



Module 2

Gestion des situations d'intolérance entre résidents : formation et suivi

Rédaction et révision du guide

Marie-Chantal Falardeau, Ph. D., Coordonnatrice du projet, Université de Sherbrooke (nov. 2019 – oct. 2022)

Marie Beaulieu, Ph. D., Chercheure responsable du projet, Professeure, Titulaire de la Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées (2010-2022), Chercheure associée à la Chaire depuis novembre 2022, Université de Sherbrooke

Annabelle Maheu, B. Comm., Université de Sherbrooke (mai 2022 – déc. 2022)

Roxane Leboeuf, M.S.S., Coordonnatrice du projet, Université de Sherbrooke (depuis oct. 2022)

Comité de pilotage du projet

Équipe de recherche

Marie Beaulieu, Ph. D., Chercheure responsable du projet, Professeure, Titulaire de la Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées (2010-2022), Chercheure associée à la Chaire depuis novembre 2022, Université de Sherbrooke

Hélène Carbonneau, Ph. D., Cochercheure, Professeure, Université du Québec à Trois-Rivières

Mélanie Levasseur, Ph. D., Cochercheure, Professeure, Université de Sherbrooke

Marie-Chantal Falardeau, Ph. D., Coordonnatrice du projet, Université de Sherbrooke (nov. 2019 – oct. 2022)

Roxane Leboeuf, M.S.S., Coordonnatrice du projet, Université de Sherbrooke (depuis oct. 2022)

Anabelle Rondeau-Leclaire, M.S.S., Co-coordonnatrice du projet, Université de Sherbrooke (janv. 2023 – avril 2023)

Chartwell Résidences pour retraités (par ordre alphabétique)

Chantal Beaulieu, Directrice générale, Villa de l'Estrie

Lucie Brosseau, Directrice générale, Seigneuries du Carrefour (nov. 2019 – mars 2022)

Annie Duchesne, Directrice régionale, Soins de santé (sept. 2020 – août 2022)

Jean-Philippe Grossi, Directeur général par intérim, Seigneuries du Carrefour (sept. – déc. 2020)

Martynne Lessard, Directrice générale, Résidence Principale Cowansville (nov. 2019 – avril 2020), et Villa Rive-Sud (depuis mars 2022)

Anne Marcil, Directrice générale, Le St-Gabriel (sept. – nov. 2020)

Nathalie Pinsonneault, Directrice générale, Le St-Gabriel (depuis nov. 2020)

Michel Tardif, Directeur régional, Opérations

Hélène Tôth, Directrice régionale, Soins de santé (nov. 2019 – août 2020)

Fondation Jasmin Roy Sophie Desmarais

Jasmin Roy, Président de la Fondation Jasmin Roy Sophie Desmarais

Comité de travail du projet (par ordre alphabétique)

Rita Boudreau, Résidente, Résidence Chartwell Villa de l'Estrie

Daisy Biron, Résidente, Résidence Chartwell Seigneuries du Carrefour

Valérie de Haas, Responsable des programmes d'animation et des loisirs, Résidence Chartwell Seigneuries du Carrefour (déc. 2020 – sept. 2022)

Caroline Grégoire, Responsable des programmes d'animation et des loisirs, Résidence Chartwell Villa de l'Estrie (déc. 2020 – févr. 2022)

Nathalie Lalancette, Conseillère en location, Résidence Chartwell Le St-Gabriel

Marguerite Loiselle, Résidente, Résidence Chartwell Le St-Gabriel

Il est interdit de modifier ce document sans autorisation (info@maltraitancedesaines.com).

©Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées (2023)

Comité aviseur du projet (par ordre alphabétique d'organisme)

Centre collégial d'expertise en gérontologie, Cégep de Drummondville

Commissaire local aux plaintes et à la qualité de services, CIUSSS de l'Estrie - CHUS

Coordonnatrice régionale en matière de lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées de l'Estrie (nov. 2019 – mars 2021)

Coordonnatrice régionale en matière de lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées de la Montérégie (depuis juin 2021)

DIRA-Estrie

Équijustice Estrie

Laboratoire d'Innovations par et pour les aînés (LIPPA), Université de Sherbrooke

Résidence Chartwell Le St-Gabriel (une employée et une résidente)

Résidence Chartwell Seigneuries du Carrefour (une employée et une résidente)

Résidence Chartwell Villa de l'Estrie (un employé et une résidente)

Service de police de la ville de Sherbrooke

Table régionale de concertation des aînés de l'Estrie

Université de Sherbrooke, Étudiante au doctorat en gérontologie

Collaboration étudiante

Roxanne Belley, Université du Québec à Trois-Rivières (sept. 2020 – sept. 2021)

Justine Hétu, Université de Sherbrooke (octobre – décembre 2021)

Sabrina Petit, Université de Sherbrooke (mai – sept. 2021)

Laurie Poisson, Université de Sherbrooke (janvier – mai 2021)

Collaboration avec la Fédération québécoise du loisir en institution

Anne-Louise Hallé, Directrice générale (depuis avril 2022)

Graphisme

Annabelle Maheu, B. Comm., Université de Sherbrooke (mai 2022 – déc. 2022)

Anna Carraro, B. Comm., Université de Sherbrooke (depuis février 2023)

Financement

Ce projet (890-2018-0057) est financé en partie par le Conseil de recherches en sciences humaines (2019-2022), l'organisme national de recherche sans but lucratif Mitacs et la Fondation Jasmin Roy Sophie Desmarais.

Pour citer ce document et conditions d'utilisation du programme

Beaulieu, M., Falardeau, M.-C., Carbonneau, H., & Levasseur, M. (2022). *Module 2. Gestion des situations d'intolérance entre résidents : formation et suivi. Programme BIEN en résidence*. Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées, Groupe interdisciplinaire de recherche sur l'expérience inclusive de loisir (GIREIL) et Chartwell résidences pour retraités.

En téléchargeant ce document et les outils qu'il inclut, vous vous engagez à ne pas les modifier. Si vous souhaitez en faire tout type d'adaptation, vous êtes priés de contacter la Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées (info@maltraitancedesaines.com) pour prendre une entente avant de procéder. Nous exigeons de voir le produit final avant d'en autoriser l'usage.

Il est interdit de modifier ce document sans autorisation (info@maltraitancedesaines.com).

©Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées (2023)

Table des matières

Gestion des situations d'intolérance entre résidents	5
Bref rappel du programme.....	5
Objectifs du module	6
Formation du personnel face à la gestion des situations d'intolérance.....	6
Capsules de formations.....	6
Listes de formations pour les membres du personnel	7
Suggestions pour la pérennité de la formation	8
Processus de gestion et de suivi des situations d'intolérance.....	8
Rôles des membres du personnel et des gestionnaires	9
Étape 1 : recevoir un témoignage	10
Étape 2 : gérer la situation	11
Étape 3 : finaliser un suivi de situation d'intolérance	12
Suggestions pour la pérennité du processus de gestions	12
Listes des ressources d'aide et des services	13
Suggestions pour créer une liste de ressources pour les résidents.....	13
Bibliographie	14

GESTION DES SITUATIONS D'INTOLÉRANCE ENTRE RÉSIDENTS

Le **module 2** vise à former les membres du personnel face à la gestion des situations d'intolérance entre les résidents¹ et à clarifier la gestion et le suivi de ces situations entre eux. Puisque certaines situations d'intolérance entre résidents constituent de la maltraitance au sens du Plan d'action pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées (2022-2027) et qu'elles doivent faire l'objet d'un signalement obligatoire dans certains cas en vertu la Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité, ce module se veut être un outil complémentaire aux mesures déjà existantes en matière de lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées. Il contient des liens vers de courtes capsules de formation, une liste de formations existantes pour le personnel, un processus de gestion des situations d'intolérance entre résidents ainsi qu'une liste des ressources d'aide et des services pour lutter contre la maltraitance, l'intimidation ou d'autres types d'intolérance².

BREF RAPPEL DU PROGRAMME

Le Programme BIEN en résidence vise à **proposer des outils et des activités pour faire la promotion de la bienveillance dans le milieu de vie et lutter contre l'intolérance entre résidents**. La particularité de ce programme est qu'il s'appuie sur des recherches reposant sur **l'expérience des résidents** ayant été témoins ou ayant vécu une situation d'intolérance entre résidents, ainsi que sur **l'expérience des membres du personnel et des intervenants externes** ayant été témoins ou étant intervenus auprès d'une ou plusieurs personnes impliquées dans une situation d'intolérance entre résidents en résidences privées pour aînés (RPA) ou dans ce genre de situation de manière plus générale. Il suggère des balises et des structures qui peuvent être utilisées en tout ou en partie selon les besoins de la résidence.

¹ Dans le présent document, le masculin est utilisé dans le seul but d'alléger le texte.

² Les gestionnaires et les membres du personnel œuvrant au sein des RPA sont invités à se référer au Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées (<https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/fichiers/2022/22-830-44W.pdf>), à la Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité (<https://www.legisquebec.gouv.qc.ca/fr/document/lc/L-6.3>), ainsi qu'à la politique de lutte contre la maltraitance en vigueur au sein du Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) de leur territoire, afin d'en apprendre davantage sur leurs devoirs et obligations en matière de lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées.

OBJECTIFS DU MODULE

Ce deuxième module, sur la gestion des situations d'intolérance entre résidents, a pour objectifs de :

1

Outils les membres du personnel à l'aide de **formations** sur des thématiques liées à la bienveillance et l'intolérance entre résidents ou sous-jacentes;

2

Établir une **vision claire de la gestion et du suivi des situations d'intolérance entre résidents** ainsi que des rôles de tout un chacun dans la résolution de ces situations;

3

Informer les membres du personnel sur les ressources et services en matière de maltraitance, d'intimidation ou d'autres types d'intolérance envers et entre les résidents.

FORMATION DU PERSONNEL FACE À LA GESTION DES SITUATIONS D'INTOLÉRANCE

CAPSULES DE FORMATIONS

Cinq courtes capsules de formation ont été **créées à l'attention des membres du personnel**. Elles visent à développer des connaissances et compétences à l'égard de la bienveillance, de l'intolérance entre résidents, de la maltraitance et l'intimidation, puis des pertes cognitives. Il est recommandé de faire écouter les capsules aux membres du personnel selon l'ordre présenté ici-bas, ainsi que de prévoir une réécoute de manière occasionnelle (ex. une fois par an), afin que les connaissances et compétences acquises se maintiennent dans le temps.

*Cliquez sur chacun des titres pour accéder à la capsule.



1. [Présentation du Programme BIEN en résidence](#)



2. [Qu'est-ce que la bienveillance et l'intolérance entre résidents?](#)



3. [Comment intervenir en présence d'intolérance entre résidents?](#)

ASTUCE



Faites écouter les capsules aux membres du personnel dès leur embauche.

ASTUCE



Faites écouter les capsules aux résidents si vous souhaitez qu'ils comprennent le programme et les interventions.



4. [Comment différencier la maltraitance et l'intimidation?](#)



5. [Comment agir auprès de résidents ayant un début de pertes cognitives?](#)

ASTUCE



Informez les proches de votre constante visée d'améliorer le bien-être des résidents en leur envoyant une ou plusieurs capsules.

Qu'est-ce que l'intolérance



L'intolérance entre résidents réfère à tous les types de **relations ayant un effet négatif** entre les individus : conflits, disputes, bousculades, rejets, humiliations ou ignorances intentionnelles.

Ces situations surviennent surtout dans des **lieux publics** tels que la salle à manger, les salons communs, les espaces de loisirs ou les lieux de circulation.

L'intolérance provoque **plusieurs conséquences** chez les personnes impliquées : conséquences psychologiques (insécurité, anxiété, frustration, pensées suicidaires), conséquences physiques (troubles du sommeil, prise de médication) ou conséquences sociales (isolement social, changements de comportements).

LISTES DE FORMATIONS POUR LES MEMBRES DU PERSONNEL

Ces listes³ de formation visent à **proposer une variété de formations pour les membres du personnel sur diverses thématiques**, dont la bienveillance et l'intolérance entre résidents. Trois listes ont été développées, deux proposant une sélection de formations disponibles en Montérégie et en Estrie (régions dans lesquelles le programme a été développé) et une regroupant une sélection de formations disponibles partout au Québec. Les listes de formations visent à bonifier les connaissances et compétences des membres du personnel pour les outiller en matière de promotion de la bienveillance et de la lutte contre l'intolérance entre résidents (cliquez sur l'image pour accéder à la liste).

ASTUCE



Vérifiez annuellement que les listes de formations sont à jour.

³ Les listes comprennent des propositions de formations existantes et peuvent être bonifiées par chaque milieu.

Estrie



Montérégie



Province de Québec



DOCUMENT(S) À REMPLIR



Fiche d'appréciation des formations pour évaluer le niveau de pertinence et d'appréciation de la formation. Il est recommandé de la remplir après chaque formation offerte aux membres du personnel.

SUGGESTIONS POUR LA PÉRENNITÉ DE LA FORMATION

- 1 **Sonder les membres du personnel** sur leurs intérêts de formation et prendre en considération les commentaires obtenus dans la fiche d'appréciation des formations remplie par les membres du personnel;
- 2 Établir un **calendrier annuel** des formations à l'attention des membres du personnel.

PROCESSUS DE GESTION ET DE SUIVI DES SITUATIONS D'INTOLÉRANCE

Le processus de gestion et de suivi des situations d'intolérance entre résidents propose trois étapes pour clarifier comment gérer une situation d'intolérance et en assurer un suivi systématique. Il est à noter que si la situation d'intolérance constitue une situation de maltraitance visée par une obligation de signalement au sens de la Loi visant à lutter contre la maltraitance, le processus de gestion de la situation à

À ne pas oublier



Le programme vise à faciliter la pratique des membres du personnel et des gestionnaires.

Il est interdit de modifier ce document sans autorisation (info@maltraitancedesaines.com).

©Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées (2023)

suivre est celui proposé dans la Politique de lutte contre la maltraitance en place dans le CISSS sur le territoire où se situe la résidence.

Il est conseillé aux gestionnaires de prendre connaissance des différentes étapes de gestion et de suivi des situations d'intolérance entre résidents ainsi que des documents pertinents qui s'y rattachent. Au besoin, des membres du personnel peuvent être inclus dans la mise en place du processus dans le milieu de vie.

RÔLES DES MEMBRES DU PERSONNEL ET DES GESTIONNAIRES

Différentes instances peuvent jouer un rôle actif dans la gestion et le suivi de situation d'intolérance entre résidents, comme **des membres du personnel et les gestionnaires**. Ces derniers peuvent également désigner une ou plusieurs personnes à même l'organisation pour prendre activement part à la gestion et au suivi en matière d'intolérance entre résidents.

Le **consentement** de la personne qui témoigne est de mise avant d'entamer des démarches pour gérer une situation d'intolérance entre résidents. Pour respecter et protéger la personne qui témoigne, son identité doit en tout temps rester **confidentielle** à moins de l'avis contraire de celle-ci.

Rôles des membres du personnel lorsque témoins d'une situation

1. Consulter [l'Aide-mémoire pour les membres du personnel sur les actions à prendre lorsqu'ils observent de l'intolérance entre résidents ou qu'un résident se confie](#) à eux, et poser les actions appropriées;
2. Remplir le [Formulaire de documentation des situations d'intolérance entre résidents](#).

ASTUCE



Rendez visible l'aide-mémoire dans les lieux fréquentés de la résidence par les employés (salle de pause ou de réunion, etc.). Remettez une copie du document au nouvel employé.

Rôles du gestionnaire des résidences

1. Assurer **la gestion et le suivi des situations d'intolérance** entre résidents, spécialement lorsqu'elles nécessitent la mise en place de mesures ou qu'elles constituent de la maltraitance au sens du Plan d'action et de la Loi visant à contrer la maltraitance;
2. Utiliser le [Diagramme décisionnel pour la gestion et le suivi des situations d'intolérance entre résidents pour le gestionnaire de la résidence](#) pour déterminer les actions appropriées;

Il est interdit de modifier ce document sans autorisation (info@maltraitecedesaines.com).

3. Suivre les étapes pour la gestion et le suivi des situations d'intolérance entre résidents (se référer à la section : **Processus de gestion et de suivi des situations d'intolérance**).

ÉTAPE 1 : RECEVOIR UN TÉMOIGNAGE

- Rencontrer la personne qui souhaite témoigner d'une situation d'intolérance dans un lieu confidentiel tout en mettant en avant une écoute bienveillante.
- Comprendre les besoins de la personne en déterminant si elle souhaite se confier à propos de la situation ou si elle souhaite que des interventions soient entamées.

Avec le [Formulaire de documentation des situations d'intolérance entre résidents](#) en main, vous pouvez soit :

1. Passer à l'étape 2, c'est-à-dire consulter le [Diagramme décisionnel pour la gestion et le suivi des situations d'intolérance entre résidents](#) et en discuter avec la personne témoignant;
2. Remercier la personne pour son témoignage et l'aviser qu'elle sera contactée pour discuter des prochaines étapes selon ses besoins.

DOCUMENT(S) À REMPLIR



Les interventions faites doivent aussi être consignées dans le [Formulaire de documentation des situations d'intolérance entre résidents](#) afin d'assurer un suivi adéquat.

ASTUCE



Créez un cartable où seront rangés les Formulaires de documentation des situations d'intolérance entre résidents.

ÉTAPE 2 : GÉRER LA SITUATION

- Déterminer les interventions appropriées selon les besoins de la personne qui a fait le témoignage. Pour ce faire, consulter le [Diagramme décisionnel pour la gestion et le suivi des situations d'intolérance entre résidents](#) proposant des cheminements visant à soutenir une personne cible d'intolérance d'autres résidents ou un témoin.
- Il importe d'informer la personne qui a partagé la situation des étapes de suivi.
 - S'il s'agit de la personne cible, des options doivent lui être proposées en fonction de ses besoins et du [Diagramme décisionnel pour la gestion et le suivi des situations d'intolérance entre résidents](#).
 - S'il s'agit d'un témoin, un contact doit être initié pour lui expliquer que des actions seront mises en place auprès des personnes concernées par la situation et que la confidentialité des parties est assurée.

À ne pas oublier



Chaque situation sera unique, mais les interventions peuvent être similaires.

DOCUMENT(S) À REMPLIR



Remplir le [Diagramme décisionnel pour la gestion et le suivi des situations d'intolérance entre résidents](#) pour aider à assurer une gestion de la situation adéquate et pertinente à celle-ci.

ÉTAPE 3 : FINALISER UN SUIVI DE SITUATION D'INTOLÉRANCE

- Faire un suivi auprès de la personne ciblée et de l'instigateur pour s'assurer qu'elles sont satisfaites de la gestion de la situation et pour s'informer de leur ressenti.
- Contacter le témoin de la situation de l'intolérance (s'il y a lieu) pour lui expliquer que des actions de suivi ont été faites et que la situation a été gérée.

À ne pas oublier



Respectez la confidentialité de tout un chacun tout au long de la gestion et du suivi.

DOCUMENT(S) À REMPLIR

Remplir la section prévue à cet effet dans le [Formulaire de documentation des](#)

[situations d'intolérance entre résidents](#) pour noter les interventions faites. Puis, classer le formulaire dans le cartable créé à cet effet.



Se référer à la [Liste de vérification avant de clore un suivi de situation d'intolérance entre résidents](#) pour confirmer que les éléments du processus sont complétés.

SUGGESTIONS POUR LA PÉRENNITÉ DU PROCESSUS DE GESTIONS

- 1 Récolter les commentaires des personnes impliquées dans une situation après la gestion de celle-ci pour bonifier le suivi;
- 2 Ajouter au processus des spécificités qui s'appliquent particulièrement au milieu de vie;
- 3 Impliquer des membres du personnel, ou confier cette responsabilité à une personne en particulier et reconnaître cette tâche.

LISTES DES RESSOURCES D'AIDE ET DES SERVICES

Les listes⁴ rassemblent en un seul endroit **les ressources d'aide et des services disponibles en lien avec la maltraitance, l'intimidation ou toutes autres manifestations d'intolérance**. Trois listes ont été développées, deux proposant une sélection de ressources et services disponibles en Montérégie et en Estrie (régions dans lesquelles le programme a été développé) et une regroupant une sélection de ressources et services disponibles partout au Québec. Les listes de ressources d'aide et de services disponibles visent à bonifier les connaissances des membres du personnel en vue d'un référencement de résidents expérimentant certaines problématiques liées à un type d'intolérance entre résidents (cliquez sur l'image pour accéder à la liste).

ASTUCE



Vérifiez annuellement que les listes de ressources d'aide et des services sont à jour.

Estrie



Montérégie



Province de Québec



SUGGESTIONS POUR CRÉER UNE LISTE DE RESSOURCES POUR LES RÉSIDENTS

IL EST RECOMMANDÉ DE CRÉER UNE LISTE DE RESSOURCES D'AIDE ET DE SERVICES À L'ATTENTION DES RÉSIDENTS :

- Sélectionner quelques ressources incluses dans l'une des listes ci-dessus et y ajouter des ressources à l'intérieur de la résidence (p. ex. un employé, un résident, etc.);
- Remettre une copie de la liste à chaque résident et à chaque nouveau résident;
- Publier la liste dans le journal des résidents ou l'apposer dans les lieux qu'ils fréquentent.

ASTUCE



Faites créer cette liste par les résidents et faites-en l'objet d'une activité de groupe.

⁴ Les listes comprennent des propositions de ressources d'aide et de services existantes et peuvent être bonifiées par chaque milieu.

BIBLIOGRAPHIE

- Andresen, F. J., & Buchanan, J. A. (2017). Bullying in senior living facilities: Perspectives of long-term care staff. *Journal of Gerontological Nursing*, 43(7), 34-41. <https://doi.org/10.3928/00989134-20170126-01>
- Beaulieu, M., Bédard, M-È., & Leboeuf, R. (2016). L'intimidation envers les personnes âgées: un problème social connexe à la maltraitance? *Service social*, 62(1), 38-56. <https://doi.org/10.7202/1036334ar>
- Beaulieu, M., Carbonneau, H., Levasseur, M., & Falardeau, M-C. (2021). *Étude des besoins en vue de l'élaboration d'un programme de promotion de la bienveillance et de lutte contre l'intolérance entre résidents en résidences privées pour âgés. Rapport de recherche synthèse*. Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées et Chartwell résidences pour retraités. https://maltraitancedesaines.com/wp-content/uploads/2021/06/2021_Beaulieu_Falardeau_Rapport_etude_besoins.pdf
- Beaulieu, M., Pelletier, C., & Dubuc, M-P. (2018). *Guide de pratique DAMIA pour personnes administratrices et coordonnatrices*. Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées et DIRA-Estrie. https://maltraitancedesaines.com/wp-content/uploads/2020/01/2018_DAMIA_admin_web_juin2019.pdf
- Beaulieu, M., & Leboeuf, R. (2019). *Rapport de recherche synthèse. Améliorer la vie collective en résidence privée pour âgés : Établir les besoins en matière de lutte contre la maltraitance entre résidents et de promotion du « bien vivre ensemble »*. Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées et Chartwell résidences pour retraités. https://maltraitancedesaines.com/wp-content/uploads/2019/11/2019_Rapport-Synthese_FR_V4.pdf
- Bonifas, R. P. (2016). *Bullying among older adults. How to recognize and address an unseen epidemic*. Maryland, USA: HHP – Health Professions Press. <https://www.healthpropress.com/product/bullying-among-older-adults-copy>
- Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées. (2020). *Liste des ressources provinciales*. https://maltraitancedesaines.com/wp-content/uploads/2020/03/RessourcesProvinciales_Mars2020.pdf
- DeBois K.A., Evans S.D., & Chatfield S. L. (2020). Resident-to-resident aggression in longterm care: analysis of structured and unstructured data from the National Violent Death Reporting System, 2003-2016. *Journal of Applied Gerontology*, 39(10), 1069-1077. <https://doi.org/10.1177%2F0733464819863926>
- Gouvernement du Québec. (2017). *Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2017-2022*. Québec : Ministère de la Famille-Secrétariat aux âgés. <https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/fichiers/ainee/F-5212-MSSS-17.pdf>

Gouvernement du Québec. (2021). *Plan d'action concerté pour prévenir et contrer l'intimidation et la cyberintimidation 2020-2025*. Québec : Ministère de la Famille-Secrétariat <https://www.mfa.gouv.qc.ca/fr/publication/Documents/plan-action-intimidation-2020-2025.pdf>

Gouvernement du Québec. (2022). *Loi sur l'instruction publique (RLRQ, chapitre I-13.3)*. <http://www.legisquebec.gouv.qc.ca/fr/document/lc/l-13.3>

Gouvernement du Québec. (2022). *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité (RLRQ, chapitre I-6.3)*. <https://www.legisquebec.gouv.qc.ca/fr/document/lc/L-6.3>

Gouvernement du Québec. (2022). *Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2022-2027 : Reconnaître et agir ensemble*. Québec : Ministère de la Santé et des Services sociaux et Secrétariat aux aînés. <https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/fichiers/2022/22-830-44W.pdf>

Lakaye, A. (2009). Maintenir la relation avec une personne atteinte de maladie d'Alzheimer, un défi pour les familles et le personnel soignant. Dans Jean-Émile Vanderheyden et Bernard Kennes (Éds.), *La prise en charge des démences: Approche transdisciplinaire du patient et de sa famille. Alzheimer, Parkinson et autres démences* (pp. 237-248). Louvain-la-Neuve: De Boeck Supérieur. <https://doi.org.ezproxy.usherbrooke.ca/10.3917/dbu.vande.2009.01.0237>

Madsen, K., Franses, L., Ayenew, E., & Behnke, K. (2020). *Seniors Anti-Bullying Toolkit. 1st Edition*. https://source.sheridancollege.ca/centres_elder_seniors_anti-bullying_toolkit/1

McDonald, L., Hitzig, S. L., Pillemer, K. A., Lachs, M. S., Beaulieu, M., Brownell, P., ...Thomas, C. (2015a). Developing a research agenda on resident-to-resident aggression: recommendations from a consensus conference. *Journal of Elder Abuse & Neglect*, 27(2), 146-167. <https://doi.org/10.1080/08946566.2014.995869>

McDonald, L., Sheppard, C., Hitzig, S. L., Spalter, T., Mathur, A., & Mukhi, J. S. (2015b). Resident-to-resident abuse: A scoping review. *Canadian Journal on Aging*, 34(2), 215-236. <https://doi.org/10.1017/s0714980815000094>

Réseau FADOQ – Région des Laurentides. (2018). *Initiation à l'accompagnement des acteurs d'intimidation. Microprogramme 2 : L'écoute bienveillante et l'accompagnement de l'aîné intimidé et de ses proches*. <https://www.fadoq.ca/wp-content/uploads/2018/10/micro-2-lcoute-bienveillante-et-lan-initimid.pdf>

Réseau FADOQ – Région des Laurentides. (2017). *Relevons le défi! Ensemble, créons un milieu bienveillant pour contrer l'intimidation entre aînés*. <https://tcral.ca/wp-content/uploads/2018/09/politique-pour-contrer-lintimidation-entre-les-ain%C3%A9s-FADOQL.pdf>

Rosen, T., Lachs, M. S., Bharucha, A. J., Stevens, S. M., Teresi, J. A., Nebres, F., & Pillemer, K. (2008). Resident-to-Resident Aggression in Long-Term Care Facilities: Insights from Focus Groups of Nursing

Il est interdit de modifier ce document sans autorisation (info@maltraitancedesaines.com).

Home Residents and Staff. *Journal of the American Geriatrics Society*, 56(8), 1398-1408.
<https://dx.doi.org/10.1111%2Fj.1532-5415.2008.01808.x>

Rosen, T., Lachs, M. S., Teresi, J., Eimicke, J., Van Haitsma, K., & Pillemer, K. (2016). Staff-reported strategies for prevention and management of resident-to-resident elder mistreatment in long-term care facilities. *Journal of Elder Abuse and Neglect*, 28(1), 1-13.
<https://doi.org/10.1080/08946566.2015.1029659>

Smith, D., Bugeja, L., Cunningham, N., & Ibrahim, J. E. (2018). A systematic review of sexual assaults in nursing homes. *Gerontologist*, 58(6), e369-e383. <http://dx.doi.org/10.1093/geront/gnx022>

Société Alzheimer du Canada. (2016). *Stade léger*.
https://alzheimer.ca/sites/default/files/documents/evolution_stade-leger.pdf

Société Alzheimer du Canada. (2021). *Communiquer avec une personne atteinte d'un trouble cognitif*.
<https://alzheimer.ca/fr/les-aides-et-le-soutien/un-ami-ou-un-membre-de-ma-famille-est-atteint-dun-trouble-neurocognitif-2>

Société Alzheimer du Canada. (2021). *Qu'est-ce que la maladie d'Alzheimer?*
<https://alzheimer.ca/fr/au-sujet-des-troubles-neurocognitifs/quest-ce-que-la-maladie-dalzheimer>

Teresi, J. A., Ramirez, M., Ellis, J., Silver, S., Boratgis, G., Kong, J., & Lachs, M.S. (2013). A staff intervention targeting resident-to-resident elder mistreatment (R-REM) in long-term care increased staff knowledge, recognition and reporting: Results from a cluster randomized trial. *International Journal of Nursing Studies*, 50(5), 644-656. <https://doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2012.10.010>

Teva Canada. (2021). *Quels sont les signes et symptômes de la maladie d'Alzheimer?*
https://www.tevacanada.com/globalassets/canada-scs-files---global/fr/alzheimersmodule3_patient_fr_signssymptoms.pdf

Trompetter, H., Scholte, R., & Westerhof, G. (2011). Resident-to-resident relational aggression and subjective well-being in assisted living facilities. *Aging and Mental Health*, 15(1), 59-67.
<https://doi.org/10.1080/13607863.2010.501059>

Wiegand, B. (2019). Like Mean Girls, but Everyone Is Eighty: A Solution for Elder Bullying. *The Elder Law Journal*, 27, 379-421.