

---

# Les personnes âgées mènent le changement : Une initiative de *Futur Nous*

---

Comment créer un réseau de prévention des mauvais  
traitements envers les personnes âgées



**CANADIAN NETWORK** for  
the **PREVENTION** of **ELDER ABUSE**

**RÉSEAU CANADIEN** pour la **PRÉVENTION**  
du **MAUVAIS TRAITEMENT** des **AÎNÉS**



**Auteurs :** Margaret MacPherson, associée de recherche, Centre for Research & Education on Violence against Women & Children, Faculté d'éducation, Université Western

Reconnaissance territoriale : Le bureau du Réseau canadien pour la prévention du mauvais traitement des aînés (RCPMTA) est situé sur le territoire ancestral et non cédé des peuples Salish de la Côte, y compris les territoires des nations Musqueam, Squamish et Tsleil-Waututh.

Cette boîte à outils fait partie de la stratégie nationale de mobilisation du RCPMTA, *Futur Nous*. Pour en apprendre plus sur *Futur Nous*, consultez [www.futureus.cnpea.ca](http://www.futureus.cnpea.ca).

Pour toute question concernant ce document, veuillez contacter :  
Benedicte Schoepflin, directrice générale du Réseau canadien pour la prévention du mauvais traitement des aînés (RCPMTA)  
[benedictes.cnpea@gmail.com](mailto:benedictes.cnpea@gmail.com)  
[www.cnpea.ca](http://www.cnpea.ca)

© Droit d'auteur RCPMTA (publié en mars 2024). Toute personne est autorisée à reproduire cette boîte à outils dans son intégralité et sans modification, à condition de mentionner le RCPMTA et ses auteurs.

Financé par le programme Nouveaux Horizons pour les aînés du gouvernement du Canada

Financé par le gouvernement du  
Canada par le biais du programme  
Nouveaux Horizons pour les aînés

**Canada** 

# Consultations

Cette boîte à outils s'inspire des consultations avec les réseaux existants de prévention des mauvais traitements envers les personnes âgées, les porte-parole des personnes âgées et les chercheurs qui ont contribué au projet en tant que conseillers. Le RCPMTA souhaite remercier tous ceux qui ont participé au projet, y compris les membres des réseaux suivants :

- Alberta Elder Abuse Awareness Council (AEAAC)
- British Columbia Association of Community Response Networks (BC CRN)
- Elder Abuse Prevention Ontario (EAPO)
- Northwest Territory Seniors' Society (NWT Seniors' Society)
- Prevention Elder Abuse Manitoba (PEAM)
- Newfoundland and Labrador Network for the Prevention of Elder Abuse (NLNPEA), SeniorsNL
- Ce n'est pas correct! Membres de la communauté de pratique :
  - April Struthers, consultante en organisation/prévention, Wit Works Ltd
  - Dre Olive Bryanton, Réseau de recherche en santé de l'Université de l'Île-du-Prince-Édouard (Î.-P.-É.)
  - Edith Frenette, consultante provinciale en protection des adultes, Unité Services aux adultes SLD/PSPH/PRA (Section), Développement social, Nouveau Brunswick
  - Kerrie Strathy, Lifelong Learning Centre (LLC), Université de Regina
  - Pat Power, participant âgé bénévole
  - Peggy Prendergast participante âgée bénévole
  - Sarita Israel, coordonnatrice, Domaine d'expertise pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées, CREGÉS, CIUSSS du Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal
  - Wanda Roberts, cheffe de programme, programmes de santé, Collège Aurora

Les créateurs de la boîte à outils Les personnes âgées mènent le changement tiennent à remercier les organismes suivants pour les travaux antérieurs :

- L'Initiative nationale pour le soin des personnes âgées : [ICC : Intervention Communautaire Coordonnée Contre la Maltraitance des Aînés — Ressources en ligne de NICE \(nicenet.ca\)](#)
- Alberta Seniors and Housing, Strategic Planning Branch: [Addressing elder abuse: a toolkit for developing a coordinated community response - \(Alberta.ca\)](#)

**Remarque sur la terminologie :** La terminologie utilisée pour décrire les expériences de mauvais traitements envers les personnes âgées et les identités personnelles dans les différents groupes est complexe et en constante évolution. Les termes utilisés dans ce document ne s'appliquent pas à tout le monde et il se peut que vous vous identifiez à d'autres termes ou que vous en utilisiez d'autres. Les différents groupes doivent discuter de la terminologie à utiliser dans le cadre du processus permettant de parvenir à une compréhension et à des approches communes.

L'expression « mauvais traitements envers les personnes âgées » est utilisée dans cette boîte à outils puisqu'il s'agit de la terminologie utilisée par l'Organisation mondiale de la Santé et par de nombreux pays. Le gouvernement du Canada a récemment adopté l'expression « maltraitance envers les personnes âgées », laquelle est également utilisée au Québec. Les termes « personnes âgées », « personnes âgées » et occasionnellement « âgés » sont employés de manière interchangeable et sans référence à un âge en particulier.

Le terme « âgé » est entendu au sens général du terme, et non pas comme il est utilisé dans les communautés autochtones et collectivistes. Les termes « régional » et provincial/territorial » sont utilisés de façon interchangeable.

# Table des matières

Introduction .....	5
Section 1: Réflexion .....	8
1.1 Vue d'ensemble : Nous sommes tous des acteurs du changement social .....	8
1.2 Théorie du changement : Joindre le geste à la parole pour la prévention .....	8
1.3. Questions directrices .....	11
Section 1 Infographie .....	12
Section 2: Action .....	13
2.1 Les personnes âgées ouvrent la voie au changement .....	13
2.2 Création d'un réseau .....	13
2.3 Objectif et pratique .....	17
2.4 Établir une compréhension commune des mauvais traitements envers les personnes âgées et de l'âgisme .....	20
Section 2 Infographie .....	22
Section 3: Croissance .....	23
Section 3 Infographie .....	24
Addendum .....	25
Ressources .....	27

# Introduction

Le Réseau canadien pour la prévention du mauvais traitement des aînés (RCPMTA) et ses partenaires ont lancé *Futur Nous* : Feuille de route pour la prévention des mauvais traitements contre les personnes âgées en mars 2022. Cette stratégie nationale fixe trois objectifs qui guident les actions qui sont menées dans l'ensemble du pays :

- 1. Faire une priorité** de la prévention de la maltraitance et de la négligence envers les personnes âgées dans chaque communauté.
- 2. Créer et soutenir** des réseaux de prévention des mauvais traitements contre les personnes âgées à l'échelle locale, régionale et nationale.
- 3. Apprendre** à chacun à reconnaître les signaux d'alarme de la maltraitance et de la négligence, à réagir de manière sûre et efficace et à savoir où référer pour trouver de l'aide dans la communauté.

Grâce au financement du programme Nouveaux Horizons pour les aînés d'Emploi et Développement social Canada (EDSC), le RCPMTA a élaboré cette boîte à outils pour appuyer le deuxième objectif, qui consiste à renforcer l'infrastructure des réseaux au Canada.

## **Boîte à outils *Les personnes âgées mènent le changement***

Cette boîte à outils a été conçue pour aider les personnes et les organismes qui souhaitent créer un réseau de prévention des mauvais traitements envers les personnes âgées (RPMTPA) ou pour aider les réseaux existants à augmenter le nombre de leurs membres, leurs activités et leur portée. Chaque section se termine par une infographie récapitulative. La boîte comprend également une section sur la défense des intérêts et les stratégies pour amorcer et coordonner un mouvement pancanadien de prévention des mauvais traitements envers les personnes âgées.

La boîte à outils est structurée en trois grandes sections :

- 1. Réflexion** : S'orienter vers la prévention
- 2. Action** : Création d'un réseau local ou régional
- 3. Croissance** : Défense des intérêts et stratégies

## Pourquoi les réseaux de prévention des mauvais traitements envers les personnes âgées sont-ils nécessaires?

Les réseaux de prévention des mauvais traitements envers les personnes âgées (RPMTPA) constituent une infrastructure essentielle pour soutenir le travail de prévention et pour construire une réponse pancanadienne de citoyens éduqués et engagés. Les RPMTPA sont des groupes de personnes qui s'unissent pour s'attaquer aux problèmes des mauvais traitements envers les personnes âgées et de l'âgisme dans leur ville. Les réseaux regroupent des personnes de tous âges et de tous les horizons. Ces personnes travaillent ensemble pour lutter contre la maltraitance des personnes âgées et l'âgisme dans leur ville.

Ces réseaux sont concrètement une composante essentielle d'un système circulatoire qui peut atteindre toutes les collectivités, qui mène des activités locales, régionales et nationales pour faciliter un flux constant de renseignements, d'idées et d'innovations. Localement, ils assurent la coordination de la réponse communautaire, ce qui n'existe pas encore entre les intervenants officiels et non officiels. Les réseaux provinciaux/territoriaux (P/T) jouent un rôle essentiel en aidant les réseaux locaux à tisser des liens et en les accompagnant.

Six provinces et territoires disposent déjà d'un réseau provincial ou territorial. Au Québec, le gouvernement finance des coordonnateurs régionaux pour soutenir la coordination et la mobilisation locales. Les réseaux locaux sont plus nombreux dans ces régions. En tant que réseau national, le RCPMTA fait le pont entre ces réseaux et appuie le travail de prévention dans tout le pays. Que ce soit à l'échelle locale, provinciale ou nationale, le Réseau travaille à la réalisation d'un objectif commun : mettre fin aux mauvais traitements envers les personnes âgées.

### **Il existe un lien étroit entre les mauvais traitements envers les personnes âgées et l'âgisme**

« L'âgisme regroupe les stéréotypes (mode de pensée), les préjugés (sentiments) et la discrimination (comportement) à l'égard de personnes en raison de leur âge. Il peut être institutionnel, interpersonnel ou dirigé contre l'individu lui-même. »

— Organisation mondiale de la Santé, 2020

L'âgisme est une forme de préjugé qui déshumanise les personnes âgées et justifie les comportements de maltraitance à leur égard. L'âgisme se traduit par des politiques et des services inadéquats à l'intention des personnes âgées et par le fait de fermer les yeux sur les conséquences de la discrimination, des mauvais traitements, de la négligence et de l'isolement social des personnes âgées, de leurs familles et de leurs communautés. Les mauvais traitements envers les personnes âgées ne sont pas seulement un problème qui concerne une seule personne, ils sont la manifestation la plus néfaste de l'âgisme.

## **La discrimination systémique fondée sur l'âge est un obstacle à la prévention**

L'âgisme dans la société fait fi de la sécurité et du bien-être des personnes âgées jusqu'à ce qu'il y ait une crise. Par ailleurs, lorsque les interventions sont essentiellement axées sur la crise, les pressions sur le système de soins de santé et de services sociaux déjà surchargé augmentent, à une époque où la population vieillit.

Actuellement, les RPMTA font le gros du travail en essayant d'orienter les interventions des collectivités vers la prévention, mais la reconnaissance et le soutien financier qu'ils reçoivent sont insuffisants.

Le RCPMTA reconnaît le dévouement, la passion et le leadership des membres des RPMTA, mais il ne sera pas possible d'opérer un véritable changement sans investissements continus dans la prévention. Or, presque tous les RPMTA locaux sont des initiatives strictement bénévoles, bien que les conséquences sociales en cascade et les coûts élevés de la maltraitance des personnes âgées se répercutent sur l'ensemble de la société. Le fait de s'en remettre au bénévolat pour contester des normes sociales bien ancrées qui favorisent les mauvais traitements envers les personnes âgées est une forme d'exploitation et une forme de violence structurelle qui cause des préjudices. On ne peut pas compter uniquement sur les bénévoles pour s'attaquer à des problèmes aussi profonds.

Malgré le manque de financement, les membres des RPMTA persistent parce qu'ils sont convaincus qu'il est possible de vivre dans une société qui valorise et respecte les personnes âgées dans des collectivités sûres pour tous. Les réseaux fournissent des services essentiels d'éducation du public et de prévention. Ils sont des acteurs clés du changement social localement.

Pour en savoir plus : *Coalition canadienne anti-âgisme*



# Section 1: Réflexion

## S'ORIENTER VERS LA PRÉVENTION



### Dans cette section :

- 1.1 Vue d'ensemble : Nous sommes tous des acteurs du changement social
  - 1.2 Théorie du changement : Joindre le geste à la parole pour la prévention
  - 1.3 Questions directrices
- 

## 1.1 Vue d'ensemble : Nous sommes tous des acteurs du changement social

L'objectif global de *Futur Nous* est de former partout au pays de petits groupes (réseaux) de personnes déterminées à contribuer à la prévention des mauvais traitements envers les personnes âgées.

Trop de personnes se sentent impuissantes et seules devant des questions sociales vastes et complexes. On observe également un taux élevé d'épuisement professionnel et de détresse morale chez les professionnels. L'idée que nous pouvons changer le monde par des gestes au quotidien peut sembler naïve, mais selon la théorie de la complexité, l'accumulation des gestes individuels permet d'obtenir des retombées collectives. En vous joignant à un réseau, vous pouvez contribuer à transformer la manière dont nous abordons l'âgisme et les mauvais traitements envers les personnes âgées.

## 1.2 Théorie du changement : Joindre le geste à la parole pour la prévention

Pour mettre à contribution le plus grand nombre de personnes dans la prévention des mauvais traitements envers les personnes âgées, votre réseau doit montrer clairement son attachement à l'équité sociale, à la diversité et à l'inclusion, notamment à la lutte contre l'âgisme.

La composition des membres doit être diversifiée et tous les membres doivent être traités avec la même appréciation et le même respect. Concrètement, les membres des RPMTA sont invités à joindre le geste à la parole en matière de prévention et de non-violence et à prendre part au processus d'apprentissage continu. Les réseaux pourront ainsi attirer et mobiliser des personnes de tous âges, venant de divers horizons selon leurs origines ethnoculturelles, leur appartenance religieuse, leur provenance géographique ou le domaine dans lequel elles évoluent.

### **L'équité sociale est un objectif commun qui :**

- vise à assurer l'équité et la justice pour tous les individus et toutes les communautés dans les domaines sociaux et environnementaux;
- reconnaît que les inégalités systémiques empêchent les personnes de saisir les possibilités et d'obtenir des résultats, et permet d'éliminer ces inégalités;
- nécessite la participation et la représentation de toutes les personnes et parties prenantes dans les processus de prise de décisions qui ont une incidence sur leur vie.

### **Établissement d'un nouveau cadre**

Dans le rapport final intitulé *Réclamer notre pouvoir et notre place* publié en 2021, les responsables de l'Enquête nationale sur les femmes et les filles autochtones disparues et assassinées (FFADA) ont formulé des recommandations appelant notamment à l'établissement d'un nouveau cadre pour les services à la personne, qui met l'accent sur les relations et la voix des survivants victimes autochtones. Les peuples autochtones sont présents dans toutes les collectivités. Si vous créez un réseau, vous pouvez faire preuve de respect et de détermination à l'égard du changement en créant un espace pour mobiliser et consulter les groupes et les dirigeants autochtones dans un premier temps.

Le cadre de l'Enquête FFADA est proposé ici comme cadre général pour guider la création et l'évolution des RPMTA. Ce cadre donne la priorité aux relations et aux voix des survivants victimes autochtones comme étape vers la vérité et la réconciliation. La mise en œuvre du cadre a des incidences plus larges pour le système des services à la personne, lesquels peuvent bénéficier à tous ceux qui travaillent dans ce domaine et à la société dans son ensemble.

En donnant la priorité à la qualité de nos relations et en respectant la sagesse qui découle de l'expérience de vie, les RPMTA peuvent jeter les bases d'un monde plus juste qui valorise et protège toutes les formes de vie et tous les êtres humains.



## POUR EN SAVOIR PLUS

“... les relations sont essentielles à la fois pour comprendre les causes de la violence et pour apporter les changements nécessaires de manière à mettre un terme à cette violence.”

*Réclamer notre pouvoir et notre place : le rapport final de l'Enquête nationale sur les femmes et les filles autochtones disparues et assassinées*

## Mise en œuvre du cadre

La théorie et la pratique du changement social comportent différents volets qui, lorsque tissés ensemble, permettent la mise en œuvre du cadre orienté sur la prévention.

**Le développement communautaire** est un processus dans lequel « les membres d'une collectivité se réunissent pour agir et apporter des solutions à des problèmes communs». (Nations Unies)



## POUR EN SAVOIR PLUS

*Engaging People with Lived Experience and Community Participation as the Basis for Integrated Community Care.* TransForm Integrated Community Care

Dans le cadre des **soins collectifs**, le bien-être et la santé émotionnelle des membres sont considérés comme une responsabilité partagée par le groupe. Le bien-être n'est pas seulement une question individuelle, mais collective qui peut être encouragée et soutenue au sein du réseau.

**L'humilité culturelle** est un processus d'autoréflexion et d'autocritique qui dure toute la vie, ainsi qu'une motivation à comprendre et à respecter les différents points de vue. Elle nécessite de dialoguer avec les autres avec humilité et authenticité, en faisant preuve d'une authentique curiosité et d'une véritable volonté d'apprendre.

**La dimension éthique** apporte le respect et la confiance dans les différents types de connaissances. Il s'agit d'un moyen de remédier aux déséquilibres de pouvoir dans les groupes où seuls certains types de renseignements, de connaissances et d'expériences sont valorisés.

Ces **principes tenant compte des traumatismes et de la violence** permettent d'accroître l'équité en tant qu'individu et en tant qu'organisme et collectivité. Ces principes favorisent l'humilité culturelle.



#### À VOIR

*Colleen Varcoe aborde l'adoption de principes tenant compte des traumatismes et de la violence : Trauma- and Violence-Informed Care - EQUIP Health Care | Research to Improve Health Equity*



#### POUR EN SAVOIR PLUS

*Approches tenant compte des traumatismes et de la violence — politiques et pratiques, Agence de la santé publique du Canada.*

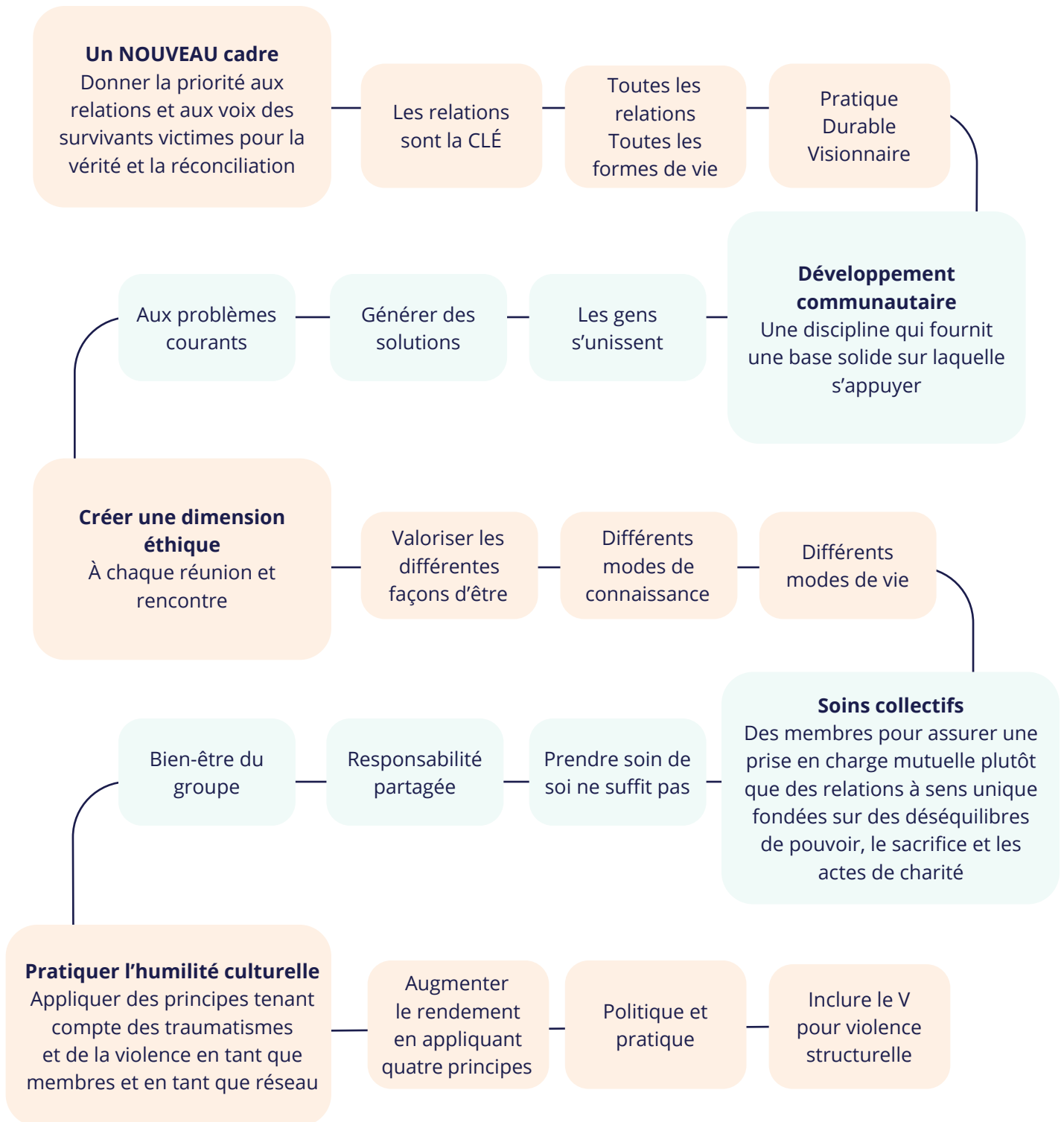
### 1.3 Questions directrices

- ✓ Les personnes âgées sont-elles incluses dans le leadership?
- ✓ Sommes-nous accueillants? Comment accueillons-nous les gens dans le réseau?
- ✓ Quels sont les organismes et groupes autochtones que nous devrions rencontrer et consulter tandis que nous commençons à nous organiser?
- ✓ Nos réunions comportent-elles une dimension éthique qui permet aux membres de faire part de leurs idées et de leurs histoires, permettent-elles le soutien et un dialogue dans lequel les points de vue divergents sont acceptés?
- ✓ Comment démontrons-nous que nous nous occupons de nos membres?
- ✓ Pouvons-nous nous engager à augmenter le nombre de nos membres afin de refléter la riche diversité de notre collectivité?

# Section 1 Infographie

## Orienter les RPMTPA vers la prévention

Incarner le changement |  
Joindre le geste à la parole



## Section 2: Action

### CRÉATION D'UN RÉSEAU DE PRÉVENTION DES MAUVAIS TRAITEMENTS ENVERS LES PERSONNES ÂNÉES



#### Dans cette section :

- 2.1 Les personnes âgées ouvrent la voie au changement
- 2.2 Création d'un réseau
- 2.3 Objectif et pratique
- 2.4 Établir une compréhension commune des mauvais traitements envers les personnes âgées et de l'âgisme

### 2.1 Les personnes âgées mènent le changement

Le titre de la boîte à outils tient compte de l'omniprésence des attitudes âgistes qui peuvent nous mener à « agir à la place » des personnes âgées au nom du « bien ». Pour prendre conscience des croyances sur l'âgisme que nous avons assimilées, nous devons être prêts à réfléchir et à en parler, à faire mieux et à être meilleur.

RPMTA peut favoriser l'inclusion fondée sur l'âge en recrutant des personnes âgées et en les valorisant dans des rôles de leaders, mentors et contributeurs dès le départ, tout en reconnaissant la contribution des membres plus jeunes. Ces relations intergénérationnelles contribuent à créer un groupe exempt de mauvais traitements, car les membres apprennent à travailler ensemble.

Les personnes âgées font du bénévolat pour des raisons altruistes, sociales et personnelles ainsi que de santé. Leur participation enrichit les efforts de changement social et renforce les collectivités. Les réseaux devraient adopter le principe rien sur nous sans nous. Les RPMTA sont un excellent moyen de réduire l'isolement social puisqu'ils mettent à contribution des personnes de tous âges dans des activités bénéfiques et utiles sur le plan social.

### 2.2 Création d'un réseau

La création d'un réseau peut simplement venir de la question :

« Je suis préoccupé par les mauvais traitements envers les personnes âgées dans ma ville. Qui d'autre partage cette inquiétude? »

Si une seule personne répond, vous avez un point de départ. Ensuite, vous pourrez chercher d'autres personnes qui voient la nécessité d'une intervention communautaire. Les membres peuvent être des professionnels, des personnes au foyer, des éducateurs, des militants et des chercheurs, des retraités ou des travailleurs.

### **Les mauvais traitements envers les personnes âgées prennent différentes formes**

Prenez le temps d'examiner les données démographiques de votre ville. Le réseau sera plus fort s'il compte parmi ses membres des personnes issues de communautés diverses et de groupes souvent marginalisés.

L'expérience de la maltraitance des personnes âgées n'est pas la même pour tout le monde. Veillez à reconnaître les inégalités intersectionnelles et à prendre en compte les différentes expériences des membres de votre collectivité.

Lancez la discussion pour découvrir des préoccupations et des intérêts communs. Informez-vous sur les travaux des autres parties prenantes dans le cadre de la lutte contre les mauvais traitements envers les personnes âgées et invitez ces parties à unir leurs forces.

Y a-t-il des organismes autochtones dans votre collectivité? Veillez à établir des liens, des partenariats et des réseaux avec des groupes autochtones comme première étape d'une intervention communautaire générale contre la maltraitance des personnes âgées et l'âgisme, laquelle reconnaît la nécessité d'agir en faveur de la vérité et de la réconciliation.



#### **POUR EN SAVOIR PLUS**

*[How to be an Indigenous Ally](#)*

### **Mettre en place un noyau**

Presque tous les RPMTA locaux existants sont des groupes de bénévoles, généralement créés par des professionnels qui travaillent avec des personnes âgées et qui ont constaté un besoin urgent.

Il est important d'inclure des personnes âgées dans la planification et la création du réseau dès le début. Si vous êtes une personne âgée, tournez-vous vers vos pairs et vers les professionnels qui sont bien placés pour soutenir le processus de démarrage.

Les organismes les plus touchés par la maltraitance des personnes âgées peuvent constituer une base pour la création du réseau, comme les services de conseil familial, les fournisseurs de soins de santé, les services d'aide aux victimes, les services de police, les maisons de retraite, etc.

Il y a des avantages à ce qu'un organisme joue le rôle de champion pour faire avancer les choses pour votre RPMTA. Ils peuvent fournir certaines infrastructures telles qu'un lieu de réunion, une personne pour présider ou prendre des notes, l'accès à une plateforme comme Zoom, etc.

### **Accueil et organisation**

Vous pouvez décider d'organiser un événement pour inviter un plus grand nombre de personnes à découvrir le réseau et à contribuer à son développement. Lors de l'organisation de l'événement, réfléchissez à la manière de créer un espace véritablement accueillant.

*Considérez ceci :*

- ✓ Votre espace de réunion est-il accessible aux personnes en situation de handicap?
- ✓ Le lieu de la réunion est-il situé sur un itinéraire de transport en commun?
- ✓ Y a-t-il des places de stationnement?
- ✓ Y aura-t-il de la nourriture et des rafraîchissements?
- ✓ Avez-vous tenté de joindre les associations représentant diverses personnes âgées?

Un événement communautaire peut être organisé à peu de frais en utilisant une salle libre dans une bibliothèque ou un centre communautaire.

### **Qui inviter?**

Pensez aux personnes et aux organismes les plus susceptibles d'être concernés par les mauvais traitements envers les personnes âgées :

- Tous les groupes qui travaillent régulièrement avec des personnes âgées (centres pour personnes âgées, services de repas à domicile, Men's sheds, etc.)
- Personnes qui travaillent dans le domaine de la violence liée au genre et de la maltraitance des personnes âgées (refuges, partenaires du système de justice, services d'aide aux victimes)
- Organismes des secteurs privé et public qui servent des clients âgés (banques, pharmacies, etc.)
- Conseillers financiers, avocats, notaires
- Fournisseurs de services qui travaillent avec les personnes âgées dans des secteurs tels que la santé mentale, la toxicomanie, le logement, l'accompagnement



et d'autres services sociaux

- Éducateurs qui participent à l'éducation du public sur des questions sociales
- Groupes axés sur le vieillissement en bonne santé (municipalités amies des aînés, associations de personnes retraitées)
- Groupes de personnes handicapées, groupes 2SLGBTQ+, associations de nouveaux arrivants

### **Sujets de discussion**

- Expliquer la raison d'être du réseau et l'objectif de la prévention
- Fournir de l'information sur ce que l'on sait de l'ampleur et de la nature des mauvais traitements envers les personnes âgées **Voir : [Infographie Les personnes âgées mènent le changement](#)**
- Expliquer les raisons personnelles de votre contribution au réseau et pourquoi ces objectifs sont importants pour vous personnellement
- Expliquer l'importance qu'accorde votre réseau à l'équité, à la diversité et à l'inclusion
- Montrer les avantages d'un réseau pour la collectivité
- Dresser une liste de mesures et activités qui permettent de mieux sensibiliser la population aux mauvais traitements envers les personnes âgées
- Nommer les organismes qui peuvent fournir de l'aide
- Demander aux gens de se joindre à vous!

## Lorsque vous entamez une conversation de groupe, préparez-vous à obtenir tout un éventail de réponses.

Si une personne est **consciente** que les mauvais traitements envers les personnes âgées existent, mais qu'elle ne sait pas quoi faire pour y remédier :

- ✓ Expliquez-lui qu'elle peut être utile en s'informant sur la question et en devenant membre du réseau.

Si une personne **ne sait pas que** les mauvais traitements envers les personnes âgées existent parce que ces situations surviennent souvent derrière des portes closes et qu'elles ne sont pas suffisamment signalées :

- ✓ Transmettez-lui des renseignements sur les mauvais traitements envers les personnes âgées. Un document d'une page est un excellent outil qui peut fournir des renseignements de base. Si vous disposez de statistiques locales, c'est encore mieux.

Si une personne présente de la **résistance ou nie** le fait que les mauvais traitements envers les personnes âgées existent dans sa localité en raison de la stigmatisation du problème et de la honte qui y est attachée.

- ✓ Dites-lui que les mauvais traitements envers les personnes âgées existent dans toutes les collectivités et qu'ils peuvent être évités. Si le refus persiste, n'essayez pas de convaincre la personne. Mettez plutôt sur les personnes qui partagent vos préoccupations.

### Il faut beaucoup de temps pour tisser des liens

Dans les balbutiements du RPMTPA, il faut accorder la priorité à l'établissement de relations et à la prise en compte des voix et des récits des personnes âgées et des divers membres de la collectivité. Il faut du temps pour développer la confiance nécessaire qui permet aux gens de travailler ensemble de manière efficace. Il est possible de commencer à agir dès le départ, mais la qualité des réunions, des conversations et de la prise de décision doit être prise en compte et analysée à chaque étape du développement du réseau. Les membres des réseaux établis ont estimé que le réseau a besoin de trois à cinq ans pour arriver à maturité.

En tant que société, nous sommes impatients de mettre en marche l'aspect pratique du travail collectif et nous voulons souvent passer directement à l'action. L'un des inconvénients d'une telle orientation vers l'action est que dans de nombreux groupes, quelques personnes doivent faire tout le travail tandis que d'autres membres se désistent, ne sont pas sûrs d'eux, n'ont pas de rôle clair à jouer ou n'ont pas la capacité d'avoir de l'influence.

Chacun a une contribution importante à apporter au réseau. Il faut être ouvert à toutes les contributions sous toutes leurs formes. Trop souvent, les gens ne sont pas en mesure de reconnaître ce qu'ils peuvent apporter ou ne croient pas que leur contribution puisse être importante. C'est souvent le cas des membres plus âgés qui ont perdu confiance en eux en raison des effets négatifs de l'âgisme, qui leur donne l'impression d'être mis à l'écart ou d'être invisibles.

Il doit être clair que le réseau s'attend à ce que chacun apporte sa contribution et que toutes les contributions sont appréciées à leur juste valeur. Nommer, reconnaître et célébrer les nombreuses formes de contributions apportées par les membres.

## 2.3 Objectif et pratique

L'objectif explicite du réseau est la prévention des mauvais traitements envers les personnes âgées et de l'âgisme.

La pratique ne concerne pas seulement le travail d'éducation et de mobilisation de la population, mais aussi le travail interne d'attraction et de fidélisation des membres et de développement du réseau.

L'ensemble des membres doit décider des aspects concrets du réseau, de la fréquence des réunions, de leur emplacement et de la manière dont l'ordre du jour sera établi. Il n'est pas rare que certaines personnes veuillent officialiser le réseau tout de suite en l'investissant d'un mandat, mais il est également possible de travailler de manière non officielle et de laisser le temps au réseau de s'épanouir. Il est important de parler de la manière dont seront prises les décisions et dont sera partagé le leadership entre les membres. Il s'agit d'une stratégie pour éviter que le réseau ne dépende d'un seul leader pour sa progression.



### POUR EN SAVOIR PLUS

*[A Practical Guide for Consensus-Based Decision Making](#)*

## Établissement des priorités

Vous devrez trouver un équilibre entre l'établissement de relations et le passage à l'action. Vous devez répartir votre temps entre le processus de création du réseau et les discussions, ainsi que les mesures à prendre.

### Priorités — Processus

#### 1. Discussions potentielles

- ✓ Relations au sein du groupe — comment allez-vous faire pour leur donner la priorité?
- ✓ Création d'une dimension éthique à chaque réunion — qui parle, qui est entendu?
- ✓ Soins collectifs — comment le groupe s'occupe-t-il de ses membres?
- ✓ Adoption de pratiques tenant compte des traumatismes et de la violence — quels sont les principes à prendre en compte?
- ✓ Développement communautaire — comment mettre à contribution différents groupes locaux?

#### 2. Apprendre sur/parler de

- ✓ L'âgisme et ses différentes manifestations dans votre vie, dans vos relations et dans la population. Entamez la discussion en réfléchissant aux expériences des membres en matière d'âgisme, à ce qu'ils pensent du vieillissement, à ce qu'ils ressentent et à la manière dont ils agissent à cet égard et à la façon dont l'âge détermine la manière dont nous sommes traités.
- ✓ Mauvais traitements envers les personnes âgées — voir la section ci-dessous : Établir une compréhension commune des mauvais traitements envers les personnes âgées

### Priorités — Action

**Actions internes :** Comment le réseau agit-il en tant que groupe? Vous pouvez établir des pratiques simples et concrètes pour chacun des thèmes abordés ci-dessus.

Par exemple, convenez d'accorder à chaque personne le temps de s'exprimer sans être interrompue. Trouvez des moyens de répartir le temps afin que les voix dominantes apprennent à faire de la place aux autres.

## Actions extérieures : Que fera le réseau dans la collectivité?

Les RPMTA ne fournissent généralement pas de services directs, mais constituent plutôt une entité de coordination et de collaboration. Leurs activités peuvent inclure :

- ✓ Organiser des rencontres et établir des partenariats avec les autorités locales pour les informer des problèmes. Leur demander leur soutien pour l'avancement des priorités de prévention.
- ✓ Former et soutenir les animateurs chargés de sensibiliser la population à l'âgisme et aux mauvais traitements envers les personnes âgées.



### POUR EN SAVOIR PLUS

*Ce n'est pas correct! Voisins, amis et familles présents pour les personnes âgées* est une campagne d'éducation publique pancanadienne financée en 2009 par l'Agence de la santé publique du Canada. Le matériel est offert en anglais et en français et est gratuit pour les RPMTA. Contactez les responsables de l'initiative pour discuter de la formation des animateurs dans votre collectivité.



Tél: 519-661-4040

Courriel: [crevawc@uwo.ca](mailto:crevawc@uwo.ca)

- ✓ Adopter l'objectif de *Futur Nous* consistant à enseigner à toute la population comment reconnaître, intervenir et aiguiller les parties prenantes.
- ✓ Dresser une liste des différents publics à approcher dans le cadre de l'éducation du public et fixer des objectifs annuels. Commencer par l'administration locale et proposer de former l'ensemble du personnel municipal et des organismes.
- ✓ Établir des liens avec d'autres groupes tels que les municipalités amies des aînés, les comités de sécurité et de bien-être communautaires pour les sensibiliser et les faire participer à la prévention des mauvais traitements envers les personnes âgées.
- ✓ Organiser des événements publics pour éduquer et mettre à contribution les citoyens. Organiser une activité spéciale autour de dates clés telles que le 15 juin (Journée mondiale de sensibilisation à la maltraitance des personnes âgées) ou le 1er octobre (Journée des aînés).

- ✓ Rejoindre le réseau provincial de prévention des mauvais traitements envers les personnes âgées et le [Réseau canadien pour la prévention du mauvais traitement des aînés](#).
- ✓ Plaider en faveur du financement — voir la [Section Défense des intérêts ci-dessous](#).

### Réflexion et apprentissage continu

À la fin de chaque réunion, tous les membres doivent prendre le temps de réfléchir à la qualité de la réunion, avant de clore la réunion.

- Que retiennent les membres de la réunion?
- Ont-ils appris quelque chose de nouveau?
- Comment avez-vous créé un espace qui permet à tous les membres de contribuer et de se sentir valorisés?

Si vous obtenez des réponses honnêtes et que le groupe est capable d'entendre les critiques constructives, puis d'y répondre respectueusement ou de résoudre les problèmes, vous savez que vous êtes sur la bonne voie pour la prévention. Le fait de pouvoir tenir compte des idées divergentes rendra le réseau plus fort.



#### POUR EN SAVOIR PLUS

Pour vous familiariser avec les éléments qui favorisent la réussite, vous pouvez consulter les [rapports d'évaluation](#) des douze dernières années de la BC Association of Community Response Networks.

## 2.4 Établir une compréhension commune des mauvais traitements envers les personnes âgées

Tous les membres du réseau devront en premier lieu comprendre ce que sont les mauvais traitements envers les personnes âgées, comment ils se produisent et qui sont les victimes. Ne supposez pas que tout le monde comprend la question de la même manière.

Faites attention aux mots que vous utilisez. Par exemple, les mauvais traitements envers les personnes âgées sont également appelés maltraitance des personnes âgées et maltraitance envers les aînés. Dans les premières étapes du développement du réseau, il est important d'établir une compréhension commune des problèmes, ainsi que des définitions et une terminologie commune.

**Suggestion:** Compiler dans un document d'une page toute l'information que les membres estiment que la population devrait connaître sur les mauvais traitements envers les personnes âgées.

### **Exemples de questions pour orienter la discussion :**

- ✓ Quelle est l'information la plus importante que les membres du réseau souhaitent communiquer à la population locale?
- ✓ Existe-t-il des recherches pouvant étayer cette information?
- ✓ Existe-t-il des définitions et des outils qui peuvent être adaptés ou adoptés pour éviter de réinventer la roue? Par exemple, l'Organisation mondiale de la Santé définit la maltraitance des personnes âgées comme : un acte unique ou répété, ou en l'absence d'intervention appropriée, dans le cadre d'une relation censée être une relation de confiance, qui entraîne des blessures ou une détresse morale pour la personne âgée qui en est victime.
- ✓ Existe-t-il des statistiques, des histoires ou de l'information locales? Le fait d'inclure des renseignements locaux aide les gens à comprendre que les mauvais traitements envers les personnes âgées se produisent également dans la région où ils vivent.

**Voir : [Infographie Les personnes âgées mènent le changement](#)**

### **Tirer parti d'un éventail de ressources existantes**

De nombreux sites Internet fournissent de l'information, des statistiques et des définitions sur les mauvais traitements envers les personnes âgées.

Commencez par [le Réseau canadien pour la prévention du mauvais traitement des aînés](#)  
Il existe également des réseaux provinciaux et territoriaux qui peuvent constituer une mine de ressources :

- Alberta : [Alberta Elder Abuse Awareness Council](#)
- Colombie-Britannique : [BC Association of Community Response Networks](#)
- Manitoba: [Prevent Elder Abuse Manitoba](#)
- Terre-Neuve-et-Labrador : [SeniorsNL](#)
- Territoires du Nord-Ouest : [NWT Seniors' Society](#)
- Ontario : [Elder Abuse Prevention Ontario](#)

## Section 2 Infographie

### Création d'un réseau local ou régional de prévention des mauvais traitements envers les personnes âgées

Chacun contribue à façonner le « futur nous »

Rien sur nous sans nous

Qui veut créer un réseau?

Il faut beaucoup de temps pour tisser des liens

Recenser/inclure les membres de votre collectivité

Réunir un noyau

Lancer une conversation au sein de la collectivité



Organiser une réunion publique

Inviter les personnes qui travaillent avec les personnes âgées

#### L'objectif :

Réseau de prévention des mauvais traitements envers les personnes âgées et de l'âgisme.

#### La pratique :

- ✓ Le travail externe effectué pour éduquer et mettre à contribution la population
- ✓ Le travail interne sur la manière dont le réseau attire et conserve les membres, croît et se développe.

#### Établissement des priorités

Ce que nous faisons dans nos réunions de réseau

#### Réflexion et apprentissage continu

#### Processus

Créer des pratiques pour :

- ✓ Donner la priorité aux relations
- ✓ Créer une dimension éthique
- ✓ Fournir des soins collectifs
- ✓ Renforcer l'humilité culturelle
- ✓ Développement communautaire



Trouver un équilibre

#### Actions

- ✓ Se réunir régulièrement
- ✓ Développez vos « arguments de vente »
- ✓ Rencontrer les élus
- ✓ Former des formateurs
- ✓ Militer pour le financement
- ✓ Rejoindre le RCPMTA

Les réseaux contribuent au changement social; l'appartenance à un groupe est un facteur de protection



## Section 3: Croissance

### DÉFENSE DES INTÉRÊTS ET STRATÉGIES



#### Dans cette section :

Planifier l'avenir

Faire campagne en faveur d'un financement durable

Se joindre au RCPMTA et aux réseaux provinciaux et territoriaux

Mobiliser les administrations locales, régionales et fédérale

Harmoniser les activités du réseau avec celles des Municipalités amies des aînés et des initiatives de sécurité et de bien-être communautaires

Harmoniser les activités du réseau et celles des comités de lutte contre la violence fondée sur le genre

Chercher des partenaires dans le secteur privé

---

#### Planifier l'avenir

Une fois votre réseau établi, vous devrez inclure dans vos activités la planification stratégique régulière. La défense des intérêts peut faire partie de votre stratégie. Vous pouvez également collaborer avec d'autres réseaux pour lancer des appels à l'action sur des objectifs communs afin de faire entendre votre voix collective.

#### Faire campagne en faveur d'un financement durable

Le fait de ne pas investir dans la prévention des mauvais traitements envers les personnes âgées est un signe des effets néfastes de l'âgisme dans la société. Les RPMTA ont besoin d'un financement durable. Tous les paliers de gouvernement peuvent contribuer à la création d'une infrastructure locale, régionale et nationale de réseaux.

#### Se joindre au RCPMTA et aux réseaux provinciaux et territoriaux

N'oubliez pas que les RPMTA font partie d'un mouvement de prévention plus large et en expansion au Canada. Devenez membre du Réseau canadien. Lisez *Futur Nous*, la feuille de route du RCPMTA pour la prévention des mauvais traitements contre les personnes âgées, afin d'alimenter la discussion lors des réunions et de contribuer au mouvement.

### **Mobiliser les administrations locales, régionales et fédérales**

Établissez des liens avec vos élus locaux à tous les paliers de gouvernement. Sensibilisez-les aux problèmes de la maltraitance des personnes âgées et de l'âgisme. Montrez-leur la vision pancanadienne. Demandez-leur leur soutien. Demandez-leur de vous aider à militer pour le financement du réseau.

### **Harmoniser les activités du réseau avec celles des Municipalités amies des aînés et des initiatives de sécurité et de bien-être communautaires**

Posez-vous la question suivante : qu'est-ce qui fait qu'une municipalité est accueillante pour les personnes âgées ou que la sécurité et le bien-être y sont assurés lorsque la lutte contre la maltraitance des personnes âgées et l'âgisme n'est pas au centre des activités? Les RPMTPA peuvent demander à être inclus dans les processus et les comités de planification de la collectivité.

### **Harmoniser les activités du réseau et celles des comités de lutte contre la violence fondée sur le genre**

Il existe des exemples de comités de coordination de la lutte contre la violence fondée sur le genre qui ont créé un RPMTPA ou ont soutenu un réseau de ce genre après avoir reconnu que les enjeux se chevauchent. Trouvez et établissez des relations avec votre comité local de coordination de la lutte contre la violence fondée sur le genre afin de déterminer comment vous pouvez vous associer et collaborer pour que les personnes âgées soient incluses dans les efforts de prévention de la violence.

### **Chercher des partenaires dans le secteur privé**

Les banques sont un exemple d'institutions qui ont une responsabilité sociale d'entreprise. Elles sont également préoccupées par l'exploitation financière puisque celle-ci se répercute sur leurs résultats. Demandez à votre banque locale et à d'autres entreprises du secteur privé de parrainer votre RPMTPA.

## Section 3 Infographie

### Défense des intérêts et stratégies

#### Chercher des partenaires dans le secteur privé

Demander à la banque locale et à d'autres entreprises du secteur privé de parrainer le RPMTA dans le cadre de la responsabilité sociale des entreprises.

#### Plaider en faveur d'un financement durable du réseau

Les citoyens participant au RPMTA font leur part; nous avons besoin que les gouvernements s'associent à nous pour investir dans la prévention. C'est l'argument que nous devons présenter et maintenir à tous les paliers de gouvernement.

#### S'aligner sur les initiatives « amies des aînés ».

Qu'est-ce qui fait qu'une municipalité est considérée comme « amie des aînés » lorsque la lutte contre la maltraitance des personnes âgées et l'âgisme n'est pas au centre des activités? Demander à être inclus dans les processus et les comités de planification de la collectivité.



#### Se joindre au RCPMTA et aux réseaux provinciaux et territoriaux

Les RPMTA font partie d'un mouvement de prévention plus large et en expansion au Canada. Vous n'êtes pas seul. Le RCPMTA s'associe aux réseaux provinciaux et territoriaux pour créer des possibilités d'apprentissage et de perfectionnement continu. DEVENEZ MEMBRE!

#### S'aligner sur les comités de lutte contre la violence fondée sur le genre.

Trouver et établir des relations avec votre comité local de lutte contre la violence fondée sur le genre afin de déterminer comment vous pouvez vous associer et collaborer pour que les personnes âgées soient incluses dans les efforts de prévention de la violence.

#### Mobiliser les administrations locales, régionales et fédérale

Établir des relations avec les élus. Les sensibiliser aux problèmes de la maltraitance des personnes âgées et de l'âgisme. Leur montrer la vision pancanadienne. Leur demander leur soutien. Leur demander de vous aider à militer pour le financement du réseau.

# ADDENDUM

## Pour commencer : Introduction sur la prévention des mauvais traitements envers les personnes âgées

Adapté de NICE : ICC : *Intervention Communautaire Coordonnée contre la Maltraitance des Aînés*

### Qu'est-ce qu'un réseau?

Un « réseau » est un groupe diversifié composé de membres d'une collectivité qui se préoccupent de la maltraitance des aînés et qui se réunissent pour créer une intervention communautaire coordonnée dans ce domaine. Idéalement, un réseau local s'efforce d'être un microcosme de la collectivité dans laquelle nous voulons vivre — une collectivité dans laquelle tout le monde a sa place et a de la valeur. Les réseaux de prévention des mauvais traitements envers les personnes âgées (RPMTPA) peuvent être connus sous d'autres noms.

### Principes directeurs

Articuler les principes directeurs du réseau. La manière dont nous nous traitons les uns les autres est aussi importante que ce que nous faisons ensemble. Nous devons nous efforcer de créer un environnement accueillant, d'inspirer un modèle de non-violence, de respect et de réciprocité.

- ✓ Quels sont les principes qui nous guideront?

### Structure administrative

Décidez en groupe du nom du réseau et de la fréquence des réunions. À un moment donné, vous souhaitez peut-être élaborer un mandat pour aider le groupe à définir les rôles, les priorités et les ressources du réseau.

### Collaboration

Se concentrer sur l'établissement de relations solides. Élaborer des engagements écrits (protocoles) ou des accords sur la manière dont les membres vont travailler ensemble. Ces documents peuvent porter sur des sujets tels que la communication d'information, la prise de décision, les rôles et les voies d'aiguillage.

- ✓ Quels sont les accords ou protocoles dont nous disposons ou dont nous avons besoin? Quels sont les avantages et les inconvénients des protocoles écrits?

## **Sensibilisation et éducation du public**

Les RPMTPA peuvent organiser des activités publiques pour sensibiliser la population. Ils peuvent apprendre à des personnes de tous âges à reconnaître les signaux d'alarme de la maltraitance des personnes âgées, à réagir de manière sûre et efficace et à savoir où s'adresser pour trouver de l'aide dans leur collectivité.

- ✓ Quels sont, selon nos membres et partisans, les besoins en matière d'éducation publique?

## **Sensibilisation et éducation des professionnels**

Discuter et recommander l'éducation et la formation de base sur la maltraitance des personnes âgées que tous les professionnels devraient suivre pour être en mesure de reconnaître les mauvais traitements envers les personnes âgées, d'intervenir dans ces situations et d'aiguiller les personnes concernées.

- ✓ Quels sont les besoins de nos membres et partisans en matière d'éducation des professionnels?

## **Lien vers les initiatives connexes**

La coordination communautaire permet de tisser des liens entre les personnes, les organismes et les secteurs qui effectuent un travail similaire sur des enjeux connexes comme la violence familiale, les initiatives telles que les municipalités amies des aînés et les activités comme la Journée mondiale de sensibilisation à la maltraitance des personnes âgées.

- ✓ Quels sont les avantages de s'associer à une autre initiative ou un autre groupe pour organiser une activité?

## **Suivi de l'intervention communautaire**

Votre réseau peut observer comment les choses fonctionnent dans la collectivité, fixer des objectifs et travailler à une amélioration continue. Le fait de pouvoir montrer les progrès réalisés au fil du temps permet d'imprimer un élan sur la base de succès avérés.

- ✓ Comment évaluerons-nous les retombées de notre réseau?

## **Rayonnement continu pour augmenter la diversité des membres**

Les réseaux sont renforcés lorsque leurs membres ont des perspectives et des expériences de vie différentes et sont représentatifs de la population locale.

- ✓ Qui voulons-nous inviter dans notre réseau pour qu'il continue à refléter le plus possible la diversité de la population locale?

# RESSOURCES

A Practical Guide to Consensus-based Decision-Making - Jim Madden; Tamarack Institute, <https://www.tamarackcommunity.ca/latest/a-practical-guide-for-consensus-based-decision-making>

Addressing Elder Abuse: a toolkit for developing a coordinated community response; Government of Alberta, <https://open.alberta.ca/publications/addressing-elder-abuse-a-toolkit>

Approches tenant compte des traumatismes et de la violence — politiques et pratiques; Agence de la santé publique du Canada, <https://www.canada.ca/fr/sante-publique/services/publications/securite-et-risquepour-sante/approches-traumatismes-violence-politiques-pratiques.html>

Ce n'est pas correct! Voisins, amis et familles présents pour les personnes âgées, <http://itsnotright.ca/fr>

Coalition canadienne anti-âgisme, <https://www.ilccanada.org/ccaa>

Engaging people with lived experience and community participation as the basis for Integrated Community Care; Transform Integrated Community Care, [https://transform-integratedcommunitycare.com/wp-content/uploads/2023/05/Transform\\_Handbook\\_EN-1.pdf](https://transform-integratedcommunitycare.com/wp-content/uploads/2023/05/Transform_Handbook_EN-1.pdf)

Futur Nous : Feuille de route pour la prévention des mauvais traitements contre les personnes âgées, <https://futureus.cnpea.ca/fr>

ICC : Intervention communautaire coordonnée contre la maltraitance des aînés; Initiative nationale pour le soin des personnes âgées; NICE, <https://www.nicenet.ca/tools/icc-intervention-communautairecoordonnee-contre-la-maltraitance-des-aines>

Institut Tamarack, <https://www.tamarackcommunity.ca/fr-ca/francophone-de-tamarack>

Rapport mondial sur l'âgisme; Organisation mondiale de la Santé, <https://www.who.int/fr/publications/i/item/9789240020504>

Réclamer notre pouvoir et notre place : le rapport final de l'Enquête nationale sur les femmes et les filles autochtones disparues et assassinées, <https://www.mmiwg-ffada.ca/fr/final-report/>

Trauma -and Violence- Informed Care; Dr. Colleen Varcoe, Equip Health Care, <https://equiphealthcare.ca/resources/equity-essentials/trauma-and-violence/>

# Rejoignez-nous!

Visitez notre site [futureus.cnpea.ca/fr](http://futureus.cnpea.ca/fr) et ajoutez votre communauté sur la carte.

Partagez les travaux inspirés par cette feuille de route à [futureus.cnpea@gmail.com](mailto:futureus.cnpea@gmail.com).



Pour en savoir plus : [www.cnpea.ca](http://www.cnpea.ca)

[Devenez membre](#) pour recevoir de nos nouvelles

Restez-en contact à propos de *Futur Nous* : [futureus.cnpea@gmail.com](mailto:futureus.cnpea@gmail.com)

