



**RAPPORT DE RECHERCHE**

**Examen du rôle de la médiation pour les  
aînés dans la prévention de la  
maltraitance des aînés**

**Rapport final**

**30 novembre 2010**





# **Examen du rôle de la médiation pour les aînés dans la prévention de la maltraitance des aînés**

## **Rapport final**

### **Préparé par :**

Judy McCann-Beranger  
M.A., CCFE, Cert.CFM, Cert.EM

### **Présenté à la**

Section de la famille, des enfants et des adolescents  
Ministère de la Justice du Canada

*Les opinions exprimées dans le présent rapport sont celles de l'auteure  
et ne représentent pas nécessairement celles du  
ministère de la Justice du Canada.*

*Also available in English*

*Le présent rapport peut être reproduit, en tout ou en partie, par quelque moyen que ce soit, sans frais et sans qu'il soit nécessaire de demander la permission du ministère de la Justice du Canada, pourvu que toutes les précautions raisonnables soient prises pour assurer l'exactitude du contenu reproduit, que le ministère de la Justice du Canada soit désigné comme source et que la reproduction ne soit pas présentée comme la version officielle du rapport original.*

© Sa Majesté la Reine du chef du Canada  
représentée par le ministre de la Justice et procureur général du Canada, 2012

## TABLE DES MATIÈRES

<b>Préambule .....</b>	<b>i</b>
<b>Section 1 — En quoi consiste la médiation pour les aînés?.....</b>	<b>1</b>
A. Définitions et description.....	1
B. Modèles de processus de médiation.....	7
<b>Section 2 — La médiation pour les aînés en pratique.....</b>	<b>17</b>
A. Exemples de médiation pour les aînés au Canada .....	17
B. Exemples de médiation pour les aînés aux États-Unis .....	20
C. Exemples de médiation pour les aînés en Europe.....	23
<b>Section 3 — Examen des travaux de recherche.....</b>	<b>27</b>
<b>Section 4 — Questions déontologiques, juridiques et relatives à la formation .....</b>	<b>39</b>
A. Questions déontologiques .....	39
B. Questions juridiques.....	41
C. Capacité — Considérations déontologiques et juridiques .....	44
D. Questions relatives à la formation.....	45
<b>Section 5 — Conséquences pour la réduction de la maltraitance des aînés .....</b>	<b>49</b>
A. Le problème de la maltraitance et de la négligence envers les aînés.....	49
B. La contribution de la médiation pour les aînés .....	52
<b>Section 6 — L’avenir de la médiation pour les aînés.....</b>	<b>57</b>
<b>Annexes</b>	
A. Bibliographie.....	61
B. Code de déontologie des spécialistes de la médiation pour les aînés .....	71
C. Elder Mediation Canada Normes d’agrément et de formation .....	99



## PRÉAMBULE

Le vieillissement de la population du Canada s'accélération au cours des trois prochaines décennies (Statistique Canada, 2006). Les femmes vivent encore plus longtemps que les hommes, en particulier dans les groupes plus âgés. En 2005, les femmes constituaient 75 % des membres du groupe des « plus de 90 ans », et 75 % des personnes âgées pauvres. À l'heure actuelle, les femmes représentent la majorité des aidants naturels et la majorité des personnes atteintes de déficiences cognitives et de démence. L'amélioration des soins de santé a permis d'accroître l'espérance de vie et la survie des personnes très âgées, qui souffrent souvent de déficits fonctionnels (Statistique Canada, 2006). C'est dans ce contexte que la pratique de la médiation pour les aînés laisse entrevoir sa capacité de réduire la fréquence de la maltraitance et de la négligence envers les aînés dans notre société. Les participants à la médiation pour les aînés disent souvent qu'ils sont surpris de pouvoir tenir des conversations aussi franches avec des membres de leur famille. Un objectif réaliste de la médiation pour les aînés consiste à aider les gens à acquérir la capacité de résoudre ou de prévenir les conflits et, en fin de compte, de créer de meilleures perspectives d'avenir.

Le présent rapport préliminaire vise à communiquer les renseignements disponibles sur le recours à la médiation pour les aînés dans le cas des personnes âgées (à l'extérieur du système de justice pénale) et certains modèles utilisés (ou proposés) au Canada et dans d'autres pays. Le rapport fait état de renseignements provenant du Canada, des États-Unis, de l'Irlande, de la Suisse, de l'Angleterre et de l'Australie. Il porte, en particulier, sur ces sources d'information variées afin de permettre de déterminer quels sont les renseignements disponibles sur le recours à la médiation pour les aînés dans des situations éventuelles de conflits familiaux mettant en cause une personne âgée.

Ces travaux préliminaires montreront comment la médiation pour les aînés peut servir à résoudre de nombreux problèmes liés à l'âge, dont la maltraitance et la négligence dont on soupçonne les aînés d'être victimes. Ils peuvent servir à découvrir l'aggravation d'un conflit et souvent à réduire la possibilité que ce conflit entraîne la maltraitance. Ils permettront de définir, dans les modèles utilisés actuellement ou les modèles suggérés, quelques-unes des questions de formation sur le plan juridique, déontologique et professionnel relatives au recours à la médiation pour les aînés dans des situations de conflits familiaux mettant en cause une personne âgée. Il y a aussi une liste de sources de recherche dans le domaine de la médiation pour les aînés, et des renseignements sur les modèles de médiation actuels utilisés dans les cas de maltraitance et de négligence envers les aînés.

Compte tenu du processus de collecte des données dans un délai limité, nous avons envoyé une demande à de nombreux médiateurs pour les aînés de l'Elder Mediation International Network. La demande visait à obtenir des renseignements, au Canada et dans d'autres pays, sur les divers modèles utilisés pour la médiation pour les aînés, en particulier dans les cas où l'on suppose ou soupçonne expressément la négligence ou la maltraitance. Nous avons entrepris des recherches

concernant les idées et les articles qui pourraient montrer comment la médiation relative à des questions liées à l'âge constitue ou pourrait constituer un service précieux pour les familles. Les observations ou les ouvrages portant — à l'intérieur des modèles définis — sur les questions de formation sur les plans juridique, déontologique et professionnel relatives au recours à la médiation pour les aînés étaient bienvenus. La demande visait également à obtenir des observations sur les aspects suivants :

- points forts et points faibles des modèles;
- terminologie — termes qui décrivent la pratique de la médiation pour les aînés/médiation concernant les questions liées à l'âge;
- enjeux et termes qui décrivent la médiation dans les cas de conflits familiaux mettant en cause une personne âgée;
- le degré de prévalence ou de généralisation de la pratique de la « médiation pour les aînés » — quel que soit le nom ou le terme utilisé pour décrire celle-ci.

## **SECTION 1 — EN QUOI CONSISTE LA MÉDIATION POUR LES ÂNÉS?**

### **A. Définitions et description**

Au cours des vingt dernières années, il y a eu de nombreuses discussions au Canada et à l'étranger sur la valeur de la médiation pour les aînés et l'importance de reconnaître celle-ci comme une spécialité dans la gamme de services de médiation offerts. Qu'est-ce que la « médiation pour les aînés »? Que signifie réellement cette expression et comment peut-on soutenir en toute légitimité qu'elle contribue à réduire la fréquence de la maltraitance et de la négligence envers les aînés?

Beaucoup de personnes croient que, selon sa description la plus élémentaire, la médiation pour les aînés constitue un processus dans le cadre duquel un spécialiste de la médiation pour les aînés ayant reçu une formation utilise un « modèle de processus de médiation » pour résoudre des différends mettant en cause une personne âgée qui fait face à des problèmes liés à l'âge. Dans bien des cas, une personne âgée vulnérable peut être au centre de la médiation, mais dans d'autres cas, on peut faire appel à la médiation pour réduire ou prévenir la vulnérabilité de la personne âgée. Cette définition restreinte de la médiation pour les aînés présente un problème : elle passe sous silence la question de la prévention. Si les médiateurs ne comprennent pas la nécessité et la valeur de l'aspect préventif de la médiation, des préjudices importants, quoique non intentionnels, peuvent être causés. La médiation pour les aînés continuera d'être sous-utilisée si les avocats, les intervenants et le grand public n'arrivent pas à comprendre cet aspect préventif de la médiation.

Selon Medford, la médiation pour les aînés — à l'instar du droit des aînés — est définie par le client à desservir (Medford, 2004). La médiation est un processus volontaire autodéterminé dans le cadre duquel le médiateur travaille avec toutes les parties pour les aider à prendre leurs propres décisions au sujet de la meilleure façon de discuter des problèmes et de les résoudre. Le médiateur ne prodigue pas de conseils, il ne prend pas position et il ne détermine pas qui a raison ou qui a tort. Les discussions sont confidentielles et ont lieu dans un lieu privé et sécuritaire. Tout accord intervenu doit être acceptable pour tous les participants. La médiation pour les aînés est la médiation de tout conflit mettant en cause des personnes âgées, des membres de leur famille ou d'autres personnes qui jouent un rôle dans leur vie.

#### **En quoi consiste la médiation pour les aînés?**

La médiation pour les aînés est un moyen de prendre des décisions en famille. Elle est privée, confidentielle et entièrement volontaire. Les médiateurs encouragent des échanges volontaires et dirigés au cours desquels les membres de la famille sont encouragés à exprimer leurs préférences et leurs préoccupations. Les réunions sont informelles et ont lieu dans des endroits qui répondent aux besoins de la famille, dont les maisons privées, les bureaux des médiateurs et les résidences pour personnes âgées (Kardasis et Trippe, 2010).

La médiation pour les aînés est un processus coopératif dans le cadre duquel un spécialiste de la médiation facilite les discussions qui aident les gens à faire face à la foule de changements et de facteurs de stress qui se présentent souvent pendant le cycle de la vie familiale. La médiation pour les aînés met généralement à contribution un grand nombre de participants, y compris des personnes âgées, des membres de la famille, des amis et d'autres personnes qui acceptent de prêter leur concours. Selon la situation, il n'est pas rare que des fournisseurs de soins rémunérés, des membres du personnel hospitalier, des membres du personnel de centres d'hébergement et de soins de longue durée ou des représentants de services de soins communautaires, des médecins et d'autres professionnels y participent (McCann-Beranger, 2008). Le processus initial de médiation pour les aînés peut parfois laisser soupçonner de la maltraitance ou de la négligence envers les aînés qui n'avait pas été reconnue et définie, et qu'il était difficile, sinon impossible, de prouver. Dans un tel cas, le rôle du médiateur consiste à évaluer discrètement la présence et l'étendue de cette maltraitance. Il n'est pas rare de constater qu'un membre de la famille semble surpris lorsqu'un autre membre de la famille laisse entendre que sa violence verbale est une forme de la maltraitance. La personne âgée et d'autres membres de la famille indiquent souvent qu'ils ont honte de révéler à qui que ce soit la maltraitance ou la négligence que la personne âgée subit ou qu'ils soupçonnent. Ils disent espérer que ce comportement changera ou ils font valoir, en signe de déni, que le fait d'en parler ne fera qu'empirer la situation. En général, ils s'abstiennent même de parler de maltraitance. Le degré et le genre de maltraitance et de négligence, soupçonnées ou alléguées, détermineront si l'on en viendra à envisager la médiation.

Les spécialistes de la médiation pour les aînés devraient informer tous les participants qu'ils ne restent pas neutres dans les questions de maltraitance ou de sécurité et qu'il leur incombe en vertu de la loi de signaler les actes de violence antérieurs et actuels si une personne vulnérable a besoin de protection aux termes de la loi et si elle risque d'être victime de maltraitance ou de préjudices à l'avenir. En cas de doute, la ligne de conduite à suivre consiste toujours à supposer que la médiation ne conviendra pas. Des solutions de rechange à la médiation — comme la médiation « navette » (annexe B) — peuvent être offertes dans les cas de maltraitance graves, mais seulement par des intervenants qui ont reçu une formation et fait des études spécialisées dans ce domaine (Code de déontologie d'EMC, 2010).

La médiation pour les aînés est fondée sur un modèle de bien-être qui favorise une approche axée sur la personne pour tous les participants — tirer parti de la créativité collective tout en explorant les nombreuses façons qui contribueront le plus à défendre les droits de la personne âgée et à promouvoir la qualité de vie de toutes les personnes concernées. Les membres de la famille ayant de piètres aptitudes à la communication sont souvent surpris de constater comment, avec l'aide du médiateur, ils apprennent en fait de nouvelles façons de se parler. Les participants à la médiation déterminent les sujets dont ils souhaitent discuter ou les problèmes qu'ils veulent résoudre et ils s'emploient à réaliser des accords qui visent à favoriser leur bien-être et leur qualité de vie. Des idées au sujet des façons d'apporter une aide surgissent lorsque des personnes se réunissent et discutent de la manière de progresser en s'entraidant, souvent même lorsqu'elles traversent des périodes très difficiles. La médiation pour les aînés favorise la communication et la participation d'un plus grand nombre de membres de la famille et d'autres personnes qui

souhaitent apporter leur aide. Il devient de moins en moins rare de voir des hôpitaux, des centres d'hébergement et de soins de longue durée ou des centres d'accès aux soins communautaires participer au processus et souvent d'amorcer et de promouvoir celui-ci (McCann-Beranger, 2008). En ce qui concerne la maltraitance et la négligence, la médiation pour les aînés peut offrir un environnement sécuritaire qui suscite la confiance, où il est possible de déceler toute maltraitance soupçonnée et de mettre en œuvre en toute sécurité des plans pour prévenir toute maltraitance ou négligence à l'avenir. Des relations peuvent parfois être rétablies alors que d'autres relations peuvent être renouvelées ou établies.

Un échantillon des problèmes typiques que rencontrent les personnes âgées et qui peuvent être résolus au moyen de la médiation figure ci-dessous. Chacun d'entre eux peut donner lieu à la maltraitance ou à la négligence.

- Soins médicaux et de santé (à domicile, dans la collectivité, à l'hôpital, dans les centres d'hébergement et de soins de longue durée)
- Démences évolutives et autres déficiences de la mémoire
- Prestation de soins
- Problèmes financiers
- Problèmes relatifs à la tutelle
- Problèmes de logement
- Modes de vie
- Problèmes de relations intergénérationnelles
- Nouveaux mariages et problèmes des parents par alliance
- Questions religieuses
- Questions relatives aux entreprises familiales
- Questions relatives à la conduite automobile
- Maltraitance, questions relatives à la sécurité, négligence de soi
- Questions juridiques (patrimoine, héritage, testament biologique, délégation de pouvoir, etc.)
- Planification et prise de décision en fin de vie

Il y a de plus en plus de spécialistes de la médiation pour les aînés qui annoncent leurs services et leurs points de vue sur le site Web de leur entreprise. Le site web de l'avocat américain Pat Medford constitue un exemple représentatif (<http://www.eldermediationservices.com>) :

[TRADUCTION]

***Les spécialistes de la médiation pour les aînés sont bien informés dans le domaine du vieillissement***

*Les spécialistes de la médiation pour les aînés sont des professionnels qui connaissent le processus du vieillissement et les problèmes qui en résultent. Ils savent que la capacité mentale ne diminue pas chez toutes les personnes qui vieillissent. Les médiateurs ont établi des liens avec le réseau de ressources locales et de fournisseurs de services offerts aux personnes âgées dans la collectivité et ils ont accès aux découvertes les plus récentes dans le domaine du vieillissement. Ils connaissent les préoccupations concernant la maltraitance des aînés et signalent les nouvelles allégations de maltraitance des aînés aux autorités pour qu'elles fassent enquête. Il n'y a pas de médiation entre une personne âgée et une autre personne si la maltraitance a été prouvée. La négligence de soi n'empêche pas de soumettre un cas à la médiation.*

***La personne âgée participe à la médiation***

*Les médiateurs ont l'obligation de recourir à tous les moyens qui permettent aux personnes âgées de participer le plus possible à la médiation. À cette fin, la personne âgée doit parfois être représentée par un avocat ou un autre mandataire. Le Center for Social Gerontology, à Ann Arbor (Michigan) a conçu et mis à l'essai un outil de prise de décision qui est utile pour déterminer quand et dans quelle mesure une personne âgée peut participer à la médiation. De plus amples renseignements figurent sur le son site Web du Centre, à l'adresse [www.tcsg.org](http://www.tcsg.org).*

***La médiation pour les aînés est le complément de la pratique du droit des aînés***

*La médiation pour les aînés ne remplace pas les conseils juridiques. Elle est plutôt le complément de la pratique du droit des aînés. Seul le tribunal peut tirer des conclusions de fait ou déterminer la capacité juridique d'une personne. Toutefois, il arrive souvent que les conflits qui entravent les travaux juridiques qu'un médiateur effectue pour son client découlent de questions non visées par la loi. La médiation peut faire ressortir ces préoccupations sous-jacentes à mesure que les besoins et les intérêts des personnes en cause dans le conflit sont définis. À l'ère des compressions budgétaires de l'État et de la réduction des ressources juridiques et judiciaires, la médiation pour les aînés peut être une solution de rechange particulièrement économique à un conflit de longue durée ou à des audiences répétées du tribunal portant sur des différends continus. La décision de faire appel à la médiation pour les aînés permet à un cabinet d'avocats d'avoir plus de temps pour effectuer les travaux juridiques dans lesquels il excelle.*

***Avantages de la médiation pour les aînés***

*Les personnes âgées, leur famille, les avocats et d'autres personnes bénéficient de la médiation pour les aînés de nombreuses façons. La médiation pour les aînés offre la possibilité d'explorer, dans un environnement confidentiel et sécuritaire, des solutions créatives bénéfiques à tous qui portent sur une gamme étendue de décisions et de conflits qui influent sur la vie d'une personne âgée. Une entente n'intervient que lorsqu'elle*

*répond aux besoins de tous les participants — personnes âgées (ou leurs représentants), membres de la famille, fournisseurs de soins et autres aidants naturels. Comme la personne âgée est souvent capable de participer à la médiation, directement ou avec l'aide d'un avocat ou d'un autre représentant, elle conserve sa dignité en ayant son mot à dire dans les choix de vie qui sont faits.*

La médiation pour les aînés offre aux personnes âgées la possibilité de parler franchement aux membres de leur famille des valeurs qu'elles chérissent et des risques qu'elles acceptent ou non de courir. La personne âgée peut reconnaître qu'elle a besoin d'aide pendant la médiation sans craindre qu'un juge ne la déclare inapte. Si la question de la capacité est soulevée, la médiation est particulièrement efficace pour examiner les formes les moins restrictives de nomination d'un représentant fiduciaire ou les solutions de rechange possibles. Si les arguments invoqués par une personne âgée pour réfuter une constatation d'incapacité sont sujets à caution ou si l'appui d'un client en faveur de la demande de nomination d'un représentant fiduciaire est assez faible, la médiation peut offrir plus de possibilités que l'audience habituelle devant un juge.

Le processus de médiation peut aider à améliorer, à préserver ou même à rétablir les relations. Il peut aussi constituer un modèle de communication à l'amiable pour les discussions futures. La médiation peut offrir aux avocats du droit des aînés un moyen de faire face efficacement aux questions sous-jacentes, comme les valeurs intangibles, la dynamique et les antécédents familiaux, les questions d'autonomie et de sécurité, les conflits interpersonnels et les choix en matière de qualité de vie, ce que ne permet pas le système juridique.

### **La « médiation pour les aînés » — Ce qui se cache derrière cette expression**

Même si l'expression « médiation pour les aînés » n'emporte pas l'adhésion générale, il semble que tant que quelqu'un ne proposera pas une autre expression acceptable aux yeux des médiateurs et des utilisateurs des services, l'expression actuelle demeurera le choix par défaut. L'expression « médiation pour les aînés » prête le flanc à la critique parce que certains soutiennent que le terme « aîné » est méprisant et sert à isoler les personnes âgées, que le fait d'utiliser le terme « aîné » laisse entendre que le processus n'est pas impartial, car il est biaisé en faveur des personnes âgées. D'autres intervenants ont inventé des expressions pour décrire leur « genre » de médiation selon le domaine, par exemple « médiation générationnelle », « médiation concernant des questions relatives à l'âge », « médiation avec les personnes âgées », « médiation familiale », « médiation en matière de services aux aînés », « médiation axée sur la prise de décisions partagée », « médiation intergénérationnelle », « médiation familiale entre adultes », « médiation axée sur la tutelle », « médiation axée sur les soins familiaux », « médiation globale » ou simplement « rétablissement de la paix », qui décrivent toutes la même pratique. Il a été mentionné que la [TRADUCTION] « médiation pour les aînés liée au droit des aînés est ce que certains avocats font tout le temps et que la “médiation pour les aînés” — sans que cette expression soit utilisée — a parfois correspondu à ce que font les travailleurs sociaux qui essaient de réunir tous les membres de la famille et qu'ils désignent sous le nom de conversation négociée » (Soden, 2010). Aux fins du présent document, nous utiliserons l'expression « médiation pour les aînés ».

Une analyse de la littérature et des médias populaires révèle que la présence et la valeur de la médiation pour les aînés attirent de plus en plus l'attention et qu'on fait de plus en plus état du recours à celle-ci dans les cas de maltraitance ou de négligence envers les aînés réels ou présumés. Dans ces situations, il s'agit d'au moins une personne âgée qui est vulnérable jusqu'à un certain point. L'introduction progressive de la médiation pour les aînés a offert aux familles un moyen de soulever des questions qui étaient taboues auparavant et d'en discuter. Les membres des familles craignaient les répercussions du signalement de la négligence ou de la maltraitance présumées d'être chers recevant des soins communautaires. Les membres des familles qui avaient trop honte ou qui craignaient de dire qu'ils soupçonnaient que d'autres membres de leur famille ou des dispensateurs de soins rémunérés négligeaient ou maltrahaient un membre âgé de leur famille pouvaient dorénavant exprimer leur point de vue dans une sécurité relative. Fait plus important, les membres de la famille pouvaient maintenant conjuguer leurs efforts pour faire face aux facteurs de stress sous-jacents et planifier la prestation de soins améliorés et ciblés à leurs êtres chers âgés. C'est souvent au cours de séances de « médiation pour les aînés » que les membres de la famille ont exprimé pour la première fois leurs soupçons au sujet de la négligence et de la maltraitance.

### **Services de médiation pour les aînés**

Une recherche effectuée récemment dans Internet au moyen de Google sur la médiation pour les aînés a donné 8 880 occurrences (clé de recherche : « elder mediation »); une recherche sur la médiation pour les aînés et la maltraitance des aînés a donné 1 860 occurrences (clé de recherche : « elder mediation + elder abuse »). Ces réponses révèlent la sensibilisation lente, mais croissante, aux services de médiation pour les aînés et leur efficacité croissante dans le domaine de la maltraitance des aînés. Elles sont également révélatrices du nombre de personnes qui utilisent l'expression « médiation pour les aînés ». Le site Web <http://mediate.com/> contient une série d'articles sur la médiation pour les aînés et les noms de nombreux intervenants, organismes et universités qui annoncent leurs services de médiation pour les aînés ou leurs cours dans ce domaine.

Selon l'endroit où vous demeurez au Canada, le service de médiation pour les aînés peut être offert par de nombreux intervenants, allant des professionnels agréés et chevronnés, qui ont reçu une formation, aux personnes qui n'ont à peu près pas de formation, qui ne sont pas agréées et qui n'ont pas d'expérience ou qui en ont peu. Des organismes professionnels ont été créés pour appuyer les intervenants qui veulent acquérir les compétences, les connaissances et l'agrément nécessaires pour leur permettre d'offrir un service de qualité. Par exemple, il y a maintenant Elder Mediation Canada, Elder Mediation British Columbia et Elder Mediation Atlantic Canada; ces organismes collaborent entre eux, et avec Médiation familiale Canada et l'Elder Mediation International Network. Par conséquent, le nombre de professionnels de la médiation agréés croît constamment au Canada, en particulier dans les régions où il y a des projets de médiation pour les aînés et où les associations de médiation provinciales considèrent la médiation pour les aînés comme une priorité (p. ex. Ontario, Colombie-Britannique et Île-du-Prince-Édouard). À mesure

que le nombre de spécialistes de la médiation pour les aînés s'accroîtra, la sensibilisation du public à l'égard des services de médiation augmentera.

## **B. Modèles de processus de médiation**

Selon la littérature et les rétroactions d'intervenants chevronnés dans le domaine, il semble y avoir une certaine diversité dans les modèles de processus de médiation qu'adoptent les spécialistes de la médiation pour les aînés. La plupart des spécialistes de la médiation pour les aînés ayant reçu une formation et des utilisateurs des services de médiation conviennent généralement que la compétence réelle du spécialiste de la médiation pour les aînés, sur le plan de la sensibilité au vieillissement et de la connaissance de celui-ci, y compris la maltraitance et la négligence envers les aînés, est essentielle à l'orchestration de n'importe quel modèle de médiation. Tous les modèles permettent de faire en sorte que la participation soit facultative et que les participants donnent un consentement éclairé, qu'ils soient autonomes et que la confidentialité soit préservée. La médiation pour les aînés exige également l'établissement d'un processus de communication et un engagement envers le processus pour que les enjeux soient définis et précisés. Il importe également de procéder à une évaluation préliminaire pour déterminer si la médiation pour les aînés convient. Après qu'il a été décidé que le cas peut faire l'objet d'une médiation, la médiation peut être structurée de façon à protéger tous les participants et à répondre à leurs besoins — particulièrement si l'on soupçonne un déséquilibre des pouvoirs. Par exemple, il n'est pas rare de faire participer un défenseur de la personne âgée aux séances de médiation.

D'après certains experts, les modèles de médiation ne peuvent pas être combinés (Bush et Folger, 2005) tandis que d'autres experts croient le contraire (Kardasis, 2010). L'important, c'est que les médiateurs sachent quel modèle ils utilisent et pourquoi il convient le mieux à la situation particulière et aux participants en cause (McCann-Beranger, 2005). Il importe d'éviter de déterminer au préalable quel processus fonctionnera avant d'évaluer un cas. Kardasis (2010) soutient que les médiateurs et d'autres spécialistes du règlement des différends peuvent recourir à de nombreux processus dans leur pratique. Il semble qu'il n'y ait aucune étude montrant qu'un modèle est meilleur en définitive qu'un autre. Quel que soit le modèle utilisé, tous les conflits comportent des échanges de pouvoirs dans une certaine mesure, et l'objectif consiste à encourager des modes d'échange de pouvoirs constructifs, réciproques et durables (Mayer, 2009), qui permettent de trouver des solutions mutuellement acceptables.

Ci-après figure un examen de certains des modèles de processus concernant la médiation pour les aînés que nous avons découverts dans nos recherches, qui porte surtout sur les modèles qui sont de bon augure pour la pratique en cas de négligence ou de maltraitance alléguée ou présumée.

### **a. Approche axée sur les intérêts**

L'approche axée sur les intérêts est propice à la médiation en cas de négligence ou de maltraitance des aînés présumée ou observée. Il s'agit d'une négociation fondée sur des principes

qui portent sur les intérêts ou les besoins dans le but principal d'aider les participants à parvenir à un accord mutuellement acceptable. Elle permet d'appuyer les modèles de résolution des problèmes qui considèrent les conflits comme un problème à résoudre. Les médiateurs essaient d'aider les parties à parvenir à une entente en les orientant vers des résultats qui permettent de répondre au moins à certains des besoins de tous les participants. Une interaction concertée est considérée comme la meilleure façon d'en arriver à un accord satisfaisant. Moore (1996) appuie l'idée selon laquelle l'objectif du médiateur consiste à parvenir à une entente et à régler les questions en litige. Il utilise un modèle de médiation à douze étapes. Les cinq premières sont des étapes préliminaires qui visent à [TRADUCTION] « établir une distinction entre les gens et le problème ». Les sept autres étapes du modèle de Moore correspondent à peu près aux éléments de la méthode de négociation fondée sur des principes de Fisher et Ury (1981) : commencer la séance de médiation, définir les enjeux et établir un programme, découvrir les intérêts cachés des parties, générer des possibilités de règlement, évaluer les possibilités de règlement, terminer la négociation finale et parvenir à un règlement officiel (Moore, 1996). La majorité des spécialistes de la médiation pour les aînés agréés jusqu'à présent ont indiqué qu'ils utilisaient une certaine forme de l'approche axée sur les intérêts.

#### **b. Approche intuitive**

Les médiateurs canadiens Kenneth Melchin et Cheryl Picard ont conçu ce modèle à partir des travaux du chercheur canadien Bernard Lonergan sur l'apprentissage en tant que base théorique. L'approche intuitive considère le comportement humain comme étant fondamentalement fondé sur les relations. Un conflit est considéré comme résultant d'un cadre interactif dans lequel les gens donnent un sens à leur environnement et cherchent à réaliser ce qui importe à leurs yeux — leur « affirmation ». Un conflit est considéré comme résultant de la rencontre d'une « menace à l'affirmation », parce qu'il s'agit de la menace réelle ou perçue à nos désirs, du bouleversement des modes de coopération prévus ou de jugements qui finissent par agir sur l'intensité avec laquelle les parties en conflit maintiennent une position ou visent à causer du mal à l'autre. Par ailleurs, ces réactions défensives sont la plupart du temps considérées comme une « attaque » contre les valeurs des autres. L'approche intuitive aide les parties à imaginer de nouveaux modes d'interaction grâce auxquels il est possible de s'affirmer mutuellement sans constituer une menace (Sargent, Picard et Jull [à paraître]).

L'affirmation n'est pas uniquement la poursuite de nos intérêts, de nos valeurs ou de nos besoins individuels ou collectifs. Elle comprend aussi nos attentes fondées sur nos valeurs à l'égard du comportement d'autrui, nos hypothèses au sujet de la façon dont les gens doivent agir, les modes de coopération présumés que nous jugeons nécessaires et nos jugements de valeur concernant les progrès et les reculs que nous percevons dans nos comportements et nos intentions et ceux des autres (Melchin et Picard, 2008). Faire face à ses émotions constitue une stratégie importante dans la mesure où les émotions résultent de la rencontre de menaces à l'affirmation qui jouent un rôle prépondérant dans les modes de défense et d'attaque en cas de conflit. Selon l'approche intuitive, même si les valeurs dans un conflit sont souvent obscures, les sentiments et les réactions défensives ne le sont pas (Picard et Jull [à paraître]).

L'approche intuitive a permis d'établir des stratégies pratiques qui aident les parties à avoir une idée des menaces qui sont devenues manifestes dans les modes d'interactions défense-attaque. Lorsque les parties apprennent ce qui importe pour les autres, pourquoi ils y accordent de l'importance et comment ce qui leur importe est considéré comme une menace, leur raisonnement au sujet des intentions d'autrui change souvent. Cette incertitude nouvelle au sujet de l'autre suscite de la curiosité et une volonté de se parler et de s'écouter les uns les autres (Picard et Melchin, 2003). Les idées acquises grâce aux nouvelles interprétations et connaissances diminuent la réaction à la menace et permettent aux parties de trouver de nouvelles possibilités de s'affirmer mutuellement sans constituer une menace.

Pour faciliter les idées qui font partie de l'apprentissage, les médiateurs qui ont recours à l'approche intuitive font appel à certaines compétences pour explorer le processus interprétatif dans le cadre duquel les parties prennent conscience qu'il existe une menace. Ils acquièrent ces idées lors de conversations approfondies qui leur permettent de porter le conflit sur un nouveau terrain et vers de nouvelles possibilités de changement, car les menaces rencontrées sont réduites ou éliminées. La pratique de l'approfondissement consiste à utiliser des compétences familières aux intervenants faisant appel à l'approche des conflits axée sur les intérêts, transformative, narrative ou autre — compétences qui comprennent des mesures comme la reformulation, le questionnement stratégique et le recadrage. Dans l'approche intuitive, l'intervenant qui a recours à l'approfondissement doit aussi être « intentionnellement réceptif » et utiliser certaines compétences intuitives comme l'association, la dissociation, la vérification, la liaison, la stratification, la finition et l'utilisation (Melchin et Picard, 2008).

### **c. Approches fondées sur la facilitation**

Parmi les nombreux rôles que le spécialiste de la médiation pour les aînés joue lorsqu'on soupçonne la négligence ou la maltraitance des aînés, la facilitation est le plus courant. Les méthodes de médiation ne sont pas séparées hermétiquement, et les concepts sont fluides (Riskin, 2003). L'approche que les spécialistes de la médiation pour les aînés utilisent est fondée sur leurs vastes compétences en matière de facilitation, leur personnalité, leur expérience, leurs études, leurs sensibilités culturelles et leur formation ainsi que leur connaissance du moment où la négligence et la maltraitance ont eu lieu. Un médiateur qui a recours à l'approche fondée sur la facilitation suppose que les participants peuvent savoir « ce qui ne fonctionne pas pour eux » et trouver de meilleures solutions qui amélioreront leur qualité de vie. Une approche générale fondée sur la facilitation aide les participants à comprendre et à définir les problèmes qu'ils veulent résoudre, y compris la discussion de leurs intérêts sous-jacents plutôt que leurs positions. Un médiateur qui utilise l'approche fondée sur la facilitation aide les parties à devenir « réalistes » quant à leur situation, à mettre leur réalité à l'épreuve en fonction de leurs connaissances et de leur expérience. Dans le continuum de l'approche fondée sur la facilitation, certains spécialistes de la médiation pour les aînés estiment que leur rôle consiste à aider les parties à communiquer et à se comprendre. À l'autre extrémité, grâce à son expertise, le médiateur suppose que les parties veulent qu'il les aide à parvenir à un règlement approprié.

Selon les avocats McIvor (2006) et Soden (2010), cela semble se produire plus souvent dans le cas des spécialistes de la médiation pour les aînés qui ont des connaissances juridiques.

Dans la plupart des approches fondées sur la facilitation, les membres de la famille prennent un « titre de participation » — au lieu de se soumettre aux ordonnances des tribunaux ou à une décision adoptée à la hâte en groupe par suite d'une médiation. De multiples et brèves séances qui permettent dans une grande mesure de rétablir la confiance et aux membres de la famille d'être prêts à aller de l'avant pendant chaque séance peuvent être organisées, surtout lorsqu'il s'agit de négligence et de maltraitance. Les membres de la famille collaborent plus efficacement en tant que famille de façon continue, et les coûts financiers et émotifs sont moins élevés. Les participants ne signent pas de documents juridiques sans obtenir un avis juridique (Hoeller, 2010).

#### **d. Approche transformative**

Dans le cadre de la médiation transformative, les participants façonnent le processus. Selon cette théorie, les gens trouvent que le conflit les empêche de prendre conscience de leur propre force et de leurs rapports avec les autres (Bush et Folger, 2005). Selon les principes de base de l'approche transformative, au lieu d'être une solution aux problèmes, les conflits sont considérés comme une possibilité d'épanouissement moral et de transformation (Bush et Folger, 1994). Ce modèle de médiation porte sur l'ici et maintenant, et tient compte des interactions des participants pour profiter des occasions de favoriser le renforcement de l'autonomie et la reconnaissance. Le renforcement de l'autonomie comporte le renforcement des capacités de l'individu de réfléchir, de faire des choix et d'agir en situation de conflit. La reconnaissance signifie devenir plus favorable et réceptif à la situation de l'autre partie. Le renforcement de l'autonomie se produit lorsque les gens comprennent leurs objectifs plus clairement. Le renforcement de l'autonomie est indépendant de tout résultat particulier de la médiation. La « transformation » réside dans la prise de conscience de l'individu.

Pour faire ressortir les différences entre une approche axée sur les intérêts et la résolution de problèmes et l'approche transformative, les formateurs utilisent souvent le scénario du « groupe rock d'à-côté ». Il s'agit d'un scénario où un groupe joue de la musique et le voisin se plaint du bruit excessif. Une approche axée sur la résolution des problèmes viserait probablement à trouver un compromis, à négocier des heures et des jours de pratique pour le groupe qui n'empêcheraient pas le voisin de se reposer du stress subi à son travail. Une approche transformative consisterait à faire en sorte que les parties réduisent leur hostilité les unes envers les autres en cherchant à comprendre les motifs du comportement de chaque personne et à faire appel aux relations entre elles en tant qu'individus. Par exemple, un voisin pourrait découvrir l'importance que le fait de jouer dans un groupe revêt pour la confiance en soi du voisin tandis que l'autre voisin pourrait découvrir l'importance d'avoir un rendement satisfaisant au travail pour une raison semblable. L'approche viserait aussi à permettre aux parties de décider elles-mêmes comment résoudre la situation, en tenant compte de leurs besoins individuels et relationnels. Les résultats obtenus au moyen de l'approche transformative pourraient ne pas être très différents de ceux de l'approche

axée sur la résolution des problèmes; toutefois, c'est la façon d'y arriver qui est très différente et qui la distingue des approches qui mettent l'accent sur la résolution et le règlement des problèmes.

#### **e. Approche narrative**

La médiation narrative est une approche qui encourage les parties à raconter l'histoire de leur « conflit » personnel pour produire une histoire « de rechange » qui les amènera à résoudre le différend. Elle est fondée sur la théorie selon laquelle les gens organisent leurs expériences sous forme d'histoire pour donner un sens à leur vie et à leurs relations, et « ils racontent et vivent ces histoires » (Winslade et Monk, 2000). Les médiateurs faisant appel à l'approche narrative ne cherchent pas à obtenir une histoire « factuelle »; ils jugent plutôt plus utile d'accepter l'histoire de chaque personne comme une réalité vécue et de [TRADUCTION] « déterminer les moments où l'histoire pourrait incorporer des approches différentes ». Une tâche clé du médiateur consiste à réduire les motivations rigides et négatives que les parties attribuent aux actions des unes et des autres. Il y arrive en amenant les parties à faire confiance au médiateur et au processus de médiation, en tenant des discussions qui externalisent le conflit, au lieu de l'internaliser, en décrivant les effets du problème sur la personne, en déconstruisant le synopsis dominant et en établissant des définitions partagées du conflit et des solutions à y apporter. La croyance que les histoires du conflit racontées par les parties proviennent des histoires culturelles du monde autour d'elles revêt de l'importance pour les médiateurs qui ont recours à l'approche narrative.

La médiation narrative comprend trois étapes : engagement, déconstruction de l'histoire conflictuelle et construction d'une histoire de rechange (Winslade et Monk, 2000). Au cours de l'étape de l'engagement, le médiateur se concentre sur l'établissement d'une relation avec les parties au conflit en s'occupant du cadre physique et en surveillant le comportement non verbal de toutes les parties. L'accent est également mis sur le rôle que le médiateur et les parties joueront dans le cadre de la médiation. Au cours de l'étape suivante, la déconstruction de l'histoire conflictuelle, le médiateur s'emploie activement à isoler les parties de leur perception et de leur compréhension du conflit en [TRADUCTION] « ébranlant les certitudes sur lesquelles repose le conflit et en invitant les parties à envisager le nœud du conflit d'un point de vue différent ». Selon l'hypothèse, les éléments de coopération, les points d'entente et le respect mutuel ont été exclus de l'histoire conflictuelle et la déconstruction de celle-ci peut permettre de créer une histoire de rechange qui comprend ces domaines. La dernière étape de la médiation narrative consiste à construire une histoire de rechange. Au cours de cette étape, le médiateur [TRADUCTION] « s'emploie à créer un synopsis de rechange préféré avec les gens qui vivaient auparavant une relation conflictuelle ». Dans la médiation narrative, l'établissement de la coopération peut être plus important que la conclusion d'une entente.

#### **f. Modèle de médiation axé sur la tutelle**

Le Centre for Social Gerontology (TCSG) à Ann Arbor (Michigan) est un chef de file en matière de médiation axée sur la tutelle (<http://www.tcs.org>). Le Centre a fait paraître plusieurs publications dans le domaine et il promeut un modèle de médiation pour les aînés axé sur la

tutelle qui est fondé sur une loi concernant la tutelle aux États-Unis qui est différente des lois d'autres pays. Ses recommandations en matière de procédures concernant les critères de dépistage des cas, l'évaluation de la capacité de participer, la détermination des personnes qui seront à la table de négociation, l'évaluation des cas où la maltraitance ou la négligence constitue un problème et les procédures de médiation peuvent cependant être utiles pour les médiateurs canadiens. Le TCSG offre une formation complète sur la médiation axée sur la tutelle pour enseigner la base de connaissances et les compétences nécessaires (TCSG, 2002).

En général, au Canada et dans d'autres pays, la capacité fait l'objet d'un apprentissage et de discussions poussés. Ce concept est essentiel dans la médiation pour les aînés. Plus les médiateurs comprennent la capacité, plus ils sont susceptibles d'en venir à comprendre l'importance cruciale que la personne au centre des discussions fasse entendre sa voix dans le cadre de la médiation. Après qu'un tribunal a décidé qu'une personne est incapable de prendre des décisions judiciaires, cette décision est rarement infirmée. Par conséquent, il est essentiel de veiller à ce que la personne ne soit pas jugée inapte si elle a en fait de nombreuses capacités (Soden, 2010). De plus, il est généralement convenu par les spécialistes dans le domaine que les familles qui participent au processus de médiation axé sur la tutelle avant la nomination d'un tuteur trouvent presque toujours une solution moins restrictive que la tutelle complète (Castner, 2006; Largent, 2009).

#### **g. Modèle thérapeutique de médiation pour les aînés**

Ce modèle de médiation pour les aînés repose sur les travaux de Howard Irving (Irving et Benjamin, 1995). Après avoir fait des études pour devenir psychologues professionnels ou travailleurs sociaux et ayant acquis une vaste expérience de la médiation familiale, ces spécialistes de la médiation pour les aînés ont remporté du succès au moyen d'un modèle thérapeutique. Au cours de la séance initiale, les médiateurs ne font que déterminer s'il existe des formes de relations influentes qui pourraient avoir des répercussions sur le déroulement de la médiation pour les aînés. Il s'agit généralement de cas de maltraitance et de négligence des aînés et de cas où la subtilité de la maltraitance et de la négligence est parfois reconnue. Il n'est pas rare que la famille n'ait pas reconnu ces formes, car elles faisaient partie depuis longtemps de la culture familiale. Au moyen de questions narratives et stratégiques, il est possible de dépister ces formes de relations dans les interactions et les histoires des membres de la famille à partir des séances et des contacts initiaux. Lorsque les entrevues et les évaluations initiales ont eu lieu et qu'il est convenu qu'il y aura une médiation pour les aînés, le médiateur a souvent recours à un modèle intuitif ou axé sur les intérêts. À ce moment-là, les familles ont rencontré l'empathie à son meilleur, se sont investis dans le processus et se sentent en sécurité et en mesure de continuer. Ce modèle établit une distinction entre un conflit familial et un conflit avec d'autres groupes et il propose des techniques adaptées à chaque famille.

Le modèle thérapeutique vise à répondre aux préoccupations et à nommer les problèmes tout en assurant l'épanouissement des relations existantes et le maintien du respect. Le rôle de la famille ne peut pas être remplacé; par conséquent, la clé consiste à faire participer le plus de personnes

possible à la négociation, notamment le partenaire, les frères et sœurs, les enfants adultes, un directeur de la chorale de l'église où la personne chante ou le directeur de la banque. La technologie peut permettre de joindre les membres de la famille éloignés. Le spécialiste de la médiation pour les aînés aide à maintenir le calme de la situation et il crée un environnement propice aux discussions en reformulant et en expliquant les choses d'une manière plus douce. Cela peut susciter la participation des membres de la famille qui étaient ostracisés et de renforcer les relations. Un élément ciblé de ce modèle est le mieux-être et la reconnaissance des points forts ainsi que le rappel des compétences et des stratégies qui ont fonctionné par le passé. Même en cas de maltraitance ou de négligence envers les aînés, les participants peuvent en venir à définir ensemble des stratégies préventives, des rôles et des plans qui permettront d'éviter de répéter, dans la mesure du possible, la maltraitance et la négligence envers les aînés (McCann-Beranger, 2010).

#### **h. Approche de la justice réparatrice**

L'approche de la justice réparatrice commence par l'admission, le dépistage et l'orientation par un intervenant professionnel afin de s'assurer que toutes les parties ont voix au chapitre et ne craignent pas d'aller de l'avant, et de déterminer si la personne qui a causé les préjudices en accepte la responsabilité, si les parties acceptent de participer et si la personne âgée est capable de comprendre le processus et d'y participer. Si des préoccupations sont exprimées à ce stade, un comité de contrôle examine le cas avant d'aller de l'avant. Selon Arlene Groh, spécialiste de la médiation pour les aînés et experte en justice réparatrice, il est essentiel que les intervenants et les spécialistes de la médiation pour les aînés comprennent les questions complexes de la maltraitance des aînés et y soient sensibles. Dans le modèle de Groh, les deux intervenants affectés au cas commencent par écouter avant de chercher à comprendre davantage le conflit. Les intervenants invitent tout le monde dans un cercle où les discussions permettent d'en arriver à un consensus sur les raisons de la situation, la façon de réparer les préjudices causés et la manière de prévenir d'autres préjudices à l'avenir. Le cercle est ensuite clos, et les personnes présentes sont contactées environ trois mois plus tard pour le suivi (Arlene Groh, 2008).

La médiation axée sur la justice réparatrice a donné lieu à un autre modèle de médiation appelé « médiation humaniste ». La médiation humaniste est fondée sur des croyances concernant 1) l'interdépendance de tout ce qui nous entoure et de notre humanité commune; 2) l'importance de la présence du médiateur et des liens qu'il noue avec les parties en cause pour favoriser la résolution efficace du conflit; 3) le pouvoir de guérison de la médiation; 4) le désir de la plupart des gens de vivre en paix; 5) le désir de la plupart des gens de s'épanouir au moyen des expériences de la vie; 6) la capacité de tous de tirer parti de leurs réserves intérieures de force pour surmonter l'adversité, de s'épanouir et d'aider les autres dans des circonstances semblables; 7) la dignité et l'autodétermination inhérentes qui résultent du fait de faire face directement à un conflit (Umbreit, 2001, p. 4).

## **i. Médiation par l'entremise d'un cabinet d'avocats (un exemple)**

Ann Soden, avocate et spécialiste de la médiation pour les aînés du Québec, trouve la médiation pour les aînés très utile lorsqu'il s'agit de familles où les subtilités de la maltraitance sont présentes. Soden a recours à la médiation pour les aînés dans les cas où il y a exploitation et où la maltraitance subtile est surtout psychologique — allant de l'application de pressions pour exercer un contrôle sur une personne à la surprotection de cette personne, à la négation des droits de cette personne ou à la limitation de l'accès de celle-ci à ses droits. Le tribunal est saisi des cas extrêmes. La réunion familiale se tient généralement dans le cadre d'une conférence présidée par un médiateur professionnel pour assurer un équilibre des pouvoirs de toutes les parties en présence d'un facilitateur neutre. Il est important d'informer tous les membres de la famille que le médiateur ne sera pas un avocat praticien et ne prodiguera pas de conseils juridiques.

Au cours de la réunion initiale, les membres de la famille signent une entente et reçoivent un ordre du jour qui régit les règles de conduite pour la séance. Les règles comprennent l'engagement pris par tous de faire une divulgation complète, l'engagement de garder confidentielles et protégées toutes les communications présentées au cours des réunions et une exonération de responsabilité en faveur du médiateur. Certains membres de la famille peuvent refuser d'y assister, mais la réunion a lieu quand même, et les membres absents sont informés de l'entente conclue par les membres présents. La réunion et l'entente témoigneront de la capacité du client et de son consentement libre et éclairé. Selon Soden, le rôle du médiateur dans ce modèle fondé sur une solution consiste à agir comme défenseur, intervenant et soutien de la famille et du client. Il est essentiel de comprendre la capacité, car il faut évaluer les décisions selon la situation particulière. Il faut réfléchir sérieusement à la situation avant de déterminer qu'une personne est complètement inapte.

Un élément préventif consiste à promouvoir un plan de vie ultérieur. Cela aide à résoudre les problèmes et les complications lorsque les plans sont complexes. Il prévoit aussi qui représentera le client s'il devient inapte. On a recours à une équipe de ressources au besoin, et un ensemble de personnes entourent le client. Même si Soden est en faveur du fait que le client communique ce qu'il veut, elle explique les limites des pouvoirs des parties et des obligations d'une partie de rendre compte de tout ce qu'elle fait en présence de nombreux témoins, y compris un avocat.

### **[TRADUCTION]**

*La médiation pour les aînés aide la famille à comprendre et permet de faire en sorte que les souhaits de la personne au cœur de tout le processus soient compris, que les droits de la personne soient protégés et, lorsque la maltraitance suscite des préoccupations, que les mesures de protection appropriées soient prises, mais seulement les mesures nécessaires, pour restreindre le moins possible son autonomie. Il est trop facile de faire état de la protection d'un adulte et de soustraire une personne à une situation. Cela signifie, bien entendu, l'éloigner du milieu de vie qu'elle connaît. Souvent, des gens ont vécu cette dysfonction pendant toute leur vie. Il y a des façons de modifier la dépendance à l'égard d'un agresseur sans priver la personne de toute sa vie. Le fait qu'une personne ait une capacité réduite n'est pas une raison suffisante pour la priver de ses droits, la placer dans*

*un centre d'hébergement et de soins de longue durée et confier tous ses pouvoirs décisionnels à quelqu'un d'autre. La médiation pour les aînés aide à trouver les solutions qui permettront aux gens d'avoir le plus d'autonomie possible (Soden, 2010).*

Si des éléments de maltraitance sont présents et que la médiation est offerte dès le début, 80 % de cas sont résolus à ce niveau. Si la médiation pour les aînés a lieu dès le départ, les malentendus seront résolus, les éléments de maltraitance seront réduits et l'exploitation subtile sera diminuée (Soden, 2010).

#### **j. Modèle de médiation-défense**

Selon McIvers, dans le cadre son processus facultatif et non coercitif, la médiation pour les aînés peut améliorer les droits des aînés, constituer une forme acceptable d'intervention sociale minimale et contribuer à la prévention de la maltraitance des aînés à des stades précoces des conflits relationnels entre les personnes âgées et leurs fournisseurs de soins dans un centre d'hébergement et de soins de longue durée ou une résidence (McIvers, 2006). Voici les caractéristiques de cette approche :

- orchestrer la médiation dans un environnement sécuritaire et neutre où les membres de la famille peuvent discuter des questions qui n'ont pas été réglées;
- faire en sorte que la voix de la personne âgée soit un sujet de préoccupation de premier plan;
- tenir les réunions à l'heure et à l'endroit qui conviennent le mieux à la personne âgée;
- travailler avec les membres de la famille et d'autres fournisseurs de soins pour accroître la connaissance et la compréhension des problèmes et des conflits au sein de la famille qui causent du stress aux personnes âgées;
- renseigner les participants sur la maltraitance et la négligence et encourager ceux-ci à surveiller et à signaler les situations qui peuvent donner lieu à la maltraitance.

La médiation a permis de résoudre un pourcentage élevé de cas de maltraitance des aînés en augmentant la satisfaction des clients à un coût plus bas. Si elle est utilisée avec sagesse, ses avantages l'emportent de loin sur les risques. Les avocats qui préparent et utilisent minutieusement la gamme complète de leurs compétences interpersonnelles et en matière de défense sont largement récompensés tout comme leurs clients (McIvers, 2006).

#### **k. Modèle déontologique**

L'Elder Mediation Center du New Jersey (EMC-NJ) a conçu un modèle de médiation déontologique fondé sur cinq principes :

- a) Autonomie — notion selon laquelle chaque participant a son mot à dire dans le processus et ne subit pas de coercition (c.-à-d. notion de libre arbitre).
- b) Bienfaisance — notion selon laquelle les participants s'emploient à trouver une solution qui sera utile et qui finira par donner de bons résultats.

- c) Ne pas causer de mal — notion selon laquelle les participants ne doivent pas se trouver dans une situation pire après le processus de médiation et l'adoption éventuelle d'une solution. Le processus de médiation ne produit pas d'inconvénient.
- d) Fidélité — notion selon laquelle le médiateur est fidèle à son client ou à sa cliente, aux principes déontologiques et au processus de médiation.
- e) Équité pour tous — notion selon laquelle les participants ont une possibilité égale de participer au processus et d'être entendus.

Ce modèle considère l'administrateur professionnel de soins gériatriques (APSG) comme faisant partie intégrante du processus de médiation pour les aînés. Dans le cadre du modèle déontologique de médiation pour les aînés, l'EMC-NJ considère l'administrateur professionnel de soins gériatriques comme essentiel lorsqu'il travaille avec les parties en conflit qui cherchent une solution concernant des personnes âgées fragiles ou vulnérables. Cette approche diffère considérablement des autres modèles de médiation, car l'APSG n'est pas le médiateur. L'APSG appuie la médiation en procédant à une évaluation de la gestion des soins et en établissant un plan de soins qui sert au processus de médiation. L'APSG prodigue des conseils objectifs et professionnels dans des cas qui sont souvent empreints d'émotion et de mésentente. Reconnaissant l'importance de l'APSG et du plan de soins, le médiateur utilise les compétences et les recommandations de ce dernier pour aider les participants à trouver des possibilités réelles. Le service vise à faire respecter les principes déontologiques de l'autonomie, de la bienfaisance, de l'évitement du mal, de la fidélité et de la justice.

## SECTION 2 — LA MÉDIATION POUR LES ÂÎNÉS EN PRATIQUE

Une étude a été menée pour déterminer si la pratique de la médiation pour les aînés connaissait un essor dans d'autres pays, si son utilisation s'appliquait aux situations où la maltraitance ou la négligence envers les aînés était réelle ou présumée et si la pratique de la médiation pour les aînés était considérée comme ayant un effet préventif sur cette maltraitance. Dans la plupart des pays, il semble qu'il y ait une certaine médiation dans les cas de problèmes liés à l'âge, mais il arrive souvent qu'on ne reconnaisse pas encore celle-ci comme un service distinct, mais plutôt comme une variante de la médiation communautaire ou familiale. D'autres pays examinent encore la pratique générale de la médiation. La conférence de l'European Mediation Network Initiative tenue en 2010 a accueilli des conférenciers qui se demandaient encore si la pratique générale de la médiation est reconnue ou non comme une profession.

Certains médiateurs qui ont dit qu'ils s'occupaient de questions liées à l'âge ont indiqué qu'ils n'avaient pas d'expérience dans le domaine de la maltraitance et de la négligence tandis que d'autres ont fait remarquer qu'ils participaient à des programmes de médiation pour les aînés qui permettaient dans une large mesure de recourir à la médiation pour résoudre les problèmes de maltraitance et de négligence.

### A. Exemples de médiation pour les aînés au Canada

#### a. Elder and Guardianship Mediation Project (Colombie-Britannique)

Ce projet consiste en une étude sur deux ans (période qui a maintenant été prolongée) des questions nationales et internationales relatives au recours à la médiation pour les aînés et axée sur la tutelle pour contrer la maltraitance et la négligence envers les aînés. La directrice du projet, Joan Braun, soutient que par suite de la modernisation des lois sur la tutelle des adultes et la planification personnelle au Canada et de la sensibilisation accrue à la maltraitance et à la négligence envers les aînés, la médiation pour les aînés jouera un rôle plus important (Braun et Watts, 2009). Cette étude arrive à point nommé pour plusieurs raisons, dont les nouvelles dispositions de l'*Adult Guardianship Act* et l'expertise limitée dans le domaine du vieillissement et des questions touchant la tutelle. Au cours d'un atelier organisé par Médiation familiale Canada en octobre 2009, Braun et Watts ont insisté sur la conviction générale des médiateurs que le médiateur ne peut pas à lui seul déterminer la capacité et le moment où l'on peut mettre en doute la capacité d'un adulte de prendre certaines décisions; la médiation servira dorénavant à permettre aux parties d'en arriver à une solution d'un commun accord.

Voici les défis cernés dans le cadre du projet jusqu'à maintenant :

- une pénurie d'avocats ayant une formation en médiation pour les aînés;
- le manque de médiateurs thérapeutes ayant une formation juridique;

- le besoin d'une formation plus spécialisée sur la dynamique de la maltraitance et de la négligence;
- le besoin d'une formation et d'une sensibilisation supplémentaires sur le vieillissement.

Le projet portera également sur le concept de la formation spécialisée pour déterminer les genres de formation et de compétences dont ont besoin les spécialistes de la médiation pour les aînés. Laura Watts, directrice nationale du Canadian Centre for Elder Law, a indiqué qu'il existe un vaste consensus national et international au sujet du besoin de formation spécialisée concernant les questions relatives aux aînés et de formation en matière de tutelle, de prise de décision au nom d'autrui ainsi que de maltraitance et de négligence envers les aînés. Elle a aussi parlé de la nécessité de la formation concernant les questions de capacité.

Malheureusement, les résultats du projet n'étaient pas disponibles au moment de la rédaction du présent rapport. Lorsqu'ils le seront, le projet devrait aider à créer des ouvrages sur la médiation pour les aînés et axée sur la tutelle, à appuyer les initiatives permanentes dans le domaine de l'éducation juridique privée et publique, à formuler des recommandations modèles en matière de pratique, à effectuer des études sur ces sujets et à montrer le besoin éventuel d'une réforme du droit dans ce domaine (Braun, 2009).

**b. Creating a Circle of Care—Respite and Relief Elder Mediation Program (Cornwall (Ontario))**

Ce programme novateur et d'avant-garde créé en 2008 avait pour but de valider le recours à la médiation pour les aînés, en tant que moyen pratique d'aider les familles ayant des besoins en matière de relève. Les membres de l'équipe proviennent de la Société Alzheimer, de l'Association canadienne pour la santé mentale, de Tri-County Mental Health et du Centre d'accès aux soins communautaires de Champlain. La crédibilité du projet est assurée par la collaboration, le partenariat et l'expertise des participants au projet — un consultant agréé en médiation pour les aînés et un spécialiste de la médiation pour les aînés à temps plein.

Le programme vise à améliorer la qualité de vie des aidants naturels et à accroître leur autonomie en les aidant à déterminer leurs besoins en matière de relève. Selon Teresa Rivera-Mildenhall, chef du projet et gestionnaire des services à la clientèle, l'objectif fondamental du programme consiste à créer un cercle de soins pour la famille qui s'occupe de leur être cher à domicile. Ces cercles ont pour but :

- d'offrir une relève aux aidants naturels;
- de prévenir les admissions prématurées dans les établissements de longue durée pour les personnes souffrant de démence;
- de prévenir les visites ou l'admission à l'hôpital de l'aidant naturel.

Ce programme offre une solution de rechange au placement dans un établissement de longue durée aux personnes âgées qui désirent demeurer dans leur maison le plus longtemps possible (Rivera-Mildenhall et coll., 2010).

**c. La justice réparatrice : une approche curative à la maltraitance des aînés — (Waterloo [Ontario])**

Ce projet, qui vise à offrir une possibilité de changement et de guérison aux personnes touchées par la maltraitance des aînés, a été conçu par le Centre d'accès aux soins communautaires de la région de Waterloo (Groh, 2009). La région de Waterloo compte une importante communauté ethnoculturelle, offre le premier programme de réconciliation entre la victime et le délinquant du monde et a un comité régional très actif sur la maltraitance des aînés. La Fondation Trillium de l'Ontario a financé le projet.

Comme l'objectif principal de la justice réparatrice consiste à réparer les préjudices et à rétablir les relations, le Centre a cherché à concevoir des modèles de justice réparatrice. Selon Arlene Groh, chef de l'équipe du projet, après consultation, il a été décidé que le modèle du processus devait être axé sur les incidents, pour permettre à l'équipe de choisir un outil de justice réparatrice convenant à chaque incident.

Comme dans d'autres projets, la formation revêtait la plus grande importance pour son succès. Il a été jugé essentiel que les intervenants soient empathiques, sensibles et bien informés au sujet de la question complexe de la maltraitance des aînés. Par ailleurs, ils devaient être assez informés pour savoir qu'ils ne pourraient pas exprimer leur sensibilité en cherchant à secourir la personne âgée. L'intervenant fait preuve d'humilité, évite de croire qu'il peut répondre à toutes les questions et évite d'imposer des solutions aux personnes touchées par la maltraitance des aînés. Les solutions qui donnent les meilleurs résultats sont celles au sujet desquelles les participants en arrivent à un consensus dans le processus du cercle. La capacité de préparer les participants et la capacité de croire au processus du cercle sont des compétences essentielles des intervenants du cercle et la clé d'un processus du cercle efficace.

Les intervenants contribuent à une approche de la justice réparatrice sensible et réceptive lorsqu'ils :

- aident le groupe à garder des objectifs clairs et à rester productif en posant les bonnes questions;
- s'assurent que toutes les personnes présentes sont entendues;
- veillent à ce que l'entente finale réponde aux besoins pertinents et qu'elle soit applicable,
- s'assurent que les individus du groupe appuient le contrevenant, tout en dénonçant le comportement incriminé, et établissent un équilibre entre l'éthique des soins et l'éthique de la justice.

Les leçons tirées de ce projet comprenaient la croyance selon laquelle la justice traditionnelle et la justice réparatrice sont essentielles pour contrer la maltraitance des aînés. Aucune approche ou aucun service en particulier ne peut répondre aux besoins complexes des personnes touchées par la maltraitance des aînés (Groh, 2009).

## **B. Exemples de médiation pour les aînés aux États-Unis**

### **a. OhioKePro Project — États-Unis**

Il existe un modèle de médiation pour les aînés unique aux États-Unis grâce aux Centers for Medicare and Medicaid Services (CMS) dans l'État de l'Ohio. L'Initiative de médiation des CMS a été lancée en 2003 pour les bénéficiaires de Medicare qui se plaignaient de la qualité des soins qu'ils recevaient. Elle permet aux bénéficiaires, aux médecins, aux hôpitaux et à d'autres services de soins de santé de répondre les uns aux autres et de résoudre ensemble les préoccupations au sujet du traitement, ce qui évite les soupçons de négligence sous quelque forme que ce soit. Le projet comprenait la formation du personnel offrant des soins directement aux bénéficiaires. Les objectifs particuliers définis étaient les suivants : indices de satisfaction plus élevés, sensibilisation accrue à la médiation et service de médiation amélioré. Les objectifs visés par la formation étaient la définition des questions communes en matière de service de qualité, les méthodes de communication fondées sur l'empathie et la détermination de l'importance de la médiation pour les bénéficiaires et les aidants naturels en conflit. Un autre objectif sur le plan de la direction était l'accroissement des connaissances du personnel sur les compétences dans le domaine de la médiation, l'élément primordial de la neutralité et de la reformulation et la formation du personnel concernant les réponses empathiques.

S'appuyant sur le modèle des premières impressions utilisé à la Clinique Mayo de Scottsdale, la spécialiste de la médiation pour les aînés, Karen Rice, a conçu le nouveau service. Elle a constaté que le fait de considérer l'option de la médiation en cas d'insatisfaction des patients à l'égard des services de santé et, en particulier, l'Initiative de médiation des CMS concernant l'insatisfaction des bénéficiaires au sujet de la qualité des soins qu'ils reçoivent, avait une incidence positive sur la sensibilisation aux services de médiation, le recours aux services, les relations avec les clients, la confiance et la satisfaction à l'égard des services de qualité.

### **b. Court Connected Pilot Adult Guardianship/Conservatorship Mediation — Alaska**

Le programme Adult Guardianship/Conservatorship Mediation du système judiciaire de l'Alaska (2005-2009 et années suivantes), a permis de concevoir et d'offrir une approche des cas de tutelle qui répondait aux préoccupations familiales et sociales tout en préservant l'autodétermination et la dignité des personnes considérées comme ayant besoin de soins en raison de leur incapacité, dont un grand nombre étaient des personnes âgées. La moitié des médiations qui ont eu lieu dans le cadre du projet ont permis d'exprimer des préoccupations ou des allégations de maltraitance, de négligence et de négligence de soi et ont fait intervenir les Services de protection des adultes (Largent, 2009). Les médiateurs ont amené le répondant ou la

personne sous tutelle, la famille et d'autres personnes qui s'occupaient de près d'un processus constructif de résolution des problèmes à se pencher sur les préoccupations en matière de soins, de sécurité, de gestion financière et de capacité.

En établissant un climat empreint de respect et de coopération, les médiateurs ont préparé le terrain pour l'échange de renseignements et de sentiments importants. Des questions difficiles ont été discutées de manière à promouvoir la compréhension mutuelle et des relations coopératives soutenues. Des solutions de rechange créatives et moins restrictives visant à répondre aux besoins du répondant ou de la personne sous tutelle ont été examinées, ce qui a permis d'éviter de recourir inutilement à des tuteurs. Des politiques et procédures générales ont été élaborées en collaboration avec des représentants des tribunaux et des organisations, des organismes et des groupes connexes (Largent, 2009). Le système de soutien familial et des aidants naturels a été amélioré, d'où la prévention de la perte d'indépendance et de droits, de l'institutionnalisation ou de l'exploitation financière, de la négligence ou de la maltraitance (Cairns et McKelvie, 2009).

### **c. Une intervention en matière de maltraitance des aînés avec les collectivités tribales**

Ce modèle d'intervention sur la maltraitance des aînés fondé sur la conférence d'aide aux familles (CAF) est une intervention axée sur les aînés, la famille et la collectivité pour la prévention et l'atténuation de la maltraitance des aînés. Il est basé sur une intervention auprès des familles conçue par les Maoris de Nouvelle-Zélande, selon laquelle les modes d'intervention d'Europe occidentale dans les cas de protection de l'enfance minaient des valeurs familiales comme la définition et la signification de la famille, l'importance de la spiritualité, l'utilisation des rituels et la valeur de la non-ingérence (Holkup, 2007). La CAF offre la possibilité aux membres de la famille de se réunir afin de discuter et d'établir un plan pour le mieux-être de leurs aînés.

Au moyen d'une méthode de recherche participative communautaire, les chercheurs ont mis en œuvre, dans le cadre d'un projet pilote, la CAF dans une collectivité autochtone du nord-ouest des États-Unis. L'intervention fondée sur la CAF, qui avait été introduite et facilitée par les chercheurs, a servi à former des membres de la collectivité pour qu'ils organisent les réunions familiales et a été intégrée à un organisme tribal, qui surveillera la mise en œuvre de la CAF.

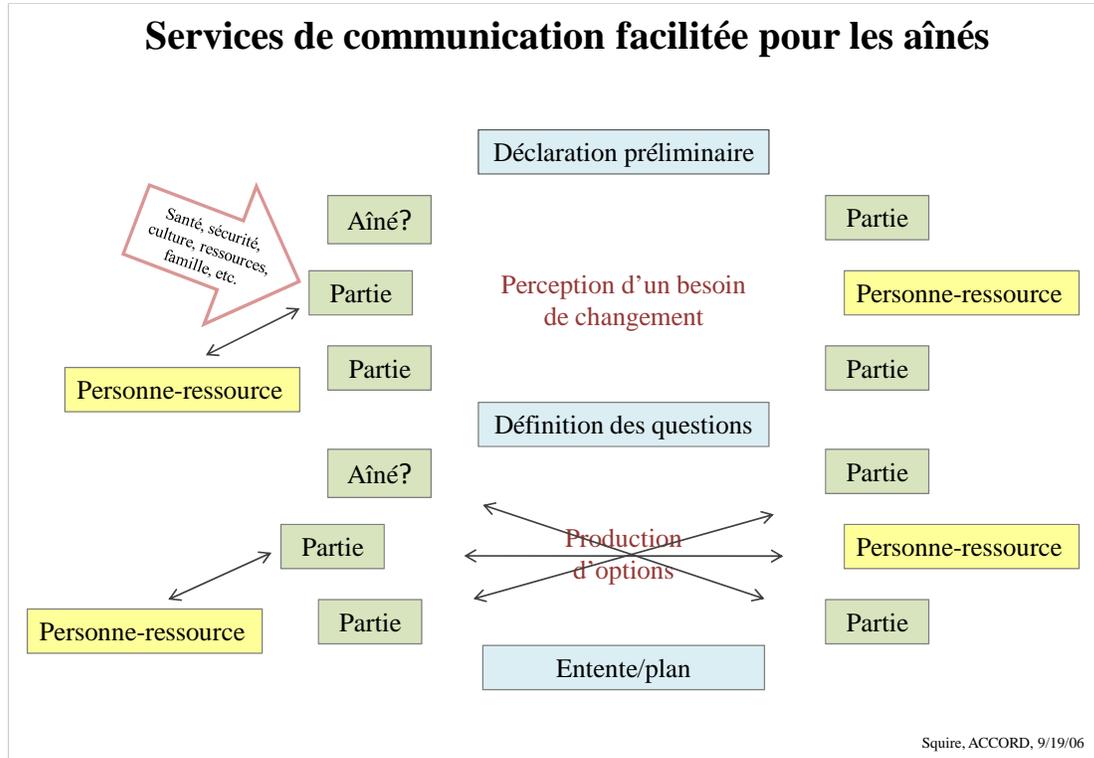
L'approche constructive du processus de la CAF aide à mettre l'accent sur les préoccupations des familles et leur permet de concentrer leurs efforts sur une action positive. La CAF, qui est fondée sur les points forts, offre un moyen individualisé et adapté à la culture de définir les besoins des aînés autochtones fragiles aux États-Unis et de trouver des solutions à partir des ressources familiales et communautaires disponibles.

#### d. Programme de communication facilitée

ACCORD, centre de résolution des conflits à Birmingham (État de New York) a créé un nouveau programme intitulé Assisted Senior Communication (Programme pour les aînés, leurs familles et d'autres personnes) (ASC). ASC est un programme confidentiel gratuit qui fait appel à un modèle de discussion facilitée pour aider les personnes âgées et ceux qui s'en occupent. ASC peut servir à examiner des solutions de rechange à diverses questions comme les soins de santé, les questions financières, la tutelle, la prestation de soins, le mode de vie, les soins de courte durée et de longue durée et toute autre question concernant les personnes âgées. ASC peut :

- aider à renforcer la capacité d'une famille de résoudre les problèmes à court terme ou à long terme;
- aider les aidants naturels à répondre aux besoins en évolution des personnes âgées;
- aider les aînés et leurs familles à répondre aux préoccupations concernant les soins aux personnes âgées;
- aider à répondre aux souhaits des personnes âgées concernant la répartition de leurs effets personnels et de leurs biens.

[TRADUCTION]



ACCORD offre les services d'ASC à divers endroits qui sont confortables et accessibles aux personnes âgées. Les services peuvent être offerts à domicile, dans une maison de santé ou un autre endroit convenu d'un commun accord. Les discussions tenues par les médiateurs d'ASC donnent souvent lieu à un plan ou à une décision à long ou à court terme au sujet du mode de vie futur plutôt qu'à un accord officiel. Les médiateurs d'ASC aident les parties à consigner le plan ou la décision. Cette étape précise que tous s'entendent sur le langage particulier et leur permet de connaître les mesures qu'ils doivent prendre.

## **C. Exemples de médiation pour les aînés en Europe**

### **a. Projets de médiation pour les aînés — Berne (Suisse)**

La spécialiste de la médiation pour les aînés et chef de projet Helen Matter a reconnu l'importance que les spécialistes de la médiation pour les aînés appliquent un code et une norme. Par conséquent, elle a traduit en allemand la totalité du « Code canadien de déontologie des médiateurs spécialisés dans les questions de vieillissement ».

Helen Matter dirige un projet pilote sur la médiation pour les aînés de Pro Senectute, région de Berne, par l'entremise d'un groupe appelé « Innovage » ([www.innovage.ch](http://www.innovage.ch)). Cet organisme offre des services de médiation à des organismes sans but lucratif à titre bénévole, grâce aux compétences de ses membres qui conçoivent ou encadrent divers projets. Ce projet, qui en est encore à ses balbutiements, vise à faire connaître la médiation pour les aînés aux travailleurs sociaux dans les régions locales. Comme ces travailleurs sociaux sont souvent en contact avec leurs clients et leurs familles avant l'escalade des conflits, l'aspect préventif de la médiation pour les aînés peut être étudié à mesure que ce groupe en bénéficie.

Un projet pilote mixte est mis en œuvre par le Bureau non partisan des plaintes de la Suisse pour les personnes âgées (ombudsman indépendant pour les personnes âgées) et CURAVIVA (Association des homes et institutions sociales suisses) pour examiner comment la médiation pour les aînés peut améliorer la qualité des soins dans les centres d'hébergement et de soins de longue durée. D'autres renseignements seront diffusés au cours des prochains mois (Lester, 2010).

### **b. Projet de médiation pour les aînés — Dublin (Irlande)**

Un nouveau service de médiation portant sur les conflits familiaux qui touchent ou peuvent toucher une personne âgée souffrant de démence évolutive a été lancé en juin 2009 par Áine Brady, ministre d'État pour les aînés. Le service est un projet pilote prévoyant une collaboration entre la Alzheimer Society de l'Irlande et la Northside Community Law Foundation. Son lancement a coïncidé avec le sommet et le symposium internationaux sur la médiation pour les aînés tenu à Dublin, où des conférenciers et des délégués des États-Unis, du Canada, de l'Europe, du R.-U. et de l'Irlande ont fait valoir que la médiation pour les aînés constituait une bonne pratique.

Le service de médiation aide les gens souffrant de la maladie d'Alzheimer ou d'autres formes de démence, leurs fournisseurs de soins et leurs familles à prendre des décisions difficiles concernant la prise en charge de la personne desservie tout en réglant les autres conflits familiaux éventuels. Il met à contribution des médiateurs bénévoles formés qui travaillent avec des personnes souffrant de démence et leurs familles, la collectivité et, s'il y a lieu, les fournisseurs de services de la région de Dublin.

« Les changements qui se produisent dans les besoins et les rôles des gens à mesure qu'ils vieillissent imposent de nouveaux facteurs de stress aux personnes âgées et à leurs êtres chers. Pour relever ces défis, il est essentiel de trouver de nouvelles façons de faire face à l'évolution des relations et des réalités », affirme Maurice O'Connell, administrateur général de la Alzheimer Society de l'Irlande et président d'Alzheimer's Disease International. « La médiation pour les aînés permet à la personne âgée et à tous les membres concernés de sa famille de participer à l'établissement d'un plan pratique pour l'avenir », dit-il. M. O'Connell a ajouté que jusqu'à un appel sur trois adressé à la National Helpline pendant le premier trimestre de 2009 provenait de familles qui faisaient face à un stress accru, à un conflit familial et à des cas de prise de décisions complexes. Il ne fait aucun doute que le souci de prévenir ou de réduire la maltraitance et la négligence est aussi grand en Irlande qu'au Canada.

### **c.      Projet de médiation pour les aînés (Grande-Bretagne)**

Yvonne Craig, pionnière de la médiation pour les aînés en Grande-Bretagne, a effectué une étude sur la théorie selon laquelle la médiation pourrait contribuer à la prévention de la maltraitance des aînés aux premiers stades d'un conflit. Elle a soutenu que les expériences vécues par une personne âgée à divers stades de sa vie causent souvent du stress et un conflit. Si ce conflit a été supprimé ou exacerbé, ses relations peuvent devenir douloureusement empoisonnées ou déboucher sur des menaces et de la violence. Avec son équipe, elle a conçu le Projet de médiation pour les aînés en croyant que les personnes âgées obtiennent de bons résultats lorsqu'elles développent leurs compétences naturelles en gestion de leurs propres conflits (Craig, 1996, 1997).

La prémisse du projet de médiation pour les aînés était que la médiation pour les aînés pouvait offrir une approche holistique de la prévention de certains types de maltraitance des aînés, où les conflits non résolus étaient perçus comme des événements menaçants. Le projet reconnaissait la contribution précieuse du counseling auprès des personnes âgées qui étaient vulnérables à la maltraitance et à un conflit intergénérationnel, mais il supposait aussi que la médiation était utile, en particulier lorsque des personnes âgées vulnérables sont en cause, car la médiation favorise le renforcement de l'autonomie et l'équilibre des rapports de pouvoir avec un tiers respecté sans lien de dépendance. Une étude de cas produite par le projet a décrit comment la participation d'un tiers objectif et respecté a permis d'aider un couple de personnes âgées à résoudre des désaccords au sujet de l'argent destiné à l'entretien ménager alors que leur fils avait toujours dominé les discussions. Dans cette situation, le médiateur a facilité la communication des participants (Craig, 1998).

Craig a examiné la contribution que la médiation peut apporter à la prévention de la maltraitance envers les personnes âgées dans les familles, les établissements et la société, et elle étudie les services de soins aux personnes âgées et de médiation pour les aînés aux États-Unis, en Grande-Bretagne et en Europe. Elle a effectué des recherches sur les théories de la maltraitance des aînés et la médiation pour les aînés en utilisant la médiation comme une forme minimale d'intervention visant à habiliter les personnes âgées à résoudre leurs conflits et, de ce fait, à prévenir la maltraitance des aînés. Une étude a été entreprise pour tester la théorie selon laquelle aux premiers stades d'un conflit relationnel, la médiation peut contribuer à la prévention de la maltraitance des aînés (Craig, 1997). Craig a examiné la prise en charge des aînés aux États-Unis, en particulier les ombudsmans des soins de longue durée (LTCO), qui ont utilisé la médiation ainsi que la défense des droits et d'autres compétences dans leur travail. Elle a examiné les résultats de la recherche sur l'observation des participants dans les grands et les petits établissements et dans les services communautaires des LTCO ainsi que les services bénévoles aux États-Unis (Craig, 1997).

Craig a aussi donné des exemples à partir du recours à la médiation dans les cas de déontologie médicale (Craig, 1996), où des personnes âgées ont été embarrassées par des conflits entre des professionnels de la santé et de l'assistance sociale et des parents au sujet de questions de soins intensifs ou de traitements supplémentaires. Elle a fait valoir qu'il faut écouter l'opinion des patients lorsqu'ils essaient de savoir comment se préparer à mourir et d'obtenir des directives préalables. Craig a soutenu que la médiation pour les aînés pourrait servir davantage à la médiation des conflits familiaux concernant les questions liées au déménagement dans un centre d'hébergement. Craig indique que même si les médiateurs ne disent jamais aux gens quoi faire, la façon dont ils reformulent ce qu'ils ont entendu de la part des personnes concernées peut faire ressortir leurs sentiments au sujet du fardeau qu'elles constituent ou leur crainte des établissements, dont leurs propres solutions de rechange peuvent résulter. Des choix constructifs qui résolvent les problèmes peuvent être faits. Cela peut comprendre des stratégies permettant à un fournisseur de soins surmené et en colère de sauver la face. La médiation peut encourager la personne qui fournit les soins à expliquer comment le stress la rend involontairement agressive et permet à la personne âgée d'exprimer son pardon, après quoi toutes deux sont émotionnellement libres de se concentrer sur des solutions pratiques comme un accroissement de l'aide à domicile (Craig, 1998).



### SECTION 3 — EXAMEN DES TRAVAUX DE RECHERCHE

Même s'il y a des études limitées et quelques références antérieures sur des travaux de recherche dans le domaine de la médiation pour les aînés, il est évident qu'on a besoin de plus d'études — quantitatives et qualitatives — pour avoir des connaissances concrètes sur les effets de la médiation pour les aînés dans les familles. Cela pourrait permettre l'acquisition de connaissances plus approfondies et l'établissement de programmes axés sur la pratique fondée sur des données probantes. Jusqu'à présent, les allégations positives concernant la valeur et l'efficacité de la médiation pour les aînés étaient basées sur un nombre limité d'études combinées à des preuves empiriques recueillies auprès de spécialistes de la médiation pour les aînés qui ont une pratique solide et qui sont enthousiastes au sujet de leur expérience. Selon les preuves et l'expérience disponibles, les familles qui participent au processus de médiation bénéficient d'une amélioration de leur qualité de vie, d'une amélioration de leurs relations fragiles et d'une réduction ou de la prévention des incidents de maltraitance et de négligence envers les aînés.

D'après les chercheurs, on peut recourir à la médiation pour les aînés lorsqu'une famille fait face au stress et que la médiation peut éviter la maltraitance. Dans certains cas, où il y a eu négligence ou des formes non violentes de maltraitance, la médiation peut être utile lorsqu'elle est utilisée en même temps que d'autres interventions comme les services de protection. Il est essentiel que le médiateur soit au courant des considérations déontologiques ainsi que des lois et des obligations en matière de déclaration (Foxman, Mariani et Mathes, 2009). La médiation familiale peut inciter les personnes âgées à participer de diverses façons sécuritaires et fondées sur les principes de l'autodétermination (Gary, 1997; Schmitz, 1998; Bagshaw, 2003). Le processus de médiation pour les aînés produit des résultats positifs pour les familles à un certain nombre de niveaux. Les résultats évidents figurent dans l'accord final. Les résultats relatifs à la sécurité, à la dignité et au respect qui servent à réduire efficacement la possibilité de maltraitance et de négligence envers les aînés à l'avenir sont moins évidents, mais tout aussi importants.

La recherche nous permet d'examiner les résultats de la médiation pour les aînés. Elle nous révèle ce qui, d'après les familles, donne les meilleurs résultats pour elles, pourquoi elle fonctionne et ce qu'il faut mettre en œuvre et améliorer. Selon les études actuelles, la médiation pour les aînés pourrait changer l'aspect des soins de santé tels que nous les connaissons. Étant donné la connaissance relativement nouvelle de ce domaine de compétence, il est essentiel de recueillir des renseignements qui contribueraient à la conception d'un modèle de médiation pour la spécialité de la médiation pour les aînés. La plupart des personnes âgées veulent demeurer dans leur maison le plus longtemps possible, elles veulent être indépendantes et, s'il y a lieu, profiter des services de soutien en place pour demeurer indépendantes et, comme le reste du monde, elles veulent qu'on réponde à leurs besoins et qu'on les traite avec dignité et respect. **La collecte de renseignements — provenant des utilisateurs de la médiation pour les aînés et validés dans le cadre d'études — est essentielle à la croissance continue de la médiation pour les aînés.**

## a. Recherche en Australie — Modèles de médiation axée sur les aînés

Une équipe de chercheurs de la University of Southern Australia (UniSA) dirigée par le D<sup>r</sup> Dale Bagshaw a reçu une subvention de l’Australian Research Council avec six partenaires de l’industrie du domaine du vieillissement pour la conception, la mise à l’essai et l’évaluation de modèles de médiation familiale axée sur les personnes âgées afin de prévenir l’exploitation financière des personnes âgées par des membres de leur famille (Bagshaw, Wendt et Zannettino, 2009). Selon leur hypothèse, la médiation peut aider les familles à être plus résistantes et, grâce à une intervention précoce, elle peut servir de tampon pour les personnes âgées qui sont vulnérables ou qui risquent d’être exploitées financièrement par un membre de leur famille. D’après les évaluations de la médiation familiale dans les cas du droit de la famille où il y a une violence familiale (Bagshaw 2003, 2009), leur prémisse est que les modèles de médiation familiale spécialisée pour la prévention de l’exploitation financière des personnes âgées par un membre de leur famille peuvent être efficaces dans certains cas. C’est-à-dire que si la médiation est volontaire et axée sur la personne âgée, la sécurité et la protection de la victime sont assurées, les déséquilibres de pouvoir sont éliminés, et l’on a recours à des défenseurs et à d’autres personnes de soutien pour faire en sorte que les besoins des personnes âgées soient primordiaux et que leur voix soit entendue, qu’elles soient aptes ou inaptes.

Dans son récent communiqué de presse, l’University of Southern Australia (2010) a signalé que les chercheurs demandent aux personnes âgées et aux membres de leur famille de faire part de leurs expériences et de leurs opinions au cours d’une tribune téléphonique confidentielle afin de recourir à la médiation familiale et à d’autres stratégies pour prévenir ce genre de maltraitance. Dans le communiqué de presse, la chef des chercheurs, M. Dale Bagshaw, fait état d’un phénomène courant alarmant : l’exploitation financière des aînés.

### [TRADUCTION]

*« Nous avons constaté que la forme la plus courante de maltraitance des aînés signalée ou soupçonnée est l’exploitation financière, suivie de la violence psychologique et physique, même s’il n’est pas rare qu’il y ait plus d’un genre de maltraitance simultanée », affirme-t-elle. « L’exploitation financière peut comprendre la falsification de documents, le vol, les modifications imposées à un testament, le virement d’argent ou de biens à une autre personne ou l’utilisation des fonds de la personne âgée et le fait de ne pas lui rembourser des prêts. Elle peut aussi inclure l’appropriation indue de pouvoirs permanents lorsqu’une personne de confiance — habituellement un membre de la famille — est légalement instituée comme gestionnaire de l’actif financier d’une personne âgée de plus en plus fragile et qui ne peut plus administrer ses propres affaires. La prise en charge extrafamiliale accrue par suite de l’application des politiques sur le « vieillissement à domicile », l’accroissement rapide du nombre de personnes âgées, les ressources limitées des services de prise en charge extrafamiliale et les accords internationaux sur les droits de la personne montrent que la compréhension et la prévention de la maltraitance des aînés par les membres de leur famille sont une question de justice sociale à laquelle il faut accorder la priorité. »*

Toujours d'après le communiqué de presse, la deuxième étape du projet comprend une tribune téléphonique nationale visant à recueillir des renseignements qui serviront à concevoir des modèles de médiation familiale axés sur les personnes âgées pour prévenir cette maltraitance. Pendant la première étape du projet, les chercheurs ont diffusé deux enquêtes nationales en ligne, une à l'intention des organismes au service des personnes âgées et de leur famille ainsi que des organismes qui offrent des services de résolution des conflits familiaux, et une à l'intention des fournisseurs de services de différentes disciplines, qui sont des médiateurs familiaux ou des médiateurs qui travaillent auprès des personnes âgées.

Selon la chef des chercheurs Bagshaw, l'étude vise à concevoir, à piloter et à évaluer des modèles spécialisés de médiation familiale axée sur les personnes âgées à titre de stratégies de prévention de la maltraitance des aînés par les membres de leur famille dans les cas où les personnes âgées sont aptes, ont une capacité diminuée ou sont inaptes. Les objectifs énoncés sont les suivants :

1. procéder à une analyse critique des études nationales et internationales actuelles sur l'exploitation financière ou la maltraitance des personnes âgées par un membre de leur famille et définir des modèles d'intervention visant à prévenir la maltraitance;
2. définir et analyser les facteurs individuels, structureaux et écologiques, en particulier le sexe, la culture et la ruralité, qui rendent les personnes âgées vulnérables à l'exploitation financière par les membres de leur famille ou au risque d'en être victimes, et les facteurs de protection qui accroissent la résilience individuelle et familiale;
3. définir les lacunes et les points forts existants dans la législation nationale, les politiques organisationnelles et la prestation des services aux personnes âgées qui sont victimes de l'exploitation financière d'un membre de leur famille;
4. concevoir, piloter et évaluer des modèles spécialisés de médiation familiale axée sur les personnes âgées aux niveaux d'intervention primaire et secondaire, qui portent sur les intérêts véritables et la sécurité des personnes âgées, tiennent compte directement et indirectement de leurs opinions dans la prise de décisions, définissent et examinent les facteurs de protection et les vulnérabilités concernant leurs biens et leur actif financier et favorisent les relations familiales résilientes et protectrices;
5. inciter activement les partenaires de l'industrie à participer au processus de recherche pour renforcer leur capacité de répondre aux besoins des personnes âgées qui risquent d'être victimes de l'exploitation de membres de leur famille ou qui sont vulnérables, élaborer des stratégies pour protéger les personnes âgées ainsi que leurs biens et leur actif financier et établir, entretenir ou renforcer des relations familiales qui jouent un rôle important sur le plan de la prise en charge et de la protection.

À la fin de 2010, le rapport final n'avait pas encore été rendu public, mais les résultats préliminaires ont fait ressortir des lignes directrices claires sur les facteurs à prendre en considération au moment de la conception de modèles de médiation familiale axés sur les personnes âgées pour prévenir leur exploitation financière. On y mentionne que la maltraitance résulte souvent du fait que les membres de la famille ont le profond sentiment d'avoir droit aux

biens des personnes âgées et que celles-ci sont particulièrement vulnérables lorsqu'elles dépendent des soins d'un membre de leur famille ou qu'elles deviennent inaptes en raison de la démence, d'un accident vasculaire cérébral ou d'autres maladies. Il semble que certaines familles soient plus résilientes que d'autres et qu'elles puissent créer un tampon pour les personnes âgées qui sont vulnérables à l'exploitation financière ou qui risquent d'en être victimes.

Selon les conclusions tirées jusqu'à maintenant, un nombre important d'aînés en Australie risquent d'être victimes de l'exploitation financière d'au moins un membre de leur famille, et dans le cas des autres, on peut le découvrir trop tard pour pouvoir intervenir afin de protéger la personne âgée et ses biens. D'après Bagshaw, une intervention précoce peut accroître la résilience de la famille en améliorant les aptitudes à la communication des membres de la famille, leur engagement à l'égard du bien-être des membres âgés de leur famille, leurs capacités de résoudre les problèmes et leur capacité d'être souples, leurs liens avec les réseaux sociaux de soutien et leurs relations positives avec les professionnels clés. Si elle est utilisée comme intervention à un stade précoce, la médiation familiale axée sur les personnes âgées est une stratégie possible qui peut renforcer ces facteurs et aider certaines personnes âgées et leurs familles à élaborer des stratégies et des plans concernant leur actif financier et leurs biens pour les protéger contre le risque potentiel d'exploitation ou de maltraitance par un membre de leur famille (Bagshaw, 2010).

#### **b. Cornwall Respite and Relief Elder Mediation Project**

Selon les statistiques sur les résultats du projet de Cornwall examiné plus haut (page 18), l'adoption d'une approche de médiation pour les aînés pourrait permettre au système de soins de santé de l'Ontario de réaliser des économies financières considérables. D'avril 2009 à août 2010, il y a eu 99 renvois par les partenaires participants. De ce nombre, 39,5 % provenaient de la Société Alzheimer, 54 %, des gestionnaires de cas des CASC et 6,5 %, d'autres sources. On attribue directement aux activités et à l'intervention d'un spécialiste de la médiation pour les aînés la réduction draconienne des visites des participants au projet à la salle d'urgence des hôpitaux locaux et des admissions ultérieures dans les hôpitaux de soins de courte durée. Les répercussions réelles de ce programme peuvent se vérifier dans les taux d'admission plus bas aux soins de longue durée des personnes souffrant de démence évolutive (Rivera-Mildenhall, 2010).

Il convient de noter que pour la période 2009-2010, le nombre prévu de visites à la salle d'urgence s'est établi à seize, mais qu'aucune visite n'a eu lieu dans le cadre du programme. Le nombre prévu d'admissions par année dans les hôpitaux de soins de courte durée a été fixé à huit, mais il n'a fallu procéder à aucune admission dans le cadre du programme. Selon les prévisions, le nombre d'admissions dans les établissements de soins de longue durée devait s'élever à vingt-quatre, mais seulement neuf admissions ont eu lieu (Rivera-Mildenhall, 2010). De toute évidence, le programme a dépassé les attentes, et il pourrait constituer un modèle pour les futurs projets de soins de santé, non seulement en Ontario, mais dans tout le Canada et dans d'autres pays.

**c. Programme Adult Guardianship/Conservatorship Mediation du système judiciaire de l'Alaska**

L'étude de l'Alaska, dont il a été fait état à la page 20, est un autre modèle de projet qui a de nombreuses répercussions sur les soins de santé futurs et l'amélioration de la qualité de vie. Cette étude fait état d'allégations de maltraitance et de négligence ou de négligence de soi dans la moitié des cas de médiation examinés dans le cadre du projet. Dans toutes ces situations, le médiateur est [TRADUCTION] « ...responsable devant le système des personnes qui participent au processus décisionnel, et il lui incombe de fournir la structure et les outils nécessaires pour prendre volontairement des décisions d'un commun accord, souvent dans des circonstances difficiles. En ce sens, le rôle du médiateur consiste à habiliter le système pour qu'il n'ait pas à recourir à des intervenants de l'extérieur, comme les tribunaux, pour prendre les décisions (Largent [2009]).

Voici des résultats importants du projet relevés par Largent (2009) et Carns et McKelvie (2009) :

- les juges et les professionnels ont commencé à orienter vers la médiation les cas difficiles dont la résolution aurait dû auparavant faire l'objet d'audiences coûteuses devant le tribunal;
- les participants se sont entendus sur certaines ou la totalité des questions dans 87 % des cas soumis à la médiation;
- la médiation a donné lieu à des plans qui ont permis d'améliorer la prise en charge et la sécurité des adultes à risque élevé (personnes bénéficiant de services de protection pour adultes) dans 95 % des cas;
- les participants étaient satisfaits des ententes conclues dans 91 % des cas;
- on croyait que la médiation permettait d'éviter les procédures judiciaires contestées dans « presque tous les cas »;
- les participants étaient très satisfaits de leur expérience de la médiation.

**d) Center for Social Gerontology (TCSG)**

Situé à Ann Arbor (Michigan), le Center for Social Gerontology est un pionnier du recours à la médiation comme solution de rechange à la tutelle depuis le début des années 90. Il a promu la médiation comme moyen non accusatoire de résoudre les problèmes personnels, financiers et connexes complexes qui donnent souvent lieu à la présentation de demandes de mise en tutelle des personnes âgées par les membres de leur famille, des amis ou des organismes de tutelle privés. En 2001, il a rendu publique une étude réalisée dans quatre États dont les résultats ont montré que la médiation était un moyen efficace d'aider les parties à un conflit dans un cas de tutelle à en venir à une entente dans les trois quarts des cas (Butterwick, Hommel et Keilitz, 2001).

Cette étude avait pour but de déterminer l'efficacité, l'efficacité et la reproductibilité de la médiation dans les cas de mise en tutelle d'adultes. Elle visait à répondre aux questions suivantes :

- Comment fonctionnent les programmes de médiation axée sur la tutelle?
- Quels sont leurs processus, structures et procédures?
- Fonctionnent-ils comme prévu?
- Sont-ils efficaces?
- Sont-ils efficaces?

Le plan de l'étude comprenait deux volets importants : 1) une analyse descriptive du fonctionnement des quatre programmes de médiation axée sur la tutelle en Ohio, en Floride, au Wisconsin et en Oklahoma; 2) une évaluation de leur incidence. Dans leur rapport *Evaluating Mediation as A Means of Resolving Adult Guardianship Cases*, Butterwick et ses collaborateurs décrivent le recours à la médiation dans les cas de mise en tutelle de personnes âgées. En plus du taux de succès de 75 %, l'étude a révélé que les  n s, les membres de leur famille, les administrateurs des programmes et les médiateurs croyaient que la médiation dans ces cas de mise en tutelle d'adultes était efficace pour trouver des solutions meilleures ou plus satisfaisantes comme la réduction des cas de tutelle, une tutelle limitée plutôt que complète ou des solutions de rechange à la tutelle moins restrictives.

En ce qui concerne la maltraitance, la négligence et l'exploitation, TCSG soutient que lorsque les cas sont extrêmes et qu'il y a des allégations de violence physique ou psychologique ou d'exploitation financière, la médiation pour les  n s est contre-indiquée. TCSG croit que dans les cas de tutelle où il y a des allégations de maltraitance, il vaut probablement mieux en saisir le tribunal (Hommel, 2008).

TCSG a produit une publication intitulée « Elder Mediation Annotated Resource Library » (McCreary, 2008) qui présente une liste annotée et une brève description de certains des livres, manuels, rapports, articles et vidéos en ligne qui ont fait l'objet de ses recherches — sur le développement, la prestation et l'évaluation de la médiation pour les  n s.

#### **e.  tude visant à faire connaître les méthodes — Canada atlantique (2009)**

Cette étude qualitative fait état des opinions d'utilisateurs de la médiation pour les  n s dont les points de vue ont servi à faire connaître le développement des méthodes de médiation pour les  n s (McCann-Beranger et Richards, 2009). Les personnes âgées veulent demeurer dans leur maison le plus longtemps possible, elles veulent être indépendantes et, s'il y a lieu, elles veulent bénéficier des services de soutien dont elles ont besoin pour demeurer indépendantes. Cette étude a permis d'examiner les résultats de la médiation pour les  n s et ce qui, d'après les familles, donne les meilleurs résultats dans leur cas, pourquoi cela fonctionne et ce qu'il faut mettre en œuvre et améliorer.

La population visée qui pourrait bénéficier de cette étude comprend les réseaux sociaux où les personnes âgées souffrent de troubles de mémoire ou de démence évolutive. Dans cette étude, les participants ont été interrogés dans divers réseaux sociaux formés de personnes âgées et de leurs soutiens, y compris leur famille (p. ex. conjoints et enfants adultes) et amis, et représentants d'organismes communautaires, professionnels de la santé et établissements de soins de longue durée (McCann-Beranger et Richards, 2010).

L'étude a fait appel à des analyses itératives et thématiques pour examiner et classer les expériences des utilisateurs de la médiation pour les aînés qui, dans l'ensemble, comptaient un membre de leur famille souffrant de la maladie d'Alzheimer ou de démence et qui se sentait isolé et incapable de faire face à la situation. Plusieurs thèmes relatifs à la participation sociale et à l'inclusion ont surgi. En général, selon les conclusions, les participants ont dit qu'ils se sentaient en sécurité, valorisés et respectés dans le processus de médiation pour les aînés, et les parents ont indiqué qu'ils pouvaient tenir de nouveaux genres de discussions avec leurs enfants adultes. Certains aidants naturels ont dit qu'ils se sentaient seuls depuis longtemps et que le stress lié aux soins prodigués les rendait moins patients qu'ils le seraient normalement. Ils avaient l'impression de causer du mal, intentionnellement ou non. Ils ont indiqué que la médiation pour les aînés les aidait à atténuer les tensions causées par la situation familiale.

Les familles ont fait remarquer que la médiation pour les aînés les avait aidées à amorcer des discussions pour décider comment les membres de leur famille et la personne âgée pourraient contribuer à la gestion des soins, compte tenu de tous les changements qu'ils subissaient. Elles ont aussi indiqué qu'après que les membres de la famille avaient accepté un plan visant à gérer le changement et que plus les membres de la famille et d'autres personnes participaient aux soins, moins il était probable qu'il y ait maltraitance et plus il était probable que la qualité des soins s'améliore. Quatre-vingt-dix-huit pour cent des participants ont dit qu'ils recommanderaient la médiation pour les aînés à d'autres personnes qui vivaient, ils le savaient, des expériences et des difficultés semblables aux leurs. De plus, tous les participants ont indiqué que les objectifs de la médiation étaient atteints dans l'ensemble, et certains ont dit que le processus de médiation pour les aînés dépassait leurs attentes.

Les thèmes étaient les suivants :

- se sentir en sécurité (les participants estimaient que le médiateur comprenait leurs préoccupations, leurs soucis et leurs craintes concernant les difficultés auxquelles ils faisaient face);
- avoir un sentiment d'appartenance — les médiateurs connaissaient bien la démence; ils étaient donc immédiatement très empathiques et encourageaient les parties en cause à accroître leur participation et à faire part des défis les plus importants;
- niveaux accrus de coopération et de collaboration entre les membres du réseau à mesure qu'ils adoptaient de nouvelles façons de prêter une oreille attentive aux autres pour aller dans la même direction;

- besoin de prévention — les participants se préoccupaient constamment d’assurer une qualité de vie satisfaisante, comme la fourniture de soins personnels et d’aliments appropriés au bénéficiaire pour prévenir les maladies et la diminution du bien-être;
- la violence physique et psychologique à la maison et dans les établissements de soins par le personnel et l’agression par le bénéficiaire envers son aidant naturel ont également été considérés comme des problèmes qui pourraient se poser sans une intervention, comme la médiation pour les aînés.

[TRADUCTION]

*Ma femme manifestait de plus en plus de violence verbale et elle n’était pas bien. Je ne pouvais pas franchir le seuil de la porte sans qu’elle devienne très contrariée. Elle a même appelé la police un jour parce qu’elle ne m’avait pas reconnu. Cela m’affectait, et le médecin a dit que ma santé s’en ressentait (McCann-Beranger et Richards, 2009).*

Néanmoins, on estimait également que la médiation pour les aînés pouvait aider les membres de la famille à trouver des façons d’apporter une contribution, quel que soit l’éloignement des membres du réseau. Par exemple, dans certains réseaux, même si un membre est désigné comme principal aidant naturel en raison de sa proximité, d’autres membres peuvent apporter une contribution financière de loin pour permettre à une aide ménagère de demeurer avec une personne âgée. Les participants ont fait état d’une amélioration générale de la satisfaction des besoins en matière de soins en raison du processus de médiation pour les aînés. Cela, en soi, contribue à étayer un point de vue fondé sur la prévention.

Les participants à l’étude ont été surpris de la mesure dans laquelle la médiation avait aidé à répondre à leurs besoins et de la façon dont elle avait incité tous les membres de leur famille et de leur cercle d’amis à aider à réduire le stress de toutes les personnes touchées. Des personnes souffrant d’un stade précoce de démence évolutive ont participé à certaines de ces séances de médiation. Dans leurs histoires, les familles ont souvent fait état de façons de s’entraider tout en réduisant au minimum les niveaux de conflit — ce qui réduit la possibilité de maltraitance et de négligence.

Les participants à l’étude ont indiqué que les discussions facilitées et ciblées avaient réduit considérablement les niveaux de stress. Ceux qui doivent déménager un membre de leur famille dans un établissement communautaire ou de soins — une décision draconienne qui suscite la crainte — ont indiqué que la médiation avait pour effet d’accroître la probabilité que la personne demeure à son domicile plus longtemps. De plus, les organismes parrains ont fait état d’une réduction marquée des demandes de séances de counseling individuelles visant à faire face au stress. On avait davantage la capacité d’établir une distinction entre les cas où les gens avaient besoin de « counseling » et les cas où ils avaient besoin d’une « médiation ». Lorsque la médiation pour les aînés était la solution choisie, les participants étaient habilités à en venir à des ententes selon lesquelles les membres de la famille offraient plus de soutien et de temps qu’ils ne l’auraient fait autrement. Tous les participants étaient satisfaits de la médiation pour les aînés et utiliseraient le processus de nouveau, et tous recommanderaient le processus à d’autres. Les

participants ont fait état d'une amélioration générale de la satisfaction des besoins en matière de soins en raison du processus de médiation pour les aînés (McCann-Beranger et Richards, 2010).

#### **f.      Projet de médiation pour les aînés (Grande-Bretagne)**

Le projet de médiation pour les aînés de la Grande-Bretagne décrit à la page 24 du présent document constitue un exemple d'un projet qui a montré que la médiation peut être un outil approprié pour résoudre un conflit important avant qu'il devienne un problème grave (Craig, 1997). (Il convient de noter que la thèse de doctorat de Craig a également porté sur la théorie selon laquelle, aux premiers stades d'un conflit dans les relations avec les aînés, la médiation peut contribuer à la prévention de la maltraitance des aînés (Craig, 1995).

En ce qui concerne l'étude, Craig a indiqué que l'expérience acquise dans le cadre du projet de médiation pour les aînés a permis de déterminer qu'il faudrait encourager les personnes âgées à développer leurs compétences naturelles pour gérer leurs propres conflits. Il a été recommandé d'encourager les organismes d'aide aux aînés à donner à un petit noyau de personnes âgées une formation sur la médiation pour les aînés pour qu'elles aident à établir des relations avec leurs pairs et d'encourager ces organismes à sensibiliser les établissements où le personnel surchargé et sous-rémunéré ainsi que leurs résidents trouvent difficile de faire face de manière appropriée aux conflits. Le projet a montré que les ateliers sur la résolution des conflits étaient utiles pour les groupes sociaux œuvrant auprès des aînés et pour eux. Il est important que les travailleurs sociaux, les conseillers, les médecins, le personnel infirmier et le personnel médical suivent une formation sur la médiation pour compléter leur propre expertise. On les a encouragés à offrir des services d'entraide par les pairs aux autres personnes travaillant auprès des personnes âgées afin qu'ils conçoivent leurs propres projets de médiation pour les aînés (Craig, 1995). Dans le cadre du projet de médiation pour les aînés, on a aussi formulé les dix conseils généraux suivants et on les a présentés à ceux qui font face à des conflits :

1. traiter directement et discrètement avec les personnes concernées;
2. suggérer un moment qui convient à tous pour discuter des différends;
3. remercier et respecter les gens qui acceptent de discuter des difficultés;
4. décrire les faits comme vous les voyez et indiquer comment la situation vous touche;
5. écouter attentivement les comptes rendus d'autres personnes sans les interrompre;
6. vérifier auprès des uns et des autres si vous avez compris les causes profondes des difficultés et vos besoins individuels en matière de recherche de la paix;
7. offrir de coopérer pour trouver des solutions mutuellement acceptables à la situation;
8. discuter de toutes les questions, difficiles ou simples, afin de parvenir à une solution;
9. envisager de rédiger et de signer une entente sur les questions complexes;
10. suggérer d'autres discussions s'il est nécessaire de vérifier les améliorations.

**g. La justice réparatrice : une approche curative à la maltraitance des aînés (Arlene Groh, IA, BA)**

Ce projet, conçu à Waterloo (Ontario), a été décrit plus haut à la page 19. Un résultat important de cette étude associé au projet était qu'il y avait souvent des cas considérés comme de la maltraitance ou de la négligence. Les personnes âgées et les fournisseurs de services étaient souvent réticents à signaler la maltraitance; par conséquent, il n'y avait pas d'intervention dans les cas de violence, et la perception partagée était que le système de justice rétributive n'avait pas résolu les problèmes de maltraitance.

Même si le fait de causer des préjudices physiques, financiers ou psychologiques à une personne âgée peut être une infraction aux termes du *Code criminel*, très peu de ces incidents sont signalés au système de justice. Il y avait de nombreuses raisons pour lesquelles les aînés évitaient de révéler la maltraitance qu'ils subissaient : la crainte de perdre la relation avec la personne qui leur fait du mal, la honte du fait qu'une personne en qui ils ont confiance les maltraite et la conviction que la police et d'autres organismes ne peuvent pas les aider. Des professionnels et d'autres membres de la collectivité peuvent aussi dissimuler ce crime. Les raisons d'une telle réaction peuvent comprendre les attitudes fondées sur l'âgisme qui ne tiennent pas compte du point de vue de la personne âgée, le fait de ne pas croire les affirmations de la personne âgée, le manque de connaissances au sujet de ce qui constitue la maltraitance et la façon d'intervenir et un malaise personnel à l'égard de la question (Groh, 2009).

**h. Projet de médiation pour les aînés — Dublin (Irlande)**

Le projet pilote de médiation pour les aînés de l'Irlande décrit à la page 23 du présent rapport a rendu publiques ses premières conclusions. L'évaluation, encore sous forme d'ébauche, fait ressortir un certain nombre de résultats :

- dans bien des cas, les relations en piètre état entre les frères et sœurs ont été rétablies et les canaux de communication ont été ouverts;
- les familles ont reçu de l'aide pour établir des plans de prise en charge de leurs êtres chers;
- le Dementia Rights Advocacy Service a signalé de meilleurs résultats concernant le parent souffrant de démence;
- ceux qui en sont venus à une entente au moyen de la médiation ont convenu que le résultat était juste et ils étaient satisfaits du processus et des résultats;
- les familles ont indiqué qu'elles avaient bénéficié d'un environnement sûr pour concentrer leur énergie sur la recherche de solutions à leurs différends;
- certains participants n'ont perçu aucun changement dans la situation, mais la médiation les a aidés à l'accepter et à aller de l'avant (Dooley, 2010).

Les conclusions tirées du projet pilote jusqu'à maintenant indiquent que la médiation pour les aînés peut être un moyen très efficace de faire face aux problèmes du vieillissement. L'ébauche de l'évaluation insiste sur l'importance que les spécialistes de la médiation pour les aînés aient des connaissances spécialisées sur le vieillissement, la démence, la capacité, les services communautaires et la dynamique familiale (Dooley, 2010).



## SECTION 4 — QUESTIONS DÉONTOLOGIQUES, JURIDIQUES ET RELATIVES À LA FORMATION

### A. Questions déontologiques

[TRADUCTION] *À mesure que de nouvelles conditions surgissent... la loi, au lieu d'être fixe et statique, devient une entité vivante et changeante conçue pour répondre aux besoins de la société — Juge Brian Dixon (Soden, 2005).*

La médiation pour les aînés est complémentaire de la pratique du droit des aînés et elle est fondée sur les principes de la prise de décision éclairée, de l'autonomie, de l'autodétermination et de la confidentialité. Les spécialistes de la médiation pour les aînés, qui possèdent des compétences étendues, qui sont sensibles et empathiques et qui ont une variété de modèles et de théories dans leur répertoire, sont les mieux placés pour traiter des questions déontologiques et juridiques (McCann-Beranger, 2005). L'obligation d'être compétent, d'utiliser des connaissances, des compétences et des aptitudes professionnelles et de parfaire ces compétences au fil du temps constitue une responsabilité déontologique. Tous ceux qui participent à la médiation ont le droit de bénéficier d'un service de qualité supérieure offert par un fournisseur compétent (Code, annexe B).

Néanmoins, dans les pays où la médiation pour les aînés connaît un essor, il y a peu de restrictions — si tant est qu'il y en ait — qui peuvent empêcher quelqu'un de se proclamer « spécialiste de la médiation pour les aînés » et d'installer une enseigne pour faire savoir qu'il pratique la médiation pour les aînés. Un intervenant, qui n'est pas agréé pour exercer la profession de spécialiste de la médiation pour les aînés, peut causer des préjudices dans certains cas — en particulier dans les cas présumés de maltraitance et de négligence. Il est devenu évident que le processus de médiation pour les aînés — particulièrement l'établissement de la confiance au sein d'une famille — sert à mettre au jour en douceur les actes de maltraitance et de négligence dans une famille qui jusque-là demeuraient imperceptibles. À mesure que la famille reconnaît et accepte la responsabilité de ce comportement, elle peut commencer à recourir à des solutions acceptables pour les deux parties. Un spécialiste de la médiation pour les aînés ayant reçu une formation appropriée serait sensibilisé à ces questions. Elder Mediation Canada et Médiation familiale Canada comptent parmi les chefs de file mondiaux à cet égard en veillant à ce que les médiateurs soient formés et agréés et à ce qu'ils se conforment à une norme uniforme.

La plupart des séminaires, conférences, sommets et ateliers sur la médiation pour les aînés consacrent une partie de leur période de formation aux questions déontologiques et juridiques. Les sommets mondiaux sur la médiation relative aux questions de vieillissement tenus à Ottawa, Dublin et Chicago au cours des trois dernières années comprenaient des discussions entre experts sur ce thème. En 2007, la Temple University de Philadelphie a organisé le symposium *Ethical Standards for Elder Mediation*. Les principes et questions déontologiques constituent un élément fondamental de la formation sur la médiation pour les aînés et visent à inciter le spécialiste de la médiation pour les aînés à réfléchir davantage sur les questions définies pour pouvoir faire

reposer la prise de décisions déontologique sur une base solide. Au Canada, pour obtenir son agrément, un spécialiste de la médiation pour les aînés doit observer le Code de déontologie des spécialistes de la médiation pour les aînés (annexe B du présent document) et se conformer aux normes déontologiques concernant la pratique de la médiation pour les aînés.

Le mentorat et l'encadrement sont populaires chez les spécialistes de la médiation pour les aînés, car ils apprennent et se lancent mutuellement le défi, ce qui leur permet d'améliorer le service aux participants à la médiation pour les aînés. Ces approches stimulent les discussions et suscitent des questions sur les normes déontologiques des spécialistes de la médiation pour les aînés. Voici des exemples de certaines de ces questions déontologiques :

- Ce cas peut-il faire l'objet d'une médiation pour les aînés?
- Qui doit être invité à participer? Est-ce que tous sont inclus? Tous devront-ils assister à chaque séance? Dans la négative, pourquoi? Dans l'affirmative, qui décide?
- Faut-il procéder à des renvois? Dans l'affirmative, vers qui? Pourquoi?
- Doit-il y avoir des exigences particulières en matière de dépistage? Dans l'affirmative, qui s'en charge?
- Autonomie et compétence de tous les participants.
- Ai-je les compétences nécessaires pour entreprendre cette médiation?
- Suis-je déterminé à être attentif aux obstacles invisibles que pose ma première profession — un avocat qui agit comme médiateur; un psychologue qui agit comme médiateur?
- Comment tirer parti de ma discipline première pour améliorer la pratique de la médiation pour les aînés?
- Facteurs d'impartialité et de neutralité.
- Facteurs à prendre en considération par suite de la maltraitance, de la maltraitance alléguée, des questions de sécurité, de la négligence et de la négligence de soi et importance d'un dépistage continu de la maltraitance et de la négligence au cours du processus.
- Y a-t-il des conflits d'intérêts?
- Assurer la confidentialité et les limites de la confidentialité.
- Y a-t-il des préoccupations sur le plan de la capacité? Que fait-on pour que tous soient entendus? Un défenseur doit-il participer? Qui décide? Quel est son rôle?
- L'avocat ou le spécialiste doivent-ils participer aux séances? Qui décide?

Nicole Garton-Jones, avocate praticienne et spécialiste de la médiation pour les aînés de la Colombie-Britannique a présenté un atelier inspirant intitulé *Elder Mediation and Ethics: An Overview* au troisième sommet international sur la médiation pour les aînés à Chicago (mai 2010). Dans son exposé, elle fait état de la déontologie, de la médiation facultative ou

obligatoire, de la capacité et de la confidentialité dans la mesure où elles s'appliquent au Canada; on peut consulter cet exposé dans le site Web du Slideshare Network (Garton-Jones, 2010).

## **B. Questions juridiques**

Même s'il est prouvé qu'on continue de vouloir officialiser dans une loi la médiation pour les aînés en tant que processus facilitant, consensuel et confidentiel (Rickard-Clarke, 2009), il n'existe pas de loi semblable actuellement au Canada. Comme il a été mentionné plus haut, le Canadian Centre for Elder Law recueille, dans le cadre de son projet Elder and Guardianship Mediation Project, des données pertinentes et consulte des intervenants clés afin de fournir des renseignements qui peuvent servir à la facilitation de l'adoption de la médiation obligatoire en Colombie-Britannique et de la formation des spécialistes de la médiation pour les aînés qui travaillent avec des clients âgés (Braun, 2009).

Le Code de déontologie des spécialistes de la médiation pour les aînés (annexe B) comprend une section sur les relations interprofessionnelles, où il est mentionné que :

- Le spécialiste de la médiation pour les aînés doit respecter et susciter des relations complémentaires entre les services de médiation, juridiques et de santé mentale et les autres services sociaux et les fournisseurs de soins et connaître les ressources communautaires qui conviennent aux personnes aiguillées.
- Le spécialiste de la médiation pour les aînés doit promouvoir la coopération et la sensibilisation avec d'autres professionnels et connaître leur responsabilité déontologique d'encourager les clients à recourir à d'autres ressources professionnelles s'il y a lieu.

Il est reconnu qu'il est essentiel que les personnes qui participent à la médiation pour les aînés soient au courant de leurs droits et responsabilités aux termes de la loi et qu'elles sachent que l'avis juridique d'un avocat peut être précieux et souvent nécessaire lorsque les familles négocient la façon d'offrir des soins de qualité aux aînés et de prévenir ou d'éliminer la maltraitance et la négligence éventuelles (McCann-Beranger, 2005). Les participants à la médiation sont souvent surpris de se rendre compte que tous leurs documents juridiques ne sont pas à jour et ils sont soulagés de reprendre contact avec leur avocat ou de recourir à un avocat qui leur fournira cette aide essentielle. Les procurations, les testaments, les testaments biologiques et les directives sur les soins de santé sont quelques-uns des nombreux documents que l'avocat devra examiner avec la famille. Un examen approfondi et sérieux par l'avocat avec les participants leur permettra d'avoir un sentiment de sécurité, et ils auront confiance que tout est en règle et que cela réduira considérablement la possibilité d'un conflit à l'avenir (Reagh, 2008).

Dans un cas, une famille a fait savoir qu'elle n'avait pas besoin de demander un avis juridique et elle l'a fait seulement parce que le protocole du médiateur comprenait la demande d'un avis juridique. La mère, qui avait garanti que tous ses documents juridiques étaient à jour, s'est rendu compte que le nom d'une de ses filles ne figurait pas par inadvertance dans le testament. Le

testament avait été rédigé à la hâte plusieurs années auparavant — la même semaine, elle avait assisté au décès de son mari. Pour une raison ou pour une autre, seuls trois de ses quatre enfants étaient nommés dans le testament — un oubli impardonnable et non intentionnel. Le fils de quarante-quatre ans vivait avec sa mère dans la maison familiale, et les préoccupations des trois autres enfants au sujet de la négligence avaient suscité la recherche d'un soutien extérieur. Le quatrième enfant, la fille dont le nom ne figurait pas par inadvertance dans le testament, était celle qui défendait le plus ardemment la mère et, ironiquement, celle dont elle dépendait le plus. L'avocat auquel on avait eu recours à la hâte à ce moment-là ne connaissait pas la famille, il avait une expérience limitée du droit des aînés et il n'avait pas pris conscience de l'importance du chagrin de la mère. Par conséquent, il a demandé à la mère de signer un testament et d'autres documents alors qu'elle était encore en état de choc et au désespoir après avoir perdu son mari et qu'elle n'avait pas conscience de ce qu'elle signait.

Tout comme la médiation pour les aînés est devenue une spécialité dans le domaine général de la médiation, le droit des aînés est devenu une spécialité dans le domaine général du droit. Les avocats qui aspirent à se spécialiser dans le domaine du droit des aînés devront acquérir des connaissances et des compétences dans des domaines comme le droit successoral, le droit des soins de santé, le droit de l'invalidité, le droit du bien public, le droit immobilier et le droit administratif (Reagh, 2009).

De plus en plus d'avocats en droit des aînés incorporent des services de médiation pour les aînés dans leur pratique du droit. Un avocat peut recourir à la médiation pour les aînés dans le cadre de son travail auprès de ses clients à n'importe quelle étape d'un conflit. La médiation peut précéder la consultation d'un avocat ou peut être entrecoupée par les visites du client chez son avocat. Les avocats peuvent être consultés pendant la médiation et, si une entente écrite est conclue, on conseille à chaque participant de consulter un avocat avant de signer. Les avocats participent souvent à la médiation à titre de représentant de la personne âgée ou d'un autre participant ou servent de conseillers juridiques. Même si la médiation pour les aînés est plus efficace lorsqu'elle a lieu au début d'un conflit, il n'est jamais trop tard pour envisager d'y recourir (Medford, 2004).

La Commission du droit de l'Ontario (CDO) a collaboré à un vaste projet intitulé « Development of a Coherent Approach to the Law as it Affects Older Adults (2008) » pour élaborer un cadre pouvant servir de référence afin d'améliorer l'application de la loi aux personnes âgées. Une partie du rapport provisoire comprendra des études de cas sur des questions de droit touchant des personnes âgées qui illustrent des pratiques exemplaires, des problèmes ou des obstacles particuliers concernant l'accès accru des personnes âgées à la justice. Il est prévu qu'au moins une de ces études de cas portera sur la médiation pour les aînés. Ce projet comportera une analyse multidisciplinaire pour que la question soit étudiée sous l'angle du sexe, de la race et de facteurs semblables.

Selon un rapport préliminaire ([www.lco-cdo.org](http://www.lco-cdo.org)), « *Report on the Preliminary Consultation: Moving the Project Forward* », de nombreuses suggestions ont été formulées pour améliorer le soutien aux personnes âgées afin de leur faciliter l'accès au système juridique, dont les suivantes : accroître l'aide juridique aux personnes âgées; une éducation, une formation et un soutien de meilleure qualité pour le personnel du système de justice concernant les questions relatives aux aînés; l'amélioration de l'accessibilité et de la satisfaction des besoins des personnes handicapées; l'éducation et la sensibilisation aux diverses communautés qui constituent la population des personnes âgées. De plus, de nombreux mémoires ont recommandé que la CDO examine non seulement comment les personnes âgées pourraient recevoir une aide supplémentaire pour avoir accès aux systèmes actuels, mais comment des systèmes de conformité et d'exécution de rechange pourraient être conçus pour faciliter l'accès des personnes âgées et l'obtention de meilleurs résultats sur le plan de la loi.

Dans son mémoire à la CDO, l'Association du Barreau de l'Ontario a indiqué que la médiation et l'arbitrage sont un moyen de plus en plus populaire et une façon efficace de résoudre les conflits, et ils peuvent permettre un accès plus rapide et plus économique à la justice dans de nombreuses situations. Par exemple, le service de médiation de la Faculté de droit de l'Université de Windsor offre des services spécialisés aux personnes âgées qui ont été victimes d'exploitation financière.

Selon la loi récente et l'expérience en pratique privée, la médiation pour les aînés, y compris les questions de tutelle, sont d'importants nouveaux domaines en expansion au Canada. Il existe une forte communauté de médiateurs au Canada, et la médiation pour les aînés gagne de plus en plus de respect (Braun, 2009). Beaucoup de questions juridiques, déontologiques et de formation seront examinées dans le cadre du projet susmentionné intitulé *Elder and Guardianship Mediation Project*. Les questions à l'étude sont les suivantes :

- l'impartialité de la médiation;
- la capacité d'agir comme médiateur ou de participer au processus;
- la maltraitance, la négligence et la négligence de soi;
- les conflits d'intérêts;
- la confidentialité;
- l'agrément et la formation des médiateurs.

À cause, en partie, des coûts relativement faibles de la médiation par rapport à ceux des litiges, de plus en plus de familles ont recours à la médiation pour résoudre un conflit familial. La médiation pourrait bien convenir dans de nombreux cas, mais il faut tenir compte des questions susmentionnées pour que le processus soit juste, positif et respectueux des droits des parties. Dans ce projet, le Canadian Centre for Elder Law recueille des données pertinentes et consulte des intervenants clés afin de fournir de renseignements essentiels pour l'adoption de la médiation obligatoire en Colombie-Britannique et pour les médiateurs qui travaillent auprès de personnes âgées (Braun, 2009).

## C. Capacité — Considérations déontologiques et juridiques

L'un des domaines de discussion les plus importants chez les spécialistes de la médiation pour les aînés — une question qui chevauche les domaines déontologique et juridique — est celui de la « capacité » de participer à la médiation. La capacité a trait à l'aptitude à comprendre la nature et les conséquences d'une décision dans le contexte des choix disponibles au moment où la décision doit être prise. Il peut y avoir de nombreuses définitions de la capacité, y compris des définitions juridiques relatives aux tâches, la capacité contractuelle, la capacité de léguer par testament et la capacité de prendre des décisions en matière de soins de santé.

Au Canada, la « capacité juridique », la prise de décision au nom d'autrui et la tutelle des adultes sont des questions de compétence provinciale régies par des lois qui varient d'une province à l'autre. En Ontario, par exemple, les définitions et les règles d'évaluation de la capacité mentale figurent dans la *Loi sur la prise de décisions au nom d'autrui* et la *Loi sur le consentement aux soins de santé* et peuvent varier selon le genre de décision à prendre (Bongard, 2010). Aux fins du présent document, l'examen de la capacité se limite aux questions qui se posent dans le contexte de la médiation pour les aînés où le médiateur évalue l'aptitude des personnes âgées à comprendre le processus de médiation pour les aînés et à y participer. Dans ce contexte, le *Code de déontologie des spécialistes de la médiation pour les aînés* d'Elder Mediation Canada (annexe B) offre le conseil suivant :

*Lorsqu'ils offrent des services de médiation aux personnes qui sont incapables de donner leur consentement libre, les spécialistes de la médiation pour les aînés doivent faire participer ceux-ci ou leurs représentants à la prise de décisions s'il y a lieu. Les spécialistes de la médiation pour les aînés doivent reconnaître la nécessité d'établir un équilibre entre les droits déontologiques des participants de faire des choix et reconnaître la capacité des participants de donner leur consentement ou leur accord au service de médiation (p. 7 du Code).*

Ce Code canadien de déontologie indique également qu'il faut déterminer si les personnes sont capables cognitivement de participer au processus de médiation ou si des membres de la famille peuvent représenter les souhaits de la personne et sont qualifiés pour le faire. Si le spécialiste de la médiation pour les aînés croit qu'une personne ne peut pas participer de manière significative au processus, s'il n'y a aucun tuteur nommé d'instance ou s'il n'y a pas d'accord au sujet de la personne qui pourrait être le porte-parole, ils doivent suspendre la médiation ou y mettre fin et encourager les participants à obtenir une aide professionnelle appropriée. Le spécialiste de la médiation pour les aînés doit veiller à ce que tous les intéressés soient représentés dans le processus de médiation.

De plus, si un défenseur a été nommé pour une personne incapable de donner son consentement, le spécialiste de la médiation pour les aînés a une responsabilité envers cette personne (celle qui est incapable de donner son consentement). Le spécialiste de la médiation pour les aînés et le défenseur établiront le niveau de participation au processus de médiation. Selon l'administration concernée, le médiateur doit s'informer des dispositions d'un testament biologique, d'une

procuration ou de documents juridiques semblables qui répondent aux souhaits de la personne vulnérable.

Il a également été noté que le spécialiste de la médiation pour les aînés décide avec les participants du modèle ou du processus qui convient le mieux à la situation et s'assure que les préoccupations d'ordre déontologique et juridique concernant l'aptitude et la capacité sont examinées et expliquées en détail. Le spécialiste de la médiation pour les aînés suppose toujours que la personne en question a une certaine capacité. Même si elle n'a pas de capacité dans un domaine, elle en a souvent dans un autre. On ne peut pas supposer qu'une personne n'a pas la capacité de prendre des décisions tant qu'on n'est pas certain que des explications ont été fournies d'une manière pertinente et appropriée à la situation particulière de la personne. Une personne n'a pas la capacité de prendre une décision particulière si elle ne peut pas comprendre les renseignements relatifs à la décision, retenir ces renseignements et utiliser ou évaluer les renseignements nécessaires (Rickard-Clarke, 2009).

S'il y a lieu, les spécialistes de la médiation pour les aînés examinent les évaluations récentes et consultent d'autres évaluations nécessaires ou mises à jour pour s'assurer que tous les participants peuvent se concentrer sur les questions individuelles. Les médiateurs veillent à ce que les participants puissent voir l'interdépendance entre les questions et au sujet de celles-ci et à ce qu'ils puissent comprendre la relation de cause à effet, apparier les événements et les conséquences et assumer la responsabilité de leurs propres actions. Les médiateurs s'assurent également que les participants peuvent déterminer des périodes communes et les respecter, comprendre la nature du comportement, définir les résultats escomptés et comprendre le rôle du médiateur (Coy et Hedeem, 1998). Parfois, les décisions sur la capacité sont des jugements de valeur, par exemple le moment où la démence et les déficiences cognitives sont en cause. Dans ces circonstances, le médecin ou le gériatre ou d'autres spécialistes sont mieux placés pour effectuer une évaluation et formuler des recommandations au spécialiste de la médiation pour les aînés. Les avocats ont souvent recours à la médiation pour les aînés pour aider leur client à comprendre le processus et à consentir au résultat obtenu. L'autodétermination est cruciale, tout comme la distinction importante entre la capacité et les habiletés.

## **D. Questions relatives à la formation**

Pour que la médiation pour les aînés réalise pleinement son potentiel en ce qui concerne la résolution des conflits ayant trait aux questions de vieillissement et la prévention de la maltraitance et de la négligence envers les aînés, il est essentiel que les spécialistes de la médiation pour les aînés se conforment à une norme de pratique uniforme et crédible, qu'ils observent un code de déontologie et qu'ils obtiennent un niveau d'agrément garantissant qu'ils sont qualifiés pour offrir le service professionnel de médiation pour les aînés.

D'après les entrevues et les analyses bibliographiques, il semblerait que le Canada soit un chef de file en matière de normes de formation uniformes applicables aux spécialistes de la médiation pour les aînés — selon les évaluations par les pairs ou autres. Elder Mediation Canada

([www.eldermediation.ca](http://www.eldermediation.ca)), de concert avec Médiation familiale Canada et d'autres spécialistes de la médiation pour les aînés du pays, a établi des normes d'agrément, un code de déontologie et des normes de formation (voir les annexes B et C). Ces normes sont de plus en plus acceptées et observées dans tout le pays, et elles sont adoptées en Irlande et en Suisse, qui commencent à établir leurs propres services de médiation pour les aînés. Selon la région du Canada, les services de médiation pour les aînés peuvent maintenant être offerts et, de plus en plus, par des spécialistes de la médiation pour les aînés, qui ont reçu une formation et un agrément appropriés.

L'Association for Conflict Resolution aux États-Unis — la plus importante association professionnelle de médiateurs, d'arbitres, d'éducateurs et d'autres spécialistes de la résolution des conflits dans ce pays — a créé récemment un chapitre sur la médiation pour les aînés, mais elle n'a pas encore édicté de normes précises sur la médiation pour les aînés ou l'agrément. Certains spécialistes de la médiation pour les aînés des États-Unis participent à l'agrément de l'Elder Mediation International Network (EMIN). D'autres pays étudiés n'ont signalé aucune norme de formation particulière concernant la médiation pour les aînés. Elder Mediation Canada reconnaît qu'il y a actuellement un certain nombre d'agrément ou de titres de compétences reconnus dans le monde concernant la médiation familiale et communautaire, mais ils ne s'appliquent pas à la médiation pour les aînés. Par conséquent, une norme vraiment nationale ou internationale applicable aux spécialistes de la médiation pour les aînés devra être établie d'une manière inclusive tout en appuyant la crédibilité et l'intégrité de ce qui existe actuellement dans d'autres organismes nationaux, provinciaux et d'États.

Les spécialistes de la médiation pour les aînés qui ont reçu une formation dans ce domaine appliquent leurs solides compétences à la résolution des problèmes complexes auxquels font face les personnes âgées en faisant preuve de sensibilité, en recourant à l'écoute active et en utilisant un langage inclusif pour s'assurer que la médiation se déroule avec respect. Lorsqu'il s'agit de médiation concernant des questions liées à l'âge, il est généralement entendu et convenu que les spécialistes de la médiation pour les aînés ont besoin d'une formation supplémentaire et plus spécifique — particulièrement en ce qui concerne la sensibilité aux questions relatives au vieillissement — que dans le cas des médiateurs familiaux. (Les éléments de la formation spécifique et spécialisée et les considérations à cet égard figurent dans le Code de déontologie — annexe B).

Elder Mediation Canada, de concert avec Médiation familiale Canada, a produit un Guide sur les normes d'agrément et de formation (annexe C) qui énonce les exigences relatives à l'agrément des spécialistes de la médiation pour les aînés. Un spécialiste de la médiation pour les aînés agréé (Cert.EM) a une formation d'au moins 100 heures dans le domaine de la médiation de base ou familiale et de 100 heures en médiation pour les aînés, y compris dans les domaines suivants : cycle de vie familiale et dynamique intergénérationnelle, maltraitance et négligence envers les aînés, droit de la famille et des aînés, déséquilibre des pouvoirs, chagrin et perte, âgisme, tutelle, démence et maladies chroniques, questions financières et déontologiques. Les spécialistes de la médiation pour les aînés agréés sont membres en règle de leur organisme de médiation national

et observent le code de déontologie. Ils détiennent une assurance responsabilité pour la pratique de la médiation pour les aînés.

Selon le programme Adult Guardianship/Conservatorship Mediation de l'Alaska, les médiateurs doivent posséder des connaissances vastes et solides, notamment connaître le système chargé de ces cas (organismes, procédure judiciaire, lois et règlements judiciaires pertinents et autres ressources), la dynamique familiale et les questions relatives à la maltraitance et à l'exploitation des adultes vulnérables. Les médiateurs doivent comprendre les effets du vieillissement, la santé mentale, les déficiences développementales, la toxicomanie, la démence et le traumatisme, qui peuvent influencer sur la capacité, les besoins en matière de soins ainsi que le soutien et les services qui s'y rattachent. Les médiateurs doivent faire preuve d'empathie et de compassion à l'égard des personnes touchées. Leur capacité et leur manière de communiquer doivent favoriser le rapprochement et la confiance. Il est également essentiel de comprendre les questions culturelles (Largent, 2009).

### **La formation dans d'autres pays**

La médiation pour les aînés n'est pas considérée comme une spécialité dans la plupart des pays; par conséquent, la formation est dispersée, mais les possibilités s'accroissent lentement. Les sommets mondiaux d'Elder Mediation International tenus jusqu'à maintenant ont eu lieu dans quatre pays : Canada, États-Unis, Irlande et Suisse, et l'intérêt augmente. Les possibilités de formation de trois jours et les ateliers précédant la conférence attirent de nombreux médiateurs motivés qui veulent se spécialiser ou élargir leur pratique. L'un des résultats des sommets mondiaux est d'accroître les connaissances des domaines et la sensibilisation à l'importance de normes.

Le Code de déontologie (annexe B), qui est facile à adapter, est utilisé comme modèle en Suisse, aux États-Unis, en Irlande, en Australie et en Grande-Bretagne. Quels que soient leurs antécédents professionnels, les spécialistes de la médiation pour les aînés doivent se familiariser avec les normes pour déterminer dans quelle mesure ils s'inspirent d'une philosophie axée sur la personne. La seule façon de vérifier les titres de compétences en médiation pour les aînés dans la plupart des pays consiste à s'adresser directement au médiateur. Au Canada, Médiation familiale Canada et Elder Mediation Canada peuvent aider à trouver un médiateur dans votre région. Aux États-Unis, des organismes comme Elder Decision-Making and Conflict Resolution Section, qui vient d'être créée, de l'Association for Conflict Resolution, le National Eldercare Mediator Network, Mediate.com ou eldercaremediators.com permettent d'obtenir le nom des personnes qui offrent des services de médiation pour les aînés.

Aux États-Unis, comme dans la plupart des régions du monde, il n'y a pas de délivrance de titres et certificats ou d'autorisation d'exercer officielle pour les spécialistes de la médiation pour les aînés. Par conséquent, les normes de délivrance de titres et certificats varient d'un État à l'autre. Des sociétés privées à but lucratif sont créées et elles offrent des services et des tableaux de service pour les spécialistes de la médiation pour les aînés. Le Centre for Social Gerontology a

été un chef de file en matière de formation et de ressources dans le domaine de la médiation axée sur la tutelle.

L'European Mediation Network Initiative compte de nombreux organismes qui s'emploient à promouvoir la médiation. L'un de ses objectifs consiste à servir de moyen d'échange de renseignements, de savoir-faire et de résultats de recherche en vue de la promotion de la médiation dans nos sociétés. Elle a tenu trois conférences annuelles jusqu'à présent, et il est prévu que d'ici les prochaines années, la médiation pour les aînés figurera au programme.

Le Mediators Institute of Ireland (MII) a procédé à un examen approfondi de la médiation pour les aînés et de la consolidation de la paix. Il a conclu qu'il était important d'avoir un processus d'évaluation crédible et transparent avant d'autoriser un médiateur à pratiquer. Il est non seulement important que les médiateurs possèdent les qualités requises pour commencer à pratiquer, mais ils doivent se perfectionner en permanence sur le plan professionnel. Le MII a maintenant un programme de perfectionnement professionnel qui prévoit une formation continue, des heures de pratique définies et une pratique réflexive pour permettre de tenir à jour les compétences (Erwin, 2010). Un certain nombre de spécialistes de la médiation pour les aînés de l'Irlande s'efforcent d'obtenir leur agrément international dans le domaine de la médiation pour les aînés — certains recevront leur agrément au sommet prévu pour mai 2011 en Suisse.

Le projet de recherche en cours en Australie sur la prévention de l'exploitation financière des personnes âgées dont il est fait état plus haut dans le présent document influera sur le programme de formation, car il vise à concevoir et à évaluer des modèles spécialisés de médiation familiale pour les niveaux primaire et secondaire de prévention qui privilégient les intérêts des personnes âgées vulnérables et leur permet d'exprimer directement et indirectement leur opinion en toute sécurité. Des aspects spécialisés de la stratégie de médiation (comme les outils et les stratégies de dépistage visant à tenir compte de l'opinion des personnes âgées) seront mis en œuvre, évalués, modifiés et documentés, et ils auront sans aucun doute une incidence sur l'établissement de programmes sur ce sujet.

## SECTION 5 — CONSÉQUENCES POUR LA RÉDUCTION DE LA MALTRAITANCE DES AÎNÉS

### A. Le problème de la maltraitance et de la négligence envers les aînés

Comme la population du Canada vieillit, le nombre de citoyens de plus de 65 ans dépassera le nombre de jeunes de moins de 15 ans d'ici 2015. Par conséquent, un nombre croissant de personnes devront agir comme aidant naturel auprès de leurs parents même si elles doivent subvenir aux besoins de leur propre famille. Ces responsabilités comportent nécessairement beaucoup de stress, qui peut entraîner la maltraitance des aînés. Il est généralement connu et admis qu'un grand nombre de cas de maltraitance ne sont pas signalés et qu'ils sont souvent passés sous silence. On croit également que la violence psychologique est rarement déclarée. En fait, il arrive souvent que la maltraitance et la négligence ne soient pas reconnues. Nous pouvons cependant avoir accès à des données de la police sur la violence familiale envers les personnes âgées. Les statistiques qui suivent proviennent de Statistique Canada (2009) :

- En 2007, 1 938 incidents de violence familiale envers des personnes âgées ont été signalés à la police, soit plus du tiers de tous les actes de violence commis contre des personnes âgées.
- Le taux de violence familiale envers les personnes âgées (48 pour 100 000) était beaucoup plus faible que dans le cas des groupes plus jeunes. Comparativement au taux observé chez les personnes âgées, le taux de violence familiale était deux fois plus élevé chez les adultes de 55 à 65 ans (104 pour 100 000).
- Le taux général d'hommes âgés victimes de violence (163 pour 100 000) était plus élevé que celui des femmes âgées (114 pour 100 000). Toutefois, le taux de femmes âgées victimes de la violence d'un membre de leur famille (52 pour 100 000) était plus élevé que celui des hommes âgés (43 pour 100 000).
- Les conjoints et les enfants adultes étaient les auteurs les plus courants de la violence familiale envers les femmes âgées tandis que les enfants adultes étaient plus souvent accusés de violence familiale contre les hommes âgés.
- Un peu plus de la moitié des incidents de violence familiale envers les personnes âgées signalés à la police étaient des voies de fait simples.
- La moitié des incidents de violence familiale envers les personnes âgées n'ont pas donné lieu à des préjudices physiques. Lorsqu'il y avait des préjudices physiques, la plupart (91 %) étaient mineurs.

## Homicides de personnes âgées par un membre de la famille

- Le taux général d'homicide était plus faible chez les personnes de 65 ans ou plus (9 par million d'habitants) que chez les personnes de moins de 65 ans (23 par million d'habitants). Toutefois, les taux d'homicide de personnes âgées (3,8 par million d'habitants) et de personnes non âgées (4,5 par million d'habitants) perpétré par un membre de la famille étaient comparables.
- Les femmes âgées tuées par un membre de leur famille l'ont été le plus souvent par leur conjoint (40 %) ou leur fils adulte (36 %). Dans près des deux tiers des homicides d'hommes âgés commis par un membre de la famille, un fils adulte a été accusé.
- La plupart du temps, la frustration, la colère ou le désespoir était le motif apparent des homicides de personnes âgées commis par un membre de leur famille. Par contre, un gain financier était le motif invoqué le plus souvent des homicides de personnes âgées commis par une personne qui n'était pas membre de la famille.

Selon le Bureau of Justice Statistics des États-Unis, en 2000, 121 000 personnes âgées de 65 ans ou plus ont été victimes d'actes de violence (Rennison, 2001). D'après une autre étude, les deux tiers des agresseurs étaient les enfants et les petits-enfants des victimes (Davis, 2001). Les auteurs de l'étude ont constaté que bon nombre de ces personnes âgées agressées étaient prises au piège dans des relations de dépendance avec leurs agresseurs parce qu'elles dépendaient totalement d'eux sur le plan émotif, psychologique, financier et physique.

En 1994 et avant, un pionnier dans le domaine de la médiation pour les aînés en Grande-Bretagne a demandé si la médiation pour les aînés pouvait ou non contribuer à la prévention de la maltraitance des aînés et à la protection de leurs droits et de ceux qui s'occupent d'eux (Craig, 1994). Beaucoup de facteurs, qui interagissent souvent les uns avec les autres, peuvent mener à maltraitance ou à la négligence envers les aînés. Il est possible de remédier à bon nombre de ces facteurs s'ils sont reconnus assez tôt avant que le mal soit fait.

*Je ne suis pas certain que les gens comprennent ce que signifie la maltraitance des aînés. Je crois qu'il se produit des choses et qu'il s'agit de maltraitance des aînés, mais les gens croient que c'est normal (RAPSC, 2010).*

À l'instar du nombre de personnes âgées, le nombre de problèmes de santé et d'autres problèmes liés au vieillissement continuera d'augmenter, et il faudra offrir des services de soutien spéciaux. La prestation de soins aux personnes souffrant de déficiences mentales ou physiques cause beaucoup de stress, et les familles n'ont pas reçu une formation à cette fin. Même si elles peuvent être involontaires, la maltraitance et la négligence sont parfois le fait de personnes qui s'occupaient auparavant des aînés avec amour et compassion. L'aidant naturel fait souvent appel aux spécialistes de la médiation pour les aînés en désespoir de cause parce qu'il est totalement stressé et « épuisé ». Les aidants naturels se sentent coupables parce qu'ils ne peuvent plus continuer et ils expriment leurs préoccupations par des remarques comme « *Je n'ai plus de force et je n'ai pas servi de dîner à papa trois fois cette semaine* »; « *Mon mari criait après moi; je l'ai laissé dormir avec sa "couche" pendant deux jours* ». Même lorsqu'il n'y a pas de

déficience et que la dépendance est minime, la patience d'un aidant naturel éploré qui se sent coupable peut être mise à rude épreuve, d'où les accès de colère et le ressentiment à l'endroit de la personne âgée. De plus, les aidants naturels qui dépendent financièrement d'un membre âgé de leur famille sont plus susceptibles de maltraiter celui-ci (Woolf, 2009).

*Doris est une veuve de quatre-vingts ans qui demeure avec son fils adulte, Dan, et sa famille. Il y a quelques années, Doris a vendu sa maison, a remis l'argent à son fils et a emménagé avec lui. Doris a sa propre chambre. Dan dit souvent à Doris qu'elle est un fardeau pour lui et sa famille. Il dit en plaisantant qu'elle sera probablement morte bientôt. Doris n'est pas autorisée à inviter ses amis. Par ailleurs, on la dissuade de sortir. Sa bru a enlevé les photographies suspendues sur les murs de sa chambre. Doris n'a pas pu les trouver depuis. (RAPSC, 2010)*

En 2008, selon Cooper et Livingston, environ 25 % des personnes âgées vulnérables ont signalé avoir été victimes de maltraitance pendant le mois précédent, soit 6 % de la population âgée. Même si les études auprès des personnes âgées victimes de maltraitance sont limitées, elles commencent à faire état de certaines tendances constantes. D'après les travaux entrepris au Canada, environ 70 % des actes de maltraitance des aînés sont perpétrés contre des femmes, et ce phénomène est aussi le même au R.-U., où les données de l'organisme Action on Elder Abuse Helpline montrent que les femmes sont victimes dans 67 % des cas signalés. La violence familiale envers les personnes âgées peut être la suite de la violence du partenaire qui dure depuis longtemps ou elle peut commencer à la retraite ou au début d'une maladie (Abuse and Violence, C.-B. [2001]). Il s'agit d'une question importante, car il arrive souvent que la violence familiale au sein des couples âgés ne soit pas reconnue; par conséquent, les stratégies qui se sont révélées efficaces dans le domaine de la violence familiale n'ont pas été appliquées systématiquement aux situations mettant en cause la maltraitance envers les personnes âgées.

La probabilité de la maltraitance et de la négligence s'accroît avec l'âge. À mesure que les gens vieillissent, en particulier les personnes qui deviennent plus dépendantes, la probabilité de se faire exploiter s'accroît. La maltraitance augmente avec l'âge, 78 % des victimes étant âgées de plus de 70 ans (Hidden Voices [2005]). Comme les hommes vivent plus longtemps qu'avant, ils peuvent également être victimes de maltraitance et de négligence; en fait, les hommes sont moins susceptibles de déclarer qu'ils sont maltraités. En 2002, 430 Canadiens de 65 ans ou plus (361 hommes et 69 femmes) sont décédés des suites de blessures qu'ils « s'étaient infligées » (Statistique Canada [2002]). Le risque de suicide chez les hommes âgés est élevé. Lorsqu'elle est utilisée pour assurer le soutien familial et communautaire de ces personnes âgées maltraitées, négligées et souvent isolées, la médiation pour les aînés peut réduire ces chiffres tragiques.

### **L'âgisme : un facteur de la maltraitance et de la négligence envers les aînés**

L'âgisme est un facteur important et omniprésent de la maltraitance et de la négligence envers les personnes âgées. Selon Wikipedia, l'âgisme regroupe toutes les formes de discrimination et de ségrégation et de mépris fondées sur l'âge. Il s'agit d'un préjugé contre une personne ou un groupe en raison de l'âge, d'un ensemble de croyances, d'attitudes, de normes et de valeurs

utilisées pour justifier les préjugés et la discrimination fondés sur l'âge. En définitive, il a trait à un déséquilibre des pouvoirs. Butler (1969) l'a qualifié de sectarisme tandis que Nelson (2005) l'a décrit comme un préjugé contre ce que nous craignons de devenir ». L'idée fondée sur des stéréotypes que nous avons des personnes âgées selon laquelle elles sont fragiles, malades, inutiles et un fardeau pour la société est de toute évidence inexacte, mais elle est épousée par de nombreuses personnes jeunes de toutes les couches de la société, y compris les fournisseurs de soins rémunérés et les aidants naturels.

Un « aîné » est une « personne âgée », en particulier une personne de plus de 65 ans. Palmore (1999) soutient qu'il faut modifier la définition simple et désuète de la personne âgée. L'âgisme est enraciné dans notre société. Beaucoup de personnes âgées acceptent les jugements de valeur et les définitions négatives à leur sujet, ce qui perpétue les divers stéréotypes qui les caractérisent (Butler, 1990). Les spécialistes de la médiation pour les aînés croient que pendant le processus de médiation, les membres de la famille commencent très souvent à voir la personne qui reçoit des soins sous un jour nouveau. Ils disent souvent qu'ils ne considèrent plus la personne âgée de la même façon qu'avant la médiation. La D<sup>re</sup> Judy Lynn Richards (conférence de l'Association canadienne de gérontologie, 2009) promeut la médiation pour les aînés comme stratégie visant à réduire les comportements âgistes en aidant les familles à rétablir les liens avec leurs êtres chers âgés avec plus de compassion. Le fait d'accroître la sensibilisation à l'égard des membres âgés de la famille permettra de réduire la maltraitance et la négligence envers les aînés.

## **B. La contribution de la médiation pour les aînés**

La médiation pour les aînés peut aider les familles à être plus résilientes et, en cas d'intervention précoce, elle peut servir à la prévention, constituer un tampon pour les personnes âgées qui sont vulnérables ou qui risquent d'être victimes de la violence d'un membre de leur famille. Bagshaw a fait état d'évaluations de la médiation familiale dans des cas de droit de la famille où il y avait de la violence familiale (Bagshaw, 2003 et 2009). La prémisse est que les modèles de médiation familiale spécialisée pour la prévention de l'exploitation financière des personnes âgées par un membre de leur famille peuvent être efficaces dans certains cas. C'est-à-dire que si la médiation est volontaire et axée sur les personnes âgées, la sécurité et la protection de la victime sont assurées, le déséquilibre des pouvoirs est corrigé, et les défenseurs et autres soutiens permettent de faire en sorte que les besoins de la personne âgée soient primordiaux et que la voix de celle-ci soit entendue, qu'elles soient aptes ou inaptes (Bagshaw, 2009).

Pour déterminer si la médiation pour les aînés convient dans les cas où l'on soupçonne la maltraitance, la plupart des spécialistes de la médiation pour les aînés conviennent qu'il faut envisager une évaluation en profondeur du type et de l'ampleur de la maltraitance. Il est généralement convenu que dans les cas extrêmes, la médiation pour les aînés ne convient pas. Les spécialistes de la médiation pour les aînés agréés font état d'une ouverture à la médiation — même si les problèmes de maltraitance ou de négligence ont été définis — pourvu qu'on puisse interroger individuellement chaque partie à la médiation afin de procéder à une évaluation appropriée de la maltraitance ou de la négligence. Quels que soient le modèle ou les modèles que

le spécialiste de la médiation pour les aînés choisit d'utiliser, il y a un parti pris en faveur de la protection de toutes les parties, de l'examen de l'option la moins restrictive et de la prise en compte de l'opposition constante entre les nombreux intervenants. Par ailleurs, le médiateur doit se préoccuper du bien-être et de l'autonomie de la personne âgée en promouvant son autodétermination et en obtenant son consentement éclairé (Kardasis et Trippe, 2009). Des médiateurs ont signalé qu'en accroissant le nombre de personnes qui interviennent auprès de la personne âgée, ainsi que la fréquence des contacts établis par ceux qui offrent des services et un soutien, on augmente la probabilité de réduire la maltraitance et la négligence (McIvor, 2008 et Soden, 2010). Il y a un autre effet : la famille est plus sensibilisée à ce qui constitue de la maltraitance et de la négligence. Le médiateur peut alors utiliser ces nouveaux renseignements pour élaborer des ententes supplémentaires avec les participants afin de répondre aux préoccupations définies.

*Je crois que la population générale comprend les incidents et les actes évidents de maltraitance des aînés comme les voies de fait, mais les genres de violence plus subtils comme l'exploitation financière et la violence psychologique ne sont pas reconnus et acceptés aussi facilement. De plus, les gens peuvent avoir tendance à minimiser la maltraitance des aînés (RAPSC, 2010).*

On sait que la médiation pour les aînés réduit la possibilité de maltraitance et de négligence envers les aînés dans d'autres circonstances, notamment :

- participation des enfants ou des petits-enfants au contrôle des affaires financières et à la prise de décisions à cet égard;
- famille, famille élargie et collègues désireux de prendre des décisions au sujet des affaires commerciales;
- modes de vie qui créent des problèmes pour diverses raisons;
- désaccords ou malentendus concernant les résultats d'un testament et de ses effets sur le partenaire survivant et les enfants adultes;
- pression en vue du déménagement et modification des plans;
- droit de mourir avec dignité;
- préoccupations au sujet des coûts des soins palliatifs et de la volonté de mourir à la maison;
- questions relatives à la prise en charge et à la santé;
- isolement social;
- non-conformité au traitement curatif médical et abandon du traitement;
- tolérance accrue de la maladie et inconfort auquel la personne âgée s'est adaptée;
- parents âgés qui jouent un rôle parental auprès d'enfants adultes.

Les travaux comme l'étude de l'Alaska, le projet de Cornwall, le projet de l'Australie, le projet de la Grande-Bretagne et l'étude du Canada Atlantique montrent l'utilité de la médiation pour les aînés en vue de réduire la probabilité de maltraitance et de négligence. Elle est d'autant plus utile qu'on y a recours le plus tôt possible. Les familles qui hésitent à demander de l'aide — pour quelque raison que ce soit — accroissent involontairement le risque de stress et de conflit qui peut entraîner des incidents de maltraitance et de négligence envers les aînés. Des chercheurs de tout le Canada et d'autres pays s'intéressent davantage à ce domaine, notamment pour déterminer les façons dont la médiation pour les aînés peut servir à prévenir ou à réduire cette maltraitance et cette négligence à l'avenir. Les chercheurs continueront de s'engager à obtenir des renseignements des familles qui ont recours au service de médiation pour les aînés. Il est prévu que le nombre de ces études augmentera à mesure que la population vieillira.

À mesure que le recours et la sensibilisation à la médiation pour les aînés augmenteront, on reconnaîtra que plus les gens participeront aux soins quotidiens, moins il y aura de risque que la maltraitance et la négligence soient passées sous silence comme c'est souvent le cas. Lorsqu'un certain niveau de soutien ou de soins est nécessaire, des soins ciblés et individualisés peuvent permettre à la personne âgée de maintenir son autonomie et son autodétermination.

## Exemples

*1) Au cours d'une séance de médiation pour les aînés, la question à discuter était l'utilisation de la voiture de grand-papa. Étaient présents grand-maman, sa fille Laura et sa petite-fille Emily, âgée de 19 ans et qui a un fils de 2 ans. (Laura est la tante d'Emily). Laura, qui a toujours défendu ses parents, a découvert que la fille de sa sœur, Emily, avait emprunté la voiture de grand-papa et lui avait pris de l'argent en douce de différentes façons. Au cours d'une séance de médiation pour les aînés, Laura a pu parler directement et avec franchise de sa nièce Emily : « Tu as abusé de cette voiture; c'était le bébé de grand-papa. Il l'entretenait d'une manière impeccable et la conduisait en douceur tout le temps. Il a consacré beaucoup de temps et d'efforts à l'entretien de cette voiture et, en six mois, tu as réussi à l'abîmer tout en demandant à grand-papa de payer ton essence et l'assurance... Ils t'ont crue lorsque tu as menacé de ne pas les autoriser à ne plus voir leur petite-fille s'ils ne t'aidaient pas ».*

*Les grands-parents avaient enduré les diverses frasques d'Emily pendant plus d'un an, subissant la violence psychologique et l'exploitation financière qu'elle leur imposait. Ils n'ont pas parlé de maltraitance, mais leur fille l'a fait. Laura a décidé de prendre les choses en main et elle a signalé la situation aux Services de protection aux adultes, qui ont recommandé la médiation comme première étape. La médiation a été utile à la famille et a contribué à l'établissement d'un plan pour mettre fin à la maltraitance tout en maintenant les relations familiales. La famille a discuté de la possibilité d'une ordonnance de non-communication (que les grands-parents n'approuvaient pas, car ils croyaient que cela pourrait rompre tous les liens avec leur petite-fille et leur arrière-petit-fils et les amener à avoir honte et à se sentir embarrassés) et d'un calendrier de visites supervisées qui permettrait à la petite-fille et à son fils de rendre visite à ses grands-parents seulement lorsque sa tante Laura serait présente. Au fil du temps, la restriction a été abolie, car la*

*petite-fille pouvait maîtriser son comportement et se défaire de l'idée erronée selon laquelle « ses grands-parents n'avaient besoin de rien parce qu'ils étaient trop vieux pour en profiter ».*

*2) Dans un autre scénario de médiation pour les aînés, une sœur s'employait lentement à prendre l'argent de sa mère toutes les fois qu'elle en avait l'occasion. La mère était bouleversée et consciente de ce qui se passait, mais elle ne se sentait pas capable ou désireuse de confronter sa fille et n'aurait jamais convenu que son expérience équivalait à de la « maltraitance ». Par ailleurs, la mère et ses enfants avaient accepté de participer à une médiation pour discuter de la détérioration de l'état de santé de la mère et de ses nouveaux besoins en matière de soins et de soutien. Au cours d'une des séances, une discussion a eu lieu au sujet de la préoccupation de la mère selon laquelle elle manquait d'argent. Au cours de la discussion, il a été mentionné qu'une sœur allait faire des courses avec sa mère chaque semaine et qu'elle plaçait plusieurs articles qui lui appartenaient dans le chariot de sa mère lorsqu'elle ne regardait pas. Lorsqu'elles arrivaient à la caisse, la mère se rendait compte que ces articles n'étaient pas à elle, mais elle était trop embarrassée pour commencer une discussion devant la caissière. Inévitablement, la mère finissait par payer tout. Cela se produisait si souvent que la mère se sentait coupable de voir qu'un membre de la famille recevait plus d'aide de sa part que les autres et qu'en raison de ces achats supplémentaires, elle manquait d'argent chaque mois. La mère se souciait de sa propre sécurité financière. La sœur a justifié son comportement en insistant sur le fait que sa « mère n'a pas besoin de tout son revenu. Elle ne se souciera pas de dépenser une partie de son argent pour moi, car je ne gagne pas un revenu aussi élevé que les autres ».*

*Au cours du processus de médiation, la mère s'est sentie assez en sécurité pour dire à sa fille qu'elle avait parfois peur d'elle. Avant la fin de la médiation, la sœur a reconnu avec réticence que son comportement était abusif. La médiation a permis à la mère de s'exprimer, de s'affirmer davantage, d'être plus forte et plus sage au sujet de la protection de ses biens. Des ententes ont été conclues pour éviter que cela se produise de nouveau. La médiation pour les aînés a été le catalyseur d'un plan futur à mettre en place qui aiderait la mère non seulement à se sentir en sécurité au sujet de ses besoins en matière de soins, mais qui servirait aussi à réduire la possibilité de toute exploitation future tout en maintenant et en renforçant les relations familiales.*

*3) « Maman est tombée de son fauteuil roulant et j'ai crié après elle — ne bouge plus maintenant!!! Je savais que j'avais perdu patience et que ce n'était pas juste pour quiconque, encore moins pour maman. J'étais devenue de plus en plus impatiente avec elle depuis quelques mois. C'est au cours de la médiation que je me suis sentie en mesure de dire à mes frères et sœurs que je ne pouvais plus continuer. Cela m'a presque mis en colère de voir avec quelle vitesse ils ont tous accepté de prendre la relève. Même si j'étais contente de leur aide, j'étais furieuse parce qu'il avait presque fallu que je craque pour qu'ils s'impliquent. Même mes deux tantes ont commencé à apporter leur contribution ».*

On a montré que la médiation pour les aînés est un moyen efficace de mettre fin à la maltraitance des aînés et qu'elle a permis de résoudre de nombreux cas de maltraitance des aînés en satisfaisant davantage les clients (McIvers, 2006; Bagshaw, 2010; Craig, 1998). En participant à la médiation pour les aînés, les intéressés sont plus sensibilisés à ce que constituent la négligence et la maltraitance, et les familles sont habilitées à élaborer des stratégies préventives qui améliorent la qualité de vie et favorisent un engagement à l'égard de la dignité et du respect de toutes les personnes concernées. Il y a de plus en plus de recherche dans ce domaine — sur la vérification de la prépondérance des renseignements anecdotiques et des témoignages des participants à la médiation et des médiateurs eux-mêmes.

## SECTION 6 — L'AVENIR DE LA MÉDIATION POUR LES ÂÎNÉS

Les conclusions du présent document corroborent le potentiel important de la médiation pour les aînés en tant que méthode permettant de faire face aux questions liées à l'âge, dont la maltraitance et la négligence envers les aînés. En particulier, les conclusions révèlent les faits suivants :

- La médiation pour les aînés constitue un moyen convivial et efficace de résoudre les différends dans les familles qui font face au stress lié aux conflits concernant des personnes âgées. Les autres méthodes de résolution des conflits — le recours aux tribunaux par exemple — sont généralement considérées comme mal adaptées à ces genres de conflit.
- L'utilisation précoce des techniques de médiation pour le règlement des conflits liés à l'âge empêche les différends de donner lieu à la maltraitance.
- La médiation pour les aînés offre des solutions qui visent expressément les situations à portée de la main sans porter de jugement en toute sécurité et confidentialité et avec respect. Par conséquent, les solutions particulières trouvées sont généralement plus souples et complètes que celles produites par d'autres modèles de résolution des conflits. Il en résulte habituellement des ententes plus durables.
- On a montré que la médiation pour les aînés a des répercussions sur la santé et le mieux-être, car le processus réduit le stress général dans les familles, améliore la fonctionnalité du réseau de soutien familial, renforce les communications interpersonnelles et retarde le recours aux soins en établissement.
- L'utilisation appropriée de la médiation pour les aînés dans les conflits liés à l'âge semble produire des économies de coûts importantes pour les familles, les organismes et les gouvernements.

Dans un rapport récent, l'Institut canadien d'information sur la santé a conclu que, comparativement à il y a 20 ans, les Canadiens âgés peuvent maintenant aspirer à une meilleure qualité de vie pendant une période plus longue. La pratique professionnelle de la médiation pour les aînés devrait contribuer dans une grande mesure à la réalisation de cette prédiction.

Ni les membres de la profession juridique, ni le grand public n'ont encore reconnu entièrement la valeur de la médiation pour les aînés — pourtant, elle progresse constamment par étape tout comme le droit des aînés et la gestion privée des soins gériatriques privés l'ont fait auparavant (Medford, 2004). À mesure que les résultats d'études sont publiés et que des familles racontent leurs histoires passionnantes sur la façon dont la médiation pour les aînés a eu un effet positif sur leur qualité de vie, dont elle les a aidés à éliminer la maltraitance et la négligence envers les aînés et dont elle a aidé à maintenir et à renforcer les relations, le service de médiation pour les aînés sera certainement de plus en plus utilisé à une échelle beaucoup plus grande.

*Nous avons eu recours à la médiation pour les aînés pour surmonter la crise parce que nous tournions en rond depuis près de trois ans. Nous étions dans une impasse. Les décisions traînaient en longueur et étaient extrêmement difficiles à prendre. Il était inconcevable d'en être arrivé là. Il s'en est fallu d'un cheveu pour que je fasse une dépression nerveuse. (Commentaire tiré d'une étude réalisée dans la région de l'Atlantique, 2009).*

Nous pouvons tirer beaucoup de leçons des réalisations antérieures. Le livre blanc de la Colombie-Britannique intitulé *Family Relations Act Reform* formule des recommandations sur la médiation et la prévention de la maltraitance des aînés. Il recommande de mettre davantage l'accent sur les modes alternatifs de règlement des conflits dans les affaires familiales et de ne pas simplement les considérer comme des ajouts au processus judiciaire. Nous entendrons parler de plus en plus de cas de réussites dans le monde entier (p. ex. l'Alaska Guardianship Project, le projet de Cornwall, le projet de l'Australie) et de la confirmation que la médiation pour les aînés favorise l'amélioration de la qualité de vie de toutes les personnes touchées.

Lorsque les participants à la médiation pour les aînés acceptent de collaborer pour offrir un soutien optimal, le plan est mieux respecté que dans le cas des autres processus. Selon les estimations, le taux de respect de la médiation pour les aînés varie de 80 % à 85% environ (Cooper-Gordon, 2010). À mesure que les professionnels commenceront à comprendre les nuances de la médiation pour les aînés, plus de familles et d'organismes d'aide aux personnes âgées seront incités à promouvoir cette forme de médiation pour prévenir la maltraitance et la négligence. Le Réseau canadien pour la prévention des mauvais traitements envers les aîné(e)s (RCPMTA) a publié par exemple Outlook 2007 sur les « approches prometteuses de la prévention de la maltraitance et de la négligence envers les aînés dans les collectivités au Canada ». La médiation n'y est pas mentionnée. Trois ans plus tard, selon un membre du conseil du RCPMTA, Judy-Lynn Richards, il a reconnu la valeur de la médiation pour les aînés et considère celle-ci comme une stratégie viable dans sa définition des « approches prometteuses » (Richards, 2010).

La médiation pour les aînés est un marché croissant pour les médiateurs qui s'emploient à étendre leurs activités. De plus, au Canada et aux États-Unis, le domaine de la médiation a traditionnellement porté sur les aspects juridiques et financiers des changements dans la vie des personnes âgées et le fait qu'elles dépendaient davantage des soins de leur famille, des centres d'hébergement et de soins de longue durée et d'autres options en matière de soins. La médiation pour les aînés consiste à aider les familles à résoudre d'autres problèmes qui peuvent nuire à la qualité de vie et y arriver de manière à mieux respecter les souhaits de la personne âgée qui fait face à un multitude de problèmes qui peuvent surgir au cours des derniers stades de la vie.

Il faut établir une pratique fondée sur des données probantes empiriques à l'échelle nationale et internationale pour que les renseignements les plus généraux et à jour puissent être mis en commun et qu'on puisse y donner suite. Des sommets mondiaux futurs seraient l'endroit tout désigné où les personnes intéressées pourraient discuter de la façon de mieux renforcer le continuum de soins en appuyant le service de médiation pour les aînés. Grâce à une approche

internationale et à l'examen des leçons retenues par les gens ainsi qu'à la sensibilisation accrue aux connaissances à acquérir, espérons qu'on en viendra à comprendre les professionnels de la médiation pour les aînés et à recourir à leurs services à une échelle beaucoup plus grande.

À mesure que la diversité est reconnue et qu'il est admis davantage que les conflits présentent des possibilités d'épanouissement, l'avenir de la médiation pour les aînés demeure prometteur. Voici les progrès auxquels on espère fortement assister :

1. soutien et promotion accrus en ce qui concerne des études approfondies et des projets pilotes;
2. médiation obligatoire en matière de tutelle dans toutes les provinces (seules la Colombie-Britannique et l'Ontario y ont recours actuellement);
3. création d'un centre d'excellence, un centre de médiation pour les aînés d'avant-garde où des spécialistes du droit des aînés et des spécialistes de la médiation pour les aînés se réuniraient pour offrir un programme susceptible d'être reproduit dans tout le Canada et dans le monde entier;
4. prestation d'une formation en matière de médiation pour les aînés pour les employés des services de santé;
5. le Canada continue d'être reconnu comme l'un des chefs de file dans le domaine de la médiation pour les aînés; la médiation pour les aînés serait incluse dans les stratégies fédérales comme service essentiel dans le continuum de soins;
6. la médiation pour les aînés figurerait comme option dans les normes de soins communautaires, les soins de longue durée et les hôpitaux;
7. sensibilisation accrue de la collectivité à la valeur et à l'importance de la médiation pour les aînés;
8. possibilités de réseautage pour les praticiens, les praticiens éventuels et autres intervenants afin d'échanger des renseignements, des connaissances et des ressources;
9. création d'une base de données sur les professionnels de la médiation pour les aînés et les ressources à cet égard;
10. les pratiques exemplaires en médiation pour les aînés seront intégrées aux modules de formation et d'éducation;
11. le processus d'agrément d'Elder Mediation Canada deviendra la norme au Canada et il fera l'objet d'une promotion auprès des spécialistes de la médiation pour les aînés de tout le pays, ce qui assurera la crédibilité, l'uniformité et la pratique standardisée des spécialistes de la médiation pour les aînés;
12. des politiques gouvernementales seront établies pour surveiller et réglementer la médiation pour les aînés dans tout le pays.

Chaque théorie et modèle de médiation présente une interprétation du monde dans sa propre optique subjective. Selon leur point de vue psychologique, de la gestion ou de la collectivité ou autre, les médiateurs ont tendance à mettre l'accent sur les questions qui ne signifient pas grand-chose aux yeux des médiateurs qui ont un point de vue juridique (Cloke [2006]). Si nous envisageons le monde différemment, il est souvent difficile pour nous d'apprendre les uns des autres. Les recherches effectuées dans le cadre du présent projet ont permis de découvrir des bijoux dans le domaine de la pratique de la médiation qui recoupent de nombreux points de vue différents. De toute évidence, nous avons beaucoup à apprendre des idées et des contributions des uns et des autres. Une vision réaliste pour l'avenir est l'établissement de réseaux plus solides et renforcés avec des collègues où les énergies concertées convergent et la meilleure médiation pour les aînés possible se pratique.

Judy McCann-Beranger, M.A., CCFE, Cert.CFM, Cert.EM

Personnel de soutien du projet :

Greg McCann-Beranger, M.S.W., Cert.EM

Lia Versaevel, médiateur familial, Reno (NV)

Elizabeth Sterritt, M.Ed., Cert.EM, Acc.FM

Cheryl Picard, PhD

Frances Shamley, M.A., candidate au Cert.EM

## ANNEXE A — BIBLIOGRAPHIE

- ABRAHMS, S. *American Association for Retired People Bulletin* (septembre 2010).
- ALEXANDER, N. « The Mediation Metamodel: Understanding Practice Around the World », *Conflict Resolution Quarterly*, vol. 26, n° 1 (2008).
- BAGSHAW, D. *Preventing The Financial Abuse Of Older People By A Family Member: Designing And Evaluating Older-Person-Centered Models Of Family Mediation*, Fourth National ADR Research Forum, juillet 2010, Brisbane, Australie.
- BAGSHAW, D., WENDT, S. et L. ZANNETTINO. *Preventing the Abuse of Older People by their Family Members*, 2009, [en ligne]  
[http://www.austdvclearinghouse.unsw.edu.au/RTF%20Files/Stakeholderpaper\\_7.rtf](http://www.austdvclearinghouse.unsw.edu.au/RTF%20Files/Stakeholderpaper_7.rtf)
- BAGSHAW, D. *Contested Truths: Family Mediation, Diversity and Violence Against Women*, dans W. J. Pammer et J. Killian (dir.), *Handbook of Conflict Management*, New York, Marcel Dekker, Inc., 2003.
- BARUCH BUSH, R. et J. FOLGER. *The Promise of Mediation: The Transformative Approach to Conflict*, Jossey-Bass, 2005.
- BATSELL, M. « What Is Elder Mediation And Why Is It Useful? », *The Complete Lawyer* (2009), [en ligne] <http://www.thecompletelawyer.com/alternative-dispute-resolution-adr/what-is-elder-mediation-and-why-is-it-useful-2501.html>
- BERTSCHLER, J. et P. BERTSCHLER. « Addressing The Imbalance Of Power In Elder Mediation Cases », dans Meyer, L, (dir.), *A New Solution to Age-Old Problems*, Londres, Royaume-Uni, NCS Publishing, 2009.
- BERTSCHLER, P. et L. COCKLIN. *Truce! Using Elder Mediation to Resolve Conflict Among Families, Seniors, and Organizations*, Londres, Royaume-Uni, NCS Publishing (Pearson), 2004.
- BERTSCHLER, Pat et Patricia RUFFIN. *Health Care Mediation* (septembre 2004), [en ligne]  
<http://www.Mediate.com>
- BONGARD, Marilyn, avocate, Section de la famille, des enfants et des adolescents, ministère de la Justice Canada. Entrevue en personne (novembre 2010).
- BRAUN, Joan, chef de projet, Elder and Guardianship Mediation Project (Colombie-Britannique). Entrevue téléphonique (le 8 novembre 2010).
- BRAUN, J. et L. WATTS. *Elder and Guardianship Mediation Project*, Family Mediation Canada Conference, Vancouver (Colombie-britannique), octobre 2009.
- BUTLER, .R. « Ageism: Another Form of Bigotry », *The Gerontologist*, vol. 9 (1969).

BUTLER, R.N. « Âgisme », dans *L'encyclopédie du vieillissement*, Paris, Serdi and Springer Pub. Co., 1997.

BUTTERWICK, S.J., HOMMEL, P.A. et I. KEILITZ. *Evaluating Mediation as a Means of Resolving Adult Guardianship Cases*, Ann Arbor (Michigan), The Center for Social Gerontology, 2001.

CANADIAN CENTRE FOR ELDER LAW. *Backgrounder: Elder and Guardianship Mediation*, Vancouver (Colombie-Britannique), 2009.

CANADIAN NETWORK FOR THE PREVENTION OF ELDER ABUSE. *Promising Approaches in the Prevention of Abuse and Neglect of Older Adults in Community Settings in Canada*, 2007.

CARNS, T.W. et S. MCKELVIE. *Alaska's Adult Guardianship Mediation Project Evaluation*, Alaska Judicial Council, 2009, [en ligne] <http://www.ajc.state.ak.us/reports/adultguard.pdf>

CARRIÈRE, G. « Utilisation des services de soins à domicile par les personnes âgées », *Rapports sur la santé*, vol. 17, n° 4 (2006), [en ligne] <http://www.statcan.gc.ca/studies-etudes/82-003/archive/2006/9498-fra.pdf>

CLANCY, J. *Dignity Denied: Long-term Care and Canada*, commentaire du président, Syndicat national des employées et employés généraux du secteur public, 2008.

COMMISSION DU DROIT DE L'ONTARIO. *Le droit et les personnes âgées : passer à l'étape suivante*, 2008, [en ligne] [www.lco-cdo.org](http://www.lco-cdo.org)

COMMISSION ON LAW AND AGING. *Judicial Determination of Capacity of Older Adults in Guardianship Proceedings: A Handbook for Judges*, ABC Commission on Law and Aging, American Psychological Association and National College of Probate Judges, 2006.

COMMUNITY HEALTH PROMOTION NETWORK ATLANTIC COOPERATIVE LTD. (CHPNA). *Shining A Light: A Toolkit for the Prevention of Abuse of Older Adults*, 2010, [en ligne], <http://www.chpna.ca>

COY, P. et T. HEDEEN. « Disabilities and Mediation Readiness in Court-Referred Cases: Developing Screening Criteria and Service Networks », *Mediation Quarterly*, vol. 16, n° 2 (1998).

WAGNER, Charles B., et coll. *Elder Abuse—Legal Options—Canada*, HG.org, 2010, [en ligne] (<http://www.hg.org/article.asp?id=18464>).

*Choices about aging parents revive sibling strife*. Associated Press, 2007, [en ligne] <http://www.msnbc.msn.com/id/16542396>

CLOKE, K. *The Crossroads of Conflict: A Journey into the Heart of Conflict Resolution*, Janis Publications Inc., 2006.

COALITION CANADIENNE POUR LA SANTÉ MENTALE DES PERSONNES ÂGÉES. Lignes directrices nationales : la santé mentale de la personne âgée, *Évaluation du risque suicidaire et prévention du suicide*, 2006.

COHEN, Dr Gene. *The Mature Mind: The Positive Power of the Aging Brain*, New York, Basic Books, 2005.

COLORADO COALITION FOR ELDER RIGHTS AND ADULT PROTECTION. *Close To Home: Elder Abuse Intervention Strategies*, [en ligne] [http://www.ccerap.org/training/training\\_serviceproviders.htm](http://www.ccerap.org/training/training_serviceproviders.htm)

*Conservatorships and Adult Guardianships*, [en ligne] (<http://www.nolo.com/legal-encyclopedia/article-30063.html>).

COOPER — GORDON LLP LAWYERS. *Mediating Inter-Generational Disputes*, 2010, [en ligne] <http://www.cooper-gordon.com/CM/Articles/MEDIATING-INTER-GENERATIONAL-DISPUTES.asp>

COOPER, M. D. *Elder Mediation: An Ethical Model*, Princeton, NJ, Elder Mediation Center of New Jersey, 2009, [en ligne] <http://www.eldermediationcenter.com/pg12.cfm>

COOPER, C., SELWOOD, A. et G. LIVINGSTON. « The prevalence of elder abuse and neglect: a systematic review », *Age & Ageing*, vol. 37, n° 2 (mars 2008).

COULTER, C. « Minister to launch mediation service for families of elderly people with dementia », *The Irish Times* (le 6 juin 2009), [en ligne] <http://www.irishtimes.com/newspaper/ireland/2009/0608/1224248284677.html> (page consultée le 8 juin 2009).

CRAIG, Y. « Elder Mediation: Can It Contribute to the Prevention of Elder Abuse and the Protection of the Rights of Elders and Their Carers? », *Journal of Elder Abuse & Neglect*, vol. 6, n° 1 (1994).

CRAIG, Y. « Elder Mediation Project », *Peer Counsellor Journal*, vol. 12, n° 1 (1995), [en ligne] (<http://www.mentors.ca/PCJ12.1EMP.html>).

CRAIG, Y. « Patient decision-making: medical ethics and mediation », *Journal of Medical Ethics*, vol. 22 (1996), [en ligne] <http://jme.bmj.com/content/22/3/164.abstract>

CRAIG, Y. *Elder Abuse and Mediation: Exploratory Studies in America, Britain and Europe*, Aldershot, Royaume-Uni, Avebury, 1997.

CRAIG, Y. « Intergenerational mediation: Its potential for contributing to the prevention of elder abuse », *Journal of Social Work Practice*, vol. 12, n° 2 (1998).

CRAIG, Y. « The Multicultural Elder Mediation Project », dans Leibman, M. (dir.), *Mediation in Context*, Londres, Royaume Uni, Jessika Kingsley Publishers, 2000.

CRAMPTON, A.L. *Applying Qualitative Methods to Intervention Research: a Case Study of Mediation as Elder Advocacy Tool in the Context of Family Conflict*, Society for Social Work and Research, conférence « Research That Matters », tenue du 17 au 20 janvier 2008, [en ligne] <http://sswr.confex.com/sswr/2008/techprogram/P8745.HTM>

CUSACK, S. et W. THOMPSON. *Maintenir un esprit sain : 7 étapes pour vieillir en santé*, Saint-Constant, Broquet, 2005.

DASS, Ram. *Vieillir en pleine conscience*, Gordes, Le Relié, 2002.

DAVIS, Robert C. et Juanjo MEDINA-ARIZA. *Results from an Elder Abuse Prevention Experiment in New York City*, National Institute of Justice — Research in Brief, 2001.

DOOLEY, Avril. « Elder Mediation Pilot Project », *Mediator's Institute of Ireland Newsletter* (novembre 2010), [en ligne] [http://themii.ie/Ezine\\_03\\_10\\_EM\\_Project.jsp](http://themii.ie/Ezine_03_10_EM_Project.jsp)

ELDEN & ZIEBARTH. American Bar Association, mars 1999.

ELDER MEDIATION CANADA. *Code of Professional Conduct for Mediators Specializing in Issues of Aging*, 2010, [en ligne] <http://www.eldermediation.ca>

ERWIN, Karen. « President's Message », *Mediators Institute of Ireland Bulletin* (février 2010), [en ligne] <http://www.themii.ie/>

FISHER, R. et W. URY. *Comment réussir une négociation*, 1982.

FOXMAN, B., MARIANI, K. et M. MATHES. « A Mediator's Ethical Responsibility in Elder Mediation: What is at Stake? », *New Perspectives on Elder Mediation. Evolving Ethics and Best Practices, ACResolution - Quarterly Magazine of the Association for Conflict Resolution* (été 2009).

GARTON-JONES, N. « Elder Mediation and Legal Issues: Planning for Mental Incapacity », 2010 World Summit & Symposium on Elder Mediation, [en ligne] <http://www.slideshare.net/HeritageLaw1/elder-mediation-planning-for-incapacity>

GARTON-JONES, N. « Elder Mediation and Ethics: An Overview », Third World Summit & Symposium on Elder Mediation, Chicago, É.-U., du 10 au 12 mai 2010, [en ligne] <http://www.slideshare.net/HeritageLaw1/elder-mediation-ethics>

GARY, S. « Mediation and the Elderly: Using Mediation to Resolve Probate Disputes over Guardianship and Inheritance », *Wake Forest Law Review*, vol. 32 (1997).

GREEN, Lindsay. *You Could Live a Long Time: Are You Ready?*, Toronto, Thomas Allen Publishers, 2010.

- GROH, A. « Restorative Justice: A Healing Approach to Elder Abuse », Community Care Access Centre of Waterloo Region, Kitchener (Ontario), 6th International Conference on Restorative Justice, juin 2003, [en ligne] <http://www.sfu.ca/cfrj/fulltext/groh.pdf>
- HAMILTON, J. et E. SEAMAN. *Between Aging Parents and Adult Children*, Mediate.com, 2000, [en ligne], <http://www.mediate.com/articles/generational.cfm>
- ACTION ON ELDER ABUSE. *Hidden Voices: Older People's Experience of Abuse*, 2005, [en ligne], <http://www.elderabuse.org.uk>
- HODGE, Gerald. *The Geography of Aging: Preparing Communities for the Surge in Seniors*, Montréal et Kingston, McGill -Queen's University Press, 2008.
- HOELLER, M.J. *Facilitative Mediation — A Model for Resolution of Eldercare and Family Disputes*, Eldercare Mediators.com, non daté, [en ligne], <http://eldercaremediators.com/aboutus/infopages/facil.htm>
- HOMMEL, Penelope. *Ageism*, exposé présenté lors du First World Summit and Symposium on Mediation with Issues of Aging, Ottawa, 2008.
- HOLKUP, P.A., SALOIS, E.M., TRIPP-REIMER, T. et C. WEINERT. « Drawing on Wisdom From the Past: An Elder Abuse Intervention With Tribal Communities », *Gerontologist*, vol. 47, n° 2 (2007).
- IRVING, Howard et Michael BENJAMIN. *Family Mediation: Contemporary Issues*. Sage Publications, 1995, et *Irish Times* (numéro du mardi 23 mars 2010).
- JOHNSON, L. *Elder Mediation and Legal Issues*, Elder Mediation Summit, Dublin, Irlande, 2009.
- KARDASIS, A. et B. TRIPPE. *Elder and Family Mediation Services*, National Care Planning Council, 2010, [en ligne], [http://www.longtermcarelink.net/eldercare/elder\\_mediation.htm](http://www.longtermcarelink.net/eldercare/elder_mediation.htm)
- KARDASIS, A. et B. TRIPPE. *Elder (Adult Family) Mediation: An Evolving Practice*, American Bar Association Mid-Year Meeting, Boston, MA, 2009.
- LARGENT, K. « Addressing Adult Guardianship and Conservatorship Concerns Through Mediation », *ACResolution Magazine* (été 2009).
- LARSEN, R. et C. THORPE. « Elder Mediation: Optimizing Major Family Transitions », *Marquette Elder's Advisor*, vol. 7, no 2 (2006), p. 293–312.
- LESER, Dr Markus, directeur, CURAVIA Verband Heime Und Institutionen Schweiz (Suisse). Entrevue téléphonique (septembre 2010).
- MARSHALL, Doris. *Silver Threads: Critical Reflections on Growing Old*, Toronto, Between the Lines, 1987.

MARTEL, Laurent et Margot SHIELDS. *Des aînés en bonne santé*, supplément au Rapports sur la santé, vol. 16, Statistique Canada, N° 82-003 au catalogue, 2006.

MAYER, B. *Beyond Neutrality: Confronting the Crisis in Conflict Resolution*, Jossey — Bass, 2004.

MAYER, B. *Staying with Conflict: A Strategic Approach to Ongoing Disputes*, Jossey — Bass, 2009.

MCCANN-BERANGER, J. Entrevue (le 8 juin 2009), *The Irish Times*, Dublin, Irlande.

MCCANN-BERANGER, J. « Elder Mediation — Changing the Face of Senior Healthcare », Mediators' Institute of Ireland, *Bulletin* (février 2010).

MCCANN-BERANGER, Judith et Judy- Lynn RICHARDS. *Participants' Perspectives on the Use of Elder Mediation As a Support to Enhance Social Participation and Inclusion among Families Coping with Alzheimer's and Progressive Dementias*, exposé présenté lors de la Conférence socioéconomique 2010, tenue à Gatineau (Québec) en avril 2010.

MCCANN-BERANGER, J. et Judy- Lynn RICHARDS. *Elder Mediation: Changing the Status Quo To Help Seniors and Their Families Address Issues of Aging*, présentation par affiche, Conférence de l'Association canadienne de gérontologie, 2009.

MCCANN-BERANGER, J. *The Irish Times*, Dublin, Irlande (le numéro du 23 mars 2010).

MCCANN-BERANGER, J. Exposé présenté lors du Third World Summit on Mediation with Age related issues, Chicago, IL, mai 2010.

MCCANN-BERANGER, J. *Elder Mediation as a Core Service*, Conférence nationale de la Société Alzheimer, Ottawa (Ontario), avril 2005.

MCCANN-BERANGER, J et J. RICHARDS. (2010) *Participants' Perspectives on the Use of Elder Mediation (EM) As a Support to Enhance Social Participation and Inclusion among Families Coping with Alzheimer's and Dementia*, exposé présenté lors de la Conférence socioéconomique 2010, tenue à Gatineau (Québec) en avril 2010.

MCCREARY, B. *Elder Mediation Annotated Resource Library*, Ann Arbor, MI, The Center for Social Gerontology, 2008, [en ligne], <http://www.tcsg.org/emresourcelibrary.pdf>

MCIVERS, K.T. *Mediation Advocacy In Elder Abuse Cases*, Superior Court of California, County of Santa Barbara, Court Administered Dispute Resolution (CADRe), 2006, [en ligne], <http://www.sbcadre.org/articles/0017.htm>

MEDFORD, P. *What Is Elder Mediation—And What's In It For The Client And The Attorney?* Portland (Oregon), Elder Mediation Services (EMS), 2004, [en ligne], <http://www.eldermediationservices.com/Patsarticle.html>

- MELCHIN, K. et C. PICARD. *Transforming Conflict through Insight*, Toronto, University of Toronto Press, 2008.
- MOODY, Harry. *Aging: Concepts and Controversies*, Pine Forge Press, Sage Publications, Inc., 2010.
- MOOR, C., SIMPRICH, D., SCHMITT, M. et M. KLIEGEL. « Personality, Aging Self-Perceptions, and Subjective Health: A Mediation Model », *The International Journal of Aging and Human Development*, vol. 63, n° 3 (2006).
- MULCAHY, L. et L. SUMMERFIELD. *Keeping it in the Community: The Use of Mediation in Neighbour Disputes*, HM Stationery Office, 2001.
- NELSON, T.D. « Ageism: Prejudice against our feared future self », *Journal of Social Issues*, vol. 61, n° 2, 2005.
- PALMORE, E.B. *Ageism, Negative and Positive*, New York, Springer Publishing, 1999.
- PARSONS, R. et E. O. COX. « Mediation in the Aging Field », dans E. Kruk (dir.), *Mediation and Conflict Resolution in Social Work and the Human Services*, Chicago, Nelson-Hall Publishers, 1997, p. 163-178.
- PERSSON, D. et C. CASTRO. « Mediation in Long-Term Care Facilities: A Pilot Project », *Journal of the American Medical Directors Association*, vol. 9, n° 5, 2008.
- PICARD, Cheryl. « The Insight Approach to Mediation », *Resolve Newsletter* (printemps 2004), Médiation familiale Canada.
- PICARD, Cheryl. « Learning About Learning: The Value of 'Insight' », *Conflict Resolution Quarterly*, 2003.
- PICARD, C. et K. MELCHIN. « Insight Mediation: A Learning-Centered Mediation Model », *Negotiation Journal*, 2007.
- PICARD, C. et M. JULL. « Getting to the Heart of the Matter through Deepening », *Lonergan's Legacy*, vol. 2 : *Politics and Peacemaking*, University of Toronto Press, 2010 [à paraître].
- PURNELL, Larry et Betty PAULANKA. *Transcultural Health Care: A Culturally Competent Approach*. F. A. Davis Company, Philadelphie, PA., 2003.
- REAGH, Elizabeth. *Elder Law Issues*. Exposé présenté à l'assemblée annuelle de Mediation PEI, Charlottetown, Île-du-Prince-Édouard, 2008.
- RENNISON, Callie. *National Crime and Victimization Survey*. U.S. Department of Justice, 2001.
- RICHARDS, D<sup>re</sup> Judy-Lynn, gériatre, University of Prince Edward Island. Entrevue téléphonique, le 8 novembre 2010.

RICKARD-CLARKE, P.T. (2009). *Mediation and Legal Issues Explored*. The Alzheimer Society of Ireland Elder Mediation Summit, Dublin, Irlande, juin 2009. [en ligne] <http://www.alzheimer.ie/eng/Resources/Elder-Mediation-Summit-June-2009/Mediation-and-Legal-Issues-Explored>

RISKIN, L. *Understanding Mediators's Orientations, Strategies, and Techniques: A Grid for the Perplexed*. Harvard Negotiation Law Review, 1996, (1).

RIVERA-MILDENHALL, T., STERRITT, E. et J. PAULIN, *Collaborative Practice in Elder Mediation: The Respite and Relief Project in Cornwall, Ontario, Canada*. Exposé présenté dans le cadre d'un groupe de spécialistes, Elder Mediation World Summit and Symposium, Chicago, 2010.

RIVERA-MILDENHALL, Teresa, *The Respite and Relief Program: Creating a Circle of Care*, exposé présenté dans le cadre d'un atelier, Sommet sur les soins à domicile, Québec, Canada, 2010.

RUSSO, F. *They're Your Parents, Too! How Siblings Can Survive Their Parents' Aging Without Driving Each Other Crazy*, Bantam, 2010.

SARGENT, N., PICARD, C. et M. JULL. "Rethinking Conflict: Perspectives from the Insight Approach", *Negotiation Journal* [à paraître en 2011]

SCHEMM, R.L., MARIANI, K.R. et M. MATHES, *Conflict in Assisted Living: The Promise of Elder Mediation, Assisted Living Consult*, Jan-fév. 2008.

SCHMITZ, S. *Mediation and the Elderly: What Mediators Need to Know, Mediation Quarterly*, 16(1), 1998.

*Silent and Invisible, A Report on Abuse and Violence in the Lives of Older Women in British Columbia and Yukon*, 2001.

SILVERSTEIN, Merrill, et coll., « Reciprocity in Parent-Child Relations Over the Adult Life Course », *Journal of Gerontology: Social Sciences*, vol. 57B, n° 1, 2002.

SKINNER, A.B. *An Introduction to Elder Mediation, or Mediation in Elder Law Cases*, Avvo.com, 2010, [en ligne], <http://www.avvo.com/legal-guides/ugc/an-introduction-to-elder-mediation-or-mediation-in-elder-law-cases>

SODEN, Anne, directrice exécutive, Institut national du droit, de la politique et du vieillissement (Montréal). Entrevue téléphonique (le 7 septembre 2010).

SODEN, Anne, *Family Matters: Ethical Issues and Avoidance of Disputes in Estate and Incapacity Planning*, 2009.

SODEN, Anne et Charmaine SPENCER, « A Softly Greying Nation: Law, Aging and Policy in Canada », *Journal of International Ageing, Law and Policy*, vol. 2, 2007.

STATISTIQUE CANADA. *Un portrait des aînés au Canada*, 2006.

STATISTIQUE CANADA. *La violence familiale au Canada : un profil statistique*, 2009, [en ligne], (<http://www.statcan.gc.ca/pub/85-224-x/85-224-x2009000-fra.pdf>).

STEED, Judy, *Boomer Tsunami*, 2008, site Web de l'Atkinson Foundation, <http://www.atkinsonfoundation.ca>

THE CENTER FOR SOCIAL GERONTOLOGY, *Adult Guardianship Mediation Manual*, Ann Arbor, MI, 2002, [en ligne], <http://www.tcsg.org/mediation/manual.htm>

TURCOTTE, M. et Grant, SCHELLENGERG, *Un portrait des aînés au Canada*, Statistique Canada, ministre de l'Industrie, 2006.

UNIVERSITY OF SOUTH WALES MEDIA RELEASE, *Study Aims To Halt Abuse Of The Elderly*, communiqué de presse, 27 mai 2010, [en ligne], <http://www.unisa.edu.au/news/2010/270510.asp>

VAILLANT, George, *Aging Well*, Boston, Little, Brown and Company, 2003.

VAN TWISK, W. *Elder Mediation: The New Crisis Counseling*, 2010, Parentgiving.com, [en ligne], <http://www.parentgiving.com/elder-care/elder-mediation-the-new-crisis-counseling/>

WINSLADE, J. et G. MONK, *Narrative Mediation: A New Approach to Conflict Resolution*, San Francisco, Jossey — Bass, 2000.

WOOLF, L.M. *Elder Abuse and Neglect*, Aging and Human Rights, St. Louis, MO, Webster University, 1998, [en ligne], <http://www.webster.edu/~woolfm/abuse.html>

YIN, Sandra. *Elderly White Men Afflicted By High Suicide Rates*, Population Reference Bureau, 2006, [en ligne], <http://www.prb.org/Articles/2006/ElderlyWhiteMenAfflictedbyHighSuicideRates.aspx>



**ANNEXE B — CODE DE DÉONTOLOGIE DES SPÉCIALISTES DE LA  
MÉDIATION POUR LES AÎNÉS**



# **Code de déontologie des spécialistes de la médiation pour les aînés**

**Dernière mise à jour : juin 2010  
Troisième édition**

**Approuvé par :  
Elder Mediation Canada  
Médiation familiale Canada  
Mediation PEI Inc.  
Alzheimer Foundation of PEI  
Association ontarienne de médiation familiale**

*(Vous pouvez utiliser le présent document, mais veuillez citer la source.  
Toute contribution permanente est encouragée et bienvenue.)*

©Judy McCann-Beranger — judy@peopleconcepts.ca  
et  
©Elder Mediation Canada — admin@eldermediation.ca

## TABLE DES MATIÈRES

<b>1. Portée du Code/définitions .....</b>	<b>76</b>
<b>2. Objectifs du processus de médiation pour les aînés.....</b>	<b>78</b>
<b>3. Principes directeurs .....</b>	<b>78</b>
<b>4. Responsabilité professionnelle.....</b>	<b>79</b>
a) Relations avec les participants .....	79
b) Confidentialité.....	80
c) Impartialité .....	81
d) Capacité de participer.....	81
e) Négociations équitables.....	82
f) Information et conseils .....	83
g) Entente concernant la médiation.....	83
h) Médiation multipartite .....	84
i) Sommaire écrit .....	84
j) Fin de la médiation.....	84
k) Honoraires du médiateur .....	85
<b>5. Relations interprofessionnelles.....</b>	<b>85</b>
a) Sensibilité culturelle .....	85
b) Activités de sensibilisation et de promotion .....	86
c) Défense des droits .....	86
<b>6. Compétences exigées du spécialiste de la médiation pour les aînés .....</b>	<b>86</b>
a) Aptitudes à communiquer.....	87
b) Compétences en matière de relations.....	88
c) Compétences en gestion du contenu .....	88
d) Compétences en matière de processus.....	88
e) Compétences en gestion des conflits.....	89

<b>7. Exigences et éléments de la formation .....</b>	<b>90</b>
a) Conditions préalables.....	90
b) Formation minimale .....	90
c) Limites et options en matière de formation.....	93
d) Connaissances de base .....	93
<b>8. Connaissances au sujet de la maltraitance des aînés .....</b>	<b>94</b>
<b>9. Mieux-être et prévention.....</b>	<b>95</b>

## **1. Portée du Code/définitions**

Le présent Code est un ensemble de normes professionnelles. Il s'applique à la médiation concernant les questions de vieillissement ainsi que les problèmes que posent les déficiences cognitives et autres.

1. Le *Code* permet au médiateur d'obtenir des précisions au sujet de la nature des responsabilités déontologiques.
2. Le *Code* établit des principes qui définissent le comportement éthique et les pratiques exemplaires des médiateurs.
3. Le *Code* sert de guide déontologique visant à aider les médiateurs à établir un mode d'action professionnel qui répond le mieux aux besoins de ceux qui ont recours aux services de médiation et promeut le mieux les valeurs de la médiation pour les aînés.
4. Le *Code* régit les relations de travail des médiateurs spécialisés dans les questions relatives au vieillissement.
5. Le *Code* permet de faire en sorte que les personnes qui participent au processus de médiation bénéficient des modèles fondés sur des données probantes.
6. On s'attend à ce qu'un médiateur respecte l'esprit et la lettre des articles du *Code*.
7. On s'attend à ce qu'un médiateur qui s'engagera à respecter le code reçoive une formation spéciale sur la médiation pour les aînés et les questions générales relatives au vieillissement.
8. Le *Code* sert de base au traitement des plaintes de nature déontologique et des demandes de renseignements concernant un médiateur.

### **Définitions**

#### ***Co-médiation***

La co-médiation est la coopération harmonieuse de deux médiateurs qui ont chacun une idée claire de leur rôle et de leurs responsabilités dans le processus de médiation. Les compétences, l'expérience et la personnalité varient d'un médiateur à l'autre.

#### ***Conflit familial***

Un conflit familial se définit comme un différend au sein d'une famille qui peut mettre en cause des membres de la famille élargie, des hôpitaux, des maisons de santé, des organismes ou des organisations.

### ***Culture***

La culture se définit comme un ensemble de valeurs, de normes, de comportements et de symboles que partage un groupe de personnes; elle varie selon le groupe ethnique, le sexe, l'âge, la situation socio-économique, l'origine nationale, la religion, le statut d'immigrant, l'orientation sexuelle, l'invalidité, l'apparence physique, le métier ou la profession, la zone géographique et les normes familiales particulières.

### ***Déficience cognitive légère (DCL)***

Une DCL se définit comme une déficience cognitive ou de la mémoire supérieure à celle qui devrait résulter du vieillissement normal, mais pas suffisamment grave pour être qualifiée de « démence » ou de « maladie d'Alzheimer ». On estime que 85 % des personnes souffrant de DCL seront atteintes de la maladie d'Alzheimer dans une période de moins de dix ans; par conséquent, une DCL est un facteur de risque important pour cette maladie. Les chercheurs croient que les changements anormaux dans le cerveau peuvent commencer de cinq à dix ans avant la manifestation des symptômes de la maladie d'Alzheimer.

### ***Formation du spécialiste de la médiation pour les aînés***

La formation du spécialiste de la médiation pour les aînés se définit comme un processus dans le cadre duquel une personne acquiert les connaissances et les compétences nécessaires pour utiliser les pratiques exemplaires de la médiation pour les aînés.

### ***Maltraitance***

La maltraitance se définit comme l'exploitation physique, émotive, psychologique, financière ou sexuelle d'une personne vulnérable.

### ***Médiation***

La médiation se définit comme un processus de coopération et de résolution de problèmes dans lequel le médiateur aide les participants à établir une communication ouverte au sujet des questions et des préoccupations et qui appuie les efforts visant à trouver des solutions librement consenties, d'un commun accord et durables au conflit.

### ***Médiation navette***

La médiation navette est un processus dans le cadre duquel les participants s'efforcent, avec l'aide d'un médiateur, d'en venir à une entente sans se réunir. Le médiateur peut se déplacer entre les parties qui se trouvent dans des pièces différentes ou rencontrer les parties à différents moments pendant la totalité ou une partie du processus.

### ***Médiation pour les aînés***

La médiation pour les aînés est un processus — habituellement multipartite, intergénérationnel et qui touche de multiples questions — dans le cadre duquel un spécialiste de la médiation pour les aînés ayant reçu une formation s'assure, dans la mesure du possible, que tous ceux qui doivent être présents participent à la médiation et que tous peuvent s'exprimer. Le médiateur guide les participants et aide ceux-ci à examiner les préoccupations et les questions relatives à leur prise en

charge et à leurs besoins. Les nombreuses personnes touchées par les questions, comme les membres de la famille, les aidants naturels, les organisations, les organismes et divers fournisseurs et services de soins, participent souvent à cette forme de médiation. Une médiation couronnée de succès permettra d'en arriver d'un commun accord à des ententes qui, dans la mesure du possible, répondent à l'intérêt véritable de chacun tout en maximisant la qualité des soins, la qualité des relations et la qualité de vie.

### ***Participant***

Un participant se définit comme la ou les personnes qui participent sur un pied d'égalité au processus de médiation pour les aînés en vue de la résolution du problème.

### ***Spécialiste de la médiation pour les aînés***

Un spécialiste de la médiation pour les aînés est une personne qui a reçu une formation spécialisée dans le domaine de la pratique de la médiation pour les aînés et concernant les aspects de celle-ci relatifs à la prévention et au mieux-être. Le spécialiste de la médiation pour les aînés favorise les communications entre les participants multiples qui les aide à parvenir à des ententes d'un commun accord.

## **2. Objectifs du processus de médiation pour les aînés**

- doit être axé sur la personne;
- tenir des discussions pendant la médiation qui déboucheront sur des ententes justes et pratiques tenant compte des besoins partagés des participants tout en répondant à leurs préoccupations immédiates;
- être de nature préventive tout en promouvant le mieux-être;
- reconnaître la responsabilité qui incombe à tous les participants de respecter leurs ententes;
- aider les participants à communiquer ouvertement et à mieux comprendre la situation;
- reconnaître que toutes les médiations ne mèneront pas nécessairement à des résultats obtenus d'un commun accord.

## **3. Principes directeurs**

### ***Axé sur la personne***

Appuyer et honorer la personne et les partenariats entre tous les participants concernés (individu, famille, systèmes de soutien familial, fournisseurs de soins) tout en préservant l'autodétermination, la dignité et la qualité de vie à tous moments.

### ***Respect***

Assurer l'intégrité et l'équité et veiller à ce que tous les participants soient respectés et valorisés pendant le processus de médiation. Les médiateurs sont déterminés à utiliser un langage respectueux et inclusif.

### ***Responsabilité***

Maintenir la reddition de comptes concernant le processus de médiation pour les aînés et un résultat viable.

### ***Équité***

Promouvoir l'équité pour tous les participants au processus de médiation, quels que soient le sexe, l'âge, la culture, la religion ou la situation socio-économique.

### ***Collaboration***

Travailler de concert avec les autres pour obtenir le meilleur résultat possible déterminé par les participants.

### ***Qualité***

Veiller à ce que le processus de médiation pour les aînés soit fondé sur les résultats d'études basées sur des données probantes.

### ***Délai d'exécution***

Veiller à ce que le processus de médiation se déroule avec efficacité et rapidité.

## **4. Responsabilité professionnelle**

### **a) Relations avec les participants**

- Les spécialistes de la médiation pour les aînés doivent établir avec tous les participants une relation sans lien de dépendance.
- Les spécialistes de la médiation pour les aînés qui sont proches des participants doivent déclarer leur intérêt ou un intérêt perçu.
- Les spécialistes de la médiation pour les aînés peuvent rarement intervenir dans les conflits mettant en cause des amis proches, des parents, des collègues ou des étudiants. (Il est reconnu dans certaines cultures et situations que seul un spécialiste de la médiation pour les aînés d'une culture identique ou semblable est accepté et dans ces circonstances, une relation familiale ou collégiale n'est autorisée qu'en cas de divulgation complète.)
- Le spécialiste de la médiation pour les aînés ne doit jamais obliger les participants à conclure une entente ou prendre une décision au nom d'un participant.

- Il incombe au spécialiste de la médiation pour les aînés de s'assurer, dans la mesure du possible, que tous les participants sont au courant des intérêts de tous ceux qui participent à la médiation et qu'ils peuvent, par conséquent, connaître les besoins particuliers et individuels.
- Il incombe au spécialiste de la médiation pour les aînés de tenir compte de la capacité des participants de prendre part au processus de médiation.

## **b) Confidentialité**

Le spécialiste de la médiation pour les aînés ne doit divulguer à quiconque n'est pas partie à la médiation aucun renseignement obtenu dans le cadre du processus de médiation, sauf quand :

- le renseignement concerne une menace réelle ou potentielle à la vie ou à la sécurité des êtres humains;
- les participants acceptent un processus de médiation ouvert;
- le renseignement concerne un cas de maltraitance réel ou potentiel;
- une autorité judiciaire ayant le pouvoir d'exiger une telle divulgation ordonne de le faire ou la loi l'exige;
- les participants ont donné, dans le cadre du contrat de médiation, leur consentement écrit à la diffusion de renseignements non signalétiques à des fins de recherche ou d'éducation.

De même :

- Tout renseignement ainsi divulgué doit se limiter à ce qui est absolument nécessaire ou convenu.
- Le spécialiste de la médiation pour les aînés doit informer les participants au début de la médiation des limites de la confidentialité et des circonstances dans lesquelles la confidentialité ne sera pas respectée.
- Le spécialiste de la médiation pour les aînés doit indiquer aux participants que la confidentialité s'applique non seulement aux renseignements divulgués pendant la médiation, mais également aux documents préparés expressément pour la médiation ou résultant de celle-ci, sauf lorsque tous les participants et le médiateur en décident autrement.
- S'il y a lieu, le spécialiste de la médiation pour les aînés doit demander aux participants de signer un formulaire d'autorisation qui lui permet de communiquer les renseignements à des professionnels, qui peuvent participer ou non au processus dès le début.
- Avec le consentement des participants, le spécialiste de la médiation pour les aînés peut discuter de la médiation avec l'avocat des participants et d'autres conseillers experts.
- Lorsque les participants concluent une entente, la teneur de l'entente proposée peut être communiquée à leurs représentants respectifs sur demande.

- Le spécialiste de la médiation pour les aînés doit s'assurer que l'entreposage et l'élimination des dossiers des clients respectent la confidentialité qu'exigent ces dossiers et qu'ils sont conformes aux normes de l'association professionnelle des médiateurs.

### **c) Impartialité**

- Il est du devoir du spécialiste de la médiation pour les aînés de maintenir l'impartialité en ce qui concerne les participants et les questions qui les touchent.
- Malgré ce qui précède, il incombe au spécialiste de la médiation pour les aînés de veiller à ce que tous les besoins et positions des participants soient présentés clairement et avec impartialité afin que ceux-ci puissent juger de la situation de toutes les personnes en cause.
- Le spécialiste de la médiation pour les aînés doit s'assurer que les personnes vulnérables aient également voix au chapitre et aient droit à un examen équitable de leurs préoccupations même si cela nécessite la présence d'un défenseur qui les représente.
- Même si un spécialiste de la médiation pour les aînés fait son possible, un ou plusieurs participants peuvent avoir l'impression qu'il a un préjugé. Le spécialiste de la médiation pour les aînés doit répondre à leurs préoccupations au sujet du préjugé et rappeler à toutes les parties leur droit de mettre fin à la médiation.
- Le spécialiste de la médiation pour les aînés doit divulguer aux participants tout préjugé qu'il entretient au sujet des questions à examiner et les circonstances qui peuvent constituer ou causer un conflit d'intérêts, réel ou perçu. Le médiateur doit faire cette divulgation dès qu'il reconnaît la possibilité de tout préjugé ou de tout conflit d'intérêts.
- Le spécialiste de la médiation pour les aînés doit toujours divulguer toute relation professionnelle ou personnelle antérieure ou actuelle avec un ou plusieurs de ses associés ou des participants.
- Le spécialiste de la médiation pour les aînés doit s'abstenir de participer à une médiation, sauf si tous les participants consentent expressément à la médiation après la divulgation complète de tous les renseignements. Dans ce cas, il faut établir une distinction claire entre le rôle du médiateur et la relation antérieure.

### **d) Capacité de participer**

- Lorsqu'ils offrent des services de médiation aux personnes qui sont incapables de donner leur consentement libre, les spécialistes de la médiation pour les aînés doivent faire participer ceux-ci ou leurs représentants à la prise de décisions s'il y a lieu. Les spécialistes de la médiation pour les aînés doivent reconnaître la nécessité d'établir un équilibre entre les droits déontologiques des participants de faire des choix et reconnaître la capacité des participants de donner leur consentement ou leur accord au service de médiation.

- Le spécialiste de la médiation pour les aînés doit déterminer si les participants sont aptes sur le plan cognitif à participer au processus de médiation ou si des membres de la famille peuvent représenter les souhaits de la personne et s'il convient qu'ils le fassent. Si le spécialiste de la médiation pour les aînés croit qu'un participant ne peut pas participer valablement et s'il n'y a aucun tuteur nommé d'instance ou s'il n'y a pas d'accord au sujet de la personne qui pourrait être le porte-parole, ils doivent suspendre la médiation ou y mettre fin et encourager les participants à obtenir une aide professionnelle appropriée. Le spécialiste de la médiation pour les aînés doit veiller à ce que tous les intéressés soient représentés dans le processus de médiation.
- Le spécialiste de la médiation pour les aînés doit veiller à ce que chaque participant ait la possibilité de comprendre les conséquences des options disponibles. Si un participant a besoin de renseignements supplémentaires ou d'une aide pour les négociations afin d'agir d'une manière équitable, ordonnée et inclusive ou d'en arriver à une entente, le médiateur doit aiguiller la personne vers les ressources appropriées.
- Si un défenseur a été nommé pour un participant qui n'est pas capable de donner son consentement, le spécialiste de la médiation pour les aînés a une responsabilité envers cette personne (qui n'est pas capable de donner son consentement). Le spécialiste de la médiation pour les aînés et le défenseur établiront le niveau de participation au processus de médiation. (Selon l'administration concernée, le médiateur doit s'informer des dispositions d'un testament biologique, d'une procuration ou de documents juridiques semblables qui protègent les volontés de la personne vulnérable.)

#### e) **Négociations équitables**

- Le spécialiste de la médiation pour les aînés doit s'assurer que les participants en arrivent à une entente en donnant leur consentement éclairé, librement, volontairement et sans influence indue.
- Il est du devoir du spécialiste de la médiation pour les aînés d'assurer l'équité de la procédure — que chaque participant a la possibilité de s'exprimer, d'être entendu et de faire connaître ses propres besoins, intérêts et préoccupations.
- Il est du devoir du spécialiste de la médiation pour les aînés de veiller à ce que les négociations soient équilibrées et il ne doit pas permettre les tactiques de manipulation ou d'intimidation de la part de n'importe quel participant.
- Selon un principe fondamental de la médiation, des participants compétents et informés peuvent en arriver à une entente qui peut ne pas correspondre aux lignes directrices juridiques contenues dans la jurisprudence ou les lois pertinentes ou qui ne correspond pas aux attentes et normes générales de la collectivité. Cependant, le devoir du spécialiste de la médiation pour les aînés lui commande d'aider les participants à évaluer la faisabilité et le caractère pratique de toute entente proposée à long et à court termes, compte tenu des différences culturelles.

**f) Information et conseils**

- Il est du devoir du spécialiste de la médiation pour les aînés d'encourager activement les participants à prendre des décisions fondées sur les renseignements, les connaissances et les conseils complets disponibles.
- Tout spécialiste de la médiation pour les aînés a l'obligation de conseiller les participants au sujet de la souhaitabilité et de la disponibilité de conseils juridiques indépendants. Même si des renseignements juridiques peuvent être fournis aux participants, il faut encourager chacun à obtenir des conseils juridiques indépendants dans les circonstances appropriées.

**g) Entente concernant la médiation**

- Le spécialiste de la médiation pour les aînés doit expliquer clairement le processus de médiation aux participants avant d'accepter de servir de médiateur. En particulier, il doit :
  - définir et expliquer la médiation et établir une distinction entre celle-ci et la consultation en vue d'une réconciliation, la conciliation, la thérapie, l'évaluation, la défense des intérêts, une décision arbitrale et l'arbitrage;
  - discuter des avantages et des risques éventuels de la médiation pour les participants à la lumière de leur situation particulière et des solutions de rechange disponibles;
  - discuter de la confidentialité de la médiation et des limites de la confidentialité;
  - informer les participants qu'ils ont le droit tout comme le médiateur de suspendre le processus ou d'y mettre fin à tout moment;
  - préciser clairement les coûts de la médiation et conclure une entente avec les participants concernant le paiement;
  - conseiller les participants au sujet du rôle et de l'importance des conseils juridiques;
  - discuter avec les participants des procédures et des pratiques particulières du médiateur, comme les rencontres individuelles :
    - quand et pourquoi des séances distinctes avec les participants peuvent avoir lieu, y compris les règles concernant la confidentialité de ces séances;
    - quand et pourquoi il doit y avoir des communications séparées avec les participants et leur conseiller;
    - quand et pourquoi d'autres personnes doivent participer à la médiation;
- Tous les participants doivent reconnaître toute entente concernant la confidentialité des séances de médiation ou toute renonciation à cette confidentialité;

- Si le spécialiste de la médiation pour les aînés estime, à n'importe quel moment, qu'un processus de médiation déborde le cadre de ses attributions professionnelles, il doit en informer les participants et discuter de la meilleure façon de procéder.

#### **h) Médiation multipartite**

- Le spécialiste de la médiation pour les aînés a la responsabilité envers les participants de s'assurer que tous les membres de la famille qui sont intéressés à prêter leur concours ou que d'autres personnes qui prodiguent des soins de première ligne à une personne à charge sont invités à participer au processus de médiation.
  - Le spécialiste de la médiation pour les aînés doit encourager les participants réticents à participer en les mettant au courant des avantages de la participation.
  - Le spécialiste de la médiation pour les aînés doit savoir que ce ne sont pas tous les participants qui doivent participer à tout le processus de médiation : la participation variera au gré des circonstances.
  - Le spécialiste de la médiation pour les aînés doit mettre à la disposition des participants la technologie appropriée pour que ceux qui ne peuvent pas être présents puissent contribuer quand même aux séances.

#### **i) Sommaire écrit**

- Un sommaire écrit des ententes sera fourni sur demande.
- Le spécialiste de la médiation pour les aînés doit informer les participants que tout sommaire écrit de la médiation ne vise pas à constituer un document ayant force obligatoire; par conséquent, il n'est pas nécessaire de le signer, sauf dans certains pays où la loi ou la pratique judiciaire l'exige.

#### **j) Fin de la médiation**

- Il est du devoir du spécialiste de la médiation pour les aînés de suspendre la médiation ou d'y mettre fin lorsque la poursuite du processus risque de causer des préjudices à un ou plusieurs des participants, par exemple lorsque la médiation est utilisée à mauvais escient :
  - pour dissiper ou dissimuler des biens;
  - ou lorsque, de l'avis du spécialiste de la médiation pour les aînés, un ou plusieurs des participants agissent de mauvaise foi.
- Le spécialiste de la médiation pour les aînés peut se retirer de la médiation lorsqu'il croit que toute entente conclue par les participants est abusive.
- Le spécialiste de la médiation pour les aînés reconnaît que les participants ont le droit de mettre fin à la médiation. Il est du devoir du médiateur de répondre aux préoccupations à l'égard du processus concernant la fin de celui-ci et de respecter cette décision si, après une tentative visant à tenir cette discussion, il s'agit du résultat que désirent les participants.

### **k) Honoraires du médiateur**

- Le spécialiste de la médiation pour les aînés expliquera les honoraires qu'il demandera ainsi que les coûts connexes au début de la prise de contact. Le médiateur doit également obtenir l'autorisation des participants au sujet du partage du paiement des honoraires et de la méthode de paiement.
- Aucune commission, aucun rabais ou formes semblables de rémunération ne doivent être octroyés ou reçus pour le renvoi de personnes vers des services de médiation.
- Il ne convient pas que le médiateur base ses honoraires sur le résultat du processus de médiation.
- Lorsqu'une avance a été reçue avant que les services de médiation soient assurés, les honoraires non gagnés doivent être retournés rapidement aux clients à la fin de la médiation.

## **5. Relations interprofessionnelles**

- Le spécialiste de la médiation pour les aînés doit respecter et susciter des relations complémentaires entre les services de médiation, juridiques et de santé mentale et les autres services sociaux et les fournisseurs de soins et connaître les ressources qui conviennent aux personnes aiguillées.
- Le spécialiste de la médiation pour les aînés doit promouvoir la coopération avec d'autres professionnels, favoriser leur sensibilisation et connaître leur responsabilité déontologique d'encourager les clients à recourir à d'autres ressources professionnelles s'il y a lieu.
- Lorsque plus d'un spécialiste de la médiation pour les aînés intervient dans un cas particulier, chacun a la responsabilité de tenir l'autre ou les autres au courant des faits nouveaux dans le processus de co-médiation.

### **a) Sensibilité culturelle**

Les spécialistes de la médiation pour les aînés doivent communiquer les renseignements d'une façon appropriée sur le plan du développement et de la culture en recourant à un langage clair et compréhensible. Au moment des discussions sur les questions pour lesquelles les participants ont de la difficulté à comprendre le langage utilisé par le médiateur, il faut offrir les services nécessaires (p. ex. interprète ou traducteur qualifié) pour qu'ils puissent comprendre. En collaboration avec les participants, les médiateurs doivent tenir compte des répercussions culturelles sur la procédure et, dans la mesure du possible, ils doivent adapter leurs pratiques en conséquence.

- Le spécialiste de la médiation pour les aînés doit être sensible aux influences culturelles qui peuvent nuire au processus de médiation et essayer d'établir un processus de médiation adapté à la culture des participants.

- Les spécialistes de la médiation pour les aînés peuvent se retirer de la médiation lorsque les valeurs culturelles des participants entrent en conflit avec leurs valeurs personnelles et ils doivent se retirer lorsque les valeurs culturelles des participants entrent en conflit avec le Code de médiation.

#### **b) Activités de sensibilisation et de promotion**

- La sensibilisation à la médiation pour les aînés doit consister à :
  - renseigner le public sur le processus de médiation;
  - présenter de manière objective le processus de médiation comme étant une des méthodes de règlement des différends.
- La publicité sur les services professionnels doit se limiter à la description du médiateur et des services qu'il offre : nom, coordonnées, heures de bureau, grade(s) universitaire(s) pertinent(s), formation et expérience pertinentes en médiation, affiliations professionnelles et statut de membre, avantages du processus de médiation et tout renseignement supplémentaire pertinent ou important pour le client.

#### **c) Défense des droits**

La défense des droits consiste à parler ou à intervenir au nom d'un groupe ou de personnes pour assurer la protection de leurs droits.

- Sur demande, un spécialiste de la médiation pour les aînés peut de temps à autre agir comme défenseur des droits d'une personne vulnérable s'il est évident que cette personne ne peut pas se faire entendre en bonne et due forme.
- Un spécialiste de la médiation pour les aînés ne doit pas poursuivre le processus de médiation tant que tous les participants ne sont pas assurés d'avoir voix au chapitre et il doit préconiser l'équité dans leur participation au processus de médiation.
- Un spécialiste de la médiation pour les aînés peut également agir comme défenseur des droits au nom du processus de médiation lorsqu'un groupe, une personne ou un organisme ne comprend pas ce processus.

### **6. Compétences exigées du spécialiste de la médiation pour les aînés**

Un spécialiste de la médiation pour les aînés doit fournir ses services d'une manière consciencieuse, diligente et efficace conformément au Code.

- Les spécialistes de la médiation pour les aînés doivent s'assurer d'être aptes à faire face aux questions liées à l'âge et à d'autres questions au cours du processus.
- Un spécialiste de la médiation pour les aînés doit avoir acquis des connaissances approfondies et des compétences en matière de procédure après avoir terminé avec succès un programme de formation reconnu.

- Un spécialiste de la médiation pour les aînés doit être attentif aux aspects relatifs au mieux-être et à la prévention de la médiation pour les aînés.
- Un programme de formation doit être affilié à un organisme professionnel qui possède une expertise et qui est spécialisé en médiation pour les aînés.
- On encourage les spécialistes de la médiation pour les aînés à obtenir un agrément dans le cadre d'un processus crédible au cours duquel une norme uniforme et reconnue est observée et promue.

#### **a) Aptitudes à communiquer**

Un spécialiste de la médiation pour les aînés doit posséder les aptitudes à communiquer qui suivent et la capacité d'utiliser et d'appliquer chacune efficacement. Il doit pouvoir évaluer la pertinence culturelle et l'opportunité de chaque aptitude et choisir et utiliser seulement les aptitudes qui conviennent à la médiation particulière et aux participants touchés ainsi qu'à la culture particulière :

- recourir à une écoute fondée sur l'empathie et faire face de manière appropriée et sans porter de jugement aux sentiments, aux idées et aux situations;
- parler en fonction des intérêts, et non en fonction des positions;
- reformuler les commentaires négatifs en termes neutres;
- passer des points faibles aux points forts;
- préciser les renseignements et les hypothèses;
- résumer les communications et consolider les points d'entente;
- poser des questions, lorsqu'il convient de le faire sur le plan culturel, pour obtenir des renseignements et s'informer des sentiments, des craintes et des points de vue;
- préciser les divergences, les distorsions ou les incohérences des participants;
- faire preuve d'empathie et de compréhension sans partialité ou préjugé;
- reconnaître l'importance et la validité des points de vue multiples des participants;
- fournir une rétroaction constructive;
- travailler efficacement avec un interprète;
- faire preuve de sensibilité à l'égard des comportements verbaux et non verbaux et promouvoir celle-ci;
- parler clairement, simplement et efficacement en tenant compte du niveau de communication et de compréhension des participants;
- régler le rythme et le débit des communications selon les besoins des participants;
- pouvoir reconnaître que la communication non verbale est aussi importante à la communication que les mots prononcés.

## **b) Compétences en matière de relations**

Un spécialiste de la médiation pour les aînés doit établir, appuyer et entretenir avec les participants des relations efficaces, fondées sur une philosophie axée sur la personne, en :

- établissant de bonnes relations;
- inspirant confiance;
- faisant preuve de respect pour les participants;
- encourageant le respect mutuel chez tous les participants;
- étant constructif et impartial;
- protégeant et affirmant tous les droits des participants à l'autodétermination.

## **c) Compétences en gestion du contenu**

Un spécialiste de la médiation pour les aînés doit :

- obtenir, définir, organiser, analyser, prioriser et évaluer l'information;
- demander aux participants ce que signifie pour eux leur propre culture dans le contexte de la question particulière discutée;
- évaluer les questions et les options et raisonner logiquement;
- obtenir des renseignements d'autres spécialistes (comme les évaluateurs, les actuaires, les comptables, les professionnels de la santé mentale, les professionnels de la protection des enfants, les avocats) dans le processus de médiation;
- utiliser et échanger des renseignements pour accroître au lieu de limiter les options des participants;
- utiliser des documents écrits pertinents de manière appropriée;
- écrire clairement et de manière concise en utilisant un langage neutre et dénué de préjugés;
- organiser des dossiers et des documents.

## **d) Compétences en matière de processus**

Un spécialiste de la médiation pour les aînés devrait posséder les compétences suivantes en matière de processus :

- capacité d'aider les participants à négocier le processus et à établir les règles de base et l'ordre du jour des séances de médiation;
- capacité de déterminer si, à titre de spécialiste de la médiation pour les aînés, il est qualifié sur le plan de la culture et de la connaissance des questions pour servir de médiateur dans le conflit;

- capacité d'aider les participants à examiner les intérêts, les valeurs et les points de vue;
- capacité de reconnaître et de gérer le déséquilibre des pouvoirs;
- capacité d'aider les participants à transformer les positions en intérêts;
- capacité d'organiser une réunion de manière appropriée;
- capacité d'aider les participants à respecter l'ordre du jour convenu et de renégocier l'ordre du jour;
- capacité de diriger le processus sans outrepasser l'autodétermination des participants;
- capacité d'encourager et de guider les participants dans le processus de médiation;
- capacité d'aider les participants à collaborer avec les autres professionnels ou experts au besoin;
- capacité d'utiliser ses compétences en co-médiation ou en conciliation s'il y a lieu;
- capacité de s'évaluer et d'évaluer les participants et le processus.

#### e) **Compétences en gestion des conflits**

Un spécialiste de la médiation pour les aînés devrait posséder les compétences en gestion des conflits suivantes :

- capacité de savoir comment et quand il convient sur le plan culturel et personnel :
  - de permettre ou d'interdire la ventilation émotionnelle;
  - d'attirer l'attention des participants sur l'avenir plutôt que sur le passé;
  - d'attirer l'attention des participants sur le problème, et non sur les personnes;
  - de désamorcer la tension et la détresse des participants;
  - capacité de gérer les crises;
- capacité d'aider les participants à avoir une attitude plus intégrative et plus coopérative;
- capacité de permettre aux participants d'acquérir une connaissance des conséquences de l'abandon de la médiation;
- capacité d'aider les participants à surmonter les impasses;
- capacité d'aider les participants à comprendre les conséquences de leurs décisions;
- capacité d'aider les participants à recourir à des techniques d'établissement d'options comme les suivantes :
  - accroître le nombre ou élargir la portée des options;
  - trouver de nouvelles solutions en tenant compte des intérêts de tous les participants;
  - échanger des concessions moins importantes contre des concessions plus importantes;

- rapprocher les positions et les intérêts des participants;

## **7. Exigences et éléments de la formation**

### **a) Conditions préalables**

Un diplôme officiel dans une discipline connexe est exigé comme condition préalable de la formation en médiation pour les aînés. Une formation et une expérience spécialisées dans le domaine du vieillissement sont nécessaires.

### **b) Formation minimale**

#### ***Médiation de base***

- au moins 100 heures de formation de base sur la théorie de la résolution des conflits et de la médiation et de formation axée sur les compétences, y compris au moins 10 heures de formation sur la dynamique culturelle des conflits et les processus de résolution des conflits;
- au moins 100 heures de formation et d'études connexes, y compris au moins 21 heures de formation sur les questions de maltraitance et de contrôle, ce qui peut comprendre :
  - les questions de sécurité pendant la médiation;
  - les indicateurs de maltraitance et de danger;
  - la dynamique et les effets de la maltraitance sur tous les membres de la famille;
  - les outils et les techniques d'évaluation servant à détecter la maltraitance;
  - les facteurs culturels qui influent sur la divulgation et les options dans les cas de maltraitance;
  - les procédures criminelles et civiles et les ordonnances de protection (y compris les points forts et les limites) qui peuvent aider les victimes de maltraitance;
  - les règles de déontologie et les normes de pratique des médiateurs dans les cas de maltraitance;
  - la mise en tutelle des adultes;
  - les processus et les méthodes qui peuvent servir à offrir une protection supplémentaire aux participants dans les processus de médiation;
  - la planification de la sécurité et les techniques de renvoi sécuritaire;
  - les sources de renvoi pour aider les membres des familles victimes de maltraitance;
- au moins 7 heures de formation sur les questions de déontologie ayant trait au processus de médiation;
- au moins 7 heures de formation sur la rédaction de protocoles d'entente;

- une formation supplémentaire sur les connaissances culturelles pour promouvoir la sensibilisation aux valeurs et aux croyances culturelles ainsi que l'acceptation et le respect de celles-ci;
- une formation continue annuelle pour faire en sorte que les compétences en médiation soient efficaces et à jour.

#### Médiation pour les aînés — exemples

- dynamique des relations normales entre les personnes âgées et les membres de leur famille;
- maladie d'Alzheimer et autres démences évolutives;
- maltraitance des aînés;
- services de soutien communautaire pour les aînés et leur famille;
- modes de vie;
- questions relatives au chagrin et à la perte;
- tutelle;
- questions juridiques relatives à la prise de décisions en matière de santé et à un fondé de pouvoir;
- culture et vieillissement.

#### Exemples de questions à envisager aux fins d'inclusion dans la formation

- Dynamique des relations normales entre les personnes âgées et les membres de leur famille
  - questions relatives à la sensibilisation aux changements physiologiques;
  - questions relatives au changement des rôles familiaux;
  - questions relatives à l'âgisme.
- Démence et maladie d'Alzheimer
  - renvoi en vue du dépistage de la démence et connaissance des outils d'évaluation;
  - questions concernant la perte de mémoire liée à l'âge par rapport à la démence et à la maladie d'Alzheimer;
  - questions relatives à la réaction de la famille à la démence d'une personne âgée;
  - incidence de la démence sur la qualité de vie de la personne et de la famille.
- Maltraitance des aînés
  - questions relatives aux variantes physiques, sexuelles et financières de la maltraitance des aînés;

- questions relatives à la négligence et à la violence psychologique;
  - questions concernant la sous-déclaration de la maltraitance des aînés;
  - questions concernant le Code criminel et la maltraitance des aînés;
  - compréhension des causes fondamentales de la maltraitance.
- Chagrin et perte
- Services de soutien communautaire
    - connaissance des services et des fournisseurs de services;
    - questions relatives à la communication avec les fournisseurs de services;
    - questions relatives à la communication avec la famille concernant la sélection et le paiement des services;
    - questions relatives aux exigences en matière de placement dans les centres d'hébergement et de soins de longue durée.
- Modes de vie
    - questions relatives à la communication au sujet du choix des modes de vie;
    - questions concernant les modifications de l'environnement de la maison familiale et l'entretien de celle-ci;
    - questions concernant le placement dans les maisons pour personnes âgées ou les centres d'hébergement et de soins de longue durée;
    - questions relatives à la satisfaction à l'égard des soins dans un établissement de soins.
- Questions juridiques : décisions en matière de soins de santé et fondé de pouvoir;
    - questions relatives à la désignation d'un décideur en matière de soins de santé;
    - questions concernant la désignation d'un fondé de pouvoir et gestion financière;
    - décisions de fin de vie et testament biologique.
- Culture et vieillissement
    - compréhension de l'influence de la culture sur la réaction au vieillissement des parents;
    - appréciation des systèmes de valeurs et des points de vue particuliers des groupes ethniques;
    - questions relatives aux approches traditionnelles par rapport aux approches modernes de la vie familiale.

**c) Limites et options en matière de formation**

- Même si les spécialistes de la médiation pour les aînés peuvent avoir reçu une formation ou fait des études diverses, ils doivent faire appel à d'autres professionnels pour obtenir des services spécialisés lorsqu'ils agissent comme spécialistes de la médiation pour les aînés.
- Tous les spécialistes de la médiation pour les aînés potentiels doivent suivre une formation en médiation pour les aînés dans le cadre de programmes enseignés par des spécialistes dans le domaine et avoir des objectifs en matière d'apprentissage qui ont fait l'objet d'une évaluation positive et élevée de la part des participants.
- Les spécialistes de la médiation pour les aînés peuvent avoir suivi des cours spécialisés en médiation pour les aînés en vue de l'obtention de leur diplôme ou des cours en médiation pour les aînés offerts par des collèges communautaires et des universités.
- Les spécialistes de la médiation pour les aînés peuvent envisager de participer à des ateliers, des cours d'instituts de formation et des conférences qui portent plus particulièrement sur la médiation et la médiation pour les aînés et les questions relatives à la pratique de la médiation.

**d) Connaissances de base**

- Un spécialiste de la médiation pour les aînés doit posséder des connaissances de la littérature, des études, des compétences et des techniques associées aux aspects suivants :
  - théorie et philosophie de la médiation pour les aînés;
  - négociation, conciliation et gestion des conflits;
  - théorie de la médiation et méthodologie.
- De plus, un spécialiste de la médiation pour les aînés devrait posséder une bonne connaissance pratique de ce qui suit :
  - questions relatives au vieillissement et à la dynamique de la famille;
  - renseignements juridiques sur les questions qui font l'objet de la médiation;
  - dynamique et effets de la maltraitance, de la coercition et du contrôle dans les familles et les institutions;
  - questions multiculturelles;
  - ressources professionnelles, universitaires, communautaires et éducatives en vue du renvoi ou de l'utilisation dans le processus de médiation;
  - styles de négociation des participants et interaction du médiateur et des participants;

- répercussions et signification de la culture pour les participants à la médiation, notamment en ce qui concerne notamment les questions suivantes :
  - la pertinence des échanges en tête-à-tête;
  - la confrontation et la divulgation;
  - les normes concernant l'expression de l'émotion;
  - les modes d'expression et de discussion linéaires et non linéaires;
  - les modes et les méthodes de communication concernant la résolution des conflits adaptés à la culture;
  - les déséquilibres réels et perçus des pouvoirs produits par les perceptions du statut culturel ou socio-économique et du pouvoir;
  - les mauvaises interprétations culturelles entre ou parmi les participants;
  - la possibilité de mauvaise interprétation de l'expression verbale et du langage corporel.
- les préoccupations du public concernant la pratique de la médiation;
- d'autres options de résolution des conflits;
- les questions déontologiques et morales qui peuvent surgir pendant la médiation;
- la responsabilité déontologique concernant le renvoi vers les fournisseurs de soins appropriés.

## **8. Connaissances au sujet de la maltraitance des aînés**

La maltraitance des aînés devrait être une préoccupation immédiate lorsqu'on confie à un spécialiste de la médiation pour les aînés un cas qui met en cause des membres âgés de la famille. Il est important d'être particulièrement minutieux lorsque les questions portent sur un membre de la famille qui peut souffrir d'une déficience cognitive. Par conséquent, le spécialiste de la médiation pour les aînés doit posséder les compétences et les connaissances suivantes concernant la maltraitance des aînés :

- capacité d'évaluer la maltraitance et la pertinence de la médiation;
- capacité de prendre des mesures pour faire en sorte que les renseignements sur les dates, les heures, les endroits des évaluations de la maltraitance, les adresses résidentielles et les numéros de téléphone ne soient pas divulgués, sauf en cas de maltraitance, à d'autres membres de la famille ou aux participants en cas de maltraitance;
- capacité de déterminer si et quand il faut renvoyer le cas à un autre professionnel ayant une expertise dans le domaine de la maltraitance en vue d'un dépistage initial et d'évaluer si la maltraitance a nui à la capacité d'une personne de participer efficacement à la médiation;

- compréhension du fait que la médiation n'est jamais appropriée dans les cas de maltraitance.

### **Lorsque la maltraitance est constatée ou soupçonnée**

- En cas de doute, la ligne de conduite à suivre consiste toujours à supposer que la médiation pour les aînés face à face ne conviendra pas dans les cas où il y a ou il y a eu maltraitance. Des solutions de rechange à la médiation comme la médiation-navette peuvent être offertes en cas de maltraitance grave, mais seulement par des praticiens qui ont fait des études spécialisées dans ce domaine.
- Les spécialistes de la médiation pour les aînés doivent informer tous les participants que les médiateurs ne sont pas neutres lorsqu'il s'agit de maltraitance ou de sécurité et qu'il est de leur devoir, aux termes de la loi, de signaler les cas de maltraitance antérieurs ou actuels (si une personne vulnérable a besoin de protection en vertu de la loi pertinente) et de menaces de maltraitance ou de préjudices futurs.
- Il incombe aux spécialistes de la médiation pour les aînés de mettre de côté leur neutralité et d'agir pour protéger une personne vulnérable si un partenaire qui a déjà été violent intimide ou maltraite celle-ci pendant un processus de médiation ou de médiation-navette. En général, ces comportements entraînent la fin de la médiation et le renvoi vers un service ou un processus qui offre une protection supplémentaire.
- Le spécialiste de la médiation pour les aînés doit s'efforcer de veiller à ce que toute entente intervenue dans un cas de maltraitance résulte d'un accord véritable et non de la vulnérabilité financière ou psychologique d'une personne.

## **9. Mieux-être et prévention**

Le domaine de la médiation pour les aînés comprend un volet préventif. Si les gens connaissent le service et sont aiguillés assez tôt, un conflit est souvent évité. Les personnes et les familles qui participent à la médiation s'entendent parfois sur la façon dont elles partageront la prise en charge avant qu'il soit nécessaire de le faire. Les besoins actuels en matière de soins sont définis et, souvent, les besoins anticipés font l'objet d'une discussion. Des plans pratiques prévoyant la participation de tous les intéressés sont établis. Cela a une incidence sur la qualité de vie de tous ceux qui participent au processus. La médiation pour les aînés devient dans beaucoup de pays une étape importante du continuum de soins, de la prévention et de la qualité de vie.

Beaucoup d'organismes nationaux connaissent la valeur de la médiation pour les aînés et il leur tarde d'inclure la médiation pour les aînés dans un continuum de soins de qualité. Cependant, il faut d'abord les convaincre que les spécialistes de la médiation pour les aînés dont ils font état sont informés et qualifiés dans les méthodes et les processus de médiation et qu'ils connaissent les questions liées à l'âge et qu'ils y sont sensibilisés.

*« Les personnes qui travaillent à la Société Alzheimer doivent être assurées que si elles suggèrent la médiation pour les aînés aux familles, les spécialistes de la médiation pour les aînés ont reçu une formation et sont sensibilisés aux besoins particuliers des personnes souffrant de démence et des familles qui subviennent à leurs besoins. Il serait très avantageux d'avoir une liste facile à consulter de médiateurs ayant reçu une formation en soins pour aînés. »*

— Mary Schulz, gestionnaire supérieure, Information, Services de soutien et éducation, Société Alzheimer du Canada

[TRADUCTION]

*« Les spécialistes de la médiation pour les aînés sont de plus en plus sensibilisés à la nécessité de l'agrément ; par conséquent, le monde a maintenant accès à un plus grand nombre de spécialistes de la médiation pour les aînés qui se conforment à une norme. Tous ceux qui travaillent avec les familles assument la responsabilité déontologique de les informer de la médiation. À titre d'agents d'orientation, les médiateurs n'ont pas le droit de décider pour les membres de la famille s'ils ont besoin ou non de médiation. Il s'agit d'une décision de la famille qui ne peut être prise que si les gens comprennent ce qu'est la médiation. Les membres de la famille décident alors s'ils veulent utiliser le processus de médiation, payer ce processus et prendre le temps de découvrir où cela peut les amener. »*

— Lynn Loftus, (exposé au Congrès international de 2007 d'ADI à Caracas au Venezuela.)

*(Vous pouvez utiliser le présent document, mais veuillez citer la source.*

*Toute contribution permanente est encouragée et bienvenue — [judy@peopleconcepts.ca](mailto:judy@peopleconcepts.ca))*

### **Remerciements**

Le présent document a été révisé par de nombreuses personnes, et je les remercie d'avoir accepté de formuler des observations.

Remerciements spéciaux à :

**Médiation familiale Canada** pour son soutien continu et l'aide précieuse prodiguée à Elder Mediation Canada et à l'Elder Mediation International Network.

Je tiens à remercier les médiateurs qui ont apporté leur aide dès le début du projet et qui ont contribué à le concrétiser :

Elizabeth Reagh C. R. — présidente, Mediation PEI INC

Linda Bonnell — présidente, Médiation familiale Canada

Gerry Schoel — ex-président, Médiation familiale Canada et membre exécutif de l'AMFQ

Frank Bulger — ex-président, Mediation PEI INC

Suzanne Hammel — spécialiste de la médiation pour les aînés, LMHC, Metairie (Louisiane)

Elizabeth Sterritt — présidente de l'Association ontarienne de médiation familiale — section d'Ottawa

Karen Rice — spécialiste de la médiation pour les aînés, Scottsdale (Arizona)

Linda Ochsenfeld — procureure/spécialiste de la médiation pour les aînés, Chicago

Pat Donihee — spécialiste de la médiation pour les aînés, président de Donihee Associates

Kathy Church — avocate/spécialiste de la médiation pour les aînés, Peterborough  
Betty Ife — présidente élue, Médiation familiale Canada  
Mary Damianakis — médiatrice, Québec, Canada  
Juge Michael Porter — ex-président, Médiation familiale Canada  
Sophia Pais — médiatrice et travailleuse sociale, Inde  
Colleen Currie — avocate/médiatrice, Ottawa, Canada  
Eleanor Edmond — avocate, Dublin, Irlande.



**ANNEXE C — ELDER MEDIATION CANADA  
NORMES D'AGRÉMENT ET DE FORMATION**



## ELDER MEDIATION CANADA NORMES D'AGRÉMENT ET DE FORMATION

*(La consultation des intervenants et la collaboration avec ceux-ci pendant plusieurs années — et les opinions obtenues à l'échelle nationale et internationale — ont permis de rédiger le document qui suit. Considéré comme un document évolutif, il est mis à jour une fois par année.)*

### Contexte

Au début des années 90, le service de médiation pour les aînés a été reconnu comme très utile pour les familles et d'autres personnes qui faisaient face à des problèmes liés à l'âge. Invariablement, les évaluations des personnes qui avaient recours à ce service indiquaient comment la médiation dans les cas concernant les personnes âgées avait accru la sensibilisation à différentes situations, amélioré la communication au sein des familles et favorisé la participation et le soutien de membres de familles qui ne s'y intéressaient pas auparavant. Les familles perplexes disaient : « Pourquoi n'avons-nous pas entendu parler de cela plus tôt? » Les participants au processus étaient surpris de la mesure dans laquelle la médiation aidait à mettre l'accent sur leurs besoins et incitait tout le monde à contribuer à réduire le stress tout en améliorant la qualité de vie.

Dans bon nombre de ces cas de médiation, il y avait des personnes souffrant de démence évolutive à un stade précoce. Les médiateurs et d'autres intervenants se demandaient quand il convenait d'inclure une personne s'il y avait des menaces de préjudices.

*Je suis très satisfaite de constater que la démence aux stades ultérieurs et graves est prise en compte dans les normes d'agrément dans le cas d'une personne chez qui on a diagnostiqué cette maladie et qui assiste à la médiation. Je crois qu'il est inapproprié, inefficace et souvent préjudiciable de faire participer des personnes qui sont trop déficientes. Nous avons la responsabilité déontologique de ne causer aucun préjudice. Il importe que les spécialistes de la médiation pour les aînés le comprennent s'ils choisissent de travailler dans ce domaine spécialisé*  
— Jena Winterburn, gérontologue

*Je n'oublierai jamais le témoignage de cette femme [Pat Mutch] et de sa famille qui ont eu recours à la médiation. Quelle inspiration, car cela nous rappelle à quel point il est important d'être des médiateurs informés.*  
— Ernest Tannis, avocat, médiateur et animateur à la radio

La médiation pour les aînés compte un volet important sur le bien-être et la prévention qui peut souvent passer inaperçu. Elle aide les familles à trouver des façons de s'entraider tout en réduisant au minimum les niveaux de conflit. Les familles qui ont accepté qu'un médiateur les aide à tenir des discussions ciblées ont signalé une baisse marquée des niveaux de stress. Dans le cas de ceux qui doivent envisager de placer un membre de leur famille dans une résidence ou un

établissement de soins — une décision draconienne et très difficile — le résultat de la médiation est souvent considéré comme une possibilité accrue que la personne reste chez elle plus longtemps. Autre élément important, il y a une capacité accrue d'établir une distinction entre les cas où les gens ont besoin de « conseils » et les cas où ils ont besoin de « médiation ».

Pendant un atelier tenu en 2007 au congrès d'Alzheimer Disease International à Caracas, au Venezuela, les participants représentant des organismes du monde entier ont fait part de leur hésitation à faire appel à des médiateurs alors qu'il n'y a pas de norme ou de tableau de service en vigueur pour les médiateurs spécialisés dans les questions relatives au vieillissement. Par ailleurs, la possibilité que la médiation pour les aînés aide les familles et que des professionnels se penchent sur les questions liées au vieillissement a suscité un vif intérêt. Les participants ont fait état du besoin de médiateurs ayant reçu une formation spécialisée et sensibilisés à ces questions et du besoin d'établir un plan en vue d'élaborer un processus d'agrément. Comme aucun processus d'agrément des spécialistes de la médiation pour les aînés n'est en vigueur, des organismes ont dit qu'ils hésitaient à orienter des personnes vers les médiateurs de peur qu'ils n'aient pas reçu une formation adéquate ou qu'ils ne soient pas sensibilisés aux questions qui pourraient se poser — en particulier dans le cas des maladies chroniques et de la démence évolutive. Le premier Sommet et symposium mondial sur la médiation pour les aînés (Ottawa, Canada, mai 2008) a permis de corroborer ces réflexions et de lancer un appel à l'action.

À la fin de 2008, le Code a été mis à jour, la médiation pour les aînés et des possibilités de formation spécialisée ont été offertes, et le travail préparatoire qui a donné une impulsion considérable à l'établissement d'un processus d'agrément pilote a commencé. Médiation familiale Canada a appuyé tout le processus, et plusieurs membres de son conseil d'administration ont consacré du temps au projet. Médiation familiale Canada a autorisé l'adaptation de documents au besoin, et bon nombre des membres de son conseil d'administration ont continué d'offrir leur expertise.

# MÉDIATION POUR LES ÂÎNÉS : NORMES D'AGRÉMENT ET DE FORMATION

## **Vision**

Inspirer l'excellence dans la pratique de la médiation pour les aînés au Canada.

## **Mission**

La mission d'*Elder Mediation Canada* consiste à :

- faire connaître la pratique de la médiation pour les aînés au Canada comme spécialité crédible et distincte qui promeut la dignité, le respect et la santé optimale de tous ceux qui ont accès à ce service;
- améliorer les qualifications et l'efficacité des médiateurs au moyen de l'établissement de normes rigoureuses de déontologie, de conduite, d'éducation et de réalisation.

## **Objectifs**

1. Défendre la profession de spécialiste de la médiation pour les aînés à l'échelle nationale et internationale.
2. Faire connaître davantage la médiation pour les aînés comme option importante dans le continuum de soins de santé complets.
3. Informer les professionnels qui travaillent auprès des personnes âgées de leur responsabilité déontologique de promouvoir la médiation comme option viable et la prévention de la maltraitance des aînés.
4. Promouvoir l'observation d'un code de déontologie.
5. Faciliter l'échange de renseignements sur la médiation pour les aînés au moyen du courrier électronique, de séminaires en ligne, d'ateliers, de symposiums, de conférences, de réunions, de contacts professionnels, de documents, de discussions, de publications, d'un institut virtuel et d'autres médias.
6. Promouvoir la recherche sur la médiation pour les aînés qui évalue comment les familles qui ont recours au service de médiation en bénéficient et comment la médiation peut influencer sur la qualité des soins, à quel point elle leur a été utile et comment elle peut être améliorée.
7. Maintenir un plan d'agrément à l'intention des spécialistes de la médiation pour les aînés intéressés à se conformer à des normes d'éducation, de conduite et de déontologie rigoureuses et à une norme nationale et internationale uniforme et crédible.
8. Offrir des possibilités de collaboration et de consultation continues.

La médiation pour les aînés est un processus coopératif dans lequel un spécialiste de la médiation pour les aînés ayant reçu une formation spécialisée facilite les discussions pour aider des personnes à faire face à la foule de changements et de facteurs de stress qui surgissent souvent dans le cycle de la vie familiale. La médiation pour les aînés fait généralement intervenir un grand nombre de participants, dont des personnes âgées, des membres de la famille, des amis et d'autres personnes qui acceptent de prêter leur concours. Selon la situation, il n'est pas rare de voir participer des fournisseurs de soins rémunérés, des membres du personnel hospitalier, des représentants de centres d'hébergement et de soins de longue durée ou de soins communautaires, des médecins et d'autres professionnels. La médiation pour les aînés est un processus confidentiel, sauf si les participants en décident autrement.

Au cours des 20 dernières années, la médiation dans les cas liés au vieillissement est devenue une spécialité distincte. La médiation pour les aînés est maintenant reconnue à l'échelle internationale comme une étape importante dans le continuum de soins — promotion du mieux-être, élaboration de stratégies de prévention et amélioration de la qualité de vie. Elle vise surtout à répondre aux préoccupations et aux questions tout en maintenant et en renforçant la foule de relations essentielles au mieux-être des personnes âgées. En général, y participent de nombreux intervenants qui sont préoccupés ou affectés par des événements imprévus ou non résolus ou une multitude d'autres questions, dont les suivantes :

- soins de santé — à domicile, dans la collectivité, à l'hôpital ou dans les centres d'hébergement et de soins de longue durée;
- retraite;
- préoccupations financières;
- logement et modes de vie;
- décisions des centres d'hébergement et de soins de longue durée, décisions médicales;
- sécurité;
- environnement;
- fardeau du fournisseur de soins;
- relations intergénérationnelles;
- préoccupations en matière de relations;
- horaires pendant les congés;
- nouveaux mariages et situations dans les familles reconstituées;
- maltraitance et négligence;
- questions religieuses;
- entreprise familiale;
- questions relatives à la succession;

- conduite;
- décisions de fin de vie;
- tutelle.

*La médiation pour les aînés est fondée sur un modèle du bien-être qui promeut une approche axée sur la personne pour tous les participants — exploiter la créativité collective tout en explorant la multitude des meilleurs moyens d'améliorer continuellement la qualité de vie de toutes les personnes concernées. Souvent, les membres d'une famille ayant de piètres aptitudes à la communication qui viennent discuter sont surpris de voir comment, avec l'aide d'un médiateur, ils apprennent réellement de nouvelles façons de se parler. Les participants à la médiation déterminent les sujets dont ils veulent discuter ou les questions qu'ils veulent résoudre et s'emploient à en arriver à une entente qui vise à promouvoir le bien-être et la qualité de vie. Les idées sur les façons d'apporter une aide surgissent lorsque des personnes se réunissent et parlent de la manière d'aller de l'avant ensemble en s'entraïdant, souvent en passant par des périodes très difficiles. La médiation pour les aînés favorise la communication et la participation d'un plus grand nombre de membres de la famille et d'autres personnes qui veulent apporter leur aide. Il est de plus en plus courant de voir des hôpitaux et des centres d'hébergement et de soins de longue durée participer au processus et souvent promouvoir et amorcer celui-ci.*

*Les spécialistes de la médiation pour les aînés qui ont reçu une formation dans cette spécialité utilisent leurs compétences pour résoudre les problèmes complexes auxquels font face les personnes âgées en faisant appel à leur sensibilité, à leur écoute active et à un langage inclusif pour s'assurer que la médiation est respectueuse. La médiation pour les aînés vise à créer une meilleure façon de présenter des stratégies de discussion et de résolution des conflits fondées sur la coopération en ce qui concerne les questions de vieillissement. Des études ont été entreprises pour examiner les avantages mentionnés et signalés par les membres des familles. Il est reconnu que le niveau et le degré d'intensité du soutien familial constituent un facteur très important de l'adaptation de la personne âgée aux changements dans son mode de vie. Des membres de la famille qui peuvent avoir été passifs pendant des années sont invités à s'impliquer. Il fait chaud au cœur et il n'est pas surprenant de voir bien des membres de la famille et des amis proches répondre à la demande de participation à la médiation et offrir leur soutien. Les relations sont renforcées, des liens étroits sont tissés et, dans certains cas, des liens sont rétablis. La résilience familiale et organisationnelle peut être à son meilleur.*

— Judy McCann-Beranger

Les spécialistes de la médiation pour les aînés utilisent un modèle de médiation axé sur le client selon lequel tout ceux veulent participer au processus sont présents, tous les intérêts sont pris en considération et les questions de sécurité et de maltraitance, le déséquilibre des pouvoirs ou les vulnérabilités sont définis, les conséquences et les points de vue culturels sont pris en considération et examinés avant que la décision d'utiliser la médiation soit prise. Le spécialiste de la médiation pour les aînés divulgue tout conflit d'intérêts perçu ou réel et promeut la communication complète des renseignements aux participants et entre ceux-ci. En ce qui concerne la sécurité et le bien-être, lorsqu'une des parties fait part de son appréhension, le

spécialiste de la médiation pour les aînés examine la situation avant d'accepter d'offrir ses services. Au cours de la médiation, les spécialistes de la médiation pour les aînés continuent de tenir compte des facteurs culturels qui peuvent influencer sur le processus. Le spécialiste de la médiation pour les aînés demande des avis juridiques indépendants et fait appel à un autre médiateur s'il ne possède pas l'expertise nécessaire pour accepter la médiation.

Les spécialistes de la médiation pour les aînés s'engagent à respecter les critères suivants :

- **Empathie** — Capacité de faire preuve de sensibilité et de compréhension lorsqu'on entend parler d'un événement ou d'une activité d'autres personnes ou qu'on lit quelque chose à ce sujet.
- **Axé sur la personne** — Appuyer et honorer la personne et les partenariats entre tous les participants concernés (individu, famille, systèmes de soutien familial, fournisseurs de soins) tout en préservant l'autodétermination, la dignité et la qualité de vie à tous moments.
- **Respect** — Assurer l'intégrité et l'équité et faire en sorte que tous les participants soient respectés et valorisés pendant le processus de médiation. Les médiateurs sont déterminés à utiliser un langage respectueux et inclusif.
- **Responsabilité** — Rendre des comptes concernant le processus de médiation pour les aînés et en vue d'obtenir un résultat pratique.
- **Démocratie** — Promouvoir l'équité pour tous les participants au processus de médiation, quels que soient le sexe, l'âge, la culture, la religion ou le statut socio-économique.
- **Collaboration** — Collaborer avec les autres pour obtenir le meilleur résultat possible déterminé par les participants.
- **Qualité** — Veiller à ce que le processus de médiation repose sur une pratique fondée sur des données probantes et soit accessible et axé sur un résultat atteignable.
- **Délai d'exécution** — Veiller à ce que le processus de médiation se déroule avec efficacité et dans le délai prévu.

### **Processus d'agrément**

Un spécialiste de la médiation pour les aînés agréé (Cert.EM) a une formation d'au moins 100 heures dans le domaine de la médiation de base ou familiale et de 100 heures en médiation pour les aînés, y compris dans les domaines suivants : cycle de vie familiale et dynamique intergénérationnelle, maltraitance des aînés, droit de la famille et des aînés, déséquilibre des pouvoirs, chagrin et perte, âgisme, tutelle, démence et maladies chroniques et questions financières et déontologiques.

Les spécialistes de la médiation pour les aînés agréés sont membres en règle de leur organisme de médiation national et observent le code de déontologie. Ils détiennent une assurance responsabilité pour la pratique de la médiation.

Pour amorcer le processus d'agrément, le candidat doit présenter une demande remplie ainsi que son curriculum vitae, une preuve d'assurance et trois lettres de référence. On s'attend à ce qu'il détienne un grade universitaire dans une discipline connexe, sauf s'il possède une expérience professionnelle ou de la vie équivalente qui peut être corroborée, validée et acceptée. Un certificat de médiation antérieur d'un autre organisme serait considéré comme un atout ainsi qu'un stage ou une période de surveillance approuvée ou une preuve d'un minimum de dix cas de médiation pour les aînés auxquels il a consacré en moyenne au moins dix heures.

Les candidats au certificat de médiation pour les aînés auront la possibilité de démontrer leurs qualités et leurs valeurs sur le plan de l'empathie ainsi que leurs compétences, leurs capacités et leurs connaissances en médiation. Ils devront démontrer leur engagement envers la prise en charge de soi et l'autodétermination et démontrer qu'ils possèdent des connaissances dans le domaine général des questions liées au vieillissement et du cycle de vie d'une famille.

Le candidat devra présenter une simulation ou une démonstration en direct qui sera évaluée par au moins deux évaluateurs approuvés. À cette fin, il peut présenter une vidéo sur la simulation d'une médiation pour les aînés pour évaluation. Une auto-évaluation du segment sera demandée. (Lorsque le candidat ne répond pas aux exigences minimales, une entrevue a lieu, et la simulation peut être répétée sur demande et dans les dix mois suivant la démonstration originale.)

Après que l'évaluation des compétences a été effectuée avec succès, le candidat doit subir un examen écrit de trois heures.

Le renouvellement de l'agrément et une preuve de formation et de pratique annuelle sont exigés tous les quatre ans. On s'attend à ce que le candidat connaisse les études fondées sur des données probantes et leurs répercussions sur la pratique de la médiation pour les aînés. Il faut au moins 17 heures de formation et de perfectionnement professionnel ainsi qu'une moyenne de dix cas de médiation pour les aînés, de co-médiation ou d'encadrement par année.

Des dossiers d'évaluation seront conservés à titre confidentiel par l'administrateur de l'agrément pendant une période de deux ans, et un dossier principal sera conservé indéfiniment pour les archives.

L'administrateur de l'agrément s'assurera que tous les documents sont reçus dans le délai prévu et il informera les coprésidents du comité d'agrément lorsque tous les documents seront en règle et prêts à être approuvés par le comité d'agrément. L'administrateur de l'agrément ou les coprésidents du comité d'agrément veilleront à ce que tous les documents soient remplis.

Tout rapport ou signalement d'une conduite contraire au code de déontologie fera l'objet d'une enquête, des délais seront envisagés et le comité d'agrément formulera une recommandation au Comité exécutif en vue de la prise d'une décision à huis clos.

Les spécialistes de la médiation pour les aînés doivent s'assurer qu'ils ont fait les études spécialisées, qu'ils ont suivi la formation et qu'ils possèdent les compétences nécessaires pour s'occuper de questions spécialisées — par exemple la tutelle.

L'administrateur de l'agrément sera une personne-ressource pour le comité d'agrément. Le comité d'agrément surveillera l'élaboration de la politique et la mise à jour de la politique à recommander au conseil d'administration. Ils examineront et recommanderont une mise à jour annuelle des suggestions concernant le code de déontologie, l'examen et toute autre partie du processus d'agrément et d'évaluation. Le comité se penchera sur les questions présentées par l'administrateur de l'agrément qui surgiront au sujet de l'agrément des candidats et formulera une recommandation au comité exécutif du conseil d'administration lorsque cela conviendra.

L'administrateur de l'agrément sera un médiateur familial agréé et un spécialiste de la médiation pour les aînés agréé ou un aspirant spécialiste de la médiation pour les aînés ayant des compétences manifestes en relations interpersonnelles et en responsabilité déontologique. Il gèrera le processus d'agrément, tiendra à jour les dossiers d'agrément, mettra à jour le tableau d'agrément et sera le point de contact initial concernant les candidats. L'administrateur travaillera directement avec le comité d'agrément, tiendra un tableau courant des évaluateurs de l'agrément et servira au dépannage s'il y a lieu. L'administrateur veillera à ce que les évaluateurs de l'agrément possèdent un agrément en règle en médiation pour les aînés, à ce qu'ils soient à jour dans leur pratique, déterminés à continuer d'acquérir des connaissances et désireux de suivre des cours au besoin pour parfaire leurs connaissances.

Les préoccupations au sujet de l'agrément seront examinées par l'administrateur de l'agrément qui consultera les coprésidents du Comité d'agrément.