dans la jungle. Ma vie a été détruite ce jour-là, jamais je ne vais surmonter cette souffrance profonde qui m'empêche de vivre normalement, d'être heureuse. J'ai perdu le goût de vivre, c'est pour cela que je m'isole, je n'ai pas envie de sortir, de parler à quiconque, je pense toujours à ce qui s'est passé. Il y a des journées qui sont plus difficiles pour moi, surtout en hiver ». Femme âgée

« Quand les guérilleros sont arrivés chez nous pour nous tuer, nous n'avons pas eu le temps de réfléchir ni de ramasser quelques affaires, même pas nos documents d'identité, nous avons eu juste le temps de courir sans regarder en arrière. Nous avons tout perdu, la grosse maison à la campagne où nous cultivions toutes sortes de produits pour nous nourrir et être travailleurs autonomes. Maintenant, nous n'avons pas de travail ni d'économies, nous vivons de l'aide du gouvernement, nous

sommes devenus dépendants économiquement et cela est très dur pour nous ». Aîné

Lors des ateliers, des immigrants aînés réfugiés et hispanophones m'ont confié que lors de leur arrivée au Canada, ils vivaient encore les suites des divers traumatismes qui les avaient touchés dans leur pays et non traités par des professionnels. Ces aînés m'avaient avoué ne pas avoir l'habitude de demander de l'aide psychologique surtout qu'un tel traitement est trop dispendieux pour le nouvel arrivant. Y a-t-il une offre gouvernementale de services prévus dans les ressources existantes pour détecter ces problèmes et fournir ce genre de traitement gratuitement? Ce serait investir dans la prévention en évitant l'aggravation de telles situations.

Le processus d'installation et d'intégration dans la nouvelle société semble aussi avoir fragilisé certains de ces immigrants dû à plusieurs facteurs environnementaux, dont la peur de l'inconnu, l'anxiété et l'angoisse découlant de l'apprentissage de plusieurs choses en même temps (culture, langue, nouvelles technologies, etc.), le stress de ne pas être capable de communiquer leurs besoins, la peur de ne pas être accepté par la société d'accueil, la précarité économique, etc. Plusieurs d'entre eux m'ont confié, en parlant de certaines personnes, que ces facteurs ont aussi conduit l'aîné à une situation de marginalité, d'isolement, de dépression et ont détérioré leur santé physique et psychologique. Ces causes peuvent amener les aînés dans un contexte de fragilité et/ou de vulnérabilité qui peut les exposer à vivre une situation de maltraitance, ce qu'il est important de considérer dans l'intervention.

1.3 Avoir une connaissance minimale des représentations culturelles des aînés

Tel que je l'ai soulevé dans l'introduction de cet essai, pendant le processus d'intégration à la nouvelle société, certains chocs culturels peuvent émerger chez les personnes immigrantes, dû aux différentes interprétations de la maltraitance. Lors

des discussions dans les ateliers, les aînés immigrants ont partagé certains témoignages de situations qui sont normales chez eux, mais qui peuvent être vues ou interprétées comme étant de la maltraitance au Canada.

« Pendant toute ma vie j'étais une femme au foyer, je n'ai jamais travaillé à l'extérieur de ma maison, mon mari apportait l'argent que lui-même administrait, je ne me suis pas habituée à gérer l'argent car cela me stresse. Quand nous sommes arrivés au Canada, je l'ai laissé continuer à administrer l'argent sans que cela me fasse sentir maltraitée. Cependant, il y a des femmes que je connais ici à Sherbrooke, qui ont vécu beaucoup de maltraitance dans notre pays et quand elles ont commencé à recevoir l'argent du gouvernement, elles ont vu la possibilité de se libérer de leurs maris maltraitants et se sont séparées, elles ont appris à administrer leur argent ». Femme âgée

« J'aimerais avoir l'option de me nourrir de la manière dont je crois que cela n'affecte pas ma santé, mais en habitant avec ma famille, je suis obligée de manger ce que tout le monde mange à la maison. Nos familles sont habituées à préparer la nourriture sans tenir compte des besoins des aînés de nous nourrir d'une façon en accord avec notre âge et, dans certains cas, notre santé. Si quelque chose nous fait du mal, les gens vont affirmer que cela dépend de ce que nous sommes déjà trop vieux ». Femme âgée

Ce que j'aime de ce pays est l'importance que les Canadiens accordent aux aînés, ils réalisent beaucoup d'activités avec eux à l'extérieur, même durant l'hiver. Chez nous, beaucoup d'aînés restent tout le temps enfermés à la maison, car leurs familles considèrent qu'ils ne veulent pas ou qu'ils n'ont pas besoin de sortir, et cela sans le valider avec l'aîné. Avoir un aîné enfermé c'est devenu normal et la société l'accepte sous prétexte qu'il faut le faire pour le protéger ». Monsieur aîné.

Également, les aînés ont parlé des situations qui les préoccupent ou les rendent inconfortables ici au Canada et pour lesquelles ils éprouvent le sentiment d'être maltraités et confrontés avec leurs valeurs.

« Avoir la visite de mes petits-enfants est la chose la plus merveilleuse de ma vie. Je sens que j'ai besoin de partager avec eux et vice-versa, cela me donne le goût de continuer à vivre, un sentiment d'être vivante et utile. Cependant, dans la maison d'hébergement dans laquelle j'habite, on m'a interdit de recevoir mes petits-enfants car, selon mes voisins, mes petits font beaucoup de bruit. Je trouve cette mesure exagérée, car ils restent juste quelques heures chez-moi et non des journées entières. Depuis que cette situation est arrivée, l'unique chose que je veux est de quitter cet endroit... (Madame pleure) ». Femme âgée

« Ce que je trouve difficile ici et me fait peur, c'est de voir comment les aînés sont envoyés dans des maisons d'hébergement. Dans mon pays, les enfants gardent les aînés jusqu'à leur dernier jour, ceux qui vont dans les maisons d'hébergement c'est à cause qu'ils n'ont pas de famille ou qu'ils n'ont pas une bonne relation avec leurs enfants. Dans mon pays, placer un aîné dans une maison d'hébergement est l'abandonner et c'est très mal vu par la société ». Monsieur aîné

Voilà donc quelques exemples qui illustrent pourquoi il faut tenir compte du vécu des gens, de leurs représentations culturelles et comment cela nécessite une adaptation entre ce qu'ils ont vécu et ce qu'ils vivent ici dans leur pays d'accueil. Ces quelques témoignages font allusion aussi aux chocs culturels, réalité qui devient un enjeu dans l'intervention interculturelle.

1.4 Tenir compte des dimensions éthiques de l'intervention

Les réflexions et les quelques témoignages des aînés immigrants qui ont participé aux ateliers m'ouvrent sur la dimension éthique de l'intervention sociale. Il ne suffit pas d'accueillir les immigrants en leur donnant beaucoup d'information, en les

accompagnant pour leur installation et leur intégration, en leur fournissant l'aide matérielle dont ils ont impérativement besoin. À travers toutes ces démarches, il faut agir avec attention, tact et respect, les aider à verbaliser ce qu'ils vivent ou ce qu'ils ont vécu, s'ils désirent s'exprimer ainsi que respecter leurs silences. Ces gens avaient une vie ailleurs que nous ne connaissons pas.

Je vois ici toute l'importance des dimensions éthiques à donner à la formation des professionnels qui interviennent auprès des aînés immigrants particulièrement. Pour essayer de comprendre les besoins de ces personnes de s'exprimer, de questionner et d'avoir des réponses dans leur langue maternelle, si possible, et pour qu'ils se sentent considérés et respectés il faut créer des ressources et des occasions nouvelles, peut-être. Il faut surtout déployer des perspectives éthiques à toutes nos interventions, ce qui touche directement le savoir-être du professionnel face à la personne humaine, si humble ou dépourvue soit-elle, qui sollicite son aide.

1.5 Cerner les enjeux en lien avec les singularités des individus et la pluriculturalité des groupes dans l'implantation d'un programme de sensibilisation

Dans le premier chapitre de cet essai, il a été exposé que certains aînés ont exprimé leurs difficultés à apprendre une nouvelle langue. Quand il s'agit de faire la sensibilisation auprès des aînés immigrants, le premier facteur à tenir compte est la difficulté de ces personnes à comprendre et à communiquer dans l'une ou l'autre des deux langues officielles du Canada. Partant de cette réalité, l'intervenant peut déployer toute sa créativité pour créer un programme de sensibilisation, adapté aux besoins et aux difficultés des participants.

Insérer des images dans les outils d'intervention est très important pour favoriser la compréhension de la maltraitance. Pour cette raison, j'ai eu l'idée de créer un outil en espagnol, sous la forme d'un livret avec des images qui ressemblaient à la bande dessinée « Magasin général », ce qui pouvait illustrer des situations de la vie

quotidienne et enseigner de façon très pédagogique les formes et types de maltraitance aux gens de tous âges. Cette idée est née de l'importance de se mettre à la place d'une personne immigrante qui ne peut pas comprendre le fonctionnement d'une société à cause de la langue.

L'utilisation des vidéos est aussi très pertinente dans une présentation, car ce sont des actions concrètes que les participants voient et qui causent diverses réactions. Tout matériel audio-visuel ouvre les portes à de belles discussions, réflexions et prises de conscience.

Dans l'élaboration des documents remis aux participants qui expliquent la maltraitance envers les aînés, il serait pertinent de mettre en relation cette information avec des éléments du contexte comme les exemples, les opinions des autres, les témoignages des personnes âgées. Contextualiser favorise la compréhension et la connaissance de problèmes complexes telle la maltraitance.

Je me dois de soulever maintenant une dimension très importante concernant la langue, la culture et la communication. Dans le chapitre #1 j'avais soulevé certains enjeux auxquels j'avais fait face en lien avec la pluriculturalité des groupes que j'ai rencontrés, car même si tous parlent la même langue les gens venaient de huit pays différents de l'Amérique latine. Comme je l'ai expliqué à différents endroits dans mon essai, j'avais prévu que de réunir des personnes immigrantes sur la base de la même langue parlée ne garantissait pas nécessairement la communication facile entre elles, compte tenu de la pluralité des cultures d'un pays hispanophone à l'autre, et même d'une région à l'autre d'un même pays, comme je l'ai expérimenté dans mon propre pays, la Colombie.

Au préalable, le recrutement individualisé par des appels téléphoniques m'a permis d'informer et de rassurer les personnes une par une et d'établir avec elles une relation de confiance qui a facilité leur venue et leur insertion dans les différents groupes.

Certaines se connaissaient déjà ayant fréquenté des cours de français ou en participant aux activités de différentes Églises.

Tel qu'indiqué précédemment, avant les ateliers, j'ai eu recours à l'aide de membres des communautés impliquées pour vérifier les contenus écrits avec eux et m'assurer que le vocabulaire employé avait une résonance semblable dans chacun des groupes culturels participants.

Il ne faut pas non plus oublier que tous ces participants sont arrivés au Canada depuis un certain nombre d'années, allant jusqu'à plus de dix ans pour certains. Ils ont eu déjà à établir des liens en dehors de leur groupe culturel et même dans une langue qui n'est pas la leur, le français parlé au Québec. Ils étaient tous contents de participer à un atelier donné dans leur langue maternelle qui leur a permis de reprendre contact ou de commencer de nouvelles amitiés. Déjà il y avait une base établie à la communication et aux discussions possibles.

Le thème abordé, la maltraitance, a aussi semblé rejoindre chaque personne, joué un rôle de catalyseur des échanges et des conversations même au moment des pauses. Tout le monde poursuivait un même but : se sensibiliser à un problème social qui pouvait les toucher de près, les participants eux-mêmes ou leur entourage.

Étant donné que mon travail ne s'agit pas d'une recherche en tant telle mais d'un essai, il y a certains aspects que je n'ai pas approfondis, par exemple, j'aurais pu aller chercher si les personnes habitant à la campagne percevaient la maltraitance de la même manière que celles habitant dans les villes; est-ce que le statut de la personne peut avoir une incidence avec la manière dont elle peut percevoir la maltraitance; est-ce que la perception de la maltraitance est différente d'une ville à l'autre tel que démontré dans l'annexe #1 où nous pouvons voir que les interprétations étaient toutes différentes d'un pays à l'autre.

Bref, indépendamment du fait que les participants étaient d'origines différentes, lors des ateliers, quand ils se sont mis à raconter des histoires, des faits vécus, il y avait

beaucoup de ressemblances, les gens semblaient présenter une même vision de la maltraitance, malgré des contextes culturels différents.

1.6 Prioriser la médiation avant la dénonciation

Il ne faut pas oublier qu'un des principes de l'intervention auprès des aînés est le respect de l'autonomie de la personne âgée. À ce sujet, le travailleur social doit faire tout son possible pour « *mettre en place les conditions favorisant un processus décisionnel qui respecte le droit des aînés à avoir des opinions, de faire des choix, de prendre des actions en conformité avec leurs valeurs et croyances* » (Beaulieu, 2010).

Chez certains groupes d'immigrants, il n'y a pas de culture de dénonciation, tel qu'exposé dans divers témoignages présentés dans ce travail. Les aînés ont du mal à porter plainte ou à dénoncer. Ils ont, entre autres, peur des représailles de leur agresseur et du rejet de leur famille ou de leur communauté. Pour ces raisons, il est mieux de faire des efforts pour prioriser la médiation avant la dénonciation.

Dans le programme de sensibilisation, j'ai trouvé important de donner des exemples aux participants pour favoriser les réflexions sur la légitimité de porter plainte quand un acte devient criminel et sur les conséquences pour la personne maltraitante. Mais en même temps, il est fondamental que les participants voient tous les bénéfices d'une médiation (atteindre les objectifs, préserver la relation, etc.), non seulement pour la personne concernée mais aussi pour la famille si c'est le cas. Cela, parce que la plupart des gens ne veulent pas briser le lien avec la personne maltraitante qui peut être le seul membre de la famille qui soutient l'aîné, ou simplement perdre son meilleur ami et se retrouver complètement seul.

D'autre part, encourager les interactions entre participants nous donne l'occasion de faire de nouveaux apprentissages de leur culture ce qui peut nous aider à améliorer notre façon d'intervenir. Ils peuvent nous enseigner des stratégies pour interpellier et

réaliser une médiation avec un membre de leur communauté sans que la personne maltraitante ne se sente jugée et réagisse de manière négative face à ce processus. Nous pouvons utiliser un modèle d'intervention universelle qui fonctionne très bien avec la société, mais le langage des immigrants n'est pas universel et cette complexité dans la communication et dans les différentes cultures devient tout un défi pour les professionnels qui travaillent auprès des communautés immigrantes.

Si j'avais l'opportunité de continuer à animer des ateliers, j'interpellerai les participants pour savoir si chez-eux existe le processus de médiation dans les cas de maltraitance envers les personnes âgées, ou dans toute autre situation conflictuelle, et si celui-ci est bien accueilli par les gens. Aussi, je poserais des questions pour connaître leur opinion et leurs suggestions sur ce qui pourrait garantir une bonne médiation avec les gens de leur communauté.

1.7 Renseigner les personnes âgées immigrantes sur les lois et leurs droits

Un autre sujet qui a été fortement discuté lors des ateliers et qui est devenu plus qu'un souhait de la part des aînés immigrants, c'est le désir d'être renseigné sur les lois et sur leurs droits concernant la maltraitance au Canada. Plus de 90 % des participants ont trouvé essentiel d'avoir des connaissances à ce sujet mais ils ont fait part de leur préoccupation de ne pas être capables de comprendre les termes légaux utilisés dans le système juridique. Cette préoccupation démontre la nécessité de réaliser un travail de vulgarisation lorsqu'il s'agit de l'élaboration d'outils d'intervention présentant un langage très technique.

Presque toutes les personnes qui ont participé aux ateliers de sensibilisation sur la maltraitance envers les aînés ont demandé la création d'un nouvel atelier de sensibilisation dans la langue maternelle des participants, comprenant des

informations sur les lois, les procédures, leurs droits, les ressources, etc. Cette présentation est considérée comme un besoin fondamental par les participants.

Parmi toutes les suggestions présentées par les participants pour réaliser ces ateliers, l'idée de commencer par rencontrer les Associations membres de la Fédération des Communautés Culturelles de l'Estrie a émergé. De cette façon, les aînés seront convoqués en grand nombre par les représentants de leur communauté et auront la collaboration de ceux-ci dans l'organisation du déplacement des aînés. Cependant, ça ne veut pas dire que chaque communauté préfère que les ateliers soient donnés à des gens d'un même pays. Au contraire, il faut se rappeler que les participants ont beaucoup apprécié l'opportunité d'interagir avec des gens d'autres pays pour connaître un peu leur culture et développer des liens d'amitié.

Cette suggestion a mis en valeur le fait que la stratégie de faire lire les documents qui ont été remis aux participants avant de commencer les ateliers par des membres de certaines communautés afin de valider la compréhension du langage utilisé a bien fonctionné. Cela signifie que les intervenants peuvent développer des outils dans une langue qui soit parlée dans différentes communautés culturelles et utiliser la même stratégie pour valider la compréhension du langage utilisé.

1.8 Identifier les stratégies les plus convenables pour faire la sensibilisation auprès des personnes âgées immigrantes qui sont placées dans les institutions

Il y a des aînés immigrants qui sont dans des centres d'hébergement et qui ont peu de contact avec l'extérieur et, quelquefois, avec les gens mêmes de leur communauté. Ces personnes éprouvent beaucoup de difficultés à cause de leur impossibilité à communiquer et des chocs culturels comme la façon de se nourrir, les activités de loisir, etc. Ces personnes sont très isolées et à risque de vivre une situation de maltraitance.

Madame Y, habite dans une maison d'hébergement et à côté de sa chambre vit un Monsieur très imposant qui est arrivé à la manipuler jusqu'au point de l'obliger à lui donner de l'argent. Madame Y a peur de lui, elle ne veut pas dévoiler la situation et elle m'a demandé de garder le silence sinon elle ne me parlera jamais plus de sa vie privée. J'ai peur que ce Monsieur lui fasse plus de mal que de lui demander de l'argent, je ne sais pas quoi faire ». Anonyme

1.9 Promouvoir la bientraitance

Cette recommandation vise à construire et à promouvoir dans les communications, une culture de bientraitance vue comme un ensemble de valeurs et d'actions qui génèrent un sentiment de respect et de reconnaissance mutuelle. Dans cette promotion, il est pertinent de viser aussi une prévention précoce auprès des adolescents, car malheureusement, dans la recension des écrits en provenant de six pays latino-américains, les statistiques ont montré une augmentation des cas de violence intrafamiliale commise par les adolescents.

De ce fait, la sensibilisation sur la maltraitance envers les aînés dans les écoles secondaires sera le meilleur scénario pour donner des informations ou des ateliers sur le sujet. Ce projet aura aussi comme objectif de sensibiliser non seulement les adolescents hispanophones, mais aussi les adolescents de toutes les cultures et d'améliorer les relations intergénérationnelles de ceux-ci.

Promouvoir des activités d'intégration entre les aînés et les adolescents des communautés immigrantes pourrait aussi être une alternative pour favoriser les rapprochements intergénérationnels. Ces activités pourraient se transformer en plateformes pour améliorer la qualité de vie des aînés par leur participation aux activités physiques, aux cuisines collectives, leur apprentissage d'internet, etc. De

telles initiatives offrent des occasions d'encourager les participants à s'impliquer dans la lutte contre la maltraitance et la promotion de la bientraitance.

1.10 Augmenter les programmes de formation professionnelle

Pour contrer la maltraitance, il est fondamental de continuer à développer des programmes spécialisés incluant l'aspect de l'immigration, aux niveaux collégial, universitaire et postuniversitaire afin de constituer une banque de spécialistes en la matière qui puissent assister les équipes de soins et de services. Il faudrait ajouter à cette formation l'apprentissage de l'approche interculturelle qui est incontournable.

Les objectifs des programmes de formation professionnelle dans toutes les disciplines et institutions possibles devront cibler les éléments suivants : la compréhension du processus de vieillissement par tout le personnel, ainsi que la maltraitance envers les aînés pour pouvoir l'identifier clairement et mettre en lumière les préjugés, qui influencent ces mêmes professionnels et tout le personnel, concernant les personnes âgées et les communautés immigrantes.

1.11 Accorder une importance spéciale à la recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées immigrantes

Lors de mes recherches documentaires sur le thème de la maltraitance envers les personnes âgées immigrantes latino-américaines, j'ai constaté qu'il n'y a pas d'information dans la littérature française à ce sujet. Ce qui ne veut pas dire qu'il n'y a pas de recherches en cours sur ce thème actuellement, ou plutôt, qu'elles ne sont pas encore publiées ni du côté francophone, ni du côté anglophone.

La multiculturalité de la société canadienne crée le besoin de développer des études sur la maltraitance envers les aînés immigrants, intégrant les latino-américains, afin de connaître les spécificités des différentes cultures et d'adapter les services offerts

ainsi que la pratique professionnelle. Ces études s'avèrent nécessaires pour aider d'autres professionnels à saisir certains comportements des immigrants qui sont influencés et acceptés par leur culture et, quelquefois, sont inacceptables au Canada. De cette façon, l'intervenant pourrait comprendre les actes conscients et non conscients, volontaires et non volontaires des individus qui maltraitent les aînés.

Le transfert de connaissances entre les professionnels de recherche et les intervenants est indispensable pour améliorer la pratique professionnelle et l'intervention dans des problèmes complexes comme la maltraitance. Ils doivent faire des efforts pour augmenter leurs connaissances afin de voir les choses sous un autre angle, pour mieux comprendre les différents aspects d'un problème et avoir le goût de s'impliquer.

1.12 Faire preuve d'ouverture et d'acceptation

C'est dans cette partie que l'approche interculturelle est mise en valeur, car cette approche explique l'attitude et la relation que doit établir l'intervenant avec la personne rencontrée. L'intervenant doit faire preuve d'ouverture et d'acceptation face aux valeurs, croyances et pratiques culturelles de la personne immigrante. Il doit explorer ce qu'il y a derrière des comportements qui le dérangent, entre autres l'intention de la personne, pour mieux comprendre l'expérience de cette dernière.

Vis-à-vis un immigrant, l'intervenant ne doit pas croire qu'il détient toujours la vérité, mais plutôt favoriser les relations dans un rapport d'égalité. Il ne doit jamais oublier qu'il s'agit d'un être humain face à un autre être humain, même si les deux viennent de deux cultures différentes. L'intervenant doit s'intéresser à connaître la personne et sa culture, en prenant un recul de la sienne; d'où une approche de décentration, qui fut présentée en amont, qui prend toute son importance dans l'intervention auprès des personnes immigrantes.

1.13 Faire connaître les ressources existantes aux proches aidants

Même si je n'ai pas couvert ce thème dans l'essai, un petit sondage auprès des participants m'a montré que la plupart des personnes immigrantes ne connaissent pas les services existants pour les proches aidants. Ils ont relaté ne pas avoir connu ces services dans leur pays d'origine et, ce faisant, ignoraient leur existence ici.

La prise en charge d'une personne malade peut mener le proche aidant dans un important épuisement. Cet état de la personne aidante peut favoriser l'apparition de comportements maltraitants, même si elle n'est pas consciente de la négligence. Le proche aidant doit être renseigné sur les services pour qu'il puisse prendre soin de lui avant qu'il ne soit trop tard non seulement pour la personne malade, mais pour lui-même qui peut aussi tomber malade.

Dans le cas des proches aidants de personnes en perte d'autonomie, je dirais que leur situation est plus complexe et mérite plus d'attention qu'ils n'en reçoivent. Ces familles sont épuisées par les soins et la surveillance à donner aux aînés qui ont souvent besoin de soins bien trop exigeants, jour après jour, jour et nuit, par une seule personne, conjoint(e), fils ou fille, etc. (Spahic Blazevic, 2013). Dans ces situations, les proches aidants sont épuisés et souvent désespérés, car ils n'ont pas de répit et ne voient pas la lumière au bout du tunnel... Eux-mêmes peuvent se retrouver en dépression situationnelle qui se manifeste par de l'impatience, le manque d'énergie pour répondre aux besoins du proche, des gestes brusques, des tentatives de contrôler par la force, des cris, etc., d'où l'importance de les renseigner sur les ressources de soutien.

En terminant ce chapitre, je me pose des questions : est-ce une utopie que de vouloir améliorer le sort des personnes âgées et de les protéger de la maltraitance, que ces aînés soient dans leur milieu naturel ou dans des ressources de vie collective publiques ou privées? Qu'ils soient Canadiens, Québécois de souche ou immigrants?

Conclusion

Personnellement, je pense que nous sommes sur la bonne voie, car nous pouvons déjà constater des progrès dans la sensibilisation de la population grâce aux efforts réalisés par le gouvernement, par la Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées et par d'autres professionnels concernés. Nous pouvons voir que, jour après jour, il est davantage question de maltraitance dans les actualités, les reportages et les différentes campagnes de sensibilisation. Les images de la télévision éveillent l'intérêt de la société, alertent le simple citoyen et suscitent une prise de conscience collective.

Je souhaite que ces quelques recommandations, suggérées en partie par les participants à mes ateliers dont les personnes âgées, alimenteront les intervenants dans leur réflexion et dans l'action pour produire des améliorations ou des changements personnels, professionnels et institutionnels qui contribueront à enrichir la qualité de vie des aînés immigrants et de leurs familles.

CONCLUSION

Ce projet de maîtrise est né de l'idée de répondre à la question de recherche suivante « *Est-ce que les communautés culturelles hispanophones sont conscientes que certains agissements à priori valables dans leur pays d'origine peuvent être considérés comme de la maltraitance au Québec?* » Pour répondre à la question, il est nécessaire de revenir sur certaines conclusions qui ont émergé tout au long du processus académique.

Tel qu'illustré surtout dans le troisième chapitre de cet essai, plusieurs facteurs font croire qu'il n'y a pas d'information claire dans la documentation en provenance des six pays recensés concernant la définition, les types et formes de maltraitance. Cela serait notamment dû à un manque d'universalité dans la définition de la maltraitance et à la grande variation qui existe entre l'interprétation de la maltraitance envers les aînés et celle de la violence intrafamiliale dans ces pays. Il semble que ce manque de clarté dans l'information scientifique fait en sorte que les professionnels et autres personnes concernées aient de la difficulté à définir, à repérer et par conséquent à remédier et même à pénaliser la maltraitance.

D'autre part, même si la plupart de ces pays font des efforts pour rendre visible le problème, les stratégies ne semblent pas suffisantes pour informer, sensibiliser et prévenir la maltraitance dans ces sociétés. La plupart des écrits ont soulevé le manque d'investissements de la part du gouvernement pour financer des programmes visant à contrer la maltraitance. Dans certains cas, ce sous-financement est justifié en invoquant le manque de données quantitatives permettant la mise en place de tels programmes, notamment à défaut de dénonciations (donc, peu de données en provenance de la police ou d'autres services).

D'après les recherches, plusieurs actes maltraitants commis contre les aînés sont normalisés dans ces sociétés contribuant ainsi à la non reconnaissance ou à la banalisation de ces actes. Cependant, quelques statistiques ont montré la prévalence de la maltraitance envers les aînés et l'augmentation des cas de violence dans les familles dont les aînés font partie. Commentant ces statistiques, les auteurs affirment que le petit nombre de dénonciations ne représente pas la magnitude du problème dans chaque pays.

Afin de valider leurs connaissances sur la définition, les types et les formes de maltraitance, un petit nombre d'aînés de différents pays d'Amérique-latine qui habitent à Sherbrooke ont été interpellés individuellement. Les discussions ont permis de mettre en lumière le manque de connaissances sur ce thème, tant dans leur pays d'origine qu'ici au Canada. Ces personnes ont aussi affirmé n'avoir jamais été informées sur le sujet lors de leur arrivée dans ce nouveau pays, ni dans les cours de francisation ni par un organisme communautaire ou gouvernemental.

Alors, s'il y a absence d'information dans leur pays d'origine pour définir et reconnaître la maltraitance envers les aînés, les personnes âgées immigrantes qui arrivent ici ne sont pas sensibilisées à ce problème à moins d'avoir été mises en contact personnellement avec la maltraitance. En s'installant au Canada, elles semblent ne pas avoir été renseignées non plus sur la maltraitance possible envers les aînés. Comment alors peuvent-elles savoir qu'un certain comportement soit considéré officiellement comme de la maltraitance ici et être passible d'une sanction?

Tous les aspects que je viens de nommer laissent croire que les personnes venant des communautés hispanophones n'ont pas les informations ou les connaissances nécessaires pour être conscientes de certains comportements, qui ont probablement été normalisés dans leur pays d'origine, mais qui sont reconnus et dénoncés au Québec comme étant maltraitants. Cela donne des éléments de réponse à la question de recherche.

Cette analyse a suscité mon intérêt et ma motivation d'agir pour prévenir les cas de maltraitance chez les aînés immigrants hispanophones à Sherbrooke. De cette réflexion, est née aussi l'idée de faire de la prévention, en utilisant comme moyen de sensibilisation des ateliers sur la maltraitance. Ceux-ci pouvant me servir de référence pour être en mesure de proposer une réflexion novatrice sur le travail social gérontologique de sensibilisation des aînés hispanophones à la lutte contre la maltraitance, ce qui est le but de cet essai.

Pour ce faire, plusieurs moyens ont été mis de l'avant (échanges, outils d'intervention, interventions individuelles, observations, etc.), rien n'a été négligé pour enrichir la réflexion. Il est important de mentionner que cette réflexion aurait pu aussi se faire avec les ateliers de sensibilisation mais, dans un souci de rendre plus crédible l'information recueillie de la part des aînés, les recherches ont servi à appuyer et à argumenter l'essai.

Les ateliers de sensibilisation ont été évalués par les participants par rapport à trois composantes : pertinence du thème et des stratégies utilisées dans les ateliers, travail de l'animatrice et logistique. Selon les résultats de ces évaluations, le thème est d'une grande importance et suscite l'intérêt de tous les participants. Les stratégies utilisées ont aidé à la compréhension du problème, à la connaissance des organismes qui travaillent pour contrer la maltraitance et à l'existence de lois, sujet que les personnes âgées veulent approfondir.

Le travail de l'animatrice a été évalué et mis en valeur dans ses savoirs (savoir, savoir-faire, savoir-être), par son souci de l'organisation du projet et par sa capacité d'aller plus loin pour identifier les facteurs environnementaux qui influencent la vie des participants. Quant à la logistique, les aînés et les femmes avec des enfants, ont apprécié la proximité des salles localisées dans leurs quartiers, car cela a favorisé leur déplacement. Également, les participants ont apprécié la manière dont les salles ont été organisées permettant des interactions dans des rapports égalitaires.

Alors, ce premier programme de sensibilisation sur la lutte contre la maltraitance envers les aînés immigrants hispanophones devient une source d'information qui pourrait aider les intervenants à acquérir de nouvelles connaissances, à adapter leur pratique et à améliorer leurs travaux de sensibilisation auprès de cette clientèle. Ce premier travail avec des personnes âgées d'Amérique latine peut combler un peu le vide qui existe dans la littérature francophone en raison du manque de recherches sur la maltraitance envers les personnes âgées venant de ce continent.

Aussi, il est important de développer cette expertise, car Sherbrooke compte un grand nombre d'aînés venant de ces pays et ils ont de la difficulté à avoir accès à l'information. Grâce à certains signalements, il a été démontré qu'il y a des cas de maltraitance envers les aînés immigrants à Sherbrooke. Ces cas pourraient augmenter à cause de la méconnaissance du problème, des difficultés avec la langue, de l'augmentation du nombre de personnes âgées immigrantes et d'autres facteurs déjà nommés dans cet essai.

C'est illusoire de penser que la francisation de tous les immigrants est optimale et qu'ils comprennent toutes les informations qui leurs sont communiquées, inévitablement avec des éléments de la culture québécoise et selon les valeurs propres de ce pays d'accueil. La francisation et l'acculturation vont de pair et c'est un processus long et complexe.

Nous ne pouvons pas continuer à faire de la sensibilisation auprès des aînés immigrants par la publication de documents sur Internet, par les publicités à la télévision ou dans les journaux, sans réfléchir au fait que la majorité des aînés ne lisent pas les journaux, n'ont pas l'information ou les connaissances nécessaires pour naviguer dans le système informatique, ne regardent pas la télévision en français et tout cela parce qu'ils ne sont pas assez francisés et qu'ils ne comprennent pas le français, tout simplement. Nous avons besoin de pratiques novatrices pour nous rapprocher de ces personnes et trouver les stratégies pertinentes pour faire face à la

barrière de la langue. C'est une question fondamentale de communication, qui n'est pas insurmontable.

Cependant, il semble que l'unique solution est d'entrer dans leur univers avec la collaboration de quelqu'un de leur communauté pour leur apporter des documents sur la maltraitance dans leur langue maternelle. Il faut aussi examiner la possibilité de faire des activités de sensibilisation en ayant au préalable un minimum de connaissances sur la culture de ces communautés pour identifier les meilleures stratégies à utiliser. En outre, il ne faut pas oublier qu'il y a déjà certains professionnels dans le domaine du Travail social ou d'autres disciplines connexes parmi ces communautés et qui pourraient avoir accès à une formation spécifique pour faire ce travail de sensibilisation.

Une autre suggestion que je peux apporter est en lien avec des organismes qui regroupent des associations ou des organismes comme la Fédération des Communautés Culturelles de l'Estrie (FCCE) qui réunit vingt associations des communautés immigrantes, ou ConcertAction Femmes Estrie (CAFE), qui regroupe trente-quatre organismes communautaires de femmes. Avec l'aide de ces organismes, il pourrait se créer un mouvement de lutte contre la maltraitance. Les présidents des associations ou les intervenants qui travaillent dans ces organismes pourraient collaborer à transmettre l'information à leur clientèle immigrante dans leur langue maternelle, à repérer la maltraitance et à référer les personnes vers les services.

Ce travail de partenariat devient essentiel à développer non seulement avec les organismes communautaires mais aussi avec les professionnels d'autres disciplines qui travaillent dans les institutions privées ou publiques, dans les écoles secondaires par exemple. Avons-nous, dans notre région, les ressources économiques, humaines suffisantes et mobilisables qui puissent s'insérer dans une démarche collective de cette envergure? Si oui, comment et avec quelles collaborations?

En ce qui concerne les futurs travailleurs sociaux, entrer dans l'univers des personnes âgées est une expérience incroyable, car elles nous partagent un amalgame de savoirs, d'histoires et de générosité.

Avec le vieillissement accéléré de la population dans notre société, une augmentation des demandes de services de santé et de services sociaux est prévue. Les communautés immigrantes font partie de ce processus de vieillissement et les travailleurs sociaux auront à intervenir avec ces communautés.

La formation des futurs travailleurs sociaux s'avère fondamentale sur différents problèmes qui touchent les aînés, telle la maltraitance dans un contexte d'immigration. Puisque tous les étudiants du baccalauréat n'accéderont pas nécessairement à la maîtrise, je crois que certains contenus de cours devaient être obligatoires dès le baccalauréat afin de bien refléter le contexte social actuel du Québec. Ces cours ou contenus de cours sont : - La maltraitance envers les aînés, - L'intervention en gérontologie, - Immigration, communautés culturelles et médiation qui présente évidemment l'approche interculturelle.

Sous un autre aspect, cet essai a permis la réflexion sur la diversité des systèmes de valeurs des pays ciblés et plus particulièrement le problème de maltraitance vis-à-vis les personnes âgées. Lors des ateliers, certaines discussions ont souligné que dans ces pays les familles considèrent comme un devoir sacré d'héberger et de prendre soin, jusqu'à leur mort, de leurs membres âgés, pères et mères, grands-parents, et autres personnes comme des oncles et des tantes esseulées. Il est très probable que la plupart des familles sud-américaines ne recourront pas au placement de leurs parents âgés dans les ressources québécoises prévues pour répondre aux besoins des aînés; leurs valeurs nationales leur interdisent de placer, ce qui pour eux correspond à abandonner leurs parents dans des lieux d'hébergement bien loin de leurs traditions. Et soyons réalistes : la Pension de Sécurité de la vieillesse, accessible aux personnes âgées arrivées ici depuis dix ans, constitue pour une famille un apport financier non

négligeable. Qu'il se produise, chez les immigrants, des abus financiers, des gestes occasionnels d'impatience et même de la maltraitance envers les aînés, il faut s'y attendre. D'ailleurs, quel que soit le moment de l'histoire et la population concernée, la maltraitance s'est toujours manifestée sous différentes formes. C'est un aspect de notre humanité, le Bien et le Mal s'exprimant tour à tour et selon les circonstances. Ce n'est pas une raison pour ne pas intervenir sur les causes et les effets de ce problème de maltraitance envers les aînés!

Pour cette raison, il faudra penser aux proches aidants immigrants pour faire aussi un travail d'information et de sensibilisation concernant les services offerts pour eux, car les participants ont mentionné ne pas connaître ces services. Étant donné que les besoins des proches aidants immigrants peuvent être différents de ceux des proches aidants canadiens, il serait intéressant de connaître leur opinion pour connaître leurs besoins et adapter ou créer de nouveaux services leur venant en aide.

À titre professionnel, la rédaction de cet essai m'a permis de développer davantage une analyse et une réflexion plus approfondies sur les caractéristiques culturelles et les facteurs environnementaux chez les communautés immigrantes, qui influencent leur interprétation de la maltraitance et favorisent la méconnaissance ou la non reconnaissance de celle-ci dans certains pays. Ces nouvelles compétences m'aideront dans ma pratique à explorer de façon périphérique les différents systèmes qui composent la vie d'un individu, pour mieux comprendre la source du problème et aider la personne à trouver une solution ou produire un changement qui améliorera sa qualité de vie. Aussi, je ne peux pas négliger les apprentissages que j'ai fait en lien avec le travail de recherche et la recension thématique des écrits, habilités qui vont me servir dans la création et l'implantation de nouveaux projets.

Sur le plan personnel, mon plus grand apprentissage a été en lien avec la décentration étant donné que j'ai entendu parler et que j'ai fait des interventions individuelles avec des membres de ma communauté colombienne. Quelquefois, lors des

interventions individuelles surtout, j'ai été confrontée à mes propres valeurs, à ma propre culture, ce qui m'a permis de me connaître davantage et de travailler sur mes propres systèmes de valeurs, sur ma façon de voir les choses et sur mes propres préjugés. Évidemment, tous ces apprentissages et réflexions que j'ai eu l'occasion de faire ont une incidence positive dans ma vie personnelle et dans ma pratique professionnelle.

Pour terminer, il ne faut pas oublier que même si nous avons tous des manières différentes de penser, de parler et d'agir, nous restons toujours des êtres humains, merveilleux mais faillibles, qui ont besoin du respect et de la compréhension de l'autre. Le processus de vieillissement et les soins à donner à des êtres chers en perte d'autonomie demandent beaucoup de patience mais plus que cela, de tolérance et de vigilance pour éviter que la fatigue, l'impuissance, la souffrance des proches aidants ne les amènent à la maltraitance, phénomène à l'extrême opposé de leurs intentions premières.

Et que dire alors des milieux institutionnels, publics et privés! Régulièrement, dans nos médias, nous prenons connaissance d'évènements malheureux sous forme de négligence ou de violence de la part du personnel soignant dont des personnes âgées ont été la cible. Les coupures budgétaires, le manque de formation adéquate, l'épuisement des équipes de soins, la surcharge de travail, les absences répétées pour maladie, les trop longues heures de temps supplémentaire obligatoire, sont tous des facteurs d'épuisement chez les intervenants de la santé. Cela peut entraîner des attitudes et des actes répréhensibles vis-à-vis les personnes âgées hospitalisées ou hébergées en ressources d'accueil, à court ou à long terme. Souvent, ce sont les familles mêmes de ces aînés ou des confrères dans les équipes de soins qui sonnent l'alarme. Il ne suffit pas d'user de mesures disciplinaires envers les employés fautifs ou envers les administrateurs qui font appliquer des règles minimales de soins. La maltraitance envers les personnes âgées est devenue un problème systémique dans notre société. Nous devons le reconnaître et essayer d'y pallier par la sensibilisation

d'abord, la formation et en faisant appel à toutes les bonnes volontés et à toutes les expertises concernées.

La fin de cette expérience académique ne veut pas dire que c'est aussi la fin de mon engagement dans la lutte contre la maltraitance envers les aînés. Au contraire, je suis plus impliquée que jamais! Cette année, j'ai coordonné la première activité de sensibilisation 2017 à Sherbrooke, organisée par le Comité provincial de lutte contre la maltraitance qui a présenté une pièce de théâtre aux communautés hispanophones le 20 mai. À la fin de mai, j'ai présenté mon programme de sensibilisation au Secrétariat aux aînés à Québec comme représentante de la Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes aînées. Aussi, j'ai organisé, encore une fois, la deuxième édition de la mobilisation de sensibilisation des aînés immigrants, dans le cadre de la Journée internationale de lutte contre la maltraitance réalisée le 15 juin 2017. Au cours des prochains mois, je compte bien publier un article tiré de mon essai. Au mois d'octobre, je serai de nouveau dans l'organisation de la deuxième présentation de la pièce de théâtre « Non, ce n'est rien! » auprès des communautés syriennes à Sherbrooke. Cette pièce de théâtre est jouée par la troupe de théâtre RECAA de Montréal dans le langage non verbal.

RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES

Action Toxicomanie. (2013). Pourquoi offrir des ateliers de sensibilisation. Repéré à <http://www.actiontox.com/informations-dependances/activit%C3%A9s-en-milieus-scolaires-et-en-entreprise/pourquoi-offrir-des-ateliers-de-sensibilisation.aspx>

Assemblée Nationale du Québec. (2017). Loi # 115 : Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité. Repéré à <http://m.assnat.qc.ca/fr/travaux-parlementaires/projets-loi/projet-loi-115-41-1.html>

Association Coopérative d'économie familiale de l'Estrie. (2010). Le crédit et les communications : les erreurs à éviter. *L'ACEF Estrie*.18.

Association québécoise de défense des droits des personnes retraitées et préretraitées (AQDR). (s.d.). Serez-vous le prochain poisson? Frauder c'est voler, ne te fais pas rouler. Repéré à www.aqdr.org.

Association québécoise de défense des droits des personnes retraitées et préretraitées (AQDR). (2013). Vieillir en sécurité. *Louis Plamondon*. 4-23.

Beaulieu, M. (2010). *TRS 717 : Maltraitance envers les aînés* [Présentation PowerPoint]. Université de Sherbrooke.

Beaulieu, M. (2012). Contrer la maltraitance envers les personnes âgées au Québec, Bilan historique des politiques publiques et inventaire des principales actions. *Risques & Qualité*, 9(4), 59-60.

- Beaulieu, M. & Bergeron-Patenaude, J. (2012). *La maltraitance envers les aînés, Changer le regard*. Montréal : Les Presses de l'Université Laval.
- Beaulieu M. & Crevier, M. (2010). Contrer la maltraitance et promouvoir la bientraitance des personnes aînées, Regards analytique sur les politiques publiques au Québec. *Gérontologie et société* ,29(133), 69-87.
- Bertillot, H. & Bloch, M.A. (2016). Quand la « fragilité » des personnes âgées devient un motif d'Action publique. *Revue française des affaires sociales*, (4), 111-114.
- Charpentier, M. & Florette, A. (2013). Vieillissement réussi : perception des femmes aînées immigrantes de l'Afrique noire à Montréal. *Santé mentale au Québec*, 38(2), 280-282.
- Centre d'aide aux aînés victimes de maltraitance DIRA-ESTRIE. (s.d.). Prévenir et contrer la maltraitance envers les aînés. Repéré à www.dira-estrie.org
- Cohen-Émerique, M. (1993). L'approche interculturelle dans le processus d'aide. *Santé mentale au Québec*,18 (1), 71-91.
- Conseil Canadien pour les réfugiés. (2015). À propos des réfugiés et des immigrants : Un glossaire terminologique. Repéré à <http://ccrweb.ca/sites/ccrweb.ca/files/static-files/glossaire.PDF>
- Delli Colli, N. (2015). *TRS 715: Intervention en gérontologie* [Présentation PowerPoint]. Université de Sherbrooke.

Deslauriers, J-P. & Hurtubise Y. (2010). L'intervention individuelle en travail social. Dans J-P. Deslauriers et Y. Hurtubise (dir.), *Introduction au travail social* (2^e éd., 122-136). Montréal : Les Presses de l'Université Laval.

Direction de la santé publique de l'Estrie. (2015). Caractéristiques sociodémographiques et données de santé de la population âgée de 65 ans et + en Estrie. Repéré à <file:///E:/Session%20été%20et%20automne%202016/Recherches%20en%20français/Statistiques/Estrie-Résumé%20portraits%20aînés%202016.pdf>

Dorvil, H. & Mayer, R. (2001). Introduction. Problèmes sociaux : définitions et dimensions. Dans H. Dorvil et R. Mayer (dir.), *Problèmes sociaux. Tome I. Théories et méthodologies*. (11-12). Montréal : Bibliothèque Paul-Émilie-Boulet de l'Université du Québec à Chicoutimi.

Dubé, M. & Boisvert, R. (2009). Venir en aide aux enfants exposés à la violence conjugale : évaluation d'un projet pilote de collaboration intersectorielle. *Sécurité publique Canada*, 3,180-181.

Fédération des Communautés Culturelles de l'Estrie. (2016). À propos. Repéré à <http://ressourcesestrie.com/ressource/federation-des-communautes-culturelles-de-lestrie-fcce/>

Forum fédéral, provincial et territorial des ministres responsables des aînés. (2010). Repéré à <file:///E:/Session%20d'Automne%202015/Stage%202015/Outils%20d'intervention/Activit%C3%A9s%20de%20sensibilisation/Dossier%20PDF/brochure-08-fra.pdf>

Gouvernement du Canada. (2010). Ce que tous les Canadiens âgés devraient savoir au sujet de la fraude et de l'escroquerie. Repéré à <http://www.aines.gc.ca/fra/service/ffpt/fraudeetescroquerie.shtml>

Gouvernement du Québec. (2016). Charte des droits et libertés de la personne. Repéré à 2016, <http://legisquebec.gouv.qc.ca/fr/showdoc/cs/C-12>

Gouvernement du Québec (L.Q. 1991, c. 64). (2004). Du respect de la réputation et de la vie privée. Repéré à http://www.cai.gouv.qc.ca/documents/ccq_35-41.pdf

Gouvernement du Québec. (2013). Guide de référence pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées. *La Direction des communications du ministère de la Santé et des Services sociaux*. 20.

Gouvernement du Québec. (2016). Guide de référence pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées. Repéré à <https://www.mfa.gouv.qc.ca/fr/publication/Documents/13-830-10F.pdf>

Gouvernement du Canada. (2011). Langues les plus parlées à Sherbrooke. Repéré à <https://www12.statcan.gc.ca/census-recensement/2011/as-sa/fogs-spg/Facts-cma-fra.cfm?LANG=Fra&GK=CMA&GC=433>

Gouvernement du Québec (2010). Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les aînés. *Ministère de la famille et des aînés*. 24.

Gouvernement du Québec. (2017). Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2017-2022. Repéré à <https://www.mfa.gouv.qc.ca/fr/publication/Documents/plan-action-maltraitance-2017-2022.pdf>.

- Gouvernement du Québec. (2007). Vie des générations et personnes âgées : aujourd'hui et demain. *Institut de Statistique du Québec*, 2(7), 92-93.
- Hazgui, M. & Sow, C. (2011). Catalogue des outils et techniques d'animation participative. *Conseil & Études Sociologiques*. (1), 12.
- Helpter, C. (2009). Contrepoint-Interculturalité et pratiques professionnelles. *Caisse nationale d'allocations familiales (CNAF)*, (152), 59.
- Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada. (2016). Programme de parrainage privé de réfugiés. *Gouvernement du Canada*. 5-10.
- Instituts de la recherche en santé du Canada. (2016). Intervention auprès des familles immigrantes : Le point de vue des intervenants. Repéré à <file:///E:/Session%20été%20et%20automne%202016/Recherches%20en%20français/Immigration/Intervenir%20auprès%20de%20fam.%20immig.pdf>
- Institut national de recherche et de sécurité. (2009). L'approche systémique de Palo Alto – Théories et perspectives pour la prévention des risques professionnels. *Institut national de recherche et de sécurité pour la prévention des accidents du travail et des maladies professionnelles*. 11.
- Institut de la statistique du Québec. (2015). Les indicateurs de l'occupation et de la vitalité des territoires. Nombre d'immigrants admis. Repéré à http://www.bdso.gouv.qc.ca/docs-ken/vitrine/occupation-vitalite-territoire/documents/demographie_02.pdf.
- Joris, A-F. (2010). Humour dans la relation d'aide. Témoignages d'assistants de services sociaux. *Le sociographe*, 3(33), 60.

- LégisQuébec. (2017). Chapitre CCQ-1991, Code civil du Québec, Disposition préliminaire. Repéré à <http://www.legisquebec.gouv.qc.ca/fr/showdoc/cs/CCQ-1991>
- Les éditions de la Chenelière Inc. (2016). Canevas de la pièce de théâtre. Repéré à http://www.cheneliere.info/cfiles/complementaire/complementaire_ch/fichiers/didactique/pages_43-48.pdf
- Levesque, C. (2015). Maltraitance chez les personnes âgées immigrantes : camoufle et peu dénonce. Repéré à <http://www.courrierlaval.com/actualites/societe/2015/6/26/maltraitance-chez-les-personnes-ainees-i-4196108.html>
- Mulatris, P. & Bahi, B. (2014). Enjeux du vieillissement chez les africains subsahariens en milieu francophone minoritaire canadien. *Alterstice : Revue internationale de la recherche interculturelle*, 4(1), 66.
- Observatoire démographique et statistique de l'espace francophone. (2016). Aperçu sur quelques espaces linguistiques dans le monde. Repéré à https://www.francophonie.org/IMG/pdf/espaces_linguistiques.pdf
- Olazabal, I., Le Gall, J., Montgomery, C., Laquerre, M-E., Wallach, I. (2010). Diversité ethnoculturelle et personnes âgées immigrantes. Dans Billette, V., Charpentier, M., Guberman, N., Grenier, A., Lavoie, J-P. & Olazabal, I. *Vieillir au pluriel* (73-92). Québec : Presses de l'Université du Québec.
- Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux du Québec. (2012). Référentiel de compétences des travailleuses sociales et des travailleurs sociaux, *Bibliothèque et Archives nationales du Québec*. 16-32.

Organisation mondiale de la santé (2015). Vieillissement et santé. Repéré à <http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs404/fr/>

Petite-entreprise.net. (2014). Comment s'articule un recrutement en entreprise ? Repéré à <http://www.petite-entreprise.net/P-3330-81-G1-comment-s-articule-un-recrutement-en-entreprise.html>

Programmes initiative jeunes – FOKAL. (2012). Comment organiser une bonne journée de sensibilisation. Repéré à <http://vaguedufutur.blogspot.ca/2012/02/comment-organiser-une-bonne-journee-de.html>

Regionsjob. (2015). Méthodes de recrutement. La grande enquête. *Site d'emploi français*. 5-13.

Sage-Innovation. (2014). Le vieillissement de la population en Estrie. Repéré à <http://accordsanteestrieqva.weebly.com/>

SpahicBlazevic, A. (2013). *Être à la fois proche aidant d'un aîné et réfugié au Québec : promotion de la bientraitance* (Maîtrise en Service Social, Université de Sherbrooke, Sherbrooke). Repéré à URL

Statistiques Canada. (2011). Série « Perspectives géographiques », Recensement de 2011. Repéré à <http://www12.statcan.gc.ca/census-recensement/2011/as-sa/fogs-spg/Facts-cma-fra.cfm?LANG=Fra&GK=CMA&GC=433>

Statistiques Canada. (2015). Estimations de la population du Canada : âge et sexe, 1^{er} juillet 2015. Repéré à <http://www.statcan.gc.ca/daily-quotidien/150929/dq150929b-fra.htm>

Table de concertation contre les mauvais traitements faits aux personnes âgées de l'Estrie. (s.d.). Suis-je victime d'abus. Repéré à http://www.stop-abus-aines.ca/documents/Grille_d'%C3%A9valuation.pdf

Table de concertation des aînés de Bordeaux-Cartierville. (2012). Vieillir à Bordeaux-Cartierville et Saint-Laurent : un portrait des aînés. *Bibliothèque et Archives nationales du Québec*. 89.

Turcotte, D. & Lindsay, J. (2001). *L'intervention sociale auprès de groupes*. Montréal : Gaëtan Morin.

Taha-Abderrafie, M. (2011). *Le point de vue d'immigrants âgés de 50 ans et plus vivant au Saguenay-Lac-Saint-Jean sur les CHSLD et les résidences privées pour aînés* (Maîtrise en travail social, Université du Québec, Chicoutimi). Repéré à URL

Vatz-Laaroussi, M. (2008). Les interventions interculturelles centrées sur l'histoire : enjeux pour la formation. Dans Deppireux, J. & Manço, A., *Formation d'adultes et interculturelité. Innovations en pays francophones* (31-40). Paris : L'Harmattan Éditeur.

Vatz-Laaroussi, M. (2013b). L'approche interculturelle. Dans Dorvil, H. et Harper, E. *Le travail social : théories, méthodologies et pratiques* (293-310). Canada : Les Presses de l'Université du Québec.

Vatz-Laaroussi, M. (2013b). Les aînées réfugiées au Québec : entre transmission et transformation sociale? *Recherches féministes*, 26(2),105-126.

Vatz-Laaroussi, M., Lafleur, J. & Ouellet, M. (2003). *La théorie en action : Modèles et paradigmes en travail social, Guide pédagogique*. Sherbrooke : Université de Sherbrooke.

Vatz-Laaroussi, M. & Tadlaoui, J.E. (2014). Les médiations interculturelles dans la société pluraliste du Québec : espaces de tensions, espaces de créativité! Dans Stalder, P. & Tonti, A. *La médiation interculturelle. Représentations, mise en œuvre et développement des compétences* (29-49). Paris : Éditions des archives contemporaines.

WikiHow. (2015). Comment organiser une bonne journée de sensibilisation. Repéré à <http://fr.wikihow.com/produire-une-pi%C3%A8ce-de-th%C3%A9%C3%A2tre>

RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES EN ESPAGNOL

- Adams, Y. (2012). Maltrato en el adulto mayor institucionalizado, realidad e invisibilidad. *Revista médica clínica Condes*, 23(1), 84-90.
- Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados. (2011). *Directriz de enfoque diferencial para el goce efectivo de los derechos de las personas mayores en situación de desplazamiento forzado de Colombia*. Colombia: Ministerio de la Protección social.
- Arias, A., García Godoy, B., Beovide, A. & Manes, R. (2012). Instituciones. Avances legislativos y demandas a los sistemas públicos de protección. *Revista debate público, reflexión de trabajo social* (4).198- 212.
- Benavides Osorto, M.V. (2015). *Factores asociados a la vulnerabilidad sociodemográfica en el adulto mayor en Honduras en el periodo 2001-2005-2010*. (Maestría en demografía y desarrollo, Universidad Nacional Autónoma de Honduras, Honduras). Repéré à URL
- Berrios, S.P. (2013) Derecho al desarrollo para los adultos mayores en Honduras. *Instituto de investigación jurídica, Universidad Nacional Autónoma de Honduras*, 34(1), 96-101.
- Bosh, C., Safdie, G., De Luca, C. & Schuster, P. (2015). *El problema de la dependencia en los adultos mayores en la Argentina*. Buenos Aires: Defensoría del Pueblo de la ciudad autónoma de Buenos Aires.

Cano, SM., Garzón, MO., Segura, AM. & Cardona, D. (2015) Factores asociados al maltrato del adulto mayor de Antioquia, 2012. *Rev. Fac. Nac. Salud Pública*, 33(1), 67-74.

Caritas del Perú. (2014). *Problemática del abuso y maltrato del adulto mayor en la sociedad*. Repéré à http://www.gerontologia.org/portal/archivosUpload/Caritas_Peru_ponencia_maltrato_al_adultomayor.pdf

Centro Nacional de Memoria Histórica. (2015). *Una nación desplazada: Informe nacional del desplazamiento forzado en Colombia*, (1). Colombia: Imprenta nacional de Colombia.

Comisión Nacional de Derechos Humanos. (2013). Informe sobre el estado general de los Derechos Humanos en Honduras. Adulto Mayor. *Gobierno de Honduras*.1-4.

Congreso de la Republica. (2015). *Ley que modifica la ley No.28803-Ley de las personas adultas mayores para otorgar beneficios a los adultos mayores no pensionables en situación de pobreza*. Repéré à [http://www2.congreso.gob.pe/Sicr/TraDocEstProc/contdoc03_2011.nsf/ba75101a33765c2c05257e5400552213/6cffe93b5310d15805257f07007177a9/\\$FILE/PL0502820151124.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/Sicr/TraDocEstProc/contdoc03_2011.nsf/ba75101a33765c2c05257e5400552213/6cffe93b5310d15805257f07007177a9/$FILE/PL0502820151124.pdf)

Defensoría del Pueblo. (2014, 21 agosto). *¡No somos invisibles!* [Vidéo en ligne]. Repéré à <https://www.youtube.com/watch?v=MaGPbD-AnZo>

Dirección de Análisis y Evaluación de Políticas Sociales. (2015). *Política nacional de atención a las personas mayores*. Honduras: Subsecretaria de Inclusión Social.

- Emocol.com. (2016). *Denuncias por maltrato a ancianos en Chile un 71,3% este año*. Repéré à <http://www.emol.com/noticias/nacional/2012/12/25/576234/gobierno-maltrato-a-ancianos-aumento-en-chile-un-713-este-ano.html>
- Eternod-Aramburu, M. (2013). Encuesta nacional sobre la dinámica de las relaciones en los hogares. ENDIREH 2011. Repéré à file:///C:/Users/Owner/Downloads/MTRA.%20ETERNOD_ENDIREH%202011_PRESENTACI%C3%93N.pdf
- Federación Iberoamericana de Asociaciones de personas adultas mayores FIAPAM. (2015). *Los adultos mayores, vulnerables contra el maltrato*. Repéré à <http://fiapam.org/?p=18861>
- Ferng, M. (2015). *Crímenes silenciosos. Blog de la defensoría del Pueblo*. Repéré à <http://www.defensoria.gob.pe/blog/crimenes-silenciosos/>
- Fundación Saldarriaga Concha. (2013). *Cuidado con el Síndrome del Cuidador*. Repéré à http://www.saldarriagaconcha.org/index.php?option=com_content&view=category&id=108
- Fundación Saldarriaga Concha & HelpAge International. (2016). *El maltrato a personas mayores en Colombia: claves para entenderlo*. Repéré à [file:///C:/Users/Owner/Downloads/El%20maltrato%20a%20personas%20mayores%20en%20Colombia%20\(3\).pdf](file:///C:/Users/Owner/Downloads/El%20maltrato%20a%20personas%20mayores%20en%20Colombia%20(3).pdf)
- Giraldo Rodríguez, M.L. (2006). *Análisis de la información estadística. Encuesta sobre el maltrato a Personas Adultas Mayores en el Distrito Federal*. México: Gobierno del Distrito Federal México.

Gobierno de Chile. (2012). *Como prevenir y enfrentar el maltrato al adulto mayor*. Chile: SENAMA Ministerio de desarrollo social.

Gobierno Federal. (2013). *Detección y manejo del maltrato en el adulto mayor*. México: Centro Nacional de Excelencia Tecnológica en Salud.

Huenchuan, S. (2013). *Los derechos de las personas mayores. El valor de una protección de los derechos de las personas mayores al más alto nivel*. Santiago de Chile: Naciones Unidas CEPAL.

Huenchuan, S., Rodríguez, R.I., Bárcena, A. & Mancera, M.A. (2014). *Autonomía y dignidad en la vejez: Teoría y práctica en políticas de derechos de las personas mayores* (1e ed.). México: Naciones Unidas.

Instituto nacional de medicina legal y ciencias forenses. (2013). *Comportamiento de la violencia intrafamiliar, Colombia*. Repéré à <file:///E:/Session%20été%20et%20automne%202016/Recherches%20par%20pays/Colombia/Dts%20PDF/Violencia%20Intrafamiliar%202013.pdf>

Instituto nacional de medicina legal y ciencias forenses. (2015). 2014 Forensis. Datos para la vida. *Grupo centro de referencia nacional sobre violencia*, 16(1), 219.

Instituto nacional de medicina legal y ciencias forenses. (2013). La experiencia violentada, violencia contra el adulto mayor en Colombia en el año 2012. *Subdirección de servicios forenses*, 6(7), 2-17.

Instituto Nacional de Estadística y Censos indec. (2012). *Encuesta nacional sobre la calidad de vida de Adultos Mayores 2012 ENCaViAM* (46). Buenos Aires: Instituto Nacional de Estadística y Censos indec.

- Jiménez Hernández, Y. (2010). *Incidencia del maltrato en el adulto mayor*. Repéré à http://weblog.maimonides.edu/gerontologia2007/2010/06/incidencia_del_maltrato_en_el.html
- Juárez-Ramírez, C., Márquez-Serrano, M., Salgado de Snyder, N., Pelcastre-Villafuerte, B., Ruelas-González MG. & Reyes-Morales, H. (2014). La desigualdad en salud de grupos vulnerables de México: adultos mayores, indígenas y migrantes. *Rev. Panam Salud Publica*, 35(4), 284–90.
- Kaplan, D. (2016). *Tipos de maltrato a ancianos*. Repéré à <http://www.merckmanuals.com/es-pr/hogar/salud-de-las-personas-de-edad-avanzada/malos-tratos-a-personas-mayores/tipos-de-maltrato-a-ancianos>
- La opinión.com. (2016). *Maltrato a adultos mayores sigue preocupando en Colombia*. Repéré à <http://www.laopinion.com.co/vida-y-salud/maltrato-adultos-mayores-sigue-preocupando-en-colombia-114266#ATHS>
- Martina, M., Nolberto, V., Miljanovich, M., Bardales, O. & Gálvez, D. (2010). Violencia hacia el adulto mayor: Centros Emergencia Mujer del Ministerio de la Mujer y Desarrollo Social. Lima-Perú, 2009. *Revista Peruana de Epidemiología*, 14(3). 1-6.
- HelpAge International. (2016). *El maltrato a personas mayores en Colombia: claves para entenderlo*. Repéré à <http://www.helpage.org/la/noticias/el-maltrato-a-personas-mayores-en-colombia-claves-para-entenderlo/>
- Méndez, M. & Valladares, L. (2015). Percepción de las personas adultas mayores sobre los servicios de la Fiscalía de la Tercera edad. *Revista Portal de la Ciencia*. (9). 68-77.

- Ministerio de la Mujer y Poblaciones vulnerables. (2013). *PLANPAM 2013-2017. Plan Nacional para las personas mayores* (1e. ed.). Perú: Ministerio de la mujer y poblaciones vulnerables.
- Ministerio de la Protección Social. (2015). *Política Nacional de Envejecimiento y Vejez 2007-2019*. Colombia: Ministerio de la Protección Social.
- Ministerio de desarrollo social. (2013). Maltrato Contra las Personas Mayores: Una Mirada desde la Realidad Chilena. *SENAMA Ministerio de desarrollo social* (3).3-8.
- Ministerio de desarrollo social. (2012). *Política integral de envejecimiento positivo para Chile 2012-2015*. Chile: SENAMA Ministerio de desarrollo social.
- Ministerio de la Protección Social & Agencia de la ONU para los refugiados. (2011). *Directriz de enfoque diferencial para el goce efectivo de derechos de las personas mayores en situación de desplazamiento forzado en Colombia* (1). Colombia: Ministerio de Protección Social.
- Montoya Arce, B.J., Salas Jasso, P. & Villanueva Barreto, A. (2014). Hitos demográficos del Siglo XXI: Envejecimiento. *Universidad Autónoma del Estado de México*.102-105.
- Partido Acción Nacional de México. (2015). Que reforma y adiciona diversas disposiciones de las leyes de los derechos de las personas adultas mayores, y de la asistencia social. Reza Gallegos R-E.
- Periódicos electrónicos en psicología. (2008). *¿Cómo lograremos desnaturalizar y hacer visible el abuso y/o maltrato institucional de adultos mayores? Un aporte desde la psicología de la salud comunitaria*. Repéré à

http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-350X2008000100005

Repetto, F., Potenza, F., Marazzi, V. & Fernández, J.P. (2011). *Políticas orientadas a los adultos mayores* (75). Argentina: Programa de Protección Social, Área de desarrollo social.

Ricaurte Villota, A.M. (2012). *Sobre la violencia intrafamiliar contra el adulto mayor*. Argentina: Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses.

Secretaria Nacional de Niñez, Adolescencia y familia. (2014). *Guía de recomendaciones para comunicarse con responsabilidad sobre las personas mayores* (1). Buenos Aires: Ministerio de desarrollo social de la nación.

SENAMA Ministerio de Desarrollo Social. (2012). *Guía de prevención del maltrato a las personas mayores*. Chile: Gobierno de Chile.

SENAMA Servicio Nacional del Adulto Mayor. (2014). *Maltrato a las personas mayores en Chile. Haciendo visible lo invisible*. Santiago de Chile: Servicio Nacional del Adulto Mayor.

Sermeño, J.A. (2014). Honduras, 2015-2050: *algunas consecuencias del envejecimiento de la población sobre la planificación de los servicios de educación y salud*,10. Revista Población y Desarrollo: Argonautas y Caminantes.

Servicio nacional del adulto mayor SENAMA. (2013, 3 julio). *Campaña audiovisual contra el maltrato del adulto mayor*. [Vidéo en ligne]. Repéré à <https://www.youtube.com/watch?v=lQwC1A8-yY0>

Silva Fhon, J.R., Del Río Suarez, A.D., Motta-Herrera, S.N., Coelho Fabricio-Wehbe, S.C. &Partezani-Rodrigue, R.A. (2015). Violencia intrafamiliar en el adulto mayor que vive en el distrito de Breña, Perú. *Rev. Fac. Med*, 63(3), 368-374.doi: <http://dx.doi.org/10.15446/revfacmed.v63n3.44743>

Strejilevich, L. (2014). 15 de junio: Día mundial de la toma de conciencia y abuso en la vejez. Repéré à http://www.gerontogeriatría.org/index.php?option=com_content&view=article&id=388:15-de-junio-dia-mundial-de-la-toma-de-conciencia-y-abuso-en-la-vejez

Universidad de Maimonides - Gerontología. (2010). Incidencia del maltrato en el adulto mayor. Repéré à http://weblog.maimonides.edu/gerontologia2007/2010/06/incidencia_del_maltrato_en_el.html

Universidad Piloto de Colombia. (2012). Primer informe intersectorial sobre la violencia hacia las personas mayores dentro de las relaciones familiares. *Secretaría de Integración social y salud*. 15-18.

LISTE DES ANNEXES

Introduction :

- 1) Tableau comparatif des interprétations de la maltraitance
- 2) Tableau comparatif sur les types et formes de maltraitance

Méthodologie :

- 3) Quiz factuel
- 4) Réponses du Quiz factuel
- 5) Signet en espagnol
- 6) Grille d'évaluation « *Suis-je victime d'abus?* »

Premier chapitre :

- 7) Affiche
- 8) Communiqué de la police
- 9) PowerPoint
- 10) Évaluation pour estimer les connaissances acquises « *Qu'est-ce que j'ai appris? Nommer différents types ou formes de maltraitance si c'est possible* ».
- 11) Évaluation de l'atelier
- 12) Aptitudes à privilégier face aux personnes victimes de maltraitance

Troisième chapitre :

- 13) Photos des ateliers de sensibilisation
- 14) Photos de la mobilisation de sensibilisation des personnes âgées immigrantes 2016.

TABLEAU COMPARATIF SUR LES INTERPRÉTATIONS DE LA MALTRAITEMENT DANS SIX PAYS D'AMÉRIQUE LATINE

OMS – Toronto 2002	Argentine	Chili	Colombie	Honduras	Mexique	Pérou
La maltraitance des personnes âgées c'est « un acte unique ou répété, ou l'absence d'intervention appropriée, dans le cadre d'une relation censée être une relation de confiance, qui entraîne des blessures ou une détresse morale pour la personne âgée qui en est victime. Ce type de violence constitue une violation des droits de l'homme ».	C'est le traitement inapproprié ou négligent dispensé à une personne âgée et qui peut lui causer du mal ou l'exposer au risque de subir un dommage à sa santé, à son bien-être ou à ses biens.	C'est une "Action ou omission qui produit des dommages à une personne âgée et qui porte atteinte à sa dignité et à l'exercice de ses droits en tant que citoyenne. Ce type de maltraitance peut se développer de façon intentionnelle ou, par méconnaissance, de façon non intentionnelle.	C'est un acte unique ou répété, ou l'absence d'intervention appropriée dans le contexte d'une relation dans laquelle existent des attentes de confiance. Cet acte ou cette omission peut causer un préjudice ou de l'anxiété à une personne âgée. La maltraitance peut être causée par action ou par omission et de façon intentionnelle ou non. Également, elle peut porter atteinte aux droits fondamentaux des aînés.	C'est un acte unique ou répété, ou une omission qui cause un dommage ou de l'affliction à une personne âgée et qui se produit dans une relation où devrait exister, normalement, une attente de confiance. Cela de la part de sa famille.	C'est « un acte unique ou répété qui cause un dommage ou de la souffrance à une personne âgée. C'est aussi un manque de mesures appropriées pour éviter ces préjudices qui se sont produits dans une relation basée sur la confiance ».	“C'est un acte unique ou répété, ou le manque de mesures appropriées qui se produit dans une relation où il y a une perspective de confiance, qui cause des dommages ou de l'anxiété à une personne âgée ». “C'est n'importe quel acte ou omission qui produit un dommage, intentionnel ou non, affaiblissant ou mettant à risque l'intégrité physique ou psychologique de la personne, ainsi que son autonomie ou ses autres droits fondamentaux. Ces actes de maltraitance peuvent être constatés objectivement ou perçus de façon subjective »

TYPES ET FORMES DE MALTRAITEMENT RECONNUS DANS CHAQUE PAYS

OMS	Argentine	Chili	Colombie	Honduras	Mexique	Pérou
Physique,	Physique,	Physique,	Physique,	Physique,	Physique,	Physique,
Psychologique,	Psychologique,	Psychologique,	Psychologique,	Psychologique,	Psychologique,	Psychologique,
Sexuelle,	Sexuelle,	Sexuelle,	Sexuelle,	Sexuelle,	Sexuelle,	Sexuelle,
Financière,	Financière,	Financière,	Financière,	Financière,	Financière,	Financière,
Négligence,	Négligence,	Négligence,	Négligence,	Négligence,	Négligence,	Négligence
Abandon.	Institutionnelle,	Abandon,	Abandon,	Discrimination basée sur l'âge	Abandon,	Abandon,
	Âgisme.	Structurelle.	Institutionnelle,	Âgisme.	Structurelle	Patrimoine
			Patrimoine		Jalousie typique	Jalousie typique;
			Sociale ou symbolique.		Maltraitance pseudo-thérapeutique	Communication déguisée.

Références :

- Caritas del Perú. (2014). *Problemática del abuso y maltrato del adulto mayor en la sociedad*. Repéré à http://www.gerontologia.org/portal/archivosUpload/Caritas_Peru_ponencia_maltrato_al_adultomayor.pdf
- Dirección de Análisis y Evaluación de Políticas Sociales. (2015). *Política nacional de atención a las personas mayores*. Honduras: Subsecretaría de Inclusión Social.
- Federación Iberoamericana de Asociaciones de personas adultas mayores FIAPAM. (2015). *Los adultos mayores, vulnerables contra el maltrato*. Repéré à <http://fiapam.org/?p=18861>
- Gobierno de Chile. (2012). *Como prevenir y enfrentar el maltrato al adulto mayor*. Chile: SENAMA Ministerio de desarrollo social.
- Ministerio de la Protección Social. (2015). *Política Nacional de Envejecimiento y Vejez 2007-2019*. Colombia: Ministerio de la Protección Social.
- Montoya Arce, B.J., Salas Jasso, P. & Villanueva Barreto, A. (2014). Hitos demográficos del Siglo XXI: Envejecimiento. *Universidad Autónoma del Estado de México*.102-105.

CUESTIONARIO FACTUAL SOBRE EL MALTRATO A LAS PERSONAS MAYORES

	Verdadero	Falso
1. ¿El maltrato se refiere tanto a los actos de violencia que de negligencia?		
2. ¿En Canadá, una persona mayor (65 años y más) sobre cinco, residente en su domicilio es maltratada o ya lo ha sido al menos una vez desde que ella ha llegado a la edad madura?		
3. El maltrato físico es la forma de maltrato más frecuente en las personas mayores?		
4. La organización de los servicios de salud en los albergues (tal como las horas de levantarse y acostarse) puede ser considerada como una forma de maltrato?		
5. Una persona mayor está más a riesgo de ser maltratada si ella habita con otro que si ella vive sola?		
6. La enfermedad de alzheimer (u otra enfermedad conexas) puede constituir un factor de vulnerabilidad al maltrato en las personas mayores que son afectadas por esta enfermedad?		
7. Tanto los hombres como las mujeres mayores están a riesgo de ser maltratados?		
8. La violencia en el seno de una pareja mayor se deriva de comportamientos de largo tiempo?		
9. El maltrato sufrido por las personas mayores puede conducirlos al suicidio?		
10. Más de la mitad de las personas mayores maltratadas denuncian lo que ellas sufren?		
11. El individuo que maltrata económicamente a una persona mayor lo hace siempre con la intención de enriquecerse?		
12. Toda forma de maltrato puede ser penalizada en virtud del código criminal canadiense?		

13. La lucha contra los prejuicios y estereotipos relacionados a la edad de la persona mayor constituye un buen medio para prevenir el maltrato?		
14. Los médicos cuestionan frecuentemente a sus pacientes mayores con el fin de saber si ellos son maltratados?		
15. ¿Existen varios programas (sostenimiento, gestión de la violencia, etc.) ofrecidos a los individuos que maltratan a las personas mayores?		
16. Las personas mayores juegan un rol en la lucha contra el maltrato?		
17. El estrés resentido por el individuo que ayuda o trabaja con una persona mayor lo puede inducir a convertirse en una persona que maltrata?		
18. La percepción que tiene un individuo del maltrato es influenciada por su cultura?		

Référence: Beaulieu. & Bergeron-Patenaude. (2012). *La maltraitance envers les aînés, Changer le regard*. Montréal : Les Presses de l'Université Laval, p. 123-125.

RESPUESTAS DEL CUESTIONARIO FACTUAL

1. *El maltrato se refiere tanto a los actos de violencia que de negligencia? (VERDADERO)*

La mayoría de las definiciones reconocidas en el mundo, en el dominio del maltrato hacia las personas mayores tienen dos dimensiones, la violencia o la negligencia. Una de las definiciones más comunes, es la de la Organización Mundial de la Salud en el marco de la Declaración de Toronto del 2002. Esta definición ha sido retomada por el Gobierno de Quebec y dice "Hay maltrato cuando un gesto singular y repetitivo o una ausencia de acción apropiada, se produce en una relación en donde debería haber confianza, y cuando esta acción causa perjuicio o angustia en el adulto mayor.

2. *¿En Canadá, una persona mayor (65 años y más) sobre cinco, residente en su domicilio es maltratada o ya lo ha sido al menos una vez desde que ella ha llegado a la edad madura? (FALSO)*

En Canadá, los dos únicos estudios poblacionales efectuados en adultos mayores viviendo en domicilio, permiten estimar la prevalencia del maltrato entre el 4% y el 7% (Podnieks, Pillemer, Nocholson, Shillington & Frizzel, 1990; Pottie Bunge, 2000). Pero es conocido que estas cifras no son más que la punta del iceberg, principalmente en razón de los límites para la recolección de la información.

3. *El maltrato físico es la forma de maltrato más frecuente en las personas mayores? (FALSO)*

En realidad, como lo demuestra la tabla que presentamos, basándonos en estudios poblacionales realizados alrededor del mundo, es la negligencia la que representa la forma más común de maltrato sufrido por las personas mayores. Vale la pena mencionar que de los seis estudios presentados, dos no se orientan hacia el tema de la negligencia.

4. *La Organización de los servicios de salud en los albergues (tales como la hora de levantarse y acostarse) puede ser considerada como una forma de maltrato? (VERDADERO)*

Ciertas políticas y prácticas organizacionales vigentes en un establecimiento de albergue, pueden causar ciertos perjuicios a las personas mayores que allí residen y por consecuencia, constituyen una forma de maltrato de orden sistémico u organizacional (Beaulieu, 2007).

5. *¿Una persona mayor está más en riesgo de ser maltratada si ella habita con otra persona, que si ella vive sola? (VERDADERO)*

La cohabitación favorece las ocasiones de interactuar con otro individuo y por consiguiente aumenta las posibilidades de conflictos y tensiones.

(Biggs et al., 2009; Bonnie & Wallace, 2003; Comijs, Smit, Pot, Bouter & Jonker, 1998; Fulmer, Paveza, VandeWeerd, Fairchild, Guadagno, Bolton-Blatt & Robert, 2005, Garre-Olmo et al., 2009; Lowenstein et al., 2009; Pillemer & Finkelfor, 1988).

6. La enfermedad de alzheimer (u otra enfermedad conexas) puede constituir un factor de vulnerabilidad al maltrato en las personas mayores que son afectadas por esta enfermedad? (VERDADERO)

En la literatura científica, las personas mayores son presas de pérdidas cognitivas. Son considerados como un grupo que representa un alto grado de vulnerabilidad al maltrato.

(Cooney, Howard & Lawlor, 2006; Cooper, Selwood, Blanchard, Walker, Blizard & Livingston, 2009b; Coyne, Reichman & Berbig, 1993; Dyer, Pavlik, Murphy & Hyman, 2000; Maas, Specht, Buckwalter, Gittler & Bechen, 2008; Yan & Kwok, 2010).

7. Tanto los hombres como las mujeres mayores están en riesgo de ser maltratados? (VERDADERO)

El maltrato contra las personas mayores no perdona a ningún género. De manera general, los hombres mayores son susceptibles de ser maltratados tanto como las mujeres mayores.

(Garre-Olmo et al., 2009; Pillemer & Finkelhor, 1988; Yaffe, Weiss, Wolfson & Lithwick, 2007).

8. La violencia en el seno de una pareja mayor se deriva de dinámicas comportamentales de largo tiempo? (FALSO)

La violencia conyugal en el seno de parejas mayores, constituye una continuación o una transformación de una relación de violencia que existe después de largo tiempo, pero igualmente puede ser muestra del surgimiento de una nueva dinámica de violencia o de negligencia en la pareja. (Gravel, Beaulieu & Lithwick, 1997).

9. El maltrato sufrido por las personas mayores puede conducirlos al suicidio? (VERDADERO)

En la literatura científica, el vínculo entre anteriores experiencias de maltrato vividas durante la infancia o de la edad adulta y los comportamientos autodestructivos como el suicidio, es innegable.

(Conwell, 1995; Gagnon & Hersen, 2000; Osgood & Manetta, 2000-2001; Talbot, Duberstein, Cox, Denning & Conwell, 2004).

10. Más de la mitad de las personas mayores maltratadas denuncian lo que ellas sufren? (FALSO)

De manera general, las personas mayores son reacias a denunciar los actos de maltrato de los cuales son objeto a causa de múltiples razones.

(Hightower, Smith & Hightower, 2006; Kosberg, 2009; Jorgest, Daly & Ingram, 2001; Neremberg, 2008; Santé Canada, 2002; Schiamberg & Gans, 2000).

11. El individuo que maltrata económicamente a una persona mayor lo hace siempre con la intención de enriquecerse? (FALSO)

El maltrato financiero puede ser cometido por un individuo oportunista atraído por las ansias de lucro o incluso por un individuo que utiliza su influencia en búsqueda de poder y de control sobre la persona mayor que está en estado de indefensión.

(Brandl, Dyer, Heisler, Otto, Stiegel & Thomas, 2007; Hafemeister, 2003; Quinn, 2000; Tueth, 2000).

12. *Toda forma de maltrato puede ser penalizada en virtud del código criminal canadiense? (FALSO)*

Investigaciones judiciales podrían implementarse en virtud del Código criminal canadiense, si los actos analizados son considerados como criminales. Sin embargo, las disposiciones del Código criminal "no cubre toda la gama de actos de maltrato dado que muchas acciones violentas realizadas hacia las personas mayores no son necesariamente actos criminales en sí". (Beaulieu, 2002: 34).

13. *La lucha contra los prejuicios y estereotipos relacionados a la edad de la persona mayor constituye un buen medio para prevenir el maltrato? (VERDADERO)*

"Muchos grupos de adultos mayores, entidades prestadoras de servicios y de investigadores en Canadá, han notado que la discriminación por causa de la edad puede ser un factor que contribuye al maltrato del adulto mayor. La Comisión por los Derechos del Hombre de Ontario, indica que el maltrato hacia el adulto mayor es atribuible en gran parte a actitudes negativas hacia ellos o a su vulnerabilidad económica o social".

[Traduction libre de CNPEA, 2010c].

14. *Los médicos cuestionan frecuentemente a sus pacientes mayores con el fin de saber si ellos son maltratados? (FALSO)*

Sólo un pequeño grupo de médicos interrogan sistemáticamente a sus pacientes buscando determinar si son víctimas de una o varias formas de maltrato. En las situaciones en donde los médicos identifican los signos y síntomas permitiendo predecir una situación de maltrato, menos de la mitad de ellos denuncian la situación a las instancias apropiadas.

(Cooper et al., 2009a; Kennedy, 2005a; Lachs & Pillemer, 2004; Mosqueda et al., 2001; O'Brien, 2010; Yaffe, Wolfson, Lithwick & Weiss, 2008).

15. *¿Existen varios programas (sostenimiento, gestión de la violencia, etc.) ofrecidos a los individuos que maltratan a las personas mayores? (FALSO)*

Teniendo en cuenta que son pocos, ciertos programas de intervención no se enfocan en el sostenimiento de la persona maltratada sino más bien en el acompañamiento de personas que maltratan al adulto mayor. (Nahmiash & Reis, 2000, Neremberg, 2006; 2008).

16. *Las personas mayores juegan un rol en la lucha contra el maltrato? (VERDADERO)*

Las asociaciones de adultos mayores son actores importantes en la lucha contra el maltrato por:

- El apoyo que brindan a los adultos mayores maltratados y a las personas maltratadoras. (Nahmiash & Reis, 2000; Reis & Nahmiash, 1995; Straka & Montminy, 2006; Wolf & Pillemer, 1994; Wolf, 2003);
- La oferta de servicios que ellos brindan. (Nerenberg, 2006; Wolf & Pillemer, 1994);
- Las posibilidades de participación social que estas organizaciones ofrecen a sus miembros. (Podnieks & Baillie, 1995; Raymond, Gagné, Sévigny & Tourigny, 2008; Santé Canada, 2000).

17. El estrés resentido por el individuo que ayuda o trabaja con una persona mayor lo puede inducir a convertirse en una persona que maltrata? (FALSO)

En sitios de albergue o en el domicilio, el estrés de la persona cuidadora del adulto mayor, puede ayudar a aumentar su sentimiento de agotamiento y así constituir un factor de riesgo mayor en la incidencia de situaciones de maltrato. Si bien es cierto que el estrés está siempre presente, no significa una causa sistemática en estas situaciones, pero aumenta las posibilidades de que estas se desarrollen, unido a otros factores identificados en la literatura.

(Anetzberger, 2000; Bergeron, 2001; Daloz, 2007; Lee, 2008; McDonald et al., 2008; Gainey & Payne, 2006; Shinan-Altman & Cohen, 2009; Terreau, 2007).

18. La percepción que tiene un individuo del maltrato es influenciada por su cultura? (VERDADERO)

Las percepciones del maltrato hacia los adultos mayores varían en función especialmente de la edad, sexo, cultura, factores socioeconómicos y factores socioambientales.

(Kosberg, Lowenstein, Garcia & Biggs, 2003; Lowenthal, 2007; Moon, 2000; Mouton, Larme, Alford, Talamantes, McCorkle & Burge, 2005; Patterson & Malley-Morrison, 2006).

Traducido por: Adriana Herrera Duarte

Agosto 2015



LOS DIFERENTES TIPOS DE MALTRATO

🔗 Maltrato físico

Indicios: heridas, fracturas, moratones, temor, cólera, tensión, respuestas evasivas o defensivas a preguntas sobre un incidente.

🔗 Maltrato psicológico

Indicios: ansiedad, temor, vergüenza, sentimiento de culpa sin causa justificada, tendencia a comportarse de forma emocional o agitada, imposibilidad de expresarse libremente, aislamiento, señales de automutilación.

🔗 Maltrato financiero

Indicios: ignorancia del estado de sus finanzas, transacciones financieras frecuentes, modificaciones al testamento, aumento del nivel de vida de una persona cercana o del cuidador.

🔗 Abuso sexual

Indicios: irritación y/o dolor y/o heridas en la región genital; necesidad súbita y exagerada de intimidad, moratones alrededor de los senos, dificultad para caminar o sentarse.

🔗 Negligencia

Indicios: apariencia descuidada, desnutrición, falta de ropa, deshidratación, ausencia de prótesis (visuales, auditivas o dentales).

🔗 Violación de derechos y libertades

Indicios: exigencia de realizar tareas domésticas (limpiar, cocinar, cuidar a los niños), imposibilidad de salir de la casa o recibir visitas, quejarse, u obtener los servicios a los que tiene derecho.

Inspirado en el modelo de marcador diseñado por el Comité lavallois sobre abusos y violencia contra ancianos (CLAVA), mayo de 2011. Algunos indicios han sido adaptados de un cuadro sobre las formas de maltrato, creado por la cátedra de investigación sobre el maltrato de ancianos de la Universidad de Sherbrooke, marzo de 2013.



NÚMEROS DE TELÉFONO A RECORDAR

🎗 **LÍNEA AAA (Ayuda sobre abusos a ancianos)**

1-888-489-ABUS (2287)

🎗 **DEFENSA DE LOS DERECHOS DE LA PERSONA**

🎗 **Comisión de derechos de la persona y derechos de los jóvenes**

1-800-361-6477

🎗 **El Fideicomisario público**

1-800-363-9020

🎗 **INTERVENCIONES DE EMERGENCIA**

911

🎗 **OTROS RECURSOS:**

🎗 **Alianza de comunidades culturales para la igualdad en los servicios sanitarios y sociales**

514-287-1106

Si usted. no habla bien el francés o el inglés, sírvase llamar al Centro de ayuda para familias latinoamericanas (CAFLA) al teléfono: 514-273-8061

*Si usted vive en una región alejada de Montreal,
puede comunicarse con la línea AAA,
llamada gratuita 1-888-489-2287
(Servicio en francés y en inglés solamente)*

FICHA DE EVALUACION

“Es que yo estoy viviendo una situación de maltrato?”

	SI	NO
Me privan de un contacto social, me mantienen aislado (a)	☐	☐
Me insultan, me humillan, me amenazan	☐	☐
Me insisten desagradablemente para que yo modifique mi testamento	☐	☐
Me prestan dinero y no me lo devuelven	☐	☐
Me niegan la información relacionada a mis finanzas	☐	☐
Venden mis pertenencias sin mi autorización	☐	☐
Sustraen el dinero de mi cuenta bancaria	☐	☐
Me tratan con mucha brusquedad	☐	☐
Ignoran mis necesidades personales (comida, higiene, etc.)	☐	☐
No me permiten tomar mis propias decisiones	☐	☐
Me gritan en vez de hablarme	☐	☐

Si yo respondo SI a una o a varias afirmaciones, probablemente estoy viviendo una situación de maltrato. Yo debo contactar mi Centro de Salud y de Servicios Sociales (CSSS) para obtener información y/o ayuda.

Para una primera intervención puntual e individual, usted puede contactar a Adriana Herrera Duarte a la Federación de Comunidades Culturales del Estrie al (819) 823 0841 o

(819) 674 1523.

Fuente: Table de concertation contre les mauvais traitements faits aux personnes âgées de l’Estrie. (s.d.). Suis-je victime d’abus. Repéré à http://www.stop-abus-aines.ca/documents/Grille_d%C3%A9valuation.pdf



¿Sabía usted?

El fraude y la estafa hacen parte de uno de los siete tipos de maltrato y que son el primer acto criminal en importancia cometido contra las personas mayores en Canadá.

Fuente: Gobierno de Canadá y Guía de Referencia para contrarrestar el maltrato hacia las personas mayores.

Si usted desea tener mas información sobre las diferentes medidas de protección, ¡venga y participe en nuestros talleres de sensibilización!

Tome nota que estos talleres se dirigen únicamente a la comunidad de habla hispana.

Inscripciones: Federación de comunidades culturales de la Estrie, 1084 King Oeste, Sherbrooke. **Contacto:** Adriana Herrera (Practicante-Responsable del Proyecto) al (819) 823 0841.

A photograph of an elderly man and woman sitting together, looking at a laptop screen. Both have expressions of shock or surprise, with their hands near their mouths. The man is on the left, wearing a patterned blue shirt and a watch. The woman is on the right, wearing a dark blue top. The background is slightly blurred, showing what appears to be a home interior with some plants.

Saviez-vous?

La fraude et l'escroquerie font partie des sept types de maltraitance et sont les premiers actes criminels en importance commis à l'endroit des personnes âgées au Canada.

Source: Gouvernement du Canada et Guide de référence pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées.

Si vous souhaitez avoir plus d'information sur les différentes mesures de protection, venez participer à nos ateliers de sensibilisation!

Notez bien que ces ateliers s'adressent uniquement à la communauté hispanophone

Inscriptions: Fédération des Communautés Culturelles de l'Estrie, 1084 King Ouest, Sherbrooke. Contactez **Adriana Herrera** (Stagiaire-Chargée du Projet) au **(819) 823 0841**.



Police

COMMUNIQUÉ

POUR PUBLICATION IMMÉDIATE

FRAUDE PAR TÉLÉPHONE DE TYPE GRANDS-PARENTS

SHERBROOKE, LE 24 OCTOBRE 2015 –Le Service de police de Sherbrooke tient

à aviser la population qu'il y aurait présentement des appels téléphoniques suspects qui seraient faits à Sherbrooke. Les appels visent particulièrement les personnes âgées. Le/les suspects prennent contact avec la victime potentielle, et se font passer pour un membre de la famille qui a besoin d'argent à cause de problème avec la justice ou que ce membre de la famille a été impliqué dans un accident. Ils envoient ensuite quelqu'un en personne au domicile pour récupérer l'argent. Certains auraient même prétendus être des avocats. Dans les derniers jours, 8 plaintes ont été prises par le SPS où plus de 67 000\$ a été volé aux victimes. Donc si vous pensez êtes victime d'une telle arnaque, raccrocher la ligne et si vous en avez été victime, contactez le Service de police de Sherbrooke au 819-821-5555. Le tout est présentement sous enquête.

Source :

Martin Carrier

Relationniste

Service de police de Sherbrooke

819 821-5471

police_relationpublique@ville.sherbrooke.qc.ca

POWER-POINT – ATELIERS DE SENSIBILISATION SUR LA MALTRAITANCE ENVERS LES AÎNÉS IMMIGRANTS

Taller de sensibilización sobre el maltrato a las personas mayores



Proyecto realizado como practica de un trabajo de maestría en Servicio social de la Universidad de Sherbrooke.

Bajo la supervisión del Centro de investigación sobre el maltrato hacia las personas mayores y la colaboración de la Federación de Comunidades Culturales del Estrie

Presentado por:
Adriana Herrera Duarte t.s
Candidata a la maestría en
Trabajo social.

Desarrollo del taller

- Saludo y presentación de la animadora
- Presentación de los participantes
- Presentación de los objetivos de la actividad
- Descripción del problema
- Periodo de preguntas
- Pistas de acción
- Evaluación del taller



Objetivos de la actividad

- Dar conocer el maltrato hacia las personas mayores al igual que las medidas legales y jurídicas;
- Presentar los diferentes servicios ofrecidos en Sherbrooke para contrarrestar el maltrato;
- Escuchar y referir las personas que lo necesiten hacia los organismos que trabajan con este problema;
- Animar los participantes a implicarse en la lucha contra el maltrato.

Mitos y prejuicios

Ejemplos de algunas preguntas de orden general sobre el maltrato a las personas mayores que usted encontrara en el cuestionario factual.

- La percepción que tiene un individuo del maltrato es influenciado por su cultura?
- La organización de los servicios de salud en los albergues (tal como las horas de levantarse y acostarse) puede ser considerada como una forma de maltrato?
- La violencia en el seno de una pareja mayor se deriva de comportamientos de largo tiempo?
- El maltrato sufrido por las personas mayores puede conducirlos al suicidio?
- Toda forma de maltrato puede ser penalizada en virtud del código criminal canadiense?

Descripción del problema social

Definición del maltrato según la declaración de Toronto 2002, sobre la prevención global de los malos tratos hacia las personas mayores.

- *“Existe maltrato cuando un gesto singular o repetitivo, o una ausencia de acción apropiada se produce en una relación donde debería haber confianza, y que esta cause perjuicio o una situación de desamparo en una persona mayor”.*

Formas de maltrato

- **Violencia:** maltratar una persona mayor o hacerla actuar contra su voluntad empleando la fuerza y/o la intimidación.
- **Negligencia:** no preocuparse de la persona mayor, por la ausencia de una acción apropiada que responda a sus necesidades.

Nota: *“existe intimidación cuando un gesto (o acción) de carácter singular o repetitivo y generalmente deliberado, se produce de forma directa o indirecta utilizando la fuerza, el poder o el control entre individuos, y que ésta es utilizada con la intención de perjudicar o de hacerle daño a una o a varias personas mayores”.* Fuente: (Beaulieu, M. Bédard, M-E, et Leboeuf, R. (accepté août 2015), “L’intimidation envers les personnes âgées: un problème social connexe à la maltraitance? Revue Service social”).

Tipos de maltrato

Maltrato físico: gestos o acciones inapropiadas, o ausencia de una acción apropiada que atente contra el bienestar o la integridad física de la persona mayor.

Violencia: golpear una persona; empujarla; sacudirla; hacerla caer; quemarla; lanzarle objetos; administrarle medicamentos de forma inapropiada; obligarla a comer; encerrarla; tratarla con rudeza; utilizar métodos inapropiados para contencionarla.

Negligencia: privación de condiciones razonables de confort o de seguridad; negar la alimentación, el vestido, la higiene y los medicamentos cuando una persona mayor se encuentra en una situación de dependencia.



Maltrato psicológico o emocional: gestos, palabras o actitudes que atenten contra el bienestar o la integridad psicológica de una persona mayor.

Violencia: manipularla, humillarla; amenazarla; infantilizarla; ignorarla; reprimirla; acosarla; chantajearla afectivamente; intimidarla; impedirle que se exprese libremente; tratarla con palabras agresivas; privarla de afectión o negarle el derecho a tomar parte en las decisiones que le conciernen; prohibirle que conserve sus efectos personales; degradarla; atentar contra sus valores, creencias o prácticas religiosas.

Negligencia: rechazo, indiferencia, aislamiento social, privarla de recibir visitas; etc.



Indiferencia

Maltrato sexual: gestos, acciones, palabras o actitudes de connotación sexual, no consentidas que atentan contra el bienestar, la integridad o la identidad sexual de la persona mayor.

Violencia: propósitos o actitudes sugestivas; bromas o insultos de connotación sexual, promiscuidad, comportamientos exhibicionistas, acosar una persona; tocarla o acariciarla de forma morbosa y no deseada; relaciones sexuales impuestas; violarla; ridiculizar una persona mayor que desea expresar su sexualidad.

Negligencia: privarla de intimidad; no reconocerle o negarle su sexualidad o su orientación sexual, etc.



Maltrato material o financiero: obtención o utilización fraudulenta, ilegal, no autorizada o deshonesta de los bienes o de los documentos legales de la persona, ausencia de información o desinformación financiera o legal.

Violencia: presión para modificar un testamento, utilización de una carta bancaria sin consentimiento, exigirle costos excesivos por los servicios ofrecidos, desvío de fondos o de bienes, usurpación de identidad, sustraer el dinero de una persona utilizando el chantaje emotivo, robar sus joyas, etc.

Negligencia: no administrar los bienes de manera que convenga a la persona, no proporcionar los bienes necesarios cuando uno tiene esta responsabilidad, no interrogarse sobre la aptitud de una persona, sobre su comprensión de todos los documentos financieros, etc.



Edadismo: discriminación hacia una persona mayor en razón de su edad, por medio de actitudes hostiles o negativas, por gestos perjudiciales o que causen una exclusión social.

Violencia: imposición de restricciones o de normas sociales en razón de la edad, reducción de la accesibilidad a ciertos recursos, prejuicios, infantilizar, despreciar, etc.

Negligencia: indiferencia hacia las practicas o los propósitos discriminatorios en relación a la edad de una persona mayor cuando somos testigos de esta, etc.



Violación de los derechos de la persona: todo lo que atente contra los derechos y libertades individuales y sociales de las personas mayores.

Violencia: imposición de un tratamiento medico, negar el derecho de elegir, de votar, de tener intimidad, de tomar riesgos, de recibir llamadas telefónicas o visitas, de practicar su religión, de vivir su orientación sexual, etc.

Negligencia: no informar o desinformar la persona mayor sobre sus derechos, no ofrecerle asistencia en el ejercicio de sus derechos, no reconocimiento de sus capacidades, etc.



Factores de riesgo y de vulnerabilidad

“Nadie esta al abrigo del maltrato. Las mujeres y los hombres de todas las edades, viniendo de un medio favorable o desfavorable, de diferentes orígenes étnicos, viviendo en su domicilio o en un albergue, pueden ser víctimas de maltrato”. (Guide de référence pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2013).

FACTORES DE RIESGO

Son generalmente relacionados con el medio social y humano así como a las características personales.

Ejemplos:

- Conflictos con los miembros de la familia o los amigos;
- Cohabitación con uno o varios familiares;
- Tensiones dentro de la relación entre la persona mayor y la persona que le ofrece la ayuda;
- Compartir el mismo domicilio entre la persona mayor y la persona que la maltrata;
- Aislamiento social y red social poco desarrollada;
- Inaccessibilidad a los recursos.

Maltrato organizacional: toda situación perjudicial creada o tolerada por los procedimientos de los establecimientos responsables de ofrecer los cuidados y los servicios, que comprometen el ejercicio de los derechos y libertades de los usuarios.

Violencia: condiciones o prácticas organizacionales que provoquen el no respeto de elección o de los derechos del usuario, falta de personalización de los cuidados, falta de adaptación de la institución y de los servicios ofrecidos al individuo, etc.

Negligencia: Falta de recursos (presupuesto, tiempo, personal) y servicios, formación inadecuada del personal, etc.



Factores de vulnerabilidad

Son relacionados con las características personales como el estado de salud o el comportamiento del individuo.

Ejemplos:

- ✓ Problemas de salud física y/o mental, presencia de pérdidas cognitivas;
- ✓ Consumo de psicotrópicos (medicamentos);
- ✓ Falta de contacto social;
- ✓ Dificultades comportamentales o emotivas (salud mental, depresión, etc.);
- ✓ Dificultad o incapacidad para expresarse, actitud de sumisión;
- ✓ Reticencia o resistencia en relación a los cuidados que debe recibir;
- ✓ Comportamientos perturbadores o violentos hacia las personas que lo ayudan o lo cuidan;
- ✓ Desconocimiento de los derechos y los recursos a su disposición;
- ✓ Desconfianza hacia los servicios públicos.

Consecuencias

Impactos sobre las personas maltratadas o susceptibles de serlo

El maltrato puede afectar contra la calidad de vida de las personas mayores de diferentes maneras:

- Secuelas físicas temporales o permanentes;
- Sentimiento creciente de inseguridad;
- Repliegue sobre sí mismo;
- Desarrollo de ansiedad, de confusión, de depresión;
- Pérdida de ahorros para asegurar su bienestar ;
- Aumento de visitas a las urgencias;
- Aumento de la deterioración de la salud y de la mortalidad;
- Aparición de ideas suicidas y de comportamientos destructores;
- Suicidio como última consecuencia.

Otras consecuencias

- Según las autoras **Beaulieu & Bergeron-Patenaude**
- “En las personas mayores, las consecuencias del maltrato pueden ser particularmente graves. Ellas son físicamente mas débiles y mas vulnerables que los adultos mas jóvenes, sus huesos son mas frágiles y la convalecencia mas larga. Aun un traumatismo leve puede provocar daños permanentes y graves.
- De otro lado, muchas personas mayores sobreviven con presupuestos limitados, lo que hace que la perdida de una pequeña suma de dinero pueda aumentar las consecuencias. A veces ellas están aisladas o enfermas y esto hace que en algunos casos sean mas vulnerables y el blanco de fraudes”.

Fuente: MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX. « *Guide de référence pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées* », La Direction des communications du ministère de la Santé et des Services sociaux, (2013). Gouvernement du Québec, p. 12.

Algunas cifras de América Latina ...

- 3 de cada 10 personas mayores sufren de maltrato ;
- Los países con mayor índice de violencia hacia las personas mayores son en orden descendiente: Colombia, Brasil y Panamá, donde se reportan anualmente más de 102 mil casos de extrema violencia, de los cuales un 38% de los maltratados son adultos mayores
- Porcentajes de maltrato físico cometido por los hijos:
 - Puerto rico 48%; Perú 45%; Chile 44,4%.; Argentina 44,0%.
 - En Colombia, dos de cada cinco episodios de maltrato de adultos mayores los agresores son sus propios hijos, seguidos de otros familiares (Medicina Legal, 2011) .
- Porcentaje de hombres de 60 años y mas que trabajan, son explotados y aun son cabeza de familia: Brasil 88%; México 88%; Colombia 85%; Costa Rica 82%; Panamá 81%; Bolivia 80%; Chile 78%; Ecuador 65% .

Quien es la persona que maltrata

Intensión de la persona que maltrata

- **Maltrato intencional** : La persona que maltrata quiere causarle perjuicio a la persona mayor .
- **Maltrato no intencional** : La persona que maltrata no quiere causarle perjuicio o no comprende el perjuicio que ella causa.
- Atención a las conclusiones rápidas y a las etiquetas, es necesario evaluar siempre los indicios y la situación.

Factores de riesgo et de vulnerabilidad de la persona que maltrata

- Antecedentes de violencia familiar;
- Relación de ayuda impuesta;
- Problemas de dependencia: drogas, alcohol, juegos compulsivos;
- Problemas de salud mental y física;
- Problemas personales relacionados al trabajo, las finanzas, la familia;

Persona que se ocupa del cuidado de la persona mayor

- Dependencia financiera con la persona mayor;
- Stress y agotamiento en cuanto a la ayuda ofrecida, sentimiento de carga;
- Falta de conocimientos sobre el diagnóstico y los cuidados que se deben ofrecer;
- Falta de apoyo;
- Aislamiento social.

Medidas legales y jurídicas

Quebec cuenta con dos cartas de derechos y libertades que protegen los derechos de las personas mayores: *“la Carta canadiense de derechos y libertades”* y *“la Carta quebequense de derechos y libertades de la persona”*. Estas cartas se derivan de los derechos de autodeterminación y de inviolabilidad de la persona.

Campo de competencias de las cartas canadiense y quebequense

Carta canadiense de derechos y libertades	Carta quebequense de derechos y libertades de la persona.
Garantías de derechos y libertades Libertades fundamentales Derechos democráticos Libertad de circulación y de establecimiento Garantías jurídicas Derecho a la igualdad.	Libertades y derechos fundamentales Derecho a la igualdad en el reconocimiento y el ejercicio de los derechos y libertades Derechos políticos Derechos jurídicos Derechos económicos y sociales .

Igualmente, diferentes leyes se basan en valores fundamentales como:

- ✓El derecho a la vida, a la seguridad, a la integridad y a la libertad;
- ✓El derecho a salvaguardar su dignidad, su honor y su reputación;
- ✓El derecho al respeto de la vida privada;
- ✓El derecho al respeto del secreto profesional;
- ✓El derecho a los servicios médicos.

Fuente: Guide de référence pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2013 p. 309-312.

Resumen de leyes relacionadas con el maltrato de las personas mayores

Leyes generales:

- Carta canadiense de derechos y libertades;
- Carta quebequense de derechos y libertades de la persona;
- Código criminal et la (common law) ley común à nivel federal;
- Código criminal y el Código civil de Quebec;
- Ley sobre el acceso a los documentos de los organismos públicos y sobre las informaciones personales;
- Ley sobre la protección de las informaciones personales dentro del sector privado.

Leyes sectoriales:

- Ley sobre los servicios de salud y los servicios sociales;
- Ley sobre el curador publico;
- Ley sobre la protección de personas cuyo estado mental representa un peligro para ella y para otras personas;
- Ley sobre la ayuda a victimas de actos criminales;
- Ley de indemnización a las victimas de actos criminales.

Continuación...

Ordenes profesionales y reglas de ética:

- Código de profesiones;
- Código de deontología;
- Reglas o normas de ética.

El sistema judicial quebequense cuenta con tribunales de primera instancia como la Corte de Quebec y la Corte Suprema al igual que los tribunales especializados como el Tribunal de los derechos de la persona y el tribunal administrativo de Quebec. Cada uno de ellos tiene su propio campo de competencia derivado de su ley constitutiva.

En el contexto de maltrato hacia las personas mayores, la orientación hacia la instancia pertinente (corte o tribunal) se efectuara en función de la infracción cometida y de la prueba dentro de una ley u otra.

Noción de vulnerabilidad según la carta quebequense de derechos y libertades de la persona

Una persona vulnerable es una persona que no esta en condiciones de protegerse , ni de proteger sus intereses o sus bienes. Sin embargo, ella no es necesariamente inapta.

La vulnerabilidad de una persona se compone de una combinación de indicadores que pueden perjudicar su comportamiento y su juicio, así como también pueden predisponerla a la manipulación o a la explotación o convertirla en una víctima potencial.

La vulnerabilidad puede presentarse a diferentes grados variables según los individuos, sea de forma parcial, total, temporal, recidiva o permanente.

Noción de consentimiento

- El consentimiento es necesario en una intervención, siempre y cuando la persona no tenga necesidad de protección.
- El consentimiento debe ser objeto de un acuerdo expresado claramente y voluntariamente por la persona:
 - El interviniente debe transmitirle a la persona mayor la información apropiada y completa (inventario de las medidas posibles, de los recursos a su disposición y de las consecuencias potenciales) para sostenerla y llevarla a tomar una decisión libre y clara;
 - El interviniente debe asegurarse de la capacidad de la persona para comprender y asimilar la información que recibe.

Mandato en previsión de inaptitud

- Es un contrato que una persona mayor (el mandatario) redacta cuando ella esta apta para hacerlo.
- El mandato otorgado en previsión de la inaptitud permite a toda persona de designar la o las personas de su elección (mandatarios), para que se ocupen de ella, aseguren su protección, ejerzan sus derechos civiles y administren todos o una parte de sus bienes en caso de que ella pierda sus capacidades para hacerlo ella misma.
- El mandato otorgado en previsión de la inaptitud toma efecto después de su homologación por el tribunal de la Corte superior de Quebec.

Recursos existentes...

Servicios gratuitos y confidenciales:

✓ **DIRA - Centro de ayuda a las personas mayores víctimas de maltrato**

Servicios: ayuda individual para personas mayores de 50 años y mas, residentes en la Estrie, que están o creen que están siendo víctimas de maltrato.

Enfoque: ayudar la persona mayor que se atreve a denunciar el maltrato del cual está siendo víctima; informarla sobre sus derechos y los recursos; referirla si es necesario hacia los recursos apropiados; acompañarla en la gestión que ella quiera efectuar a fin de parar con el abuso.

Dirección: 300 calle Conseil, Sherbrooke, QC J1G Teléfono: (819) 346-0679.

✓ **Línea Ayuda Abuso Abuelos – 1888 489 2287**

Línea telefónica provincial de escucha y de referencia especializada en materia de maltrato hacia las personas mayores. La línea telefónica ofrece servicios a la población en general. Este es un servicio gratuito, confidencial y bilingüe (posibilidad de intérprete para ser atendido en otras lenguas). Toda persona concernida (abuelos, miembros de la familia, persona que cuida, etc.) puede contactar la línea de 8am a 8 pm, 7 días por semana. Servicios: escucha y apoyo; información; evaluación telefónica de la situación; intervención puntual o en situación de crisis; seguimiento dirigido al interlocutor según sus necesidades; orientación o referencia hacia los organismos mas apropiados.

Continuación...

✓ **Servicio de Policía de Sherbrooke**

Policía comunitaria

Dirección: 575, calle Maurice-Houle – Teléfono 911

✓ **Centro de Salud y de Servicios Sociales – Instituto Universitario de Geriatria de Sherbrooke**

Centro Local de Servicios Comunitarios (CLSC) Urgencia - estrés

Dirección: 50, calle Camirand – Sherbrooke. Teléfono: 819 780-2222

✓ **CAVAC - Centro de ayuda a las víctimas de actos criminales de la Estrie**

Si usted ha sido víctima de un acto criminal, si usted es cercano a una víctima, si usted ha sido testigo de una agresión, de un robo por infracción o de otro crimen, el personal de CAVAC le puede ayudar a superar las consecuencias físicas, psicológicas y sociales. CAVAC también puede ayudarlo en sus trámites para obtener una indemnización por los perjuicios sufridos.

Dirección: 309, calle Marquette Sherbrooke - Teléfono : 819 820-2822

Continuación...

- ✓ **AQDR - Asociación quebequense de defensa de los derechos de las personas pensionadas o pre-pensionadas.** Esta Asociación lucha por la defensa colectiva de los derechos culturales, económicos, políticos y sociales de las personas pensionadas. La posición de la AQDR Sherbrooke, se inscribe dentro de todas las problemáticas que conciernen las personas mayores de 50 años y más, ósea: los regímenes de pensión, los ingresos, la habitación, el edadismo, la pobreza y la exclusión social, la salud, el mantenimiento de los servicios de salud a domicilio, el transporte.
Dirección: 300, calle du Conseil - Teléfono: 819 829-2981
- ✓ **FCCE – Federación de Comunidades Culturales de la Estrie.** Ha sido creada para responder a las necesidades de integración de las personas provenientes de comunidades culturales, con el objetivo de defender sus derechos e intereses. En relación al problema del maltrato, la Federación ofrece los servicios de escucha, apoyo, referencia y acompañamiento. Dirección: 1084, calle king Ouest, oficina # 2
Teléfono: (819) 823 0841.
- ✓ **CURADOR PUBLICO - 1800 363 9020 - Protección de la persona vulnerable**
Estas personas legales se ocupan de la protección de las personas vulnerables, ellas se aseguran que las condiciones de vida de estas (habitación, comida, ropa, servicios de salud, seguridad) sean buenos, teniendo en cuenta su estado de salud y sus ingresos.

Acciones desarrolladas por el gobierno canadiense y por el Centro de investigación sobre el maltrato.



La ligne 1-888-489-2287
Aide Abus Aînés



Periodo de preguntas



Pistas de acción...

- Actitudes que ayudaran a una persona maltratada;
- Implicación de la comunidad en las actividades de sensibilización.

Movilización

Evaluación del taller



Bibliographie

- AQDR SHERBROOKE . « *Association québécoise de défense des droits des personnes retraitées ou prêretraitées* », [En ligne], 2014, <http://www.aqdrsherbrooke.org/>, (Page consulté le 10 août 2015).
- BEAULIEU, Marie et Johannie, BERGERON-PATENAUDE. « *La maltraitance envers les aînés, Changer le regard* », Les Presses de l'Université Laval, Montréal, 2012, 132 p.
- CAVAC . « *Centre d'aide aux victimes d'actes criminels de l'Estrie* », [En ligne], Dernière mise à jour : 16 janvier 2012 , <http://www.cavac.qc.ca/services/accueil.html>, (Page consulté le 10 août 2015).
- CENTRE DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX – INSTITUT UNIVERSITAIRE DE GÉRIATRIE DE SHERBROOKE CSSS-IUGS. « *Urgence-détresse* », [En ligne], 2015, <http://www.csss-iugs.ca/urgence-detresse>, (Page consulté le 7 septembre 2015).
- DIRA-ESTRIE. « *Centre d'aide aux aînés victimes de maltraitance* », [En ligne], <http://www.diraestrie.org/fr/apropos/orientations.php>, Sherbrooke, 2015, (Page consulté le 7 septembre 2015).
- FCCE. « *Fédération de Communautés Culturelles de l'Estrie* », [En ligne], 2014, <http://fcestrie.org/projets/defense-collective-droits>, (Page consulté le 10 août 2015).
- GOUVERNEMENT DU QUÉBEC. « *La ligne Aide Abus Aînés* », [En ligne], Montréal, 2015, <http://www.aideabusaines.ca/>, (Page consulté le 7 septembre 2015).

Continuación...

- LOSADA BALTAR, Andrés (2004). "*Edadismo: consecuencias de los estereotipos, del prejuicio y la discriminación en la atención a las personas mayores. Algunas pautas para la intervención*". Madrid, Portal Mayores, *Informes Portal Mayores*, n° 14. [Fecha de publicación: 28/02/2004].
<http://www.imsersomayores.csic.es/documentos/documentos/losada-edadismo-01.pdf>
- MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX. « *Guide de référence pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées* », La Direction des communications du ministère de la Santé et des Services sociaux, Gouvernement du Québec, 2013, p. 5-15.
- MINISTÈRE DE LA FAMILLE ET DES AÎNÉS. « *Plan d'action gouvernemental contre la maltraitance envers les personnes âgées 2010-2015* », Ministère de la Famille et des Aînés, Gouvernement du Québec, 2010, p. 17 – 19.
- ORGANISATION MONDIALE DE LA SANTÉ. *Centre de medias, Maltraitance des personnes âgées*. [En ligne], août 2011, <http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs357/fr/> (Page consulté le 22 juillet 2015).
- ORGANISATION MONDIALE DE LA SANTÉ. *Centre de medias, Maltraitance des personnes âgées*. [En ligne], août 2011, <http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs357/fr/> (Page consulté le 22 juillet 2015).
- TABLE DE CONCERTATION SUR LES AGRESSIONS À CARACTÈRE SEXUEL DE MONTRÉAL. « *Guide d'information à l'intention des victimes d'agression sexuelle* », Montréal, Imprimerie GG, 2007, p. 31, 32 et 33.

EVALUACION DE CONOCIMIENTOS ADQUIRIDOS DURANTE EL TALLER DE SENSIBILIZACION SOBRE EL MALTRATO

¿Qué fue lo que aprendí? Nombrar diferentes formas o tipos de maltrato si le es posible.

EVALUACION DE CONOCIMIENTOS ADQUIRIDOS DURANTE LA ACTIVIDAD DE SENSIBILIZACION SOBRE EL MALTRATO

¿Qué fue lo que aprendí? Nombrar diferentes formas o tipos de maltrato si le es posible.

EVALUACIÓN DEL TALLER

Escala de 3 puntos: Pasable (1), Bueno (2), Excelente (3)

EVALUACIÓN DE LA ACOGIDA

Disponibilidad de la animadora	1	2	3
Ambiente propicio para compartir experiencias con los participantes	1	2	3
Claridad del lenguaje utilizado por la animadora	1	2	3
Otros comentarios en relación a la acogida: _____			

EVALUACIÓN DE LOS DOCUMENTOS DISTRIBUIDOS

Claridad de la información transmitida	1	2	3
Importancia del tema presentado	1	2	3
Utilidad de los documentos	1	2	3
Importancia de que los documentos hayan sido traducidos en español	1	2	3
Otros comentarios en relación a la información y a los documentos:			

EVALUACIÓN DEL TALLER

Utilidad del taller	1	2	3
Directivas adecuadas	1	2	3
Respeto del tiempo acordado para el taller	1	2	3
Disposición de la sala	1	2	3
Localización de la actividad	1	2	3
Horario del taller (día, tarde, hora)	1	2	3
Aperitivos	1	2	3
Otros comentarios en relación al taller: _____			

EVALUACIÓN DE LA ANIMADORA Y DE LA TÉCNICA ADOPTADA

La animadora ha sabido captar mi atención	1	2	3
La animadora nos ha asegurado en cuanto a la confidencialidad	1	2	3
La animadora ha sido abierta et empática	1	2	3
Las relaciones animadora/participantes fueron igualitarias	1	2	3
Las necesidades de los participantes han sido respetadas	1	2	3

Otros comentarios en relación a la animadora y a la técnica adoptada:

¿Porque fue importante para usted que el taller haya sido ofrecido en español?

¿Estaría usted interesado(a) a participar en un nuevo taller para profundizar un sujeto relacionado con el maltrato? Si ☐ No ☐

Si su respuesta es positiva, nombre los temas que le gustaría profundizar:

SUGESTIONES/COMENTARIOS :

Yo necesito más información. Si ☐ No ☐

Para localizarme por teléfono:

Actitudes a privilegiar frente a las personas víctimas de maltrato

Qué hacer si una persona le confiesa una situación de maltrato

Creer en la persona;

Acogerla calurosamente;

No obligarla a contar su situación;

Asegurarle una total confidencialidad;

Evitar juzgarla (atención a los prejuicios);

Asegurarle nuestra disponibilidad (escucharla, respetar su silencio);

Respetar la expresión de sus emociones sin importar su naturaleza; (cólera, miedo, pena, culpabilidad, etc.) al igual que respetar su ritmo;

Asegurarla, hacerle sentir que sus reacciones son ‘normales’, ‘correctas’ teniendo en cuenta lo que ella ha vivido;

Evitar dramatizar su experiencia, evitar el pánico, permanecer calmado y autentico;

Hacerle comprender que ella no es la única que vive este problema;

Evitar minimizar su experiencia;

Motivar su autonomía (ella es la mejor persona para identificar lo que necesita para sentirse bien);

Preguntarle cuáles son sus necesidades inmediatas;

Informarla sobre los servicios que existen;

Acompañarla si ella lo desea y si es posible para usted.

Documento inspirado de:

MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX. « *Guide de référence pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées* ». Gouvernement du Québec, 2013, 441 p.

HÉTU, Jean-Luc. « *La relation d'aide* », Éléments de base et guide de perfectionnement, Gaëtan Morin, ISBN 978-2-89105-977-0, 4^e édition, Montréal, 2007, 198 p.

TABLE DE CONCERTATION SUR LES AGRESSIONS À CARACTÈRE SEXUEL DE MONTRÉAL. « *Guide d'information à l'intention des victimes d'agression sexuelle* », Montréal, Imprimerie GG, 2007, p. 31, 32 et 33.

ATELIERS DE SENSIBILISATION SUR LA MALTRAITANCE ENVERS LES PERSONNES ÂGÉES IMMIGRANTES



MOBILISATION CONTRE LA MALTRAITANCE ENVERS LES PERSONNES ÂGÉES IMMIGRANTES

