

L'intimidation envers les personnes aînées : un problème social connexe à la maltraitance ?

BEAULIEU, Marie

BÉDARD, Marie-Ève

LEBOEUF, Roxane

RÉSUMÉ

La lutte contre l'intimidation au Québec survient comme une nouvelle priorité gouvernementale quatre ans après l'adoption du premier *Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes aînées*. Cet article fait suite à notre mémoire sur l'intimidation envers les personnes aînées publié dans le cadre d'une consultation publique sur le sujet. Il vise à approfondir la réflexion théorique et conceptuelle, alors amorcée, sur la différence entre la maltraitance et l'intimidation envers les personnes aînées afin de les distinguer clairement. Ce processus réflexif permet de proposer une définition de ce qu'est l'intimidation envers les personnes aînées, ainsi qu'un schéma conceptuel de la dynamique de ces situations.

Mots clés : Intimidation, maltraitance, personnes aînées, clarification conceptuelle, schématisation.

ABSTRACT

Four years after the adoption of the first *Governmental Action Plan to Counter Elder Abuse*, older adult bullying in Quebec has emerged as a new government priority. This article is in response to our paper on older adult bullying published in the framework of a public consultation on the subject. It aims to deepen the theoretical and conceptual reflection that was then initiated between the concepts of mistreatment and older adult bullying in order to clearly distinguish them. This reflective process proposes a definition of older adult bullying, as well as a conceptual mapping of the dynamics of these situations.

Keys word : bullying, mistreatment, older adults, conceptual clarification, mapping.

INTRODUCTION

Le problème social de l'intimidation a connu une grande attention sociale, publique et gouvernementale au Québec en étant identifié comme une priorité de lutte par le Parti libéral du Québec, arrivé au pouvoir en avril 2014. Dès octobre, soit six mois après avoir constitué le gouvernement, le premier ministre présidait le *Forum sur la lutte contre l'intimidation* notamment organisé par la ministre responsable de la Lutte contre l'intimidation¹. Ce *Forum* sur invitation avait pour but de rassembler les acteurs concernés par ce phénomène² afin de dégager des orientations et des pistes d'action de prévention, d'intervention et de soutien aux acteurs pour l'élaboration et l'adoption d'un plan d'action concerté de lutte contre l'intimidation (Ministère de la Famille [MF], 2014). S'en est suivie une consultation publique sous la forme de mémoires qui doit, aux dires des dirigeants du Québec, mener au dévoilement d'une politique publique d'ici la fin de l'année 2015.

La lutte contre la maltraitance envers les personnes aînées a mis quelque trente ans avant d'être enchaînée dans une politique gouvernementale, soit le *Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes aînées*, en juin 2010 (Ministère de la Famille et des Aînés [MFA], 2010). Il a fallu de nombreuses années de revendication d'acteurs sur le terrain, de résultats de recherche, de témoignages de personnes aînées pour que la réponse gouvernementale se structure (Beaulieu, 2012; Beaulieu et Crevier, 2010). La lutte contre l'intimidation, du moins celle dirigée envers les personnes aînées, a connu un tout autre parcours de reconnaissance avec la démarche gouvernementale initiée en 2014. Alors que l'intimidation envers les jeunes et dans les milieux de travail est largement problématisée depuis de nombreuses années, la question de l'intimidation envers les personnes aînées a été modestement soulevée et traitée, sauf dans certains milieux de vie collectifs offrant divers soins et services aux personnes aînées (Bonifas et Frankel, 2012c). Ce faisant, sa reconnaissance au Québec survient sans avoir fait l'objet d'un vaste mouvement social. En raison des similitudes entre l'intimidation et la maltraitance envers les personnes aînées, plusieurs ont exprimé leurs craintes que l'introduction de cette nouvelle lutte amène de la confusion, voire la substitution de la lutte contre la maltraitance par celle de l'intimidation, moins de quatre années après la reconnaissance de la maltraitance au sein d'une politique publique spécifique (le *Plan d'action* ci-haut mentionné). De plus, une politique générique sur l'intimidation, sans égard aux particularités des divers groupes potentiellement intimidés, telles les personnes aînées, risque de contribuer à

¹ Il s'agit d'un nouveau ministère créé par le gouvernement au pouvoir pour répondre à une priorité qu'il s'est lui-même fixée.

² Autour de représentants politiques, soit le premier ministre, la ministre responsable de la Lutte contre l'intimidation, l'adjointe parlementaire du premier ministre (volets jeunesse et petite enfance et lutte contre l'intimidation), les représentants du Parti Québécois, de la Coalition Avenir Québec et de Québec solidaire, le *Forum sur la lutte contre l'intimidation* a réuni une soixantaine d'organismes divers, soit des associations (p. ex. l'Association québécoise des centres communautaires pour aînés, l'Association québécoise des établissements de santé et de services sociaux), plusieurs chaires de recherche (p. ex. la Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes aînées et la Chaire de recherche sur l'homophobie), l'Assemblée des Premières Nations du Québec et du Labrador, des syndicats, etc. D'aucuns pourront légitimement se demander comment furent choisis ces invités. D'autres s'interrogeront sur la chronologie de la consultation publique, soit la tenue d'un forum en amont de la réception de mémoires plus étoffés.

leur invisibilité³. Par conséquent, notre démarche s'inscrit directement dans la théorie de la reconnaissance développée par Honneth (2000; 2006).

Dans une volonté de poursuivre la réflexion théorique et conceptuelle amorcée en 2014 (Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes aînées, 2014⁴) permettant de distinguer plus clairement la maltraitance de l'intimidation envers les personnes aînées, le présent article, après avoir rappelé l'état actuel des connaissances et des concepts, expose une analyse détaillée des éléments propres et distinctifs entre la maltraitance et l'intimidation envers les personnes aînées. Au final, la définition et la conceptualisation de l'intimidation envers les personnes aînées seront revisitées et enrichies. Cet exercice permettra aussi, espérons-le, aux divers locuteurs de bien comprendre et de faire un usage approprié des termes maltraitance et intimidation pour décrire diverses situations propres aux personnes aînées.

ÉTAT DES CONNAISSANCES ET PREMIER POSITIONNEMENT CONCEPTUEL⁵

Avant de théoriser l'intimidation envers les personnes aînées, il fallait d'abord la définir sommairement et en poser l'état des connaissances; ce qui fut fait au moyen d'une recension systématique interdisciplinaire des écrits francophones et anglophones récents (de 2009 à 2014) (Chaire, 2014)⁶. Puisque nous souhaitons distinguer l'intimidation de la maltraitance envers les personnes aînées, commençons par définir cette dernière.

Maltraitance envers les personnes aînées

La définition la plus consensuelle de la maltraitance envers les personnes aînées fut proposée par l'Organisation mondiale de la Santé (OMS) en 2002 (OMS, 2002a). Le gouvernement du Québec en a retenu une traduction libre dans le *Plan d'action* ci-dessus mentionné : « il y a maltraitance quand un geste singulier ou répétitif, ou une absence d'action appropriée, se produit dans une relation où il devrait y avoir de la confiance, et que cela cause du tort ou de la détresse chez une personne aînée » (MFA, 2010, p. 17). Quatre éléments sont centraux dans cette définition de la maltraitance : 1) les gestes réfèrent à une des deux formes de la maltraitance, soit la violence; 2) l'absence d'action appropriée renvoie à l'autre forme, la négligence; 3) la relation de confiance indique que la maltraitance ne se produit pas entre personnes étrangères⁷; 4) la maltraitance n'est pas anodine, elle laisse des traces (tort et détresse), visibles ou non sur la

³ La théorie de la reconnaissance de Honneth appliquée au champ du vieillissement permet d'appréhender une telle dérive (Paris, Garon et Beaulieu, 2013).

⁴ Cette référence sera ci-après nommée (Chaire, 2014).

⁵ Le contenu de cette section repose en grande partie sur des éléments développés au sein du mémoire présenté par la Chaire (Chaire, 2014). Ils sont ici synthétisés, et non simplement retranscrits, afin de servir de socle à nos travaux originaux réalisés en vue de cet article, travaux qui sont exposés dès la partie 3.

⁶ La démarche méthodologique de cette recension des écrits a permis d'identifier 8 textes sur l'intimidation auxquels furent ajoutés 6 textes recensés au moyen d'une recherche transversale à partir du nom des auteurs experts dans le domaine, ainsi que 23 textes puisés à même les recensions déjà réalisées à la Chaire. Un corpus de 37 textes a ainsi été constitué, dont 14 traitent spécifiquement de l'intimidation envers les aînés et 23, qui l'abordent comme sujet secondaire. Trente-trois textes sont publiés en anglais (dont un seul provient du Québec) et 4 le sont en français (dont deux proviennent du Québec). Dans les 3 textes provenant du Québec, l'intimidation envers les personnes aînées est abordée de façon secondaire.

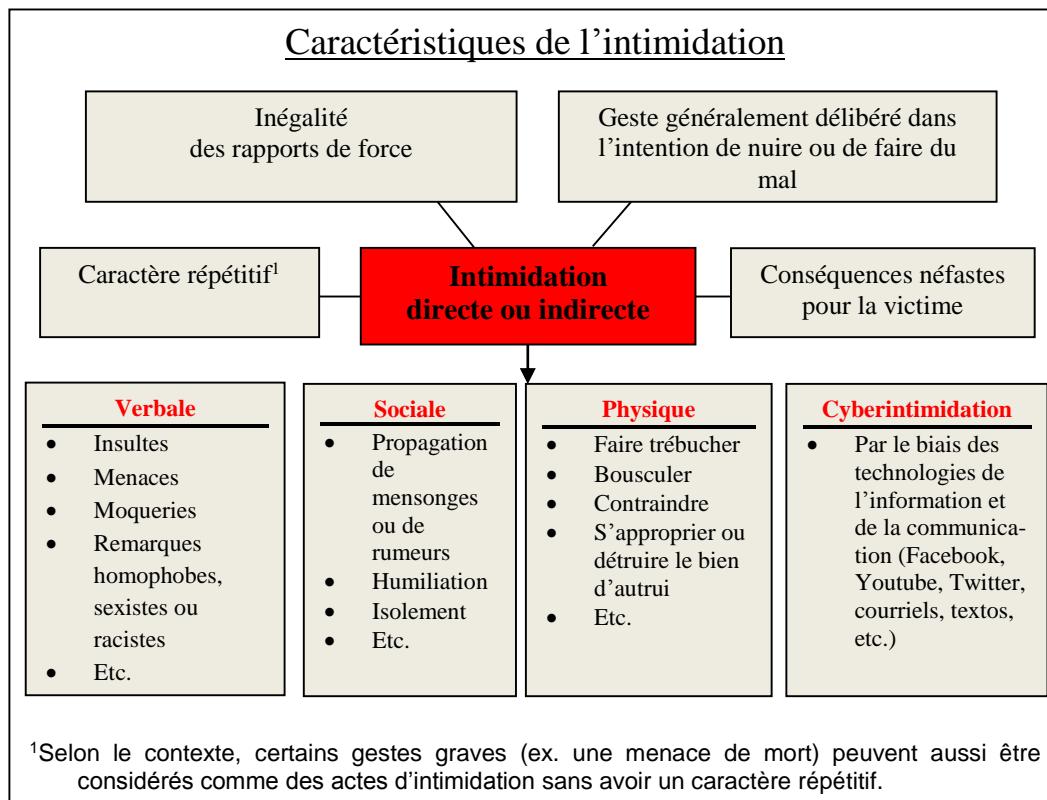
⁷ La relation de confiance dépasse le cadre familial pour inclure des dispensateurs de services, des voisins, etc.

santé (physique, psychologique, sociale ou financière) des personnes maltraitées. À titre d'exemple, Lachs *et al.* (1998) ont démontré l'impact de la maltraitance sur la morbidité et la mortalité; les aînés maltraités éprouvent plus d'enjeux de santé que ceux qui ne le sont pas et ils décèdent plus jeunes (MFA, 2010). À ces quatre éléments centraux, nous en ajoutons un cinquième qui est non explicitement nommé, soit la nature intentionnelle ou non intentionnelle de la maltraitance (MFA, 2010; Comité sur la terminologie, 2015).

Intimidation envers les personnes aînées

Le gouvernement du Québec a produit un *schéma des caractéristiques de l'intimidation* qui a servi de base référentielle au *Forum* d'octobre 2014 (MF, 2014). Ce schéma générique s'applique à toute population confondue.

Schéma 1 : Schéma des caractéristiques de l'intimidation présenté dans le cahier du participant du Forum sur la lutte contre l'intimidation (MF, 2014 : 9).



Avant de proposer une première définition conceptuelle de l'intimidation propre aux personnes aînées, voyons l'état des connaissances actuelles sur le sujet. Il importe de préciser que l'encadré 1 ne représente pas le positionnement critique de la Chaire.

Encadré 1 : Synthèse de l'état des connaissances sur l'intimidation envers les personnes aînées présenté dans le mémoire de la Chaire

Définition et manifestations de l'intimidation (phénomène)

L'intimidation réfère à des comportements agressifs et répétitifs qui se produisent dans un rapport de force, de pouvoir (Hazelden Fondation, 2008 dans [Bonifas et Frankel, 2012a]) ou de contrôle (Bonifas et Frankel, 2012b) entre l'intimidateur et l'intimidé (Spangler et Brandl, 2007). Elle peut être commise verbalement (Zhang *et al.*, 2012), physiquement (Bonifas et Frankel, 2012c) ou par des comportements antisociaux (Bonifas et Frankel, 2012a). L'intimidation est reconnue comme un type de maltraitance (Charpentier et Soulières, 2013) physique (Illinois Department on Aging [IDoA] and Illinois Family Violence Coordinating Councils [IFVCC], 2011), émotionnelle (The Ontario Network for the Prevention of Elder Abuse [ONPEA], 2007) ou psychologique (Ministère de la Santé et des services sociaux [MSSS], 2013) et peut être liée à l'âgisme (Powell, 2010). Il s'agit d'un acte criminel inscrit au Code criminel du Canada (article 423 du Code, dans MSSS, 2013).

Caractéristiques des personnes intimidées, intimidantes ou à risque de l'être

Deux types de personnes sont plus susceptibles d'être intimidées : 1) les personnes passives, perçues comme étant timides et incapables de se défendre par elles-mêmes; et 2) les personnes proactives, vues comme étant, entre autres, dérangeantes (Bonifas et Frankel, 2012b). Outre le fait d'appartenir à l'un de ces types, les aînés peuvent présenter des caractéristiques qui les placent dans une position à risque de subir de l'intimidation (Schiamberg *et al.*, 2012), comme être introverti, faire partie d'une minorité visible (Bonifas et Frankel, 2012b) ou être aux prises avec une démence (Bonifas et Frankel, 2012d). Les personnes aînées intimidantes ou à risque de l'être peuvent, quant à elles, avoir une faible estime d'elles-mêmes ou vivre des pertes associées au vieillissement. Elles éprouvent un besoin de se retrouver dans une position de pouvoir sur autrui, profitant du fait que la personne intimidée se sente menacée pour en retirer des bénéfices (Bonifas et Frankel, 2012b).

Conséquences de l'intimidation chez les personnes aînées

L'intimidation peut avoir des conséquences sur la santé physique (Zsoldos *et al.*, 2014), mentale (p. ex. dépression) (Frankel, 2011, dans Bonifas et Frankel, 2012a) et sur les interactions sociales (p. ex. perte de libertés) (IDoA et IFVCC, 2011) des personnes aînées. Les personnes intimidées dans leur jeunesse peuvent, en comparaison avec les autres, avoir des idées suicidaires plus fréquentes tout au long de leur vie, y compris à l'âge avancé (Roeger *et al.*, 2010).

Milieux où peut se produire l'intimidation

L'intimidation dans les milieux de vie collectifs offrant des soins et des services aux résidents aînés est perpétrée entre les résidents par le personnel envers les résidents, mais aussi par les résidents envers le personnel (Bonifas et Frankel, 2012c). L'intimidation des aînés dans les milieux de travail est fortement associée à l'âgisme et peut entraîner l'exclusion ou le congédiement des travailleurs âgés (Powell, 2010).

Bien qu'il existe déjà des balises formelles et légales qui permettent de définir l'intimidation dans son sens large (Code criminel, L.R.C. 1985, art. 423 dans ministère de la Justice du Canada, 2015; Loi sur l'instruction publique, LQ, c 1, art 13 [1.1], dans ministère de l'Éducation, de l'Enseignement supérieur et de la Recherche du Québec, 2015), une analyse préliminaire du contenu du schéma 1 et de l'état des connaissances permet de poser une première définition de l'intimidation envers les personnes aînées, qui rend davantage compte de leur réalité : Il y a intimidation quand un geste à caractère répétitif et généralement délibéré se produit dans un rapport de force inégal entre deux individus, et que cela est fait dans l'intention de nuire ou de faire du mal à une personne aînée. Dans certains cas, des gestes graves et singuliers peuvent être considérés comme de l'intimidation; pensons par exemple à une menace de mort.

RAFFINEMENT CONCEPTUEL : VERS UNE DISTINCTION PLUS CLAIRE ENTRE INTIMIDATION ET MALTRAITANCE ENVERS LES PERSONNES AÎNÉES

Les travaux liminaires, résumés au point 2, servent d'assise à la poursuite et à l'approfondissement de notre réflexion théorique et conceptuelle visant à distinguer encore plus clairement la maltraitance de l'intimidation envers les personnes aînées. Après une analyse détaillée des éléments distinctifs et communs à ces deux problématiques, suit la proposition d'une définition enrichie de l'intimidation envers les personnes aînées, puis la discussion d'éléments qui, selon nous, devraient être modifiés dans le schéma des caractéristiques de l'intimidation du MF (schéma 1) pour y inclure la spécificité des personnes aînées intimidées.

Le tableau 1 expose les éléments distinctifs et communs aux deux concepts et intègre les suggestions (en italique) de bonification émises par la Chaire au *schéma des caractéristiques de l'intimidation* pour l'adapter à la population âgée.

Tableau 1 : Tableau synthèse des éléments communs et distinctifs à l'intimidation et à la maltraitance envers les personnes aînées.

| Notions | Éléments propres à la maltraitance envers les personnes aînées | Éléments propres à l'intimidation envers les personnes aînées |
|---|---|---|
| Gestes directs ou indirects | La notion de gestes directs ou indirects n'est pas abordée dans les connaissances actuelles en maltraitance. | L'intimidation peut être perpétrée directement (<i>sans intermédiaire pour atteindre la personne</i>) ou indirectement (<i>au moyen d'un intermédiaire pour atteindre la personne [ex. utiliser les réseaux sociaux pour commettre de la cyberintimidation]</i>) envers la personne aînée ciblée. |
| Intentionnalité | La maltraitance peut être perpétrée de façon intentionnelle ou non intentionnelle. | L'intimidation relève de violences (<i>ou de négligences</i>) perpétrées avec l'intention de nuire ou de faire du mal. <i>La notion d'intentionnalité est centrale dans l'intimidation envers les personnes aînées, excepté pour les personnes ayant des atteintes cognitives.</i> |
| Rapport de force | La notion de rapport de force n'est pas abordée dans les connaissances actuelles en maltraitance. | L'intimidation se présente dans un rapport de force inégal entre l'intimidateur et l'intimidé. <i>Ce rapport de force n'est pas nécessairement inégal. Nous suggérons plutôt d'identifier ce rapport comme un rapport de force, de pouvoir ou de contrôle, comme un moyen de commettre un geste d'intimidation.</i> |
| Relation entre les protagonistes | La notion de confiance dans la relation entre personne maltraitée et personne maltraitante est centrale. | L'intimidation peut s'inscrire dans une relation de confiance, mais aussi, plus largement, dans des dynamiques interactionnelles « autres ». |
| Typologie | La maltraitance comprend deux formes : violence et négligence. Chaque forme se manifeste sous l'un ou l'autre des sept types suivants : physique, psychologique, sexuelle, financière ou matérielle, violation des droits, organisationnelle et âgisme. | L'intimidation comprend quatre types : verbale, sociale, physique et cyberintimidation <i>La Chaire propose de traiter la cyberintimidation (intimidation au moyen des technologies de l'information et de la communication [TIC]) comme un moyen indirect d'intimider et non plus comme un type en soi.</i> <i>Dans une relation de confiance, l'intimidation peut être un moyen utilisé pour maltraiiter. L'inverse n'est cependant pas possible.</i> |

| Notions communes à l'intimidation et à la maltraitance | | Éléments communs à la maltraitance et à l'intimidation envers les personnes âgées |
|--|--|---|
| Conséquences | | La maltraitance et l'intimidation envers les personnes âgées engendrent des conséquences pour les personnes qui les vivent. <i>L'entourage des personnes maltraitées ou intimidées peut également vivre des conséquences de ces situations.</i> |
| Contexte personnel, familial, social, politique et culturel | | <i>Les situations de maltraitance et d'intimidation envers les personnes âgées se produisent dans un contexte personnel, familial, social, politique et culturel.</i> |
| Facteurs de risque et de vulnérabilité | | <i>Il est difficile, tant dans les situations d'intimidation que de maltraitance envers les personnes âgées de cerner les caractéristiques des personnes qui les subissent. Dans les deux cas, il importe d'identifier les facteurs de risques et de vulnérabilité chez les personnes âgées qui sont susceptibles d'augmenter la probabilité de ces situations.</i> |
| Gestes singuliers ou répétitifs | | La maltraitance résulte de gestes ou d'absence de gestes singuliers ou répétitifs. L'intimidation, quant à elle, résulte de comportements répétitifs. Certains gestes singuliers et graves, telle une menace de mort, peuvent être considérés comme de l'intimidation. <i>La notion de répétition et de singularité des gestes est commune à l'intimidation et à la maltraitance. Par ailleurs, les gestes singuliers n'ont pas besoin de revêtir une forme de gravité pour être considérés comme maltraitants ou intimidants.</i> |
| Interaction | | <i>L'intimidation, tout comme la maltraitance, s'inscrit toujours dans un contexte d'interactions sociales et pas uniquement entre deux personnes. Elle peut être commise entre un groupe d'individus et impliquer des témoins.</i> |
| Milieux où se vivent l'intimidation et la maltraitance | | L'intimidation, tout comme la maltraitance, peut se vivre dans les milieux de vie qui offrent des soins et des services aux personnes âgées, ainsi que dans les milieux de travail. <i>L'intimidation, tout comme la maltraitance, peut se produire dans tous types de milieux confondus.</i> |
| Violence ou négligence | | La maltraitance peut être perpétrée sous forme de gestes (violences) ⁸ ou d'absence de gestes (négligence) ⁹ . L'intimidation, quant à elle, est présentée comme découlant de gestes (violence). <i>Autant la maltraitance que l'intimidation peuvent être sous forme de violence que de négligence. En ce sens, la négligence ne serait pas spécifique à la maltraitance.</i> |

⁸ La définition de la violence : « malmener une personne âgée ou la faire agir contre sa volonté, en employant la force et/ou l'intimidation » (Comité sur la terminologie, 2015, p. 1).

⁹ La définition de la négligence : « ne pas se soucier de la personne âgée, notamment par une absence d'action appropriée afin de répondre à ses besoins » (Comité sur la terminologie, 2015, p. 1).

Les éléments propres à la maltraitance envers les personnes aînées

La relation de confiance entre les protagonistes et la non-intentionnalité

La maltraitance envers les personnes aînées peut être non intentionnelle. Elle s'inscrit toujours dans une relation de confiance entre les protagonistes (MFA, 2010). En voici un exemple.

Situation de maltraitance non intentionnelle

En raison de symptômes de démence sévère, il a été convenu avec la famille de Roger que ce dernier irait vivre en résidence privée afin de bénéficier de services mieux adaptés à sa condition. Ses quatre enfants conviennent de venir lui rendre visite à tour de rôle au fil du mois. Puisque Jocelyne sait que son père adore son sucre à la crème, elle prend bien soin de lui en apporter à chacune de ses visites. Cependant, les infirmières de la résidence se rendent compte qu'après chaque visite de Jocelyne, Roger se sent très mal et a un très haut taux de glycémie. Puisqu'il est diabétique, l'équipe doit alors assurer un suivi intensif pendant plusieurs heures afin de limiter les effets sur sa santé et aider à faire diminuer ce taux. Lors de la visite suivante de Jocelyne, les membres de l'équipe de soin la rencontrent afin de lui faire part des effets du sucre à la crème sur la santé de son père. Jocelyne réalise à ce moment à quel point ces quelques morceaux peuvent être si néfastes, en dépit de ses bonnes intentions. Afin d'éviter de rendre son père malade, elle décide de cesser de lui apporter des gâteries de ce genre.

Cette mise en situation met en évidence la relation de confiance, ici entre un père et sa fille, au cœur d'une situation de maltraitance envers une personne aînée. Elle illustre également la non-intentionnalité du geste puisque Jocelyne ne voulait pas nuire à son père en lui apportant du sucre à la crème; au contraire, elle souhaitait lui faire plaisir ! Cette action peut être expliquée par un manque de connaissance des conséquences de la prise d'aliments sucrés sur la santé de son père. Nous pourrions dire qu'il s'agit ici d'une situation de maltraitance physique¹⁰ sous forme de violence non intentionnelle, puisqu'il y a bel et bien eu des conséquences physiques pour le père âgé et un geste maltraitant, non intentionnellement, de la part de la fille.

Les éléments propres à l'intimidation envers les personnes aînées

Les dynamiques relationnelles autres que celles basées sur de la confiance et les rapports de force, de pouvoir et de contrôle

L'intimidation envers les personnes aînées peut se produire dans toutes les dynamiques relationnelles, basées sur la confiance ou non. Par exemple, ce peut être une interaction entre un vendeur et un client ou, encore, entre résidents dans un milieu d'hébergement (Bonifas et Frankel, 2012b). Dans son schéma, le MF (2014) présente l'intimidation comme se perpétuant dans une relation où les rapports de force sont inégaux entre la personne intimidée et la personne intimidante. Cela suggère qu'il y a une différence objective entre les protagonistes, telle une différence de capacités physiques par exemple; ce qui, en pratique, n'est pas nécessairement le

¹⁰ La maltraitance physique se définit comme suit : « geste ou action inapproprié[e], ou absence d'action appropriée de nature physique » (Comité sur la terminologie, 2015, p.1).

cas chez les personnes aînées (p. ex. intimidation entre résidents). En ce sens, il serait plus juste d'affirmer que l'intimidation se présente dans un rapport de force, de pouvoir ou de contrôle entre l'intimidateur et l'intimidé, où l'un tente de prendre le dessus sur l'autre (Bonifas et Frankel, 2012b; Spangler et Brandl, 2007).

Les gestes directs et indirects et l'intention de nuire ou de faire du mal

Les personnes intimidatrices peuvent agir de façon directe (sans intermédiaire) ou indirecte (avec intermédiaire) pour atteindre une personne aînée. L'intimidation directe consiste, par exemple, à pousser la personne aînée, alors que l'intimidation indirecte peut prendre la forme de propagation de rumeurs sur la personne. À ce titre, la cyberintimidation, définie comme l'intimidation « par le biais de technologies de l'information et de la communication [TIC] [...] » (MF, 2014, p. 9), serait une forme d'intimidation indirecte et non un type d'intimidation en soi, comme le propose le MF dans son schéma. Tel qu'indiqué dans cette citation, les TIC sont un moyen pour parvenir à intimider une personne plutôt qu'un geste précis. Par exemple, il est autant possible d'insulter directement une personne aînée en lui parlant face à face que de le faire de façon indirecte en lui écrivant sur un média social tel Facebook.

L'intimidation envers les personnes aînées repose sur des gestes ou sur une absence de gestes faits dans l'intention de nuire ou de faire du mal. Une exception s'impose lorsque l'intimidation est perpétrée par une personne aux prises avec des déficits cognitifs. Cela se produit notamment dans les centres d'hébergement et de soins de longue durée, où près de 80 % des résidents ont des atteintes cognitives importantes. Certains d'entre eux peuvent commettre de l'intimidation, de façon inconsciente, du fait de leur désinhibition (Bonifas et Frankel, 2012b).

Voici un exemple qui illustre les éléments propres à l'intimidation envers les personnes aînées.

Situation d'intimidation

Louise a emménagé depuis peu dans un nouveau quartier et s'est inscrite au Centre de loisirs près de chez elle. Afin de faire de nouvelles connaissances, elle choisit de prendre part à la ligue de pétanque. En raison de ses problèmes aux genoux, elle considère que c'est un sport qui lui permettra de bouger un peu tout en respectant les limites de sa condition physique. Dès les premiers jours, elle subit les moqueries des autres joueurs en raison de sa lenteur à se déplacer et de son utilisation d'une corde avec un aimant pour ramasser ses boules (ce qui lui évite d'avoir à se pencher). Bien qu'attristée par la situation, elle décide de poursuivre l'activité et d'ignorer les remarques de ses pairs puisqu'elle aime bien l'activité. Au fur et à mesure que la saison de pétanque avance, de plus en plus de joueurs se plaignent de sa lenteur et évitent de la choisir dans leur équipe. Certains vont même jusqu'à lui demander pourquoi elle continue alors qu'elle n'a visiblement pas la capacité physique d'être au même niveau que les autres. Étant toujours choisie en dernier, elle se sent rejetée et décide finalement à regret d'abandonner la pétanque avant la fin de la saison. Elle n'aura finalement pas réussi à créer de lien avec personne.

En raison de l'absence de lien de confiance entre Louise et les autres joueurs, il s'agit d'intimidation et non de maltraitance. Cette manifestation d'intimidation directe de type verbale¹¹

¹¹ Voici des exemples d'intimidation verbale : insultes, menaces (MF, 2014; Zhang *et al.*, 2012).

et sociale¹² comprend des moqueries et du rejet. De plus, les joueurs usent de leur possibilité de la choisir ou non dans leur équipe afin d'avoir du pouvoir sur elle et de prendre le contrôle du jeu. Louise tente de rétablir ce rapport en les ignorant, mais sans succès. L'intention des autres joueurs de lui nuire et de la faire quitter le groupe est clairement identifiable.

Les éléments communs à la maltraitance et à l'intimidation envers les personnes aînées

Les éléments distinctifs permettent de départager une situation d'intimidation d'une situation de maltraitance envers une personne aînée. Cependant, autant la littérature sur la maltraitance que celle sur l'intimidation exposent les similitudes et points communs. L'intimidation est une condition ou un moyen pour perpétrer certains types de maltraitance (p. ex. financière) (Johnson, 2003). Elle est aussi spécifiquement nommée comme un type de maltraitance (ONPEA, 2007; MSSS, 2013). D'ailleurs, à la lecture du schéma du MF, certains gestes, comportements ou attitudes, associés aux situations d'intimidation s'apparentent également aux situations de maltraitance envers les personnes aînées. Par exemple, le fait d'humilier une personne réfère à de l'intimidation sociale (MF, 2014), mais aussi à de la maltraitance psychologique ou émotionnelle (MFA, 2010).

Le contexte personnel, familial, social, politique et culturel

L'intimidation et la maltraitance envers les personnes aînées s'ancrent dans un contexte personnel, familial, social, politique et culturel complexe, dans lequel interagissent les déterminants sociaux, les représentations sociales (p. ex. les mythes liés au vieillissement), les facteurs de risque et de vulnérabilité (MFA, 2010), les politiques publiques, l'âgisme (Powell, 2010), les médias (Bonifas et Frankel, 2012b), etc. Ce contexte façonne ces situations préjudiciables (p. ex. leur incidence) et influence leur reconnaissance, à savoir s'il s'agit bien d'une situation d'intimidation ou de maltraitance. À titre d'exemple, la perception de certaines personnes aînées de l'intimidation en milieu d'hébergement est influencée par la couverture sensationnaliste qu'en font les médias. Cette « perception influencée » amène certaines personnes à ne reconnaître que les situations de maltraitance ou d'intimidation physique (p. ex. les situations extrêmes montrées à la télévision) et à banaliser les « petites » violations de leurs droits au quotidien (p. ex. ce n'est pas grave ce que nous vivons, c'est moins pire que ce que nous voyons à la télé) (Bonifas et Frankel, 2012b).

Les caractéristiques des personnes intimidées ou maltraitées : facteurs de risque et de vulnérabilité

Comme le mentionne le premier ministre du Québec, « l'intimidation nous touche tous » (MF, 2014, p. 1). Elle peut survenir au moment de l'enfance, de l'adolescence ou de la vieillesse (Bonifas et Frankel, 2012a; Schiamberg *et al.*, 2012).

Tout comme c'est le cas avec les personnes aînées maltraitées, il est difficile de cerner les caractéristiques propres aux personnes intimidées. Il est toutefois possible d'identifier les facteurs

¹² Voici des exemples d'intimidation sociale : propagation de rumeurs, humiliation, isolement (Bonifas et Frankel, 2012a; MF, 2014).

de risques et de vulnérabilité¹³ qui sont susceptibles d'augmenter la probabilité de ces situations ([Cooper *et al.*, 2006; Cohen, Haveli-Levin *et al.*, 2006; Baker, 2007], dans MFA, 2010). Ainsi, le fait d'être timide ou introvertie, de faire partie d'une minorité (p. ex. en raison de son orientation sexuelle) ou d'avoir une démence sont des facteurs de vulnérabilité qui peuvent placer les personnes aînées dans une position à risque de subir de l'intimidation (Schiamborg *et al.*, 2012). Les facteurs de risque à l'intimidation peuvent notamment se traduire par les tensions entre les résidents dans un centre d'hébergement (Charpentier et Soulières, 2013) du fait de leur cohabitation. Les espaces privés étant limités, cela peut entraîner des comportements intimidateurs entre les résidents pour se les approprier (Bonifas et Frankel, 2012b).

Les interactions sociales dyadiques et élargies

L'intimidation, tout comme la maltraitance, s'inscrit dans le cadre d'interactions sociales dépassant la dyade intimidateur/intimidé. Elle peut notamment impliquer des témoins ou être perpétrée entre groupes d'individus.

La violence et la négligence

La définition liminaire de l'intimidation ne traitait que de gestes, donc de violence. Cependant, en s'attardant aux divers exemples donnés, comme le fait d'ignorer une personne (Bonifas et Frankel, 2012a; MF, 2014), on constate qu'il y a absence de geste, soit de la négligence (IDoA et IFVCC, 2011). Cela peut notamment se traduire par une préposée qui ignore intentionnellement un résident qui lui demande de l'aide pour aller à la toilette.

Le caractère singulier ou répétitif des gestes ou de l'absence de geste et leur gravité

Tout comme pour les situations de maltraitance, un geste d'intimidation (ou une absence de geste) envers une personne aînée peut autant être répétitif que singulier, sans pour autant être grave, ce qui va à l'encontre du schéma du MF. À titre d'exemple, une serveuse dans un restaurant n'a qu'à faire une seule fois des remarques âgistes à une personne aînée pour qu'elle s'abstienne de retourner dans cet établissement. Ainsi, auprès de la population âgée, ce qui importe, ce sont davantage les conséquences de l'intimidation que la gravité ou la fréquence de l'acte lui-même. La notion de répétition serait peut-être une caractéristique plus spécifique à l'intimidation chez les jeunes.

Milieux dans lesquels se produisent les situations d'intimidation et de maltraitance

Les milieux dans lesquels peuvent se perpétrer les situations d'intimidation et de maltraitance envers les personnes aînées sont communs : soit partout où il y a des aînés (MF, 2014), au domicile, dans la communauté, en milieu de travail (Powell, 2010), en hébergement (Bonifas et Frankel, 2012c), etc.

¹³ Alors que les facteurs de vulnérabilité ont trait aux caractéristiques personnelles de la personne aînée, comme son état de santé ou son comportement, les facteurs de risque ont, quant à eux, trait à son environnement humain et social (MFA, 2010).

Les conséquences de l'intimidation ou de la maltraitance pour les personnes aînées

Les situations d'intimidation et de maltraitance envers les personnes aînées engendrent des conséquences néfastes chez ces dernières (p. ex. peur, insécurité) (Bonifas et Frankel, 2012a; Bonifas et Hector, 2013), mais aussi pour leur entourage (MF, 2014). Les conséquences de la maltraitance méritent d'être enrichies alors que celles sur l'intimidation sont encore moins documentées. Les trois piliers du cadre de référence du vieillissement actif, soit la santé, la participation sociale et la sécurité (elle peut être compromise lorsque les personnes aînées subissent de l'intimidation [Bonifas et Frankel, 2012c]) (OMS, 2002b), présentés dans la politique *Vieillir et vivre ensemble chez soi, dans sa communauté, au Québec 2012-2017* (MFA et MSSS, 2012) constituent une avenue à privilégier pour développer les connaissances sur ce sujet. Ces piliers ciblent les sphères d'interventions à privilégier pour favoriser le bien-être de la population âgée.

Au regard de tous ces points communs entre l'intimidation et la maltraitance envers les personnes aînées, il peut s'avérer complexe de les distinguer dans certaines situations. L'exemple suivant expose comment les deux problématiques peuvent s'amalgamer.

Situation de maltraitance au moyen de l'intimidation

Depuis le décès de son mari au cours de la dernière année, Solange se sent très seule. Son unique fils lui rend visite chaque mois près du moment où elle reçoit ses chèques de pension du gouvernement. Bien qu'elle apprécie le voir, elle se rend bien compte de l'intérêt de son fils pour son argent. Elle aimeraient lui refuser, mais il a toujours de bons arguments et sait bien comment la manipuler : il lui dit notamment que c'est pour sa petite-fille. Elle a de plus en plus peur de lui. Lors des dernières visites, il a été très insistant et l'a menacée de ne plus jamais venir la voir si elle ne lui en donne pas un peu. Une fois, il lui a même crié après et a tapé du poing sur la table, pour ensuite aller se servir lui-même dans son portefeuille placé dans son sac à main.

Cette situation illustre des comportements d'intimidation au sein d'une relation de confiance. Ce dernier élément (la relation de confiance) est un critère essentiel pour caractériser une situation de maltraitance envers une personne aînée. Il s'agit alors d'une situation de maltraitance matérielle ou financière¹⁴ et psychologique¹⁵ perpétrée au moyen de l'intimidation de la part du fils de Solange.

Les amendements au schéma des caractéristiques de l'intimidation proposé par le ministère de la Famille

À la lumière de tout ce qui précède, la Chaire propose de faire les modifications suivantes au schéma des caractéristiques de l'intimidation proposé par le MF : a) Spécifier que cette problématique peut se produire dans *tout type de dynamiques interactionnelles, basées sur de la confiance ou non*; b) Retirer le mot *inégalité* dans le rapport de force et ajouter que ces rapports peuvent être *de pouvoir ou de contrôle*; c) Spécifier que la forme d'intimidation directe se fait *sans intermédiaire, comme pousser*, et que l'intimidation indirecte se fait *au moyen d'intermédiaire*,

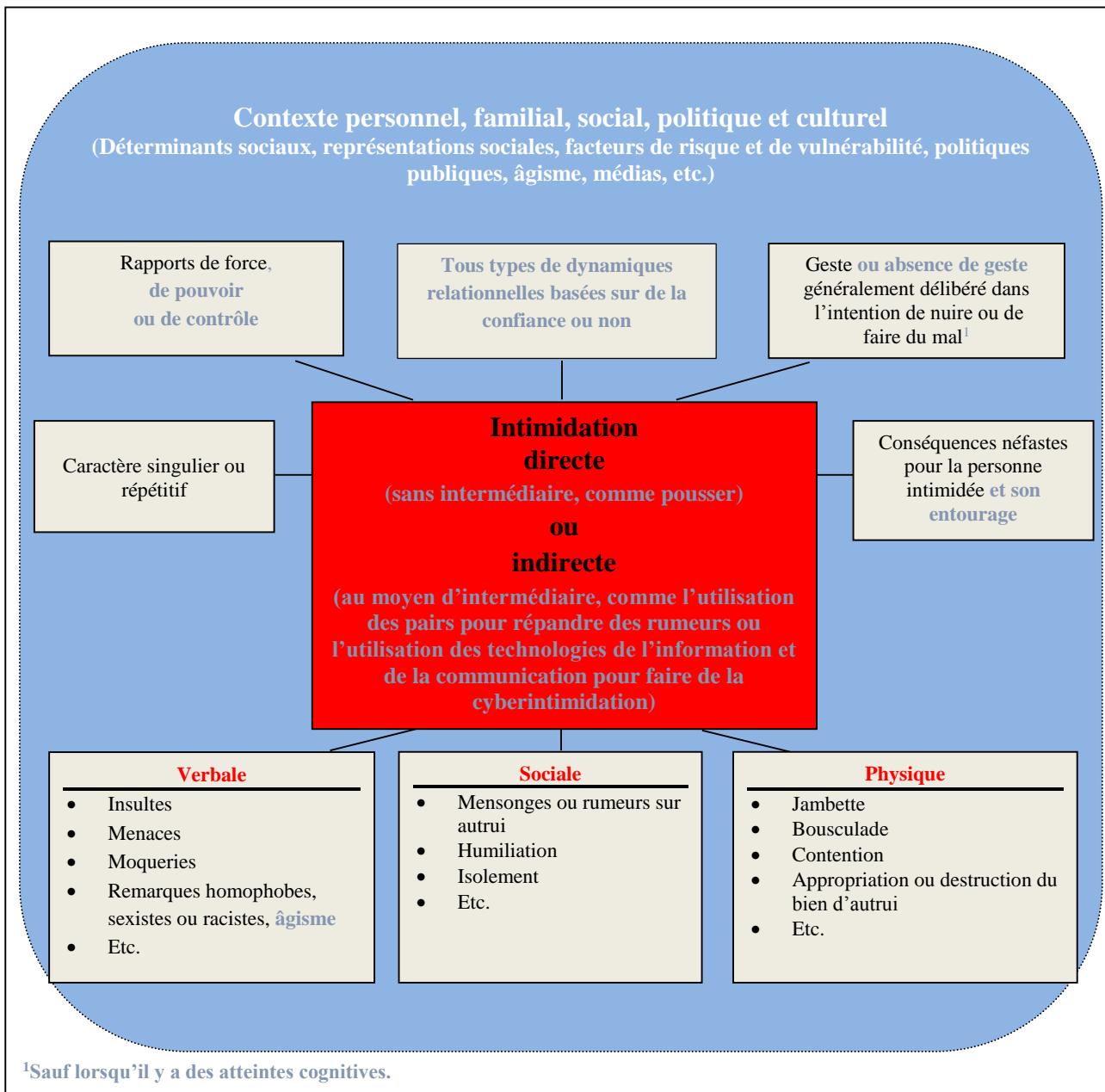
¹⁴ La maltraitance matérielle ou financière se définit comme suit : « obtention ou utilisation frauduleuse, illégale, non autorisée ou malhonnête des biens » (Comité sur la terminologie, 2015, p.1).

¹⁵ La maltraitance psychologique se définit de la façon suivante : « gestes, paroles ou attitudes qui constituent une atteinte à l'intégrité psychologique » (Comité sur la terminologie, 2015, p. 1).

comme l'utilisation des pairs pour répandre des rumeurs ou l'utilisation des technologies de l'information et de la communication pour faire de la cyberintimidation; d) Retirer la cyberintimidation comme type d'intimidation puisqu'elle sera incluse dans l'intimidation sous forme indirecte; e) Ajouter la précision de l'absence d'intentionnalité dans les gestes d'une personne intimidatrice ayant des troubles cognitifs; f) Ajouter un espace démontrant l'influence du contexte personnel, familial, social, politique et culturel (inclus les facteurs de risque et de vulnérabilité) dans la problématique de l'intimidation puisque le schéma proposé ne permet pas de faire ressortir cette influence globale et contextuelle sur les situations d'intimidations interindividuelles (p. ex. insultes). Certaines dimensions plus systémiques sont alors éludées au profit de composantes interindividuelles; g) Ajouter l'absence de gestes qui peut survenir dans l'intention de nuire ou de faire du mal; h) Ajouter le caractère singulier du geste; i) Ajouter qu'au même titre que les personnes aînées, leur entourage peut également vivre des conséquences néfastes de l'intimidation; j) Ajouter l'exemple d'âgisme dans l'intimidation verbale; k) Modifier la formulation des exemples de l'intimidation sociale et physique afin d'en uniformiser la présentation (tous des noms communs).

Sur la base de ces modifications, nous proposons un second schéma (schéma 2) qui permet de rendre compte l'intimidation spécifique aux personnes aînées.

Schéma 2 : Schéma des caractéristiques de l'intimidation spécifiques aux personnes aînées



Proposition d'une définition de l'intimidation envers les personnes aînées

L'adoption d'une définition consensuelle de l'intimidation envers les personnes aînées permettra d'identifier le problème et d'en favoriser la reconnaissance. Nous appuyant sur ce qui précède, nous proposons la définition suivante : Il y a intimidation quand un geste ou une absence de geste ou d'action à caractère singulier ou répétitif et généralement délibéré, se produit de façon directe ou indirecte dans un rapport de force, de pouvoir ou de contrôle entre individus, et que cela est

fait dans l'intention de nuire ou de faire du mal à une ou à plusieurs personnes aînées. Il importe de ne pas oublier que la notion d'intention est sujette à dérogation lorsque les personnes intimidatrices présentent des pertes cognitives importantes.

CONCLUSION

Dès le début de son mandat, le premier ministre du Québec a affirmé « son intention de lutter contre l'intimidation à tous les âges, tant dans le monde réel que dans le monde virtuel » (MF, 2015, p. 5). Notre interrogation du départ reste entière quant à la nature des orientations à développer. Nous sommes d'avis qu'un document d'orientation gouvernemental plus général de lutte contre l'intimidation doit aussi laisser place à une problématisation suivie d'orientations spécifiques selon les multiples clientèles visées. Un document trop général occultera la reconnaissance des spécificités de chaque groupe qui composent le Québec. Il risque d'obstruer le chemin parcouru en matière de reconnaissance non seulement de la maltraitance envers les personnes aînées, mais aussi des femmes, des droits des personnes LGBT, des autochtones, etc. Notre réflexion théorique et conceptuelle sur l'intimidation, à la lumière des connaissances acquises en matière de lutte contre la maltraitance, traite exclusivement de ce qui est propre à la population âgée. La poursuite de ce travail pour les autres types de clientèles visées par l'imminente orientation gouvernementale en matière de lutte contre l'intimidation est empreinte d'une importante pertinence sociale et scientifique. Cet exercice permettra de faciliter le dialogue entre les acteurs et de cibler la « possible » continuité des mesures et services existants déjà au Québec. En ce qui concerne les personnes aînées, nous l'avons évoqué plus tôt dans le document, et démontré par notre travail analytique, ce serait une grave erreur de s'éloigner des avancées découlant du *Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes aînées 2010-2015* pour ne traiter que de lutte contre l'intimidation envers les personnes aînées. Les deux problèmes sociaux doivent coexister comme cible spécifique de lutte, même s'ils se chevauchent par moment.

À l'heure actuelle, nos observations nous portent à croire que les personnes aînées ont peu intégré la notion d'intimidation pour reconnaître et décrire les préjugés dont elles peuvent être la cible. Un travail d'appropriation reste donc à faire par les principaux concernés afin que le discours sur l'intimidation ne leur apparaisse pas comme une lecture externe, voire déconnectée, de leur expérience de vie. Une des avenues à envisager pour cet exercice serait l'intégration d'un chantier de lutte contre l'intimidation dans l'implantation du programme *Municipalités amies des aînées*, car ce dernier repose sur un cadre de participation sociale des aînés. Il s'agit d'une riche occasion de dialoguer, questionner, écouter les personnes aînées à ce sujet, afin que leur voix résonne dans les orientations gouvernementales en développement.

BEAULIEU, Marie

Ph.D. sc. humaines appliquées, B. Sc et M. Sc. Criminologie, Université de Montréal
Professeure titulaire, École de travail social, Université de Sherbrooke
Titulaire, Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes aînées
Chercheure, Centre de recherche sur le vieillissement du CSSS-IUGS

BÉDARD, Marie-Ève

Candidate au Doctorat en gérontologie, Université de Sherbrooke
Boursière du Fonds de recherche du Québec, Société et Culture (FQRSC)
Baccalauréat (B. A.) et Maîtrise (M. A.) en Loisir, Culture et Tourisme, UQTR
Auxiliaire de recherche, Chaire de recherche -Maltraitance envers les personnes aînées

LEBOEUF, Roxane

Maîtrise (M. S. S.) en service social, profil gérontologie, Université de Sherbrooke
Baccalauréat (B. Ed.) en psychoéducation, Université de Sherbrooke
Coordonnatrice, Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes aînées

RÉFÉRENCES

- Beaulieu, M. (2012). « Contrer la maltraitance envers les personnes aînées au Québec. Bilan historique des politiques publiques et inventaire des principales actions », *Risques & Qualité*, vol. 9, n° 4, p. 59-65.
- Beaulieu, M., et M. Crevier (2010). « Contrer la maltraitance et promouvoir la bientraitance des personnes aînées. Regard analytique sur les politiques publiques au Québec », *Gérontologie et société*, vol. 133, n° 2, p. 69-87.
- Bonifas, R.P., et M. Frankel (2012a). *Senior bullying, part 1 : What is bullying?* [<http://www.illinoispioneercoalition.org/files/SeniorBullyinghandouts2012.pdf>].
- Bonifas, R.P., et M. Frankel (2012b). *Senior bullying, part 2 : Who bullies and who gets bullied?* [<http://www.illinoispioneercoalition.org/files/SeniorBullyinghandouts2012.pdf>].
- Bonifas, R.P., et M. Frankel (2012c). *Senior bullying, part 3 : What is the impact of bullying?* [<http://www.illinoispioneercoalition.org/files/SeniorBullyinghandouts2012.pdf>].
- Bonifas, R.P., et M. Frankel (2012d). *Senior bullying, part 6 : Strategies for the targets of bullying.* [<http://www.illinoispioneercoalition.org/files/SeniorBullyinghandouts2012.pdf>].
- Bonifas, R.P., et P. Hector (2013). « Senior bullying in assisted living: Insights into an underrecognized phenomenon », *Journal of American Medical Directors Association*, vol. 14, n° 3, p. B3-B26.
- Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes aînées (2014). *L'intimidation envers les personnes aînées*, Mémoire déposé au gouvernement du Québec dans le cadre du forum sur l'intimidation, 15 p.

- Charpentier, M., et M. Soulières (2013). « Elder abuse and neglect in institutional settings: The resident's perspective », *Journal of Elder Abuse and Neglect*, vol. 25, n° 4, p. 339-354.
- Comité sur la terminologie (2015). *Tableau synthèse des différents types de maltraitance envers les personnes aînées*, Montréal : CIUSSS du Centre-ouest-de-l'Île-de-Montréal.
- Honneth, A. (2000). *La lutte pour la reconnaissance*, Paris, Éditions du Cerf.
- Honneth, A. (2006). *La société du mépris. Vers une nouvelle théorie critique*, Paris, La Découverte.
- Illinois Department on Aging (IDoA), Illinois Family Violence Coordinating Councils (IFVCC) (2011 November). *Protocol for law enforcement: responding to victims of elder abuse, neglect and exploitation*, Illinois, 81 p.
- Johnson, K.D. (2003). *Financial crimes against the elderly*, COPS (Community Oriented Policing Service), U.S. Department of Justice, Problem-Specific Guides Series, Problem-Oriented Guides for Police, n° 20, 74 p.
- Lachs, M.S., C.S. Williams, S. O'Brien, K.A. Pillemer et M. E. Charlston (1998). « The mortality of elder mistreatment», *Journal of the American Medical Association*, vol. 280, n° 5, p. 428-432.
- Ministère de l'Éducation, de l'Enseignement supérieur et de la Recherche du Québec. (2015). Loi sur l'instruction publique.
[\[http://www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/dynamicSearch/telecharge.php?type=2&file=/I_13_3/I13_3.html\]](http://www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/dynamicSearch/telecharge.php?type=2&file=/I_13_3/I13_3.html)
- Ministère de la Famille (MF) (2015). *Ensemble contre l'intimidation ! Rapport de consultation en ligne sur la lutte contre l'intimidation*, Québec, Gouvernement du Québec.
- Ministère de la Famille (MF) (2014). *Ensemble contre l'intimidation ! Forum sur la lutte contre l'intimidation. Cahier du participant*, Québec, Gouvernement du Québec.
- Ministère de la Famille et des Aînés (MFA) (2010). *Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes aînées 2010-2015*. [http://www.mfa.gouv.qc.ca/fr/publication/Documents/Plan_action_maltraitance.pdf].
- Ministère de la Famille et des Aînés (MFA), ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) (2012). *Vivre et vieillir ensemble. Chez soi, dans sa communauté, au Québec*, Gouvernement du Québec, 197 p.
- Ministère de la Justice du Canada. (2015). Code criminel du Canada, Loi révisée du Canada (L.R.C.) (1985). [<http://laws-lois.justice.gc.ca/PDF/C-46.pdf>].
- Ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) (2013). *Guide de référence pour contrer la maltraitance envers les personnes aînées. Partenaires multisectoriels*. [<http://publications.msss.gouv.qc.ca/acrobat/f/documentation/2013/13-830-10F.pdf>].
- Organisation mondiale de la Santé (OMS) (2002a). *The Toronto Declaration on the Global Prevention of Elder Abuse*, Genève, Organisation mondiale de la Santé.

- Organisation mondiale de la Santé (OMS) (2002 b). *Vieillir en restant actif. Cadre d'orientation.* Genève, Organisation mondiale de la Santé.
- Paris, M., S. Garon et M. Beaulieu (2013). « La lutte pour la reconnaissance de la vieillesse : un regard critique sur l'estime sociale des aînés », *McGill Sociological Review*, vol. 3, p. 5-17.
- Powell, M. (2010). « Ageism and abuse in the workplace: A new frontier », *Journal of Gerontological Social Work*, vol. 53, n° 7, p. 654-658.
- Roeger, L., S. Allison, R. Korossy-Horwood, K.A. Eckert et R.D. Goldney (2010). « Is a history of school bullying victimization associated with adult suicidal ideation? A South Australian Population-Based Observational Study », *The Journal of Nervous and Mental Disease*, vol. 198, n° 10, p. 728-733.
- Schiamberg, L.B., J. Oehmke, Z. Zhang, G.E. Barboza, R.J. Griffore, L. Von Heydrich, L.A. Post, R.P. Weatherill et T. Mastin (2012). « Physical abuse of older adults in nursing homes: A random sample survey of adults with an elderly family member in a nursing home », *Journal of Elder Abuse and Neglect*, vol. 24, n° 1, p. 65-83.
- Spangler, D. et B. Brandl (2007). « Abuse in later life: Power and control dynamics and a victim-centered response », *Journal of the American Psychiatric Nurses Association*, vol. 12, n° 6, p. 322-331.
- The Ontario Network for the Prevention of Elder Abuse (ONPEA) (2007). *Sudbury Elder Abuse Committee. Protocol guide for the city of Greater Sudbury and area for those dealing with cases of suspected elder abuse*, 39 p.
- Zhang, Z., C. Page, T. Conner et L.A. Post (2012). « Family members' reports of non-staff abuse in Michigan nursing homes », *Journal of Elder Abuse and Neglect*, vol. 24, n° 4, p. 357-369.
- Zsoldos, E., A. Mahmood et K.P. Ebmeier (2014). « Occupational stress, bullying and resilience in old age », *Maturitas*, vol. 78, n° 2, p. 86-90.