

Rapport de recherche

PROGRAMME ACTIONS CONCERTÉES

Des résidences privées plus saines, sécuritaires, accueillantes et inclusives au moyen d'un jeu sérieux visant à prévenir et à contrer la maltraitance envers les personnes âgées lesbiennes, gaies, bisexuelles et trans (LGBT)

Chercheuse principale

Marie-Ève Bédard, Centre collégial d'expertise en gérontologie (CCEG|CCTT) du Cégep de Drummondville

Cochercheuses

Mélisa Audet, Carmen Lemelin, Julie Castonguay, Myriam Chiasson, CCEG|CCTT ; Marie Beaulieu, Université de Sherbrooke ; Julie Beauchamp, Université Laval ; Annick Giguère, Pierre Guindon, Julie Grenier, Véronique Béliveau, Résidence Jazz de Drummondville ; François Vanier, GRIS Mauricie-Centre-du-Québec

Professionnelles de recherche

Marie-Hélène Blais, Rosalie Lacasse, Flavie Gaudreau-Majeau, CCEG|CCTT ; Anne-Julie Landry, Sarah Jane Parent, Centre d'initiation à la recherche et d'aide au développement durable (CIRADD) du Cégep de la Gaspésie et des Îles

Technicien de recherche

Jean Boissonneault, Benoît Duinat, Julien Charest, Centre en imagerie numérique et médias interactifs (CIMMI) du Cégep de Sainte-Foy

Organismes du milieu impliqués dans la réalisation de la recherche-action

Résidence Jazz de Drummondville et GRIS Mauricie-Centre-du-Québec

Collaborateurs

Denise Lemire, Bénédicte Schoepflin, Réseau canadien pour la prévention des mauvais traitements envers les personnes âgées (CNPEA) ; Marie Houzeau, GRIS Montréal ; Julien Rougerie, Fondation Émergence ; Daniel Gosselin, Diversité 02 ; Michel Tremblay, Fédération des aînés et des retraités francophones de l'Ontario (FARFO) ; Delphine Roulet-Schwab, Rafael Fink, Institut et Haute École de la Santé La Source HES-SO ; Dimitri Côté, Noémie Leymonerie, Association pour la diversité sexuelle et de genre de la Baie-des-Chaleurs (LGBT+BDC)

Établissement gestionnaire de la subvention

CCEG|CCTT du Cégep de Drummondville

Numéro du projet de recherche

2021-0VTA-295153

Titre de l'Action concertée

Programme de recherche sur les personnes âgées vivant des dynamiques de marginalisation et d'exclusion sociale

Partenaires de l'Action concertée

Fonds de recherche du Québec – Société et culture (FRQSC) et ses partenaires, le ministère des Affaires municipales et de l'Habitation (MAMH), le ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration (MIFI), le ministère de la Santé et des services sociaux (MSSS) et la Société d'habitation du Québec (SHQ)

Remerciements

Un grand merci à toute l'équipe du projet citée en page de présentation, ainsi qu'à Caroline St-Louis et Chantal Lavoie, respectivement pour les références et la mise en page du rapport final, à Julien Charest pour les illustrations du jeu sérieux² et à Emma Fages pour le graphisme de la trousse d'accompagnement, ainsi qu'à Benoît Bordages et au Théâtre des Aînés de Charlesbourg pour la narration du jeu sérieux *Le placard, c'est pour les balais*. Votre professionnalisme et votre engagement envers cette recherche-action en ont fait une belle réussite ! Merci pour tout !

Bien entendu, tout cela n'aurait pas été possible sans le précieux soutien financier du Fonds de recherche du Québec, Société et culture et ses partenaires, le ministère des Affaires municipales et de l'Habitation (MAMH), le ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration (MIFI), le ministère de la Santé et des services sociaux (MSSS) et la Société d'habitation du Québec (SHQ), dans le cadre de l'Action concertée, programme de recherche sur les personnes âgées vivant des dynamiques de marginalisation et d'exclusion sociale. Un grand merci !

² Certaines de ces illustrations ont été reprises dans ce rapport final.

Table des matières

Section 3 - Le Rapport de recherche complet.....	5
Partie A - Contexte de la recherche.....	5
Partie B - Méthodologie.....	7
Partie C - Principaux résultats.....	9
Partie D - Autres pistes de solution ou d'action soutenues par les résultats de la recherche.....	28
Partie E - Nouvelles pistes ou questions de recherche.....	30
Partie F - Références.....	31
Annexe 1 - Stratégie de recherche documentaire.....	35
Annexe 2 - Annonce de recrutement (Objectifs 1 et 2, étape B).....	37
Annexe 3 - Données sociodémographiques (Objectifs 1 et 2, étape B).....	38
Annexe 4 - Résultats de l'appréciation de la version finale du jeu sérieux.....	39
Annexe 5 - Guide d'entrevue de groupe semi-dirigé (Objectif 5, étape B).....	42
Annexe 6 - Formulaire d'appréciation (Objectif 5, étape C).....	44
Annexe 7a - Annonce de recrutement codéveloppement : entrevues de groupe (Objectif 5, étapes B).....	47
Annexe 7b - Annonce de recrutement codéveloppement : entrevues de groupe (Objectif 5, étape C).....	48
Annexe 8 - Données sociodémographiques (Objectif 5, étapes B et C).....	49
Annexe 9 - Types, formes et manifestations de maltraitance envers les PA-LGBT.....	51
Annexe 10 - Facteurs de risque à la maltraitance envers les PA-LGBT.....	53
Annexe 11 - Facteurs de protection à la maltraitance envers les PA-LGBT.....	54
Annexe 12 - Conséquences de la maltraitance envers les PA-LGBT.....	55
Annexe 13 - Pistes d'action sur le plan organisationnel.....	56

Partie A — Contexte de la recherche

1. Problématique

Au Québec, 1 837 résidences privées pour aînés (RPA) sont répertoriées. Celles-ci regroupent près de 121 210 personnes aînées (PA), âgées en majorité de 75 ans et plus^[36]. Outre la location de chambres ou de logements, elles peuvent offrir divers autres services, dont : repas, assistance personnelle, soins infirmiers, aide-domestique, sécurité ou activités de loisir.

Un sondage réalisé par la Fondation Émergence³, qui visait à évaluer la présence de personnes aînées lesbiennes, gaies, bisexuelles et trans (PA-LGBT) au sein des RPA, a révélé qu'un tabou social y persiste entourant la diversité sexuelle et de genre. Parmi le très faible nombre de réponses obtenues, la Fondation a reçu un : « *On n'a pas de ça icitte* »^[37]. Or, de nombreuses expériences d'homophobie et de transphobie sont vécues par des PA-LGBT dans des RPA^[38], notamment : une curiosité malsaine à l'égard de l'intimité physique des PA trans^[39] ; des attitudes de mépris envers les PA-LGBT de la part de prestataires de soins et une faible considération pour les problèmes de santé lorsque l'orientation sexuelle (OS) est connue^[39]. En raison de leur OS ou de leur identité de genre (IG), les PA-LGBT sont davantage exposées à des formes ou des types de maltraitance, tels que la négligence. Ces difficultés sont amplifiées lorsque s'ajoutent les contraintes pour l'obtention de services répondant spécifiquement à leurs besoins^[7]. Les expériences passées ou actuelles de discrimination telles que l'homophobie ou la transphobie peuvent inciter les PA à ne pas dévoiler leur OS ou leur IG par crainte de négligence, de discrimination ou de harcèlement^[40]. Notons que les actes homosexuels entre adultes consentants ont été décriminalisés au Canada en 1969^[41] et que l'homosexualité a été retirée de la liste des maladies mentales de l'Organisation mondiale de la Santé en 1992^[41].

Dans ce contexte, des PA-LGBT peuvent donc retourner « dans le placard » lorsqu'elles font leur entrée en RPA^[42]. Elles peuvent craindre de partager leurs expériences de vie avec les autres résidents, ou de subir du rejet si elles leur révèlent leur OS ou IG^[41]. Pour Denise, 70 ans, lesbienne :

« *Quand tu as passé toute ta vie à te cacher pour te protéger pour ne pas perdre ton emploi ou tes enfants, et que tu as maintenant 70 ou 80 ans, pourquoi prendre le risque de le dire ? De te retrouver seul[e] à manger à table ? [...] Si je ne peux pas parler de mes souvenirs, des femmes que j'ai aimées [...] on m'enterre déjà, on m'efface alors que je suis toujours là* »^[37].

Cette citation montre l'importance de créer des environnements sains, sécuritaires, accueillants et inclusifs en prévenant et en contrant la maltraitance envers les PA-LGBT en RPA.

La grande proximité entre les gens qui se côtoient dans les RPA et la réduction de l'espace privé ont souvent pour effet d'invisibiliser la présence des PA-LGBT^[42]. Des conceptions hétéronormatives⁴ peuvent amener d'un côté la direction des RPA à ne pas adopter de mesures adéquates pour cette population, car elle croit n'avoir

³ Cette fondation a pour mission d'éduquer, d'informer et de sensibiliser la population aux réalités des personnes qui se reconnaissent dans la diversité sexuelle et la pluralité des identités et des expressions de genre^[42].

⁴ L'hétéronormativité peut être définie comme un « cadre culturel ou social, souvent implicite, selon lequel tout le monde est hétérosexuel et qu'il s'agit là de la norme »^[44].

aucune PA-LGBT ou que ces personnes ne souhaitent pas être identifiées. D'un autre côté, en l'absence de pratiques inclusives, les PA-LGBT hésitent à se rendre visibles^[41-42].

La maltraitance envers les PA-LGBT peut s'inscrire dans un contexte d'homophobie et de transphobie et ses manifestations recouvrent un large spectre de paroles et de gestes qui peuvent varier en fréquence et en gravité^[38], d'où l'importance d'intervenir pour mieux la prévenir et la contrer. La maltraitance peut se présenter d'une manière particulière pour les PA de la diversité sexuelle et de genre, ceci en intersection avec d'autres facteurs de vulnérabilité, tels que les pertes d'autonomie ou la rareté des ressources adaptées à leur situation^[38]. L'accumulation de stressseurs, comme les expériences de discrimination et d'exclusion sociale pendant le parcours de vie peuvent causer de la détresse psychologique chez les PA-LGBT et contribuer à cristalliser leurs craintes vis-à-vis des milieux résidentiels^[39,43]. Cela risque d'accroître le repli sur soi et l'isolement, des facteurs qui entraînent à leur tour une vulnérabilité accrue face à la maltraitance^[38,45].

Un recensement des initiatives en vue d'adapter les milieux résidentiels aux besoins des PA-LGBT dans six grandes villes canadiennes — Vancouver, Victoria, Toronto, Ottawa, Montréal et Québec — signalait la rareté de telles initiatives à Montréal et leur absence dans la ville de Québec^[46]. Il faut souligner la quasi-absence d'initiatives dans le secteur privé et les réseaux institutionnels^[38]. Or, les PA-LGBT ont le droit de vivre dans des milieux où elles se sentent acceptées et en sécurité qu'elles désirent divulguer ou non leur OS ou leur IG. Actuellement, il s'avère difficile de tracer un portrait nuancé et exhaustif des conditions de vie des PA-LGBT et les expériences de maltraitance qu'elles sont susceptibles de vivre dans les RPA en raison de la rareté des recherches à ce sujet au Québec et au Canada^[7,46].

2. Objectifs poursuivis

Considérant la pertinence sociale et scientifique de réaliser une recherche sur cette problématique complexe, différents acteurs du Centre collégial d'expertise en gérontologie (CCEG|CCTT) du Cégep de Drummondville, de la résidence Jazz de Drummondville, qui accueille des PA autonomes ou semi-autonomes, du Groupe régional d'intervention sociale (GRIS) Mauricie–Centre-du-Québec, de la Chaire de recherche sur la maltraitance envers les PA de l'Université de Sherbrooke (UdeS), de l'Université Laval, du Centre d'initiation à la recherche et d'aide au développement durable (CIRADD) du Cégep de la Gaspésie et des Îles (Cégep GI) et du Centre en imagerie numérique et médias interactifs (CIMMI) du Cégep de Sainte-Foy ont uni leurs forces pour réaliser cette recherche-action. Son objectif général était de *prévenir et contrer la maltraitance envers les PA-LGBT vivant dans les RPA, par une meilleure compréhension de ces situations, ainsi que le développement, l'implantation et l'évaluation d'un jeu sérieux*.

Un jeu sérieux est une avenue pertinente pour sensibiliser, éduquer et outiller les gens qui évoluent dans les RPA à la maltraitance envers les PA-LGBT^[35,47-48]. Il permet de développer ou de renforcer des habiletés de communication, d'échanges et de coopération, de favoriser le développement de la capacité à résoudre des problèmes, au moyen d'un environnement immersif et motivant, favorable aux apprentissages^[47-48]. Un jeu sérieux est une façon d'agir à la fois sur les connaissances, les attitudes et les comportements.

Cette recherche-action a été menée en collaboration avec d'autres acteurs des milieux de pratique et de recherche qui ont développé des savoirs d'expérience essentiels à sa réalisation, soit : le Réseau canadien pour la prévention des mauvais traitements envers les PA (RCPMTA), Diversité 02, GRIS Montréal, l'Association pour la diversité sexuelle et de genre de la Baie-des-Chaleurs (LGBT+BDC), la Fondation Émergence et l'Institut et Haute École de la Santé La Source HES-SO (La Source). Cinq objectifs spécifiques étaient visés : 1) identifier et mieux comprendre la maltraitance envers les PA-LGBT vivant dans les RPA ; 2) identifier les actions réalisées par les personnes évoluant dans les RPA pour la prévenir ou la contrer ; 3) développer un jeu sérieux visant à prévenir et à contrer cette maltraitance ; 4) implanter le jeu sérieux dans la résidence Jazz de Drummondville ; 5) évaluer le jeu sérieux et son implantation dans la résidence Jazz.

3. Cadre conceptuel

Cette recherche-action s'est appuyée sur la définition de la maltraitance envers les PA comprise dans le *Plan d'action gouvernemental pour prévenir et contrer la maltraitance envers les PA 2017-2022*^[7], et qui fut actualisée dans le *Plan d'action 2022-2025*^[1] (cf. résumé), ainsi que sur ses formes et ses types, pour répondre aux différents objectifs de recherche (objectifs 1 à 5). De plus, pour développer et évaluer le jeu sérieux, le *Design de l'expérience de l'utilisateur*^[49] a été utilisé (objectifs 3 et 5). Comprenant sept facettes, ce cadre permet de s'assurer que le jeu réponde aux besoins des personnes évoluant dans les RPA souhaitant prévenir et contrer la maltraitance envers les PA-LGBT.

Partie B — Méthodologie

Cette recherche-action a fait appel à des méthodes de recherche qualitatives et quantitatives. Les étapes réalisées pour atteindre les objectifs ciblés sont précisées ci-après. Elles ont tenu compte de la pandémie de COVID-19 et des directives gouvernementales visant à freiner sa propagation.

Objectifs 1 et 2

- A. Une recension des écrits sur la maltraitance envers les PA-LGBT et les pistes d'action réalisées pour la prévenir et la contrer dans les différents milieux de vie pour les PA⁵ a été réalisée à partir des écrits scientifiques, de la littérature grise et du Web. Au total, cette recension des écrits a permis de retenir et consulter 36 articles scientifiques, ainsi que six sources issues de la littérature grise et du Web. La stratégie de recherche documentaire est détaillée en annexe 1.
- B. Quinze entrevues individuelles semi-dirigées ont été réalisées auprès de deux dirigeants, dont un homme gai, cinq membres du personnel, dont deux femmes lesbienne et bisexuelle, et huit personnes résidentes, dont deux hommes gais et une femme lesbienne, de cinq RPA du Québec. Une saturation globale des données a été atteinte^[50]. Pour soutenir le recrutement de ces personnes, une présentation de la recherche dans les RPA a été réalisée. Une annonce de recrutement (cf. annexe 2) a été affichée dans leurs locaux et journaux, ainsi qu'une capsule promotionnelle sur leurs télévisions internes. La technique de l'échantillon

⁵ Étant donné le peu d'articles sur la maltraitance envers les PA-LGBT dans les RPA, il a été convenu d'élargir la recherche documentaire à l'ensemble des milieux de vie des PA (ex. : milieux de vie pour aînés, domicile, *long-term care homes*).

boule de neige a également été employée^[50]. Les données sociodémographiques des quinze personnes interviewées se trouvent en annexe 3. Les entrevues (~ 60 min) ont été réalisées par téléphone et vidéoconférence, selon la préférence des participants, puis enregistrées et transcrites verbatim. Un guide d'entrevue (cf. annexe 4) a été élaboré à partir du cadre conceptuel. Deux principaux thèmes ont été abordés : 1) la maltraitance envers les PA-LGBT en RPA ; 2) les pistes d'action pour la prévenir et la contrer. Une analyse qualitative de contenu a été réalisée^[51].

Objectif 3

A. Le jeu sérieux *Le placard, c'est pour les balais* a été développé à partir des données des entrevues et de la recension des écrits en suivant un processus évolutif et itératif, afin qu'il rejoigne les personnes qui subissent de la maltraitance en lien avec l'OS et l'IG dans les RPA, celles qui en commettent, mais aussi leur entourage, et que le jeu soit utile et utilisé. Le jeu sérieux est disponible [ici](#).

Objectif 4

A. Une démarche d'implantation du jeu sérieux a été élaborée et mise en œuvre. Une [trousse](#) a été développée pour accompagner les personnes évoluant dans les RPA dans l'utilisation du jeu sérieux. Celle-ci contient diverses informations, notamment le but du jeu sérieux et son origine, des fiches synthèses, des affiches promotionnelles et des suggestions d'emploi du jeu sérieux.

Objectif 5

A. Afin d'évaluer le jeu sérieux et son implantation dans la résidence Jazz, un guide d'entrevue de groupe semi-dirigée (cf. annexe 5) et un formulaire d'appréciation (cf. annexe 6) ont été produits.

B. et C. Pour soutenir le développement du jeu sérieux et son évaluation, trois rencontres de groupe ont été tenues auprès de 26 résidents, de huit membres du personnel et de quatre dirigeants de la résidence Jazz de Drummondville (recrutement — voir objectif 1, étape A). Les annonces de recrutement se trouvent en annexes 7a (objectif 5B) et 7b (objectif 5C). Les rencontres (~ 60 min), animées à l'aide du guide d'entrevue de groupe, ont permis de présenter le jeu sérieux aux participants, puis d'évaluer son contenu, sa forme et l'expérience de l'utilisateur, ainsi que son implantation dans la résidence Jazz de Drummondville. Les rencontres ont eu lieu en deux temps, soit une première rencontre afin d'évaluer une version préliminaire du jeu sérieux avec onze personnes, puis deux autres rencontres afin d'évaluer le jeu sérieux dans une version complète avec un total de 27 personnes participantes. Ces trois rencontres ont été enregistrées, puis transcrites en verbatim. Les données sociodémographiques détaillées des 38 participants se retrouvent à l'annexe 8.

D. Des analyses qualitatives (de contenu) et quantitatives (statistiques descriptives) des données recueillies lors de cette démarche d'évaluation ont été effectuées à l'aide des logiciels Nvivo et Excel.

1. Principaux résultats obtenus

1.1. Objectifs 1 et 2, étape A : Mieux comprendre la maltraitance envers les PA-LGBT et les actions

Dans cette section du rapport, seront présentés : la nature de la maltraitance envers les PA-LGBT, ses facteurs de risque et de protection, ses conséquences, ainsi que les pistes d'action pour la prévenir et la contrer ; ces résultats découlant de la recension des écrits et des entrevues individuelles.

1.1.1 Nature de la maltraitance envers les PA-LGBT

La recension des écrits a mis en évidence que la maltraitance envers les PA-LGBT se produit dans différents milieux de vie, qu'ils soient publics, privés ou communautaires, ainsi que dans les soins ou les services offerts. De plus, cette recension a mis en lumière différents types et formes de maltraitance envers les PA-LGBT, accompagnés d'exemples de comportements, qui ont pu être complétés ou bonifiés par les résultats des entrevues. Ils sont présentés ci-dessous.

Formes, types et manifestations de maltraitance envers les PA-LGBT

Pour les PA-LGBT, la **maltraitance psychologique** réfère à des attitudes, paroles, gestes ou défaut d'actions appropriées qui constituent une atteinte au bien-être ou à l'intégrité psychologique^[52] en raison de leur OS ou de leur IG, comme le fait de murmurer en présence de PA-LGBT, causant un malaise^[3], de mégenrer^[64], de dégenrer^[75], de dévoiler sans consentement l'OS ou l'IG^[6], de faire des blagues ou de tenir des propos homophobes^[7], à travers des microagressions^[853], de ridiculiser ou de dénigrer par des commentaires, de l'humour d'exclusion ou des indignités quotidiennes^[24], d'utiliser un vocabulaire hétérosexiste, ou de présupposer de l'hétérosexualité des personnes^[54]. En RPA, l'analyse a révélé que des résidents hétérosexuels pointent parfois du doigt des PA-LGBT et peuvent tenir des propos homophobes.

« Ils ont le jugement facile, quand même, puis ils ne pèsent pas toujours leurs mots. Un résident qui dit le mot "fif" ou "tapette", je l'ai entendu » (P3, employée bisexuelle).

Il y a aussi des résidents hétérosexuels qui portent des jugements sur l'OS, qui manifestent ouvertement leurs désaccords quant à l'OS de PA-LGBT ou qui présument de l'OS d'une personne en fonction de son habillement ou de son apparence.

« Regarde comment elle est habillée [de manière plus masculine], ça doit être une lesbienne » (P14, résidente lesbienne).

La maltraitance psychologique peut également référer au fait d'éviter ou de rejeter des PA-LGBT en raison de leur OS ou leur IG^[8], de ne pas respecter ou de ne pas reconnaître l'OS ou l'IG des personnes^[7], par de l'indifférence^[55], ou par la non-reconnaissance du/de la partenaire de vie^[30]. Cela peut se traduire en RPA par

⁶ Mégenrage : « action d'attribuer à une personne, intentionnellement ou non, un genre qui ne correspond pas à son IG »^[44].

⁷ Dégenratisation : « [...] la délégitimation ou la dévaluation du genre auto-identifié d'autrui » (p.186)^[5].

⁸ Les microagressions « réfèrent à des affronts, rebuffades ou insultes verbales, non verbales et quotidiennes — intentionnelles ou non intentionnelles — qui communiquent des messages hostiles, dérogatoires ou négatifs ciblant des personnes précises, sur la base de leur appartenance à un groupe » (p.13)^[53], s'appuyant sur la définition de Sue^[56].

des comportements menant à ne pas adresser la parole à une résidente lesbienne lorsque son OS est dévoilée ou à l'isoler dans des espaces communs.

En ce qui a trait à la **maltraitance physique**, celle-ci se traduit par des attitudes, paroles, gestes ou défaut d'actions appropriées, qui portent atteinte au bien-être ou à l'intégrité physique^[52] en raison de l'OS ou de l'IG. Cela peut se traduire par le fait de violenter physiquement une PA-LGBT dans les services^[9]. Pour les personnes trans, cela peut se manifester par un refus de traitement dans les soins de santé^[10].

Considérer les PA-LGBT comme des êtres asexuels^[11] ou remettre en question l'importance de leurs relations amoureuses ou conjugales^[12] constituent des exemples de **maltraitance sexuelle**. Celle-ci réfère à des attitudes, paroles, gestes ou défaut d'actions appropriées à connotation sexuelle non consentis, qui portent atteinte au bien-être, à l'intégrité sexuelle^[52], en raison de l'OS ou de l'IG. Dans les RPA, des résidents hétérosexuels ont des commentaires négatifs quant aux démonstrations d'affection de PA-LGBT.

« Ah, "as-tu vu ? C'est deux gars qui restent ensemble" ou "as-tu vu ?" Bon... "qui fait la femme, qui fait l'homme ?" Les fameuses questions traditionnelles, qu'on dit, mais... Les regards, "ah, ils se tiennent par la main" » (P4, employée hétérosexuelle).

La maltraitance sexuelle peut aussi se traduire par le fait de ne pas tenir compte de la sexualité des PA-LGBT^[12]. Un membre du personnel relate avoir entendu des propos homophobes à l'effet qu'un employé ne souhaitait pas faire les soins personnels d'un résident gai, en invoquant ne pas vouloir le « stimuler ».

« J'ai entendu un cas en particulier, un gars qui avait, dans sa liste de résidents, un homosexuel à aller faire les toilettes, puis il a dit "non, je n'y vais pas, je ne commencerai pas à aller le stimuler" » (P4, employée hétérosexuelle).

La **maltraitance matérielle ou financière** se traduit par une obtention ou une utilisation frauduleuse, illégale, non autorisée ou malhonnête des biens ou des documents légaux de la personne, par une absence d'information ou une mésinformation financière ou légale^[52], en raison de l'OS ou de l'IG. Cela peut se manifester par menacer de dévoiler sans consentement l'OS ou l'IG d'une personne à son employeur ou à son locateur^[14], ou d'augmenter le prix d'un loyer de façon indue^[15].

La **maltraitance organisationnelle** réfère à toute situation préjudiciable créée ou tolérée par les pratiques ou les procédures d'organisations (privées, publiques ou communautaires) responsables d'offrir des soins ou des services de tous types aux PA^[52], en raison de l'OS ou de l'IG. Cette maltraitance se manifeste par le fait de maintenir un environnement hétérosexiste^[16], par les attitudes homophobes ou transphobes du personnel, par le fait de traiter tout le monde de la même façon occultant ainsi les réalités spécifiques des PA-LGBT^[17], de stigmatiser les personnes vivant une transition d'affirmation de genre à un âge avancé^[57], d'avoir des pratiques qui entraînent le non-respect de la confidentialité quant à l'OS ou à l'IG, ou bien d'avoir une curiosité malsaine à l'égard de l'intimité physique des PA trans^[4]. Les propos d'une participante illustrent le dévoilement obligé de son OS lors des procédures de location.

« *Moi, ici, l'accueil a été chaleureux, l'agente de location m'a très bien reçue et... En fait, j'ai visité deux à trois fois avant de prendre ma décision finale et ma sœur m'a beaucoup aidé là-dedans parce que j'avais une crainte d'avouer mon homosexualité à l'agente de location, mais je n'avais pas le choix parce qu'en étant mariée avec ma conjointe, il y avait des questions fiscales à remplir* » (P14, résidente lesbienne).

La maltraitance organisationnelle peut aussi se refléter dans l'inadéquation des milieux de vie et des services de santé aux besoins spécifiques des PA-LGBT^[34,58], tels que de ne pas avoir d'espaces non genrés^[59], d'ignorer le/la partenaire dans le parcours de soins ou les services et dans la prise de décisions^[60] ou de communiquer uniquement avec les enfants adultes^[12]. Dans les RPA, l'offre de services n'est pas toujours adaptée aux besoins des PA-LGBT. Par exemple, deux conjointes sont identifiées comme des « colocataires » dans les documents de location. De plus, l'OS et l'IG ne sont pas abordées dans la RPA, notamment dans les communications aux résidents et il n'y a pas d'activités organisées pour les PA-LGBT, telles des soirées.

« *Il y a carrément un malaise là-dedans. On passe tous pour des fantômes* » (P1, employée lesbienne).

La **violation des droits** des PA-LGBT réfère à toute atteinte aux droits et libertés individuels et sociaux en raison de leur OS ou de leur IG. Cela peut se traduire par refuser de louer un appartement à une PA-LGBT⁹, de lui interdire l'accès à un milieu de vie ou bien de refuser de lui aménager des espaces privés ou non genrés^[18]. Elle peut aussi se manifester par le déni de l'intimité de résidents LGBT lorsque des membres du personnel en RPA ont accès aux appartements, incitant des personnes à garder leur OS cachée dans leur chez-soi. La violation des droits des PA-LGBT peut survenir dans tous les types de maltraitance.

Pour résumer, en sus d'être exposés aux mêmes formes et types de maltraitance que l'ensemble des PA, il y a des manifestations de maltraitance envers les PA-LGBT qui sont des atteintes directes ou indirectes à leur OS ou IG, donc spécifiques à cette population.

Les entrevues individuelles ont aussi révélé des situations de maltraitance envers des membres du personnel issus de la diversité sexuelle. Cela se produit notamment quand des résidents diffusent le fait que certains employés soient LGBT ou lorsque des résidents ou des membres du personnel ont des propos homophobes.

Discriminations systémiques

Les discriminations systémiques liées à l'OS et à l'IG, telles que l'hétérosexisme, l'homophobie ou la transphobie vont agir comme des systèmes normatifs qui hiérarchisent les catégories de personnes contribuant ainsi à la non-reconnaissance des personnes issues de la diversité sexuelle et de genre dans les services, aux difficultés d'accès à des ressources adaptées à leurs réalités et besoins, au maintien des inégalités sociales et des stéréotypes. Ces discriminations ont des effets importants, autant dans les relations interpersonnelles que dans les pratiques organisationnelles, en influençant les attitudes, les normes et les pratiques associées à l'OS et à l'IG tel qu'illustré dans les types de maltraitance psychologique, physique, sexuelle, organisationnelle, matérielle ou financière, violation des droits et âgisme. Ces discriminations peuvent être considérées comme un type de

⁹ Il est important de rappeler que l'OS et l'expression ou l'IG sont des motifs prohibés de discrimination en vertu de la Charte des droits et libertés de la personne du Québec.

maltraitance envers les PA-LGBT, car elles peuvent s'exprimer par le biais de violence (discrimination) ou de négligence (absence d'action appropriée). Elles peuvent être intentionnelles ou non, influencer les relations de confiance à créer ou leur maintien, notamment, avec le personnel des milieux de vie, ainsi qu'entraîner des conséquences pour les PA qui les subissent ou y sont exposées. Ces discriminations peuvent également être considérées comme des éléments transversaux aux autres types de maltraitance.

Intersectionnalité entre les discriminations systémiques

L'intersectionnalité s'intéresse au croisement « à la fois des identités marginalisées et des rapports sociaux dans lesquels elles se situent » (p.4)^[62], à leurs interactions et leurs impacts spécifiques sur les personnes des groupes minorisés dans la reproduction des inégalités^[64]. Une imbrication des discriminations systémiques peut contribuer au risque de maltraitance, comme c'est le cas de l'intersection entre les identités LGBT et le vieillissement^[22]. L'âgisme et l'hétérosexisme, par exemple, peuvent entraîner une invisibilité sociale des PA-LGBT et contribuer à leur exclusion sociale^[63]. Les intersections vécues par les PA trans en lien avec leur âge, leur IG et leur OS, ainsi que d'autres positions sociales, vont aussi forger leur parcours de vie différemment^[64]. L'approche de l'intersectionnalité permet donc de mettre en lumière les enjeux spécifiques liés aux différentes positions sociales et expériences des PA-LGBT dans une perspective d'améliorer les services qui leur sont destinés^[65].

Pour consulter le tableau des formes, des types et des manifestations de maltraitance envers les PA-LGBT découlant de la recension des écrits et des entretiens (objectifs 1 et 2, étapes A et B), consultez l'annexe 9.

Il est important de souligner que les PA-LGBT peuvent être confrontées aux mêmes formes et types de maltraitance que les PA hétérosexuelles et cisgenres¹⁰. Cependant, il ressort des écrits scientifiques, de la littérature grise et des entretiens individuelles des spécificités liées à l'OS et à l'expression ou l'IG dans les formes et les types de maltraitance, mais aussi dans les facteurs de risque et de protection qui y sont associés, dans les conséquences sur les PA-LGBT maltraitées, ainsi que dans les pistes d'action spécifiques.

1.1.2 Facteurs de risque à la maltraitance envers les PA-LGBT

Différents facteurs individuels ou structurels peuvent contribuer à accentuer le risque de maltraitance liés à l'OS ou l'IG chez les PA-LGBT. Les **facteurs de risque (FR) propres aux PA-LGBT** recensés se traduisent notamment par : des expériences antérieures de discrimination et d'oppression liées à l'OS ou à l'IG au sein des services de santé, des systèmes éducatifs ou dans le milieu du travail^[20,21], l'accumulation de facteurs de stress liés à la victimisation et la discrimination ou reliés à la gestion de la divulgation et de la dissimulation de son OS ou IG^[43,66], le genre et la pluralité des identités sociales^[67], l'avancé en âge, la génération d'appartenance, le fait de vivre seul, l'état de santé^[9], les relations difficiles avec la famille d'origine liée à sa non-acceptation de l'OS ou de l'IG^[22], ainsi que l'isolement social^[23]. Ces facteurs peuvent, chez les PA-LGBT, accentuer les risques de vivre de la maltraitance.

¹⁰ « Se dit d'une personne dont l'identité de genre correspond à son sexe assigné à la naissance »^[44].

Outre les FR spécifiques aux PA-LGBT, les entrevues en RPA évoquent certains **FR individuels propres aux personnes susceptibles d'être maltraitantes**. En effet, la méconnaissance des réalités des PA-LGBT ; le manque d'information, d'éducation et de compréhension de la diversité sexuelle et de genre, notamment, en lien avec le vieillissement ; l'adhérence à certaines croyances sociales, religieuses et sexuelles ou à certains préjugés et critères de représentation stéréotypés ainsi que certaines peurs (ex. : peur du rejet social, craintes liées aux croyances religieuses) semblent accentuer le risque de poser des actions de maltraitance envers les PA-LGBT. Des participants ont exprimé que pour certains résidents hétérosexuels, il était encore acceptable d'utiliser des insultes telles que « fif » ou « tapette ». Certains ont également souligné avoir été témoins de propos de pairs reconnaissant que l'homosexualité allait contre leurs principes religieux. Finalement, les entrevues ont permis de souligner que l'intolérance générale envers les manifestations publiques de l'IG ou de l'OS par les PA-LGBT pouvaient également être des facteurs conduisant à des actes maltraitants.

Les **FR organisationnels et structureaux** réfèrent, quant à eux, aux éléments liés au contexte sociohistorique et politique, aux discriminations systémiques et à leurs intersections^[24], à la non-reconnaissance de la diversité sexuelle et de genre dans les services, ainsi qu'au manque de ressources adaptées aux PA-LGBT. Ces facteurs influencent la possibilité de vivre en étant soi-même et de divulguer son OS ou son IG (ex. : normes hétérosexistes). Dans les RPA, la diversité sexuelle et de genre demeure taboue. Rappelons qu'historiquement au Québec, l'homosexualité était considérée comme une maladie mentale^[68] et les rapports sexuels entre adultes consentants du même sexe étaient passibles d'emprisonnement au Canada. En dépit de changements majeurs dans les sphères politiques, juridiques et médicales, notamment en 1973, pour le retrait de l'homosexualité du *Manuel diagnostique et statistique des troubles mentaux* (DSM-II), certaines croyances subsistent. Certains témoignages issus des entrevues rappellent cet historique de discrimination :

« À l'époque, les gens avaient une aversion pour ces gens-là [LGBT], on les rejetait. On avait des cours sur l'OS où on parlait de ce problème. On les cataloguait, on les ignorait » (P7, résidente hétérosexuelle).

« Oubliez pas qu'en 1969, l'homosexualité était punissable de prison » (P13, résident gai).

En plus des éléments précédents, d'autres facteurs organisationnels propres aux RPA ont été identifiés lors des entrevues et semblent également contribuer à accentuer le risque de maltraitance envers les PA-LGBT, notamment l'invisibilité des PA-LGBT dans les RPA et le manque de ressources adaptées à ces dernières. L'accès des membres du personnel aux appartements des résidents pour donner des soins ou des services a également été identifié comme FR supplémentaire. Finalement, le manque de ressources humaines et le roulement de personnel ont aussi été identifiés comme éléments pouvant compromettre le développement d'une culture de bienveillance au sein des résidences.

Pour consulter le tableau des FR à la maltraitance envers les PA-LGBT (objectifs 1 et 2, étape A et B), consultez l'annexe 10.

1.1.3 Facteurs de protection à la maltraitance envers les PA-LGBT

Certains facteurs de protection (FP) — soit des caractéristiques réduisant les risques de maltraitance envers les PA-LGBT — ont également pu être identifiés. Ceux-ci se retrouvent dans deux catégories principales selon s'il sont liés aux individus ou aux organisations.

Les **FP spécifiques aux PA-LGBT** identifiés dans la littérature réfèrent aux éléments suivants : le fait d'avoir une famille de choix ou un « défenseur »^[25], d'être en couple^[26], d'avoir développé des capacités de résilience^[69-70], ainsi que d'avoir une implication dans les communautés LGBT^[27]. Certains auteurs reconnaissent que le fait de choisir de ne pas dévoiler son OS peut aussi être un facteur de protection face à des situations de maltraitance potentielles^[28]. Ceci a d'ailleurs été corroboré par nos entrevues. Une résidente de RPA, a mentionné qu'elle souhaitait prendre le temps que les gens la connaissent avant de divulguer son OS car elle croyait que brusquer les personnes de la résidence la mettrait à risque d'en subir les conséquences.

Les **FP liés aux organisations**, tels que les milieux communautaires et institutionnels, ont trait aux éléments suivants : retrouver des soins ou des services adaptés aux PA-LGBT, avoir mis en place un environnement social inclusif et sécuritaire^[7]. En phase avec ces constats, un dirigeant gai de RPA ayant été rencontrée a notamment évoqué l'importance d'instaurer un climat d'honnêteté et de transparence comme élément de protection contre la maltraitance envers les PA-LGBT :

« C'est juste ça que je souhaite, qu'ils soient honnêtes et transparents [les résidents LGBT] puis que s'ils sentent le besoin de dire les choses, bien qu'il y a place à le dire » (P15, dirigeant gai).

Pour consulter le tableau des FP à la maltraitance envers les PA-LGBT, consultez l'annexe 11.

1.1.4 Conséquences de la maltraitance envers les PA-LGBT

La maltraitance envers les PA-LGBT et les discriminations systémiques peuvent entraîner différentes conséquences à court, moyen et long terme pour les PA-LGBT et les organisations^[12]. Les conséquences de la maltraitance envers les PA-LGBT répertoriées peuvent être distribuées en quatre catégories distinctes : les conséquences 1-identitaires et psychologiques, 2-physiques, 3-sociales et 4-organisationnelles.

Les **conséquences identitaires et psychologiques** sont nombreuses. Elles concernent la négociation de la divulgation de l'OS ou de l'IG^[18,20,29-30], celle-ci étant liée à l'expérience passée et présente, aux préjudices et à l'oppression vécue^[12]. Des PA-LGBT peuvent craindre de vivre ou revivre de la discrimination en raison des expériences présentes, passées ou anticipées. Le fait de garder le silence peut notamment être une stratégie découlant du vécu de discrimination^[18]. Des PA-LGBT peuvent ne pas dévoiler leur OS ou leur IG pour avoir accès à un logement convenable^[71] ou pour protéger leur vie privée^[28]. Cependant, le fait de ne pas dévoiler son OS ou son IG peut rendre le *coming out* plus difficile au cours du vieillissement^[21]. Des PA trans peuvent également appréhender que leur IG soit niée après leur mort^[4]. Les PA-LGBT peuvent aussi vivre de l'homophobie ou de la transphobie intériorisée à différents degrés, et avoir un sentiment de perte de leur valeur personnelle, ainsi qu'une faible estime de soi^[21]. Les entrevues renforcent ces constats et illustrent que ces

conséquences en RPA peuvent également être vécues par les employés. Une employée souligne sa crainte de dévoiler son OS au sein de la résidence:

« *On a comme trop peur des conséquences que ça aurait, qu'ils [les résidents] soient au courant. [...] parce qu'ils sont quand même portés à juger* » (P3, employée bisexuelle).

En lien avec les préoccupations quant à la divulgation de l'OS au sein de la RPA, une résidente exprime quant à elle le souci qu'elle a de devoir se prouver comme étant une personne de valeur avant de se dévoiler :

« *C'est que, quand je suis rentrée en résidence, je ne voulais pas m'afficher ouvertement. Je voulais d'abord faire ma place comme résidente parce que je voulais pas, dès le départ, choquer les gens* » (P14, résidente lesbienne).

Les données d'entrevues permettent également de mettre en évidence la crainte chez certaines PA-LGBT de vivre de la discrimination de la part de l'entourage si leur OS est dévoilée.

À l'instar de la population générale aînée, la maltraitance envers les PA-LGBT et les discriminations systémiques vécues peuvent aussi avoir des impacts sur la santé mentale^[43]. Soulignons notamment la dépression, l'anxiété, les risques suicidaires, la consommation excessive d'alcool et de substances, ainsi que le stress^[9]. Des sentiments et émotions négatifs sont également rapportés, tels que vivre de la peine, ressentir de la colère, du ressentiment et de la culpabilité.

Les conséquences psychologiques peuvent également influencer le fait de recourir ou non aux services de santé dans les milieux institutionnels et communautaires (ex. : peur des traitements, sous-utilisation des services)^[20-21,72]. La non-utilisation ou la sous-utilisation des services de santé peuvent à leur tour entraîner des conséquences physiques, tel un risque accru de développer des problèmes de santé chez les PA-LGBT^[30] ce phénomène contribuant à accroître les inégalités sociales de santé^[31]. En phase avec ce constat, un participant raconte qu'une résidente n'a pas voulu faire appel aux services de santé de la RPA, alors qu'elle éprouvait un malaise physique important, pour ne pas avoir à divulguer son OS. Elle a ainsi pris des risques sur le plan de sa santé :

« *[...] elle a pas confiance aux gens. Ici, quand elle a fait son accident, elle a appelé son ami, ils ont appelé eux-mêmes l'ambulance. Puis ici, dans toutes les résidences, il y a une tirette. Quand tu veux avoir des soins, tu veux aller à l'hôpital, tu tires sur la tirette, puis ils organisent ta sortie. Mais elle, elle l'a pas fait parce qu'elle veut pas que personne le sache, [...]. Puis là, malheureusement, elle est malade, elle fait une pneumonie, elle est à l'hôpital* » (P13, résident gai).

Des PA-LGBT peuvent se sentir émotionnellement drainées de devoir analyser de façon constante les réactions du personnel de soins afin de juger du bon moment pour divulguer leur IG ou OS^[12]. Elles peuvent se sentir isolées et réduites au silence, cesser de demander des services de soins à domicile, notamment, par peur ou par anticipation de maltraitance^[55]. Cela peut même en amener à retourner dans le placard ou à dissimuler leur OS et leur IG lors de l'entrée en résidences ou lors des services de soutien à domicile^[12]. Des PA-LGBT ont mentionné se sentir blessées ou touchées par des propos homophobes sous forme de blagues, ou se sentir « en prison » en maintenant cachée leur OS aux autres résidents ou personnel, par crainte d'être confrontées à des jugements négatifs.

Les discriminations systémiques peuvent aussi entraîner des **conséquences sociales** pour les PA-LGBT. Celles-ci peuvent avoir été ou être rejetées par des membres de leur famille d'origine^[12] ou être isolées socialement^[23]. Elles peuvent perdre leur réseau social et de soutien, vivre de l'exclusion sociale ou éviter de fréquenter certains lieux publics^[3]. Parmi nos participants, différents exemples témoignent des conséquences passées et présentes de cette maltraitance sur le plan social :

« *C'est pas évident. Ma conjointe a eu plus de difficultés, elle, son père, il a été cinq ans sans lui parler et puis sa mère l'a emmené voir le médecin parce qu'elle a dit "t'es malade"* » (P14, résidente lesbienne).

Certaines personnes participantes évoquent également constater le retrait social de certains couples aînés LGBT au sein de la RPA :

« *[Ce couple homosexuel], ils viennent pas manger en bas non plus* » (P13, résident gai).

« *Ce couple de gais-là ne se mêle pas à la société* » (P7, résidente hétérosexuelle).

Nos entrevues ont également pu mettre en évidence que les impacts sociaux de la maltraitance envers les personnes LGBT en résidence peuvent se traduire par des manifestations d'insécurité résidentielle et d'emploi. À cet effet, une employée LGBT rencontrée a souligné son inquiétude relative à son statut d'emploi si elle devait divulguer son OS dans son milieu de travail. Également, une PA-LGBT a relaté une discussion avec sa conjointe avant son décès illustrant leur expérience passée d'insécurité résidentielle :

« *J'y pensais avec ma conjointe, on se disait « où on va aller, pour l'amour du bon Dieu ? » Il y a pas de résidences, en fait, gaies, mais ça non plus ça nous plaisait moins, parce qu'on le disait : « si on s'en va dans une résidence qui est juste officiellement gaie, on s'en va peut-être dans un ghetto »* » (P14, résidente lesbienne).

Finalement, la maltraitance envers les PA-LGBT et les discriminations systémiques peuvent aussi entraîner des **conséquences organisationnelles**. Soulignons notamment le fait d'offrir des services et des pratiques institutionnelles non adaptés ou non appropriés aux PA-LGBT^[30,32] ou d'ignorer leurs besoins en adoptant une « approche aveugle de la sexualité » ou en « traitant tout le monde de la même manière »^[33]. Les données recueillies auprès des participants renforcent également la présence d'une culture hétéronormative dans les RPA se manifestant notamment par l'invisibilité des PA-LGBT dans l'ensemble des services et communications et le maintien d'une offre de services ne prenant pas en compte les besoins des PA-LGBT.

Pour prendre connaissance du tableau des conséquences de la maltraitance envers les PA-LGBT, consultez l'annexe 12.

1.1.5 Pistes d'action visant à prévenir ou à contrer la maltraitance envers les PA-LGBT

Les pistes d'action proposées ci-après présentent des suggestions de comportements à adopter pour prévenir et contrer la maltraitance envers les PA-LGBT dans les RPA. Elles s'appuient sur des connaissances acquises dans le cadre de cette recherche-action, soit la recension des écrits scientifiques et les entrevues. Différentes personnes membres du personnel ou des résidents des RPA peuvent ne pas avoir suivi l'évolution sociale de l'acceptation de la pluralité des OS et des IG, vivre certaines malaises, être partiellement informées, manquer de

connaissances sur le sujet, ne pas avoir été en contact rapproché avec des personnes LGBT. En conséquence, il est impératif d'intervenir auprès d'elles afin que les personnes de la diversité sexuelle et de genre soient respectées, en sécurité et qu'elles puissent s'affirmer.

Pistes d'action ciblant les PA-LGBT ayant vécu des situations de maltraitance

Vivre une situation de maltraitance n'est pas banal et est souvent associé à des émotions négatives. Il est important de prendre le temps de déterminer ce qui répond le mieux aux besoins ressentis dans une telle situation. Il importe de se questionner si les moyens choisis contribueront à résoudre la situation, à la maintenir ou à l'alimenter. Le Tableau 1 présente des situations de maltraitance envers des PA-LGBT dans les RPA, ainsi que des pistes d'action pour les prévenir et les contrer, ces éléments découlant de la recherche-action réalisée.

Tableau 1 : *Maltraitance envers des PA-LGBT en RPA et actions ciblant les PA-LGBT ayant subi la maltraitance*

Situations de maltraitance	Pistes d'action ciblant des PA-LGBT ayant subi de la maltraitance
<ul style="list-style-type: none"> - Être ignoré ou évité à cause de l'OS ou IG. - Être rejeté ou sentir ne pas avoir sa place à cause de son OS ou IG. - Recevoir des propos ou des blagues homophobes. - Se faire insulter en lien avec son OS ou IG. - Se faire juger en lien avec son apparence, son habillement, ses manières. - Se faire dire par une personne qu'elle est en désaccord avec son OS ou IG. - Se savoir l'objet de railleries et de médisance quant à son OS ou IG. - Recevoir des commentaires remettant la validité de sa relation amoureuse ou conjugale en cause. 	<ul style="list-style-type: none"> - Prendre un moment pour identifier ses émotions. - Parler de la situation vécue avec une personne de confiance. Être écouté et échanger sur la situation peut s'avérer libérateur. - En discuter avec une personne en autorité dans la résidence pour faire cesser la situation. - Si cela est envisageable, discuter de la situation directement avec la ou les personnes qui ont agi de façon maltraitante. Celles-ci n'ont pas toujours conscience de la portée de leurs gestes, attitudes ou propos. Être à l'aise d'être accompagné dans ces échanges par une personne de confiance. - Mentionner quand les propos, les attitudes ou les gestes font mal. - Demander à l'autre personne de se mettre à votre place. - Pour s'affirmer, il est recommandé de parler au JE : « je » : « Quand tu... » (comportement à éliminer), je me sens... (émotions ressenties). Je sais que tu... (intention de la personne maltraitante), mais j'aimerais que... (le comportement attendu)^[73]. - Certaines personnes manient bien l'humour. Il est donc possible de répondre par de l'humour tout en montrant le côté inacceptable des propos tenus. - Consulter des ressources d'aide locales, régionales ou provinciales permet d'obtenir du soutien ou de l'aide concrète pour résoudre la situation. - Si des menaces sont proférées, il importe de ne pas hésiter à contacter les services policiers de sa région. - Il est possible de consulter un avocat ou une organisation faisant de la médiation.
<ul style="list-style-type: none"> - Subir une présomption de son OS ou de son IG par d'autres. 	<ul style="list-style-type: none"> - Utiliser des stratégies de divulgation ou de dissimulation de son OS ou IG. - Si cela est désiré, clarifier la situation et apporter les correctifs aux propos de la personne. Ainsi, l'OS ou IG sera affirmée. - Il arrive que des personnes LGBT ne souhaitent pas dévoiler leur OS ou IG. Rien n'oblige à le faire. Celles-ci sont libres de choisir avec qui, comment et quand parler de votre OS ou IG. - Se révéler peut aussi aider d'autres personnes LGBT à être bien avec soi.
<ul style="list-style-type: none"> - Sentir qu'aborder son OS ou IG est tabou pour son interlocuteur. 	<ul style="list-style-type: none"> - Si cela est désiré par la PA-LGBT, celle-ci peut aborder le sujet lorsqu'elle est seul avec la personne. - Nommer les observations remarquées : « je remarque que... et je sens que tu es mal à l'aise... je me demandais pourquoi et comment nous pourrions discuter plus librement de... »
<ul style="list-style-type: none"> - Entendre l'utilisation d'un vocabulaire hétérosexiste ou hétéronormatif. 	<ul style="list-style-type: none"> - À la question : « avez-vous un chum? », il serait possible de répondre : « j'ai une blonde, oui » ou encore : « je suis en couple, oui ».
<ul style="list-style-type: none"> - Dissimuler son OS ou IG par crainte d'être exposé à de la discrimination. 	<ul style="list-style-type: none"> - Cacher une partie de soi demande des efforts et peut être très stressant, particulièrement dans les situations de socialisation qui sont nombreuses en RPA et ailleurs. Cela peut même amener à renoncer à participer à des échanges, à des

	<p>activités et à s'isoler. Derrière la décision de dissimuler son OS ou son IG se trouvent souvent des craintes basées sur les expériences de discrimination passées. Les PA-LGBT ne doivent pas hésiter à aller chercher de l'aide et du soutien en cas de besoin.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Il est également possible de choisir de dévoiler certaines parties de son histoire à quelques personnes de confiance.
<ul style="list-style-type: none"> - Faire dévoiler son OS ou IG par une personne sans son consentement. 	<ul style="list-style-type: none"> - Se retrouver dans cette situation peut être très déstabilisant et stressant. Plusieurs craintes peuvent surgir devant ce dévoilement forcé. Il est souhaitable de discuter avec la personne qui a dévoilé son OS ou IG afin de nommer les émotions vécues dans cette situation et les attentes envers elle pour l'avenir afin d'éviter que cela se reproduise.

Pistes d'action ciblant les personnes témoins de maltraitance envers des PA-LGBT

Les personnes témoins de maltraitance envers des PA-LGBT en RPA peuvent soutenir ces dernières de différentes façons, cela avec leur consentement. À ce sujet, il est important de bien évaluer les conséquences des moyens qui seront choisis. Aideront-ils à résoudre la situation, à la maintenir ou à l'alimenter? Le Tableau 2 présente des situations de maltraitance envers des PA-LGBT dans les RPA ainsi que des pistes d'action possibles pour les prévenir et les contrer découlant de cette recherche-action.

Tableau 2: *Maltraitance envers des PA-LGBT en RPA et actions ciblant les personnes témoins de cette maltraitance*

Situations de maltraitance	Pistes d'action ciblant les personnes témoins de maltraitance
<ul style="list-style-type: none"> - Voir une personne être ignorée ou évitée à cause de son OS ou de son IG. - Voir une personne être rejetée ou encore sentir qu'elle n'a pas sa place à cause de son OS ou IG. - Voir une personne recevoir des propos ou des blagues homophobes. - Voir une personne se faire insulter en lien avec son OS ou IG. - Entendre des jugements en lien avec l'apparence, l'habillement ou les manières d'une personne. - Entendre une personne dire qu'elle est en désaccord avec l'OS ou l'IG d'une personne. - Voir une personne subir une présomption de son OS ou de son IG. - Entendre des commentaires remettant la validité d'une relation amoureuse ou conjugale d'une personne LGBT en cause. 	<ul style="list-style-type: none"> - Demander à la personne qui subit ces comportements, ces propos ou ces attitudes maltraitantes, ce qu'elle souhaite faire avec la situation. - Écouter la personne qui subit la maltraitance et l'encourager à dénoncer la situation. Il ne faut toutefois pas forcer la personne à le faire et respecter son choix. - Proposer à la personne ayant subi la maltraitance de l'accompagner dans ses démarches si elle le souhaite. - Lui suggérer de consulter une ressource d'aide au besoin. - Éviter de prendre en charge la situation sans l'accord de la personne maltraitée. Si elle ne veut pas d'aide, respecter son choix. - Signifier à la personne adoptant des actions maltraitantes que son comportement, son attitude ou ses propos sont inacceptables et de cesser de les faire ou de les dire. - S'assurer que sa réaction n'a pas eu de conséquences fâcheuses pour la personne subissant la maltraitance et qu'elle est en sécurité. - Réagir à nouveau si la personne aux actions maltraitantes récidive malgré son intervention, en lui disant que son comportement, son attitude ou ses propos demeurent inacceptables et qu'elle doit les cesser. - Informer la personne subissant la maltraitance que, si sa sécurité est compromise, un membre du personnel ou toute autre personne déléguée dans la résidence sera avisé afin d'intervenir et aider à résoudre la situation. - Mentionner que, dans la RPA, toutes les personnes doivent être traitées avec respect.
<ul style="list-style-type: none"> - Sentir qu'aborder l'OS ou l'IG d'une personne est tabou 	<ul style="list-style-type: none"> - Si la personne a dévoilé son OS ou son IG, poser des questions de façon respectueuse. Un exemple de bonne pratique serait de ne pas présumer du genre des partenaires des personnes. Par exemple utiliser les formulations suivantes: Es-tu en couple/célibataire ? Parle-moi des personnes significatives dans ta vie ?
<ul style="list-style-type: none"> - Entendre l'utilisation d'un vocabulaire hétérosexiste ou hétéronormatif. 	<ul style="list-style-type: none"> - Reprendre les propos de la personne ayant un vocabulaire hétérosexiste ou hétéronormatif en utilisant un vocabulaire inclusif (ex. : qu'as-tu fait en fin de semaine avec la personne qui partage ta vie ?)

- Constaté qu'une personne dissimule son OS ou son IG par crainte d'être exposée à de la discrimination.	- Demander à la PA-LGBT si elle subit de la maltraitance. Cela pourrait ouvrir la porte à la discussion si elle souhaite se confier.
- Assister au dévoilement non souhaité de l'OS ou de l'IG d'une personne sans son consentement.	- Soutenir la PA-LGBT, car cela peut avoir de graves conséquences pour elle. - Mentionner à la personne qui a divulgué l'OS ou l'IG d'autrui, qu'il est inapproprié de le faire. Il s'agit d'informations sensibles à caractère confidentiel.

Pistes d'action ciblant les personnes ayant réalisé des actions maltraitantes envers des PA-LGBT

Les situations de maltraitance sont souvent associées à des émotions négatives et entraînent diverses conséquences pour les personnes qui la subissent. Il est crucial que les personnes ayant commis de la maltraitance reconnaissent que leurs comportements, attitudes ou propos aient pu causer du tort à une PA-LGBT.

S'informer sur les réalités des PA-LGBT et inclure ces dernières dans son réseau social peut contribuer à briser les mythes les concernant. Se questionner avant d'agir ou de réagir permet aussi d'éviter de commettre des conduites discriminatoires envers ces personnes. Le Tableau 3 présente des situations de maltraitance envers des PA-LGBT dans les RPA, ainsi que des pistes d'action possibles pour les prévenir et les contrer, notamment, pour réparer ses torts, ces éléments découlant de la recherche-action.

Tableau 3: *Situations de maltraitance envers des PA-LGBT en RPA et pistes d'action ciblant les personnes ayant réalisé des actions maltraitantes*

Situations de maltraitance	Pistes d'action ciblant les personnes ayant réalisé des actions maltraitantes
<ul style="list-style-type: none"> - Ignorer ou éviter une personne à cause de son OS ou de son IG. - Rejeter une personne ou lui faire sentir qu'elle n'a pas sa place à cause de son OS ou de son IG. - Dire des propos ou des blagues homophobes. - Insulter des personnes en lien avec leur OS ou IG. - Être en désaccord avec l'OS ou l'IG d'une personne. - Faire des présomptions de l'OS ou l'IG d'une personne. - Se fier à l'apparence pour déterminer l'OS ou l'IG d'une personne. 	<ul style="list-style-type: none"> - Se poser la question sur les objectifs derrière les actions posées. Se mettre à la place de l'autre. - Prendre conscience des conséquences de la maltraitance engendrée et cesser immédiatement ces comportements. - Adopter une attitude de respect et d'ouverture aux autres. - Demander de l'aide à une personne de confiance ou à une personne-ressource de la résidence, afin qu'elle puisse : <ul style="list-style-type: none"> o Aider à comprendre la nature et la source des gestes posés et à modifier les comportements ; o Accompagner dans les échanges avec la personne ayant subi la maltraitance. - Déterminer de quelle façon contribuer à réparer les torts causés. Pour ce faire, choisir un moment et un endroit appropriés pour rencontrer la personne ayant subi la maltraitance. Exprimer ses besoins et émotions, tout en écoutant attentivement l'autre. - S'informer sur la diversité sexuelle et de genre pour acquérir de nouvelles connaissances. - Entrer en contact avec différentes personnes LGBT pour apprendre à connaître leurs réalités et réduire ses préjugés à leur endroit.
<ul style="list-style-type: none"> - Utiliser un vocabulaire hétérosexiste. 	<ul style="list-style-type: none"> - Adopter un vocabulaire inclusif qui aide à prendre conscience de la pluralité des OS et des IG

Pistes d'action sur le plan organisationnel

Certaines directives inclusives peuvent être mises de l'avant au sein des RPA afin de contribuer à moduler la perception, les attitudes et les comportements des différents acteurs qui y évoluent. Elles démontrent le soutien de l'administration de la RPA aux communautés LGBT et leur intolérance face à la maltraitance des PA-LGBT.

Sur le **plan organisationnel**, les données issues de la recension des écrits et des entrevues individuelles révèlent différentes pistes d'action pouvant être réalisées dans les milieux de vie (RPA, CHSLD) et les milieux communautaires, dont : la mise en place d'actions de sensibilisation à la diversité sexuelle et de genre pour mettre en lumière les réalités diversifiées des PA-LGBT, combattre les préjugés, et favoriser leur inclusion^[3] ; l'inclusion des PA-LGBT dans les comités et les décisions liées à la vie en RPA ; le renforcement de la visibilité de la diversité sexuelle et de genre dans les milieux, entre autres, dans la documentation et les informations transmises aux résidents (ex. : dépliant, journal, ateliers, ressources ou organismes LGBT et en maltraitance) ; l'établissement d'un code de conduite pour clarifier les attentes sur les comportements à adopter et prévenir les situations problématiques pouvant dégénérer en situation de maltraitance envers les PA-LGBT^[3] ; la mise en place d'une politique et des procédures antidiscriminatoires et de respect au sein de la RPA^[3] ; la mise sur pied d'environnements physiques et sociaux sécuritaires; la collaboration avec des organismes LGBT et l'acquisition de compétences culturelles : connaissances, attitudes et pratiques^[3,34] ; l'offre de formations sur l'inclusion pour favoriser le développement de compétences, telles que : 1) le fait d'utiliser un vocabulaire approprié^[9] , 2) de ne pas présumer de l'OS ou de l'IG d'une personne^[55], 3) développer une communication inclusive, 4) transférer des connaissances sur les expériences de vie et de discrimination des personnes de la diversité sexuelle et de genre^[34,74] puis 5) adopter une approche inclusive des soins ou des services offerts aux PA-LGBT^[3].

Vu le roulement régulier de personnes, autant les PA que les membres du personnel, dans les RPA, il est préconisé de répéter ces pistes d'action ainsi que l'offre de formations. On peut notamment inclure ces pratiques dans les programmes d'insertion et d'intégration en emploi.

Pour consultez le tableau des pistes d'action pour prévenir et contrer la maltraitance envers les PA-LGBT sur le plan organisationnel, consultez l'annexe 13.

1.2. Résultats des objectifs 3, 4 et 5 : Développer, implanter et évaluer le jeu dans la résidence Jazz

Les connaissances présentées dans les sections précédentes présentant la nature de la maltraitance envers les PA-LGBT, ses facteurs de risque et de protection, ses conséquences, ainsi que les pistes d'action pour la prévenir et la contrer ont permis de développer les différents scénarios contenus dans le jeu sérieux destiné aux PA et aux membres du personnel des RPA, ainsi qu'au grand public. Afin d'ajuster les divers contenus du jeu aux besoins et caractéristiques de ses publics cibles, ce dernier a été soumis à un processus d'évaluation en deux phases distinctes. Les résultats de ces deux démarches sont explicités dans les sections suivantes.

1.2.1 Phase 1 – Évaluation d'une version préliminaire du jeu sérieux

Lorsqu'une version préliminaire du jeu a été réalisée, cette dernière a été présentée à un groupe, soit à six résidents, à quatre membres du personnel et à un dirigeant de la résidence Jazz de Drummondville (N=11) pour permettre d'en évaluer le contenu, la forme et l'expérience de l'utilisateur, puis de bonifier les différentes composantes afin qu'elles répondent davantage à leurs besoins et correspondent à leur réalité.

1.2.2.1 Formulaire d'appréciation

Les résultats du formulaire d'appréciation administrés aux onze participants à la suite de l'expérimentation de la version préliminaire du jeu ont permis de dégager certains constats relatifs à diverses dimensions de ce dernier en lien avec sa compréhensibilité, son attractivité, sa facilité de navigation, sa crédibilité et son accessibilité afin que ce dernier puisse être utilisé pour prévenir et contrer la maltraitance envers les PA-LGBT dans les RPA.

Tableau 4: Résultats de l'appréciation de la version préliminaire du jeu sérieux

Qualités évaluées pour l'ensemble du jeu	Nombre de répondants par catégorie de réponse (N = 11)				
	Très peu	Peu	Neutre	Moyennement	Très
Compréhensibilité	0	0	0	6	5
Attractivité	0	1	0	8	2
Facilité de navigation	0	0	1	6	4
Crédibilité	0	0	1	4	6
Accessibilité	0	0	0	6	5

Tel que le démontrent les données du Tableau 4, la majorité des répondants considéraient la version préliminaire du jeu moyennement à très satisfaisante tant sur le plan de la compréhensibilité, de l'attractivité, de la facilité de navigation, de la crédibilité que de l'accessibilité.

1.2.1.2 Entrevues de groupe semi-dirigées

Tel qu'en ont témoigné certains participants durant ce processus évaluatif, le jeu dans sa forme préliminaire semblait déjà rejoindre divers besoins ciblés par la démarche. De plus, sa forme paraissait également plutôt bien ajustée aux caractéristiques de ces derniers en tant qu'utilisateurs ciblés. Certains commentaires accompagnant ces données quantitatives recueillis lors des entrevues permettent d'illustrer certains besoins d'adaptations ayant été soulevés par les participants et pris en considération par l'équipe.

Compréhensibilité	Attractivité	Facilité de navigation	Crédibilité	Accessibilité
« "Inclusif", certains pourraient se demander ce que ça veut dire » (P18, résidente hétérosexuelle). « Le débit est bon, clair, on lit en même temps » (P24, employée hétérosexuelle).	« Les personnages sont beaux, couleurs aussi, personnages neutres, réalistes » (P20, résidente hétérosexuelle). « Il y a une musique au départ, il serait bien d'en mettre une à la fin aussi. Car sinon on	« Pour quelqu'un comme moi qui ne joue pas souvent, très facile. La première fois que j'ai joué, je ne savais pas où peser, qu'il fallait que j'appuie sur l'icône de la madame » (P16, résident gai).	« Non. Dire "Sortir du placard" plutôt que "Coming out" » (P16, résident gai). « La résidence se ressemble, on peut presque mettre un visage sur la personne de location tellement c'est ressemblant! Les	« Bonne grosseur d'écriture, langage facile pas trop vite oui » (P19, résidente hétérosexuelle). « Pour certains les caractères peuvent être petits » (P22, employée hétérosexuelle).

« Le ton de voix est bon, prennent le temps de dire chaque mot, bien expliqué » (P26, dirigeante hétérosexuelle).	pense que c'est un prolongement et que ce n'est pas fini » (P21, employée hétérosexuelle).		édifices sont beaux. Beau visuel. Les visages font plus dessins animés. Mais les bâtisses sont bien dessinées » (P24, employée hétérosexuelle).	
---	--	--	---	--

Cette démarche de co-développement fut déterminante en ce qui a trait au raffinement du jeu sérieux en tant qu'outil de transfert proposé. Les commentaires recueillis ont permis de raffiner différentes composantes telles que des terminologies employées et la mise en forme des différentes sections.

1.2.2 Phase 2 – Évaluation de la version finale du jeu sérieux

À la suite de l'étape d'évaluation préliminaire, l'équipe de conception a pu poursuivre le développement du jeu et réaliser les différentes adaptations aux composantes afin qu'une version finalisée puisse être implantée puis évaluée à nouveau. Une fois la version finalisée du jeu sérieux terminée, celle-ci a ainsi été présentée à 20 résidents, quatre membres du personnel et trois dirigeants de la résidence Jazz de Drummondville ($N=27$) pour permettre d'évaluer à nouveau les différentes composantes afin de juger si celles-ci répondent aux besoins et attentes des participants.

1.2.2.1 Formulaire d'appréciation

Les résultats du formulaire d'appréciation administrés aux 27 participants à la suite de l'expérimentation de la version finale du jeu sérieux ont permis de dégager de nouveaux constats relatifs à son utilité pour prévenir et contrer la maltraitance envers les PA-LGBT dans les RPA.

Tableau 5 : Résultats de l'appréciation de la version finale du jeu sérieux

Qualités évaluées pour l'ensemble du jeu sérieux	Nombre de répondants par catégorie de réponse (n = 27)					
	Très peu	Peu	Neutre	Moyennement	Très	Abstention
Compréhensibilité	0	0	0	6	20	1
Attractivité	0	0	1	18	8	3
Facilité de navigation	0	3	0	7	15	2
Crédibilité	0	0	0	7	19	1
Accessibilité	0	0	0	9	17	1

Les données du Tableau 5 démontrent que lors de cette deuxième ronde d'évaluation, la majorité des répondants considéraient la version finale de jeu moyennement à très satisfaisante tant sur le plan de la compréhensibilité, de l'attractivité, de la facilité de navigation, de la crédibilité que de l'accessibilité. L'attractivité semble être moins reconnue par les participants alors que la compréhensibilité ressort comme la qualité pour laquelle le niveau de satisfaction est le plus élevé.

1.2.2.2 Entrevues de groupe semi-dirigées

Lors de cette deuxième phase d'évaluation, des commentaires ont également été colligés lors des entrevues de groupes et permettent d'illustrer avec plus de nuances les données quantitatives recueillies.

Compréhensibilité	Attractivité	Facilité de navigation	Crédibilité	Accessibilité
<p>« Bien expliqué, la narration est claire et les choix de réponse sont clairs » (P48, dirigeant hétérosexuel).</p> <p>« Oui j'ai aimé qu'il y ait un aspect visuel parce que moi j'entends pas super bien alors ça facilitait la compréhension » (P35, résident gai).</p> <p>« La lecture du texte très aidante, mais le débit pourrait être légèrement plus lent » (P40, résidente hétérosexuelle).</p>	<p>« J'ai aimé que les scénarios soient différents. J'ai aimé celui de la jeune fille. Mon conjoint avait des préjugés face à ça, les lesbiennes et gais, et mes enfants aussi. Ça me rend triste. J'ai connu des intervenants sociaux à l'époque qui avaient eux-mêmes des préjugés sur la communauté LGBT » (P41, résidente hétérosexuelle).</p> <p>« Les images sont plus vivantes que le premier scénario [phase 1], les personnages avaient plus d'expression, on pouvait vivre vraiment avec les images » (P38, employée hétérosexuelle).</p>	<p>« Même si je ne suis pas « techno », je n'ai pas eu de difficulté à naviguer » (P40, résidente hétérosexuelle).</p> <p>« Quand je joue sur la tablette j'ai plus de misère, mais là c'était facile » (P47, résidente hétérosexuelle).</p> <p>« Tout est super simple, c'est parfait » (P48, dirigeant hétérosexuel).</p>	<p>« Toutes les situations sont super réalistes. Tout le monde est bien représenté » (P50, résidente hétérosexuelle).</p> <p>« Oui, c'est des situations qu'on vit ici » (P51, résidente hétérosexuelle).</p> <p>« Les exemples montrés sont des observations qu'on peut avoir ici à la résidence » (P39, résident hétérosexuel).</p>	<p>« Combinaison du texte et de la voix aide beaucoup. Les personnes auditives et visuelles peuvent comprendre » (P40, résidente hétérosexuelle).</p> <p>« De le lire et de l'entendre, c'était bien d'avoir les deux en même temps. C'était réconfortant, ça réduit le stress » (P41, résidente hétérosexuelle).</p>

Les commentaires recueillis soulignent divers points positifs de la version finale du jeu sérieux. Certains participants ayant pris part aux deux phases d'évaluation soulignent d'ailleurs des améliorations remarquées dans la version finale.

1.2.2.3 Journaux de bord

En complémentarité aux processus évaluatifs décrits précédemment, des journaux de bord ont également été complétés par quelques participants ($N=3$; un résident gai, une dirigeante et une employée hétérosexuelle) à la suite de leur expérience avec le jeu afin de documenter par écrit différents commentaires complémentaires. Leurs observations et commentaires sur l'utilité, la compréhension et l'utilisation du jeu sérieux au sein de la résidence mettent en évidence certains constats explicités dans les lignes suivantes :

« Jeu bien réalisé, facile à comprendre. Les situations LGBT y sont bien expliquées et compréhensibles. Il est facile de se promener dans chacun des scénarios. Son utilité est indéniable » (P37, résident gai).

« Je trouve que le jeu est très utile pour les gens qui sont réticents à répondre concernant l'orientation des résidents. Très facile à comprendre. La vocation du jeu peut apporter beaucoup de positif dans l'intégration d'un nouveau résident. C'est réaliste à ce que les gens peuvent vivre » (P33, employée hétérosexuelle).

D'autres observations quant aux défis de l'implantation du jeu dans la résidence ont également été rapportées :

« Depuis la présentation du jeu à la résidence, j'ai entendu aucun commentaire, j'ai vu aucun développement. Un programme de suivi organisé par le département des loisirs aiderait à la présentation du jeu aux employés et aux résidents » (P37, résident gai).

« Dépendamment de la façon qu'il sera implanté, car si c'est de façon volontaire, il est possible que les gens soient réticents ou éprouvent un malaise lorsqu'ils prendront conscience du sujet. Idéalement, un membre du personnel qui a un lien de confiance avec le résident pourrait faciliter l'envie de faire le jeu en plus d'être un moyen de communication des émotions vécues suite au visionnement du jeu » (P52, dirigeante hétérosexuelle).

Des retombées perçues ou envisagées liées à l'implantation du jeu sérieux (ex. : par rapport aux personnes et à leurs relations, aux organisations, à la maltraitance envers les PA-LGBT dans la résidence) ont également fait l'objet d'observations de la part de ces participants :

« Les retombées sont positives, puisque ça rappelle aux gens l'importance d'accepter les différences de chacun » (P33, employée hétérosexuelle).

« Normalement ça devrait aider à briser des tabous et provoquer des discussions entre les individus sur le sujet. La suite logique serait une meilleure compréhension de ce phénomène et une prise de conscience des différences humaines et du droit de chacun. Les organisations pourraient aussi éviter des situations de malaise au sein de leur établissement, faisant ainsi place à un climat plus serein » (P52, dirigeante hétérosexuelle).

Ces éléments complémentaires évoquent des aspects positifs reliés à l'utilité, la compréhension et l'utilisation du jeu au sein de la résidence. Or, ils évoquent également certains défis, notamment liés aux stratégies d'implantation et de suivi préconisées. Bien que deux phases évaluatives aient été planifiées et réalisées dans le cadre de ce projet, les réflexions des participants, en phase avec certains constats de l'équipe de recherche, soulignent la grande pertinence de bien structurer la stratégie d'implantation et de déploiement en définissant clairement les méthodes, moments, lieux et personnes clés soutenant l'implantation du jeu ainsi que des modalités de suivi auprès des divers acteurs et résidents des RPA afin d'en potentialiser les retombées. Ces éléments pourraient assurément faire partie d'une deuxième étape découlant de ce projet lors d'une mise à l'échelle de l'implantation du jeu dans d'autres RPA québécoises ou canadiennes.

2. Livrables et retombées de la recherche-action

2.1 Plusieurs **livrables** découlent de cette recherche-action, dont les deux principaux sont :

1. *De nouvelles connaissances scientifiques et pratiques sur* : les situations de maltraitance envers les PA-LGBT, notamment en RPA, les pistes d'action pour les prévenir et les contrer, ainsi que les dimensions clés soutenant le développement et l'implantation d'un jeu sérieux visant à prévenir et à contrer cette maltraitance.
2. *Un jeu sérieux et une trousse d'implantation* : Le jeu sérieux est un outil novateur de sensibilisation, d'éducation et de partage des connaissances auprès de la population. Les personnes qui désireront en apprendre davantage sur la maltraitance envers les PA-LGBT vivant dans les RPA, ainsi que les façons de la prévenir et de la contrer pourront utiliser cet outil, notamment : les personnes francophones qui évoluent dans les RPA québécoises, canadiennes et internationales, les enseignants ou professeurs

formant les futurs intervenants susceptibles de travailler au sein de ces RPA, et les organisations concernées. Une [trousse](#) a été développée pour soutenir les personnes qui évoluent dans les RPA dans l'implantation du jeu dans leur milieu. Il s'agit d'une première démarche du genre soutenant le développement, l'implantation et l'évaluation d'un jeu sérieux sur la maltraitance envers les PA-LGBT.

2.2 Retombées anticipées dans le milieu ciblé

Plusieurs retombées associées à cette recherche-action sont anticipées à court, moyen et long terme. Par les connaissances générées et le jeu sérieux produits, cette recherche-action contribue à soutenir la résidence Jazz et les personnes qui y évoluent pour qu'elles puissent soutenir le développement d'un sentiment de sécurité et de bien-être chez les résidents issus de la diversité sexuelle et de genre, ainsi que leur inclusion sociale. Un outil adapté sera disponible afin de prévenir et contrer la maltraitance envers ces résidents. Les personnes utilisatrices du jeu sérieux seront plus sensibilisées et éduquées à la maltraitance envers les PA-LGBT, à ses conséquences, et aux moyens de la prévenir et de la contrer. Elles seront alors plus à même de bonifier leurs pratiques et de contribuer à l'inclusion sociale des PA-LGBT dans leur RPA. Par conséquent, cette recherche-action participera à rendre ce milieu de vie plus sain, sécuritaire, accueillant et inclusif pour les PA-LGBT. Les personnes qui évoluent dans la résidence Jazz pourront utiliser le jeu sérieux de différentes façons, par exemple, par des activités individuelles (ex. : jeu sur ordinateur ou tablette), de groupe (ex. : jeu sur grand écran, choix de groupe, discussion sur le sujet), thématiques (ex. : jeu lors de la Journée mondiale de sensibilisation à la maltraitance envers les PA ou lors de la journée mondiale contre l'homophobie et la transphobie) ou d'intégration des nouveaux résidents, employés ou dirigeants (ex. : jeu, présentation des règles de la RPA et du code d'éthique). Il s'agira d'occasions de parler d'un sujet généralement peu abordé dans les RPA dans un cadre sécuritaire qui encourage le partage et l'ouverture.

2.3 Retombées anticipées au-delà du milieu ciblé

Des retombées sont aussi attendues pour le GRIS Mauricie–Centre-du-Québec (intervenant des milieux de pratique), ainsi que les autres partenaires et collaborateurs du projet.

Le GRIS Mauricie–Centre-du-Québec contribuera à une meilleure compréhension de la diversité des situations de maltraitance envers les PA-LGBT vivant dans les RPA et des pistes d'action réalisées pour les prévenir et les contrer. Le jeu sérieux deviendra pour l'organisme un outil d'intervention complémentaire lui permettant de mieux répondre à sa mission, soit de favoriser une meilleure connaissance de la diversité sexuelle et de genre et de faciliter l'intégration des personnes LGBT dans la société. Depuis 10 ans, environ 3275 personnes ont été rejointes par cet organisme chaque année, incluant des PA vivant en RPA et en centre d'action bénévole. Le GRIS mise également sur le travail de sensibilisation dans les milieux scolaires, un lieu de choix pour contrer les préjugés à une période où les jeunes sont à forger leurs propres valeurs.

Les différents acteurs du CCEG|CCTT du Cégep de Drummondville, du CIRADD du Cégep GI, du CIMMI du Cégep de Sainte-Foy, de la Chaire de recherche sur la maltraitance envers les PA, de l'Université Laval, de la résidence Jazz et du GRIS Mauricie–Centre-du-Québec ont pu partager leurs expertises et innover sur les plans scientifique et pratique : ils ont contribué à une identification ou à une meilleure compréhension de la

maltraitance envers les PA-LGBT vivant dans les RPA et à l'identification de pistes d'action pour la prévenir et la contrer ; ils ont développé et implanté un jeu sérieux en ce sens ; ont évalué son contenu, sa forme, et son implantation. Les connaissances et le jeu sérieux qui ont été codéveloppés répondent au besoin exprimé par les gens évoluant dans les RPA et permettront aux personnes francophones des RPA québécoises, canadiennes et à l'international d'être mieux outillées pour prévenir et contrer ce problème social^[38].

Le RCPMTA, Diversité 02, le GRIS Montréal, l'Association LGBT+BDC, la Fondation Émergence et La Source ont eu l'occasion de partager leurs expertises aux autres membres du comité-conseil. Ils ont ainsi pu développer des collaborations. Ils ont bénéficié des résultats de la recherche et ont pu s'en inspirer pour bonifier leurs pratiques ou leurs travaux en lien avec la maltraitance envers les PA-LGBT vivant dans les RPA ou les jeux sérieux. Ils ont également contribué à la diffusion des connaissances et du jeu sérieux au sein de leurs réseaux. Les partenaires et les collaborateurs de la recherche-action sont maintenant des ambassadeurs du jeu sérieux et de sa trousse d'implantation. Ils pourront, par exemple : accompagner des organismes ou des RPA dans l'utilisation du jeu sérieux et de la trousse ; former et outiller des personnes-ressources à l'intérieur des organismes ou des RPA ; organiser des activités de sensibilisation ou de formation ; et présenter une conférence sur le thème de la maltraitance envers les PA-LGBT dans les RPA.

2.4 Contributions à la formation

Des enseignants-chercheurs du collégial et des professeurs-chercheurs d'universités ont participé aux différentes étapes de la recherche. Ils se sont engagés à enrichir le contenu de leurs cours en fonction des connaissances scientifiques et pratiques produites. Ils sont maintenant outillés d'exemples concrets de situations de maltraitance envers les PA-LGBT dans les RPA, mais aussi de pistes d'action visant à les prévenir et à les contrer. Cela contribuera à sensibiliser les étudiants collégiaux et universitaires à ces réalités et à en faire des futurs professionnels encore mieux outillés pour agir dans de telles situations. Les connaissances produites permettront d'enrichir, notamment le programme de soins infirmiers du Cégep de Drummondville, le cours *Diversité sexuelle* du programme du Certificat en santé sexuelle offert à l'Université Laval, et le séminaire de maîtrise en travail social de l'Université de Sherbrooke *Maltraitance envers les aînés*.

Des étudiants du Cégep de Drummondville ont contribué aux différentes étapes de la recherche. Ils ont pu développer des contacts avec des chercheurs, des professeurs, des enseignants, d'autres étudiants, des partenaires, ainsi que des compétences et une expérience pratique qui leur seront profitables dans la poursuite de leurs études postsecondaires ou leur carrière professionnelle. La participation d'enseignants ou de professeurs et d'étudiants à la recherche contribuera à enrichir l'enseignement dispensé et à stimuler l'intérêt des étudiants pour les carrières scientifiques.

3. Principales contributions de vos travaux de recherche en termes d'avancement des connaissances

En sus de ce qui a été nommé dans les sections précédentes (cf. 1.1 à 1.2), divers constats émergent des analyses des données concernant la nature de la maltraitance envers les PA-LGBT, ses facteurs de risque et de protection, ses conséquences et les pistes d'action pour la prévenir et la contrer.

3.1 Constats quant à la nature des situations de maltraitance envers les PA-LGBT

Concernant la nature des situations de maltraitance envers les PA-LGBT, nos analyses mettent en lumière les éléments suivants :

- Différentes formes et des types de maltraitance sont vécus en RPA en raison de l'OS ou de l'IG, notamment par des résidents, mais également par des membres du personnel.
- Il y a des formes et des types de maltraitance qui sont plus documentés (ex. : maltraitance psychologique et organisationnelle) que d'autres (ex. : physique, matérielle ou financière) ; ce qui met en relief l'importance de poursuivre le développement de nouvelles recherches sur ces dimensions jusqu'à présent peu investiguées.
- Il y a des enjeux de violations des droits des PA-LGBT dans tous les types de maltraitance (ex. : intégrité) ; ce qui en fait un élément transversal aux autres types.
- Actuellement, la conceptualisation ou la terminologie générale de la maltraitance envers les personnes âgées^[1,52] ne permet pas d'appréhender la complexité des identités (ex. : PA, PA-LGBT, PA-LGBT vivant des incapacités) et les inégalités qui en découlent.

3.2 Constats quant aux facteurs de risque de maltraitance envers les PA-LGBT

Concernant les FR, nos analyses mettent en évidence les constats suivants :

- L'efficacité des pistes d'action pour prévenir ou faire cesser les situations de maltraitance envers les PA-LGBT passe d'abord par la connaissance des FR spécifiques.
- Certains FR sont moins documentés que d'autres. Ces derniers pourraient être documentés selon le type de maltraitance et la dynamique relationnelle entre la personne maltraitée à la personne maltraitante ou au contexte organisationnel maltraitant. Des travaux scientifiques pourraient emprunter cette voie.

3.3 Constats quant aux facteurs de protection à la maltraitance envers les PA-LGBT

Concernant les FP à la maltraitance envers les PA-LGBT, nos analyses mettent de l'avant différents éléments :

- Certains FP sont spécifiques aux PA-LGBT. Ces facteurs sont des caractéristiques propres aux PA-LGBT ou aux approches adaptées dans les environnements. Ils tendent à réduire l'incidence de la maltraitance.
- Il importe de souligner l'importance des FP liés aux organisations. Il faut agir sur l'environnement plutôt que d'accentuer les pressions individuelles vécues par les PA-LGBT en mettant l'accent sur les solutions qui impliquent exclusivement leur mise en action.

3.4 Constats quant aux pistes d'action

Concernant les pistes d'action, nos analyses mettent en évidence que :

- La maltraitance envers les PA-LGBT ne pourra être évitée ou contrée que si les institutions et les organisations rejettent explicitement toutes formes de maltraitance, de violence et de négligence envers les PA-LGBT dans leurs politiques, leur mission et leur culture organisationnelle.
- Il ne suffit pas d'identifier les situations de maltraitance envers les PA-LGBT. Il importe de développer des structures ou actualiser des actions qui permettront d'offrir des services — de santé, sociaux, mais aussi de

protection juridique, de référence policière, etc. — de qualité qui répondront de manière appropriée aux besoins des PA-LGBT et contribueront à prévenir et à contrer le problème de la maltraitance.

- Des actions structurantes au sein des organisations sont critiques pour faire changer les choses. Toutes personnes impliquées au sein des différentes organisations, services ou RPA, constituent des acteurs clés pouvant mettre en place des mesures concrètes permettant de mieux prévenir et contrer la maltraitance en général, mais également plus spécifiquement celle envers les PA-LGBT.

Partie D – Autres pistes de solution ou d'action soutenues par les résultats de la recherche

1. Messages clés pour les diverses parties prenantes

Outre les éléments déjà explicités dans la partie C-3 de ce rapport, certaines autres pistes de solutions peuvent être évoquées. Les connaissances développées dans le cadre de cette recherche-action pourront contribuer au développement, à l'orientation et à l'application de politiques et de programmes publics portant sur la diversité sexuelle ou de genre et les vieillissements, les processus d'inclusion/exclusion sociale, la maltraitance envers les PA, l'innovation sociale et technologique, dont ceux des partenaires de l'Action concertée. Par exemple, ces connaissances pourront appuyer le développement de plans d'action ou de mesures (ex. : campagne de sensibilisation, outils de prévention, pratiques inclusives en RPA) visant à prévenir et à contrer la maltraitance vécue spécifiquement par les PA-LGBT en RPA, en prenant en considération la diversité des dynamiques de ces situations. Par exemple, le jeu sérieux et la trousse d'implantation permettent de rencontrer l'objectif 4.2 *Accroître et diffuser les connaissances sur la façon dont les PA-LGBT vivent la maltraitance*, et sa mesure 51 *de concevoir un outil de sensibilisation ou de formation sur les réalités des PA-LGBT pour les professionnels œuvrant, notamment, dans les milieux de vie des PA^[7]*, du deuxième *Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les PA 2017-2022^[7]*. Or, pour prévenir et contrer la maltraitance envers les PA-LGBT vivant dans les RPA, tous les acteurs qui y évoluent (résidents, employés, dirigeants) doivent être sensibilisés par rapport à cette problématique, de même que partie prenante de la réflexion et des solutions, comme le propose cette recherche-action. Ce sont des acteurs incontournables pour la création d'environnements plus sains, sécuritaires, accueillants et inclusifs^[76]. Leur mobilisation est nécessaire pour instaurer des changements d'attitude, de comportement, de culture organisationnelle au sein des RPA.

De plus, les connaissances développées dans le cadre de cette recherche-action ont contribué au développement du nouveau *Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les PA 2022-2027*, en venant bonifier l'état des connaissances sur la maltraitance envers les PA des communautés LGBT+. Le jeu sérieux qui a été développé, implanté et évalué pourrait être déployé dans toutes les RPA du Québec, mais aussi plus largement dans tous les milieux de vie collectifs pour PA, et ses effets pourraient être documentés, tant pour les PA que pour les membres du personnel et les dirigeants.



2. Mises en garde dans l'interprétation ou l'utilisation des résultats

Le jeu sérieux *Le placard, c'est pour les balais*, s'appuie sur une recension approfondie des écrits scientifiques disponibles sur le sujet ainsi que sur les propos de quinze personnes de cinq RPA du Québec rencontrés lors d'entrevues. Or, vu la taille de l'échantillon de la collecte de données, il importe de reconnaître les limites sur le plan de la transférabilité de cette recherche. Néanmoins, cette étude est une première recherche sur cette thématique en contexte de RPA au Québec et au Canada. Elle pourra inspirer de prochaines démarches de recherche de plus grande envergure.

De plus, soulignons que, malgré tous les efforts de recrutement (ex. : annonces de recrutement et capsule vidéo dans les RPA et Facebook ; message qui évolue; réseau de partenaires et collaborateurs; lettre ouverte et entrevue dans les médias ; rencontres d'associations LGBT), il ne fut pas possible de recruter des PA trans. Ainsi, certaines perspectives spécifiques aux réalités des PA trans demeurent non-investiguées.

Également, ce projet de recherche-action s'étant déroulé durant la période de la COVID-19, certaines étapes de la méthodologie ont dû être adaptées. Par exemple, au moment de réaliser la première phase de la stratégie d'implantation (objectif 4) dans la résidence Jazz, une éclosion de la COVID a eu lieu dans la résidence. L'accès aux lieux physiques ayant été prohibé, l'équipe de recherche a dû procéder à l'implantation plus d'un mois après le délai prescrit. Cette situation a contraint l'équipe à devoir adapter la méthodologie pour s'assurer de demeurer dans les temps du projet. Ainsi, l'objectif 4 a dû être condensé en une seule rencontre incluant onze participants, plutôt que les six rencontres prévues de cinq à douze acteurs. De plus, dans le cadre de l'objectif C, les quatre entrevues de groupe qualitatives ont été révisées pour permettre la réalisation de deux moments d'entrevues regroupant 27 participants.

Finalement, soulignons que comme le recrutement des participants à cette étude s'appuie sur une participation de personnes volontaires, il est possible que ce dernier ait mené à une surreprésentation potentielle de personnes ayant des attitudes favorables envers les PA-LGBT. Ce type de biais, en plus de la désirabilité sociale ayant pu mener à une surreprésentation de propos favorables souligne la nécessité de poursuivre les investigations de différentes natures sur cette thématique afin de permettre de recueillir les propos et expériences de populations aux profils et visions diversifiées.

Partie E – Nouvelles pistes ou questions de recherche

Au-delà des avenues déjà discutées au sein des parties C et D du présent rapport, d'autres pistes ou questions de recherche sont soulevées à la suite de cette recherche-action et pourraient faire l'objet d'initiatives futures.

- Malgré tous les efforts de recrutement réalisés, il ne fut pas possible de recruter de PA trans. Ainsi, les réalités propres à la maltraitance des PA trans constituent un sujet important à documenter en contexte de RPA. Le vieillissement des personnes trans demeure à ce jour peu investigué^[77-78]. Alors que différentes situations de violence ou crimes haineux sont associées aux enjeux vécus par les PA trans en communauté^[78]; les milieux d'hébergement collectifs tels les RPA, ne semblent pas avoir fait l'objet d'investigations spécifiques au Québec ou au Canada. Pour ce faire, des stratégies de recrutement spécifiques devaient être envisagées, notamment considérer la collaboration d'informateurs clés issus d'organismes représentant les personnes LGBT.
- Cette étude est une première initiative au Québec décrivant différentes situations de maltraitance auprès des PA-LGBT et les facteurs influençant ces dernières en RPA. Nos résultats témoignent de la pertinence de continuer à approfondir notre compréhension de ces éléments clés pour mieux soutenir les stratégies de prévention et d'intervention à déployer. Les données ayant été recueillies sans égard à l'historique des personnes vivant les situations de maltraitance ou à d'autres facteurs identitaires, il serait porteur, dans un deuxième temps d'approfondir les expériences de maltraitance des PA-LGBT à travers une perspective de parcours de vie et selon une approche intersectionnelle. S'intéresser au parcours de vie des personnes vivant les situations de maltraitance permettrait d'examiner en profondeur, et selon la perspective des PA-LGBT elles-mêmes, l'évolution des situations de maltraitance vécues à travers le vieillissement en ciblant plus particulièrement les changements et transitions liées à cette période de vie (ex. : retraite, développement de conditions de santé, ruptures conjugales, déménagement, décès d'un proche) ainsi que les facteurs externes (ex. : contexte familial, social et culturel) ayant affecté l'évolution des situations^[79-80]. En complémentarité, l'approche intersectionnelle permettrait de mieux comprendre comment certaines caractéristiques identifiées dans la littérature (ex. : genre, statut socioéconomique, éducation, taille corporelle, ethnicité, âge) interagissent et peuvent expliquer l'expérience de la maltraitance chez les PA-LGBT^[81].

Partie F – Références

1. Ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) (2022). *Reconnaître et agir ensemble. Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2022-2027*. Québec : Gouvernement du Québec.
2. Beaulieu, M., Leboeuf, R., Pelletier, C., & Cadieux Genesse, J. (2018). La maltraitance envers les personnes âgées. Dans J. Laforest, P. Maurice & L.M. Bouchard (Eds.), *Rapport québécois sur la VIOLENCE et la santé* (pp. 170-197). Montréal: Institut national de santé publique du Québec.
3. Ranahan, M. E. (2017). *Planning for the Health and Social Inclusion of Lesbian, Gay, Bisexual, and Transgender Older Adults*. Paper presented at the Department of Urban and Regional Planning. Buffalo.
4. Wallach, I., & Brisson-Guérin, M. (2020). Les préoccupations des personnes trans en lien avec la fin de vie : une revue systématique des études qualitatives. *Frontières*, 31(2). Retrieved from : <https://doi-org.acces.bibl.ulaval.ca/10.7202/1070335ar>
5. Baril, A., & Silverman, M. (2020). Des vies oubliées : les personnes âgées trans vivant avec une démence à l'intersection du cisgenrisme, du capacitisme/cogniticisme et de l'âgisme. *Canadian Journal of Disability Studies*, 9(4), 178-193.
6. Brotman, S., Ferrer, I., Sussman, T., Ryan, B., & Richard, B. (2015). Access and equity in the design and delivery of health and social care to LGBTQ older adults: A Canadian perspective. In N. A. Orel & Fruhauf, C.A. (Eds.), *The lives of LGBT older adults: Understanding challenges and resilience* (pp. 111–140): American Psychological Association.
7. Ministère de la Famille – Secrétariat aux aînés (2017). *Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2017-2022*. Québec: Gouvernement du Québec.
8. Johnson, I. (2013). Gay and gray: The need for federal regulation of assisted living facilities and the inclusion of LGBT individuals. *The Journal of Gender, Race, and Justice*, 16(1), 293-321.
9. Fredriksen-Goldsen, K. I., Kim, H.-J., Emlert, C. A., Muraco, A., Erosheva, E. A., Hoy-Ellis, C. P., . . . Petry, H. (2011). *The Aging and Health Report: Disparities and Resilience among Lesbian, Gay, Bisexual, and Transgender Older Adults*. Retrieved from : https://www.lgbtagingcenter.org/resources/pdfs/LGBT%20Aging%20and%20Health%20Report_final.pdf consulté le 29 juin 2021.
10. Hébert, B., Chamberland, L., & Enriquez, M. C. (2015). *Mieux intervenir auprès des aîné.e.s trans*. Montréal : Chaire de recherche sur l'homophobie de l'Université du Québec à Montréal.
11. Gott, M. (2005). *Sexuality, sexual health and ageing*. Bodmin, Cornwall : Open University Press.
12. Grigorovich, A. (2015). Negotiating sexuality in home care settings: older lesbians and bisexual women's experiences. *Culture, Health & Sexuality*, 17(8), 947-961.
13. Radicioni, S., & Weicht, B. (2018). A place to transform: creating caring spaces by challenging normativity and identity. *Gender, Place & Culture : A Journal of Feminist Geography*, 25(3), 368-383.
14. Hillman, J. (2020). Intimate Partner violence among older LGBT adults: unique risk factors, issues in reporting and treatment, and recommendations for research, practice, and policy. In B. Russell (Eds.), *Intimate Partner Violence and the LGBT+ Community* (pp. 237-254): Springer Nature Switzerland.
15. Michigan Fair Housing Centers. (2007). *Sexual orientation and housing discrimination in Michigan: A report of Michigan's fair housing centers*. Retrieved from Fair Housing Center of Southeastern Michigan: http://www.fhcmichigan.org/images/Arcus_web1.pdfThe
16. Caceres, B. A., Travers, J., Primiano, J. E., Luscombe, R. E., & Dorsen, C. (2020). Provider and LGBT Individuals' Perspectives on LGBT Issues in Long-Term Care: A Systematic Review. *The Gerontologist*, 60(3), e169–e183.
17. Willis, P., Maegusuku-Hewett, T., Raithby, M., & Miles, P. (2016). Swimming upstream: The provision of inclusive care to older lesbian, gay and bisexual (LGB) adults in residential and nursing environments in Wales. *Ageing and Society*, 36(2), 282-306.
18. Holman, E. G., Landry-Meyer, L., & Fish, J. N. (2020). Creating Supportive Environments for LGBT Older Adults: An Efficacy Evaluation of Staff Training in a Senior Living Facility. *Journal of Gerontological Social Work*, 63(5), 464-477.
19. Ministère des Affaires municipales et de l'Habitation (MAMH), Ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration (MIFI), Ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS), Société d'habitation du Québec (SHQ), & Fonds de recherche du Québec – Société et culture (FRQSC) (2020). *Appel de propositions : programme de recherche sur les personnes âgées vivant des dynamiques de marginalisation et d'exclusion sociale – Action concertée thématique*. Québec: FRQSC et ses partenaires de l'Action concertée
20. Brotman, S., Ryan, B., & Cormier, R. (2003). The health and social service needs of gay and lesbian elders and their families in Canada. *The Gerontologist*, 43(2), 192-202. doi:10.1093/geront/43.2.192
21. de Castro, D. J. (2017). *A case management program for at-risk lesbian, gay, bisexual, and transgender older adults: A grant proposal*. Paper presented at the School of Social Work, Long Beach.
22. Bloemen, E. M., Rosen, T., LoFaso, V. M., Lasky, A., Church, S., Hall, P., . . . Clark, S. (2019). Lesbian, Gay, Bisexual, and Transgender Older Adults' Experiences With Elder Abuse and Neglect. *Journal of the American Geriatrics Society*, 67(11), 2338-2345.
23. Beaulieu, M., Leboeuf, R., Manseau-Young, M.-È., & Pomar-Chiquette, S. (2018). *Isolement social des aînés. Regard spécifique sur la communauté LGBTQ au Canada. Supplément aux trousseaux sur l'isolement social des aînés*. Préparé pour le Forum du Groupe de travail fédéral, provincial et territorial (FPT) sur l'isolement social et l'innovation sociale des ministres responsables des aînés. Ottawa.
24. Leyerzapf, H., Visse, M., De Beer, A., & Abma, T. A. (2018). Gay-friendly elderly care: creating space for sexual diversity in residential care by challenging the hetero norm. *Ageing & Society*, 38, 352-377.

25. Waling, A., Lyons, A., Alba, B., Minichiello, V., Barrett, C., Hughes, M., . . . Edmonds, S. (2019). Experiences and perceptions of residential and home care services among older lesbian women and gay men in Australia. *Health social care in the community*, 27(5), 1251-1259. doi:10.1111/hsc.12760
26. Grossman, A. H., D'Augelli, A. R., & O'Connell, T. S. (2001). Being Lesbian, Gay, Bisexual, and 60 or Older in North America. *Journal of Gay & Lesbian Social Services*, 13(4), 23-40.
27. Higgins, A., Sharek, D. et Glacken, M. (2016). Building Resilience in the Face of Adversity: Navigation Processes Used by Older Lesbian, Gay, Bisexual and Transgender Adults Living in Ireland. *Journal of Clinical Nursing*, 25(23-24), 3652-3664.
28. Willis, P. B., Raithby, M., Maegusuku-Hewett, T. et Miles, P. (2017). Everyday Advocates' for Inclusive Care? Perspectives on Enhancing the Provision of Long-Term Care Services for Older Lesbian, Gay and Bisexual Adults in Wales. *British Journal of Social Work*, 47(2), 409-426.
29. Choi, S. K., & Meyer, I. H. (2016). *LGBT aging: A review of research findings, needs, and policy implications*. Retrieved from <https://williamsinstitute.law.ucla.edu/publications/lgbt-aging/>
30. Foglia, M. B., & Fredriksen-Goldsen, K. I. (2014). Health Disparities among LGBT Older Adults and the Role of Nonconscious Bias. LGBT Bioethics: Visibility, Disparities, and Dialogue, special report, *Hastings Center Report*, 44(5), S40-S44.
31. Emlet, C. A. (2016). Social, Economic, and Health Disparities among LGBT Older Adults. *Generations*, 40(2), 16-22.
32. Ministère de la santé et des services sociaux (MSSS). (2016). *Guide de référence pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées*. Québec Retrieved from <https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/document-000047/>
33. Fenge, L.-A., Jones, K., & Gibson, C. (2018). Meaningful dissemination produces the "long tail" that engenders community impact. *Qualitative Research Journal*, 18(1), 45-54. doi:10.1108/QRJ-D-17-00037
34. Lecompte, M., Ducharme, J., Beauchamp, J. & Couture, M. (2021). Inclusive Practices toward LGBT Older Adults in Healthcare and Social Services: A Scoping Review of Quantitative and Qualitative Evidence. *Clinical Gerontologist*, 44(3), 210-221.
35. Rouighi, N. (2017). *Les jeux sérieux sont-ils l'avenir des campagnes de sensibilisation?* En ligne <http://www.atypic.ca/fr/blogue/les-jeux-serieux-sont-ils-lavenir-des-campagnes-de-sensibilisation/>, consulté le 13 novembre 2017
36. JLR. (2017). *Rapport sur le marché des résidences de personnes âgées*. Montréal: JLR.
37. Gobert, C. (12 août 2019). « Si je ne peux pas parler des femmes que j'ai aimées, alors on m'enterre déjà ». *HuffPost New*. En ligne https://quebec.huffingtonpost.ca/entry/denise-veilleux-aineeslesbienne_qc_5d51751fe4b0fd2733f37858, consulté le 5 mars 2020.
38. Chaire de recherche sur l'homophobie de l'Université du Québec à Montréal (UQAM). (2016). *Mémoire présenté dans le cadre de la consultation du Secrétariat aux aînés du ministère de la Famille en vue de l'élaboration du Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2017-2022*. Montréal: Chaire de recherche sur l'homophobie de l'UQAM.
39. Chamberland, L., Beauchamp, J., Dumas, J., & Kamgain, O. (2016). *Aîné.e.s LGBT : favoriser le dialogue sur la préparation de leur avenir et de leur fin de vie, et la prise en charge communautaire*. Montréal: Chaire de recherche sur l'homophobie de l'Université du Québec à Montréal (UQAM).
40. Le Groupe de travail fédéral, provincial et territorial (FPT) sur l'isolement social et l'innovation sociale (2018). *Isolement social des aînés : regard spécifique sur la communauté LGBTQ au Canada*. Ottawa: Emploi et Développement social Canada.
41. Fondation Émergence (2018b). *Assurer la bientraitance des personnes âgées lesbiennes, gaies, bisexuelles et trans*. Montréal: Fondation Émergence.
42. Chamberland, L., & Paquin, J. (2004). *Vieillir en étant soi-même. Le défi de l'adaptation des services résidentiels aux besoins des lesbiennes âgées*. Montréal: Université du Québec à Montréal (UQAM), Réseau des lesbiennes du Québec & Institut de recherches et d'études féministes et Relais-Femmes.
43. Fondation Émergence. (2018a). *À propos de nous*. En ligne <https://www.fondationemergence.org/a-propos-de-nous>, consulté le 14 mars 2020.
44. Beauchamp, J., & Chamberland, L. (2015). Les enjeux de santé mentale chez les aînés gais et lesbiennes. *Santé mentale au Québec*, 40(3), 173-192.
45. Gouvernement du Canada (2019). *Lexique sur la diversité sexuelle et de genre*. En ligne <https://www.btb.termiumpplus.gc.ca/publications/diversite-diversity-fra.html#s>, consulté le 13 août 2020.
45. Emploi et Développement social Canada (2018). *Isolement social des aînés : Regard spécifique sur la communauté LGBTQ au Canada – Supplément aux trousseaux sur l'isolement social des aînés*. Ottawa: Gouvernement du Canada.
46. Gahagan, J., Redden, M., & National LGBT Housing Matters Research Team. (2020). *LGBT housing matters: Results of the Canadian LGBT older adults and housing project*. Halifax, NS: The Gender and Health Promotion Studies Unit, Dalhousie University.
47. Caballero-Hernández, J. A., Palomo-Duarte, M., & Doderó, J. M. (2017). Skill assessment in learning experiences based on serious games: A Systematic Mapping Study. *Computers & Education*, 113, 42-60.
48. Ypsilanti, A., & al. (2014). Are serious video games something more than a game? A review on the effectiveness of serious games to facilitate intergenerational learning. *Education and Information Technologies*, 19(3), 515-529.
49. Morville, P. (2019). *User Experience Design*. En ligne http://semanticstudios.com/user_experience_design/, consulté le 12 juin 2019.
50. Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2018). *Qualitative inquiry & research design: Choosing among five approaches* (4th ed.) [Kindle Edition]. Thousand Oaks, CA: SAGE Publications, Inc.
51. Paillé, P., & Mucchielli, A. (2003). *L'analyse qualitative en sciences humaines et sociales*. Paris: Colin.

52. Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées, Centre de recherche et d'expertise en gérontologie sociale (CREGÉS) et la Ligne Aide Abus Aînés (LAAA) du CIUSSS Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal, Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, Coordonnateurs régionaux de la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées, Secrétariat aux aînés & Ministère de la santé et des services sociaux. (2022). *Terminologie sur la maltraitance envers les personnes âgées 2022*. Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées, 2 p.
53. Geoffroy, M. (2016). Initiatives de gestion de la diversité sexuelle et micro-agressions homonégatives : une étude qualitative des vécus et perceptions des employé.e.s. lesbiennes, gais et bisexuel.le.s au Québec. Mémoire de maîtrise, Université du Québec à Montréal
54. Harding, R., Epiphaniou, E., & Chidgey-Clark, J. (2012). Needs, experience, and preferences of sexual minorities for end-of-life care and palliative care: A Systematic Review. *Journal of Palliative Medicine*, 15(5), 602-611.
55. Space, R. R. (2018). *Instilling LGBT cultural humility in geriatric home care services: An appreciative inquiry*. Paper presented at the Social Work (DSW) program for the Degree Doctor of Social Work. Minneapolis.
56. Sue, Derald Wing. 2013. « Foreword ». Dans *That's so gay! Microaggressions and the lesbian, gay, bisexual, and transgender community*, Kevin L. Nadal, p. ix-xii. Washington, D.C. : American Psychological Association.
57. Taha, S., Blanchet-Garneau, A., & Bernard, L. (2020). Une revue de la portée sur la pratique infirmière auprès des personnes âgées issues de la diversité sexuelle et de genre. *Recherche en soins infirmiers*, 140, 29-56.
58. Sussman, T., M., C., Brotman, S., Chamberland, L., Daley, A., Dumas, J., . . . Singh, S. (2013). *Identifying barriers, developing solutions: Addressing the health and social needs of gay, lesbian, bisexual and transgender older adults who reside in long-term care homes*. Montréal : York University, McGill University & UQAM.
59. Walker, R. V., Powers, S. M., & Witten, T. M. (2017). Impact of anticipated bias from healthcare professionals on perceived successful aging among transgender and gender nonconforming older adults. *LGBT Health*, 4(6), 427-433.
60. Beauchamp, J., Brotman, S., Chamberland, L., & Ferrer, I. (2018). Aînés LGBT : quelle source de soutien et de soins lors du vieillissement ? In V. Billette, Marier, P. & Séguin, A.-M. (Eds.), *Les vieillissements sous la loupe : entre mythes et réalités* (pp. 255-262). Québec : Presses de l'Université Laval.
61. Gouvernement du Québec. (2011). *Plan d'action gouvernemental de lutte contre l'homophobie 2011-2016*. Québec: Gouvernement du Québec.
62. Baril, A. (2018). Hommes trans et handicapés : une analyse croisée du cisgenrisme et du capacitisme. *Genre, Sexualité & Société*, 19, 1-19.
63. Beauchamp, J., Chamberland, L., & Carbonneau, H. (2020). Le vieillissement chez les aînés gais et lesbiennes : entre la normalité, l'expression de besoins spécifiques et leur capacité d'agir. *Nouvelles pratiques sociales*, 31(1).
64. Singh, A., Truszczynski, N., White, L., Chang, S., & Beatty, Z. (2019). Integrating Intersectionality when Working with Trans Older Adults. In M. Houlbert (Eds.), *Transgender and Gender Nonconforming Health and Aging* (pp. 151-160): Springer International Publishing AG.
65. Adams, M. (2016). An intersectional approach to services and care for LGBT elders. *Generations*, 40(2), 94-100.
66. Meyer, I. H. (2007). Prejudice and discrimination as social stressors. In I. M. Meyer, & Northridge, M.E. (Ed.), *The health of sexual minorities: public health perspectives on lesbian, gay, bisexual and transgender populations* (pp. 242-267): Springer Science + Business Media.
67. Richards, E. (2009). *Identifying Barriers to Inclusive Long-Term Care: Developing Affirmative Living Arrangements for Gay and Lesbian Seniors*. Paper presented at the Faculty of Graduate Studies and Research in partial fulfillment of the requirements for the degree of Master of Social Work, Ottawa.
68. Drescher, J. (2010). Transsexualism, gender identity disorder and the DSM. *Journal of Gay & Lesbian Mental Health*, 14(2), 109-122
69. Butler, S. S. (2004). Gay, Lesbian, Bisexual, and Transgender (GLBT) Elders. *Journal of Human Behavior in the Social Environment*, 9(4), 25-44.
70. de Vries, B. (2015). Stigma and LGBT aging: Negative and positive marginality. In N. A. Orel, & Fruhauf, C.A. (Ed.), *The lives of LGBT older adults: Understanding challenges and resilience* (pp. 55-71). Washington: American Psychological Association.
71. Services & Advocacy for GLBT Elders (SAGE). (2018, 5 février 2021). *Housing and Home Care: An Older LGBTQ2 Person's Perspective*. Retrieved from <https://www.sageusa.org/wp-content/uploads/2018/05/housing-and-home-care-older-lgbtq2-slide-deck.pdf>
72. Yarns, B., Abrams, J., Meeks, T., & Sewell, D. (2016). The mental health of older LGBT adults. *Current psychiatry reports*, 18(6), 1-11.
73. DeVito, J. A., Chassé, G., & Vezeau, C. (2019). *La communication interpersonnelle : Maude, Olivier, Adam et les autres* (4e éd.). Pearson ERPI
74. Fredriksen-Goldsen, K. I., Hoy-Ellis, C. P., Goldsen, J., Emler, C. A., & Hooyman, N. R. (2014). Creating a vision for the future: key competencies and strategies for culturally competent practice with lesbian, gay, bisexual, and transgender (LGBT) older adults in the health and human services. *Journal of Gerontological Social Work*, 57(2-4), 80-107. doi:10.1080/01634372.2014.890690.
75. Putney, J. M., Keary, S., Hebert, N., Krinsky, L., & Halmo, R. (2018). "Fear Runs Deep:" The Anticipated Needs of LGBT Older Adults in Long-Term Care. *Journal of Gerontological Social Work*, 61(8), 887-907. doi:10.1080/01634372.2018.15081
76. Ministère de la Famille et des Aînés (MFA), & MSSS (2012). *Politique Vieillir et vivre ensemble – Chez soi, dans sa communauté, au Québec*. Québec: Gouvernement du Québec.
77. Persson, D.I. (2009) Unique Challenges of Transgender Aging: Implications From the Literature, *Journal of Gerontological Social Work*, 52:6, 633-646, DOI: [10.1080/01634370802609056](https://doi.org/10.1080/01634370802609056)

78. Witten, T. M. (2019). Graceful exits: Intersection of aging, transgender identities, and the family/community. In *Older GLBT Family and Community Life* (pp. 32-58). Routledge.
79. Carpentier, N. et White, D. (2013). Perspective des parcours de vie et sociologie de l'individuation. *Sociologie et sociétés*, 45(1), p. 279–300. doi.org/10.7202/1016404ar
80. Hendricks J (2012). Considering life course concepts. *The Journals of Gerontology Series B: Psychological Sciences and Social Sciences* 67B(2) : 226–231.
81. Instituts de recherche en santé du Canada (IRSC). (2021). *Question de méthodes : Conception d'études intersectionnelles quantitatives et collecte de données primaires*. En ligne <https://cihr-irsc.gc.ca/f/52352.html>.
82. Schöpfel, J. (2012). Vers une nouvelle définition de la littérature grise. *Cahiers de la Documentation*, 66(3), p.14-24. ffsic_00794984
83. Quinn, D. M., Williams, M. K., Quintana, F., Gaskins, J. L., Overstreet, N. M., Pishori, A., & Chaudoir, S. R. (2014). Examining effects of anticipated stigma, centrality, salience, internalization, and outness on psychological distress for people with concealable stigmatized identities. *PLoS ONE*, 9(5). doi:<https://doi.org/10.1371/journal.pone.009697>
84. Crenshaw, K. (1989). Demarginalizing the Intersection of Race and Sex: A Black Feminist Critique of Antidiscrimination Doctrine, Feminist Theory and Antiracist Politics. *University of Chicago Legal Forum*, 1(8). Retrieved from : http://chicagounbound.uchicago.edu/uclf/vol1989/iss1/8?utm_source=chicagounbound.uchicago.edu%2Fuclf%2Fvol1989%2Fiss1%2F8&utm_medium=PDF&utm_campaign=PDFCoverPages
85. Claes, J. A., & Moore, W. (2000). Issues confronting lesbian and gay elders: The challenge for health and human services providers. *Journal of health and human services administration*, 23(2), 181-202.

Annexe 1 – Stratégie de recherche documentaire

La recension des écrits sur les situations de maltraitance envers les PA-LGBT et les pistes d'action réalisées pour les prévenir ou les contrer a été mise à jour de façon périodique. Les écrits (écrits scientifiques et littérature grise) proviennent du Canada ou d'autres pays où la législation en matière de droits des personnes LGBT y est similaire (États-Unis, Angleterre, Pays-Bas, Australie).

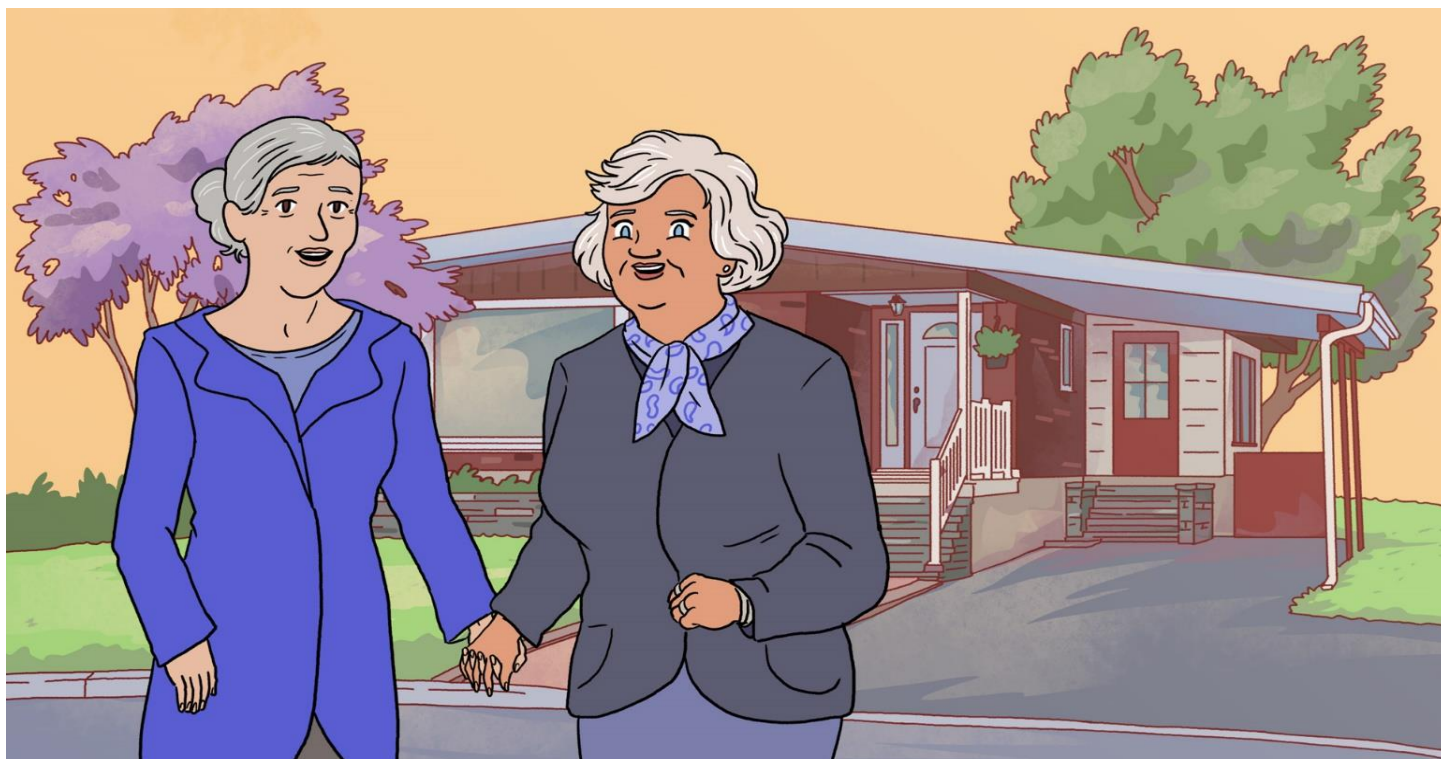
La recherche de l'information scientifique a été effectuée dans les bases de données *Ageline*, *CINAHL*, *ERIC*, *Medline*, *Social Science* et *Sociological abstracts*. Elle s'est limitée aux années comprises entre 2000 et 2021 et aux documents de langues anglaise et française. Les mots-clés utilisés pour guider la recherche documentaire concernaient les milieux de vie collectifs (ex. : RPA, *senior housing*), les situations de maltraitance (ex. : maltraitance, *abuse*), les PA-LGBT (ex. : PA-LGBT, *LGBT older adult*) et les pistes d'action réalisées pour les prévenir et les contrer (ex. : prévention, outils, *tool*, *training*) (tableau 6). Cela dit, étant donné le peu d'articles sur les situations de maltraitance envers les PA-LGBT vécues dans les milieux de vie collectifs, il a été convenu d'élargir la recherche documentaire à l'ensemble des milieux de vie des PA (ex. : milieux de vie pour aînés, domicile, *long-term care homes*). Ainsi, les articles, dont les mots-clés se trouvaient dans le titre ou le résumé ou dont le but de la recherche permettait de documenter les situations de maltraitance envers les PA-LGBT ou les pistes d'action visant à les prévenir et à les contrer, dans tous types de milieux de vie, ont été sélectionnés. Au total, ce sont 36 publications qui ont été retenues.

Tableau 6: *Mots-clés utilisés pour le repérage des articles scientifiques dans les bases de données*

Français	Anglais
Centre d'hébergement et de soins longue durée/centre de vie active (CHSLD)/Ehpad/Foyer de soins de longue durée/Maison (retraite-vieux)/Milieux de vie/Résidence privée pour aînés/Ressources (de types familiales-intermédiaires)	Assistant-leaving/Care (context-home-retirement) /Long-term care (facilities-homes-housing)/Homes (aged-charitable-Municipal-Nursing-Retirement)/Senior (center-living community-Living Facility)/Supportive housing
Agisme/Cisgen*/Harcèlement/Hétérosexisme/Inégalités/Intimidation/Maltraitance/Marginalisation/Négligence/Oppression/Pouvoir /Préjugés/Rapport de force/Rejet/Transphobi*/Violence	Abuse/Ageism/Biphobia/Discrimination/Heterosexism/Homophobi*/Mistreatment/Neglect/Power /Sexuality-blind approaches/Stereotype/Victimization/Violation of rights and freedoms
Diversité/Gai/Homosexu*/Identité de genre Lesbienne/Minorités (sexuelles et de genre)	Bisexu*/Gay/Gender (minorit*-nonconforming-same)/GLBT – LGBT/Lesbian/Queer/Same-sex relationship/Sexual (identity-minorit*-orientation)/TGNC/Trans*
Aînés/Âgées/Vieillesse/Vieux/vieilles	Aging/Elder*/Later life/Old* (adults-men-women)/Seniors
Code d'éthique/Conduites/Discussion/Environnement/Formation/Guide/Interventions/Jeux sérieux/Mesures proactives d'inclusion/Outil (animation-trousse)/Politiques	Approaches/Practice (Affirmative-inclusive)/Prevention/Program*/Serious game/Strategies/Tool/Training

Les documents pertinents issus de la littérature grise¹¹ proviennent des instances officielles du Québec, telles que des politiques, des orientations ministérielles, des cadres de référence et des plans d'action, ainsi que des initiatives développées par les milieux universitaires, institutionnels et communautaires (ex. : actes de conférences, rapports annuels, webinaires) qui concernent les PA-LGBT, les situations de maltraitance vécues par ces dernières, les pistes d'action réalisées pour les prévenir et les contrer et les résultats de ces pistes d'action. Ces documents ont été recensés à partir de sites Web. La recherche couvre la période des dix dernières années, soit de 2011 à 2021. Les moteurs de recherche *Google* et *Google Scholar* ont également été interrogés, à partir des mêmes mots-clés que pour les écrits scientifiques. Au total, ce sont six documents pertinents qui ont été retenus.

Les informations suivantes ont été extraites pour l'ensemble des documents sélectionnés : le ou les auteurs ; l'année de publication ; le type de document ; les situations de maltraitance envers les PA-LGBT ; les pistes d'action réalisées pour les prévenir et les contrer ; toute autre information qui ne peut être classée dans les catégories mentionnées précédemment.



¹¹ La littérature grise correspond à tout type de document produit par le gouvernement, l'administration, les secteurs de l'enseignement et de la recherche, le commerce et l'industrie, en format papier ou numérique, protégé par les droits de propriété intellectuelle, de qualité suffisante pour être collectée et conservé par une bibliothèque ou une archive institutionnelle, et qui n'est pas contrôlé par l'édition commerciale^[82].



RECRUTEMENT DE PARTICIPANTS

Un projet de recherche d'envergure vient de démarrer avec la participation de nombreuses associations et résidences du Québec.



**Contribuer
au développement
d'un jeu sérieux
en participant à une entrevue**

Ce jeu vise à rendre les résidences privées plus saines, sécuritaires, accueillantes et inclusives, à prévenir et contrer la maltraitance envers les personnes âgées lesbiennes, gaies, bisexuelles et trans (LGBT).

Résident(e) ou membre du personnel ...

...Vous êtes la personne qu'il nous faut !

Au sujet de l'entrevue confidentielle

- Elle durera 60 minutes environ
- Elle se fera par téléphone, vidéoconférence ou en présentiel selon ce qui vous conviendra.
- Elle portera sur des expériences, vécues ou à titre de témoin, concernant des situations impliquant des personnes âgées LGBT en résidence et des interventions réalisées pour les prévenir ou les contrer.
- Vos propos seront entièrement confidentiels.

CELA VOUS INTÉRESSE, CONTACTER DIRECTEMENT : Frédérique Garnier, Cell : 581-990-4670, membre de l'équipe de recherche du CCEG. MERCI !

Annexe 3 – Données sociodémographiques (Objectifs 1 et 2, étape B)

Tableau 7 : Données sociodémographiques des quinze personnes interviewées

Participants	Catégorie de participants	Identité de genre	Catégorie d'âge	Orientation sexuelle	État civil	Dernière année d'études	Tranche de revenu (brut)
P1	Employée	Féminin	Moins de 65 ans, (45 ans)	Lesbienne	Célibataire	Diplôme d'études collégiales	35 000 à 44 999 \$
P2	Employée	Féminin	Moins de 65 ans (43 ans)	Hétérosexuelle	Union libre	Diplôme d'études secondaires	35 000 à 44 999 \$
P3	Employée	Féminin	Moins de 65 ans (23 ans)	Bisexuelle	Union libre	Diplôme d'études universitaires	Moins de 19 000 \$
P4	Employée	Féminin	Moins de 65 ans (55 ans)	Hétérosexuelle, mais ajoute « neutre »	Mariée	Professionnel, postsecondaire	25 000 à 34 999 \$
P5	Employée	Féminin	Moins de 65 ans (33 ans)	Hétérosexuelle	Union libre	Diplôme d'études secondaires	35 000 à 44 999 \$
P6	Dirigeante	Féminin	Moins de 65 ans (52 ans)	Hétérosexuelle	Mariée	Diplôme d'études universitaires	Plus de 55 000 \$
P7	Résidente	Féminin	65 à 74 ans	Hétérosexuelle	Veuve	Diplôme d'études universitaires	Plus de 55 000 \$
P8	Résidente	Féminin	65 à 74 ans	Hétérosexuelle	Veuve	Diplôme d'études collégiales	Moins de 19 000 \$
P9	Résidente	Féminin	85 à 94 ans	Hétérosexuelle	Veuve	6 ^e année	20 000 à 24 999 \$
P10	Résidente	Féminin	75 à 84 ans	Hétérosexuelle	Veuve	5 ^e année	Préfère ne pas répondre
P11	Résidente	Féminin	85 à 94 ans	Hétérosexuelle	Veuve	Brevet. École normale et université du 3 ^e âge	20 000 à 24 999 \$
P12	Résident	Masculin	75 à 84 ans	Gai	Union libre	Diplôme d'études collégiales	45 000 à 54 999 \$
P13	Résident	Masculin	75 à 84 ans	Gai	Célibataire	Études universitaires (non complétées)	Préfère ne pas répondre
P14	Résidente	Féminin	65 à 74 ans	Lesbienne	Veuve	Cours qui se donnait à l'hôpital	45 000 à 54 999 \$
P15	Dirigeant	Masculin	Moins de 65 ans (54 ans)	Gai	Marié	Diplôme d'études collégiales	Plus de 55 000 \$



Chaire de recherche sur la maltraitance
envers les personnes âgées
Research Chair on Misreatment of Older Adults



Fonds de recherche
Société et culture

Québec

Projet FRQSC 2020-2022

Des résidences privées plus saines, sécuritaires, accueillantes et inclusives au moyen d'un jeu sérieux visant à prévenir et contrer la maltraitance envers les personnes âgées lesbiennes, gaies, bisexuelles et trans (LGBT)

Guide d'entrevue individuelle auprès de résidents (LGBT, hétérosexuels), d'employés et de dirigeants (Objectifs 1 et 2, étape B)¹²

Introduction

Cette section vise à entrer en contact avec le ou la participant(e), ainsi qu'à identifier et à mieux comprendre la ou les situation(s) de maltraitance envers les personnes âgées LGBT vécue(s) ou dont il ou elle a été témoin dans sa résidence actuelle ou une autre résidence.

- Depuis combien de temps vivez-vous ou travaillez-vous dans cette résidence ?
- Est-ce votre première expérience d'habitation ou de travail dans une résidence ? Si non, dans quelle(s) autre(s) résidence(s) avez-vous vécu ou travaillé auparavant ?
- Comment se passent vos relations avec les autres personnes de la résidence où vous vivez ou où vous travaillez ? Décrivez-moi ces relations.
 - Comment se passent vos relations avec les résidents ?
 - Comment se passent vos relations avec les employés ?
 - Comment se passent vos relations avec les dirigeants ?
- Connaissez-vous des personnes âgées LGBT dans la résidence ?
 - Ou à l'extérieur de la résidence ?
 - Savez-vous si ces personnes ont des craintes à aller vivre en résidence ? Si oui, lesquelles ?
- Si vous aviez à me décrire des personnes âgées LGBT, que me diriez-vous ?
 - Qu'en dirait votre entourage à la résidence (résidents, employés, dirigeants) ?

¹² Joindre la fiche de données sociodémographiques.

Situations de maltraitance

Cette section vise à identifier et à mieux comprendre la ou les situation(s) de maltraitance envers les personnes âgées LGBT vécue(s) ou dont le ou la participant(e) a été témoin dans sa résidence actuelle ou une autre résidence, de même que les interventions réalisées pour les prévenir ou les résoudre.

Nous allons aborder les situations dont vous avez été témoins, puis celles que vous avez vécues.

- Avez-vous déjà été **témoin** de situations problématiques envers des personnes âgées LGBT impliquant ...
- ... des résidents ?
- ... des employés ?
- ... des dirigeants ?
 - Ex. : des gestes inappropriés (regards, comportements, paroles, blagues)
 - Ex. : des absences de gestes (absence de considération, besoins non répondus, rejet)
- Qu'est-ce qui s'est passé ? (nature de la situation, causes, caractéristiques des personnes maltraitées ou maltraitantes, conséquences, contexte, spécificités).
- La ou les personne(s) **maltraitée(s)** étaient-elles seules, à deux ou à plusieurs ?
- La personne **maltraitante** était-elle seule ou en groupe à ce moment-là ?
- Comment avez-vous réagi ?
- Cette situation a-t-elle été résolue ?
 - Si **oui**, pour quelle(s) raison(s) ?
 - Comment cette situation a-t-elle été résolue ? (Qui ? Quand ? Quoi ? Comment ?)
 - Selon vous, quelque chose d'autre aurait-il pu être fait pour résoudre cette situation ? Expliquez.
 - Si **non**, pour quelle(s) raison(s) ?
 - Selon vous, quelque chose aurait-il pu être fait pour résoudre cette situation ? Expliquez.
- Comment expliquez-vous que ce type de situation survient ?

Et vous, vous considérez-vous comme une personne âgée LGBT ?

- Si oui, depuis combien d'années ?
- Vivez-vous ouvertement votre orientation sexuelle ou identité de genre dans la résidence ?
 - Si oui, en a-t-il toujours été ainsi ?
 - Si non, pourquoi ?
 - Avez-vous peur (ou eu peur) de la divulguer ?
 - Dans quel contexte l'avez-vous divulgué ? Avec qui ? Depuis combien de temps ?
 - Comme il y a du roulement de personnel dans la résidence, divulguez-vous votre orientation sexuelle ou identité de genre à chaque nouvel employé ?
- En raison de votre orientation sexuelle ou identité de genre, avez-vous déjà **vécu** ou subi des situations problématiques impliquant...
- ... des résidents ?
- ... des employés ?

- ... des dirigeants ?
 - Ex. : des gestes inappropriés (regards, comportements, paroles, blagues)
 - Ex. : des absences de gestes (absence de considération, besoins non répondus, rejet)
- Qu'est-ce qui s'est passé ? (nature de la situation, causes, caractéristiques des personnes maltraitées ou maltraitantes, conséquences, contexte, spécificités).
- Lorsque la situation s'est produite, étiez-vous seul(e), à deux ou à plusieurs?
- La personne **maltraitante** était-elle seule ou en groupe à ce moment-là?
- Comment avez-vous réagi?
- Cette situation a-t-elle été résolue ?
 - Si **oui**, pour quelle(s) raison(s) ?
 - Comment cette situation a-t-elle été résolue ? (Qui ? Quand ? Quoi ? Comment ?)
 - Selon vous, quelque chose d'autre aurait-il pu être fait pour résoudre cette situation ? Expliquez.
 - Si **non**, pour quelle(s) raison(s) ?
 - Selon vous, quelque chose aurait-il pu être fait pour résoudre cette situation ? Expliquez.
- Comment expliquez-vous que ce type de situation survient ?
- Vous sentez-vous à l'aise d'exprimer des gestes spontanés d'affection dans des lieux communs de la résidence? (ex. : danser, se tenir la main, s'embrasser ?) Sentez-vous un inconfort?
- Vous êtes-vous déjà senti obligé de camoufler ou cacher votre orientation sexuelle ou identité de genre ?

Recommandations

L'objectif de cette section est de recueillir les recommandations concernant les situation(s) de maltraitance envers les personnes âgées LGBT vécue(s) ou dont le ou la participant(e) a été témoin dans sa résidence actuelle ou une autre résidence, de même que les interventions réalisées pour les prévenir ou les résoudre.

Par le fait même, la compréhension des situations de maltraitance ou des interventions réalisées pour les prévenir ou les résoudre peut être approfondie.

Si désiré, le ou la participant(e) peut s'exprimer sur des sujets qui n'ont pas été traités durant l'entrevue ou revenir sur ce qui a déjà été dit.

- Comment pourrait-on prévenir ou contrer (résoudre, corriger, faire cesser) des situations comme celle(s) dont vous avez été **témoin** ou que vous avez **vécue(s)** ?
- Vous sentez-vous inclus dans la résidence ? Pour quelles raisons ?
- Êtes-vous à l'aise lorsque des personnes du même sexe expriment des gestes d'affection dans la résidence ? (ex. : danser, se tenir la main, s'embrasser ?)
- Avez-vous autre chose à dire ou à ajouter ?



Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées
Research Chair on Mistreatment of Older Adults



Fonds de recherche
Société et culture

Québec

Projet FRQSC 2020-2022

Des résidences privées plus saines, sécuritaires, accueillantes et inclusives au moyen d’un jeu sérieux visant à prévenir et contrer la maltraitance envers les personnes âgées lesbiennes, gaies, bisexuelles et trans (LGBT)

Guide d’entrevue de groupe auprès de résidents (LGBT, hétérosexuels), d’employés et de dirigeants (Objectif 5, étape B)¹³

Entrevue de groupe à réaliser auprès de participants qui ont joué au jeu sérieux.

Introduction

Cette section vise à entrer en contact avec les participants.

- Depuis combien de temps vivez-vous ou travaillez-vous dans cette résidence ?
- Est-ce votre première expérience d’habitation ou de travail dans une résidence ? Si non, dans quelle(s) autre(s) résidence(s) avez-vous vécu ou travaillé auparavant ?
- Quelles sont les perceptions/représentations des personnes âgées lesbiennes, gaies, bisexuelles ou trans dans la résidence ?

Contenu et forme du jeu sérieux et expérience de l’utilisateur^[1]

Cette section vise à évaluer le jeu sérieux : son contenu, sa forme et l’expérience des utilisateurs.

- Ce jeu est-il utile pour favoriser les relations harmonieuses à l’intérieur de la résidence, notamment envers les personnes âgées LGBT? Expliquez.
- Le contenu du jeu est-il compréhensible (ex. : clarté, facilité de compréhension, structure de l’information)? Expliquez.
- Le jeu est-il attrayant ? Aviez-vous le goût d’y jouer ? Rejoueriez-vous au jeu ? Expliquez.
- Est-il aisé de naviguer dans le jeu (ex. : se repérer, trouver l’information, savoir ce qu’il y a à faire) ? Expliquez.
- Le jeu est-il accessible (ex. : lisibilité du texte, facilité de compréhension de la voix du narrateur) ? Expliquez.
- Le jeu vous paraît-il crédible (ex. : visuel, déroulement, informations présentées) ? Expliquez.

¹³ Joindre la fiche de données sociodémographiques.

- Mettriez-vous en pratique les conseils donnés ? Expliquez.
- Le jeu sérieux présente-t-il une valeur ajoutée par rapport aux autres outils existants ? Expliquez.

Implantation du jeu dans la résidence

Cette section vise à évaluer l'implantation du jeu sérieux à l'intérieur de la résidence : ses freins et ses leviers.

- Selon vous, quels sont les freins à l'implantation du jeu sérieux dans la résidence (difficultés, ce qui ne fonctionnera pas, ce qui n'aidera pas) ? Expliquez.
- Selon vous, quels sont les leviers à l'implantation du jeu sérieux dans la résidence (ce qui fonctionnera, ce qui aidera) ? Expliquez.

Complément d'information

Si désiré, les participants peuvent s'exprimer sur des sujets qui n'ont pas été traités durant l'entrevue ou revenir sur ce qui a déjà été dit.

- Selon vous, le jeu sérieux permettra-t-il de prévenir et contrer la maltraitance envers les personnes âgées LGBT dans la résidence ? Expliquez.
- Avez-vous autre chose à dire ou à ajouter ?

Référence

- 1- Morville, P. (2019). *User Experience Design*. En ligne http://semanticstudios.com/user_experience_design/, consulté le 18 janvier 2021.



Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées
Research Chair on Mistreatment of Older Adults



Fonds de recherche
Société et culture

Québec

Projet FRQSC 2020-2022

Des résidences privées plus saines, sécuritaires, accueillantes et inclusives au moyen d’un jeu sérieux visant à prévenir et contrer la maltraitance envers les personnes âgées lesbiennes, gaies, bisexuelles et trans (LGBT)

**Formulaire d’appréciation du jeu pour les acteurs l’ayant expérimenté
(résidents LGBT et hétérosexuels, employés, dirigeants)¹⁴
(Objectif 4, étape A ; Objectif 5, étape D)**

À remplir par les participants une fois qu’ils auront joué au jeu lors des temps d’implantation.

Cochez le choix qui correspond le mieux^[1] et les expliquer.

- Ce jeu est-il utile pour favoriser les relations harmonieuses au sein de la résidence, notamment envers les personnes âgées LGBT?

Très peu utile	Peu utile	Ni utile ni inutile	Utile	Très utile

Expliquez votre choix et fournissez des exemples au besoin.

- Le contenu du jeu est-il compréhensible (ex. : clarté, facilité de compréhension, structure de l’information) ?

Très peu compréhensible	Peu compréhensible	Neutre	Compréhensible	Très compréhensible

Expliquez votre choix et fournissez des exemples au besoin.

¹⁴ Joindre la fiche de données sociodémographiques.

- Le jeu est-il attrayant ? Aviez-vous le goût d'y jouer ? Rejoueriez-vous au jeu ?

Très peu attrayant	Peu attrayant	Neutre	Attrayant	Très attrayant

Expliquez votre choix et fournissez des exemples au besoin.

- Est-il aisé de naviguer dans le jeu (ex. : se repérer, trouver l'information, savoir ce qu'il y a à faire) ?

Très difficile d'y naviguer	Difficile d'y naviguer	Neutre	Facile d'y naviguer	Très facile d'y naviguer

Expliquez votre choix et fournissez des exemples au besoin.

- Le jeu est-il accessible (ex. : lisibilité du texte, facilité de compréhension de la voix du narrateur) ?

Très peu accessible	Peu accessible	Neutre	Accessible	Très accessible

Expliquez votre choix et fournissez des exemples au besoin.

- Le jeu vous paraît-il crédible (ex. : visuel, déroulement, informations présentées) ?

Très peu crédible	Peu crédible	Neutre	Crédible	Très crédible

Expliquez votre choix et fournissez des exemples au besoin.

- Mettriez-vous en pratique les conseils donnés ?

Oui	Non

Expliquez votre choix et fournissez des exemples au besoin.

- Le jeu sérieux présente-t-il une valeur ajoutée par rapport aux autres outils existants ?

Oui	Non

Expliquez votre choix et fournissez des exemples au besoin.

- Selon vous, quels sont les freins à l'implantation du jeu sérieux dans la résidence (difficultés, ce qui ne fonctionnera pas, ce qui n'aidera pas) ?

- Selon vous, quels sont les leviers à l'implantation du jeu sérieux dans la résidence (ce qui fonctionnera, ce qui aidera) ?

Selon vous, le jeu sérieux permettra-t-il de prévenir et contrer la maltraitance envers les personnes âgées LGBT dans la résidence ?

Tout à fait d'accord	D'accord	Ni en désaccord ni d'accord	Pas d'accord	Pas du tout d'accord

Expliquez votre choix et fournissez des exemples au besoin.

Référence

- 2- Morville, P. (2019). *User Experience Design*. En ligne http://semanticstudios.com/user_experience_design/, consulté le 18 janvier 2021.

PHASE D'IMPLANTATION

recherche-action en cours

Inclusion des personnes issues de la communauté LGBT+ dans les résidences pour aînés (RPA)

Participer à une rencontre d'appréciation d'un jeu sérieux

Ce jeu sérieux vise à prévenir et à contrer les situations de maltraitance envers les personnes âgées lesbiennes, gaies, bisexuelles, et trans (LGBT+) dans les RPA, et à favoriser leur inclusion.

Notre équipe est à la recherche de résidents LGBT+ et hétérosexuels, d'employés et de dirigeants de RPA souhaitant participer à la phase d'implantation de ce projet de recherche.

Merci de nous
aider dans ce
projet!

En quoi consiste votre participation ?

- Vous participerez à une rencontre où vous aurez l'occasion d'expérimenter le premier scénario du jeu sérieux et de nous donner vos commentaires pour le bonifier.
- En tout, la durée moyenne de cette activité est d'environ 60 à 120 minutes.

CELA VOUS INTÉRESSE?

MERCI DE CONTACTER DIRECTEMENT

Myriam Chiasson, Ph. D., à l'adresse courriel suivante :
myriam.chiasson@cegepdrummond.ca ou au numéro de téléphone suivant :
819 478-4671, poste 5404

Votre résidence Jazz est impliqué dans une recherche-action

PHASE D'IMPLANTATION (octobre ou novembre)

Faites une différence en venant participer à une rencontre d'appréciation d'un jeu sérieux

Ce jeu sérieux vise à prévenir et à contrer les situations de maltraitance envers les personnes âgées lesbiennes, gaies, bisexuelles, et trans (LGBT+) dans les RPA, et à favoriser leur inclusion.

Nous avons
besoin de
vous !

Notre équipe est à la recherche de résidents comme vous.

- Vous participerez à une rencontre où vous aurez l'occasion d'expérimenter le jeu sérieux et de nous donner vos commentaires pour le bonifier.
- En tout, la durée moyenne de cette activité est d'environ 45 à 60 minutes.

CELA VOUS INTÉRESSE?

CONTACTEZ-NOUS:

Myriam Chiasson, Ph. D., à l'adresse courriel suivante :
myriam.chiasson@cegepdrummond.ca ou au numéro de téléphone suivant :
819 478-4671, poste 5404

Sophie Bousquet, responsable des loisirs à la Résidence Jazz:
sbousquet@cogir.net

Annexe 8 – Données sociodémographiques (Objectif 5, étapes B et C)

Tableau 8 : Données sociodémographiques des 38 participants

Part.	Phase	Cat. de part.	Identité de genre	Catégorie d'âge	Orientation sexuelle	État civil	Dernière année d'études	Tranche de revenu (brut)
P16	1	Résident	Masculin	75 à 84 ans	Gai	Union libre	Diplôme d'études collégiales	Plus de 55 000 \$
P17	1	Employé	Masculin	Moins de 65 ans (55 ans)	Gai	Union libre	Diplôme d'études collégiales	Plus de 55 000 \$
P18	1	Résidente	Féminin	75 à 84 ans	Hétérosexuelle	Célibataire	Diplôme d'études universitaires	25 000 à 34 999 \$
P19	1	Résidente	Féminin	75 à 84 ans	Hétérosexuelle	Veuve	Diplôme d'études secondaires	20 000 à 24 999 \$
P20	1	Résidente	Féminin	65 à 74 ans	Hétérosexuelle	Séparée/ divorcée	Diplôme d'études collégiales	20 000 à 24 999 \$
P21	1	Employée	Féminin	Moins de 65 ans (28 ans)	Hétérosexuelle	Union libre	Diplôme d'études collégiales	25 000 à 34 999 \$
P22	1	Employée	Féminin	Moins de 65 ans (49 ans)	Hétérosexuelle	Union libre	Diplôme d'études universitaires	45 000 à 54 999 \$
P23	1	Résidente	Féminin	75 à 84 ans	Hétérosexuelle	Veuve	Diplôme d'études secondaires	25 000 à 34 999 \$
P24	1	Employée	Féminin	Moins de 65 ans (46 ans)	Hétérosexuelle	Union libre	Diplôme d'études collégiales	25 000 à 34 999 \$
P25	1	Résident	Masculin	85 à 94 ans	Hétérosexuelle	Veuf	Diplôme d'études secondaires	20 000 à 24 999 \$
P26	1	Dirigeante	Féminin	Moins de 65 ans (33 ans)	Hétérosexuelle	Célibataire	Diplôme d'études collégiales	Plus de 55 000 \$
P27	2	Résident	Masculin	75 à 84 ans	Hétérosexuelle	Marié	Diplôme d'études secondaires	35 000 à 44 999 \$
P28	2	Résidente	Féminin	75 à 84 ans	Hétérosexuelle	Veuve	Préfère ne pas répondre	Préfère ne pas répondre
P29	2	Résidente	Féminin	75 à 84 ans	Hétérosexuelle	Veuve	Préfère ne pas répondre	Préfère ne pas répondre
P30	2	Résident	Masculin	85 à 94 ans	Hétérosexuelle	Marié	Diplôme d'études secondaires	25 000 à 34 999 \$
P31	2	Résidente	Féminin	85 à 94 ans	Hétérosexuelle	Mariée	Préfère ne pas répondre	Préfère ne pas répondre
P32	2	Employé	Masculin	Moins de 65 ans (55 ans)	Gai	En couple, ne vivant pas avec son partenaire	Diplôme d'études collégiales	Plus de 55 000 \$
P33	2	Employée	Féminin	Moins de 65 ans (28 ans)	Hétérosexuelle	Union libre	Diplôme d'études collégiales	35 000 à 44 999 \$
P34	2	Résidente	Féminin	85 à 94 ans	Hétérosexuelle	Mariée	Diplôme d'études secondaires	Plus de 55 000 \$
P35	2	Résident	Masculin	Moins de 65 ans (62 ans)	Gai	Union libre	Diplôme d'études collégiales	20 000 à 24 999 \$
P36	2	Résident	Masculin	65 à 74 ans	Gai	Union libre	Diplôme d'études secondaires	20 000 à 24 999 \$
P37	2	Résident	Masculin	75 à 84 ans	Gai	Union libre	Diplôme d'études collégiales	Plus de 55 000 \$
P38	2	Employée	Féminin	Moins de 65 ans (46 ans)	Hétérosexuelle	Union libre	Diplôme d'études collégiales	20 000 à 24 999 \$
P39	2	Résident	Masculin	75 à 84 ans	Hétérosexuelle	Séparé/ divorcé	Diplôme d'études collégiales	45 000 à 54 999 \$
P40	2	Résidente	Féminin	75 à 84 ans	Hétérosexuelle	Veuve	Diplôme d'études collégiales	20 000 à 24 999 \$
P41	2	Résidente	Féminin	75 à 84 ans	Hétérosexuelle	Mariée	Diplôme d'études universitaires	45 000 à 54 999 \$
P42	2	Résident	Masculin	75 à 84 ans	Hétérosexuelle	Marié	Diplôme d'études collégiales	Préfère ne pas répondre
P43	2	Résidente	Féminin	75 à 84 ans	Hétérosexuelle	Veuve	Préfère ne pas répondre	20 000 à 24 999 \$

P44	2	Employée	Féminin	Moins de 65 ans (53 ans)	Bisexuelle	Union libre	Diplôme d'études universitaires	Plus de 55 000 \$
P45	2	Résident	Masculin	Moins de 65 ans (64 ans)	Hétérosexuelle	Marié	Diplôme d'études collégiales	25 000 à 34 999 \$
P46	2	Résidente	Féminin	65 à 74 ans	Hétérosexuelle	Mariée	Diplôme d'études universitaires	Préfère ne pas répondre
P47	2	Résidente	Féminin	85 à 94 ans	Hétérosexuelle	Veuve	Diplôme d'études secondaires	25 000 à 34 999 \$
P48	2	Dirigeant	Masculin	Moins de 65 ans (59 ans)	Hétérosexuelle	Célibataire	Diplôme d'études universitaires	Plus de 55 000 \$
P49	2	Résidente	Féminin	85 à 94 ans	Hétérosexuelle	Veuve	Diplôme d'études collégiales	25 000 à 34 999 \$
P50	2	Résidente	Féminin	75 à 84 ans	Hétérosexuelle	Séparée/ divorcée	Diplôme d'études collégiales	Moins de 19 000 \$
P51	2	Résidente	Féminin	75 à 84 ans	Hétérosexuelle	Séparée/ divorcée	Diplôme d'études collégiales	Plus de 55 000 \$
P52	2	Dirigeante	Féminin	Moins de 65 ans (50 ans)	Hétérosexuelle	Union libre	Diplôme d'études universitaires	45 000 à 54 999 \$
P53	2	Dirigeant	Masculin	Moins de 65 ans (60 ans)	Hétérosexuelle	Marié	Diplôme d'études collégiales	Plus de 55 000 \$

Annexe 9 – Types, formes et manifestations de maltraitance envers les PA-LGBT

Tableau 9 : Types, formes et manifestations de maltraitance envers les PA-LGBT selon la recension des écrits et les entrevues (Objectifs 1 et 2, étapes A et B).

Types, formes et manifestations de maltraitance spécifiques aux PA-LGBT
<p>Maltraitance psychologique</p> <p>Attitudes, paroles, gestes ou défaut d'actions appropriées qui constituent une atteinte au bien-être ou à l'intégrité psychologique^[52] en raison de l'OS ou de l'IG.</p> <p>Violence :</p> <p>Murmurer en présence de PA-LGBT, causant un malaise^[3], mégenrer^[4], dégenrer^[5], dévoiler sans consentement l'OS ou l'IG^[6], faire des blagues ou tenir des propos homophobes^[7], à travers des microagressions^[53], ridiculiser ou dénigrer par des commentaires, de l'humour d'exclusion ou des indignités quotidiennes^[12,24], utiliser un vocabulaire hétérosexiste, présupposer de l'hétérosexualité des personnes^[54] ou de leur homosexualité, en fonction de leur habillement ou de leur apparence, pointer du doigt, parler contre ou négativement d'elles, les juger, manifester ouvertement son désaccord quant à l'OS des PA-LGBT.</p> <p>Négligence :</p> <p>Éviter ou rejeter des PA-LGBT en raison de leur OS ou leur IG^[8], ne pas respecter ou ne pas reconnaître l'OS ou l'IG des personnes^[7], par de l'indifférence^[55], ou par la non-reconnaissance du/de la partenaire de vie^[30,60], ne pas leur adresser la parole, les isoler dans des espaces communs.</p>
<p>Maltraitance physique</p> <p>Attitudes, paroles, gestes ou défaut d'actions appropriées, qui portent atteinte au bien-être ou à l'intégrité physique^[52] en raison de l'OS ou de l'IG.</p> <p>Violence :</p> <p>Violenter physiquement une PA-LGBT dans les services^[9].</p> <p>Négligence :</p> <p>Pour les personnes trans, cela peut se manifester par un refus de traitement dans les soins de santé^[10].</p>
<p>Maltraitance sexuelle</p> <p>Attitudes, paroles, gestes ou défaut d'actions appropriées à connotation sexuelle non consentis, qui portent atteinte au bien-être, à l'intégrité sexuelle^[52], en raison de l'OS ou de l'IG.</p> <p>Violence :</p> <p>Traiter les PA-LGBT comme des êtres asexuels^[11], remettre en question l'importance de leurs relations amoureuses ou conjugales^[12], avoir des commentaires négatifs quant aux démonstrations d'affection de PA-LGBT.</p> <p>Négligence :</p> <p>Ne pas tenir compte de la sexualité des PA-LGBT^[12], ne pas vouloir donner les soins personnels à une PA-LGBT, en invoquant ne pas vouloir le/la « stimuler ».</p>
<p>Maltraitance matérielle ou financière</p> <p>Obtention ou utilisation frauduleuse, illégale, non autorisée ou malhonnête des biens ou des documents légaux de la personne, absence d'information ou mésinformation financière ou légale^[52], en raison de l'OS ou de l'IG.</p> <p>Violence :</p> <p>Menacer de dévoiler sans consentement l'OS ou l'IG d'une personne à son employeur ou à son locateur^[14], ou augmenter le prix d'un loyer de façon indue^[15].</p> <p>Négligence :</p> <p>S/O</p>
<p>Maltraitance organisationnelle</p> <p>Toute situation préjudiciable créée ou tolérée par les pratiques ou les procédures d'organisations (privées, publiques ou communautaires) responsables d'offrir des soins ou des services de tous types aux personnes aînées^[52], en raison de l'OS ou de l'IG.</p> <p>Violence :</p> <p>Maintenir un environnement hétérosexiste^[16], par des attitudes homophobes ou transphobes du personnel, par le fait de traiter tout le monde de la même façon occultant ainsi les réalités spécifiques des PA-LGBT^[17], de stigmatiser les personnes vivant une transition</p>

d'affirmation de genre à un âge avancé^[57], d'avoir des pratiques qui entraînent le non-respect de la confidentialité quant à l'OS ou à l'IG, ou bien d'avoir une curiosité malsaine à l'égard de l'intimité physique des personnes âgées trans^[4,10,39], avoir des procédures qui forcent le dévoilement de l'OS.

Négligence :

Inadéquation des milieux de vie et des services de santé aux besoins spécifiques des PA-LGBT^[34,58], tel que de ne pas avoir d'espaces non genrés^[59], d'ignorer le/la partenaire dans le parcours de soins ou les services et dans la prise de décisions^[60,67], de communiquer uniquement avec les enfants adultes^[12], d'identifier deux conjoint(e)s comme des « colocataires » dans les documents de location, de ne pas aborder l'OS ou l'IG, notamment dans les communications, de ne pas organiser d'activités pour les PA-LGBT, telles des soirées.

Violation des droits

Toute atteinte aux droits et libertés individuels et sociaux^[52] en raison de l'OS ou de l'IG.

Violence :

Refuser de louer un appartement à une PA-LGBT¹⁵, lui interdire l'accès à un milieu de vie ou bien refuser de lui aménager des espaces privés ou non genrés^[18].

Négligence :

Dénier l'intimité de PA-LGBT lorsque des membres du personnel des milieux de vie ont accès aux appartements, incitant des personnes à garder leur OS cachée dans leur chez-soi.

La violation des droits des PA-LGBT peut survenir dans tous les types de maltraitance.

Discriminations systémiques

Âgisme

Discrimination en raison de l'âge, par des attitudes hostiles ou négatives, des gestes préjudiciables ou de l'exclusion sociale^[7,52].

Hétérosexisme

Discrimination en raison de l'OS. Une affirmation de l'hétérosexualité comme norme sociale ou comme étant supérieure aux autres OS. Elle se traduit par des pratiques sociales qui occultent la diversité des orientations et des identités sexuelles dans les représentations courantes, dans les relations et les institutions sociales, notamment en tenant pour acquis que tout le monde est hétérosexuel^[61].

Homophobie

« Toutes les attitudes négatives pouvant mener au rejet et à la discrimination, directe et indirecte, envers les gais, les lesbiennes, les personnes bisexuelles, transsexuelles et transgenres, ou à l'égard de toute personne dont l'apparence ou le comportement ne se conforme pas aux stéréotypes de la masculinité ou de la féminité » (p.IX)^[61].

Transphobie

Des attitudes négatives pouvant mener au rejet et à la discrimination, directe ou indirecte, envers des personnes transsexuelles, transgenres et travesties, ou à l'égard de toute personne qui transgresse le sexe, le genre ou les normes et représentations relatives au sexe et au genre^[61] ou bien « attitude de peur, de dégoût et d'hostilité envers les personnes trans et la transitude, ainsi que les préjugés dont elles font l'objet »^[44].

Intersectionnalité des discriminations systémiques

Intersectionnalité

S'intéresse au croisement « à la fois des identités marginalisées et des rapports sociaux dans lesquels elles se situent » (p.4)^[62], à leurs interactions et leurs impacts spécifiques sur les personnes des groupes minorisées dans la reproduction des inégalités^[84].

L'âgisme et l'hétérosexisme, par exemple, peuvent entraîner une invisibilité sociale des PA-LGB et contribuer à leur exclusion sociale^[20].

¹⁵ Il est important de rappeler que l'OS et l'expression ou l'IG sont des motifs prohibés de discrimination en vertu de la Charte des droits et libertés de la personne du Québec.

Annexe 10 – Facteurs de risque à la maltraitance envers les PA-LGBT

Tableau 10 : Facteurs de risque à la maltraitance envers les PA-LGBT

Facteurs de risque
Facteurs individuels propres aux PA-LGBT
<ul style="list-style-type: none">• L'historique de discrimination et d'oppression liées à l'OS ou à l'IG :<ul style="list-style-type: none">○ Les PA-LGBT ont été confrontées ou témoins de discriminations au sein des services sociaux et de santé, des systèmes éducatifs ou dans le milieu du travail pendant leur parcours de vie^[20] ;○ Elles peuvent craindre de vivre de la discrimination dans le milieu institutionnel (services sociaux et de santé, CHSLD)^[8,21] ;○ Les impacts sur la santé liés au stress minoritaire^[66] : accumulations de stressseurs distaux (victimisation, discrimination, etc.) et proximaux (gestion de la divulgation et de la dissimulation de son OS ou de son IG, homophobie ou transphobie intériorisée)^[43] ;• La gestion de la divulgation de l'OS ou de l'IG dans divers contextes ;• Le genre et la pluralité des genres :<ul style="list-style-type: none">○ Les femmes vivent plus longtemps que les hommes. Elles constituent la majorité de la population âgée. Plus de femmes sont exposées aux défis de la vie en soins de longue durée et sont généralement confrontées à l'âgisme pendant une plus longue partie de leur vie. La réalité des lesbiennes vieillissantes fait l'expérience d'un croisement d'identités sociales : âgées, femmes et lesbiennes^[67] ;○ Les enjeux spécifiques aux personnes trans dans les services de santé et dans les milieux de vie : exposition à la transphobie^[39] ;• L'âge et la génération ;• Le fait de vivre seul.e ;• L'état de santé^[9] ;• Les relations difficiles avec la famille d'origine liée à la non-acceptation de l'OS ou de l'IG^[22] ;• L'isolement social : la diminution du réseau social, le manque d'opportunité de socialisation^[23].
Facteurs individuels propres aux personnes susceptibles d'être maltraitantes
<ul style="list-style-type: none">• La méconnaissance des réalités des PA-LGBT :<ul style="list-style-type: none">○ Les questionnements relatifs à la sexualité ;○ Le manque d'information, d'éducation et de compréhension de la diversité sexuelle et de genre.• Les croyances sociales, religieuses et sexuelles :<ul style="list-style-type: none">○ Héritage hétéronormatif ;○ Homosexualité condamnée par l'Église ;○ Adhérence aux normes sociales et aux critères de représentation stéréotypés.• Les peurs face aux PA-LGBT :<ul style="list-style-type: none">○ Craindre que les personnes homosexuelles puissent les attaquer.• L'intolérance face à l'expression de l'OS ou IG dans des sphères publiques.
Facteurs structurels
<ul style="list-style-type: none">• Le contexte sociohistorique et politique :<ul style="list-style-type: none">○ Le contexte sociohistorique influence la possibilité de vivre et de divulguer son OS ou son IG ;• Les politiques hétérosexistes et cissexistes ;• Les normes et les idéologies ;• Les discriminations systémiques et leurs intersections :<ul style="list-style-type: none">○ L'âgisme, l'hétérosexisme, le cissexisme, l'homophobie, la transphobie – attitudes^[24] ; par ex. le dévoilement forcé de la transidentité en raison du dossier médical^[39] ;• La non-reconnaissance de la diversité sexuelle et de genre dans les services (politiques, pratiques, formations, documentations, ressources) ;• L'invisibilité des PA-LGBT au sein des RPA et le manque de ressources adaptées à ces dernières.• Le manque de ressources humaines et le roulement de personnel.

Annexe 11 – Facteurs de protection à la maltraitance envers les PA-LGBT

Tableau 11 : *Facteurs de protection à la maltraitance envers les PA-LGBT*

Facteurs de protection
Facteurs liés aux individus <ul style="list-style-type: none">• Avoir une famille de choix ou un « défenseur »^[25] ;• Être en couple^[26] ;• Avoir développé des capacités de résilience^[69-70] ;• Avoir une vision positive de son OS ou de son IG ;• Avoir une implication dans les communautés LGBT^[27] ;• Choisir de ne pas dévoiler son OS^[28] ;• Planifier le dévoilement de son OS.
Facteurs liés aux organisations (ex. : milieux communautaires et institutionnels) <ul style="list-style-type: none">• Avoir des soins ou des services adaptés aux PA-LGBT ;• Instaurer un environnement physique et social inclusif et sécuritaire^[7] ;• Climat d'honnêteté et de transparence.

Tableau 12 : Conséquences de la maltraitance envers les PA-LGBT

Conséquences
<p>Identitaires et psychologiques</p> <ul style="list-style-type: none"> • Stress de divulgation de l'OS ou de l'identité de genre ; <ul style="list-style-type: none"> ○ Craindre de vivre ou revivre de la discrimination en raison d'expériences passées et présentes, aux préjudices et à l'oppression vécue^[12] ; ○ Garder le silence est une stratégie liée à l'historique de discrimination^[67] ; ○ Ne pas dévoiler son OS ou son IG^[29-30] : <ul style="list-style-type: none"> ▪ pour avoir accès à un logement convenable^[71] ; ▪ comme facteur de protection de sa vie privée^[28] ; ▪ peut avoir des conséquences sur le dévoilement dans le parcours de vie, comme de rendre le <i>coming out</i> plus difficile au cours du vieillissement^[21] • Appréhension de la négation de l'IG après la mort^[4] ; • Homophobie intériorisée à différents degrés^[85] ; <ul style="list-style-type: none"> ○ Avoir un sentiment de perte de sa valeur personnelle, une faible estime de soi^[21] ; • Impacts sur la santé mentale : <ul style="list-style-type: none"> ○ dépression, anxiété, risques suicidaires, consommation excessive d'alcool et de substances, stress^[9] ; ○ Sentiments de peine, de colère, de ressentiment, de culpabilité • Recours ou non aux services dans les milieux institutionnels et communautaires : <ul style="list-style-type: none"> ○ Craindre les traitements dans les services sociaux et de santé^[9,20,63] ; ○ Sous-utiliser les services de santé^[9,20,54,72] ; ○ La non-utilisation ou la sous-utilisation des services peuvent entraîner des conséquences physiques : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Risque accru de développer des problèmes de santé^[21,30] ▪ Inégalités sociales de santé accrues^[30-31] ; • Se sentir émotionnellement drainé de devoir relever les réactions du personnel de soins à domicile et de juger du bon moment pour divulguer son identité^[12] ; <ul style="list-style-type: none"> ○ Se sentir isolé et réduit au silence^[12] ; ○ Ne plus demander de services de soins à domicile par peur ou par anticipation de stigmatisation^[55] ; ○ Risque pour certaines personnes de retourner dans le garde-robe ou à dissimuler leur OS et leur IG lors de l'entrée en résidences ou lors des services de soutien à domicile^[12] ; • Crainte de vivre de la maltraitance^[25] ; • Crainte d'aller dans des centres communautaires^[3]. <p>Sociales</p> <ul style="list-style-type: none"> • Expériences de rejet par des membres de la famille d'origine^[12] ; • Isolement social^[23] ; • Perte du réseau social et de soutien, exclusion sociale^[3,12,67] ; • Insécurité résidentielle ; • Insécurité d'emploi. <p>Organisationnelles</p> <ul style="list-style-type: none"> • Services et des pratiques institutionnelles non adaptés ou non appropriés^[30,32] ; • Ignorance des besoins en adoptant une approche aveugle de la sexualité, ce qui laisse croire que les PA-LGBT sont absentes de ces milieux^[33].

Tableau 13 : Pistes d'action sur le plan organisationnel

Pistes d'action sur le plan organisationnel
Actions de sensibilisation <ul style="list-style-type: none">• Réaliser des actions de sensibilisation sur la diversité sexuelle et de genre pour mettre en lumière les réalités des PA-LGBT, combattre les préjugés, et favoriser leur inclusion^[3].• Inclure les personnes aînées et les membres du personnel faisant partie des communautés LGBT dans les discussions et les décisions visant un environnement plus inclusif.
Visibilité de la diversité sexuelle et de genre <ul style="list-style-type: none">• Placer de la documentation inclusive à différents endroits dans le milieu de vie, tel que de l'affichage mettant de l'avant la diversité sexuelle et de genre.• Proposer des sources d'information sur la diversité sexuelle et de genre (ex. : dépliant, journal, ateliers, ressources ou organismes LGBT et en maltraitance).
Code de conduite <ul style="list-style-type: none">• Établir un code de conduite afin de clarifier les attentes sur les comportements à adopter au sein de l'organisation^[3] ;<ul style="list-style-type: none">○ Les règles de conduite devraient être claires et visibles dans le milieu, afin de prévenir les situations problématiques pouvant dégénérer en situation de maltraitance envers les PA-LGBT○ Les personnes responsables peuvent :<ul style="list-style-type: none">▪ Faire valoir à toutes et tous que le milieu est inclusif, notamment aux PA-LGBT ;▪ Informer que les personnes sont soutenues dans leur choix de révéler ou non leur OS ou leur IG ;▪ Être ouvert et à l'écoute lorsqu'un résident ou un membre du personnel parle de son OS ou de son IG. C'est un signe de confiance ;▪ Oser demander aux personnes si elles ont vécu de la maltraitance, et, pour ouvrir la porte, si elles ont besoin de se confier ;▪ Ne pas hésiter à corriger une situation de maltraitance.
Politique antidiscriminatoire et de respect^[3] <ul style="list-style-type: none">• Mettre en place une politique et des procédures antidiscriminatoires et de respect^[3] dans le milieu.
Compétences culturelles^[27,34] <ul style="list-style-type: none">• Proposer une formation sur l'inclusion^[3,34] dans le milieu pour favoriser le développement de compétences telles que :<ul style="list-style-type: none">○ Utiliser un vocabulaire approprié^[9] ;○ Ne pas présumer de l'OS ou de l'IG d'une personne ;○ Présenter des façons d'aborder l'OS et l'IG d'une personne^[55] ;○ Développer une communication inclusive ;○ Développer des connaissances sur les expériences de vie et la discrimination des personnes de la diversité sexuelle et de genre^[34,74] ;○ Accroître les connaissances et l'humilité culturelle^[55] ;○ Mettre en évidence des problèmes qui sont négligés, souvent en raison d'une méconnaissance plutôt que d'un parti pris ou d'une omission consciente^[55].
Adaptation des soins ou des services et environnement social inclusif et sécuritaire <ul style="list-style-type: none">• Adapter culturellement les services offerts aux PA-LGBT (ex. : conseils, programmes, formations)^[3] ;• Diffuser des films et collaborer avec les organismes LGBT^[3] ;• Adopter une approche inclusive quant aux soins et aux services offerts aux PA-LGBT, par la mise sur pied d'environnements physiques et sociaux sécuritaires et l'acquisition de compétences culturelles : connaissances, attitudes et pratiques ;• Former les prestataires de soins afin que les PA-LGBT puissent se sentir en sécurité :<ul style="list-style-type: none">○ Les prestataires de soins doivent être suffisamment flexibles et compréhensifs pour réagir de manière appropriée lorsque les pertes d'autonomie progressent à un moment où les personnes ne sont pas sorties du placard ou ne s'identifient pas à leur « sexe assigné à la naissance »^[75].