

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)

Section 2 — Le Résumé

Cette recherche-action, qui s'est échelonnée sur deux ans, a permis de répondre de façon prioritaire à l'axe 3 de l'appel de propositions, ainsi qu'au besoin 3.2¹ et aux questions qui y étaient soulevées. Elle avait pour objectif général de prévenir et contrer la maltraitance envers les personnes âgées lesbiennes, gaies, bisexuelles et trans (PA-LGBT) dans les résidences privées (RPA). Pour ce faire, elle a exigé une meilleure compréhension de ces situations. De plus, elle a impliqué le développement, l'implantation et l'évaluation d'un jeu sérieux. Il y a maltraitance :

« quand une attitude, une parole, un geste ou un défaut d'action appropriée, singulier ou répétitif, se produit dans une relation avec une personne, une collectivité ou une organisation où il devrait y avoir de la confiance, et que cela cause, intentionnellement ou non, du tort ou de la détresse chez une personne adulte » (p. 6)^[1].

La maltraitance s'inscrit dans une dynamique relationnelle complexe, dépassant la relation maltraité-maltraitant, car elle est influencée par des facteurs propres à la personne âgée, à la personne maltraitante et à leur environnement, mais aussi par des facteurs sociaux, politiques et culturels^[2]. Cette recherche-action a permis d'approfondir les connaissances sur deux principaux thèmes :

1) Les situations de maltraitance envers les PA-LGBT, notamment dans les RPA :

Nature de la maltraitance envers les PA-LGBT

- Les situations de maltraitance envers les PA-LGBT se produisent dans différents milieux de vie, qu'ils soient publics, privés ou communautaires, ainsi que dans les soins ou les services qui y sont offerts.
- Différents types et formes de maltraitance envers les PA-LGBT et exemples de comportements : maltraitance psychologique (ex. : murmurer en présence de PA-LGBT, causant un malaise^[3]; mégenrer^[4]; dégenrer^[5]; dévoiler sans consentement l'orientation sexuelle [OS] ou l'identité de genre [IG]^[6]; faire des blagues ou tenir des propos homophobes^[7]; éviter ou rejeter des PA-LGBT^[8]; les isoler; porter des jugements envers elles); maltraitance physique (ex. : violenter physiquement une PA-LGBT^[9]; refuser de la soigner^[10]; maltraitance sexuelle (ex. : traiter les PA-LGBT comme des êtres asexuels^[11]; remettre en question l'importance de leurs relations amoureuses ou conjugales^[12]; ne pas tenir compte de leur sexualité^[13]; maltraitance matérielle et financière (ex. : menacer de dévoiler sans consentement l'OS ou l'IG d'une personne à son employeur ou à son locateur^[14]; augmenter le prix d'un loyer de façon indue^[15]; maltraitance organisationnelle (ex. : 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]; forcer le dévoilement de l'OS lors des procédures de location dans les RPA); violation des droits (ex. : refuser de louer un appartement à une PA-LGBT; lui interdire l'accès à un milieu de vie; refuser de lui aménager des espaces privés ou non genrés^[18]; dénier l'intimité de PA-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.
- En sus d'être exposés aux mêmes formes et types de maltraitance que l'ensemble des personnes âgées, 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.
- Aux formes et aux types de maltraitance envers les PA-LGBT s'ajoutent des discriminations systémiques, telles que l'hétérosexisme, l'homophobie et la transphobie, qui peuvent être considérées comme des manifestations de maltraitance ou comme des éléments y contribuant.

Facteurs de risque à la maltraitance envers les PA-LGBT

- Différents facteurs (FR) peuvent contribuer à accentuer le risque de maltraitance liés à l'OS ou à l'IG chez les PA-LGBT : 1- les FR propres aux PA-LGBT (ex. : expériences antérieures de discrimination et d'oppression liées à l'OS ou à l'IG^[20,21]; avancé en âge; génération d'appartenance; vivre seul; état de santé^[9]; relations difficiles avec la famille d'origine^[22]; isolement social^[23]); 2 - les FR propres aux personnes susceptibles d'être maltraitantes (ex. : méconnaissance des réalités des PA-LGBT; manque d'information, d'éducation et de compréhension de la diversité sexuelle et de genre, notamment, en lien avec le vieillissement; adhérence à certaines croyances sociales, religieuses et sexuelles ou à certains préjugés et critères de représentation stéréotypés; peurs); 3- les FR organisationnels et structurels (ex. : contexte sociohistorique et politique; discriminations systémiques et intersections^[24]; non-reconnaissance de la diversité sexuelle et de genre dans les

¹ Besoin 3.2 et questions énoncées : « Comment le type d'habitation collective ([...] RPA, etc.) dans lequel se logent les PA vivant des dynamiques de marginalisation et d'exclusion sociale influence-t-il leur sentiment de sécurité [...], leur bien-être et leur inclusion sociale ? Dans ces différents milieux, y a-t-il des groupes de PA plus vulnérables à la discrimination ou aux abus en raison de leurs caractéristiques ou de leur contexte de vie ? » (p.9)^[19]

services ; manque de ressources adaptées aux PA-LGBT ; invisibilité des PA-LGBT dans les RPA ; manque de ressources humaines ; roulement de personnel).

Facteurs de protection à la maltraitance envers les PA-LGBT

- Les facteurs de protection se retrouvent dans deux catégories principales selon qu'ils sont liés 1- aux PA-LGBT (ex. : avoir une famille de choix^[25] ; être en couple^[26] ; avoir développé des capacités de résilience^[69-70] ; avoir une implication dans les communautés LGBT^[27] ; choisir de ne pas dévoiler son OS face à des situations de maltraitance potentielles^[28] ou 2- aux organisations, telles que les milieux communautaires et institutionnels (ex. : retrouver des soins ou des services adaptés aux PA-LGBT ; avoir mis en place un environnement social inclusif et sécuritaire^[7] ; instaurer un climat d'honnêteté et de transparence dans la RPA).

Conséquences de la maltraitance envers les PA-LGBT

- La maltraitance envers les PA-LGBT et les discriminations systémiques liées à l'OS ou à l'IG peuvent entraîner différentes conséquences à court, moyen et long terme pour les PA-LGBT et les organisations^[12].
 - Ces conséquences peuvent être distribuées en quatre catégories distinctes : les conséquences 1-identitaires et psychologiques (ex. : 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 préjugés et à l'oppression vécue^[12] ; homophobie ou transphobie intériorisée à différents degrés ; sentiment de perte de sa valeur personnelle ; faible estime de soi^[21]), 2-physiques (ex. : non-utilisation ou sous-utilisation des services qui peuvent entraîner 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]), 3-sociales (ex. : avoir été ou être rejetées par des membres de leur famille d'origine^[12] ; être isolées socialement^[3,23] ; avoir une insécurité résidentielle et d'emploi), et 4-organisationnelles (ex. : offrir des services et des pratiques institutionnelles non adaptés ou non appropriés aux PA-LGBT^[30,32] ; ignorer leurs besoins en adoptant une « approche aveugle de la sexualité » ou en « traitant tout le monde de la même manière »^[33]).
-

2) Les actions réalisées pour les prévenir ou les contrer.

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

- Pistes d'action à mettre en place se déclinant en quatre niveaux : 1- pistes d'action ciblant les PA-LGBT ayant vécu des situations de maltraitance (ex. : 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 ; le mentionner quand les propos, les attitudes ou les gestes font mal) ; 2- pistes d'action ciblant les personnes témoins de maltraitance envers les PA-LGBT (ex. : 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) ; 3-pistes d'action ciblant les personnes ayant réalisé des actions maltraitantes envers les PA-LGBT (ex. : 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 ; 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) ; 4- pistes d'action sur le plan organisationnel (ex. : actions de sensibilisation ; visibilité de la diversité sexuelle et de genre ; code de conduite ; politique antidiscriminatoire et de respect^[3] ; compétences culturelles^[27,34] ; adaptation des soins ou des services et environnement social inclusif et sécuritaire).
-

À partir de ces connaissances, le jeu sérieux *Le placard, c'est pour les balais* a été développé, implanté et évalué. Un jeu sérieux est une application informatique, qui combine une intention sérieuse de type pédagogique ou informatif, avec un environnement d'apprentissage prenant la forme d'un jeu vidéo, afin de sensibiliser à un enjeu social^[35]. Tout en ayant un aspect ludique, le jeu permet d'acquérir des connaissances et d'être sensibilisé à divers problèmes sociaux, dont celui de la maltraitance envers les PA-LGBT dans les RPA. Il permet également : de rendre le savoir plus attrayant pour certaines populations, dont les PA ; d'éduquer de façon efficace par le jeu ; d'aborder des thématiques délicates ou complexes en dédramatisant le message^[35].

Le jeu sérieux *Le placard, c'est pour les balais* s'appuie sur une recension approfondie des écrits sur la maltraitance envers les PA-LGBT dans différents milieux de vie, ainsi que sur les propos de quinze personnes (deux dirigeants, dont un homme gai ; cinq membres du personnel, dont deux femmes lesbienne et bisexuelle ; et huit résidents, dont deux hommes gais et une femme lesbienne) de cinq RPA du Québec, rencontrées lors d'entrevues. Ces dernières ont partagé des situations problématiques, dont des situations de maltraitance

qu'elles ont vécues ou dont elles ont été témoins, en lien avec l'orientation sexuelle (OS) ou l'identité de genre (IG), ainsi que des pistes d'actions pour les prévenir ou les résoudre. L'analyse de ces situations et de ces pistes d'action a permis de créer les scénarios contenus dans le jeu sérieux. Ces entrevues, en sus de révéler des situations de maltraitance vécues par des PA-LGBT, ont aussi révélé des situations de maltraitance envers des employés et des dirigeants de RPA issues de la diversité sexuelle, que nous avons conservées pour le développement du jeu sérieux. En outre, le jeu sérieux *Le placard, c'est pour les balais* reflète une diversité de situations de maltraitance envers les personnes LGBT vivant ou travaillant en RPA et des pistes d'action réalisées pour les prévenir ou les contrer.

Tout au long de son développement, trois rencontres avec des résidents, des membres du personnel et des dirigeants de la résidence Jazz de Drummondville ont été réalisées pour leur présenter le jeu sérieux, leur permettre de l'expérimenter, les accompagner dans son utilisation, recevoir leur rétroaction par rapport à celui-ci et, conséquemment, le bonifier afin qu'ils répondent à leurs besoins. Au total, 38 personnes ont participé à ces rencontres. Voici quelques-uns des commentaires recueillis :

« Ça peut aider les gens à se rendre compte que leur comportement est problématique et qu'il faut accepter tout le monde » (P28, résidente hétérosexuelle).

« Parce que notre génération, on cachait ça, donc certaines personnes ont des préjugés. La formation aide à donner des solutions » (P35, résident hétérosexuel).

« Très crédible, reflète vraiment des situations réelles que j'ai déjà vécu. Ça m'a fait rire à plusieurs reprises parce que ce sont vraiment des commentaires qu'on entend » (P36, résident gai).

« Je le prendrais plus comme l'agente de location, je n'en ai pas actuellement [de personnes LGBT dans la RPA], mais si j'en avais, [le jeu] m'aiderait à savoir comment l'amener [la question de l'OS et de l'IG] » (P26, dirigeante hétérosexuelle).

Les personnes qui évoluent dans les RPA disposent maintenant d'un outil adapté afin de prévenir et contrer la maltraitance envers les personnes LGBT. Le jeu sérieux contribuera à mieux comprendre cette maltraitance, ainsi qu'à identifier et à mettre en œuvre des pistes d'action pour la prévenir et la contrer. En ce sens, il permettra aux personnes évoluant dans les RPA d'agir plus précocement, même avant qu'un climat de maltraitance s'instaure. Lorsque des situations de maltraitance surviendront, le jeu contribuera à mieux les repérer, ainsi qu'à mieux intervenir pour y mettre fin et éviter qu'elles se reproduisent. De même, leur pouvoir d'agir vis-à-vis de ces situations sera renforcé. Par conséquent, cette recherche-action participera à rendre les RPA des milieux de vie plus sains, sécuritaires, accueillants et inclusifs pour les personnes LGBT.

