



L'expérience d'accompagnement au sein des organismes à but non lucratif des personnes âgées en situation de maltraitance

Mémoire

Isabelle Maillé

Maîtrise en service social
Maître en service social (M. Serv.Soc.)

Québec, Canada

© Isabelle Maillé, 2018

L'expérience d'accompagnement au sein des organismes à but non lucratif des personnes âgées en situation de maltraitance

Mémoire

Isabelle Maillé

Sous la direction de :

Sophie Éthier, directrice de recherche
Marie Beaulieu, codirectrice de recherche

Résumé

La maltraitance envers les personnes âgées est un problème social qui touche près d'une personne âgée sur six dans le monde (Yon, Mikton, Gassoumis et Wilber, 2017). Des intervenants de diverses disciplines et des organisations agissent de façon multisectorielle dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées en posant des actions de prévention, de repérage et d'accompagnement. De ces organisations, les organismes à but non lucratif (OBNL) et les intervenants et les bénévoles qui y œuvrent jouent un rôle clé dans l'accompagnement des personnes âgées maltraitées (Gouvernement du Québec, 2016). Cette étude s'inscrit dans le cadre d'un projet de recherche menée par la Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées qui porte sur l'action bénévole dans la lutte contre la maltraitance matérielle et financière envers les personnes âgées. De nature exploratoire et privilégiant une approche qualitative, cette étude a pour but de saisir l'expérience des personnes âgées accompagnées par un bénévole ou par un intervenant d'un OBNL pour une situation de maltraitance. Des entrevues individuelles semi-dirigées auprès de 11 personnes âgées ayant été accompagnées par un bénévole ou un intervenant d'un OBNL pour une situation de maltraitance ont été menées. Prenant appui sur le cadre théorique de la sociologie de l'expérience de Dubet (1994, 2007), une analyse thématique (Paillé et Mucchielli, 2012), suivie d'une analyse typologique (Schnapper, 2005, 2012) a permis de proposer un modèle théorique qui expose la manière dont s'articule l'expérience d'accompagnement dans les OBNL des personnes âgées maltraitées. Deux variables influencent leur expérience d'accompagnement, soit la manière dont elles ont intériorisé le fait de recourir à de l'aide et la façon dont elles ont vécu les interactions avec les bénévoles et les intervenants d'OBNL. Quatre types distincts d'expérience d'accompagnement se dégagent : *l'accompagnement-bénéfique*, *l'accompagnement-positif*, *l'accompagnement-menaçant* et *l'accompagnement-discontinu*.

Mots-clés : maltraitance envers les personnes âgées, expérience, accompagnement, organismes à but non lucratif, sociologie de l'expérience

Abstract

The mistreatment of older adults is a social problem that touches close to an older adult on six in the world (Yon et al., 2017). Intervention workers of various disciplines and multisectoral organizations act in the fight against the mistreatment of older adults by posing actions including prevention, detection and accompaniment. Of these organizations, non-profit organizations (NPO) as well as their intervention workers and volunteers, play a key role in the accompaniment of mistreated older adults (Gouvernement du Québec, 2016). This study lies between the scope of a research project carried out by the Research Chair on Mistreatment of Older Adults which focuses on volunteering to counter material and financial mistreatment of older adults. Of exploratory nature and promoting a qualitative approach, this study aims to seize the experience of individual older adults accompanied by a NPO's volunteer or an intervention worker in a mistreatment situation. Eleven semi-structured individual interviews were conducted with older adults having been accompanied by a NPO's volunteer or intervention worker in a mistreatment situation. Taking support on the theoretical framework of Dubet's sociology of experience (1994, 2007), a thematic analysis (Paillé et Mucchielli, 2012), followed by a typological analysis (Schnapper, 2005, 2012), allowed to propose a theoretical model which exposes the way in which the experience of accompaniment of mistreated older adults is articulated. Two variables influence their accompaniment experience: the way that they internalized the fact of seeking help as well as the way that they lived the interactions with the NPO's volunteers and the intervention workers. Four distinct types of accompanying experience emerge: the *beneficial-accompaniment*, the *positive-accompaniment*, the *threatening-accompaniment* and the *discontinuous-accompaniment*.

Keywords: mistreatment of older adults, experience, accompaniment, non-profit organizations, Sociology of experience

Table des matières

Résumé	iii
Abstract.....	iv
Table des matières	v
Liste des tableaux.....	viii
Liste des figures.....	ix
Liste des abréviations et des sigles	x
Remerciements.....	xii
Introduction	1
Chapitre 1. La problématique de recherche.....	3
1.1. Les définitions de la maltraitance envers les personnes âgées	3
1.2. L'ampleur de la maltraitance envers les personnes âgées.....	4
1.3. Les conséquences de la maltraitance pour les personnes âgées maltraitées.....	6
1.4. Les organisations concernées par la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées	6
1.4.1 Les établissements de santé et de services sociaux	7
1.4.2. Les associations de personnes âgées	11
1.4.3. Les institutions financières	12
1.4.4. Les corps policiers	12
1.4.5. Les OBNL.....	14
Chapitre 2. La recension des écrits	16
2.1. La démarche documentaire.....	16
2.2. L'accompagnement des personnes âgées en situation de maltraitance	16
2.2.1. La demande d'aide des personnes âgées en situation de maltraitance.....	17
2.2.2. Les besoins des personnes âgées en situation de maltraitance	21
2.2.3. Les modèles d'accompagnement.....	23
2.3. L'accompagnement des personnes âgées en situation de maltraitance offert spécifiquement par les OBNL.....	31
2.3.1. L'accompagnement offert par les intervenants d'OBNL.....	31
2.3.2. L'accompagnement offert par les bénévoles d'OBNL	33
2.4. La pertinence sociale, disciplinaire et scientifique	35
2.4.1. La pertinence sociale	35
2.4.2. La pertinence disciplinaire.....	37
2.4.3. La pertinence scientifique	38
Chapitre 3. Le cadre théorique	40

3.1. La sociologie de l'expérience de Dubet.....	40
3.1.1. L'expérience et les logiques d'action.....	41
3.1.2. La pertinence de la sociologie de l'expérience à l'égard de l'objet d'étude.....	44
3.1.3. Le schéma synthèse	45
3.2. La définition des concepts.....	45
3.2.1. La maltraitance envers les personnes âgées.....	45
3.2.2. L'expérience.....	46
3.2.3. L'accompagnement.....	46
Chapitre 4. La méthodologie.....	48
4.1. L'action bénévole dans la lutte contre la maltraitance matérielle et financière envers les personnes âgées.....	48
4.2. Le paradigme épistémologique	49
4.3. Le type de recherche.....	50
4.4. L'approche privilégiée.....	50
4.5. La population à l'étude et l'échantillonnage.....	51
4.6. La méthode de collecte de données.....	51
4.7. La méthode d'analyse des données.....	52
4.7.1. La déconstruction des données : l'élaboration de l'arbre thématique	52
4.7.2. La reconstruction des données : la création de types idéaux.....	55
4.8. Les considérations éthiques.....	56
4.9. Les limites méthodologiques de l'étude.....	57
Chapitre 5. La présentation des résultats	58
5.1. Le profil sociodémographique des participants	58
5.2. Le processus d'accompagnement des personnes âgées maltraitées	59
5.2.1. Les motifs de l'accompagnement : la maltraitance subie, les auteurs de la maltraitance et les conséquences de la maltraitance.....	59
5.2.2. La demande d'aide.....	63
5.2.3. Les besoins des personnes âgées maltraitées : leurs désirs d'accompagnement.....	70
5.2.4. Les interactions entre les personnes âgées et les intervenants ou les bénévoles d'OBNL	74
5.2.5. Les répercussions de l'accompagnement reçu	83
Chapitre 6. La discussion.....	89
6.1. Le modèle théorique de l'expérience d'accompagnement au sein des OBNL des personnes âgées en situation de maltraitance.....	89

6.1.1. Les quatre types d'expérience d'accompagnement au sein des OBNL des personnes âgées en situation de maltraitance	91
6.2. Les faits saillants de l'étude.....	98
6.2.1. Les caractéristiques de la maltraitance subie	98
6.2.2. La demande d'aide des personnes âgées maltraitées.....	100
6.2.3. Les besoins et les attentes des personnes âgées maltraitées versus les interactions vécues au sein des OBNL	103
6.2.4. Les répercussions de l'accompagnement.....	105
Conclusion	107
Références	111
Annexe 1. Guide d'entrevue (Beaulieu, Éthier et collaboratrices, 2015-2018).....	121

Liste des tableaux

Tableau 1 : Terminologie des sept types de maltraitance.....	4
Tableau 2 : Freins à la demande d'aide des personnes âgées maltraitées relevés dans les études recensées	20
Tableau 3 : Rôles-actions des intervenants d'OBNL interpellés dans l'accompagnement des personnes âgées maltraitées	32
Tableau 4 : Répartition des participants de l'étude ABAM-MF selon les cinq cas	49
Tableau 5 : Caractéristiques sociodémographiques des participants	58
Tableau 6 : Types de maltraitance subie et relation entre les participants et les personnes maltraitantes.....	61
Tableau 7 : Attentes à l'égard des compétences des intervenants et des bénévoles.....	74
Tableau 8 : Types d'accompagnement reçu par les intervenants et les bénévoles d'OBNL	76
Tableau 9 : Compétences perçues chez les intervenants et les bénévoles d'OBNL	82

Liste des figures

Figure 1 : Synthèse de l'expérience sociale et des trois logiques d'action qui la compose (Dubet, 1994 ; 2007).	43
Figure 2 : Synthèse de l'expérience d'accompagnement au sein des OBNL des personnes âgées maltraitées selon le cadre théorique retenu	45
Figure 3 : Facteurs qui influencent la demande d'aide des personnes âgées maltraitées.....	69
Figure 4 : Besoins en termes d'accompagnement.....	72
Figure 5 : Répercussions positives de l'accompagnement	88
Figure 6 : Représentation schématique de l'expérience d'accompagnement au sein des OBNL des personnes âgées en situation de maltraitance	97
Figure 7 : Modèle théorique de l'expérience d'accompagnement au sein des OBNL des personnes âgées en situation de maltraitance	98

Liste des abréviations et des sigles

ABAM-MF	Action bénévole dans la lutte contre la maltraitance matérielle et financière envers les personnes âgées
AFEAS	Association féminine d'éducation et d'action sociale
AITS	Association internationale des écoles de travail social
AMF	Autorité des marchés financiers
AQDR	Association québécoise de défense des droits des personnes retraitées et préretraitées
AQESSS	Association québécoise d'établissements de santé et de services sociaux
AQRP	Association québécoise des retraité(e)s des secteurs public et parapublic
AREQ	Association des retraitées et retraités de l'éducation et des autres services publics du Québec
CALACS	Centres d'aide et de lutte contre les agressions à caractère sexuel
CAVAC	Centres d'aide aux victimes d'actes criminels
CÉR	Comité d'éthique de la recherche
CÉRUL	Comité d'éthique de la recherche avec des êtres humains de l'Université Laval
CH	Centre hospitalier
CHSLD	Centre d'hébergement et de soins de longue durée
CISSS	Centre intégré de santé et de services sociaux
CIUSSS	Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux
CLPQS	Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services
CLSC	Centre local de services communautaires
CPEJ	Centre de protection de l'enfance et de la jeunesse
CR	Centre de réadaptation
CRSH	Conseil de recherche en sciences humaines
CSSS	Centre de santé et de services sociaux
FADOQ	Fédération de l'âge d'or du Québec
FITS	Fédération internationale des travailleurs sociaux
LAAA	Ligne Aide Abus Aînés
LSSSS	Loi sur les services de santé et les services sociaux
LTCOP	Long-Term Care Ombudsman Program
MFA	Ministère de la Famille et des Aînés
MSSS	Ministère de la Santé et des Services sociaux
OBNL	Organisme à but non lucratif
OMS	Organisation mondiale de la santé
OPTSQ	Ordre professionnel des travailleurs sociaux du Québec
OTSTCFQ	Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec
SPVM	Service de police de la ville de Montréal

À mes grands-parents

Remerciements

Je tiens à témoigner ma très sincère gratitude à ma directrice de recherche, Sophie Éthier, professeure agrégée à l'École de travail social et de criminologie de l'Université Laval. Sophie, merci pour ton écoute, ta disponibilité, ta rigueur et de m'avoir fait prendre conscience de mes forces. À la fin de ce processus, je constate avec satisfaction avoir acquis un riche bagage de connaissances et une confiance en mes capacités. Je t'en remercie.

Je tiens aussi à remercier ma codirectrice de recherche, Marie Beaulieu, professeure titulaire à l'École de travail social de l'Université de Sherbrooke. Marie, merci de m'avoir fait confiance en acceptant ma candidature à titre d'étudiante boursière pour le projet de recherche ABAM-MF. Faire partie d'une équipe de recherche fut une expérience très enrichissante. Je suis aussi reconnaissante d'avoir pu bénéficier de ton expertise dans le domaine de la maltraitance pour la réalisation de ce mémoire.

Un merci particulier à mon grand-père avec qui j'ai eu l'occasion de discuter de ce projet de mémoire lorsqu'il était à ses balbutiements. La discussion franche et constructive que nous avons eue m'a donné l'énergie nécessaire pour poursuivre. Grand-papa, sache que tu es une source d'inspiration pour moi. Un énorme merci à mes parents et ma sœur. Papa, maman et Stéf, chacun à votre manière, vous m'avez soutenue durant mes années d'études. Merci de continuer, même avec les années, à me démontrer que vous croyez en moi. Un merci spécial à mon conjoint qui, en partageant mon quotidien, a été témoin de mes hauts et de mes bas jusqu'à l'accomplissement de ce projet d'étude. Mathieu, merci pour ta sensibilité, ton amour et tes encouragements qui m'ont permis de mener à bien ce projet.

Je tiens également à remercier les personnes aînées qui ont participé au projet de recherche ABAM-MF et de fait, contribuer à la réalisation de ce mémoire. Je souhaite sincèrement que l'expérience que vous avez livrée puisse améliorer la qualité de vie et la qualité des services offerts aux personnes aînées.

Enfin, je remercie les Fonds Nicolas-et-Suzanne-Zay ainsi que le Conseil de recherches en sciences humaines dans le cadre du projet de recherche ABAM-MF de la Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes aînées pour le soutien financier.

Introduction

En 1982, le Québec prenait part à la première Assemblée mondiale sur le vieillissement de l'Organisation des Nations unies. Un plan d'action international sur le vieillissement a alors été adopté dans lequel une mesure pour assurer les droits des personnes âgées est retrouvée (Ministère de la Famille et des Aînés (MFA), 2010). En 2002, le Québec a participé à la deuxième Assemblée mondiale des Nations unies sur le vieillissement dans lequel le *Plan d'action international de Madrid sur le vieillissement* a été adopté. L'objectif de ce plan d'action est de « faire en sorte que tous puissent vieillir dans la sécurité et la dignité et participer à la vie de leurs sociétés en tant que citoyens disposant de tous les droits » (Nations Unies, 2002, p. 7). Guidé par ces recommandations, le Québec a entamé des réflexions sur la nécessité de lutter de manière plus efficace contre la maltraitance envers les personnes âgées. C'est ainsi que le ministère de la Famille et des Aînés a entrepris l'élaboration d'un premier *Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2010-2015* (MFA, 2010) qui a été reconduit jusqu'en 2017. Un second Plan d'action *gouvernemental* a été mis en œuvre en 2017 dans lequel le Gouvernement du Québec réitère son engagement à lutter contre la maltraitance envers les personnes âgées et mise notamment sur la collaboration intersectorielle. À ce titre, un des objectifs de la deuxième édition du *Guide de référence pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées* est de préciser un continuum de services pour contrer la maltraitance. Au sein de celui-ci, un partage des rôles de prévention, de repérage, d'intervention et de coordination entre les intervenants de différentes disciplines et les organisations multisectorielles est mis en lumière. Les organismes à but non lucratif (OBNL) et les intervenants et les bénévoles qui y œuvrent jouent un rôle clé dans l'accompagnement¹ des personnes âgées en situation de maltraitance (Gouvernement du Québec, 2016).

Le présent mémoire, qui s'insère dans le paradigme épistémologie du constructivisme, a pour but de saisir l'expérience des personnes âgées accompagnées par un bénévole ou par un intervenant d'un OBNL pour une situation de maltraitance. Pour ce faire, la question de recherche suivante sera considérée : « Comment les personnes âgées maltraitées ont-elles vécu leur expérience d'accompagnement dans les OBNL dédiés à la lutte contre la maltraitance ? ». De manière spécifique, ce mémoire a pour objectifs : 1) d'exposer les facteurs facilitants et contraignants la demande d'aide propre aux OBNL dédiés à la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées ; 2) de cerner les besoins des personnes âgées maltraitées en termes de soutien et d'accompagnement ; 3) de décrire la nature des interactions entre les personnes âgées

¹ Puisque les participants de la présente recherche ont autant reçu des services d'intervenants que de bénévoles qui œuvrent dans les OBNL, le terme « accompagnement » qui réfère à une « action qui consiste à se rendre avec la personne victime à la ressource appropriée ou à faire des démarches avec elle » (MSSS, 2016, p. 592), plutôt que celui d'« intervention » qui se réfère davantage aux actions posées par les professionnels est utilisé.

et les bénévoles ou les intervenants d'OBNL lors du processus d'accompagnement ; 4) d'explorer les répercussions de l'accompagnement reçu dans la vie des personnes âgées.

Ce mémoire se compose de six chapitres. En positionnant le problème de la maltraitance envers les personnes âgées, le premier chapitre présente la problématique de recherche. Les définitions de la maltraitance, son ampleur, ses conséquences et les organisations impliquées dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées y sont exposées. Le deuxième chapitre se consacre à la recension des écrits qui se sont intéressés à l'accompagnement des personnes âgées maltraitées, puis plus spécifiquement à l'accompagnement au sein des OBNL. La pertinence de cette recherche sur les plans social, disciplinaire et scientifique, clôt ce chapitre. Quant au troisième chapitre, il présente le cadre théorique retenu, celui de la sociologie de l'expérience de Dubet (1994, 2007). Il aborde aussi de manière explicite la façon dont l'expérience d'accompagnement dans les OBNL des personnes âgées maltraitées sera appréhendée au regard de ce cadre théorique, ainsi que les définitions des principaux concepts à l'étude. Le quatrième chapitre traite de la méthodologie de recherche utilisée. Il présente successivement l'étude dans laquelle ce mémoire s'insère, le paradigme épistémologie, le type de recherche, l'approche privilégiée, la population à l'étude et l'échantillonnage, la méthode de collecte et d'analyse des données, ainsi que les considérations éthiques. Il se termine par la formulation des limites méthodologiques de cette recherche. Puis, le cinquième chapitre expose les principaux résultats recueillis qui émergent de l'analyse des données. Le sixième chapitre porte sur la discussion des résultats. Un modèle théorique qui s'appuie sur le cadre théorique retenu expose la manière dont s'articule l'expérience d'accompagnement dans les OBNL des personnes âgées en situation de maltraitance. L'interprétation des principaux résultats de l'étude au moyen de la littérature scientifique et gouvernementale ferme ce dernier chapitre. Finalement, une conclusion dégage les principaux constats et apports de ce mémoire et les pistes pour les recherches futures et la pratique.

Chapitre 1. La problématique de recherche

Le premier chapitre de ce mémoire présente la problématique de la maltraitance envers les personnes âgées. Les définitions, l'ampleur et les conséquences de la maltraitance ainsi que les organisations multisectorielles qui font partie du continuum de services pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées y sont exposées.

1.1. Les définitions de la maltraitance envers les personnes âgées

La maltraitance envers les personnes âgées est une problématique complexe pour laquelle il n'existe pas encore de définition claire, uniforme et universellement acceptée (Anetzberger, 2005; Nahmiash et Schwartz, 2008). L'interprétation des définitions selon le but des études des chercheurs (Nahmiash et Schwartz, 2008) ainsi que les variations cliniques telles que d'inclure ou d'omettre la maltraitance sexuelle comme un type de maltraitance (McDonald, 2011) expliquent principalement pourquoi les définitions diffèrent. Toutefois, le gouvernement du Québec a retenu dans son *Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2017-2022* une définition qui s'appuie sur celle de la *Déclaration de Toronto sur la prévention globale des mauvais traitements envers les aînés* de l'Organisation mondiale de la santé (OMS) (2002) :

Il y a maltraitance quand un geste singulier ou répétitif, ou une absence d'action appropriée, intentionnel ou non, se produit dans une relation où il devrait y avoir de la confiance, et que cela cause du tort ou de la détresse chez une personne âgée. (Ministère de la Famille et Secrétariat aux aînés, 2017, p. 15)

La maltraitance envers les personnes âgées peut se manifester selon diverses formes et types. Adoptée dans le *Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2017-2022* (Ministère de la Famille et Secrétariat aux aînés, 2017), le travail collaboratif entre la Pratique de pointe pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées du Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux (CIUSSS) du Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal, la Ligne Aide Abus Aînés (LAAAA), la Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées, le Ministère de la Famille, le Secrétariat aux aînés et le Gouvernement du Québec (2017) a permis de proposer une terminologie qui se compose de deux formes et de sept types distincts de maltraitance. Ainsi, la maltraitance envers les personnes âgées peut prendre la forme de violence ou de négligence. La première fait référence au fait de « malmener une personne âgée ou la faire agir contre sa volonté, en employant la force et/ou l'intimidation », tandis que la seconde consiste à « ne pas se soucier de la personne âgée, notamment par une absence d'action appropriée afin de répondre à ses besoins » (p.1). La maltraitance commise envers les personnes âgées peut également être intentionnelle ou non. Lorsqu'intentionnelle, « la personne maltraitante veut causer du tort à la personne âgée » (p.1), tandis

que lorsqu'elle est non intentionnelle, « la personne maltraitante ne veut pas causer du tort ou ne comprend pas le tort qu'elle cause » (p.1). Le Tableau 1 expose les sept types de maltraitance tels que définis par la Pratique de pointe pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées du CIUSSS du Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal et ses collaborateurs (2017).

Tableau 1

Terminologie des sept types de maltraitance

Types de maltraitance	Définitions
Maltraitance psychologique	Gestes, paroles ou attitudes qui constituent une atteinte au bien-être ou à l'intégrité psychologique ;
Maltraitance physique	Gestes ou actions inappropriés, ou absence d'action appropriée, qui portent atteinte au bien-être ou à l'intégrité physique ;
Maltraitance sexuelle	Gestes, actions, paroles ou attitudes à connotation sexuelle non consentis, qui portent atteinte au bien-être, à l'intégrité sexuelle, à l'orientation sexuelle ou à l'identité de genre ;
Maltraitance matérielle et financière	Obtention ou utilisation frauduleuse, illégale, non autorisée ou malhonnête des biens ou des documents légaux de la personne, absence d'information ou mésinformation financière ou légale ;
Violation des droits	Toute atteinte aux droits et libertés individuels et sociaux ;
Maltraitance organisationnelle	Toute situation préjudiciable créée ou tolérée par les procédures d'organisations (privées, publiques ou communautaires) responsables d'offrir des soins ou des services de tous types, qui compromet l'exercice des droits et libertés des personnes ;
Âgisme	Discrimination en raison de l'âge, par des attitudes hostiles ou négatives, des gestes préjudiciables ou de l'exclusion sociale.

(Pratique de pointe pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées du CIUSSS du Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal et al., 2017, p. 1-2)

1.2. L'ampleur de la maltraitance envers les personnes âgées

Une récente méta-analyse a démontré que la maltraitance touche 15,7 % des personnes âgées, ce qui représente environ une personne âgée sur six dans le monde (Yon et al., 2017). Aucune étude québécoise n'a encore déterminé l'ampleur de la maltraitance commise à l'égard des personnes âgées (Beaulieu, D'Amours, Côté et Look, 2015). Deux études pancanadiennes qui datent des années 1980 et 1990 avaient démontré qu'entre 4 % et 7 % des personnes âgées de 65 ans et plus, vivant à domicile, subissaient une forme de maltraitance infligée par leurs proches (Bunge, 2000; Podnieks, Pillemer, Nicholson, Shillington et

Frizzell, 1990). Une étude canadienne plus récente, menée entre 2014 et 2015, a permis d'établir la prévalence de la maltraitance envers les personnes âgées à 8,2 %, soit 766 247 Canadiens âgés de 55 ans et plus ayant été maltraités au cours des douze derniers mois (McDonald, 2016). Bien que ces études ne prennent en considération que les personnes âgées vivant à domicile, il importe de souligner que la maltraitance peut également se produire au sein des différents établissements ou organismes fréquentés par les personnes âgées, le cyberspace et les milieux d'hébergement (Ministère de la Famille et Secrétariat aux aînés, 2017). Au Québec, ces milieux d'hébergement comprennent les résidences pour aînés, les ressources intermédiaires, les ressources de type familial, ainsi que les centres d'hébergement privés conventionnés ou publics (Association québécoise d'établissements de santé et de services sociaux (AQESSS), 2013). La plupart des personnes âgées qui vivent en milieu d'hébergement présentent des facteurs de vulnérabilité dont les principaux sont des problèmes de santé physique et mentale, une dépendance à autrui, une inaptitude juridique et des pertes cognitives. Ces facteurs les prédisposent à vivre des situations de maltraitance, sans toutefois les déterminer (Gouvernement du Québec, 2016). Bien qu'un peu plus de 13 % des Québécois âgés de 65 ans et plus (AQESSS, 2013) et environ 7 % des Canadiens aînés résident en milieu d'hébergement (Statistique Canada, 2012), aucune étude sur la prévalence de la maltraitance en milieu d'hébergement n'a encore été à ce jour réalisée au Canada (McDonald et al., 2012).

Entre 2010 et 2016, la plus forte hausse de la proportion de personnes âgées de 65 ans et plus a été enregistrée au Canada depuis la Confédération. Cette accélération du vieillissement démographique résulte du fait que les premiers-nés du baby-boom ont maintenant atteint l'âge de 65 ans. Il y a désormais davantage de personnes âgées que d'enfants au Canada et, dès 2031, presque le quart de la population canadienne (23 %) pourrait être âgée de 65 ans et plus (Statistique Canada, 2017). Il en est de même pour le Québec où la part des Québécois de 65 ans et plus continue d'augmenter et se situe, en 2017, à 18,5 %, alors qu'en 2031, il est estimé qu'elle représentera 25,2 % (Institut de la statistique du Québec, 2017). En raison du vieillissement rapide de la population, de l'augmentation du patrimoine des personnes âgées, de la variété des techniques utilisées pour extorquer de l'argent et de l'augmentation de la vulnérabilité à la maltraitance avec l'avancée en âge, il est estimé que le nombre de personnes âgées maltraitées augmentera au cours des prochaines années (Gouvernement du Québec, 2016).

La méta-analyse internationale de Yon et ses collègues (2017) a fait ressortir la prévalence des différents types de maltraitance à l'égard des personnes âgées. Elle indique que la maltraitance psychologique s'élève à 11,6 %, la maltraitance matérielle et financière à 6,8 %, la maltraitance physique à 2,6 % et la maltraitance sexuelle à 0,9 %. De plus, les personnes âgées peuvent faire l'objet de plus d'un type de maltraitance. Par exemple, l'étude canadienne de Podnieks et ses collaborateurs (1990) a révélé que 19 % des personnes

aînées maltraitées subiraient plus d'un type de maltraitance, et ce, de la part d'une ou de plusieurs personnes de leur entourage.

Par ailleurs, il est admis que le nombre de cas de maltraitance signalé ne représente pas le nombre réel de cas vécus. En effet, une réticence chez les personnes aînées maltraitées à dénoncer les situations de maltraitance vécue est observée. Les obstacles liés au repérage de la maltraitance et la réticence des professionnels à la signaler sont également des facteurs qui contribuent à ignorer les taux de prévalence exacts de maltraitance envers les personnes aînées (Beaulieu et Bergeron-Patenaude, 2012). Par conséquent, les études qui s'intéressent à l'ampleur de la maltraitance à l'égard des personnes aînées sont confrontées à des enjeux méthodologiques, de sorte que certains chercheurs considèrent qu'il y aurait plutôt de 8 à 20 % des personnes aînées canadiennes qui seraient maltraitées (Beaulieu, 2007).

1.3. Les conséquences de la maltraitance pour les personnes aînées maltraitées

Peu d'études se sont intéressées en profondeur aux conséquences de la maltraitance dans la vie des personnes aînées (Beaulieu, 2007). Toutefois, les études qui se sont penchées sur le sujet soulignent que tous les types de maltraitance confondus entraînent des conséquences néfastes sur le bien-être des personnes aînées maltraitées (Gouvernement du Québec, 2016; Hightower, Smith et Hightower, 2006; MFA, 2010; Podnieks et al., 1990). Les différentes conséquences répertoriées se rapportent plus spécifiquement à des séquelles physiques temporaires ou permanentes, un sentiment croissant d'insécurité, une perte de poids, de l'anxiété, de la dépression et de la confusion, des comportements autodestructeurs et l'apparition d'idéations suicidaires, une perte des épargnes et une augmentation de la fréquentation des urgences (Gouvernement du Québec, 2016; MFA, 2010). Sur le plan social, la maltraitance peut aussi engendrer des conséquences tels l'isolement, la solitude, la perte de contact avec les personnes significatives, la croissance de la dépendance et le sentiment d'inutilité (Gouvernement du Québec, 2016). Dans certains cas, la conséquence ultime de la maltraitance peut être le suicide (MFA, 2010). Elle peut également avoir un impact sur la morbidité et la mortalité des personnes aînées qui la subissent. L'étude longitudinale menée aux États-Unis par Lachs et son équipe (1998), effectuée sur une période de 13 ans auprès de 1 643 femmes aînées et 1 169 hommes aînés, a montré que les personnes maltraitées connaissent plus d'enjeux de santé et décèdent plus jeunes que les personnes aînées qui ne sont pas maltraitées.

1.4. Les organisations concernées par la lutte contre la maltraitance envers les personnes aînées

Depuis plus d'une trentaine d'années, des organisations à la grandeur du Québec ont entrepris des actions dans la lutte contre la maltraitance. La deuxième édition du *Guide de référence pour contrer la maltraitance*

envers les personnes âgées (Gouvernement du Québec, 2016) mise sur un continuum de services pour contrer la maltraitance dans lequel des intervenants de différentes disciplines et des organisations multisectorielles réalisent des rôles liés à la prévention², le repérage³, l'intervention⁴ et la coordination⁵. Parmi la variété d'organisations qui endossent ces rôles, les établissements de santé et de services sociaux, les associations de personnes âgées, les institutions financières, les corps policiers et les OBNL seront successivement décrits dans les prochaines sections.

1.4.1 Les établissements de santé et de services sociaux

Depuis l'entrée en vigueur en 2015 de la *Loi modifiant l'organisation et la gouvernance du réseau de la santé et des services sociaux*, le réseau québécois de la santé et des services sociaux compte 22 centres intégrés de santé et de services sociaux (CISSS) dont neuf d'entre eux sont plus précisément des centres intégrés universitaires de santé et de services sociaux (CIUSSS). Les CISSS et les CIUSSS peuvent exploiter des centres locaux de services communautaires (CLSC), des centres d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD), des centres hospitaliers (CH), des centres de protection de l'enfance et de la jeunesse (CPEJ) et des centres de réadaptation (CR) (Ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS), 2016a). Selon leur mission respective, plusieurs de ces organisations exercent des rôles dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées (Gouvernement du Québec, 2016). Nous revenons ici sur ces rôles respectifs.

1.4.1.1 Les CLSC

Selon l'article 80 de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux* (LSSSS), les CLSC ont pour mission « d'offrir en première ligne des services de santé et des services sociaux courants et, à la population du territoire qu'il dessert, des services de nature préventive ou curative, de réadaptation ou de réinsertion, ainsi que des activités de santé publique » (Gouvernement du Québec, 1991, p. 40). Leurs rôles principaux

² Le MFA (2010, p. 49) définit la prévention comme suit : « La prévention de la maltraitance vise à réduire, voire à éliminer l'incidence de ce phénomène dans tous les milieux de vie des personnes âgées. Elle repose sur la promotion de valeurs telles que le respect de la dignité humaine, sur une connaissance des causes et des facteurs associés à la maltraitance et sur la responsabilisation de tous les acteurs sociaux dans la lutte pour réduire cette problématique sociale ».

³ Le repérage « a pour but de favoriser l'identification des personnes qui vivent une situation de maltraitance. Agir en ce sens permet aux intervenants de reconnaître les indices potentiels ou les symptômes physiques et psychologiques associés à une situation de maltraitance et de diriger les personnes vers les ressources appropriées » (MFA, 2010, p. 50).

⁴ L'intervention « prend diverses formes en fonction du type de maltraitance, du milieu de vie, de la personne qui maltraite ou de celle qui est maltraitée. Plusieurs intervenants sont donc interpellés dans l'élaboration d'approches multisectorielles et concertées. Les intervenants doivent tenir compte des besoins psychosociaux et de santé des personnes âgées, et de leurs droits » (MFA, 2010, p. 50).

⁵ La coordination renvoie à « la concertation, à la synergie et aux instances de concertation en cohérence avec les objectifs du Guide de référence visant à améliorer la synergie, l'efficacité et la collaboration entre les organisations multisectorielles ainsi que d'améliorer l'accessibilité, la qualité et la continuité des services. Qui fait quoi? La concertation entre les organisations est un élément de succès essentiel pour lutter contre la maltraitance envers les personnes âgées » (Gouvernement du Québec, 2016, p. 8).

dans la lutte contre la maltraitance concernant la prévention au moyen d'activités de sensibilisation, de repérage systématique, de concertation et de cohésion entre les organisations et les intervenants du réseau local de services. Aussi, par le biais des différents services offerts tels les services de soutien à domicile ou de santé mentale, les CLSC rejoignent les personnes âgées maltraitées par le repérage et la validation des indices de maltraitance. Il s'ensuit des interventions qui visent, par exemple, à créer un lien de confiance avec la personne maltraitée, évaluer la situation, appliquer des mesures d'urgence, encourager la reconnaissance de la maltraitance, élaborer un plan d'intervention, offrir des soins de santé ou de l'assistance, sécuriser les avoirs et soutenir les personnes âgées dans leurs démarches juridiques (Gouvernement du Québec, 2016).

1.4.1.2. Les CH

La mission d'un CH est

d'offrir des services diagnostiques et des soins médicaux généraux et spécialisés [...] y compris les soins infirmiers et les services psychosociaux spécialisés, préventifs ou de réadaptation [...] [et] s'assure qu'elles [les personnes qui requièrent des services] soient dirigées le plus tôt possible vers les centres, les organismes ou les personnes les plus aptes à leur venir en aide. (Gouvernement du Québec, 1991, art. 81)

Les CH jouent un rôle actif dans l'information et la sensibilisation de la population sur la maltraitance envers les personnes âgées. Ce rôle se concrétise notamment par la diffusion de l'événement dans le cadre de la *Journée mondiale de lutte contre la maltraitance des personnes âgées* du 15 juin, la promotion d'outils d'information sur les droits des personnes âgées et les organismes d'aide en matière de maltraitance et la diffusion des ressources et services existants. Les CH exercent également un rôle dans la consolidation des activités de repérage et la validation des indices de maltraitance par la formation du personnel (Agence de la santé et des services sociaux de la Capitale-Nationale, 2014). Enfin, ces organisations contrent la maltraitance par l'accompagnement des personnes âgées aux prises avec une forme de maltraitance vers les services appropriés (Gouvernement du Québec, 2016).

1.4.1.3. Les CHSLD

La mission d'un CHSLD est

d'offrir de façon temporaire ou permanente un milieu de vie substitut, des services d'hébergement, d'assistance, de soutien et de surveillance ainsi que des services de réadaptation, psychosociaux, infirmiers, pharmaceutiques et médicaux aux adultes qui, en raison de leur perte d'autonomie fonctionnelle ou psychosociale, ne peuvent plus demeurer dans leur milieu de vie naturel, malgré le support de leur entourage. (Gouvernement du Québec, 1991, art. 83)

Les CHSLD hébergent 3,37 % des personnes âgées du Québec (AQESSS, 2013). La majorité des résidents présente des atteintes cognitives ce qui agit comme un facteur de vulnérabilité à la maltraitance (Beaulieu et

Pelletier, 2016). En l'absence de mesures de protection appropriées, les résidents sont susceptibles d'être maltraités dans ces établissements (Liang, 2006). En effet, la maltraitance en CHSLD, au même titre que d'autres milieux d'hébergement pour aînés, peut être causée par des membres du personnel, des proches de la personne aînée, des bénévoles ou des résidents (Spencer, 2005) ou être attribuable à des causes organisationnelles telles que le manque de personnel qualifié et formé, les enjeux financiers qui entravent les soins et les services de qualité, ou l'absence de politiques explicites pour contrer la maltraitance (Beaulieu, 2007). Conformément à l'article 48 de la Charte des droits et libertés de la personne, les CHSLD se doivent d'assurer la sécurité des résidents (Gouvernement du Québec, 2016) et donc, de les protéger de toute situation potentielle de maltraitance à leur égard. Bien que les connaissances actuelles sur la maltraitance envers les personnes aînées en CHSLD demeurent à ce jour fragmentaires (Pelletier et Beaulieu, 2014), diverses actions en vue de contrer la maltraitance dans ces lieux d'hébergement sont posées.

En mai 2017, l'Assemblée nationale a officiellement adopté le projet de loi 115 : *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité*. Cette loi a pour but de prévenir les situations de maltraitance et de mieux protéger les personnes aînées et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité par la mise en place ou le renforcement de mesures de protection. Le projet de loi 115 comporte six mesures de protection, soit :

1. l'adoption obligatoire d'une politique de lutte contre la maltraitance pour les établissements du réseau de la santé et des services sociaux ;
2. le traitement des plaintes et des signalements qui se rapportent à des situations de maltraitance par le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services ;
3. la conclusion d'une entente-cadre nationale qui prévoit la mise en place d'un processus d'intervention concertée en matière de maltraitance envers les personnes aînées au sein de chacune des régions du Québec ;
4. la levée de la confidentialité ou du secret professionnel possible lorsqu'il y a risque de blessures graves ou de mort ;
5. le signalement obligatoire pour tous les professionnels (sauf les avocats et les notaires) et les prestataires de services de santé et de services sociaux pour les situations de maltraitance en CHSLD et pour les personnes inaptes sous tutelle, curatelle, ou dont le mandat de protection a été homologué ;
6. l'encadrement réglementaire pour l'utilisation des mécanismes de surveillance par les usagers ou leurs représentants dans les installations du réseau de la santé et des services sociaux (Assemblée nationale, 2017).

À la lumière de la cinquième mesure de protection de la loi 115, les professionnels et les prestataires de services de santé et de services sociaux ayant un motif valable de croire qu'une personne hébergée dans un

CHSLD est « victime d'un geste singulier ou répétitif ou d'un défaut d'action appropriée qui porte atteinte de façon sérieuse à son intégrité physique ou psychologique » (Assemblée nationale, 2017, p. 11) est maintenant dans l'obligation de signaler la situation au commissaire local aux plaintes et à la qualité des services d'un établissement si la personne y reçoit des services ou, dans le cas contraire, aux corps policiers.

Sur le plan de la prévention, l'approche milieu de vie, adoptée par le Gouvernement du Québec par la publication des orientations ministérielles *Un milieu de vie de qualité pour les personnes hébergées en CHSLD* (MSSS, 2003), soutient que les CHSLD doivent être considérés comme des environnements adaptés aux besoins des résidents dans lesquels sont dispensés des soins et des services de qualité selon la volonté, les valeurs et les habitudes de vie des personnes hébergées. Concrètement, l'intervention en CHSLD selon l'approche milieu de vie doit se traduire par une « approche qui soit globale, adaptée, positive, personnalisée, participative et interdisciplinaire » (MSSS, 2003, p. 10). De plus, des efforts doivent être déployés sur l'environnement physique des CHSLD pour reproduire, autant que possible, le milieu domiciliaire des résidents (MSSS, 2003). Suivant cette approche, certaines mesures ont été instaurées pour favoriser l'amélioration des soins et des services des résidents et réduire les risques de maltraitance. Les visites d'évaluation de la qualité en CHSLD, le comité de vigilance et de la qualité, le programme conjoint du Conseil québécois d'agrément et l'élaboration de codes d'éthique sont des exemples de mesures mises en place. Toutefois, les enquêtes sur le terrain réalisées par le Protecteur du citoyen révèlent que plusieurs CHSLD connaissent des difficultés à instaurer cette approche. Force est de constater qu'elle n'est pas implantée dans tous les CHSLD et qu'elle n'est pas toujours conforme aux normes établies par le MSSS. En effet, les résultats des enquêtes indiquent que l'organisation des soins et des services est encore trop souvent centrée sur la tâche à effectuer plutôt que sur la satisfaction des besoins des résidents (Protecteur du citoyen, 2014). Njepel (2014) ajoute que l'insuffisance de personnel, le manque de temps et les conditions de travail difficiles sont des facteurs qui contribuent à freiner la mise en place de l'approche milieu de vie des professionnels dans les CHSLD.

Parallèlement, la Pratique de pointe pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées du CIUSSS du Centre-Ouest-de-l'île-de-Montréal a développé une politique-type en matière de lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées spécifiquement adaptée au contexte des CHSLD. Cette politique-type vise à soutenir les administrateurs et les gestionnaires responsables des CHSLD afin

d'assurer la sécurité, le bien-être et la qualité de vie des résidents ; créer un milieu de vie, de soins et de travail respectueux, sécuritaire, bienveillant, qui favorise l'amélioration continue des pratiques et des services et contribue à contrer la maltraitance dans une optique de prévention ; informer et outiller [tout résident, ses proches et toute personne amenée à côtoyer un résident en CHSLD] (...) de sorte que les situations de maltraitance soient identifiées et prises en charge rapidement et efficacement, en visant la diminution des risques de récidives et des conséquences néfastes. (Israël et al., 2016, p. 7)

En vue d'atteindre les objectifs précédemment mentionnés, cette politique-type énonce des moyens d'action pouvant être adaptés et développer par les gestionnaires de CHSLD. Ainsi, des actions de sensibilisation, de formation du personnel, d'identification des situations potentielles de maltraitance, de signalement, d'enquête, d'intervention auprès des résidents maltraités et des personnes maltraitantes, et de suivi et de soutien sont proposées afin de leur permettre d'adapter et d'implanter des procédures permettant de contrer la maltraitance commise à l'endroit des résidents de CHSLD (Israël et al., 2016). Offerte de façon facultative avant mai 2017, cette politique fait maintenant partie d'une des six mesures de protection obligatoires de la loi 115. En effet, comme mentionné plus tôt, cette loi prévoit l'obligation pour les établissements du réseau de la santé et des services sociaux, ce qui inclut donc les CHSLD, de mettre en œuvre une politique de lutte contre la maltraitance. Celle-ci doit entre autres indiquer les mesures implantées dans le but de prévenir la maltraitance, les moyens de signalement prévus pour les personnes qui estiment être maltraitées ou témoins d'une situation de maltraitance, les mesures de soutien disponibles pour effectuer un signalement ou formuler une plainte, les sanctions qui pourraient être appliquées en cas de maltraitance, ainsi que le suivi et le délai prévu en ce qui concerne les plaintes et les signalements (Assemblée nationale, 2017).

1.4.2. Les associations de personnes âgées

Les associations de personnes âgées constituent des regroupements qui représentent et mobilisent les personnes âgées dans différents projets. Au Québec, nous retrouvons entre autres l'Association québécoise de défense des droits des personnes retraitées et préretraitées (AQDR), la Fédération de l'âge d'or du Québec (FADOQ), l'Association féminine d'éducation et d'action sociale (AFEAS), l'Association des retraitées et retraités de l'éducation et des autres services publics du Québec (AREQ) et l'Association québécoise des retraité(e)s des secteurs public et parapublic (AQRP) (Gouvernement du Québec, 2016). En ce qui concerne les actions entreprises et les rôles joués par ces associations dans la lutte contre la maltraitance, l'AQDR défend les droits des personnes retraitées en les informant, évaluant des situations, identifiant les problématiques liées aux personnes retraitées et en y proposant des solutions locales, régionales et nationales notamment dans le dossier de la maltraitance (AQDR, 2016). La maltraitance est l'une des principales préoccupations de la FADOQ. En effet, cette association mène des actions de prévention en sensibilisant les personnes âgées et de leurs proches sur le sujet (FADOQ, 2016). Quant à l'AREQ-CSQ, elle pose spécifiquement des actions de prévention à l'occasion de la *Journée mondiale de lutte contre la maltraitance des personnes âgées* et dépose des documents au gouvernement afin d'améliorer les conditions des personnes âgées maltraitées. Parmi ceux-ci, un mémoire qui dresse des recommandations sur les actions prioritaires devant être intégré au sein du deuxième *Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées*, celui de 2017-2022, fut remis au Secrétariat aux aînés (AREQ-CSQ, 2016). Il s'avère que la moitié des douze recommandations formulées ont été intégrées à ce *Plan*

d'action. Finalement, l'AQRP, par la promotion et la défense des droits et intérêts de ses membres, a réalisé des actions de prévention à l'égard de la maltraitance envers les personnes âgées (AQRP, 2016). Comme mentionné par Beaulieu et Bergeron-Patenaude (2012), les associations de personnes âgées sont des acteurs importants dans la lutte contre la maltraitance en raison du soutien offert aux personnes âgées maltraitées et de l'offre de services qu'elles combler.

1.4.3. Les institutions financières

Les institutions financières sont principalement interpellées dans la lutte contre la maltraitance matérielle et financière. Le personnel de ces établissements est susceptible d'observer des indices associés à ce type de maltraitance tels des fonds insuffisants pour le paiement des factures, des transactions inhabituelles, des chèques ou des documents dont la signature est suspecte. Dans de tels cas, les institutions financières ont pour rôle de valider les indices, de soutenir les personnes âgées dans la gestion et la sécurisation de leurs avoirs, et d'effectuer des références vers les CISSS ou les CIUSSS (Gouvernement du Québec, 2016). À titre d'exemple, des employés du Mouvement des caisses Desjardins ont participé à une formation sur la maltraitance matérielle et financière et sont ainsi outillés sur les moyens de repérer les indices de ce type de maltraitance et informés sur les services communautaires venant en aide aux personnes âgées maltraitées financièrement (Mouvement des caisses Desjardins, 2016). Le nouveau *Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2017-2022* accorde une plus grande considération à la maltraitance matérielle et financière : un peu plus de 20 % des mesures inscrites portent spécifiquement sur ce type de maltraitance. D'ailleurs, au sein de ce *Plan d'action*, l'Autorité des marchés financiers (AMF) joue un rôle particulièrement important pour contrer la maltraitance matérielle et financière. Parmi les actions que l'AMF prévoit, notons la rédaction et la publication d'un guide à l'intention du secteur financier québécois sur les bonnes pratiques à adopter à l'égard des personnes en situation de vulnérabilité ; la conception et la distribution auprès des intervenants du secteur financier d'un aide-mémoire aidant au repérage de la maltraitance matérielle et financière envers les personnes âgées ; l'offre de séances d'information aux intervenants du secteur financier sur la prévention, le repérage et l'intervention dans les situations de maltraitance et ; la poursuite d'offre de conférence sur la prévention de la fraude financière auprès des personnes âgées et des intervenants du domaine financier qui travaillent auprès de celles-ci. (Ministère de la Famille et Secrétariat aux aînés, 2017).

1.4.4. Les corps policiers

La mission des corps policiers est de maintenir la paix et l'ordre public ainsi que de prévenir et de réprimer le crime par le respect des lois (Sûreté du Québec, 2016). En tant qu'intervenants de première ligne, les policiers sont interpellés de différentes façons pour prévenir et contrer la maltraitance à l'égard des personnes âgées (Beaulieu, Côté, Blais, Diaz, et al., 2016).

Une recherche-action réalisée conjointement par la Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées de l'Université de Sherbrooke et le Service de police de la ville de Montréal (SPVM) avait pour objectif de porter un regard sur les pratiques policières dans le dossier de la maltraitance envers les personnes âgées ainsi que de mieux habiller les policiers à reconnaître les situations de maltraitance et d'y intervenir. Cette recherche a permis de développer et d'implanter un modèle d'intervention policière pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées (Beaulieu, Côté, Blais, Diaz, et al., 2016). La première phase du projet a documenté les pratiques du SPVM et les besoins des policiers au regard de l'intervention auprès des personnes âgées maltraitées au moyen d'une dizaine d'activités de recherche documentaire et de collectes de données. Dans l'ensemble, 160 écrits scientifiques et gouvernementaux ont fait l'objet d'analyses et 46 services de police, 800 policiers du SPVM et 32 partenaires ont été consultés (Beaulieu, Côté, Diaz, et al., 2016). Une des collectes de données a été réalisée par le biais d'un sondage en ligne auprès de 661 policiers du SPVM amenés à intervenir auprès des personnes âgées. Les résultats de ce sondage ont montré que les deux tiers des répondants traitent au moins un dossier qui implique une personne âgée dans un cycle de travail de 35 jours et que la proportion moyenne des cas de maltraitance envers une personne âgée se chiffre à 17,8 %. Les résultats ont aussi révélé que près de la moitié des répondants se sentent insuffisamment outillés pour intervenir efficacement auprès des personnes âgées en situation de maltraitance et ne connaissent pas convenablement les ressources à mobiliser dans de telles situations (Beaulieu, D'Amours, et al., 2015). Au terme de cette première phase du projet, 25 besoins à combler afin d'améliorer la collaboration du SPVM dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées ont été identifiés (Beaulieu, Côté, Diaz, et al., 2016). La deuxième phase du projet a visé le développement d'un schéma de pratique préliminaire. Celui-ci été conçu en fonction des résultats de l'étape précédente. Il repose, d'une part, sur les cinq volets de l'intervention policière, soit la prévention, le repérage, la réponse aux appels ou l'intervention de première ligne, les suivis et les enquêtes, et, d'autre part, sur quatre stratégies transversales à cinq volets, soit le transfert de connaissances, l'intersectorialité, la coordination et la gestion stratégique. Quant à la troisième phase, elle a permis d'opérationnaliser ce schéma de pratique par la mise en place d'un comité opérationnel responsable d'adapter, d'implanter et d'assurer le suivi évaluatif du modèle de pratique opérationnel. La quatrième phase du projet a implanté le modèle de pratique opérationnel en projet-pilote (Beaulieu, Côté, Diaz, et al., 2016). À la suite de l'évaluation de son implantation et de ces effets, des ajustements ont été apportés et le modèle de pratique opérationnel a été implanté en novembre 2015 dans quatre nouveaux postes de quartiers et une unité d'enquêtes régionales du Service (Beaulieu, Côté, Blais, Looock, et al., 2016). À l'issue de ce projet pilote, le modèle a été révisé, adopté en mars 2016, puis implanté progressivement dans l'ensemble des postes du SPVM (Beaulieu, Côté, Diaz, et al., 2016). Ce modèle d'intervention policière auprès des personnes âgées maltraitées comprend des pratiques pour guider les policiers dans les cinq volets de l'intervention policière (prévention, détection, réponse aux appels et

intervention de première ligne, suivis, enquêtes et processus judiciaire), dont un aide-mémoire pour le repérage de la maltraitance envers les personnes âgées et une procédure d'intervention. Il présente également une structure de coordination, des procédures d'encadrement et d'accompagnement à la pratique, de soutien, et d'évaluation et de communication stratégique. Au final, le modèle d'intervention policière auprès des personnes âgées maltraitées comporte 22 lignes d'action qui se déclinent en 57 actions (Beaulieu, Côté, Blais, Loock, et al., 2016).

1.4.5. Les OBNL

Selon Bénévole Canada (2012), les OBNL sont des

organismes autogérés qui existent pour offrir un service au profit de la collectivité ; qui génèrent un capital social sans toutefois distribuer de profits à leurs membres ; qui dépendent énormément des bénévoles ; qui impliquent une participation volontaire ; et qui sont indépendants ou institutionnellement distincts des structures gouvernementales officielles et du secteur bénévole. Un organisme bénévole peut être un grand organisme structuré, ou un organisme communautaire ou populaire de plus petite taille. (p.22)

Conformément à leur mission respective, les OBNL peuvent offrir une variété de services aux personnes âgées, tels des services de soutien à domicile, de soutien aux proches aidants ou de défense des droits des personnes âgées. En étant en contact direct avec les personnes âgées, les OBNL peuvent agir dans le repérage de situations de maltraitance. À cet effet, ceux-ci constituent dans certains cas la porte d'entrée vers une démarche d'aide pour les personnes âgées en situation de maltraitance. L'intervenant ou le bénévole de l'OBNL peut également accompagner ou référer la personne maltraitée vers les services appropriés (Gouvernement du Québec, 2016). Ce type d'organisation a joué un rôle charnière en matière de soutien aux personnes âgées maltraitées de l'étude du Royaume-Uni de Mowlan et son équipe (2007). En effet, les résultats de cette recherche qualitative menée au moyen d'entrevues réalisées auprès de 39 personnes maltraitées âgées de plus de 65 ans ont révélé que les OBNL ont été en mesure de fournir adéquatement aux participants des conseils, de l'information et du soutien.

Certains enjeux découlent toutefois des organisations qui exercent des rôles dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées. D'une part, il a été observé qu'un grand nombre de personnes âgées en situation de maltraitance ne sollicitent pas les offres de service (Harbison, Coughlan, Karabanow et VanderPlaats, 2005). D'autre part, la majorité des organisations concernées par cette lutte agissent sur le plan de la prévention et de la sensibilisation de la population (Gouvernement du Québec, 2016). Par conséquent, ces organisations ne visent pas expressément les personnes âgées qui se retrouvent en situation de maltraitance. Or, contrer la maltraitance à l'égard des personnes âgées exige également la mise en place de services adaptés aux besoins des personnes âgées maltraitées (Nerenberg, 2006). Au Canada, certains

OBNL mettent en œuvre des projets dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées ou ont pour principale mission de contrer la maltraitance. De fait, ils agissent directement auprès des personnes âgées maltraitées et « sont des collaborateurs importants pour tous ceux qui souhaitent agir pour régler cette problématique » (Gouvernement du Québec, 2016, p. 303). Somme toute, on en connaît peu sur l'expérience des personnes âgées ayant été accompagnées par des OBNL pour une situation de maltraitance. La recension des écrits qui suit traite de cet aspect spécifique de la problématique.

Chapitre 2. La recension des écrits

Ce deuxième chapitre expose l'état des connaissances produites sur l'accompagnement au sein des OBNL des personnes âgées en situation de maltraitance. À la suite d'informations sur la démarche documentaire réalisée pour cette recherche, les connaissances actuelles sur l'accompagnement général des personnes âgées maltraitées, suivies de l'accompagnement des personnes âgées maltraitées réalisé spécifiquement par les OBNL sont présentées. La pertinence de la présente recherche sur les plans social, disciplinaire et scientifique conclut ce chapitre.

2.1. La démarche documentaire

La recension des écrits se fonde sur la littérature québécoise, canadienne et internationale qui s'intéresse à l'expérience d'accompagnement des personnes âgées en situation de maltraitance. Elle émane d'une recherche documentaire qui couvre la période de 2000 à 2017 réalisée par la consultation de différentes bases de données informatisées en service social et d'autres disciplines connexes ; soit *Social services Abstract*, *Ageline*, *Abstract in gerontology*, *PsycInfo*, *Francis*, *Pascal*, *Cairn*, *Érudit* et la *Banque de données en santé publique (BDSP)*. Les principaux concepts et leurs mots-clés en français et en anglais employés pour la recherche documentaire sont les suivants : *personnes âgées* (*ânés*, *personnes âgées*, *séniors*, *vieux*, *vieillards*, *seniors*, *older people*, *older adults*, *aged* et *elderly people*), *maltraitance* (*mauvais traitements*, *abus*, *négligence*, *violence*, *abuse*, *mistreatment* et *neglect*), *accompagnement* (*soutien*, *interventions*, *services*, *demande d'aide*, *support*, *response*, *assistance* et *help-seeking*), *expérience* (*perception*, *discours*, *propos*, *perspective* et *experience*) et organismes à but non lucratif (*organismes communautaires*, *associations à but non lucratif*, *community organizations*, *community agencies*, *non-profit organizations* et *non-profit agencies*). Certains articles scientifiques d'années antérieures à 2000 ont été retenus en raison de leur grande importance au regard du thème à l'étude. Afin d'identifier davantage de textes, les références bibliographiques des différents articles recensés ont été consultées. D'autres types d'ouvrages tels des livres, des documents gouvernementaux et des rapports de recherche ont également été retenus.

2.2. L'accompagnement des personnes âgées en situation de maltraitance

D'entrée de jeu, rappelons que la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées s'actualise par des actions liées aux rôles de prévention, de repérage, d'intervention ou d'accompagnement et de collaboration des intervenants de diverses disciplines et des organisations multisectorielles (Gouvernement du Québec, 2016). La présente étude s'intéresse plus particulièrement au troisième rôle du continuum de services pour contrer la maltraitance, soit celui de l'accompagnement. Dans cette section, les enjeux de la demande d'aide des personnes âgées en situation de maltraitance seront détaillés. Ensuite, les besoins des personnes âgées

maltraitées en termes d'accompagnement seront exposés. Enfin, les principaux modèles d'accompagnement pour contrer la maltraitance seront présentés ; soit ceux de la violence familiale, de la défense des droits des personnes âgées, de la justice réparatrice et du modèle intégré.

2.2.1. La demande d'aide des personnes âgées en situation de maltraitance

Les personnes âgées maltraitées ne dénoncent généralement pas la maltraitance qu'elles subissent pour différentes raisons (Gouvernement du Québec, 2016). Bien qu'il a été mentionné qu'un nombre restreint d'études aient à ce jour exploré ce sujet (Lafferty, Treacy et Fealy, 2013), 12 études qui s'intéressent à la demande d'aide des personnes âgées maltraitées ont été recensées au sein de la présente recherche.

L'étude qualitative irlandaise de Lafferty et ses collègues (2013) qui examine les expériences de soutien des personnes âgées maltraitées (n=9) et les défis qui y sont associés indique que les personnes âgées ne demandent pas d'aide par elles-mêmes en premier lieu. Ce sont plutôt des amis, des voisins ou des professionnels de la santé et des services sociaux qui observent des indices de maltraitance et initient la demande d'aide en leur nom. Ces résultats de recherche rejoignent ceux de l'étude chinoise de Yan (2015) et de l'étude britannique de Pritchard (2001). Dans celle de Pritchard (2001), seulement quatre hommes maltraités sur un échantillon de 12 participants ont pris la décision délibérée de quitter la situation de maltraitance par eux-mêmes. L'auteure mentionne que pour les autres hommes âgés, ce sont les proches, les voisins ou les professionnels qui étaient préoccupés de leur bien-être et de leur sécurité et ont, dans ces conditions, entrepris la demande d'aide.

Quelques études soulignent que des facteurs personnels contraignent la demande d'aide des personnes âgées aux prises avec une forme de maltraitance (Chokkanathan, Natarajan et Mohanty, 2014; Hightower et al., 2006; Lafferty et al., 2013; McGarry, Simpson et Hinsliff-Smith, 2014; Mowlam et al., 2007; Pritchard, 2000; Rochette, 2014; Yan, 2015). Au Royaume-Uni, elles constatent qu'une faible estime et confiance en soi, une santé fragilisée, le deuil d'un être cher (Mowlam et al., 2007) et la honte (Lafferty et al., 2013) sont des facteurs contraignants la demande d'aide des personnes âgées. Au Canada, elles indiquent que la gêne, l'éducation familiale (Rochette, 2014), la non-reconnaissance de la gravité de la maltraitance vécue et l'engagement envers le mariage (Hightower et al., 2006) agissent comme des freins à la demande d'aide. La relation de dépendance physique ou financière envers le proche maltraitant entrave également la demande d'aide (Chokkanathan et al., 2014; Hightower et al., 2006). D'autres études menées à Singapour, au Canada, au Royaume-Uni et en Chine indiquent que la méconnaissance des services influence négativement la recherche d'aide (Chokkanathan et al., 2014; Hightower et al., 2006; Lafferty et al., 2013; McGarry et al., 2014; Mowlam et al., 2007; Pritchard, 2000; Rochette, 2014; Yan, 2015). Par exemple, Pritchard (2000) soulève que malgré le fait que les participantes âgées de l'étude britannique aient fréquemment considéré quitter la

situation de maltraitance, les ressources d'aide alors méconnues pour ces dernières les avaient dissuadés à rechercher de l'aide. Dans cet ordre d'idées, l'étude britannique de Lafferty et son équipe (2013) révèlent qu'une majorité de personnes âgées maltraitées méconnaissent leurs droits et les informations pratiques sur les services de soutien offerts tels que les renseignements sur les refuges et le logement ou l'information d'ordre juridique. Les résultats de cette étude suggèrent que les personnes âgées ne se sentent pas suffisamment habilitées à demander de l'aide.

Par ailleurs, l'étude britannique de Mowlam et ses collègues (2007), par le biais de 39 entrevues auprès d'hommes et de femmes âgées de 65 ans et plus ayant subi de la maltraitance, a fait ressortir que la crainte des répercussions d'une demande d'aide peut freiner les personnes âgées maltraitées à agir. Les auteurs mentionnent que la peur de l'isolement, d'être vu comme une « personne qui fait des histoires », d'être blâmé, que le signalement ait un effet sur la santé et le bien-être de la personne maltraitante et que la situation s'aggrave agissent en tant qu'obstacles à la demande d'aide. D'autres études menées à Singapour, au Canada et aux États-Unis ajoutent que certaines personnes âgées sont réticentes à demander de l'aide à des professionnels en raison de la crainte d'être « placées » en hébergement (Chokkanathan et al., 2014; Hightower et al., 2006; Ziminski Pickering et Rempusheski, 2014). La peur de l'abandon soulevée dans l'étude britannique de Pritchard (2001), ainsi que la crainte que l'implication des services de santé et de services sociaux envenime la situation relevée par les Américains Jackson et Hafemeister (2012), sont aussi des facteurs qui entravent le processus de demande d'aide des personnes âgées aux prises avec une situation de maltraitance.

Le mémoire de maîtrise de Rochette (2014) mené à Québec auprès de quatre hommes âgés de 65 à 90 ans montre que le contexte des services sociaux peut aussi être un facteur qui fait obstacle à la demande d'aide des personnes âgées, plus spécifiquement des hommes âgés. Un participant de son étude a mentionné sa résistance à parler de sa situation de maltraitance au personnel du centre de santé et de services sociaux (CSSS) en raison du manque de confiance envers les intervenants sociaux qui découle du roulement du personnel. De plus, cette recherche indique que les services mêmes offerts aux personnes âgées maltraitées peuvent contraindre leur demande d'aide. À cet effet, un participant a exprimé avoir éprouvé de la difficulté à obtenir de l'aide lorsqu'il était prêt à faire les démarches nécessaires. Ainsi, le délai entre la décision de demander de l'aide et l'aide reçue est un facteur relevé par Rochette (2014) qui peut nuire au processus de demande d'aide.

L'étude canadienne de Hightower et collaborateurs (2006) dévoile que certaines personnes âgées en situation de maltraitance ont de la difficulté à accéder aux ressources d'aide en raison de leur langue parlée ou puisqu'elles sont issues de l'immigration. Les résultats de l'étude américaine de Luo et Waite (2011)

corroborent ces résultats de recherche. Les données obtenues par la combinaison d'entrevues individuelles et de questionnaires autoadministrés auprès de 2 744 personnes âgées de 57 à 85 ans montrent que la dénonciation de situations potentielles de maltraitance diffère selon l'origine ethnique des personnes âgées. Par exemple, selon les résultats obtenus, les Hispaniques sont moins susceptibles de dénoncer une situation potentielle de maltraitance que les personnes âgées d'autres origines ethniques.

Le Tableau 2 présenté à la page suivante résume les freins à la demande d'aide des personnes âgées en situation de maltraitance selon leur fréquence d'apparition dans les études recensées ainsi que le pays à l'origine de l'étude.

Tableau 2

Freins à la demande d'aide des personnes âgées maltraitées relevés dans les études recensées

Freins à la demande d'aide	Pays	Auteurs
Méconnaissance des services	Singapour Canada Irlande Royaume-Uni Royaume-Uni Royaume-Uni Canada Chine	Chokkanathan et al., 2014 Hightower et al., 2006 Lafferty et al., 2013 McGarry et al., 2014 Mowlam et al., 2007 Pritchard, 2000 Rochette, 2014 Yan, 2015
Crainte d'être « placées » en hébergement	Singapour Canada États-Unis	Chokkanathan et al., 2014 Hightower et al., 2006 Ziminski Pickering et Rempusheski, 2014
Dépendance physique ou financière envers le proche maltraitant	Singapour Canada	Chokkanathan et al., 2014 Hightower et al., 2006
Gêne ou honte	Canada Irlande	Rochette, 2014 Lafferty et al., 2013
Langue parlée ou immigration	Canada États-Unis	Hightower et al., 2006 Luo et Waite, 2011
Peur que la situation s'aggrave	États-Unis Royaume-Uni	Jackson et Hafemeister, 2012 Mowlam et al., 2007
Délai entre la décision de demander de l'aide et l'aide reçue	Canada	Rochette, 2014
Deuil d'un être cher	Royaume-Uni	Mowlam et al., 2007
Éducation familiale	Canada	Rochette, 2014
Engagement envers le mariage	Canada	Hightower et al., 2006
Faible estime et confiance en soi	Royaume-Uni	Mowlam et al., 2007
Manque de confiance envers les intervenants sociaux	Canada	Rochette, 2014
Non-reconnaissance de la gravité de la maltraitance vécue	Canada	Hightower et al., 2006
Peur d'être blâmé	Royaume-Uni	Mowlam et al., 2007
Peur de l'abandon	Royaume-Uni	Pritchard, 2001
Peur de l'isolement	Royaume-Uni	Mowlam et al., 2007
Peur que la demande d'aide ait des effets sur la santé et le bien-être de la personne maltraitante	Royaume-Uni	Mowlam et al., 2007
Santé fragilisée	Royaume-Uni	Mowlam et al., 2007

2.2.2. Les besoins des personnes âgées en situation de maltraitance

Six études recensées se sont intéressées plus spécifiquement aux besoins des personnes âgées en situation de maltraitance. Les besoins identifiés par les personnes âgées elles-mêmes comprennent ceux avant qu'elles ne quittent une situation de maltraitance et ceux après l'avoir quittée.

2.2.2.1. Les besoins des personnes âgées avant qu'elles quittent une situation de maltraitance

La littérature a mis en lumière qu'avant même de quitter une situation de maltraitance, les personnes âgées éprouvent le besoin de parler de la situation à une personne de confiance (Hightower et al., 2006; Pritchard, 2000, 2001). L'étude britannique de Pritchard (2000) menée par le biais d'entrevues individuelles auprès de 27 femmes maltraitées âgées de 60 ans et plus montre que les femmes âgées estiment important de parler de la situation à une personne qui puisse leur prodiguer des conseils pour quitter la situation de maltraitance en toute sécurité. Les études révèlent également que les femmes âgées maltraitées ont besoin d'être écoutées et crues par une personne qui soit en mesure de maintenir la confidentialité (Hightower et al., 2006; Pritchard, 2000). Quant aux hommes âgés en situation de maltraitance, les résultats de l'étude britannique de Pritchard (2001) montrent qu'ils ont besoin de savoir qu'ils seront crus et non ridiculisés. Selon l'auteure, il est important de tenir compte de ces besoins puisqu'il est probablement encore plus difficile pour les hommes âgés d'admettre qu'ils sont maltraités au sein d'une société qui les voit davantage comme des personnes maltraitantes que maltraitées.

Un autre besoin fréquemment rapporté par les personnes âgées en situation de maltraitance concerne l'information. Les études révèlent qu'elles ont besoin d'avoir accès à de l'information précise et fiable concernant les questions juridiques⁶, le logement, les services de soutien disponibles et le soutien financier (Hightower et al., 2006; Lundy et Grossman, 2004; Pritchard, 2000, 2001). Par exemple, une étude américaine dévoile que près du deux tiers des clients âgés de 65 ans et plus ayant reçu des services d'un programme de violence familiale avaient besoin d'assistance juridique (Lundy et Grossman, 2004). En ce qui a trait plus particulièrement aux hommes âgés maltraités, l'étude britannique de Pritchard (2001) fait ressortir que leurs besoins d'informations portent essentiellement sur des questions de logement, de finances ou juridiques. Quant aux femmes âgées, l'étude canadienne de Hightower et ses collaborateurs (2006) montre que ces dernières peuvent avoir besoin d'aide pour les questions financières comme la demande de soutien financier

⁶ Il est à noter que des ressources juridiques et de défense des droits de victimes existent au Québec, telles que les centres d'aide aux victimes d'actes criminels (CAVAC), les centres d'aide et de lutte contre les agressions à caractère sexuel (CALACS), les centres communautaires juridiques et les bureaux d'aide juridique (Gouvernement du Québec, 2016). Sans occulter le fait que ce soit aussi le cas, en raison de notre appartenance disciplinaire au travail social, les personnes ayant vécu de la maltraitance ne sont pas vues dans ce mémoire comme des victimes d'actes criminels dans une perspective criminologique. Nous sommes conscientes que ce positionnement influence l'ensemble du mémoire.

et la façon d'ouvrir un compte bancaire. Selon Pritchard (2000), il semblerait que des attitudes âgistes de la part des intervenants et leur perception qu'il est « trop tard » entraveraient parfois le recours des femmes âgées à de l'information utile.

2.2.2.2. Les besoins des personnes âgées après qu'elles aient quitté une situation de maltraitance

Les études révèlent que les personnes âgées ont également des besoins spécifiques une fois avoir quitté la situation de maltraitance (Hightower et al., 2006; Jackson et Hafemeister, 2012; Lundy et Grossman, 2004; Pritchard, 2000, 2001). Parmi les besoins exprimés par les personnes âgées, le besoin de se sentir en sécurité a été identifié dans les études menées au Canada, aux États-Unis et au Royaume-Uni (Hightower et al., 2006; Lundy et Grossman, 2004; Pritchard, 2000, 2001). Pour assurer cette sécurité, elles ont parfois besoin d'un logement permanent ou d'urgence (Hightower et al., 2006 ; Lundy et Grossman, 2004 ; Pritchard, 2000, 2001). D'ailleurs, le besoin de maintenir le contact avec l'intervenant lors du transfert dans un endroit sécuritaire est exprimé par les hommes âgés. L'étude britannique de Pritchard (2001) révèle que dans certains cas, les hommes sont « abandonnés » dans un endroit sécuritaire et n'ont ensuite que très peu de contact avec l'intervenant. Dans le même ordre d'idées, l'étude du Royaume-Uni de Pritchard (2000) indique qu'il est important pour les femmes âgées hébergées temporairement dans un refuge d'avoir la possibilité d'utiliser un système d'alarme et de pouvoir recourir au soutien d'une personne susceptible d'être appelée régulièrement. Cette même auteure souligne que les organismes doivent être en mesure de fournir des lieux d'accueil d'urgence sans que les personnes âgées aient à attendre qu'un endroit se libère. Selon cette auteure, l'éventail des options de logement offert spécifiquement aux femmes âgées semble limité.

Le besoin d'une opportunité de partage quant à l'expérience de maltraitance vécue est également exprimé par les personnes âgées de l'étude canadienne de Hightower et collaborateurs (2006) ainsi que celles du Royaume-Uni de Pritchard (2001)(2001)(2001)(2001)(2001)(2001)(2001). Le soutien par les pairs est particulièrement apprécié par les femmes âgées. En effet, l'étude de Pritchard (2000) rapporte que les conseils et les informations reçues par d'autres femmes ayant vécu des situations similaires sont bénéfiques pour les femmes âgées maltraitées. Somme toute, Pritchard (2001) souligne l'ouverture des hommes âgés à partager leur expérience de maltraitance.

Une étude américaine (Jackson et Hafemeister, 2012) ainsi qu'une étude britannique (Pritchard, 2001) montrent aussi que les personnes âgées maltraitées ont besoin de régler leurs problèmes. Par exemple, l'étude de Pritchard (2001) indique qu'il est important pour les hommes âgés maltraités de reprendre le contrôle sur la situation vécue en réglant des problèmes concrets tels que de récupérer à leur domicile leurs

biens personnels. Selon l'auteure, les problèmes doivent être résolus rapidement, car, dans le cas contraire, les délais génèrent de l'anxiété chez les personnes âgées.

Enfin, des éléments culturels semblent influencer les besoins des personnes âgées maltraitées. Dans une étude réalisée aux États-Unis, Grossman et Lundy (2003) ont fait ressortir que les personnes âgées d'origine afro-américaine étaient moins susceptibles d'avoir besoin de soutien émotionnel (78,5 %) que les personnes âgées d'origine caucasienne (90,1 %) et hispanique (85,6 %). Cette même étude indique que les personnes âgées d'origine caucasienne ont un besoin moins important de recourir à de l'assistance juridique que les Afro-Américaines et les Hispaniques. Toutefois, les résultats de l'étude montrent que les trois groupes ethniques ont les mêmes besoins de refuge et d'aide au logement.

Parmi les quelques études qui se sont penchées sur les besoins des personnes âgées maltraitées, une étude menée au Canada (Hightower et al., 2006) et une réalisée au Royaume-Uni (Pritchard, 2000) mettent en lumière que, bien qu'il soit important de consulter les prestataires de services lors de l'élaboration de programmes ou de services en matière de soutien aux personnes âgées maltraitées, il est tout aussi essentiel de prendre en considération le point de vue des utilisateurs de services.

2.2.3. Les modèles d'accompagnement

L'accompagnement des personnes âgées maltraitées prend diverses formes selon le type de maltraitance, le milieu de vie de la personne âgée, l'auteur de la maltraitance et la personne maltraitée (MFA, 2010). Ainsi, différents modèles d'intervention sont retrouvés dans la littérature (Beaulieu, Gordon et Spencer, 2005; McDonald et Collins, 2000; Podnieks, 2008). Podnieks (2008) identifie quatre modèles propres à l'accompagnement des personnes âgées maltraitées ; soit les modèles de la violence familiale, de la défense des droits des personnes âgées, de la justice réparatrice et le modèle intégré.

2.2.3.1. *Le modèle de la violence familiale*

Le modèle de la violence familiale élaboré pour accompagner les personnes âgées maltraitées est une adaptation des programmes qui ciblent la violence infligée aux femmes (Podnieks, 2008). Les politiques et les pratiques dans le domaine de la violence familiale reposent sur le principe que chaque individu a le droit de vivre sans violence. La violence familiale se base sur un modèle d'*empowerment* qui tient compte des déséquilibres de pouvoir par le biais d'intervention « micro » et « macro ». Les interventions du niveau micro mettent l'accent sur les problèmes et les besoins des individus. Leur principal objectif est d'aider les femmes à se considérer autrement que des victimes et préférentiellement comme des survivantes. Les groupes de soutien, les refuges, le counseling et les ordonnances des tribunaux relatives à la protection sont des exemples spécifiques d'interventions et de services de niveau micro. Quant aux interventions macros, elles abordent les

problèmes de l'ensemble du groupe et des institutions. Elles traitent des inégalités historiques profondément ancrées et de la discrimination qui sous-tend la violence familiale. Les interventions comprennent notamment le militantisme pour mettre un terme à la discrimination et défendre l'égalité des droits (Nerenberg, 2008). Aussi, une composante essentielle de ce modèle est la sensibilisation de la population sur la violence familiale, particulièrement l'éducation des personnes victimisées sur leurs droits (McDonald et Collins, 2000; Podnieks, 2008).

Adaptés à la maltraitance envers les personnes âgées, les interventions et les services qui s'appuient sur le modèle de la violence familiale comprennent de multiples volets, dont les services d'intervention de crise qui incluent les lignes téléphoniques d'écoute et de référence ; les ordonnances des tribunaux relatives à la protection ; les cliniques juridiques ; les refuges d'urgence ou secondaires ; les groupes de soutien pour les personnes âgées maltraitées ou pour les auteurs de la maltraitance ; la thérapie individuelle et familiale et ; les divers services sociaux, de santé et juridiques (Beaulieu et al., 2005; McDonald et Collins, 2000). Selon Podnieks (2008), la majorité des services qui se basent sur ce modèle ont été adaptés pour les personnes âgées maltraitées. À titre d'exemple, des refuges destinés préalablement aux femmes violentées se sont ajustés de manière à accueillir des femmes âgées maltraitées. Également, de nouveaux refuges ont été créés afin d'héberger à la fois des femmes et des hommes âgés.

Pour éviter davantage ou de nouvelles situations de maltraitance, les personnes âgées maltraitées peuvent avoir besoin d'un lieu sécuritaire. À cet effet, les refuges sont considérés comme un volet central du modèle de la violence familiale (O'Donnell et al., 2012). Situé à New York, le *Weinberg Center* est un exemple de refuge dédié aux personnes âgées maltraitées. Il offre un hébergement sécuritaire d'urgence, de répit et de soutien d'une durée approximative de trente jours. Une équipe multidisciplinaire spécialement formée pour répondre aux besoins de la clientèle élabore un plan d'intervention pour le séjour de chaque résident. Au terme de leur séjour, les personnes âgées sont soutenues pour leur retour à domicile par un encadrement, des services de soutien à domicile, un appartement spécialement conçu pour les personnes âgées qui ne peuvent retourner en sécurité à leur domicile, ou une admission à l'établissement de soins de longue durée (Reingold, 2006). Les écrits portant spécifiquement sur l'évaluation des refuges pour une clientèle âgée maltraitée sont peu nombreux (O'Donnell et al., 2012). Toutefois, certaines études font part de l'expérience de la clientèle (Hightower et al., 2006; McGarry et al., 2014). L'étude britannique qualitative de McGarry et collaborateurs (2014) qui avait pour objectif d'examiner les services offerts aux femmes âgées maltraitées en tenant compte du point de vue des personnes âgées elles-mêmes (n=3) indique que les refuges présentent des lacunes quant au soutien particulier offert aux personnes âgées maltraitées. En effet, cette étude a relevé que les refuges, qui reposent davantage sur la nature du service offert que sur l'âge, pourraient ne pas être adaptés ou accessibles aux personnes âgées qui éprouvent des besoins particuliers associés à leur âge.

L'étude qualitative de Hightower et ses collaborateurs (2006) qui examine l'expérience de maltraitance de 64 femmes âgées canadiennes abonde en ce sens. Bien qu'elle relève que certaines participantes aient reçu adéquatement de l'aide et du soutien du personnel et des autres résidents, certaines participantes étaient d'avis qu'ils étaient chaotiques et inadaptés pour répondre aux besoins spécifiques des personnes âgées maltraitées en perte d'autonomie.

La recherche a permis de constater que les personnes âgées maltraitées sont plus susceptibles d'être isolées socialement et d'avoir moins de contacts sociaux que les personnes âgées qui ne sont pas maltraitées (Podnieks, 2006). Les groupes de soutien ont alors été proposés comme des interventions efficaces (Hightower et al., 2006; Nerenberg, 2008; Reis et Nahmiash, 1995). En effet, il a été démontré qu'entendre l'expérience d'autres personnes maltraitées est bénéfique (Pritchard, 2000). Animé par des professionnels et des bénévoles, le *groupe d'empowerment* du *projet CARE* du CLSC Notre-Dame-de-Grâce à Montréal est un exemple de groupe de soutien offert aux personnes âgées maltraitées. Ces dernières se rencontrent hebdomadairement dans le but de reprendre confiance en elles-mêmes, de s'affirmer, d'établir des contacts sociaux et de s'informer sur leurs droits (Reis et Nahmiash, 1998). Soumis à des évaluations auprès des participants, le *groupe d'empowerment* fut grandement apprécié de ceux-ci pour permettre de ventiler leurs émotions, d'augmenter leur estime de soi et pour le soutien par les pairs qu'il procure (Reis et Nahmiash, 1995). Dans le même ordre d'idées, l'étude de Hightower et ses collègues (2006) montre que les groupes de soutien, parmi d'autres types d'accompagnement, sont considérés comme étant essentiels dans la vie des femmes âgées maltraitées. Selon cette même étude, les groupes de soutien procurent aux personnes âgées un environnement sécuritaire, un soutien émotionnel, de l'information, une opportunité de partage avec les pairs et une possibilité de briser l'isolement.

Le suivi psychosocial apparaît comme un des types d'intervention des plus appréciés par les personnes âgées maltraitées (Nerenberg, 2008). En prenant en considération le fait que plusieurs participants de leur étude souffraient de dépression et avaient tendance à se blâmer suite aux actes de maltraitance subis, Podnieks et ses collègues (1990) recommandent ce type d'aide pour examiner et intervenir sur les conséquences immédiates de la maltraitance. En effet, cette approche s'avère pertinente pour aider les personnes âgées à atténuer le stress post-traumatique associé à la maltraitance, comprendre leurs émotions, éliminer la résistance et le déni et augmenter leur estime de soi (Nerenberg, 2008).

Les interventions auprès des personnes âgées maltraitées qui s'appuient sur le modèle de la violence familiale ont pris une ampleur considérable au Canada puisqu'elles ont pour avantages de ne pas enfreindre les droits civils de la personne et de ne pas établir de discrimination fondée sur l'âge (McDonald et Collins, 2000; Podnieks, 2008). Toutefois, ce modèle n'est pas exempt de critiques. D'abord, les gérontologues ont

lancé une mise en garde contre l'utilisation seule de l'intervention en cas de crise. Puisque les problèmes des personnes âgées ont tendance à être multiples, complexes et interdépendants, beaucoup de temps peut être nécessaire pour les régler et ils doivent être étroitement surveillés. Ainsi, il a été conseillé de combiner l'intervention de crise avec d'autres approches. Aussi, les chercheurs et les praticiens ont signalé l'inadéquation du modèle lorsque celui-ci est appliqué aux situations de négligence par opposition aux situations de violence (McDonald et Collins, 2000; Podnieks, 2008). Par ailleurs, il a été mis en évidence que les services qui se réfèrent au modèle de la violence familiale sont souvent inadaptés pour répondre aux besoins complexes et spécifiques des personnes âgées (Beaulieu et al., 2005; O'Donnell et al., 2012). Enfin, les mêmes failles retrouvées initialement au sein des interventions en matière de violence familiale en général telles que l'intervention policière et les ordonnances restrictives, la mauvaise gestion des refuges et le manque de services de suivi ne sont que quelques-uns des défis qui s'appliquent également à l'accompagnement des personnes âgées maltraitées (McDonald et Collins, 2000; O'Donnell et al., 2012).

2.2.3.2. Le modèle de la défense des droits des personnes âgées

Podnieks (2008) définit la défense des droits comme « toutes les actions effectuées au nom d'une personne ou d'un groupe de personnes afin de s'assurer que leurs besoins soient satisfaits et que leurs droits soient respectés [traduction libre] » (p.133). De leur côté, dans leur article sur la signification et les implications de la défense des droits des personnes âgées, Bédard et Beaulieu se réfèrent à la définition de « défense » du Larousse pour jeter les bases de la défense des droits des personnes âgées : « fait de lutter pour la protection de quelqu'un ou de quelque chose [ou l'] action de défendre quelqu'un ou quelque chose ou de se défendre » (Larousse, 2014, cité par Bédard et Beaulieu, 2015, p.34). Elles tirent la conclusion que trois types de défense des droits des personnes âgées émergent de cette définition qui peut se réaliser « en amont, sur le moment et en aval de situations préjudiciables » (p.93) ; celles qui visent à protéger les personnes âgées contre les situations de maltraitance, à défendre les personnes âgées, et permettre aux personnes âgées de se défendre (Bédard et Beaulieu, 2015).

En pratique, en utilisant le moins d'interventions restrictives et intrusives possible, le modèle de la défense des droits amène à défendre les droits fondamentaux des clients et renforce la responsabilité de leurs actions en les informant sur leurs droits et sur l'éventail des services offerts (McDonald et Collins, 2000; Podnieks, 2008). L'accompagnement dans l'exécution des plans convenus est également une pratique centrale de ce modèle (McDonald et Collins, 2000). Deux types de défenseurs se retrouvent au sein de ce modèle : officiels et officieux. Les défenseurs officiels sont généralement des bénévoles, des amis ou des membres de la famille qui ne participent pas à un programme structuré (Beaulieu et al., 2005; McDonald et Collins, 2000). Certains d'entre eux sont des pairs, formés et soutenus dans le travail qu'ils accomplissent (Beaulieu et al., 2005). Les défenseurs officiels, quant à eux, sont des professionnels rémunérés pour les services offerts dans un

programme structuré (Beaulieu et al., 2005; McDonald et Collins, 2000). Une caractéristique importante du modèle de la défense des droits est qu'il s'appuie sur l'indépendance du défenseur au sein du système de prestations de services formels. Cette caractéristique permet de créer une relation positive entre le défenseur et la personne aînée accompagnée (McDonald et Collins, 2000; Podnieks, 2008).

La défense des droits permet de lutter contre la maltraitance des personnes aînées en promouvant la dignité humaine et le respect des droits individuels et collectifs de ces dernières. Bédard et Beaulieu (2015) indiquent que les trois pratiques de défense des droits des personnes aînées au Québec engendrent chacune des stratégies d'*empowerment*. Les pratiques de défense des droits qui visent à protéger les personnes aînées contre les situations de maltraitance réfèrent à une forme de prévention et une volonté d'en diminuer les conséquences. En développant des activités soutenues par de l'aide financière ou pratique, ces pratiques permettent de protéger les personnes aînées en les mettant à l'abri du danger. Quant aux pratiques de défense des droits qui visent à défendre les personnes aînées, elles se traduisent par des pratiques devant une juridiction par un représentant pour le respect des droits des personnes aînées, en leur faveur devant des accusations ou des critiques ou dans la prise d'actions au nom des personnes aînées. Ainsi, il s'agit de pratiques qui visent à défendre ou protéger une personne touchée par un préjudice. Enfin, les pratiques de défense des droits qui permettent aux personnes aînées de se défendre réfèrent aux interventions mises en œuvre par les personnes aînées pour faire respecter leurs droits. Elles se réalisent lorsque ces dernières se défendent elles-mêmes en étant accompagnées dans leurs démarches. Pour favoriser le sentiment d'*empowerment* des personnes aînées, les personnes qui les accompagnent doivent les soutenir dans la prise de leur propre décision et la mise en place d'actions autonomes et concrètes dans la défense de leurs droits (Bédard et Beaulieu, 2015).

Aux États-Unis, en réponse aux préoccupations de la qualité des soins en hébergement et en vertu de l'*Older Americans Act*, administré par l'*Administration on Aging*, un programme d'ombudsman, le *Long-Term Care Ombudsman Program* (LTCOP) est implanté dans tous les États (Pandya, 2008). Les ombudsmans sont appelés à régler les plaintes des résidents, à visiter régulièrement les centres d'hébergement, à fournir des informations et des références sur les établissements et leur qualité, ainsi qu'à promouvoir et représenter les besoins et les droits des résidents. De plus, ils jouent un rôle dans le repérage et le signalement de la maltraitance (Liang, 2006). En 2000, on y comptait 1000 ombudsmans salariés et 8000 ombudsmans bénévoles certifiés (Pandya, 2008). L'étude de Keith (2005) qui étudie la perception des administrateurs d'hébergement pour personnes aînées (n=199) quant à l'accompagnement que réalisent les bénévoles du LTCOP révèle que la majorité des administrateurs sont d'avis que les bénévoles améliorent la qualité de vie des résidents en hébergement de soins de longue durée. Selon cet auteur, il n'existe cependant pas de données récentes sur l'expérience d'accompagnement des résidents par les bénévoles de ce programme.

En parallèle au LTCOP des États-Unis, le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services (CLPQS) et les comités d'usagers sont des programmes québécois de défense des droits des personnes âgées maltraitées. Toute personne utilisatrice du réseau de la santé et des services sociaux au Québec qui considère que ses droits n'ont pas été respectés ou qui est insatisfaite des services reçus peut s'adresser au CLPQS (MSSS, 2016c). Selon la LSSS, ce dernier est responsable du respect des droits des usagers et du traitement diligent de leurs plaintes dans les établissements de santé et de services sociaux (Gouvernement du Québec, 1991). L'adoption en mai 2017 du projet de loi 115 : *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité* (Assemblée nationale, 2017) bonifie le rôle du CLPQS. En plus de continuer à traiter les plaintes des usagers des établissements de santé et de services sociaux, en vertu de cette loi, le CLPS traite également les signalements et les plaintes liées à des situations potentielles de maltraitance envers les personnes âgées, et ce, en provenance d'autres personnes que l'usager, comme un employé ou un membre de la famille (Ministère de la Famille, 2017).

Les comités des usagers sont également un exemple de pratiques du modèle de la défense des droits des personnes âgées puisque l'une de leurs six fonctions énoncées à l'article 212 de la LSSSS est celle de « défendre les droits et les intérêts collectifs des usagers ou, à la demande d'un usager, ses droits et ses intérêts en tant qu'usager auprès de l'établissement ou de toute autorité compétente » (Gouvernement du Québec, 1991, p. 85). Cette fonction amène les comités des usagers à intervenir en amont pour mettre fin ou prévenir les situations de maltraitance envers les personnes âgées qui leur sont rapportées par les usagers, la famille ou les témoins (Beaulieu, Bédard et Blain, 2015).

Des limites inhérentes au modèle de la défense des droits des personnes âgées sont identifiées dans les écrits recensés. Par exemple, il devient plus difficile et moins accessible pour les personnes âgées aux prises avec des problèmes cognitifs ou physiques de défendre leurs droits (Bédard et Beaulieu, 2015). En conséquence, les personnes âgées qui sont en mesure de s'affirmer sont plus susceptibles de susciter l'attention des autres (McDonald et Collins, 2000).

2.2.3.3. Le modèle de la justice réparatrice

L'approche de la justice réparatrice se conceptualise comme une nouvelle façon de reconnaître et de réagir à la criminalité. Les mauvais traitements y sont considérés comme une violation des personnes et des relations plutôt qu'une violation de la loi (Podnieks, 2008). Aussi, l'implication de la victime, de l'auteur des préjudices et de la communauté en tant que participants actifs dans le processus est un élément fondamental de ce modèle. Le but est de réconcilier les offenseurs et leurs victimes et de soutenir les communautés dans la réintégration de ces derniers (Groh et Linden, 2011). La justice réparatrice est une approche holistique qui se centre sur le respect des valeurs et des préférences individuelles, l'assurance que les participants ont une voix

égale, l'expression de la vérité, la restauration des relations et la prévention des préjudices (Groh, 2003). En pratique, elle peut prendre diverses formes tels la médiation, les conférences familiales ou communautaires, les cercles de guérison et les conseils de détermination de la peine (Beaulieu et al., 2005; Podnieks, 2008).

L'approche de la justice réparatrice a déjà été explorée pour contrer les situations de maltraitance envers les personnes âgées (Podnieks, 2008). Fréquemment, les personnes âgées maltraitées entretiennent des relations étroites avec les personnes maltraitantes et craignent de perdre ce lien si elles dénoncent la situation (Groh, 2003). En effet, il a été démontré par la LAAA que les situations les plus souvent rapportées impliquent un membre de la famille maltraitant (55 %). Le plus souvent, ce sont les enfants adultes (38 %), suivi d'autres membres de la famille (11 %) et des conjoints (6 %) (Ministère de la Famille et Secrétariat aux aînés, 2017). Dès lors, le modèle de la justice réparatrice peut présenter un processus qui permettra aux parties de maintenir leur relation tout en intervenant sur la situation de maltraitance d'une façon équitable pour chacun. Dans un environnement où elles sont soutenues et protégées, cette approche permet aux personnes âgées maltraitées de parler de leur expérience personnelle et des répercussions de la maltraitance dans leur vie. Du côté des personnes maltraitantes, la justice réparatrice veille à ce que celles-ci soient conscientes des conséquences de leurs actes, aient l'occasion de présenter des excuses et s'engagent à changer (Groh et Linden, 2011). En somme, tout en préservant les droits de la personne âgée maltraitée par la recherche de mesures de protection qui soient le moins restrictives possible, la justice réparatrice vise à mettre un terme à la maltraitance et à protéger la personne âgée contre la récurrence des actes maltraitants. Cette approche permet la réparation et la préservation des relations, le soutien continu de la personne âgée maltraitée et la promotion sa dignité (Soden, Beaulieu et Leboeuf, 2017).

Un programme basé sur le modèle de la justice réparatrice a été élaboré au début des années 2000 à Waterloo en Ontario. Le projet avait pour but d'offrir aux personnes âgées touchées par la maltraitance une occasion de changement et de ressourcement. Le modèle actuel comprend six étapes distinctes : la demande d'aide ; l'admission ; la désignation des intervenants bénévoles qui interviendront sur la situation ; l'élaboration du dossier par une rencontre entre un intervenant et la personne maltraitée ainsi qu'une rencontre entre un intervenant et la personne maltraitante ; la séance de justice réparatrice dans laquelle les partis doivent arriver à un consensus sur les causes, les manières de réparer et de prévenir les préjudices ; et l'après-séance qui comprend le suivi sur la situation et l'évaluation (Groh, 2003). Trois évaluations du projet furent réalisées entre 2004 et 2005. L'évaluation quantitative menée par entrevues téléphoniques ou en personne auprès de sept personnes ayant pris part au projet indique des résultats diversifiés. Par exemple, seulement 20 % des participants avaient trouvé une amélioration de la relation entre les partis et la moitié des personnes âgées maltraitées était satisfaite du processus. À l'inverse, la majorité des personnes âgées maltraitées affirme avoir

été soutenue (86 %), informée de manière adéquate (71 %) et traitée équitablement (80 %) (Groh et Linden, 2011)⁷.

2.2.3.4. Le modèle intégré

La maltraitance envers les personnes âgées est une problématique complexe qui comporte à la fois des volets financiers, psychosociaux, médicaux, juridiques et éthiques (Beaulieu, Leboeuf et Crête, 2014). Les multiples facettes qu'elle présente nécessitent une collaboration intersectorielle et interdisciplinaire. Pour cette raison, des équipes multidisciplinaires ont été créées dans lesquelles un large éventail de professionnels de diverses organisations et disciplines agit selon leurs compétences respectives (Beaulieu, 2007). Ces équipes multidisciplinaires comprennent généralement des représentants du secteur de la santé et des services sociaux, des services bénévoles, des corps policiers, des communautés religieuses, et des services juridiques et financiers. Ils travaillent ensemble à l'évaluation holistique des besoins, l'étude des cas et l'instauration d'interventions appropriées pour les situations complexes de maltraitance (Podnieks, 2008).

Dans le cadre du projet CARE, Reis et Nahmiash (1995) ont formé une équipe multidisciplinaire qui assure le suivi des situations de maltraitance et conseille l'équipe de soutien à domicile lors de situations particulières. Cette équipe se compose d'un coordonnateur ou d'un consultant en maltraitance, d'un médecin, d'un travailleur social, d'un infirmier, d'un auxiliaire familial et d'un coordonnateur de centre de jour. Cette équipe révisé les dossiers, examine la possibilité de maltraitance, et propose des stratégies d'intervention aux responsables des dossiers (Reis et Nahmiash, 1998).

Une étude américaine à devis mixte utilisant 80 rapports trimestriels de l'*Archstone Foundation Elder Abuse & Neglect Initiative* a montré que les programmes d'intervention qui s'appuient sur une équipe multidisciplinaire permettent d'apporter une réponse plus efficace aux situations de maltraitance. Les équipes multidisciplinaires ont la capacité de fournir des conseils d'experts ciblés ainsi que d'augmenter les connaissances des membres des équipes dans divers domaines tels que la législation, la défense des droits, et l'identification des lacunes dans les services offerts. Cette même étude montre que les équipes multidisciplinaires jouent un rôle important dans la collaboration entre les différents professionnels et organismes, dans l'efficacité du traitement des situations de maltraitance complexes et dans la prévention de la maltraitance (Twomey et al., 2010).

⁷ De notre recension des écrits, seul un article scientifique, soit celui de Groh et Linden (2011) traite de la justice réparatrice ou alternative en matière de lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées. Pour plus d'information sur la justice réparatrice en général et celle plus spécifique auprès des personnes âgées, consulter les ouvrages de : Rossi, C et Cario, R. (2016). *Les bienfaits de la justice restaurative* à <http://www.thyma.fr/les-bienfaits-de-la-justice-restaurative/>; Van Ness, D., Strong, K. (2010). *Restoring Justice: An Introduction to Restorative Justice* (4^e éd.). États-Unis : Anderson Publishing.; Soden, A., Beaulieu, M. et Leboeuf, R. (2017). La place de la conciliation dans certaines matières non contentieuses : la justice participative et les personnes âgées. Dans Formation continue Barreau du Québec (dir.), *La protection des personnes vulnérables*, vol. 424. Cowansville: Yvon Blais.

Les évaluations des services dédiés à la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées basées sur le modèle intégré se sont révélées positives (McDonald et Collins, 2000). De plus en plus de programmes ont recours à des équipes multidisciplinaires, ce qui reflète un accord explicite et croissant sur le fait qu'aucun organisme ou discipline ne dispose de toutes les ressources ou compétences nécessaires pour intervenir efficacement auprès des différents types de maltraitance (Reingold, 2006). Par contre, la principale lacune du modèle intégré, mise en évidence par McDonald et Collins (2000), est que les équipes consacrent plus de temps à chacun des cas comparativement aux professionnels qui interviennent seuls. Beaulieu et Leclerc (2006) soulignent également que la confidentialité constitue un enjeu majeur lors de situations de maltraitance qui nécessitent la collaboration de plusieurs professionnels ou organisations.

En somme, maints chercheurs et praticiens soutiennent la nécessité de recourir à différents modèles d'intervention en partant du principe qu'aucun modèle n'est mieux adapté que les autres pour répondre efficacement à toutes les situations de maltraitance. Par conséquent, en raison des différents facteurs impliqués, des multiples manifestations de la maltraitance et des différences culturelles (O'Donnell et al., 2012), les intervenants psychosociaux doivent puiser parmi les diverses approches propres au service social afin d'accompagner efficacement les personnes âgées maltraitées (Gouvernement du Québec, 2016).

2.3. L'accompagnement des personnes âgées en situation de maltraitance offert spécifiquement par les OBNL

Cette partie traite de l'état des connaissances sur l'accompagnement des personnes âgées maltraitées offert spécifiquement par les OBNL. Dans un premier temps, l'accompagnement par les intervenants d'OBNL des personnes âgées en situation de maltraitance sera présenté en précisant leurs principaux rôles. Dans un deuxième temps, l'accompagnement assuré principalement par les bénévoles d'OBNL sera exposé en décrivant leurs rôles ainsi que les effets de leurs actions dans la vie des personnes âgées maltraitées.

2.3.1. L'accompagnement offert par les intervenants d'OBNL

2.3.1.1. Les rôles des intervenants d'OBNL qui accompagnent les personnes âgées maltraitées

La deuxième édition du *Guide de référence pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées* (Gouvernement du Québec, 2016) propose onze rôles-actions propres aux intervenants d'OBNL du Québec interpellés en matière d'accompagnement des personnes âgées maltraitées. Le Tableau 3 présenté à la page suivante expose ces rôles-actions tels que définis par le Gouvernement du Québec (2016).

Tableau 3

Rôles-actions des intervenants d'OBNL interpellés dans l'accompagnement des personnes âgées maltraitées

Rôles des intervenants d'OBNL	Actions des intervenants d'OBNL
Accueillir et créer un lien de confiance	Offrir écoute et soutien à la personne âgée Clarifier son propre rôle
Explorer ou évaluer la situation	Évaluer les risques et faire des recommandations Évaluer l'environnement de la personne âgée Explorer les stratégies pour accroître l'autonomie de la personne âgée et diminuer sa dépendance
Estimer la dangerosité	Évaluer l'urgence d'intervenir
Favoriser la reconnaissance de la situation de maltraitance	Nommer la situation de maltraitance Prendre position contre la maltraitance Nommer la situation de maltraitance Valider la perception de la situation et de la reconnaissance de la maltraitance par la personne âgée Travailler à vaincre les résistances de la personne âgée Outiller la personne âgée afin qu'elle prenne des décisions libres et éclairées
Élaborer et mettre en œuvre un plan d'intervention, un plan d'intervention interdisciplinaire et un plan de services individualisé	Susciter la collaboration des proches et des partenaires
Effectuer une référence	Transmettre l'information sur les ressources pertinentes Diriger la personne âgée maltraitée vers une ressource d'aide
Accompagner vers les services	Si nécessaire, prendre contact avec la ressource, et ce, avec le consentement de la personne elle-même Accompagner la personne âgée au service ou à l'organisation qui l'aidera Être présent avec la personne âgée au moment de la prise de contact
Sécuriser les avoirs	Donner à la personne âgée de l'information ou des recommandations lui permettant de protéger ses avoirs
Offrir des soins de santé ou de soutien à l'autonomie	Offrir à la personne âgée de l'assistance pour compenser sa perte d'autonomie Favoriser l'autonomie de la personne âgée pour diminuer sa dépendance à l'égard d'autrui
Soutenir dans les démarches juridiques	Informar la personne âgée de ses droits et des moyens de se protéger Diriger la personne âgée vers les ressources de défense des droits Accompagner la personne âgée dans ses démarches juridiques Dénoncer et porter plainte à la police dans le cas de violation du Code criminel ou à la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse dans les cas d'exploitation

(Gouvernement du Québec, 2016, p. 385-386)

À l'égard du rôle qui concerne la reconnaissance de la situation de maltraitance, les intervenants d'OBNL spécialisés dans la lutte contre la maltraitance sont particulièrement habilités à valider la perception de la situation de la maltraitance de la personne aînée, à travailler à défaire ses résistances et à l'outiller afin qu'elle soit en mesure de prendre des décisions libres et éclairées. De plus, certains intervenants d'OBNL qui se spécialisent dans la lutte contre la maltraitance possèdent une expertise pour sécuriser les avoirs de la personne aînée ainsi que de l'informer sur ses droits, de la guider vers les ressources de défense des droits et de l'accompagner dans ses démarches de dénonciation (Gouvernement du Québec, 2016).

La deuxième édition du *Guide de référence pour contrer la maltraitance envers les personnes aînées* (Gouvernement du Québec, 2016) souligne également que les travailleurs sociaux en milieu communautaire sont amenés à assumer les rôles précédemment cités selon la mission de l'organisme. Toutefois, ils sont aussi soumis aux règles de l'Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec (OTSTCFQ) en ce qui concerne notamment la confidentialité des renseignements personnels et le respect du secret professionnel.

2.3.2. L'accompagnement offert par les bénévoles d'OBNL

2.3.2.1. *Les rôles des bénévoles d'OBNL qui accompagnent les personnes aînées maltraitées*

Au Québec, plus de 500 OBNL offrent des services aux personnes aînées, tels que des services de popote roulante, d'entraide, de répit et d'accompagnement. Ces services reposent fréquemment sur l'engagement de nombreux bénévoles (MFA et MSSS, 2012). Ces derniers sont également considérés comme des acteurs importants dans le champ de la lutte contre la maltraitance à l'égard des personnes aînées (Beaulieu, D'Amours et Crevier, 2014); de la prévention de la maltraitance à l'accompagnement personnalisé des personnes aînées maltraitées (Gouvernement du Québec, 2016). Ces bénévoles sont notamment des professionnels retraités qui apportent leur expertise et leur expérience professionnelle (Moulias, Busby, Hugonot et ALMA France, 2010).

L'étude de cas québécoise de Beaulieu, D'Amours et Crevier (2014) met en lumière le rôle des bénévoles au sein d'un OBNL dédié à la lutte contre la maltraitance. Par le biais d'entrevues individuelles pré et post interventions effectuées auprès des bénévoles (n=8), l'étude montre que ces derniers perçoivent leur rôle comme un accompagnement ciblé qui permet d'établir un pont entre la personne aînée maltraitée et les différents professionnels. L'étude indique que le rôle de conseiller dans un domaine spécifique tel le volet juridique ou financier est également exercé par les bénévoles. Cette même étude relève que la sensibilisation à la bientraitance, la dénonciation, l'aide et le soutien, l'accompagnement, l'assistance et le conseil, l'écoute et

l'orientation sont des actions confiées spécifiquement aux bénévoles voués à la lutte contre la maltraitance des personnes âgées.

Au sein de l'OBNL national d'assistance téléphonique ALMA, situé en France, Busby (2010) montre que des bénévoles formés par l'organisme sont également impliqués dans l'accompagnement des personnes âgées maltraitées. Deux rôles centraux peuvent être tenus par ces bénévoles : les rôles d'écouter et de conseiller. Le rôle d'écouter consiste à répondre à l'appelant, recueillir des informations et dresser un tableau des différents acteurs, relations et contextes familiaux de l'appelant. Quant au rôle de conseiller, ce sont des bénévoles qui possèdent une expérience professionnelle dans le domaine médical, juridique, administratif ou social qui assument ce rôle. Ces derniers analysent, traitent et décident des suites à donner des dossiers ouverts par les écoutants. Le cas échéant, ils font appel à des consultants. De même, les bénévoles d'ALMA sont en mesure de réaliser des activités de sensibilisation et d'offrir de la formation.

En ce qui a trait spécifiquement à la lutte contre la maltraitance matérielle et financière, Lanier et Mandel (2009) indiquent que les bénévoles sont interpellés pour offrir de l'information juridique aux professionnels de première ligne. À cet effet, les bénévoles sont reconnus pour l'expertise qu'ils apportent dans les équipes multidisciplinaires. De plus, par le biais des lignes téléphoniques d'écoute et de conseils juridiques, telle la *Senior Legal Hotline* située au Michigan, aux États-Unis, les bénévoles d'OBNL jouent un rôle dans l'intervention en situation de crise auprès des appelants.

2.3.2.2. L'effet de l'accompagnement bénévole dans la vie des personnes âgées maltraitées

L'action des bénévoles s'avère significative pour les personnes âgées maltraitées. D'une part, elles peuvent se reconnaître dans un pair de leur âge. D'autre part, les bénévoles apportent un aspect humain souvent moins présent par les services assurés par des professionnels (Beaulieu, D'Amours, et al., 2014) et ils procurent un contact qui favorise l'intimité et la confiance des personnes âgées maltraitées (Gouvernement du Québec, 2016). En effet, il a été montré que certaines personnes âgées qui ne se sentent pas prêtes à recevoir de l'aide du soutien des intervenants des services formels sont plus à l'aise de rencontrer des bénévoles accompagnateurs (Nahmiash et Reis, 2000; Reis et Nahmiash, 1995).

En somme, notre recension des écrits a permis de mettre en évidence les enjeux qui entourent la demande d'aide des personnes âgées maltraitées, leurs besoins, les modèles d'accompagnement, les rôles des intervenants et des bénévoles d'OBNL qui accompagnent les personnes âgées maltraitées ainsi que les effets de l'accompagnement bénévole. Cette revue conduit également au constat que la communauté scientifique a une compréhension partielle de l'accompagnement offert par les OBNL aux personnes âgées en situation de maltraitance. En effet, force est de constater que peu d'études donnent la voix aux personnes

âînées maltraitées sur leur expérience d'accompagnement, encore moins lorsque cette expérience a lieu dans un OBNL. Ce mémoire tente de pallier cette lacune en apportant une meilleure compréhension de l'expérience d'accompagnement au sein des OBNL des personnes âînées en situation de maltraitance. Il s'agira de répondre à la question de recherche suivante : « Comment les personnes âînées maltraitées ont-elles vécu leur expérience d'accompagnement dans les OBNL dédiés à la lutte contre la maltraitance ? ». Pour ce faire, quatre objectifs spécifiques ont été retenus :

- 1) Exposer les facteurs facilitants et contraignants la demande d'aide propre aux OBNL dédiés à la lutte contre la maltraitance envers les personnes âînées ;
- 2) Cerner les besoins des personnes âînées maltraitées en termes de soutien et d'accompagnement ;
- 3) Décrire la nature des interactions entre les personnes âînées et les bénévoles ou les intervenants d'OBNL lors du processus d'accompagnement ;
- 4) Explorer les répercussions de l'accompagnement reçu dans la vie des personnes âînées.

2.4. La pertinence sociale, disciplinaire et scientifique

2.4.1. La pertinence sociale

Dans un contexte mondial de vieillissement de la population, la maltraitance envers les personnes âînées est devenue une préoccupation d'ordre social et de santé publique (OMS, 2002). Au Québec, la lutte contre la maltraitance a fait l'objet d'initiatives gouvernementales, des milieux de la pratique et de la collectivité depuis plus d'une trentaine d'années (Beaulieu, 2012). Elle a pris de l'ampleur lors du déploiement par le Gouvernement du Québec en 2010 du *Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âînées 2010-2015* (MFA, 2010). Ce *Plan d'action* s'avère être la première politique publique québécoise de lutte contre la maltraitance à l'égard des personnes âînées (Beaulieu, 2012). Il mise sur le renforcement des actions complémentaires et concertées de prévention, de repérage et d'intervention. Par la proposition de quatre actions structurante, il a notamment permis le déploiement d'une campagne de sensibilisation grand public, la création d'une Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âînées, la mise en place d'une ligne téléphonique d'écoute et de référence professionnelle et la mise sur pied d'une équipe de coordonnateurs régionaux (Ministère de la Famille et Secrétariat aux âînés, 2017). Ces mesures ont encouragé la reconnaissance sociale de la maltraitance envers les personnes âînées et la volonté de la contrer (Gouvernement du Québec, 2016). D'ailleurs, les engagements et les objectifs posés dans ce *Plan d'action* ont été poursuivis jusqu'en 2017 au sein de la politique menée conjointement par le Ministère de la Famille et le Ministère de la Santé et des Services sociaux *Vieillir et vivre ensemble, chez soi, dans sa communauté, au Québec* (MFA et MSSS, 2012). Par le déploiement d'un deuxième *Plan d'action* de 2017 à 2022 (Ministère de la Famille et Secrétariat aux âînés, 2017) et l'entrée en vigueur en mai 2017 de la

Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité (Assemblée nationale, 2017), le Gouvernement du Québec maintient son engagement à lutter contre la maltraitance envers les personnes aînées. Ceci prouve aussi que des efforts supplémentaires doivent être fournis dans le développement des connaissances à l'égard de la maltraitance (Ministère de la Famille et Secrétariat aux aînés, 2017). En effet, l'ensemble de ces initiatives gouvernementales confirme la nécessité de réfléchir sur les nouveaux enjeux et défis sociaux de la gérontologie sociale et, par conséquent, d'approfondir les connaissances dans le champ de la lutte contre la maltraitance envers les personnes aînées afin d'améliorer le mieux-être collectif. Néanmoins, bien qu'il y ait une prise de conscience selon laquelle la maltraitance constitue un enjeu de société, encore trop de personnes aînées sont maltraitées, près d'une personne aînée sur six (Yon et al., 2017)) ; d'où l'importance d'améliorer et de réfléchir sur les interventions destinées aux personnes aînées en situation de maltraitance et d'en connaître leurs répercussions. La présente étude demeure contributive à cet égard.

De plus, comme il est estimé que les hommes et les femmes âgés de 65 ans et plus représenteront en 2031 25,2 % de la population québécoise (Institut de la statistique du Québec, 2017), il est également estimé que de plus en plus de personnes aînées se retrouveront en situation de maltraitance au cours des prochaines années (Beaulieu et Bergeron-Patenaude, 2012). Cette croissance de la population aînée est susceptible de provoquer une augmentation des besoins de soutien de la part de la clientèle âgée (Ouellet et Delisle, 2002) et donc, de la clientèle âgée maltraitée. Pour répondre à cette demande, la société devra se restructurer. Il devient alors primordial de bien comprendre l'expérience d'accompagnement des personnes aînées en situation de maltraitance afin de leur offrir un soutien qui réponde à leurs besoins. En outre, il a fréquemment été constaté que les services disponibles reposent davantage sur la nature du service offert que sur l'âge (McGarry et al., 2014). Certains des services actuels sont donc inadaptés aux besoins particuliers des personnes aînées maltraitées. Les résultats de cette recherche permettront de mieux comprendre, à partir du point de vue des personnes concernées, l'influence des OBNL dans l'expérience d'accompagnement des personnes aînées maltraitées, de même que d'offrir un soutien qui répond réellement à leurs besoins et qui soit le plus aidant possible.

Qui plus est, il a été démontré que les personnes aînées peuvent être réticentes à dénoncer la maltraitance qu'elles subissent (Gouvernement du Québec, 2016) et, par conséquent, réticentes à être accompagnées pour une telle situation. Ouellet et Delisle (2002) soulignent que les intervenants qui connaissent l'orientation de recherche d'aide de leur clientèle peuvent plus facilement « adapter leur offre de services et établir des relations de qualité avec leurs clients, à l'avantage de tous et chacun » (p.29). Dès lors, il importe de comprendre l'expérience d'accompagnement en milieu communautaire des personnes aînées maltraitées, en débutant par leurs orientations de demande d'aide et les facteurs qui ont facilité ou contraint l'obtention du

soutien nécessaire. Conséquemment, cette étude est pertinente sur le plan social puisqu'elle produira des connaissances pour mieux comprendre les facteurs qui favorisent et contraignent la demande d'accompagnement dans les OBNL des personnes âgées maltraitées.

Parallèlement, ce mémoire prend en considération le contexte actuel de désengagement de l'État. En effet, afin de répondre aux besoins des personnes âgées, l'État encourage de plus en plus les initiatives des OBNL (Robichaud, 2000) dont plusieurs sont fondés sur l'action bénévole. D'après Lamoureux (2002), « le vieillissement de la population et l'incapacité de l'État à assurer aux personnes âgées (...) une gamme de services adéquats, ouvre un nouveau et exigeant chantier au bénévolat communautaire » (p.84). La présente recherche permettra une meilleure compréhension de l'accompagnement réalisé par les bénévoles d'OBNL, de même que les intervenants, dans une perspective éventuelle de faire ressortir leurs actions, leurs attitudes et leurs habiletés qui favorisent une expérience d'accompagnement positive chez les personnes âgées maltraitées.

2.4.2. La pertinence disciplinaire

Depuis juillet 2001, l'Association internationale des écoles de travail social (AITS) et la Fédération internationale des travailleurs sociaux (FITS) s'entendent sur une définition internationale de la profession du travail social :

Le travail social comme profession s'emploie à promouvoir le changement social et la solution de problèmes dans les relations humaines de même qu'il aide les personnes à se donner du pouvoir et à se libérer en vue d'un plus grand bien-être. S'appuyant sur les théories des sciences humaines et des systèmes sociaux, le travail social intervient dans le champ des interactions entre les personnes et leur environnement. Les droits de la personne et la justice sociale sont des principes fondamentaux de l'action en travail social. (OTSTCFQ, 2012, p. 7)

Cette définition du travail social tient compte des situations d'oppression que le travailleur social s'engage à dénoncer et contrer de sorte que les personnes aient la possibilité d'évoluer au sein d'un environnement qui favorise une réponse appropriée à leurs besoins (OTSTCFQ, 2012). La présente étude s'inscrit dans les valeurs et les principes de cette profession puisqu'elle tend à mieux comprendre l'expérience d'accompagnement des personnes âgées maltraitées dans le but de bonifier les pratiques et de favoriser un plus grand bien-être chez les personnes âgées vivant des situations d'oppression, soit des situations de maltraitance.

Ce mémoire contribuera également à l'avancement de la profession du service social par la prise en considération de la pratique en milieu communautaire. En effet, sans dénombrer le nombre d'intervenants qui détiennent une formation en travail social qui ne sont pas membres de l'OTSTCFQ, plus de 620 travailleurs sociaux membres de l'OTSTCFQ exercent en 2017 dans ce milieu au Québec (OTSTCFQ, 2017). Comme

stipulé par l'Ordre professionnel des travailleurs sociaux du Québec (OPTSQ) (2008), il importe que cette pratique « soit davantage connue et partagée » (p.21). Dès lors, cette étude permettra d'acquérir des connaissances sur les interventions réalisées en milieu communautaire auprès d'une clientèle aînée maltraitée.

Cette étude relève du domaine de la gérontologie sociale qui peut être définie comme un champ de recherche et d'intervention multidisciplinaire des sciences humaines et sociales qui vise « l'étude des différentes dimensions et enjeux sociaux liés au vieillissement » (Charpentier et al., 2010, p. XXXI). L'OTSTCFQ (2016) estime qu'environ 4 500 travailleurs sociaux interviennent auprès des personnes aînées. Selon Kosberg (1999), la population vieillissante offre un terrain à une multitude de possibilités de participation pour les travailleurs sociaux. En effet, le vieillissement démographique aura une influence sur les pratiques de ces derniers. Devant ces faits, les travailleurs sociaux doivent actuellement et devront continuer à répondre aux besoins diversifiés de la clientèle aînée. Malgré tout, il a été constaté que peu d'écrits scientifiques, et encore moins d'écrits québécois, s'intéressent au travail social gérontologique (Pelletier et Beaulieu, 2016). Cette étude contribuera à l'avancement de la profession du service social par le développement de connaissances bénéfiques aux chercheurs et intervenants sociaux qui travaillent auprès d'une clientèle vieillissante.

L'accroissement prévu du nombre de personnes aînées maltraitées au cours des prochaines années (Gouvernement du Québec, 2016) constitue sans contredit de nouveaux défis pour la discipline du service social. Cette recherche demeure pertinente puisqu'en acquérant des connaissances sur l'expérience d'accompagnement des personnes aînées maltraitées, les travailleurs sociaux pourront davantage être au fait des besoins réels de soutien des personnes aînées. Ainsi, les travailleurs sociaux, aussi bien que les intervenants et les bénévoles d'OBNL, seront en mesure de cibler les actions et les types d'interactions qui favorisent une expérience positive d'accompagnement chez les personnes aînées dans le but de bonifier l'offre de service. À l'inverse, ce projet mettra en lumière les limites de l'accompagnement reçu et en cela les aidera à ajuster leurs interventions et enrichir leur pratique.

2.4.3. La pertinence scientifique

Un nombre restreint d'études donnent la parole aux personnes aînées maltraitées quant à leur expérience d'accompagnement. L'accent a plutôt été mis sur l'étude des caractéristiques de la maltraitance en explorant, par exemple, les facteurs de risque (Pritchard, 2000). De plus, lorsque le thème de l'accompagnement des personnes aînées maltraitées est abordé, il est davantage étudié sous l'angle et le point de vue des professionnels d'organisations publiques. Il y a donc peu de données empiriques sur la façon dont la clientèle perçoit les interventions (Jackson et Hafemeister, 2012). Comme stipulé par Hightower (2006), l'élaboration de stratégies solides et efficaces pour mettre fin à la maltraitance doit inclure la participation des personnes

aînées ayant vécu de la maltraitance. Pourtant, peu d'études se sont intéressées à l'expérience d'accompagnement des personnes aînées en situation de maltraitance (Hightower et al., 2006; Jackson et Hafemeister, 2012; Lafferty et al., 2013; McGarry et al., 2014; Mowlam et al., 2007; Pritchard, 2000, 2001; Yan, 2015). Parmi celles-ci, une seule étude recensée a été réalisée au Canada, plus particulièrement en Colombie-Britannique (McGarry et al., 2014). Somme toute, il semblerait qu'aucune étude n'ait à ce jour documenté l'expérience d'accompagnement dans les OBNL des personnes aînées maltraitées. Développer ou enrichir des services appropriés et efficaces pour lutter contre la maltraitance des personnes aînées est difficile sans la prise en compte du point de vue des principaux acteurs : les bénéficiaires des services. La présente recherche s'avère pertinente sur le plan scientifique, car elle pallie cette lacune en prenant en considération l'expérience et le point de vue des personnes aînées maltraitées. Bref, plus les connaissances seront enrichies sur la nature des situations d'accompagnement vécues par la population aînée maltraitée, plus il sera possible d'adapter des services qui répondront à leurs besoins d'accompagnement.

Chapitre 3. Le cadre théorique

Ce chapitre présente le cadre théorique retenu pour la présente étude. La première section décrit ce cadre théorique qu'est la sociologie de l'expérience de Dubet (1994, 2007). La deuxième section souligne sa pertinence à l'égard de l'objet d'étude et la manière dont il sera pris en considération pour saisir l'expérience d'accompagnement dans les OBNL des personnes âgées en situation de maltraitance. La dernière section de ce chapitre expose les principaux concepts ayant guidé cette étude.

3.1. La sociologie de l'expérience de Dubet

S'agissant d'une étude qui s'intéresse à mieux comprendre une expérience, en l'occurrence celle des personnes âgées accompagnées par des OBNL pour une situation de maltraitance, le cadre théorique de la sociologie de l'expérience de François Dubet, tiré de ses ouvrages *Sociologie de l'expérience* (1994) et *L'expérience sociologique* (2007), est apparu tout désigné pour répondre aux objectifs du présent mémoire. La sociologie de l'expérience a pour prémisse que les actions des individus ne sont pas totalement déterminées par les contextes sociaux dans lesquels ils évoluent, ni entièrement orientées par des choix individuels (Dubet, 1994).

La sociologie de l'expérience de Dubet (1994 ; 2007) se situe au sein du courant phénoménologique et s'appuie notamment sur la sociologie compréhensive de Weber qui stipule que « l'objet primaire d'une sociologie compréhensive est l'action de l'individu, qui s'avère "sociale" dans la mesure où elle se rapporte au comportement d'autrui, par rapport auquel s'oriente son développement » (Fleury, 2009, p. 23). Dans ces travaux, Dubet (1994, 2007) revisite la sociologie classique pour résoudre les enjeux conflictuels des théories sociologiques qui s'articulent soit sous le pôle du déterminisme de la société où les individus sont considérés comme des êtres soumis aux conditions sociales, soit sous le pôle de la liberté totale de l'acteur. En revanche, le sociologue propose une conceptualisation théorique de l'expérience qui conçoit que les individus sont autonomes dans la construction de leur histoire de vie en considérant toutefois l'influence des conditions sociales au sein desquelles ils évoluent (Côté, 2013). Dans les mots de Dubet (1994), l'expérience sociale « désigne les conduites individuelles et collectives dominées par l'hétérogénéité de leurs principes constitutifs, et par l'activité des individus qui doivent construire le sens de leur pratique au sein de cette hétérogénéité » (p.15).

La notion d'expérience de Dubet met en évidence trois traits essentiels. Le premier fait référence à « l'hétérogénéité des principes culturels et sociaux qui organisent les conduites » (Dubet, 1994, p. 16). L'acteur adopte simultanément plusieurs points de vue. Les positions sociales, les rôles et la culture ne définissent pas complètement les éléments stables de l'action ou son identité sociale, car l'acteur vise à

construire une unité expérientielle à partir d'une pluralité d'éléments de sa vie sociale et d'orientations qu'il porte en lui (Dubet, 1994). Selon Tardif (1996), cette thèse constitue le « pivot de l'argumentation de l'auteur » (p.208). Le deuxième trait essentiel de l'expérience relève de « *la distance subjective que les individus entretiennent avec le système* » (Dubet, 1994, p.17). L'acteur n'est jamais pleinement dans son action, ses intérêts ou sa culture. Son autonomie se définit d'une part par la distance critique que celui-ci maintient à l'égard du système et, d'autre part, par la réflexivité qu'il exerce. Cette subjectivation fait de lui « l'auteur de son expérience » (Dubet, 1994, p.17) quand bien même que cette expérience reposerait sur des éléments qui ne lui appartiennent pas. Le troisième trait renvoie au fait que « *la construction de l'expérience collective replace la notion d'aliénation au cœur de l'analyse sociologique* » (Dubet, 1994, p.18). En effet, Dubet (1994) souligne que l'acteur éprouve des sentiments de souffrance, de tension et d'aliénation lorsqu'il ne parvient pas à maîtriser et unifier les diverses logiques d'actions qui le guident.

Dubet (1994 ; 2007) soutient également que l'expérience sociale possède deux significations conceptuelles qu'il importe de lier : une activité émotionnelle et une activité cognitive. La première réfère à une manière d'éprouver et d'être envahie par un état émotionnel tandis que pour la seconde, l'expérience évoque la construction du réel, sa vérification et son expérimentation : « l'expérience sociale n'est pas une "éponge", une manière d'incorporer le monde à travers des émotions et des sensations, mais une façon de construire le monde. C'est une activité qui structure le caractère fluide de la "vie" » (Dubet, 1994, p.93). Les deux significations du concept d'expérience permettent de mettre l'emphase tant sur les émotions, les sentiments et les actions des acteurs que sur les « systèmes de relations et de représentations qui les "fabriquent" » (Dubet, 2007, p.44). Comme résumé par Côté (2013), l'analyse de l'expérience des individus cherche et permet de comprendre le sens que ces derniers donnent à leur réalité afin d'articuler le rapport entre les dimensions sociostructurelles et subjectives.

3.1.1. L'expérience et les logiques d'action

Pour rendre compte de l'expérience sociale, Dubet (1994) propose une typologie de l'action qui s'inspire directement de l'œuvre de Touraine⁸. Elle résulte de l'articulation plus ou moins consciente de l'acteur de trois principales dimensions nommées « logiques d'action » qui orientent les conduites ; soit l'*intégration*, la *stratégie* et la *subjectivation*. Selon Dubet (1994), chaque acteur adopte nécessairement ces trois registres qui l'orienteront et lui permettront de concevoir ses relations avec les autres. Ces logiques d'action sont autonomes et ne se hiérarchisent pas. C'est d'ailleurs pour cette raison que Dubet préfère parler d'*expérience* plutôt que d'*action* puisque l'*expérience* permet de mieux souligner l'autonomie de chacune des logiques d'action. Ainsi, leur sélection par l'acteur est aléatoire selon les divers contextes qui se présentent. C'est par

⁸ Touraine, A. (1978). *La voix et le regard*. Paris : Éditions du Seuil.

l'analyse de ces trois logiques d'action qu'il devient possible de comprendre et d'expliquer les réalités individuelles et la manière dont les acteurs donnent un sens à ces réalités :

La sociologie de l'expérience sociale vise à définir l'expérience comme une combinaison de logiques d'action, logiques qui lient l'acteur à chacune des dimensions d'un système. L'acteur est tenu d'articuler des logiques d'action différentes, et c'est la dynamique engendrée par cette activité qui constitue la subjectivité de l'acteur et sa réflexivité. (Dubet, 1994, p.105)

Pour comprendre l'expérience sociale, il importe de saisir cette combinaison de logiques d'action chez l'acteur. Les trois prochaines sections définissent les articulations de l'expérience sociale.

3.1.1.1. L'intégration

La logique d'action de l'*intégration* considère que l'acteur se définit par ses appartenances et son identification. Cette logique se fonde sur le processus de socialisation de l'acteur dans lequel ce dernier intériorise les modèles culturels, les rôles, les normes et les identités qui lui sont transmis. Ceux-ci deviennent profondément ancrés et viendront structurer son rapport au monde : « dans une grande mesure, je suis défini par ce que la société a programmé en moi, mon identité reste, pour une part, celle que les autres m'attribuent et que j'ai fini par faire mienne » (Dubet, 2007, p.98). Le système précède donc l'acteur dans cette logique d'action. À titre d'exemple, Dubet (1994 ; 2007) mentionne que l'individu ne choisit ni sa langue maternelle ou son sexe, ni ses croyances ou la classe sociale dans laquelle il est né : ce sont des éléments qui lui sont donnés à sa naissance et qu'il porte en lui. En somme, au sein de la logique d'action de l'*intégration*, l'acteur est soumis à une identité assignée et donnée de l'extérieur.

3.1.1.2. La stratégie

La logique d'action de la *stratégie* conçoit la société comme un système de compétition, un marché (Dubet, 1994). Elle fait référence aux actions rationnelles mises en œuvre par l'acteur pour optimiser ses ressources. Chacune de ces actions vise donc des objectifs. Ces actions rationnelles sont déterminées en concordance avec les moyens dont dispose l'acteur et les conditions sociales avec lesquelles il doit composer. Cette logique est ainsi formée par la jonction entre les contraintes sociales et les intentions de l'acteur. Ce qui était tantôt considéré comme des valeurs communes sous la logique d'action de l'*intégration* deviendront, sous l'angle de la logique de la *stratégie*, des ressources capables de convaincre et de défendre des intérêts (Dubet, 2007). D'après Dubet (1994 ; 2007), les interactions elles-mêmes ont une dimension stratégique. En effet, au sein des relations sociales définies en termes de système d'échange, de concurrence et de rivalité, les acteurs cherchent à tirer avantage des situations en satisfaisant leurs propres intérêts. Cette logique d'action est tout aussi déterminée que celle de l'*intégration*, car, bien que l'acteur agisse d'une façon rationnelle, il le fait dans des conditions déterminées et qu'il n'a généralement pas choisies (Dubet, 2007).

3.1.1.3. La subjectivation

La logique d'action de la *subjectivation* considère la société comme un « système de production et de domination » (Dubet, 1994, p. 111). Cette subjectivation se réalise par les tensions produites entre les deux autres logiques d'action, soit celles de l'*intégration* et de la *stratégie* : « Les "moi" de l'intégration et les "moi" de la stratégie supposent qu'un "je" soit capable de maintenir l'unité de la personne en ne s'identifiant jamais pleinement à ces divers "moi" » (Dubet, 2007, p.102). Contrairement aux deux autres logiques dans lesquels les actions sont influencées par des déterminismes externes, la *subjectivation* renvoie plutôt à une réflexivité de l'acteur, une distance critique envers lui-même et le monde nécessaire à son autonomie (Dubet, 2007). Ainsi, en n'étant ni complètement identifié à ses rôles sociaux et son identité sociale issue de la logique de l'*intégration*, ni à ses intérêts et ses objectifs de la logique de la *stratégie*, l'acteur adopte plutôt une perspective critique autonome lui permettant de susciter le « désir d'être le sujet de sa vie » (Dubet, 2007, p.103). Ceci dit, il advient que l'acteur ne soit pas en mesure de trouver sa place dans le monde social lorsqu'il est contraint d'agir selon des modèles auxquels il ne parvient pas à s'identifier en tant que « je ». Dans un tel cas, cela entraîne un sentiment d'impuissance que Dubet (1994) nomme l'aliénation et qu'il définit comme « une privation de sens, comme une dépossession de l'autonomie » (p.131). En somme, la subjectivation est un processus qui se construit progressivement par la subjectivité de l'acteur et la conscience qu'il développe de lui-même et du monde (Côté, 2013).

La Figure 1 illustre l'articulation des trois logiques d'action qui composent l'expérience sociale.

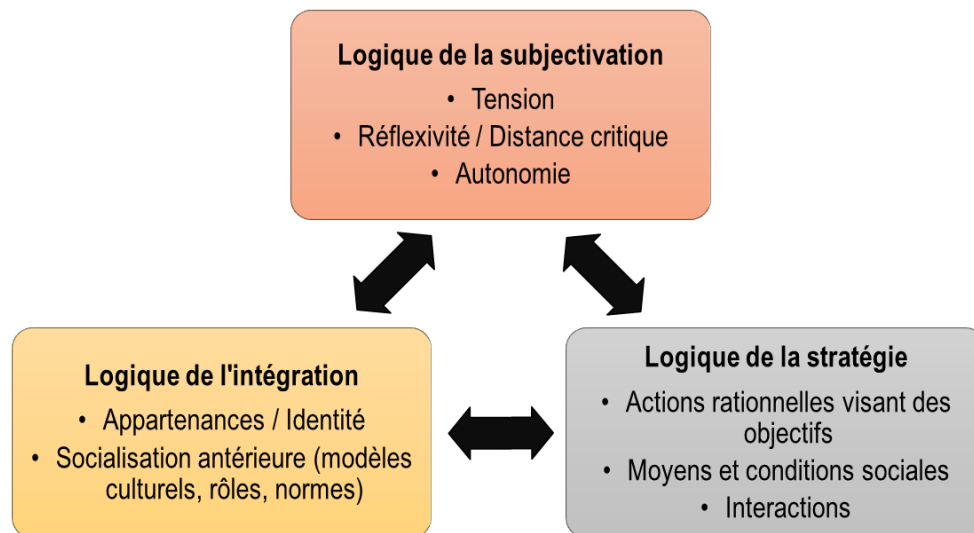


Figure 1. Synthèse de l'expérience sociale et des trois logiques d'action qui la compose (Dubet, 1994 ; 2007).

3.1.2. La pertinence de la sociologie de l'expérience à l'égard de l'objet d'étude

Appliqué à l'objet d'étude, le cadre théorique de la sociologie de l'expérience de Dubet (1994 ; 2007) permettra d'atteindre l'objectif général de la présente recherche qui consiste à saisir l'expérience d'accompagnement des personnes âgées maltraitées au sein des OBNL.

Bien que la sociologie de l'expérience se soit principalement développée dans les domaines de l'éducation et de la délinquance, Tardif (1996) indique qu'elle a une portée générale pour comprendre une pluralité de situations sociales. En effet, certaines recherches en service social ont eu recours à ce cadre théorique pour rendre compte de divers types d'expérience, comme l'expérience des travailleurs sociaux en milieu hospitalier auprès de patients en fin de vie (Archambault, 2013), des jeunes en situation de rue (Côté, 2013), des hommes amérindiens ayant vécu des incidents de violence conjugale (Ellington, 2015) et des jeunes autochtones pris en charge par la protection de la jeunesse (Gagnon Dion, 2014). Toutefois, la sociologie de l'expérience de Dubet (1994, 2007) ne semble pas avoir été à ce jour employée pour comprendre l'expérience d'accompagnement des personnes âgées maltraitées. Or, cette perspective théorique s'avère pertinente pour comprendre cette expérience puisqu'elle met en lumière que les sujets sont des acteurs qui détiennent un pouvoir d'action sur leur situation de vie (Côté, 2013). Transposé à l'objet de recherche, le recours à la sociologie de l'expérience permet d'éviter que les personnes âgées maltraitées ne soient réduites au rôle de victimes soumises aux pressions exercées sur elles. Elle permet de concevoir plutôt qu'elles sont en mesure de défendre leurs intérêts et de construire des images positives de leur monde social (Dubet, 2007).

En tenant compte des deux significations conceptuelles de l'expérience sociale de Dubet (activité émotionnelle et activité cognitive) (1994 ; 2007), notre analyse de l'expérience d'accompagnement prendra en considération l'état émotionnel, les attitudes et les actions des personnes âgées maltraitées à l'égard de leur contexte personnel et celui de l'OBNL dans lequel se situe l'accompagnement. Cette expérience d'accompagnement sera analysée selon les logiques d'action de l'*intégration*, de la *stratégie* et de la *subjectivation*. Plus spécifiquement, la logique d'*intégration* fait référence aux appartenances de la personne âgée en situation de maltraitance ; ses valeurs, sa langue, ses croyances, etc. Comme elle tentera de maintenir son identité au sein d'un OBNL lui offrant un accompagnement, ses appartenances auront des répercussions sur ses actions et donc, sur le processus d'accompagnement. Cette logique d'intégration permettra ainsi d'identifier les facteurs facilitants et contraignants la demande d'aide ainsi que les attentes et les besoins des personnes âgées maltraitées. Dans la logique de la *stratégie*, l'OBNL dédié à la lutte contre la maltraitance constitue pour la personne âgée maltraitée un marché dans lequel elle veut optimiser ses ressources. Il peut s'agir des stratégies mises en place par cette dernière pour contrer la maltraitance subie. Elle permettra donc de relever les interactions entre la personne âgée et les personnes accompagnatrices de l'OBNL ainsi que l'état émotionnel et les attitudes vécues par la personne âgée. La logique de la *subjectivation* est celle qui concerne

l'autonomie de la personne âgée, la réalisation de soi. Elle permettra d'examiner le sens donné par les personnes âgées maltraitées, avec le recul, à leur expérience d'accompagnement. L'appréciation des personnes âgées quant à l'accompagnement reçu ainsi que ses répercussions pourront donc être soulevées. En somme, c'est à partir de chaque expérience recueillie et par l'articulation des trois logiques d'action qui la composent qu'il sera possible de saisir l'expérience d'accompagnement au sein des OBNL des personnes âgées en situation de maltraitance.

3.1.3. Le schéma synthèse

Le schéma synthèse présenté à la Figure 2 permet d'illustrer à l'aide du cadre théorique retenu, comment l'expérience d'accompagnement au sein des OBNL des personnes âgées maltraitées sera appréhendée. Les principales caractéristiques des logiques d'action qui composent cette expérience sont également mises en lumière.

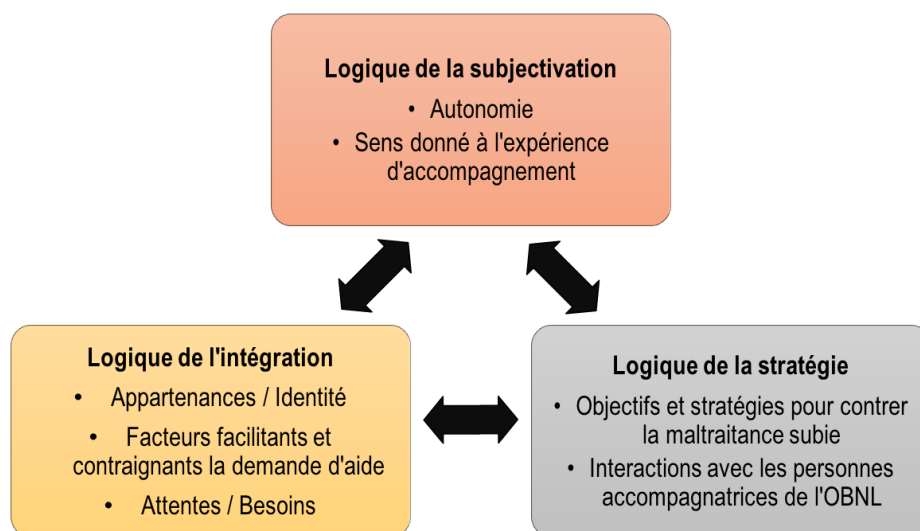


Figure 2. Synthèse de l'expérience d'accompagnement au sein des OBNL des personnes âgées maltraitées selon le cadre théorique retenu

3.2. La définition des concepts

Des concepts en lien avec la question de recherche sont tenus d'être définis afin de clarifier l'objet d'étude. Ainsi, les principaux concepts à l'étude sont la *maltraitance envers les personnes âgées*, l'*expérience* et l'*accompagnement*.

3.2.1. La maltraitance envers les personnes âgées

Comme mentionné dans le premier chapitre de ce mémoire, la maltraitance envers les personnes âgées se définit comme suit :

Il y a maltraitance quand un geste singulier ou répétitif, ou une absence d'action appropriée, intentionnel ou non, se produit dans une relation où il devrait y avoir de la confiance, et que cela cause du tort ou de la détresse chez une personne aînée⁹. (Ministère de la Famille et Secrétariat aux aînés, 2017)

3.2.2. L'expérience

Le concept d'expérience est polysémique. En concordance avec le cadre théorique choisit, nous retiendrons ici la définition de Dubet (1994) pour qui l'expérience renvoie à des « conduites individuelles et collectives dominées par l'hétérogénéité de leurs principes constitutifs, et par l'activité des individus qui doivent construire le sens de leurs pratiques au sein même de cette hétérogénéité » (p.25). Comme vu précédemment, l'auteur considère que l'expérience se caractérise par la dynamique engendrée par l'articulation de trois logiques d'action ; celles de *l'intégration*, de la *stratégie* et de la *subjectivation*.

3.2.3. L'accompagnement

Le concept d'accompagnement a progressivement été établi par les professionnels et les bénévoles des secteurs du service social, de l'éducation, de la santé et du monde entrepreneurial. Depuis une dizaine d'années, il connaît une diversité de ces modes allant du coaching au tutorat, et du mentorat au conseil (Boutinet, Robin, Pineau et Denoyel, 2007).

Mauss (2007) situe l'accompagnement dans un échange de don et de contre-don ; dans une relation de réciprocité et d'obligation. L'accompagnement perdure dans le temps et se transforme en une relation. Comme l'accompagné et l'accompagnant instaurent une relation de don contre-don, l'individu est considéré comme un acteur de la relation.

Pour Pronovost (2012), accompagner veut dire

être avec l'autre, participer à son expérience, partager son vécu, alors que celui-ci est souffrance. [...] La principale responsabilité inhérente à l'accompagnement est celle de la relation. Lorsque nous accompagnons l'autre, nous avons à être avec lui, à être en relation dans et par ce que nous y vivons ensemble. (p.2)

Cette définition, tout comme celle de Mauss (2007), met l'accent sur la relation et, par conséquent l'engagement mutuel des personnes impliquées dans cette relation (Lavoie, 2000).

Plus spécifiquement relié à notre objet d'étude, le *Guide de référence pour contrer la maltraitance envers les personnes aînées* (Gouvernement du Québec, 2016) définit le concept d'accompagnement comme suit :

⁹ La définition d'une personne aînée suscite des débats et dépend de son contexte. Selon l'OMS (2002), il est complexe de préciser où commence spécifiquement la « vieillesse », ce qui rend aussi problématiques les comparaisons entre les études et les pays. Somme toute, on considère généralement dans les pays occidentaux comme le nôtre que le début de la vieillesse correspond à l'âge de la retraite, soit vers 60 ou 65 ans.

« Action qui consiste à se rendre avec la personne victime à la ressource appropriée ou à faire des démarches avec elle. Dans les situations de maltraitance, l'accompagnement est souvent à privilégier considérant les résistances chez la personne victime » (p. 592). Sachant que l'accompagnement englobe davantage d'aspects d'après la revue de la littérature présentée plus haut, nous retiendrons cette dernière définition ainsi que celle de Mauss (2007) et de Pronovost (2012).

Chapitre 4. La méthodologie

Ce chapitre présente la méthodologie utilisée pour répondre aux objectifs de la présente recherche. Dans un premier temps, une brève description de l'étude de Beaulieu, Éthier et leurs collègues (2015-2018) dans laquelle ce mémoire s'insère sera présentée. Dans un deuxième temps, le paradigme épistémologique, le type de recherche, l'approche privilégiée, la population à l'étude et l'échantillonnage, les méthodes de collecte et d'analyse des données, ainsi que les considérations éthiques seront précisés. Enfin, les limites méthodologiques de cette recherche seront formulées.

4.1. L'action bénévole dans la lutte contre la maltraitance matérielle et financière envers les personnes âgées

D'emblée, ce mémoire s'inscrit dans le cadre d'une recherche financée par le Conseil de recherche en sciences humaines (CRSH) menée par la Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées qui porte sur l'action bénévole dans la lutte contre la maltraitance matérielle et financière envers les personnes âgées (ABAM-MF). Plus précisément, elle vise cinq objectifs : 1) Cerner la spécificité de l'action des OBNL en matière de lutte contre la maltraitance matérielle et financière envers les personnes âgées ; 2) Cerner la spécificité de l'action bénévole en matière de lutte contre la maltraitance matérielle et financière envers les personnes âgées ; 3) Saisir l'expérience de la personne âgée accompagnée par un bénévole ou par un intervenant d'un OBNL ; 4) Explorer les enjeux juridiques liés à l'accompagnement des personnes âgées maltraitées sur le plan matériel et financier ; 5) Dégager les pratiques émergentes des OBNL, plus particulièrement de l'action bénévole en matière de lutte contre la maltraitance matérielle et financière envers les personnes âgées (Beaulieu, Éthier et al., 2015-2018).

Le projet de recherche ABAM-MF repose sur une étude de cas multiples (Yin, 2014) qui est l'une des cinq approches qualitatives selon Creswell et Poth (2018). Il a été approuvé par le Comité d'éthique de la recherche (CÉR) — Lettres et sciences humaines de l'Université de Sherbrooke en septembre 2015 et le Comité d'éthique de la recherche avec des êtres humains de l'Université Laval (CÉRUL) en novembre 2015 (Beaulieu, Éthier et al., 2015-2018).

La collecte de données a été réalisée entre novembre 2015 et juin 2016 auprès de cinq OBNL canadiens qui œuvrent dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées. Ils ont été recrutés à l'aide d'un inventaire des OBNL dédiés à la lutte contre la maltraitance à l'égard des personnes âgées d'un projet antérieur de la Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées ainsi que des suggestions des coordonnateurs régionaux spécialisés en matière de lutte contre la maltraitance. Les OBNL ont été retenus en raison de leur expérience en termes d'action bénévole et du nombre de bénévoles actifs

dans la lutte contre la maltraitance. La collecte de données comprend le recueil de la documentation organisationnelle des OBNL ; des questionnaires sociodémographiques auprès des membres des conseils d'administration, des bénévoles, des coordonnateurs et des intervenants ; des entrevues de groupe auprès des membres de conseils d'administration ; et des entrevues individuelles semi-dirigées auprès des bénévoles, des intervenants, des coordonnateurs et des personnes âgées. L'échantillon final est constitué de 64 participants, soit 23 membres d'un conseil d'administration, six coordonnateurs, quatre intervenants, 20 bénévoles et 11 personnes âgées ayant été accompagnées par un OBNL pour une situation de maltraitance. Le Tableau 4 illustre la répartition des participants selon les cinq cas (Beaulieu, Éthier et al., 2015-2018).

Tableau 4

Répartition des participants de l'étude ABAM-MF selon les cinq cas

Types de participants	Nombre de participants par cas				
	Cas 1	Cas 2	Cas 3	Cas 4	Cas 5
Membres d'un conseil d'administration	3	5	7	4	4
Coordonnateurs	1	2	1	1	1
Intervenants	2	2	0	0	0
Bénévoles	5	5	5	4	1
Personnes âgées	3	3	3	2	0

En somme, ce mémoire vise à répondre au troisième objectif de la recherche de Beaulieu, Éthier et leurs collaboratrices (2015-2018) ; soit celui de saisir l'expérience de la personne âgée accompagnée par un bénévole ou par un intervenant d'un OBNL.

4.2. Le paradigme épistémologique

La présente recherche s'inscrit dans le paradigme épistémologique du constructivisme qui stipule que la connaissance n'est pas un reflet de la réalité telle qu'elle est puisqu'elle est construite par les sujets qui lui attribuent un sens au moyen de leurs expériences (Le Moigne, 2012). Sous cette perspective, il s'avère impossible de valider la connaissance d'un sujet par le biais d'une autre source de connaissance : « la connaissance implique un sujet connaissant et n'a pas de sens ou de valeur en dehors de lui. [...] La connaissance qu'il peut construire du réel est celle de sa propre expérience du réel » (Le Moigne, 2012, p. 68). Par conséquent, la recherche qui adopte une posture constructiviste s'appuie sur la compréhension des perceptions ou des constructions des sujets qui sont impliquées dans le phénomène humain étudié par le recueil de données subjectives (Morris, 2006). Cette position épistémologique est pertinente pour cette étude puisqu'elle permettra de comprendre l'expérience subjective propre à chaque participant. En effet, en

considérant leur expérience personnelle, l'approche constructiviste permettra de saisir la réalité des personnes âgées ayant été accompagnées par des OBNL pour une situation de maltraitance selon le sens qu'elles donnent à leur histoire personnelle.

4.3. Le type de recherche

Cette étude est de nature exploratoire. Ce type de recherche est pertinent lorsque la problématique est reconnue, mais que sa compréhension est restreinte. Il est donc employé pour amorcer le processus de construction de connaissances d'un problème ou d'une question spécifique (Yegidis et Weinbach, 2006). Comme il a été démontré précédemment dans la recension des écrits, l'expérience d'accompagnement des personnes âgées maltraitées est peu documentée ; encore moins lorsqu'elle se vit au sein des OBNL. Par conséquent, le caractère exploratoire de cette recherche permettra de renforcer les bases des connaissances qui suivront sur ce sujet (Yegidis et Weinbach, 2006).

4.4. L'approche privilégiée

Une approche qualitative s'avère pertinente pour atteindre l'objectif de cette recherche. Yegidis et Weinbach (2006) définissent la recherche qualitative comme celle qui a pour but de comprendre les expériences humaines selon la perspective de ceux qui les vivent. Elle repose sur une logique inductive plutôt que déductive. En général, de nombreuses données sont collectées, triées, puis interprétées.

L'approche qualitative a pour avantage d'être souple, ce qui permet une possibilité d'ajustement tout au long du processus de recherche. Elle a aussi la capacité de s'intéresser à des objets complexes, d'englober différentes techniques de collecte de données et de décrire en profondeur les aspects de l'expérience vécue (Pires, 1997a). En effet, puisque l'accent est mis sur les perceptions et les expériences des personnes, elle permet d'explorer des phénomènes en profondeur difficilement perceptible par le biais de l'approche quantitative (Turcotte, 2000).

L'utilisation de l'approche qualitative se justifie par la volonté d'explorer un sujet peu documenté et de saisir l'expérience vécue selon le point de vue de ceux qui la vivent (Padgett, 2008). Le cadre théorique retenu pour cette étude justifie également ce choix d'approche. À l'instar de la sociologie de l'expérience (Dubet, 1994, 2007), l'approche qualitative accorde de l'importance à la subjectivité (Yegidis et Weinbach, 2006). Elle offre une avenue à privilégier pour explorer et rendre compte des expériences d'accompagnement au sein des OBNL des personnes âgées en situation de maltraitance.

4.5. La population à l'étude et l'échantillonnage

La population à l'étude est composée de l'ensemble des personnes âgées ayant été accompagnées entre 2013 et 2015 pour une situation de maltraitance par des intervenants ou des bénévoles d'OBNL canadiens dédiés à la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées.

Le processus de recrutement et d'échantillonnage des participants a été réalisé dans le cadre de l'étude ABAM-MF de Beaulieu, Éthier et collaboratrices (2015-2018). Ils ont été sélectionnés sur une base volontaire. Selon Beaud (2016), cette technique d'échantillonnage est fréquemment utilisée dans le domaine des sciences sociales et dans les cas où il est plus difficile d'interroger des personnes sur des thèmes considérés tabous. D'ailleurs, questionner des personnes âgées sur leur expérience d'accompagnement pour une situation de maltraitance peut représenter un sujet délicat, voire tabou.

Les participants visés par cette recherche devaient répondre aux critères suivants : être âgés de 65 ans et plus, avoir les capacités de mémoire et de langage nécessaires pour participer à une entrevue, avoir vécu une situation de maltraitance matérielle et financière et que cette situation soit terminée ou en vue de l'être au moment de l'entrevue, ainsi que d'avoir reçu un accompagnement d'un OBNL au cours des deux dernières années.

4.6. La méthode de collecte de données

La collecte de données auprès des personnes âgées a été réalisée par les chercheuses de l'étude ABAM-MF (Beaulieu, Éthier et al., 2015-2018) entre novembre 2015 et juin 2016. Celles-ci ont eu recours à l'entrevue semi-structurée. Selon Savoie-Zajc (2016), cette méthode de collecte de données se définit comme suit :

L'entrevue semi-dirigée consiste en une interaction verbale animée de façon souple par le chercheur. Celui-ci se laissera guider par le rythme et le contenu unique de l'échange dans le but d'aborder, sur un mode qui ressemble à celui de la conversation, les thèmes généraux qu'il souhaite explorer avec le participant. Grâce à cette interaction, une compréhension riche du phénomène à l'étude sera construite conjointement avec l'interviewé. (p.340)

L'entrevue semi-dirigée s'avère pertinente pour cette recherche de nature exploratoire puisqu'elle laisse place à une certaine liberté des réponses des participants tout en encadrant le contenu de l'entrevue (Mayer et Saint-Jacques, 2000). Savoie-Zajc (2016) indique que l'une de ses principales forces relève du fait qu'elle donne un « accès direct à l'expérience des individus » (p.353). De plus, les données fournies sont riches en description et en détail. Par conséquent, l'entrevue semi-dirigée permet une compréhension approfondie de l'expérience des personnes âgées maltraitées quant à l'accompagnement reçu des bénévoles ou des intervenants d'OBNL dédiés à la lutte contre la maltraitance.

Le guide d'entrevue, présenté à l'Annexe 1, comprend sept questions générales et neuf questions spécifiques qui abordent les attentes des personnes âgées envers l'OBNL et les bénévoles ou les intervenants, le vécu expérientiel, la relation avec les bénévoles ou les intervenants, ainsi que l'appréciation des services. Avec le consentement des participants, les entrevues ont été enregistrées. Leur durée varie entre 37 et 103 minutes, pour une moyenne de 60 minutes. Aussi, les entrevues ont eu lieu dans la langue choisie par les participants de sorte que 10 entrevues se sont déroulées en français et une en anglais. Comme le souligne Savoie-Zajc (2016), l'entrevue semi-dirigée fournit des données de formes verbale et non verbale, d'où la nécessité, à la fin de l'entrevue, de revoir les notes prises et de se pencher sur les réflexions soulevées. À cet effet, des fiches synthèses des entrevues ont été complétées par les chercheuses du projet de recherche ABAM-MF à la suite de chacune des entrevues. Des informations qui comprennent notamment la date et la durée de l'entrevue, son contexte et son déroulement, les idées principales recueillies, les relances à ajuster ou à ajouter pour les prochaines entrevues et les liens avec les entrevues précédentes ou la littérature ont été consignées au sein de ces fiches synthèses.

4.7. La méthode d'analyse des données

La méthode d'analyse des données se base sur la démarche qualitative en deux temps de Deslauriers (1991) qui met l'accent sur la déconstruction des données puis, sur la reconstruction de celles-ci. Il a alors été question de recourir dans un premier temps à l'analyse thématique telle que proposée par Paillé et Mucchielli (2012) et, dans un deuxième temps, à une analyse typologique inspirée de Schnapper (2005, 2012).

4.7.1. La déconstruction des données : l'élaboration de l'arbre thématique

La première étape de la démarche qualitative de Deslauriers (1991) consiste en celle de la déconstruction des données. Celle-ci met l'accent sur le découpage et la réduction des informations en unités comparables qui peuvent être rassemblées afin d'interpréter de façon sommaire les données et de s'y retrouver. Pour ce faire, nous avons eu recours à l'analyse thématique qui a mené à la construction d'un arbre thématique (Paillé et Mucchielli, 2012).

4.7.1.1. La description de l'analyse thématique

Telle que définie par Paillé et Mucchielli (2012), l'analyse thématique est une méthode d'analyse essentiellement descriptive. Elle consiste à « procéder systématiquement au repérage, au regroupement et, subsidiairement, à l'examen discursif des thèmes abordés dans un corpus, qu'il s'agisse d'une transcription d'entretiens, d'un document organisationnel ou de notes d'observation » (p.232). Ainsi, l'analyse thématique cherche à répondre à la question de recherche en utilisant principalement deux fonctions : le repérage et la documentation. La fonction de repérage consiste à relever les thèmes pertinents du matériau à l'étude en relation avec les objectifs de recherche. À cet égard, les auteurs définissent la notion de thème comme « un

ensemble de mots permettant de cerner ce qui est abordé dans l'extrait du corpus correspondant, tout en fournissant des indications sur la teneur du propos » (Paillé et Mucchielli, 2012, p. 242). Cette fonction de repérage permet de synthétiser le corpus tout en gardant le sens des propos des participants. Après la création de thèmes, vient la fonction de documentation. Ce niveau d'analyse cherche à établir des parallèles ou des divergences entre les thèmes. À cette étape, il est alors question d'opérer des regroupements, des fusions et des subdivisions entre les thèmes qui mèneront à l'élaboration d'un arbre thématique ; soit « un panorama au sein duquel les grandes tendances du phénomène à l'étude vont se matérialiser dans un schéma » (Paillé et Mucchielli, 2012, p. 232).

L'analyse thématique vise à mettre en lumière la manière dont l'expérience se déploie. Elle est d'ailleurs suggérée par les auteurs pour une première expérience de recherche et lorsque le corpus à l'étude n'est pas trop lourd ; tout comme il en est le cas pour le présent mémoire qui utilise 11 entretiens. De même, l'analyse thématique assure la thématisation de manière stable et efficace (Paillé et Mucchielli, 2012). Cette méthode d'analyse est donc utile pour explorer, le plus authentiquement possible, l'expérience d'accompagnement au sein des OBNL telle que vécue par les personnes âgées en situation de maltraitance.

4.7.1.2. Le processus d'analyse thématique réalisé

Il est à préciser d'emblée que la démarche de thématisation en continu qui consiste à attribuer les thèmes et construire l'arbre thématique simultanément a été privilégiée pour analyser les données. L'arbre thématique est ainsi construit graduellement et n'est qu'achevé qu'à la fin de l'analyse du corpus à l'étude. Bien que la thématisation en continu soit plus complexe et exigeante en termes de temps que la thématisation séquentielle¹⁰, elle a pour avantage de permettre une analyse plus exhaustive et une meilleure validité des thèmes (Paillé et Mucchielli, 2012).

La première étape réalisée se caractérise par la transcription intégrale des entretiens à l'étude par l'étudiante-chercheuse. Des lectures de l'ensemble de ces transcriptions d'entretiens ont ensuite été réalisées dans le but de se les approprier et d'en dégager une vue d'ensemble. À ce stade, seulement des notes réflexives sur les documents imprimés ont été inscrites de manière à retarder l'analyse et de se centrer sur les témoignages (Paillé et Mucchielli, 2012).

¹⁰ « La thématisation séquentielle procède d'une logique différente, plus hypothético-déductive. L'analyse est menée en deux temps. Dans un premier temps, un échantillon du corpus est tiré au hasard et analysé dans le but de constituer une fiche thématique. Celle-ci va prendre la forme d'une liste de thèmes (hiérarchisée ou non) auxquels correspondent des définitions permettant de les identifier à la lecture du texte. Lorsqu'elle est constituée à la satisfaction du chercheur, cette fiche est ensuite appliquée, dans un deuxième temps, à l'ensemble du corpus, soit de manière stricte, soit en prévoyant la possibilité que des thèmes soient ajoutés en cours d'analyse » (Paillé et Mucchielli, 2012, p. 237).

Ensuite, le corpus a été subdivisé en unités de signification qui réfèrent « à une phrase ou un ensemble de phrases liées à une même idée, un même sujet, ou, si l'on veut, à un même thème » (p.241). À partir de ce moment, il a été possible de dégager des thèmes en relation avec les objectifs de recherche. Ceux-ci furent d'abord repérés et inscrits dans la marge des verbatims. Des thèmes de faible inférence¹¹ ont d'abord été générés puis, des thèmes de moyenne inférence ont été produits selon la progression de l'analyse. En effet, selon Paillé et Mucchielli (2012), comme l'analyse thématique ne cherche ni à interpréter, ni à théoriser, mais se veut plutôt une méthode pour relever et synthétiser des thèmes d'un corpus, il est préférable que l'analyste cherche à générer des thèmes de faible ou de moyenne inférence.

Par la suite, ces thèmes ont été inscrits dans un document que Paillé et Mucchielli nomment « relevé de thèmes » qui consiste en un « document contenant la liste linéaire des thématisations et de leurs définitions regroupées ou des rubriques¹² reprenant les interrogations du guide d'entretien ou des sous-questions d'entrevue explicites ou implicites » (Paillé et Mucchielli, 2012, p. 270). Les thèmes ont donc été retravaillés et regroupés sous différentes rubriques basées sur nos objectifs de recherche. Ceci constitue la méthode ascendante qui permet d'assurer une meilleure validité puisque l'accent porte sur la dénomination plutôt que la classification (Paillé et Mucchielli, 2012).

Finalement, les données ont été colligées au sein d'un tableau synthèse qui a conduit à l'élaboration de notre arbre thématique. Il met en relation les thèmes et les rubriques organisées sous les trois grandes dimensions se référant aux logiques d'action du cadre théorique de la sociologie de l'expérience de Dubet (1994 ; 2007) ; soit celles de l'*intégration*, la *stratégie* et la *subjectivation*. Ainsi, les thèmes qui renvoient aux caractéristiques des personnes âgées (âge, sexe, langue parlée, origine culturelle, province de résidence), aux caractéristiques de la maltraitance subie (type de maltraitance¹³, relation avec l'auteur de la maltraitance, durée, conséquences), au processus de demande d'aide (facteurs facilitants et contraignants la demande d'aide) et aux besoins et attentes des personnes âgées ont été répertoriés et regroupés au sein de la dimension de l'*intégration*. En effet, ces thèmes réfèrent aux éléments associés au système d'appartenance des personnes âgées accompagnées pour une situation de maltraitance. Ils permettront de répondre à deux objectifs spécifiques de la recherche ; soit d'identifier les facteurs facilitants et contraignants la demande d'aide propre aux OBNL dédiés à la lutte contre la maltraitance et d'identifier les besoins des personnes

¹¹ L'inférence réfère à « l'opération logique par laquelle l'analyse passe de l'examen d'une portion de matériau à l'attribution d'un thème pour cet extrait. Elle est basée sur des indices issus de la lecture de l'extrait que l'on désire thématiser » (Paillé et Mucchielli, 2012, p. 250).

¹² La rubrique fait référence « à ce dont il est question dans l'extrait du corpus faisant l'objet de l'analyse, mais ne renseigne en aucune façon sur ce qui a été dit à ce propos » (Paillé et Mucchielli, 2012, p. 18).

¹³ Bien que l'étude primaire de Beaulieu, Éthier et collaboratrices (2015-2018) s'intéresse à la maltraitance matérielle et financière, les expériences des personnes âgées révèlent d'autres types de maltraitance qui sont prises en considération dans cette recherche.

âînées maltraitées en termes de soutien et d'accompagnement. Des thèmes qui réfèrent aux types d'accompagnement reçu, aux compétences des intervenants et des bénévoles perçues, ainsi qu'aux attitudes et à l'état émotionnel des personnes âînées ont été soulevés dans la rubrique des interactions entre les personnes âînées et les personnes accompagnatrices. Issus de la dimension de la *stratégie*, ces thèmes renvoient aux actions entreprises par les personnes âînées au sein des OBNL en ce qui concerne leur situation de maltraitance. Elles permettront de répondre à notre troisième objectif qui vise à décrire la nature des interactions entre les personnes âînées et les bénévoles ou les intervenants d'OBNL lors du processus d'accompagnement. Enfin, des thèmes répertoriés qui renvoient à l'appréciation et aux répercussions de l'accompagnement furent soulevés sous une rubrique nommée « bilan de l'accompagnement reçu » et regroupés au sein de la dimension de la *subjectivation*. En tenant compte de l'identité de chacun des participants ainsi que du milieu de l'OBNL dans lequel l'accompagnement se réalise, ces thèmes sont associés au sens que revêt pour les personnes âînées, a posteriori, l'accompagnement reçu. Leur analyse permettra de répondre à notre dernier objectif de recherche qui consiste à identifier les répercussions de l'accompagnement reçu dans la vie des personnes âînées.

En somme, de l'information détaillée a été générée à cette étape pour répondre aux objectifs spécifiques de la recherche. Toutefois, il a été nécessaire de reconstruire les données pour obtenir une lecture plus exhaustive de l'expérience d'accompagnement dans les OBNL des personnes âînées maltraitées et répondre à la question de recherche.

4.7.2. La reconstruction des données : la création de types idéaux

La deuxième étape de la démarche qualitative proposée par Deslauriers (1991) est d'entreprendre la reconstruction des données. En empruntant le chemin inverse de la déconstruction des données, le chercheur maximise plutôt les différences et les similitudes tout en envisageant la fusion et la subdivision de catégories. Dans le cadre de cette étude, cette étape a été réalisée selon l'analyse typologique de Schnapper (2005, 2012).

4.7.2.1. La description de l'analyse typologique

La méthode typologique est issue de la conception webérienne dans laquelle l'*idealtypus* de Max Weber a été traduit en français par « type idéal ». Bien qu'il arrive que l'on reproche à l'analyse typologique d'enfermer les individus dans des catégories simplistes (Schnapper, 2005), Schnapper (2012) rétorque qu'il n'en est pas l'objectif. Au contraire, Schnapper (2012) souligne que c'est plutôt de « rendre les interactions sociales plus intelligibles » (p. 116) pour comprendre les comportements et les propos à l'étude. L'élaboration d'une typologie repose sur une interprétation de la réalité et du lien avec les phénomènes observés et leur milieu. Le type idéal n'est toutefois pas une description de la réalité, mais plutôt un instrument qui permet de la

comprendre (Schnapper, 2005, 2012). D'ailleurs, l'analyse typologique constitue un instrument méthodologique tout désigné pour s'arrimer avec le cadre théorique retenu de la sociologie de l'expérience (1994, 2007) puisqu'elle est utile pour analyser les expériences vécues et donner un sens à celles-ci :

Les analyses typologiques des expériences vécues ont pour sens et pour vertu de contribuer à expliciter les effets de ces phénomènes structurels, d'ordre macrosociologique, sur les attitudes et les comportements des individus et, en conséquence, les espaces de liberté, même limités, dont ils disposent pour donner un sens à leur expérience sociale. (Schnapper, 2012, p. 303)

Il importe également de préciser que la typologie des expériences vécues ne rejoint jamais purement l'un des types de réinterprétation. En effet, Schnapper (2012) souligne qu'il n'y a aucun type qui se retrouve à l'état pur dans la réalité.

Deux principales étapes dans l'élaboration de types idéaux sont décrites par Schnapper (2005) : la classification par groupes et la comparaison entre les groupes pour en dégager des conceptions schématiques. Ces étapes sont celles qui ont été réalisées dans le cadre de cette recherche et qui ont mené à la création de quatre types idéaux et d'une conceptualisation schématique.

4.7.2.2. Le processus d'analyse typologique réalisé

En premier lieu, les données classifiées selon les trois logiques d'action de l'intégration, de la stratégie et de la subjectivation de Dubet (1994, 2007) recueillies à l'étape de la déconstruction des données ont été utilisées. Des groupes ont alors pris forme suivant le fait que des personnes âgées maltraitées partagent les mêmes logiques d'action à l'intérieur de leur expérience d'accompagnement.

En deuxième lieu, il a été question de comparer les groupes entre eux en identifiant les spécificités de chaque type idéal construit. C'est en réalisant cette procédure qu'il a été possible de comprendre que deux variables influencent l'expérience d'accompagnement des personnes âgées maltraitées : d'une part la manière dont elles ont intériorisé le fait de recourir à de l'aide et, d'autre part, la façon dont elles ont vécu les interactions avec les bénévoles et les intervenants d'OBNL. Une représentation schématique de l'expérience d'accompagnement au sein des OBNL a alors pu être construite.

4.8. Les considérations éthiques

Étant donné que la présente recherche se fonde exclusivement sur l'utilisation de données collectées par une équipe de chercheuses de la Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées pour l'étude ABAM-MF (Beaulieu, Éthier et al., 2015-2018) ayant préalablement obtenu une approbation éthique, ce mémoire a reçu une exemption d'obligation d'obtenir une approbation éthique de la part du CÉRUL le 27 octobre 2016.

4.9. Les limites méthodologiques de l'étude

Cette recherche comporte certaines limites d'ordre méthodologique. En premier lieu, bien que cette étude qualitative ne vise pas la généralisation des résultats obtenus, des critiques pourraient être soulevées en ce qui concerne la taille de l'échantillon ($n=11$) qui, selon certains chercheurs, ne permet pas d'atteindre le point de saturation empirique¹⁴ (Ouellet et Saint-Jacques, 2000). Il a toutefois été possible de mener à bien des analyses en profondeur pour atteindre les objectifs de l'étude et d'observer une répétition d'informations sur certains thèmes. Ainsi, l'atteinte de la saturation des données sur certains thèmes peut être considérée. En deuxième lieu, la question des informations dévoilées par les participants lors des entrevues pourrait être posée en raison du tabou que peut susciter le thème de la maltraitance envers les personnes âgées. Ainsi, nous ne pouvons exclure la possibilité que certains interviewés aient voulu garder pour eux certaines informations qui ont trait à leur expérience d'accompagnement pour une situation de maltraitance. Par ailleurs, comme les participants de cette recherche devaient avoir les capacités de mémoire et de langage nécessaires pour participer à une entrevue, la réalité des personnes âgées qui présentent des atteintes cognitives n'a pu être prise en considération. Enfin, étant donné que la collecte de données auprès des personnes âgées a été réalisée par différentes chercheuses du projet de recherche ABAM-MF (Beaulieu, Éthier et al., 2015-2018) et qu'il était question d'entrevues semi-structurées, il est possible que les co-chercheuses aient mené différemment les entrevues, ce qui pourrait avoir entraîné une diversité dans l'exploration des sous-thèmes reliés aux questions de l'entrevue.

¹⁴ Pires (1997b) définit la saturation empirique comme « le phénomène par lequel le chercheur juge que les derniers documents, entrevues ou observations n'apportent plus d'informations suffisamment nouvelles ou différentes pour justifier une augmentation du matériel empirique » (p.157).

Chapitre 5. La présentation des résultats

Ce chapitre est consacré à la description des résultats de la recherche. Celui-ci est divisé en deux parties. Il débute avec la présentation du profil sociodémographique des participants. La deuxième partie aborde le processus d'accompagnement des personnes âgées maltraitées. Plus spécifiquement, les motifs qui ont conduit les participants à avoir recours aux services des OBNL, leur parcours de demande d'aide, leurs besoins en matière d'accompagnement et leurs attentes à l'égard des compétences des personnes accompagnatrices, leurs interactions avec les bénévoles et les intervenants des OBNL, ainsi que les répercussions de l'accompagnement reçu sont présentés.

5.1. Le profil sociodémographique des participants

Aux fins du présent mémoire, l'échantillon se compose de 11 participants âgés de 59¹⁵ à 91 ans, dont l'âge moyen est de 77 ans. Les participantes sont majoritairement des femmes ; soit neuf femmes et deux hommes. Quant à l'origine culturelle, la majorité (n=9) est d'origine canadienne, tandis qu'une participante est originaire de l'Europe de l'Ouest et une autre de l'Europe orientale. En ce qui concerne leur province de résidence au moment de l'entrevue, neuf participants habitent la province du Québec (les régions de l'Estrie (n=3), de Montréal (n=3) et des Laurentides (n=3)), un la Saskatchewan et un l'Ontario. Le Tableau 5 résume les principales données sociodémographiques décrites pour chacun des participants.

Tableau 5

Caractéristiques sociodémographiques des participants

Participants ¹⁶	Âge	Origine culturelle	Province de résidence
Madame Côté	71	Canadienne	Québec
Madame Dupont	71	Europe de l'Ouest	Québec
Madame Bouchard	83	Canadienne	Québec
Madame Thériault	76	Canadienne	Québec
Monsieur Lavoie	80	Canadienne	Québec
Monsieur Fortier	91	Canadienne	Saskatchewan
Madame Duca	85	Europe orientale	Québec
Madame Ouellet	74	Canadienne	Québec
Madame Lemieux	75	Canadienne	Québec
Madame Smith	84	Canadienne	Québec
Madame Miller	59	Canadienne	Ontario

¹⁵ Bien que le fait d'être âgé de 65 ans et plus constituait un critère de sélection des participants du projet de recherche ABAM-MF (Beaulieu et al., 2015-2018), une participante âgée de 59 ans a été retenue pour participer à la recherche.

¹⁶ Pour humaniser les propos des participants, des noms fictifs leur ont été attribués.

5.2. Le processus d'accompagnement des personnes âgées maltraitées

5.2.1. Les motifs de l'accompagnement : la maltraitance subie, les auteurs de la maltraitance et les conséquences de la maltraitance

Le processus d'accompagnement des personnes âgées en situation de maltraitance débute avec des motifs qui les ont conduites à demander de l'aide à un OBNL. Ainsi, il sera d'abord question d'aborder les motifs de l'accompagnement des participants par la description des types de maltraitance subie, leurs relations avec les auteurs de la maltraitance ainsi que les conséquences négatives qu'entraîne la maltraitance dans leur vie.

5.2.1.1. La maltraitance vécue par les personnes âgées

La maltraitance matérielle et financière est le type de maltraitance le plus souvent rapporté par les participants (n=9)¹⁷. Elle s'est manifestée par le bris de matériel, la facturation inappropriée de soins et de services d'hébergement, le vol d'identité, le vol d'objets de valeur et la manipulation des proches pour leur soutirer de l'argent.

Il avait de besoin. Ça coûtait 1 000 \$. Mais, il dit : « Grand-maman, je ne pourrai pas faire du bon chocolat si je n'ai pas un plus gros [broyeur] ». Ça fait que j'ai dit : « Achètes-en un ». J'envoie ça par 2 000, tout à coup j'envoie ça par 3 000 et là je suis rendu à 4 000. Mais, j'ai dit : « Aimes-tu ça ? » Il dit : « Grand-maman, j'aime ça faire ça, ça m'intéresse. » [...] Et puis, il dit : « Grand-maman, je te dis que c'est du bon chocolat que je fais ». Je trouve ça drôle. Mais, si je ne l'aide pas, qu'est-ce qu'il va faire ? » (Madame Bouchard).

Quatre participants soulèvent avoir subi de la maltraitance psychologique. Ce type de maltraitance s'est traduit par des menaces des proches, des agressions verbales ou de l'intimidation envers les personnes âgées.

Et il était menaçant, il avait des paroles menaçantes aussi. Toujours comme ça. Parce que moi, il m'a toujours suivie. Il m'a toujours dit : « Toi, ma petite maudite, tu vas voir ce qui peut t'arriver. » Il menaçait toujours (Madame Thériault).

Quant à une participante, en plus de la maltraitance psychologique, elle témoigne avoir vécu de la maltraitance physique. Pour cette femme âgée, ce type de maltraitance s'est présenté sous la forme de gestes de rudesse de la personne maltraitante.

Une fois, il m'avait pris à la gorge et je m'étais pliée sur... parce que je n'avais pas le temps de me sauver dehors. Je me sauvais dehors (*rire*). Et puis, j'avais mis mes genoux comme ça et il m'a pris comme ça et... Il voulait me faire peur, mais... ça coînçait pas mal. [...] J'ai dit : « Tout à coup que des fois qu'il m'étoufferait. Il aurait l'air fin après. » Alors j'ai dit : « Lâche-moi ou je vais te donner un coup de pied où tu n'aimes pas » et j'étais bien placée. Alors, là, il s'est reculé et il s'est garanti. Mais, lui avoir donné un coup de pied là, je n'avais pas fini après han ? Parce

¹⁷ Ceci s'explique par le fait que l'étude de Beaulieu, Éthier et collaboratrices (2015-2018) est axée sur la maltraitance matérielle et financière.

qu'il me disait des fois : « Si tu me touches, je vais me venger dix fois plus. » (Madame Bouchard).

Finalement, une personne aînée a été témoin de maltraitance organisationnelle générée par des services inadaptés de l'hébergement où demeurait sa conjointe. Les propos du participant soulèvent qu'en raison d'une capacité organisationnelle réduite, le personnel de l'hébergement ne disposait pas d'assez de temps pour répondre aux besoins essentiels des résidents.

C'était dur pour moi. Nous, ça va faire 59 ans au mois de juin qu'on était mariés. On a un peu déteint un sur l'autre. Alors, j'allais là. Il n'y a pas beaucoup de gens qui l'ont fait manger, c'est effrayant. Les gens qui restent là, ils sont tous seuls. Les employés, ils n'ont pas beaucoup de temps non plus pour les faire manger. Ils essaient de le faire, ils n'ouvrent pas la bouche, ils vont mettre la cuillère là et s'en vont à côté d'un autre. Ils ne peuvent pas s'asseoir et prendre une demi-heure, ils n'ont pas le temps (Monsieur Lavoie).

Certains participants relèvent avoir subi plus d'un type de maltraitance. Des onze participants à l'étude, deux révèlent avoir vécu deux différents types, tandis qu'une personne aînée affirme avoir subi trois types de maltraitance, et ce, de la part de trois personnes différentes de son entourage. D'ailleurs, dans tous les cas où les participants étaient aux prises avec plus d'un type de maltraitance, la maltraitance matérielle et financière s'accompagnait de la maltraitance psychologique.

5.2.1.3. Les auteurs de la maltraitance

Les auteurs de la maltraitance étaient connus de la majorité des personnes aînées participantes. Ces dernières témoignent que dans trois situations, elle impliquait un ou des membres de la famille tels un enfant, un gendre, un conjoint ou un petit-fils. Quatre situations concernent un professionnel maltraitant ; plus spécifiquement le personnel d'un centre d'hébergement, une préposée à la sécurité des locataires d'une habitation à loyer modique, un courtier d'assurance et une employée offrant des services de soutien à domicile. De même, deux participantes affirment que la maltraitance a été perpétrée par des voisins d'immeuble. Les auteurs de la maltraitance sont inconnus pour deux personnes aînées. Cela s'explique par le fait que la maltraitance subie était de nature matérielle et financière qui s'est traduite par l'usurpation d'identité par la voie de leur ordinateur personnel.

Il est difficile d'établir la durée exacte des situations de maltraitance vécue par les participants. Tandis que la maltraitance de nature matérielle et financière a été vécue de façon ponctuelle par les personnes aînées, cinq participants révèlent avoir subi de la maltraitance durant des mois, voire des années.

Ça, ça l'a duré un an et demi, deux ans même, même plus que ça. Ça l'a duré assez longtemps avant de trouver la bénévoles... qui m'a renseignée. Que j'aurais pu régler ça tout de suite, mais je ne savais pas (Madame Lemieux).

Le Tableau 6 résume les types de maltraitance subie ainsi que la relation entre les participants et les personnes maltraitantes.

Tableau 6

Types de maltraitance subie et relation entre les participants et les personnes maltraitantes

Participants	Types de maltraitance subie	Personnes maltraitantes
Madame Côté	Matérielle et financière Psychologique	Membre de la famille
Madame Dupont	Matérielle et financière	Membre de la famille
Madame Bouchard	Matérielle et financière Physique Psychologique	Membres de la famille
Madame Thériault	Psychologique	Voisin
Monsieur Lavoie	Matérielle et financière Témoin de maltraitance organisationnelle	Professionnels
Monsieur Fortier	Matérielle et financière	Inconnu
Madame Duca	Matérielle et financière	Professionnel
Madame Ouellet	Psychologique	Voisins
Madame Lemieux	Matérielle et financière	Professionnel
Madame Smith	Matérielle et financière	Professionnels
Madame Miller	Matérielle et financière	Inconnu

5.2.1.3. Les conséquences de la maltraitance dans la vie des personnes âgées

La totalité des situations de maltraitance vécues par les participants a entraîné des conséquences négatives sur les plans matériel et financier, physique, psychologique ou social de ces derniers.

Sept personnes âgées mentionnent que des conséquences de la maltraitance se sont manifestées sur le plan matériel et financier. Une d'entre elles rapporte avoir *perdu des bijoux de valeurs sentimentales* tandis qu'une seconde participante déclare que des *dommages importants dans sa maison* ont été causés par la personne maltraitante. Puisque la maltraitance matérielle et financière est le type de maltraitance le plus souvent rapporté par les participants, il n'est pas étonnant que quatre personnes âgées affirment avoir *perdu une somme d'argent*. Cette perte a eu un impact considérable sur la sécurité financière, actuelle et future, de certains participants.

Vraiment, les avantages étaient très bons. J'en ai parlé à mon conseiller à la caisse. J'ai dit : « J'aimerais ça savoir comment j'ai donné en réalité. Il m'a dit, il comptait : « Vous lui avez donné une BMW à votre petit-fils » (rire). Regarde, il a économisé 75 000 sur mon temps global

parce qu'il n'avait pas l'argent pour emprunter dans une banque ou quelque chose. C'est là que tout ça a fait que j'ai été généreuse (Madame Bouchard).

La maltraitance qui s'est manifestée sous la forme de vol d'identité a également eu des répercussions négatives d'ordre matériel et financier auprès de deux participants. Ceux-ci indiquent avoir été *contraints d'annuler et de changer rapidement leurs cartes bancaires* auprès de leur institution financière et de *payer des services de réparation et de nettoyage de leur ordinateur*. De plus, un participant révèle que l'auteur de la maltraitance s'est servi de ses données personnelles pour envoyer un courriel frauduleux à ses contacts. Ceci a entraîné des conséquences considérables pour une connaissance du participant qui, selon ses propos, affirme que la personne maltraitante lui a soutiré un montant de 2 500 \$.

Comme mon livre d'adresses contient énormément d'adresses pour les anglophones, il n'y en a pas beaucoup qui ont lu le message. Mais lui (...) il savait qu'une fois, on avait parrainé un enfant en Afrique. Et puis, pour moi il a eu l'idée, peut-être j'ai été le visiter. Alors, il a envoyé de l'argent pour acheter un billet d'avion pour revenir à la maison (Monsieur Fortier).

La maltraitance a été particulièrement dévastatrice sur le plan physique pour trois participantes. Outre un *sommeil perturbé* et de la *fatigue*, elle a également provoqué des *problèmes de santé* et de *l'épuisement* chez les personnes âgées maltraitées.

Le matin je suis très, très fatiguée parce qu'avec tout ce qui se passe, j'ai peur d'elle. [Je] demande à Dieu de me pardonner. Comme ça, le matin, je [ne] peux pas respirer (Madame Duca).

Les conséquences de la maltraitance se sont fait ressentir sur le plan psychologique chez la majorité des participants (n=9). La *tristesse*, la *culpabilité* et la *peur* sont celles ayant été les plus souvent mentionnées. À titre d'exemple, madame Thériault témoigne avoir développé un sentiment de peur constant et une hypervigilance depuis qu'elle a été maltraitée psychologiquement par un voisin.

Il s'installe une crainte que l'on ne peut pas définir. On reste avec cette crainte-là, toujours. Même si on est capable de passer au travers de bien des choses, il reste une crainte. On peut toujours voir du harcèlement d'un peu partout. C'est un peu comme ça, dans la vie (Madame Thériault).

L'*inquiétude*, la *souffrance* et le *stress* ont également été vécus par les personnes âgées participantes comme des conséquences psychologiques de la maltraitance. La *déception*, la *colère*, l'*impression de perdre la raison* et le *sentiment de vulnérabilité* ont également été notés. De même, une participante confie avoir ressenti un *sentiment de trahison* en raison de la confiance absolue qu'elle éprouvait envers une personne l'ayant maltraitée financièrement.

I said: "I feel betrayed. I feel very, very bad. Badly that somebody would do that. Right from the home, no break in." [...] I have one more bag. She took eight rings. My wedding ring and everything (Madame Smith).

Deux participantes soulèvent que la maltraitance a eu des répercussions négatives sur le plan social. La première indique que sa *confiance envers autrui* est ébranlée, tandis que la seconde relate avoir dû *redéfinir ses relations avec sa famille*. En effet, puisque cette participante était maltraitée par le conjoint de sa fille, elle explique avoir eu besoin de prendre du recul et de rompre la relation avec sa fille, ce qu'elle trouve particulièrement difficile.

J'ai coupé les ponts avec ma fille, mais je lui ai dit que je serais toujours là pour elle. Tant et aussi longtemps qu'elle sera avec lui, je préfère prendre un recul, ça me fait trop mal (silence). [...] Alors, elle a dit qu'elle l'aimait et elle avait fait son choix. Alors, c'est très bien, je lui ai dit : « je respecte ton choix, je serai toujours là pour toi, fille, mais tant et aussi longtemps qu'il sera avec toi, regarde, on va prendre un recul. ». Alors, depuis le mois de juin, on ne se parle plus complètement (Madame Côté).

5.2.2. La demande d'aide

Cette partie présente, dans un premier temps, les facteurs personnels et environnementaux ayant favorisé ou contraint la demande d'aide des participants. Bien que plusieurs facteurs interviennent au cours de ce processus de recherche d'aide, ils seront abordés séparément. Dans un deuxième temps, les raisons invoquées par les participants qui ont pris la décision de ne pas demander de l'aide sont exposées.

2.2.2.1. La décision de demander de l'aide : les facteurs favorisants et contraignants

Les facteurs favorisants la demande d'aide

Les facteurs personnels

Les facteurs personnels ayant favorisé la recherche d'aide montrent des similitudes pouvant être regroupées en trois catégories. Ces dernières sont les attitudes des personnes âgées en faveur de la demande d'aide, la difficulté de supporter davantage les conséquences de la maltraitance et la connaissance des services. D'abord, le fait d'adopter une attitude en faveur de la demande d'aide a agi en tant que facilitateur chez plusieurs participants. Pour six d'entre eux, cette attitude s'illustre par une *capacité à demander de l'aide*. Par exemple, une personne âgée décrit qu'elle ne se sent pas gênée de demander de l'aide lorsqu'elle est confrontée à des situations difficiles, comme il en a été le cas pour la maltraitance psychologique qu'elle subissait.

Oui, la capacité de demander de l'aide, ça ne me gêne pas de demander de l'aide. C'est pour ça que c'est plus facile pour moi. Il y a d'autres personnes qui ne demandent pas d'aide et à ce

moment-là, c'est eux qui sont pris avec leurs problèmes. C'est lourd comme fardeau, ça, des problèmes de harcèlements (Madame Thériault).

Une attitude empreinte d'une *volonté de résoudre le problème* a facilité le processus de demande d'aide de quatre participantes. À titre d'exemple, l'une d'entre elles souligne avoir manifesté le désir de mettre un terme à la situation de maltraitance en se montrant disposée à entreprendre les démarches nécessaires et de s'outiller pour résoudre le problème.

Quand on est [dans] cette situation-là, moi personnellement quand je suis dans une situation comme ça, de détresse, je n'ai rien à perdre. Je veux dire, toutes mes carapaces, ça tombe tout parce que là, c'est ça. C'est une question de survie. Alors moi, c'est certain que... peu importe, je laisse tout tomber et puis je veux m'en sortir, je suis prête à faire les démarches, puis enlever tous les costumes qu'il faut pour m'en sortir, puis être bien outillée (Madame Côté).

La *confiance en soi*, la *capacité à accepter de l'aide*, ainsi que la *flexibilité* sont aussi des attitudes ayant été déterminantes dans la recherche d'aide des personnes âgées en situation de maltraitance. Une participante soulève avoir fait preuve de souplesse pour recevoir de l'aide en se présentant plus d'une fois à un service d'aide lorsque celui-ci n'était pas en mesure de la recevoir.

La veille, je suis allée. Puis, il n'y avait pas personne. J'ai dit : « Écoutez, moi je suis à ma retraite, je vais revenir demain ». Je ne mets pas de rigidité là-dedans (Madame Ouellet).

Le deuxième facteur qui apparaît avoir eu un effet positif sur la demande d'aide est la difficulté à supporter davantage les conséquences de la maltraitance. Deux participantes en ont fait mention. La première exprime avoir demandé de l'aide à un OBNL puisque la maltraitance l'empêchait de dormir et lui occasionnait des cauchemars. La seconde témoigne avoir trouvé difficile de se faire harceler continuellement par l'auteur de la maltraitance psychologique. Elle précise avoir pris la décision de demander de l'aide lorsque des menaces de mort lui ont été proférées.

Alors à un moment donné, je me suis dit que ça ne fonctionnait pas. Je trouvais ça très difficile. À un moment donné, j'étais sur la rue Principale il me suivait toujours. Il m'a dit : « Toi, ta tête, je vais la couper et elle va rouler par terre ! » Là, ça m'a énervée deux fois plus. Je me suis dit qu'il ne pouvait pas aller jusque-là, que ça ne se pouvait pas (Madame Thériault).

Troisièmement, la connaissance des services a facilité la demande d'aide de cinq participants. Une fois avoir pris conscience d'être maltraitée, une personne âgée explique avoir pris contact avec un OBNL grâce à un dépliant des services de l'organisme qu'elle avait en sa possession. Un participant indique connaître les services venant en aide aux personnes âgées maltraitées puisque sa conjointe est bénévole d'OBNL dédié à la lutte contre la maltraitance. Trois autres personnes âgées affirment avoir demandé de l'aide à un OBNL grâce aux connaissances acquises par leur participation citoyenne qui leur permet d'être informées des diverses ressources de leur milieu.

Parce que moi j'aime beaucoup les salons et les kiosques des aînés, oui, c'est probablement là, parce que dans mon mandat comme conseillère, je m'occupais des aînés. Alors, c'est peut-être lors des salons comme ça. Ça me revient peut-être là-dessus. J'ai communiqué avec [l'OBNL] (Madame Côté).

Les facteurs environnementaux

L'analyse des données permet d'identifier cinq facteurs environnementaux ayant influencé positivement la demande d'aide des personnes âgées maltraitées : les caractéristiques de l'OBNL, la disponibilité des intervenants, le soutien des proches et des professionnels, les représailles de la personne maltraitante envers un membre de la famille, ainsi que la sensibilisation accrue de la population au sujet de la maltraitance envers les personnes âgées. Tout d'abord, les caractéristiques de l'OBNL qui comprennent l'*accessibilité* et la *gratuité des services* ont été considérées par deux participantes. En effet, une participante affirme que le fait que l'OBNL soit situé à proximité a joué un rôle important dans sa décision à demander de l'aide. Elle précise reconnaître les avantages à ce que l'OBNL soit situé à une courte distance de son lieu de résidence et qu'elle puisse ainsi s'y rendre à pied.

Oui, j'ai toujours les ressources proches, moi. Je n'ai qu'à traverser la rue. Je sors du *building* par le côté et j'arrive directement de l'autre bord (Madame Thériault).

La question financière peut aussi être déterminante dans le processus de demande d'aide. Comme l'illustre l'extrait suivant, une participante soulève que la gratuité des services offerts par un OBNL a facilité ce processus. Elle explique que le fait de ne pas avoir à déboursier les frais reliés aux services rendus a pour effet de créer un climat favorable aux confidences où elle ne se sent pas précipitée à se confier.

On a le temps de vous écouter. « Prenez votre temps », puis t'es pas précipitée parce que tu sais que tu ne paieras pas la facture, puis tu parles plus avec ton cœur qu'avec... des mots qu'il faut dire, parce que là si ça prend plus d'une heure, ça coûte la totale (Madame Côté).

Le deuxième facteur environnemental mentionné par deux participantes renvoie à la disponibilité des intervenants. Leurs propos révèlent qu'après avoir pris conscience d'être maltraitées, elles ont ressenti un besoin urgent de recevoir de l'aide où la disponibilité des intervenants a été indispensable. Par exemple, une d'entre elles explique s'être confiée à une intervenante d'un OBNL dans un autre contexte qu'une demande d'aide formelle. Bien qu'il ne fût pas de la responsabilité de l'intervenante à ce moment de lui offrir de l'aide, elle explique que l'intervenante a reconnu et répondu à son sentiment d'urgence.

Quand j'ai croisé [l'intervenante de l'OBNL] à la Table de concertation, on commençait à se voir régulièrement, parce que moi je représentais [*nom de la municipalité*] un concours de circonstances aussi. [...] J'ai eu plusieurs réunions où [l'intervenante de l'OBNL] était présente. Alors, à un moment donné, j'ai commencé à lui parler de la maltraitance à cause de ce que j'avais senti à [une formation comme bénévole dans un autre OBNL] (Madame Dupont).

J'étais en train d'exploser à ce moment. Alors, elle a dit : « Si vous voulez, on peut en parler plus à fond ». Et j'ai dit tout de suite oui parce qu'à ce moment, je me faisais du mal parce que ça ne sortait pas (Madame Dupont).

Troisièmement, le soutien des proches ou des professionnels a agi comme un facteur favorisant la demande d'aide de quatre participantes. Deux personnes âgées mentionnent que ce sont ces personnes qui ont mis en œuvre la demande d'aide en leur nom. Pour l'une d'entre elles, c'est sa voisine qui a entrepris la démarche d'aide en contactant un OBNL. Quant à la seconde personne âgée, elle fut guidée vers un OBNL par une travailleuse sociale des services de soutien à domicile. Deux autres personnes âgées révèlent s'être confiées sur la maltraitance qu'elles subissaient à des animatrices lors de leur participation à des activités récréatives. En les encourageant à demander de l'aide, elles révèlent que ces animatrices connaissaient les ressources d'aide et ont été en mesure de leur donner des informations sur des OBNL qui agissent dans la lutte contre la maltraitance.

Moi, le vendredi, je vais faire des exercices au Bel-Âge à [nom de la ville] et [nom de l'animatrice], c'est elle qui nous fait nos exercices qui nous donne nos exercices, je lui ai parlé de ce que je vivais. Ça fait qu'elle m'a dit : « [Madame Ouellet], c'est sérieux ça. Je connais quelqu'un qui peut t'aider. C'est un policier à sa retraite ». Et, elle m'a donné le nom (Madame Ouellet).

Le quatrième facteur ayant facilité la demande d'aide constitue celui des représailles de la personne maltraitante envers un membre de la famille. Une participante explique qu'elle s'était résignée à subir les actes de maltraitance commis par son gendre. Toutefois, elle indique avoir pris la décision de demander de l'aide lorsque la personne maltraitante s'en est également prise à son conjoint.

Oui, dans cette menace. C'est là qu'on a comme... là on a décidé que c'était suffisant. La goutte qui avait fait déborder le vase. [...] Moi j'avais comme peut-être accepté, mais l'idée qu'il touche à mon conjoint qui a quand même 92 ans, ça, j'ai trouvé ça... non. Regarde, tu ne toucheras pas à mon chum, il n'en est pas question (Madame Côté).

Un dernier facteur environnemental ayant favorisé la demande d'aide d'une participante a trait à la sensibilisation accrue de la population sur la maltraitance envers les personnes âgées. En effet, madame Miller indique avoir pris la décision de participer à un atelier de sensibilisation sur la maltraitance financière envers les personnes âgées puisqu'elle entendait beaucoup parler du sujet et des techniques employées par les auteurs de la maltraitance.

Ça m'attirait parce qu'on en parle beaucoup. Puis, on entend souvent dire que les personnes âgées se font appeler par téléphone pour dire qu'un petit-fils ou une petite-fille est en détresse et qu'ils ont besoin d'argent puis tout cela. Ensuite, aussi ils font des portes à portes pour les vendeurs et ils ne te laissent pas une chance de dire : « non ». Ils leur font signer des choses qu'ensuite ils regrettent, ils ne sont pas au courant, ils se font abuser de cette manière et toutes sortes de choses comme ça (Madame Miller).

Les facteurs contraignants la demande d'aide

Malgré le fait que les participants aient pris la décision de demander de l'aide à un OBNL dédié à maltraitance envers les personnes âgées, la majorité d'entre eux ont été confrontés à de multiples obstacles ayant entravé leur parcours de recherche d'aide.

Les facteurs personnels

Le portrait que les personnes âgées tracent de leur parcours de recherche d'aide présente des obstacles de nature personnelle : des attitudes négatives envers la demande d'aide, une méconnaissance des services et une expérience négative d'aide antérieure. En premier lieu, leurs propos font mention de différentes attitudes ayant nui à la demande d'aide. Une de ces attitudes est le *déni du problème*. Tandis qu'une participante explique qu'elle remettait en doute le fait que sa propre fille puisse poser des actes maltraitants envers elle, une autre participante révèle qu'elle avait de la peine à croire qu'une employée du soutien à domicile en qui elle avait pleinement confiance ait pu poser des actes maltraitants envers elle. Conséquemment, elle exprime avoir longuement cru qu'elle avait égaré ses biens de valeur plutôt que de se rendre à l'évidence qu'elle vivait de la maltraitance matérielle et financière par cette employée.

And I used to sometimes meet them. And you know her car went bad and I used to have to pick her up from the bus and stuff like that. I mean we did extra. And I could not believe it. Even my daughter didn't want to believe it (Madame Smith).

Pour deux participantes, c'est la *volonté de protéger la famille* qui a retardé leur décision à demander de l'aide. Maltraitée par son gendre, une participante explique avoir manifesté de la réticence à demander de l'aide pour protéger sa fille. Il en est de même pour madame Bouchard qui, maltraitée financièrement par un de ses petits-fils, exprime avoir voulu éviter les conflits familiaux en dénonçant la situation.

Dans la famille qu'est-ce que ça va faire ? Briser des liens, faire des séparations (Madame Bouchard).

Une personne âgée témoigne que la *peur des représailles de la personne maltraitante* a compromis son processus de recherche d'aide. Avant d'être soutenue par sa voisine dans la demande d'aide à un OBNL, elle explique ne pas avoir voulu dénoncer son agresseur au service de police de peur que la situation s'envenime. Aussi, la *honte* a retardé la prise de décision de demander de l'aide de deux personnes âgées. Un participant explique que la maltraitance est un sujet délicat et que les personnes âgées n'aiment pas aborder le sujet puisqu'il suscite de la gêne. Quant à une autre participante, elle témoigne avoir éprouvé de la honte du fait d'être maltraitée à un âge avancé. Elle souligne que ce sentiment de honte l'a freinée à se confier à des amis et, conséquemment, à demander de l'aide.

Vous comprenez ? On devient gênée. J'en ai parlé à quelques amis, mais je n'en aurais pas parlé à d'autres, justement parce que c'était honteux d'être pris dans une affaire de même à mon âge (Madame Bouchard).

Un deuxième obstacle relevé par trois participants a trait à la méconnaissance des services. En outre, une personne aînée originaire de l'Europe de l'Ouest souligne qu'elle connaissait peu la réalité québécoise, sa culture et ses services en raison de son immigration au Québec. Deux personnes aînées nomment être au fait que plusieurs services sont mis en place pour soutenir les personnes aînées. Toutefois, elles expliquent trop souvent ignorer comment y avoir accès.

Il y en a des services. Mais seulement que c'est de savoir où les prendre parce qu'on ne le sait pas toujours. Si [une animatrice d'activités] n'avait pas été là pour me dire, si je n'en avais pas parlé, elle n'aurait toujours pas su mon problème (Madame Lemieux).

Enfin, l'obstacle lié à une expérience d'aide négative dans le passé a été mentionné par une participante. Celle-ci témoigne avoir été déçue d'un service d'écoute et de référence spécialisé en matière de maltraitance envers les personnes aînées. Qualifiant ce service plutôt « froid », elle précise qu'elle ne voulait plus y avoir recours pour la situation de maltraitance vécue, ce qui a freiné le processus de recherche d'aide.

Oui, je pense que j'avais commencé par là. J'avais été déçue, je trouvais ça froid. Personnellement, je trouvais ça froid que dans le fond, que dans le fond t'as plus le goût de te faire faire ça, c'est-à-dire. [...] Alors moi j'étais très déçue, alors c'est certain que je ne suis pas retournée là (Madame Côté).

Facteurs environnementaux

En ce qui concerne les facteurs environnementaux ayant entravé la demande d'aide, nous retrouvons celui des relations non-soutenantes. Pour une participante, cela se traduit par le propriétaire de son logement ayant rejeté sa première demande d'aide informelle. En effet, elle indique l'avoir informé de la maltraitance psychologique qu'elle subissait de la part de ses voisins. Il a toutefois minimisé la problématique à laquelle elle était confrontée.

Et puis, j'ai demandé de l'aide, j'ai appelé le propriétaire aussi. Avant de tout faire ça, j'ai appelé le propriétaire. Je l'ai appelé le matin et il m'a dit : « [madame Ouellet], à 8 : 38 le matin, je n'ai pas le temps de régler tes petits problèmes (Madame Ouellet).

La Figure 3 présente une synthèse des facteurs favorisants et contraignants ayant influencé la demande d'aide des personnes aînées en situation de maltraitance.

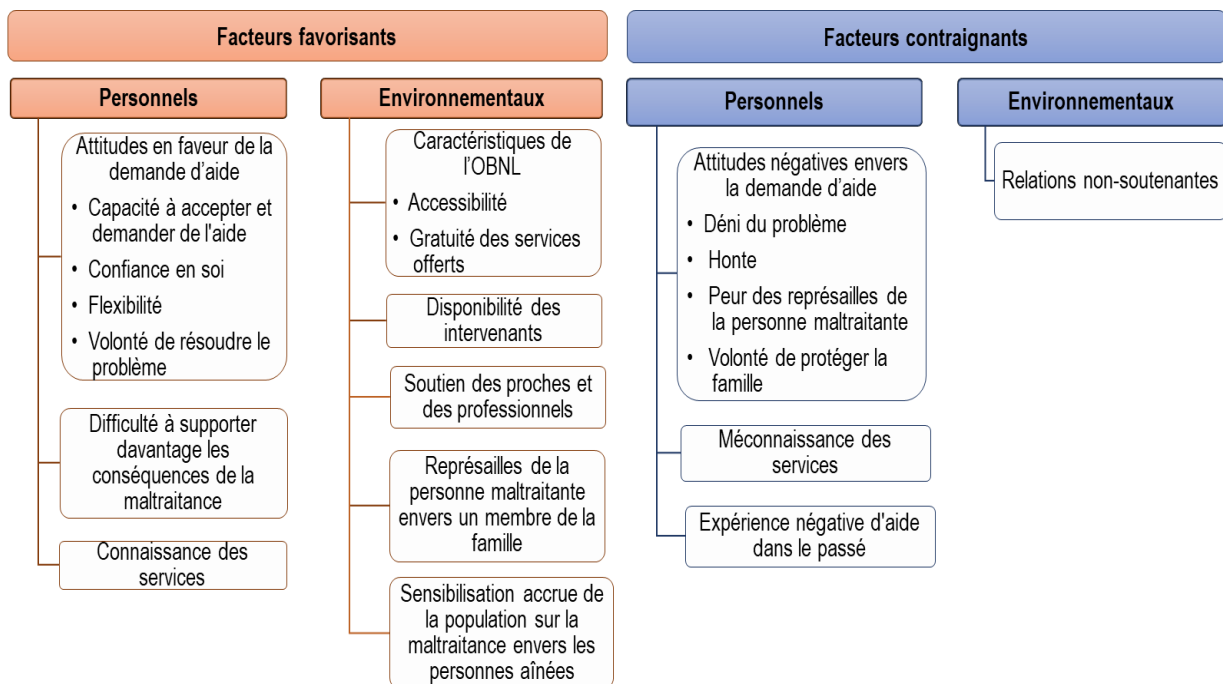


Figure 3. Facteurs qui influencent la demande d'aide des personnes âgées maltraitées

5.2.2.2. La décision de ne pas demander de l'aide : les raisons invoquées

Il s'avère que deux participants ont pris la décision de ne pas demander de l'aide pour une situation de maltraitance vécue. Parmi ces participants, un homme âgé a toutefois reçu du soutien d'un OBNL qui se dévoue à la lutte contre la maltraitance pour recevoir des services de soutien à domicile. Une femme âgée maltraitée par son conjoint et ses petits-fils a aussi reçu un accompagnement d'un OBNL pour une situation de maltraitance matérielle et financière de la part de son petit-fils. Cependant, elle n'a procédé à aucune demande d'aide pour une situation de maltraitance physique et psychologique perpétrée par son conjoint et une situation de maltraitance matérielle et financière de la part d'un autre petit-fils.

Un motif évoqué par les deux participants pour expliquer cette absence de demande d'aide renvoie à la volonté de *protéger la personne maltraitante*. Par exemple, madame Bouchard nomme explicitement adopter une attitude qui vise à protéger la personne maltraitante, de sorte que les conflits soient évités.

Vous avez remarqué, je reviens toujours à protéger l'autre. Je reviens toujours à ça. Mais, je ne réalise pas à ce moment que je me pénalise. Mais plutôt que de faire une grosse affaire, aller en cour ou toutes sortes d'affaires et de créer des conflits qui ne finissent plus et de l'amertume et tout ça, je cède (Madame Bouchard).

D'autres motifs précisent cette décision de ne pas demander de l'aide. Outre la *peur du jugement* et la *peur des représailles du conjoint maltraitant*, les propos de Madame Bouchard révèlent qu'il peut être délicat pour

une personne aînée croyante de demander de l'aide. En effet, elle souligne ne pas avoir fait appel à des services d'aide par respect de ses *croyances religieuses* qui prônent l'amour, le soutien du mari dans les moments difficiles et l'acceptation des épreuves de la vie qui font grandir.

Alors, comme chrétienne, en autant que ce n'était pas dangereux pour ma vie, je devais continuer à aider cet homme et prier pour lui. C'est ça qu'il nous disait. Comme l'église catholique d'autrefois, ça revenait à ça. Mais l'homme lui, il était supposé... le commandement qui convenait à l'homme, c'était d'aimer sa femme et d'en prendre soin. Je me disais : « Il ne m'aime pas beaucoup pour me traiter comme ça et il ne prend pas soin de moi non plus ». [...] J'étais comme pris pour ne pas faire de scandale, pour ne pas briser la façade de cet homme et la mienne. Alors je me suis dit et ce que l'écriture disait, qu'on a des épreuves des fois et que ces épreuves sont appelées à nous faire grandir (Madame Bouchard).

Les autres motifs évoqués sont la *méconnaissance des services*, la *peur de déranger*, la *honte* et la *minimisation du problème*. Par exemple, monsieur Lavoie témoigne ne pas avoir demandé d'aide pour la maltraitance financière qu'il vivait, étant d'avis que sa situation constituait un problème mineur moins important que d'autres.

Je pense qu'elle a plus que ça à faire. Parce que ça, c'est un petit côté monétaire. C'est un côté de 500 \$ (Monsieur Lavoie).

5.2.3. Les besoins des personnes aînées maltraitées : leurs désirs d'accompagnement

Cette partie expose les besoins et les attentes des personnes aînées maltraitées. Deux catégories ont émergé de l'analyse des données : les besoins ressentis par les personnes aînées maltraitées en termes de types d'accompagnement et les attentes qui concernent plus spécifiquement les compétences des personnes amenées à les accompagner.

5.2.3.1. Les besoins en termes d'accompagnement

Globalement, les personnes aînées souhaitent *obtenir de l'aide ou du soutien* en ce qui concerne la situation de maltraitance vécue et espèrent un changement. Pour une femme aînée maltraitée, ce besoin est particulièrement dominant. Elle mentionne avoir ressenti un besoin urgent de recevoir de l'aide compte tenu de sa difficulté à supporter davantage les conséquences de la maltraitance. Il en est de même pour un homme aîné qui précise que ce besoin devait être comblé avant d'être en mesure de satisfaire d'autres besoins.

Les personnes âgées, oui, mais, ce n'était pas de ça que j'avais besoin. Ce n'était pas de sortir, j'avais besoin d'aide. C'est de l'aide que j'avais besoin. Même, [à l'OBNL], j'aurais pu aller à des dîners, je ne pouvais pas suivre. C'était trop (Monsieur Lavoie).

Ensuite, l'*écoute* et les *conseils* sont des besoins ayant été soulevés par les personnes âgées. À titre d'exemple, une participante souligne être consciente de ne pas toujours être adéquatement outillée pour régler une situation. Cela illustre l'importance d'être entendue et conseillée avant d'entamer des démarches.

Pour moi, le plus important c'était que les gens m'entendent et me disent quoi faire dans des situations comme ça, parce qu'on n'a pas toujours la parole qu'il faut. Même si j'ai beaucoup d'entregent, je n'ai pas toujours les paroles non plus. Alors on essaie toujours de comprendre les choses avant d'aller voir d'autres personnes. Moi, c'est mon cas. Alors parfois, je me dis qu'il va falloir que j'aille demander de l'aide, c'est aussi simple que ça (Madame Thériault).

Les propos recueillis de deux participants font ressortir le besoin de *se confier sur l'expérience de maltraitance*. Une d'entre elles mentionne que le fait de se confier a pour effet d'apaiser l'anxiété suscitée par la maltraitance.

Le type d'aide, ce serait de parler beaucoup avec elle. De parler, de jaser de l'expérience qu'elle a vécue. Essayer de lui faire sortir ça, ce serait surtout ça. Parce que si elle ne le sort pas, elle va être malheureuse toute sa vie, elle va rester nerveuse tout le reste de sa vie. Parce ce que moi, c'est ça qu'il a fallu... Que je sorte tout ça. C'est une incompréhension qu'on ne peut pas contrôler (Madame Thériault).

Une participante rapporte la nécessité que les personnes âgées aient davantage accès à de l'information juridique. D'ailleurs, elle soulève que les personnes âgées méconnaissent la loi et qu'elle leur suscite de la crainte. Elle exprime le besoin d'être *accompagné pour remplir des formulaires* et d'*obtenir de l'information sur les droits des personnes âgées*, plus particulièrement sur les outils juridiques existants, tels le testament et le mandat de protection.

C'est ce qui fait que pour nous autres, des fois au niveau des testaments ou quoi que ce soit, on va essayer de voir les conséquences (...). Parce que la loi, on a peur beaucoup et on ne connaît rien là-dedans. Ce qui fait que démystifier ça et nous aider... Oui vous avez vos droits, puis le certificat d'incapacité aussi, c'est toutes les informations qui devraient... (Madame Côté)

Finalement, un participant a évoqué le besoin d'*une opportunité de partage et d'échange avec les pairs*. Il mentionne le besoin de sortir de chez lui pour rencontrer des gens avec qui parler.

Je cherchais une place pour aller parler. Je cherchais un coin, quelque part où aller parler (...). J'avais tellement besoin de jaser, j'avais tellement besoin de voir de monde (Monsieur Lavoie).

La Figure 4 présente les besoins en termes d'accompagnement exprimés par les personnes âgées en situation de maltraitance.

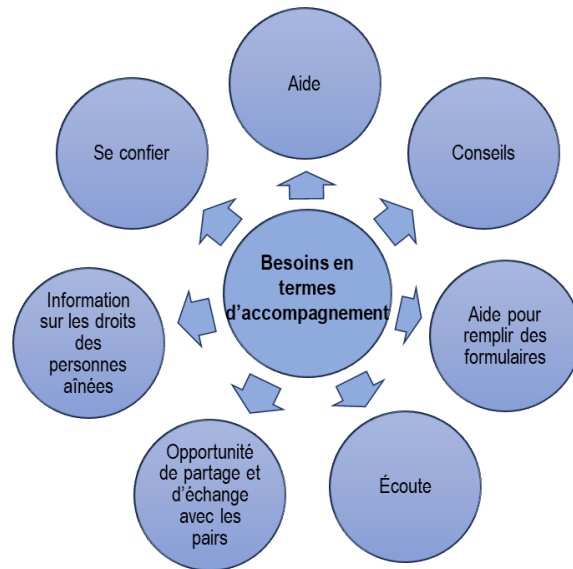


Figure 4. Besoins en termes d'accompagnement

5.2.3.2. Les attentes à l'égard des compétences des personnes accompagnatrices

Outre les besoins qui découlent des types d'accompagnement, les propos des participants relèvent des attentes plus spécifiques en regard des compétences des personnes accompagnatrices. Les personnes âgées soulèvent des attitudes et des habiletés dont devraient faire preuve les bénévoles ou les intervenants d'OBNL lors de l'accompagnement.

Les attitudes de la personne accompagnatrice

Selon les analyses thématiques, les participants manifestent plusieurs attentes qui ont trait aux attitudes de la personne amenée à les accompagner pour une situation de maltraitance. Ils nourrissent l'attente que cette dernière soit en mesure de faire preuve d'*empathie*, de *disponibilité* et de *présence dans le « ici et maintenant »*. Par ailleurs, deux personnes âgées rapportent s'attendre à ce que la personne accompagnatrice manifeste de l'*humanisme* envers elles. À titre d'exemple, une participante souligne que l'accompagnement offert par l'intervenant doit dépasser la stricte compétence professionnelle pour rejoindre l'humain.

Il ne faut pas être que sa compétence professionnelle. Et là parfois, on a des personnes qui sont strictement dans ce néopositivisme de notre société, ils sont strictement professionnels et ça ne suffit pas dans ces choses. Il faut être un humain au complet. Corps, cœur et esprit, tout. [...] Il faut avoir une compétence professionnelle ça, je n'en doute pas, on doit toujours en avoir une. Même, quand on donne un cours, on n'a pas que la compétence scientifique proprement dite, on a cet aspect d'intégration humaine de la chose et ça, c'est fondamental. En même temps, ça implique quelqu'un de vivant en face de soi donc quelqu'un qui continue de cheminer

intérieurement sur ses affaires et qui réajuste son langage en fonction de la situation (Madame Dupont).

Une personne aînée exprime le besoin d'un souci de *transparence* de la personne accompagnatrice. Elle confie l'importance de communiquer à la personne aînée l'incapacité de résoudre le problème, si tel est le cas, afin que de fausses attentes ne soient créées.

Ce n'est pas elle qui l'a le problème, c'est moi et si elle, elle ne règle pas ce que moi je ne suis pas capable de régler, qu'elle le dise. Qu'elle dise : « Bon, madame je ne suis pas capable de régler votre problème », point final. Comme un avocat dirait à l'autre : « Je ne suis pas capable de régler votre problème ». Là, on serait désappointé, mais on en chercherait un autre. De même, ça réglerait le problème (Madame Lemieux).

Les habiletés de la personne accompagnatrice

Aux attitudes souhaitées des personnes accompagnatrices, s'ajoutent les habiletés. De manière générale, les participants ont décrit s'attendre à ce que l'intervenant ou le bénévole soit en mesure de *susciter la confiance*, d'être à l'écoute et de *dissiper les craintes* des personnes aînées. D'autres participantes soulèvent l'importance que la personne accompagnatrice puisse *résoudre le problème vécu*. En effet, une participante mentionne que les personnes aînées ont besoin que la situation de maltraitance soit prise en charge immédiatement. En ce qui la concerne, elle mentionne avoir rapidement été référée par un OBNL aux services d'un CLSC qui a su répondre à ses besoins. Une autre participante révèle qu'il importe que la personne accompagnatrice puisse « aller jusqu'au bout du problème » en accompagnant la personne aînée jusqu'à ce que le problème soit complètement résolu.

Ça prend quelqu'un... comment je dirais bien... Raconter ses problèmes à quelqu'un qui ne peut pas les résoudre, à quoi bon les raconter ? (Madame Lemieux)

Une *expérience professionnelle acquise* par la personne accompagnatrice se fait également ressentir chez trois participantes. Une d'entre elles mentionne que l'intervenant ou le bénévole doit posséder des compétences professionnelles dans l'exercice de ses fonctions d'accompagnement, tandis qu'une seconde participante indique préférer être accompagnée par une personne d'un certain âge détenant de l'expérience. D'ailleurs, elle affirme que les personnes plus jeunes n'ont pas l'expérience requise, en dépit du fait qu'elles détiennent des connaissances.

Parce que les jeunes, ils n'ont pas l'expérience encore même s'ils ont des connaissances, ils n'ont pas l'expérience et moi j'aime quelqu'un qui a de l'expérience. C'est comme nous autres quand on était jeune. Et je préfère toujours une personne d'expérience. C'est comme ça (Madame Bouchard).

Les propos de madame Côté rejoignent ce qui a été mentionné précédemment. En effet, ils illustrent un certain malaise à être accompagné par une personne qui soit plus jeune.

Là je me disais : « Franchement, à l'âge de 71 ans... », je me disais : « fais une femme de toi ». De quoi, se faire accompagner par une petite jeune... il me semble que « t'es capable de passer à travers ça » (Madame Côté).

Finalement, les propos d'une participante indiquent qu'il est important que la personne accompagnatrice *donne de l'information sur les étapes prévues de l'accompagnement*. Elle témoigne ne pas avoir reçu ces informations lors de la prise de contact avec un intervenant, ce qu'elle aurait apprécié.

Je pensais qu'on se serait rencontré et qu'il [l'intervenant] m'aurait dit : « les étapes, ça va être ça et ça... » (Madame Ouellet).

Le Tableau 7 résume les attentes des personnes âgées maltraitées à l'égard des compétences des personnes accompagnatrices.

Tableau 7

Attentes à l'égard des compétences des intervenants et des bénévoles

Type de compétences	Attentes à l'égard des personnes accompagnatrices
Attitudes	Empathie
	Disponibilité
	Présence dans le « ici et maintenant »
	Humanisme
	Transparence
Habilités	Susciter la confiance
	Être à l'écoute
	Dissiper les craintes
	Résoudre le problème
	Détenir une expérience professionnelle
	Donner de l'information sur les étapes prévues de l'accompagnement

5.2.4. Les interactions entre les personnes âgées et les intervenants ou les bénévoles d'OBNL

L'accompagnement des personnes âgées au sein des OBNL dédiés à la lutte contre la maltraitance suscite l'émergence de relations et d'interactions entre les personnes âgées maltraitées et les intervenants ou les bénévoles. Il est à noter qu'il est difficile d'établir de façon exacte si les personnes âgées ont été accompagnées par un bénévole ou un intervenant puisque ce ne sont pas tous les participants qui étaient en

mesure de faire la distinction. Toutefois, à la lumière de l'analyse des données réalisées, les différences entre un accompagnement offert par un bénévole et celui d'un intervenant sont minimales de sorte que leurs distinctions ne seront que quelques fois exposées au sein de la présente section. De ce fait, cette section met en lumière ces interactions en abordant les types d'accompagnement qu'ont reçu les participants, les compétences qu'ils ont perçues des intervenants et des bénévoles, ainsi que les difficultés qu'ils ont vécues ayant fait obstacle à leur expérience d'accompagnement.

5.2.4.1. Les types d'accompagnement reçu

Les personnes âgées de l'étude ont bénéficié de divers types d'accompagnement par des intervenants et des bénévoles qui œuvrent au sein des OBNL dédiés à la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées. Leurs propos ont permis d'en dégager dix, soit les conseils, l'évaluation de la situation de la personne âgée, la mobilisation de ses proches, la proposition d'outils, les suivis, les ateliers de sensibilisation, l'intervention auprès de la personne maltraitante, les références et le soutien psychosocial. Le Tableau 8 présenté à la page suivante illustre les types d'accompagnement par des citations des personnes âgées participantes. Le fait qu'il a été offert par des bénévoles ou des intervenants a aussi été distingué.

Tableau 8

Types d'accompagnement reçu par les intervenants et les bénévoles d'OBNL

Types d'accompagnement	Personnes accompagnatrices	Citations
Conseils	Intervenants	« Sauf qu'entre ça, j'ai appelé [l'intervenant], puis il m'a dit : « On va essayer de t'aider dans ça. "Qu'est-ce qui aurait à faire, ça serait d'appeler la police aussi pour voir pour les lois. De me procurer les lois aussi de la ville" (Madame Ouellet).
Évaluation de la situation de la personne aînée	Intervenants	« Puis après, vérifier voir si on était vraiment en danger physique » (Madame Côté).
Mobilisation des proches de la personne aînée	Intervenants	« [L'intervenante] a téléphoné dans la soirée. Elle a dit à ma voisine de dormir ici avec moi, car j'avais le chèque de 10 000 \$. Après, le lendemain matin, je suis allée avec ma voisine déposer le chèque » (Madame Duca).
Proposition d'outils	Intervenants	« Puis, nous donner un outil, que si vraiment là... là c'est vrai (coup sur la table), vous pouvez » (Madame Côté).
Suivis	Intervenants	« Oui, oui. [l'intervenante] m'a téléphonée encore dernièrement pour me demander comment ça allait. Parce que quand ils n'ont pas de mes nouvelles, ça les inquiète un peu ! » (Madame Thériault).
Ateliers de sensibilisation	Bénévoles	« [Le bénévole], il était venu faire un exposé sur la maltraitance du point de vue financier et des héritages à un groupe de gens dans le coin et c'était au moment où moi je découvrais que j'étais maltraitée. Donc, cela m'a été très utile ce genre de chose » (Madame Dupont).
Information	Bénévoles Intervenants	« Elle nous a expliqué aussi, d'après elle, le tempérament du monsieur en question, le comportement de ma fille aussi, qui aussi vit ça, que c'est certain que ma fille était comme peut-être... et elle avait peut-être pas le choix vraiment de ce que lui il voulait » (Madame Côté).
Intervention auprès de la personne maltraitante	Bénévoles Intervenants	« Et puis, elle a rejoint le monsieur de l'assurance, ça, c'est bon ! Elle l'a rejoint pour comprendre qu'est-ce que moi je doutais » (Madame Lemieux).
Références	Bénévoles Intervenants	« Donc, j'ai un très bon contact avec l'avocat qui m'a été conseillé par [le bénévole], je me sens très à l'aise avec cela » (Madame Dupont).
Soutien psychosocial	Bénévoles Intervenants	« Donc, éviter de culpabiliser. Personne n'est parfait, éviter de culpabiliser » (Madame Dupont).

Les propos des participants indiquent que la majorité des types d'accompagnement a été offerte par des intervenants. Ceux-ci ont prodigué des conseils, évalué la situation des personnes âgées, mobilisé leurs proches, proposé des outils et effectué des suivis. Quant aux actions qui ont seulement été réalisées par les bénévoles, les personnes âgées participantes mentionnent qu'ils ont animé des ateliers de sensibilisation à la maltraitance envers les personnes âgées. Enfin, plusieurs types d'accompagnement auprès des participants ont autant été réalisés par les intervenants que les bénévoles. De ceux-ci, les données révèlent qu'ils ont donné de l'information à la personne âgée, sont intervenus auprès de la personne maltraitante, ont effectué des références et ont offert un soutien psychosocial.

5.2.4.2. Les compétences des intervenants et des bénévoles perçues par les personnes âgées qui favorisent une expérience positive d'accompagnement

Au-delà des types d'accompagnement, les propos des participants indiquent que la qualité de la relation qui s'établit avec les intervenants ou les bénévoles d'OBNL est centrale à l'émergence d'une expérience positive d'accompagnement. À cet égard, ils révèlent des compétences perçues des personnes accompagnatrices ayant permis de maintenir leur engagement et de favoriser leur cheminement. Ces compétences sont associées à des attitudes, des habiletés et des connaissances qui ont été appréciées des personnes âgées lors de leur accompagnement.

Les attitudes : le savoir-être des intervenants et des bénévoles d'OBNL

L'empathie apparaît être une attitude adoptée par les bénévoles et les intervenants dans l'exercice de leur rôle auprès des personnes âgées maltraitées. Elle est décrite par les participants lorsqu'ils se sont sentis écoutés par la personne accompagnatrice et lorsque cette dernière a éprouvé de la compassion à leur égard, de l'humanisme et une attitude accueillante. Ainsi, l'empathie s'est d'abord manifestée lorsque les participants se sont *sentis écoutés*. D'ailleurs, une personne âgée reconnaît que l'écoute empathique d'une intervenante lui a inspiré confiance.

Donc, j'avais une sorte de confiance en me disant si intellectuellement je voyais ça [l'écoute], elle est impliquée dans cette orientation, ça ne devrait pas être pire de ce que j'avais (Madame Dupont).

Une personne âgée indique que son conjoint et elle ont reçu un accompagnement d'une intervenante. Elle soulève que cette dernière a fait preuve de *compassion* en exprimant comprendre leur réalité. Ceci a eu pour effet de valoriser son conjoint et de faire émerger chez lui un sentiment d'être compris.

J'ai trouvé qu'ils ont tempéré beaucoup mon conjoint, tout en le respectant, en le valorisant, « oui, monsieur, vous avez une bonne logique, il a raison [madame Côté], dans le fond vous devez vous protéger, préparez-vous une démarche ou quoi que ce soit » (Madame Côté).

Cette empathie s'est aussi traduite par des *attitudes empreintes d'humanisme*. Les participants utilisent des mots tels que « très sympathique », « très aimable », « qualités multidimensionnelles », « *nice man* » et « bonnes personnes » pour qualifier la personnalité des intervenants ou des bénévoles les ayant accompagnés.

Elle est très, très aimable. Aimable, aimable. [...] pour essayer de comprendre qu'on peut avoir des problèmes. Si je ne l'avais pas connue cette femme, j'aurais encore bien des problèmes à douter (Madame Lemieux).

De surcroît, les participants indiquent que les personnes accompagnatrices se sont aussi montrées empathiques par l'adoption d'une *attitude accueillante* à leur égard. À ce propos, une participante soulève que l'accueil et l'humanité dont a fait preuve une bénévole a suscité chez elle un sentiment de sécurité.

Accueillie, on n'appelle pas ça accueillie. J'ai senti une protection et une amie (Madame Lemieux).

Lorsque les personnes âgées en situation de maltraitance ont été en relation avec les intervenants ou les bénévoles d'un OBNL, elles sont d'avis que les interactions peuvent être empreintes de respect à leur égard. Cette attitude s'est notamment manifestée par le respect du rythme, le non-jugement, le maintien de la confidentialité ainsi que l'engagement de la personne accompagnatrice envers la personne âgée.

En ce qui concerne le *respect du rythme de la personne âgée*, une participante parle de « douceur » pour qualifier cette attitude adoptée par une intervenante. Elle précise que lorsqu'elle ne se sentait pas prête à poursuivre dans la résolution du problème de maltraitance, sa volonté était respectée. Ainsi, elle avait l'opportunité de cheminer à son propre rythme.

Alors, sa démarche était comme... alors elle me faisait avancer un bout et quand elle voyait que je n'étais pas capable... « C'est pas grave, regardez on va commencer par ça. », puis en tout cas ça a été comme en douceur » (Madame Côté).

De plus, le respect envers les personnes âgées s'est dégagé par une attitude de *non-jugement* de la personne accompagnatrice. Deux participants ont reconnu l'ouverture de cette dernière à l'endroit de leur situation. À cet effet, une personne âgée souligne avoir apprécié cet aspect des interactions lors de l'accompagnement.

J'ai tout apprécié, tout ce qui s'est passé. J'ai apprécié ça parce que les gens m'accompagnaient partout et jamais ils n'auraient jugé. C'est ça qui est important (Madame Thériault).

Une troisième manifestation du respect ressenti par les personnes âgées renvoie au *maintien de la confidentialité*. Par exemple, une participante indique qu'une intervenante a fait preuve de cette attitude envers

elle puisque celles-ci devaient se côtoyer dans un contexte autre qu'un accompagnement formel pour une situation de maltraitance.

J'ai senti beaucoup de confidentialité, comme elle a dit : « [madame Côté], étant donné que vous êtes bénévole et qu'il y a quoi que ce soit, quand je vais vous rencontrer, je vais vous rencontrer comme bénévole. Puis si toutefois vous désirez autre chose, ça il n'y a pas de problème, je suis disponible, mais je ferai toujours en sorte que vous soyez bénévole (Madame Côté).

La quatrième manifestation du respect perçue par les personnes âgées est l'*engagement* de l'intervenant ou du bénévole dans le processus d'accompagnement. En effet, plusieurs participants abordent cette manifestation du respect en soulevant le désir d'aider, le dévouement et la grande disponibilité des personnes accompagnatrices à leur égard. À titre d'exemple, une femme âgée énonce qu'un intervenant l'a informée sur le fait qu'elle pouvait le contacter à tout moment et qu'il se déplacerait le cas échéant.

Just about two or three years ago and he was always there for me. I said: "I am sorry to bother you." He said: "No bother at all. You could call me anytime. If it helps you to see me, I'll come." (Madame Smith).

D'autant plus, une participante affirme que l'engagement démontré d'une bénévole envers celle-ci a eu des répercussions positives sur leur relation. En effet, elle spécifie avoir accordé une grande confiance à la bénévole lorsque celle-ci lui a garanti sa disponibilité.

Quand je l'ai appelé, elle m'a dit : « Aussitôt que vous auriez besoin de quoi que ce soit, des références ou des informations, faites-vous-en pas, appelez-moi ». Ça fait qu' imaginez la confiance que j'avais en elle (Madame Lemieux).

Cet engagement des intervenants et des bénévoles semble très apprécié des personnes âgées. À cet égard, une participante souligne que la disponibilité des personnes l'ayant accompagnée a facilité l'ensemble du processus pour mettre fin à la situation de maltraitance vécue.

Oui c'est ça, parce qu'ils étaient présents. Et aussitôt que j'avais besoin, je le demandais et on me répondait immédiatement. C'est pour ça que je n'ai pas trouvé ça trop difficile (Madame Thériault).

Les habiletés : le savoir-faire des intervenants et des bénévoles d'OBNL

Nommée pour les accompagnements reçus des intervenants aussi bien que des bénévoles, la première habileté perçue par plusieurs participants concerne leur capacité à créer un climat de confiance. En effet, une participante soulève la grande habileté dont a fait preuve une intervenante pour lui soutirer des confidences.

Une seconde personne aînée explique que l'intervenante a été en mesure de créer un lien rapidement, ce qui lui a permis de se confier et de faciliter le cheminement vers la résolution du problème de maltraitance vécue.

On s'entend très bien. Ça a collé tout de suite (Madame Dupont).

On est allé s'asseoir sur une table à l'extérieur, il faisait beau et j'ai passé bien une heure et demie avec elle. Cela a permis d'ouvrir l'affaire et cela m'a permis de cheminer et j'ai continué à cheminer (Madame Dupont).

Des personnes aînées ayant pris part à un atelier de sensibilisation sur la maltraitance ont aussi fait part de la capacité des animateurs bénévoles à créer un climat de confiance. Ceux-ci affirment que les bénévoles introduisaient les participants à la présentation en les amenant à partager leurs expériences. Ainsi, deux participants témoignent s'être suffisamment sentis en confiance pour pouvoir s'exprimer devant le groupe sur leur expérience de maltraitance vécue.

Et puis, dans la soirée, j'ai raconté qu'est-ce qui c'était... mon aventure. Je l'ai raconté ça (Monsieur Fortier).

Une deuxième habileté perçue par trois participants se rapporte à la capacité des intervenants et des bénévoles à apaiser les personnes aînées en situation de maltraitance. Les participants indiquent que ces derniers avaient les compétences requises pour les « apaiser », les « soulager » et les « calmer ». À titre d'exemple, une personne aînée soulève qu'une intervenante n'a, en aucun cas, stimulé un sentiment de culpabilité ou un désir de vengeance envers les personnes maltraitantes. Elle précise que ce type d'interaction a grandement été apprécié et lui a permis de s'apaiser avec soi-même et de cheminer.

Justement, de ne pas stimuler l'agressivité ni de ne stimuler... il n'y a pas eu la moindre faute dans cette direction, parce que ça, c'est très mauvais de mettre de l'huile sur le feu et de ne pas donner le moindre soupçon de sentiment de culpabilité, pas le moindre. On est hypersensible à ce moment. Donc, à ce moment, cela permet de s'apaiser avec soi-même et c'est alors qu'on peut commencer à avancer (Madame Dupont).

Une troisième habileté identifiée par deux participants a trait à la capacité des intervenants et des bénévoles à générer de l'espoir chez les personnes aînées. Selon ceux-ci, elle s'est traduite par des mots d'encouragements dans les périodes plus difficiles et par l'expression de leur optimisme à ce que la situation s'améliorera.

Parce que moi, des périodes où j'étais plus nerveuse, [l'intervenante] me consolait. Elle me disait bien non [madame Thériault], tu vas voir, ça va bien aller (Madame Thériault).

Elle est venue et elle a dit qu'elle va tout arranger. Mais, tout s'est arrangé (Madame Lemieux).

D'autres habiletés perçues par les participants ont trait aux compétences de communication. Selon une participante, l'intervenante a manifesté une *capacité de percevoir l'ensemble de sa problématique et son besoin de parler*. Ainsi, en saisissant le bon moment, l'intervenante a su trouver les mots appropriés afin de permettre à la personne aînée de s'ouvrir à celle-ci sur la situation de maltraitance vécue.

Un beau jour, on a eu un moment assez fort (...), on a passé une heure et demie certainement de discussion après. C'était un moment de crise encore à ce moment pour moi. Cela a été très bon, cela a été très fort, en même temps, elle a tout de suite perçu l'ensemble de la problématique et elle avait les bonnes paroles qu'il fallait pour débloquer un peu les affaires (Madame Dupont).

Des habiletés de communication ont spécifiquement été perçues des bénévoles ayant pour rôle d'animer des ateliers de sensibilisation à la maltraitance envers les personnes aînées. En effet, une participante exprime avoir apprécié la *capacité d'une bénévole à établir des liens entre les interventions des participants et le contenu de la présentation*. Quant à un second participant, il mentionne avoir apprécié le fait que l'animatrice possède des *compétences pour maintenir l'attention des participants*.

Bien, c'est une dame qui a la langue bien pendue et quand elle parle, c'est un feu roulant et dans ce temps, c'est plus facile de maintenir l'attention. Alors, une heure et demie, ça passe vite (Monsieur Fortier).

Les connaissances : le savoir des intervenants et des bénévoles d'OBNL

Dans certains cas, les propos des participants indiquent que les interactions étaient teintées des compétences qui relèvent des connaissances spécifiques des intervenants. Par exemple, une personne aînée mentionne avoir reçu des réponses pertinentes aux questions posées lors de l'accompagnement octroyé par un OBNL. De même, deux participantes affirment que l'expérience acquise d'un intervenant par un emploi antérieur à titre de policier a contribué à l'émergence d'un sentiment de sécurité.

C'est certain que je me suis sentie accueillie, puis j'ai trouvé ça comme sécurisant de dire « c'est un ancien policier et il a de l'expérience là-dedans », parce que je veux dire, il en voit de toutes les couleurs. Quand ils sont arrivés à leur retraite, ils ont de l'expérience aussi. Je ne veux pas dénier aussi celui qui commence dans la police, mais c'est certain qu'il n'a pas le même vécu que quelqu'un qui arrive à sa retraite. C'est certain que ça, ça me sécurisait (Madame Ouellet).

En définitive, les personnes aînées maltraitées qui accèdent aux services d'un OBNL actif dans la lutte contre la maltraitance expriment avoir été satisfaites de l'accompagnement reçu. Voici deux témoignages :

Je pense chapeau pour [l'OBNL] et pour [l'intervenante]. Je pense que c'est une très bonne organisation (Madame Dupont).

J'ai apprécié tous les gens qui m'ont accompagnée. J'ai trouvé que j'avais des ressources énormes avec ces personnes-là. C'était très bien. J'ai été bien accompagnée partout où je demandais de l'aide. Je trouvais ça merveilleux, je me suis dit que je n'étais pas toute seule (Madame Thériault).

Le Tableau 9 illustre les compétences des intervenants et des bénévoles qui ont été perçues par les personnes âgées maltraitées et qui ont favorisé leur expérience d'accompagnement.

Tableau 9

Compétences perçues chez les intervenants et les bénévoles d'OBNL

Type de compétences	Compétences perçues
Attitudes	Empathie : écoute, compassion, humanisme et attitude accueillante
	Respect : respect du rythme, non-jugement, maintien de la confidentialité et engagement
Habilités	Capacité à créer un climat de confiance
	Capacité à apaiser la personne âgée
	Capacité à générer de l'espoir
	Compétences de communication : capacité à percevoir le besoin de parler, capacité à établir des liens entre les interventions des participants et le contenu de la présentation et capacité à maintenir l'attention des participants
Connaissances	Réponses pertinentes aux questions posées
	Expérience acquise par un emploi antérieur

5.2.4.3. Les difficultés vécues par les personnes âgées qui contraignent leur expérience d'accompagnement

Bien que les personnes âgées portent une appréciation positive des services reçus par un OBNL dédié à la lutte contre la maltraitance, certaines d'entre elles ont vécu des difficultés au cours de leur processus d'accompagnement.

L'accompagnement interrompu et ses conséquences

Les entrevues révèlent que l'accompagnement octroyé par les OBNL peut être interrompu. Dans deux situations, les personnes âgées rapportent que les intervenants leur ayant été attitrés ont dû cesser leurs fonctions temporairement. Dans une situation, la personne âgée explique ne pas avoir été prévenue du départ de l'intervenant, tandis que dans une autre situation, la personne âgée mentionne avoir été référée à d'autres personnes accompagnatrices du même OBNL. L'absence ou le changement d'intervenants a

occasionné diverses conséquences chez ces participants. Globalement, cela les a déstabilisés. En effet, suite au départ de son intervenant, une participante indique qu'elle ignorait où elle devait s'adresser ; vers quels services se tourner. Il en est résulté un sentiment de solitude.

(...) je ne veux pas blâmer [l'intervenant], pas du tout, mais il est parti. Bon, il est parti, il est parti. [...] J'abandonne-tu ? Je garde-tu ici ? Je déménage-tu ? Tu t'en vas à la Caisse, non ça ne marche pas. Il y a l'argent qui rentre en ligne de compte. Il y a tout ça. Mais, tu te sens encore toute seule (Madame Ouellet).

Une seconde personne aînée révèle avoir éprouvé de la difficulté à devoir recommencer le processus d'accompagnement avec d'autres personnes accompagnatrices. Elle explique qu'en raison du processus déjà bien entamé avec la première intervenante, des suggestions d'accompagnement inadaptées à ses besoins lui ont été émises.

Je n'ai pas insisté. C'était trop dur pour moi de recommencer à zéro. Je n'ai pas insisté et donc ils ont suggéré des choses qui n'étaient pas tout à fait adaptées. Mais ça, ils ne pouvaient pas le savoir, ils ne connaissaient pas la situation. Donc, c'est difficile de reprendre un dossier en cours, je pense. Je pense que ça, c'est difficile, surtout quand on a un dossier qui est déjà... Parce que si le dossier est construit de manière, comme je dis, unidimensionnelle néopositiviste alors on a une trajectoire, un plan de match. Ce n'est pas ça qui s'est passé. Donc, c'est très difficile à une autre personne de reprendre la chose en cours. Je pense que ça, c'est difficile (Madame Dupont).

La renonciation à l'accompagnement offert

Parmi les onze participants de l'étude, deux d'entre eux ont renoncé en cours de processus à l'accompagnement offert par un OBNL. Le premier participant affirme avoir refusé les offres d'aide qui visaient à l'accompagner pour une situation où il était témoin de maltraitance organisationnelle. Il précise avoir renoncé à l'accompagnement par désir de protéger le personnel de l'hébergement. La seconde participante rapporte avoir mis fin à l'accompagnement pour une situation de maltraitance financière en raison du stress que celui-ci lui générerait et afin de rétablir la paix au sein de sa famille.

J'ai choisi finalement, parce que c'était trop stressant pour moi et étant donné que j'avais eu de l'aide psychologique, je me disais : « Bon, ça, ça m'aide. ». Mais, plutôt qu'il y ait un froid dans la famille, je vais tolérer, mais je n'avais pas la force morale et mentale et physique de faire d'autre chose parce que je me serais trouvée pas correcte (Madame Bouchard).

5.2.5. Les répercussions de l'accompagnement reçu

Les propos des personnes aînées ayant reçu un accompagnement par un OBNL pour une situation de maltraitance dévoilent que les actions des intervenants et des bénévoles ont généré des répercussions positives dans leur vie. Cette section expose ces diverses répercussions.

5.2.5.1. Les répercussions positives de l'accompagnement

La résolution du problème

Tout d'abord, il y a des participants pour qui l'accompagnement reçu a mené à la résolution du problème de maltraitance vécue. L'arrêt de la maltraitance peut s'expliquer par la récupération des avoirs ou une demande formulée à la personne maltraitante de déménager. Pour une personne aînée, les actions d'un OBNL ont mené à l'arrêt de la maltraitance psychologique vécue par un voisin lorsque celui-ci fût jugé par la cour où il n'a plus le droit d'être en contact avec celle-ci.

Mais il a été jugé. Il n'avait pas le droit d'entrer en contact avec moi, il n'avait pas le droit de me téléphoner, il y avait des choses qui... Même encore aujourd'hui, parce que je l'ai rencontré la semaine passée, et même il y a deux semaines. Quand on marche, parce que parfois on arrive face à face avec une personne. C'est normal. Il n'a pas fait de faux geste, il a changé de chaîne de trottoir, il a changé de côté. Il a fait ça à deux reprises. Alors il se rend compte qu'il a fait du mal. Alors ce n'est pas si pire. Moi, il m'a laissée tranquille (Madame Thériault).

Pour madame Lemieux, l'accompagnement reçu d'une bénévole d'un OBNL a réglé le problème qu'elle rencontrait avec son agent d'assurance. Croyant être maltraitée financièrement par ce dernier, les actions de la bénévole lui ont permis de comprendre qu'elle ne se retrouvait pas en situation de maltraitance. Par conséquent, la relation s'est améliorée avec la personne soupçonnée de maltraitance et elle lui accorde maintenant sa confiance.

Elle a fait tout pour moi. Elle a fait tout. Elle a tout fait et la confiance... elle a réglé le problème. Elle a réglé le problème. Elle a, sans régler un problème, elle m'a mis la confiance après au gars de l'assurance. C'était en lui que je n'avais pas confiance (Madame Lemieux).

Le cheminement vers l'arrêt de la maltraitance

Pour deux participantes, il est possible d'affirmer que la situation était en voie d'être résolue au moment de l'entrevue. Pour la première, elle nomme être en attente d'un remboursement de sa compagnie d'assurance pour les bijoux volés par une employée des services de soutien à domicile. Somme toute, cette personne responsable des actes maltraitants a cessé son emploi. La deuxième participante explique que bien que l'accompagnement offert par une intervenante d'un OBNL soit terminé, elle poursuit le cheminement entrepris.

Cela a construit tout l'ensemble de mon cheminement, ce n'est pas parce qu'il n'y a plus de contact que ça ne continue pas, le processus a été enclenché et cela a permis d'avancer, de débloquer une situation (Madame Dupont).

Les apprentissages favorisés

L'accompagnement reçu des OBNL dédiés à la lutte contre la maltraitance a favorisé divers apprentissages chez les personnes aînées. Certaines d'entre elles relatent qu'il a contribué à enrichir leurs connaissances sur

la maltraitance envers les personnes âgées. Par exemple, des participants soulèvent qu'ils reconnaissent plus facilement les indices de la maltraitance, ce qui agit comme un facteur de protection.

On porte attention, quand on a des courriels qu'on n'est pas certain, on les *delete*. On ne prend pas de chance. On se dit que si c'est important, ils vont en envoyer un autre, ils vont nous appeler. Si quelqu'un nous envoie un courriel sur quelque chose qu'on n'est pas certain, qu'on ne connaît pas la personne, on ne l'ouvre pas (Madame Miller).

L'accompagnement a également encouragé des apprentissages sur les comportements à adopter envers les personnes maltraitantes. Par exemple, madame Côté indique être maintenant en mesure de mettre ses limites et de refuser les demandes de sa fille.

Alors ce qui fait que j'ai dit : « non, moi je ne paie pas ta facture ». Un coup qu'on a refusé de payer le 5000 \$, ma fille m'a demandé 5000 \$. Mais comme elle dit : « tu me le prêterais-tu, m'endosserais-tu ? ». Ça, ça m'a comme... C'est drôle, ça m'a fait moins mal. Je me suis sentie quand même bernée. J'ai dit : « non, fille, tu es en train de rire de moi, là. Il en est pas question, je ne te prêterai pas 5000 \$ ». Je savais très bien qu'il ne reviendrait pas (Madame Côté).

L'amélioration de la qualité de vie

La majorité des participants estiment que l'accompagnement reçu par un OBNL a contribué à améliorer leur qualité de vie. Les expériences qui y sont vécues sont susceptibles de les avoir aidés à leur procurer un sentiment de bien-être, d'utilité et de soulagement. À cet effet, une personne âgée nomme que les interactions avec une bénévole d'un OBNL lui ont « enlevé un poids ». Aussi, une participante explique que l'accompagnement reçu lui a permis de diminuer le sentiment de honte éprouvé du fait d'avoir vécu de la maltraitance.

Ça m'a aidé. Je trouvais que ça m'a aidé justement à me recentrer et retrouver... le mot qui me vient c'est mon honneur, mais ce n'est pas ça tout à fait que je veux dire, enlever cette honte d'être pris dans une affaire de même (Madame Bouchard).

Les réflexions ou les prises de conscience

Pour certains participants, les interactions avec les bénévoles ou les intervenants d'OBNL ont contribué à susciter des réflexions ou des prises de conscience au terme de leur accompagnement. C'est le cas de madame Smith qui révèle avoir pris conscience que plusieurs personnes âgées sont touchées par la maltraitance et qu'elles ont besoin d'aide puisqu'elles n'anticipent pas le fait qu'elles pourraient se retrouver au sein d'une situation de maltraitance. Pour madame Thériault, l'accompagnement a suscité des réflexions sur l'aide apportée aux personnes âgées. Elle note avoir pris conscience que plusieurs personnes sont prêtes à aider et que ces dernières sont qualifiées dans l'aide apportée aux personnes âgées en situation de maltraitance.

Moi, ça m'a apporté beaucoup de choses quand même. Parce que j'ai vu que les personnes sont toujours prêtes à aider. Il y a toujours une personne qui est prête à aider quelque part. Ça, j'ai trouvé cela formidable (Madame Thériault).

Un participant a plutôt mené une réflexion sur sa propre situation d'accompagnement. Ayant refusé l'accompagnement offert pour une situation de maltraitance auquel il était confronté, il indique avoir pris conscience qu'il aurait été possible d'utiliser davantage les services que lui offrait une intervenante.

Ça m'a aidé. Ça m'a aidé dans le sens que je me dis qu'aussi peut-être, je ne le sais pas, peut-être que j'aurai pu lui en demandé plus (Monsieur Lavoie).

À la suite de l'accompagnement reçu d'un OBNL, madame Dupont soulève avoir engagé une réflexion au niveau de la société comme le montre l'extrait suivant :

Et je pense que nous sommes dans une société... ça fait deux ans que j'ai l'impression que je fais un sprint dans la réflexion au niveau de notre société actuelle et comment ça se passe. Je pense que mon cas n'est certainement pas unique et c'est dû à cette mentalité qui a... les gens ont perdu le sens du discernement, du jugement, c'est épouvantable (Madame Dupont).

Native de l'Europe de l'Ouest, elle témoigne également s'être livrée à une réflexion sur ses relations établies au Québec. Elle mentionne avoir modifié ses rapports avec les personnes de son entourage en prenant ses distances avec certaines d'entre elles.

J'ai analysé absolument toutes mes relations ici au Québec depuis que j'étais arrivée. Je fais le tri entre toutes sortes de personnes. Parce que quand on vient de l'étranger, ce n'est pas nécessairement toutes les personnes qu'on rencontre en premier... On connaît les gens avec qui on a été mis en contact. [...] On fait le tri un peu dans tout sur huit années. C'est tout un cheminement qui réajuste mes relations interpersonnelles intérieures. Je marque mes distances avec certaines personnes (Madame Dupont).

Le désir d'aider les autres

Les répercussions positives de l'accompagnement se font également ressentir chez quatre participants par leur désir d'aider d'autres personnes dans le besoin. D'ailleurs, au terme de leur accompagnement, certaines personnes âgées se sentent prêtes à prodiguer des conseils. Selon trois participants, ces conseils peuvent être offerts à des proches de la personne âgée et viser la prévention de la maltraitance ou la demande d'aide. Le désir de partager l'expérience de maltraitance vécue à des personnes aux prises avec une situation similaire est aussi retrouvé au sein des propos de deux personnes âgées.

Mais, par contre, je suis consciente de l'expérience que j'ai vécue, que tout ça, ce n'est pas pour rien. Je veux dire, j'ai des choses à apprendre, j'ai de l'aide à apporter. Que ce soit d'accompagner quelqu'un ou de... pas de lui donner des conseils, mais lui partager mon expérience pour dire : « toi, qu'est-ce que tu vas faire avec ça ? ». Dire : « ne fais pas comme

moi. N'attends pas ». Attendre, attendre, parce que je ne savais pas où me diriger, je ne savais pas quoi faire (Madame Ouellet).

Raconter mon vécu. Probablement que c'est un pansement pour moi aussi. Puis, quand tu parles avec ton cœur, tu peux toucher beaucoup de personnes (Madame Côté).

Qui plus est, une personne aînée témoigne avoir développé une sensibilité à repérer la maltraitance à la suite de son expérience d'accompagnement. Elle explique qu'à travers des activités sociales, il lui arrive de repérer des situations où des personnes aînées sont aux prises avec une forme de maltraitance. Dans un tel contexte, elle les encourage à demander de l'aide.

Cela va même à un point tel que cela a débloqué parce que maintenant je fais partie de la cuisine collective (...) et donc, comme je vous disais, je découvre d'autres personnes. Je suis très sensible à la maltraitance et j'ai l'oreille. Quand quelqu'un raconte devant tout le monde quelque chose qui lui arrive et qui n'est pas très drôle, j'encourage la personne à contacter [une intervenante d'un OBNL] par exemple (Madame Dupont).

De même, une participante ayant été accompagnée par un bénévole mentionne avoir apprécié les services rendus par celui-ci et avoir eu le désir d'aider d'autres personnes aînées maltraitées. Par conséquent, elle révèle s'être engagée à titre de bénévole formelle dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes aînées auprès d'un OBNL dédié à cette cause.

Oui, il était à la retraite, je pense, le policier. J'ai tellement aimé ça, que j'ai donné mon nom comme bénévole (Madame Côté).

T'as le goût d'aider les autres après à s'en sortir. C'est faisable (Madame Côté).

La Figure 5 illustre l'ensemble des répercussions positives relevées par les personnes aînées de l'accompagnement reçu des intervenants et des bénévoles d'OBNL.



Figure 5. Répercussions positives de l'accompagnement

En résumé, ce chapitre était dédié à la présentation des résultats de la recherche sur l'expérience d'accompagnement dans les OBNL des personnes aînées en situation de maltraitance. Il a permis, dans un premier temps, de mettre en évidence le profil sociodémographique des participants. Ensuite, l'analyse des résultats a permis de présenter le processus d'accompagnement des personnes aînées maltraitées en révélant les motifs qui les ont incitées à avoir recours aux services des OBNL, leur parcours de demande d'aide, leurs besoins et leurs attentes en matière d'accompagnement et de compétences des personnes accompagnatrices, leurs interactions avec les bénévoles et les intervenants des OBNL, ainsi que les répercussions de l'accompagnement reçu. Les entrevues auprès des personnes aînées maltraitées révèlent que les interactions avec les bénévoles et les intervenants d'OBNL favorisent l'émergence de répercussions positives dans leur vie. Toutefois, l'analyse des résultats met en lumière la diversité des expériences d'accompagnement. Cette constatation sera approfondie au chapitre suivant à l'aide du cadre théorique de la sociologie de l'expérience de Dubet (1994; 2007) et de la littérature scientifique et gouvernementale.

Chapitre 6. La discussion

À la lumière des résultats présentés au chapitre précédent, du cadre théorique retenu et de la littérature scientifique et gouvernementale, ce dernier chapitre présente une vue d'ensemble de l'expérience d'accompagnement au sein des OBNL des personnes âgées maltraitées. Tout d'abord, un modèle théorique qui prend appui sur la sociologie de l'expérience de Dubet (1994, 2007) et qui expose la manière dont s'articule l'expérience d'accompagnement dans les OBNL des personnes âgées en situation de maltraitance sera présenté. Celui-ci résulte d'une analyse typologique (Schnapper, 2005, 2012) dans laquelle quatre types idéaux seront aussi présentés. En addition, les principaux résultats de l'étude seront interprétés au moyen de la littérature scientifique et gouvernementale.

6.1. Le modèle théorique de l'expérience d'accompagnement au sein des OBNL des personnes âgées en situation de maltraitance

Le modèle théorique qui émerge de nos données prend appui sur le cadre théorique de la sociologie de l'expérience de Dubet (1994, 2007) qui, rappelons-le, conçoit l'expérience sociale « comme la manière dont les acteurs articulent des logiques d'action afin d'en avoir la plus grande maîtrise possible » (Dubet, 2007, p. 103). En conséquence, le modèle théorique que nous proposons prend en considération les trois logiques d'action de Dubet : *l'intégration*, la *stratégie* et la *subjectivation* (Dubet, 1994, 2007). Nous discuterons de l'expérience d'accompagnement des personnes âgées maltraitées au sein des OBNL dédiés à la lutte contre la maltraitance selon la manière dont elles mobilisent chacune de ces trois logiques d'action.

La logique de *l'intégration* est décrite par Dubet comme la façon dont

l'acteur a intériorisé les valeurs institutionnalisées à travers des rôles. L'individu se définit et se « présente » aux autres par son appartenance, par sa position, par ce qu'il vit lui-même comme un « être », souvent comme un héritage. (Dubet, 1994, p. 112)

Dans le cadre de notre étude, cette logique d'action renvoie à l'identité intégratrice des personnes âgées en situation de maltraitance, la manière dont elles ont intériorisé, par la socialisation antérieure, le fait de recourir à de l'aide. Cette intériorisation facilite ou non leur ouverture au milieu de l'OBNL pour y tirer les ressources qu'il offre. En effet, comme les personnes âgées visent « le renforcement, la confirmation et la reconnaissance de [leur] appartenance » (Dubet, 1994, p. 120), l'accompagnement au sein des OBNL provoque une continuité ou une tension identitaire qui influence leur expérience d'accompagnement. Les personnes âgées qui ont intériorisé favorablement le fait de demander de l'aide peuvent maintenir la *continuité de leur identité* dans le milieu de l'OBNL. À l'opposé, celles qui reconnaissent des différences entre leurs appartenances et ce que peut leur offrir les personnes accompagnatrices des OBNL éprouvent de la

réticence à recevoir leur soutien. À cet égard, l'accompagnement représente une *tension identitaire*; une « opposition entre Eux et Nous » (Dubet, 1994, p. 114) qui maintient et renforce leur identité intégratrice.

La logique de la *stratégie* fait référence aux actions rationnelles mises en œuvre par l'acteur pour optimiser ses ressources en fonction des opportunités qui s'offrent à lui et des contraintes du système avec lesquelles il doit composer (Dubet, 1994, 2007). De ce point de vue, l'analyse des propos des personnes âgées révèle qu'elles mettent en œuvre des stratégies d'*engagement*, de *repli temporaire*, d'*ouverture*, ou de *retrait* selon leur intériorisation de la demande d'aide et les interactions qu'elles vivent au sein des OBNL. Ainsi, les personnes âgées qui ont vécu des interactions positives avec les bénévoles et les intervenants et qui peuvent maintenir la continuité de leur identité au sein de l'OBNL puisqu'elles ont intériorisé de façon positive le fait de recourir à de l'aide, adoptent une stratégie d'*engagement* et saisissent les opportunités que leur présentent les OBNL. Celles qui peuvent également maintenir la continuité de leur identité emploient toutefois une stratégie de *repli temporaire* en raison des interactions défavorables qu'elles connaissent avec les personnes accompagnatrices de l'OBNL. En ce qui concerne les personnes âgées pour qui l'accompagnement représente une opposition avec leurs appartenances, donc qui se retrouvent en tension identitaire, deux stratégies se dessinent. D'une part, les personnes âgées qui estiment apprécier les interactions au sein de l'OBNL emploient une stratégie d'*ouverture*. À l'opposé, celles qui éprouvent des difficultés sur le plan des interactions avec les bénévoles ou les intervenants manifestent une forme de résistance, « des blocages contre l'ouverture » (Dubet, 1994, p. 126) et, en conséquence, mettent en œuvre une stratégie de *retrait*.

Formée par la tension entre les logiques d'action *intégratrice* et *stratégique*, la logique de la *subjectivation* renvoie à une mise à distance critique de l'acteur relative à lui-même et le monde qui lui permet de donner un sens à l'expérience vécue (Dubet, 1994, 2007). Cette logique d'action apparaît dans cette étude par le sens que donnent les personnes âgées maltraitées à leur expérience d'accompagnement. De ce fait, le processus d'accompagnement des personnes âgées qui implique le maintien de la continuité de leur identité intégratrice et une stratégie d'*engagement* qui leur permet de s'affranchir de la maltraitance subie représente une *expérience d'accompagnement positive*. Les personnes âgées qui peuvent maintenir leurs appartenances en demandant de l'aide aux OBNL, mais qui adoptent une stratégie de *repli temporaire* en raison des interactions difficiles, voient l'accompagnement comme une *expérience en discontinu*. La trajectoire d'accompagnement des personnes âgées qui ont intériorisé de façon négative le fait de recourir à de l'aide pour la situation de maltraitance subie, néanmoins marquée par une stratégie d'*ouverture* au monde de l'OBNL, représente une *expérience bénéfique*. Enfin, lorsque la demande d'aide ne correspond pas aux appartenances des personnes âgées et que le *retrait* est la stratégie mise en place, l'accompagnement se vit comme une *expérience menaçante*.

6.1.1. Les quatre types d'expérience d'accompagnement au sein des OBNL des personnes âgées en situation de maltraitance

Bien que l'ensemble des participants indique que les interactions avec les bénévoles et les intervenants d'un OBNL favorisent l'émergence de répercussions positives dans leur vie, l'analyse de leurs propos met en lumière la diversité des expériences d'accompagnement. De ce fait, nous avons opté pour la création de types idéaux (Schnapper, 2005, 2012) qui prennent appui sur le cadre théorique de la sociologie de l'expérience de Dubet (1994 ; 2007). Selon l'analyse des propos des participants, quatre types idéaux se rapportent à l'expérience d'accompagnement au sein des OBNL des personnes âgées maltraitées : *l'accompagnement-bénéfique*, *l'accompagnement-positif*, *l'accompagnement-menaçant* et *l'accompagnement-discontinu*. Ces types idéaux seront présentés successivement dans la prochaine section. Il importe de rappeler ici qu'aucun type n'apparaît à l'état pur dans les expériences qui furent narrées et que la typologie a pour fonction de faciliter la compréhension des conduites individuelles montrant leur proximité avec un des quatre types (Schnapper, 2012).

6.1.1.1. Type I : *l'accompagnement-bénéfique*

Quatre participants, madame Côté, monsieur Fortier, madame Duca et madame Smith, ont fait l'expérience de *l'accompagnement-bénéfique*. Il correspond à une expérience bénéfique, puisqu'il leur a permis d'outrepasser leur identité assignée, d'évoluer et de mettre fin à la maltraitance subie.

Définies par des appartenances qui contraignent la demande d'aide, les personnes âgées du type idéal *accompagnement-bénéfique* avaient intériorisé de façon négative le fait d'avoir recours à de l'aide pour une situation de maltraitance. En conséquence, elles ont été réticentes à recevoir du soutien d'un OBNL. Les propos de monsieur Fortier illustrent, à titre d'exemple, cette intériorisation négative à l'égard de la demande d'aide et la tension identitaire avec le milieu de l'OBNL :

Ce sont des choses avec lesquelles on n'aime pas trop trop jaser (rire). [...] Mais, autrement, on ne converse pas beaucoup sur ces affaires (Monsieur Fortier).

Je ne le sais pas. Il y a une certaine gêne (Monsieur Fortier).

Les propos des personnes âgées de ce type idéal mettent toutefois en lumière l'ouverture dont elles ont fait preuve quant aux ressources offertes par les OBNL. Par exemple, monsieur Fortier soulève avoir surmonté sa gêne et avoir démontré de l'ouverture à participer à un atelier de sensibilisation sur la maltraitance envers les personnes âgées animé par un bénévole d'un OBNL. Il explique que les interactions et les échanges au sein de cet atelier ont engendré un désir de partager son expérience au groupe et un changement sur sa vision de la maltraitance envers les personnes âgées. En conséquence, ces interactions ont favorisé sa transformation identitaire.

Quand il y en a plusieurs qui ouvrent la bouche et qui raconte, ça invite à faire pareil (Monsieur Fortier).

Il y en a plusieurs qui ont raconté comment ils ont eu affaire à des fraudeurs. Et puis, oui. Ça en fait une chose plus commune (Monsieur Fortier).

Moi, ça ne me gêne plus d'en parler. Ça ne me gêne plus. Au commencement, oui. Mais, plus maintenant (Monsieur Fortier).

De cette ouverture au monde de l'OBNL, découlent des interactions avec les personnes accompagnatrices de l'OBNL qui génèrent un pouvoir d'action sur la situation de vie des personnes âgées du type idéal *accompagnement-bénéfique*. En effet, elles tirent avantage des ressources offertes pour acquérir des connaissances et des habiletés, défendre leurs intérêts et résoudre le problème de maltraitance subie. La mobilisation de ces ressources donne un sens nouveau à leur expérience de maltraitance. Cette nouvelle image d'elles-mêmes a pour effet de faire naître chez plusieurs personnes âgées ayant fait l'expérience d'un *accompagnement-bénéfique* un désir d'aider les autres. Cette réalisation de soi se manifeste, pour la plupart, par un engagement social; celui de la lutte pour la reconnaissance de la cause des personnes âgées maltraitées.

Je suis bénévole maintenant pour [un OBNL dédié à la lutte contre la maltraitance des personnes âgées]. Ah oui, j'ai suivi des formations avec eux et là, on est allé dans un centre d'hébergement la semaine passée ou bien il y a 15 jours. Là, cette semaine ou la semaine prochaine, j'y vais, justement à titre de bénévole (Madame Côté).

6.1.1.2. Type II : l'accompagnement-positif

Le deuxième type idéal correspond à l'*accompagnement-positif*. Ce sont trois personnes âgées qui ont fait l'expérience de ce type d'accompagnement : madame Thériault, madame Lemieux et madame Miller. Celui-ci se caractérise par une expérience d'accompagnement positive puisqu'il n'existe aucune tension entre l'identité intégratrice des personnes âgées et les relations sociales qu'elles établissent au sein des OBNL.

Les personnes âgées du type idéal *accompagnement-positif* sont conscientes de leurs forces qui relèvent de leur identité intégratrice et savent en faire usage pour combler leurs besoins. Elles s'identifient comme des actrices qui détiennent une forte valeur d'engagement social. Elles ont également confiance en leur capacité et sont animées par un désir de régler le problème. À cet égard, ces personnes âgées ont intériorisé favorablement le fait d'avoir recours à de l'aide ce qui fait en sorte qu'elles ne manifestent aucune réticence à demander et recevoir de l'aide des OBNL. Les propos de madame Thériault illustrent cette assurance à l'égard de la demande d'aide :

Comme vous voyez, je ne suis pas une personne qui est très difficile à vivre, mais je suis capable d'affronter mes peurs. Ce n'est pas comme d'autres personnes, parce que j'ai un peu

plus de bagages que d'autres personnes, peut-être. Et j'ai la parole facile quand même (Madame Thériault).

Mais moi, ça ne me faisait rien de recevoir de l'aide parce que je me suis dit qu'il y avait des personnes plus compétentes que moi et que je pouvais leur demander de l'aide (Madame Thériault)

Le processus d'accompagnement des personnes âgées de ce type idéal se qualifie par des interactions qui concordent avec leur identité intégratrice. Effectivement, elles façonnent des rapports avec les intervenants et les bénévoles des OBNL qui répondent à leurs besoins. Elles utilisent avec confiance les ressources offertes pour satisfaire leurs intérêts ; elles sont réceptives aux outils, aux conseils et au soutien offerts. Bref, elles trouvent leur place dans le monde social qu'est l'OBNL et savent tirer profit des ressources offertes par celui-ci.

Parallèlement, le processus d'accompagnement des personnes âgées du type idéal *accompagnement-positif* se caractérise par des contacts significatifs et continus avec les personnes accompagnatrices. Elles soulèvent la grande disponibilité des bénévoles et des intervenants à leur égard ce qui a enrichi leur expérience d'accompagnement.

Beaucoup de : « et si vous avez besoin de quoi que ce soit, dites-moi le, je peux venir et... » et beaucoup de... beaucoup, beaucoup de... tu sais..., puis en tout cas, j'ai bien aimé (Madame Côté)

Oui c'est ça, parce qu'ils étaient présents. Et aussitôt que j'avais besoin, je le demandais et on me répondait immédiatement. C'est pour ça que je n'ai pas trouvé ça trop difficile (Madame Thériault).

En somme, les personnes âgées ayant fait l'expérience d'un *accompagnement-positif* retirent que du positif de leur processus d'accompagnement. D'ailleurs, l'ensemble des participants de ce type idéal partage une appréciation positive de l'accompagnement général reçu des OBNL. Cette expérience leur a permis d'accéder à l'autonomie par la résolution du problème de maltraitance vécue.

6.1.1.3. Type III : l'accompagnement-menaçant

Deux participants, madame Bouchard et monsieur Lavoie ont fait l'expérience de l'*accompagnement-menaçant* qui se caractérise par une menace au maintien de l'identité des personnes âgées. En effet, bien que ces dernières révèlent que la maltraitance subie a été lourde de conséquences sur les plans matériel, physique et psychologique, elles perçoivent négativement le fait de recevoir de l'aide en raison de leurs appartenances. Par exemple, madame Bouchard cultive des valeurs chrétiennes et exprime une volonté de protéger son conjoint maltraitant, tandis que monsieur Lavoie s'assujettit à une identité de retrait par une minimisation des actes maltraitants subis et une peur de déranger en demandant de l'aide. Le fait de recevoir

un accompagnement pour porter plainte ou dénoncer les actes maltraitants les éloigne de leurs appartenances et donc, provoque une tension identitaire dans laquelle ils n'arrivent plus à s'identifier. Les propos de madame Bouchard illustrent cette tension entre ses valeurs religieuses et celles prônées par l'OBNL qui ne répondent pas à ses besoins :

Je n'étais pas capable. Je n'étais pas capable, de dire : « j'embarque dans une histoire de même, je suis chrétienne, je me marie à l'église chrétienne et je vais aller faire faire des affaires de même. Il y a pourtant moyen. Je veux un autre moyen que de faire tout ça (Madame Bouchard).

Comme l'accompagnement au sein des OBNL ne représente pas un lieu de leur expression identitaire, les personnes âgées du type idéal *accompagnement-menaçant* ne parviennent pas à s'y reconnaître. Elles ont alors recours à d'autres stratégies que celles proposées afin de maintenir leur identité. Celles-ci se traduisent par un repli sur leurs appartenances et par la cessation de l'accompagnement reçu.

Mais, plutôt qu'il y ait un froid dans la famille, je vais tolérer, mais je n'avais pas la force morale et mentale et physique de faire d'autre chose parce que je me serais trouvée pas correcte (Madame Bouchard).

Une aide indirecte de l'OBNL est un autre moyen utilisé par un participant qui correspond davantage à ses besoins et son identité. En effet, monsieur Lavoie soulève avoir mis fin à l'accompagnement reçu d'une intervenante de l'OBNL et avoir plutôt opté pour la participation à des activités physiques et de socialisation au sein de l'OBNL.

Ça me fait du bien. Je ne conte pas ma vie, on parle entre hommes. On conte nos affaires un peu (Monsieur Lavoie).

Avec le recul, les personnes âgées ayant fait l'expérience d'un *accompagnement-menaçant* reconnaissent toutefois des aspects positifs qui découlent de l'accompagnement reçu. La diminution de la honte, le mieux-être, et les apprentissages sur les comportements à adopter envers les personnes maltraitantes y sont soulevés. Néanmoins, leurs appartenances ont des répercussions négatives sur le processus d'accompagnement et la résolution du problème de maltraitance. En mettant un terme à l'accompagnement reçu, la situation de maltraitance n'a pu être résolue.

En somme, l'*accompagnement-menaçant* se caractérise par une tension entre l'identité intégratrice des personnes âgées et les contraintes de l'OBNL. Les personnes âgées de ce type idéal vivent l'accompagnement comme une menace, et c'est pour cette raison qu'elles se retirent. Leurs appartenances et leur identification prédominent, ce qui agit comme un obstacle à l'ouverture au monde de l'OBNL pour y tirer les ressources qu'il offre. Au contraire, elles perçoivent que les ressources sont disponibles dans leur milieu personnel.

Non, parce que j'avais lu dans le livre. J'ai lu cinq livres. Parce que moi, je suis chrétienne, je crois à l'écriture. Il y en avait deux qui étaient par des psychologues chrétiens et trois par des psychologues réguliers. Ça finissait tout pareil : « si vous optez pour vous séparer, n'oubliez pas qu'il ne lâchera jamais. Si vous choisissez de continuer la vie, oubliez votre moi ». Je voyais que c'est ça qu'il fallait que je fasse. Alors, ce n'était pas facile. Alors, j'ai décidé de ne pas continuer que la marge de l'avocat [bénévole de l'OBNL] avait suggéré (Madame Bouchard).

6.1.1.4. Type IV : l'accompagnement-discontinu

Le quatrième type idéal correspond à l'*accompagnement-discontinu* dont deux participantes, madame Dupont et madame Ouellet en ont fait l'expérience. Il se caractérise par un accompagnement vécu comme une expérience en discontinu en raison de l'instabilité des interactions avec les personnes accompagnatrices de l'OBNL.

Les personnes âgées du type idéal *accompagnement-discontinu* cultivent une image positive de la demande d'aide de telle sorte qu'elles ne manifestent aucune réticence à demander de l'aide à un OBNL dédié à la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées. À priori, l'accompagnement reçu répond à leurs besoins ; que ce soit de se confier, d'être écoutées ou de l'humanisme et de la disponibilité des personnes accompagnatrices. Les participantes révèlent être en confiance et en sécurité. En conséquence, elles accueillent les conseils et les outils suggérés. Toutefois, les accompagnateurs ont dû cesser leurs fonctions temporairement. La perte d'un intervenant de confiance a provoqué chez les personnes âgées de ce type idéal un déséquilibre, de l'insécurité et donc, une menace à leur mieux-être. Les propos de madame Ouellet illustrent ce déséquilibre :

C'est certain que ça, ça me sécurisait. Encore là, je le perdais encore, il s'en allait (Madame Ouellet).

Il ne pouvait pas, il n'était pas là. Quelle aide ils pouvaient m'apporter eux autres ? Je ne veux pas blâmer [l'intervenant], mais il n'est pas là, il est parti. Je fais quoi ? (Madame Ouellet).

Dans le but de pallier ce manque, les personnes âgées adoptent une stratégie de repli temporaire. Pour madame Dupont, elle se traduit par le refus d'être accompagnée par d'autres personnes et l'attente, durant plusieurs mois, du retour de l'intervenante avec qui le processus de résolution du problème de maltraitance avait été amorcé.

Une fois qu'on a enclenché un processus avec une personne, c'est difficile d'aller recommencer à zéro (Madame Dupont).

L'accompagnement au sein des OBNL dédiés à la lutte contre la maltraitance suscite des critiques chez les personnes âgées ayant fait l'expérience d'un *accompagnement-discontinu*. En effet, elles partagent une appréciation positive de l'accompagnement reçu des OBNL lorsque les personnes accompagnatrices se font

présentes. Toutefois, elles jugent défavorablement leur expérience lorsqu'il y a absence de contacts avec les personnes accompagnatrices.

Bon, il est parti, il est parti. [...] Mais, je m'oriente où ? Je fais quoi là ? Je fais un bout de chemin, je retombe dans le creux, je remonte la côte. Mais, pour remonter la côte, ça te prend du jus. Quand tu as remonté la côte, tu t'aperçois que tu commences à descendre et tu es tout seul et là, tu perds ton jus parce qu'il arrive la culpabilité : j'ai-tu bien fait ? J'ai-tu pas fait ? (Madame Ouellet)

En résumé, les personnes âgées ayant vécu un *accompagnement-discontinu* accordent une grande importance aux liens tissés avec les personnes accompagnatrices des OBNL et les interventions qu'elles leur proposent. L'absence soudaine d'interactions a fait obstacle à leur expérience d'accompagnement où elles ont de la difficulté à s'identifier. Comme ces personnes âgées ne peuvent plus composer avec les moyens fournis par les personnes accompagnatrices, elles mettent en œuvre une stratégie de repli temporaire pour satisfaire leurs intérêts.

La Figure 6, présentée à la page suivante, offre une représentation schématique de l'expérience d'accompagnement au sein des OBNL des personnes âgées en situation de maltraitance selon les quatre types idéaux.

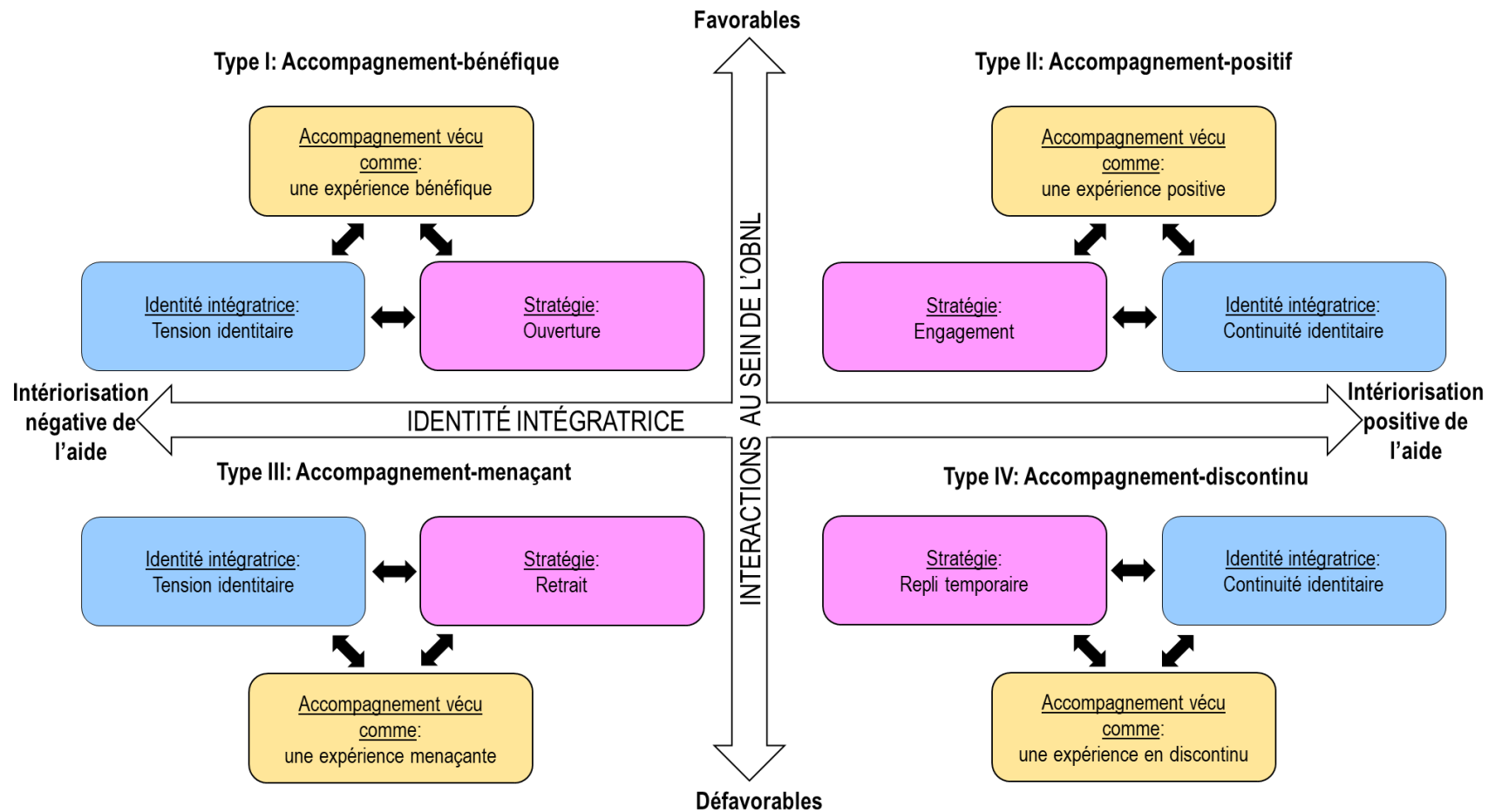


Figure 6. Représentation schématique de l'expérience d'accompagnement au sein des OBNL des personnes âgées en situation de maltraitance

Les quatre types idéaux précédemment présentés permettent ainsi de proposer un modèle théorique de l'expérience d'accompagnement au sein des OBNL des personnes âgées maltraitées. La Figure 7 illustre ce modèle théorique.

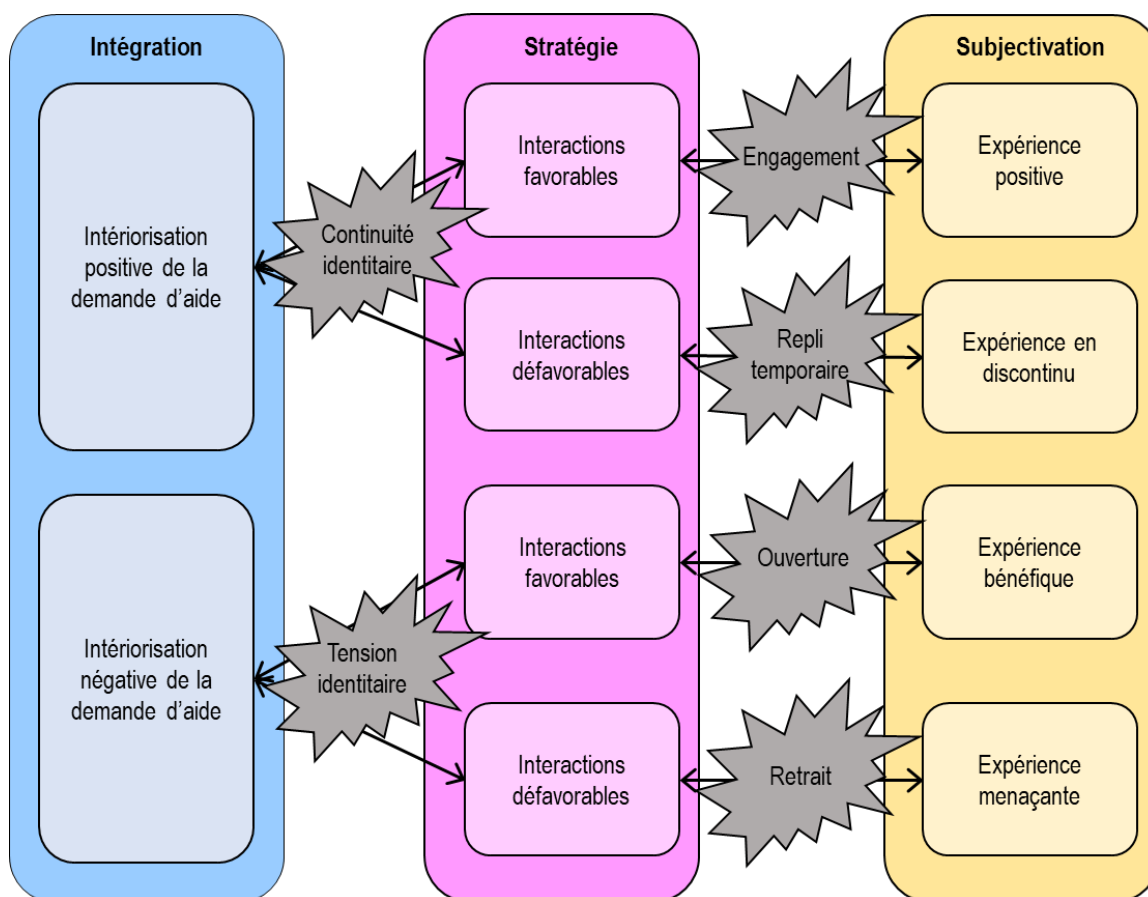


Figure 7. Modèle théorique de l'expérience d'accompagnement au sein des OBNL des personnes âgées en situation de maltraitance

6.2. Les faits saillants de l'étude

6.2.1. Les caractéristiques de la maltraitance subie

6.2.1.1. Les types de maltraitance subie

Les 11 personnes âgées ayant participé à cette étude ont témoigné avoir subi un ou plusieurs types de maltraitance. La majorité des participants ont rapporté avoir vécu de la maltraitance matérielle et financière dans laquelle pouvait se retrouver de façon concomitante de la maltraitance psychologique ou physique. Des

recherches antérieures indiquent qu'il n'est pas inhabituel que les personnes âgées maltraitées fassent l'objet de plus d'un type de maltraitance à la fois (Garre-Olmo et al., 2009; Lafferty, Treacy, Fealy, Phelan et Lyons, 2012; McDonald, 2016; Podnieks et al., 1990; Yan, 2015). Par exemple, l'étude canadienne de McDonald (2016) a permis d'estimer, sur un échantillon de 8 163 personnes âgées, la prévalence de la négligence et de la maltraitance matérielle et financière, psychologique, physique et sexuelle. Les résultats ont montré que 2,3 % des personnes âgées de 55 ans et plus subiraient deux types de maltraitance simultanément.

6.2.1.2. Les auteurs de la maltraitance

L'analyse des propos des personnes âgées a montré qu'un accompagnement leur a été prodigué par des intervenants ou des bénévoles d'OBNL à la suite d'une ou de plusieurs situations de maltraitance perpétrée par des membres de la famille, des voisins, des professionnels ou des inconnus. À l'inverse des résultats de la répartition des appels de la population traités entre 2010 et 2013 de l'analyse de l'efficacité de la LAAA du Québec qui révèlent que dans la majorité des cas (environ 50 % des cas) la personne qui maltraite est un enfant adulte (MSSS, 2016b), la plupart des personnes âgées de notre étude ont été maltraitées par des professionnels. En revanche, seulement 3,3 % des appels de la population et 1,6 % des consultations téléphoniques à la LAAA sont liés à un intervenant, un préposé, ou un professionnel maltraitant (MSSS, 2016b).

Une femme âgée participante a témoigné avoir été maltraitée par son conjoint. La *Politique d'intervention en matière de violence conjugale : Prévenir, dépister, contrer la violence conjugale* du Gouvernement du Québec en vigueur depuis 1995 définit la violence conjugale comme suit :

La violence conjugale comprend les agressions psychologiques, verbales, physiques et sexuelles ainsi que les actes de domination sur le plan économique. Elle ne résulte pas d'une perte de contrôle, mais constitue, au contraire, un moyen choisi pour dominer l'autre personne et affirmer son pouvoir sur elle. Elle peut être vécue dans une relation maritale, extramaritale ou amoureuse, à tous les âges de la vie. (Gouvernement du Québec, 1995, p. 23)

Selon la deuxième édition du Guide de référence pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées (Gouvernement du Québec, 2016), la violence entre les conjoints âgés peut constituer une continuation de la violence qui existe au sein de la relation depuis une longue date ou être relativement nouvelle. Le processus de vieillissement qui peut occasionner du stress dans le couple tels la retraite, les troubles cognitifs et la maladie ; les valeurs traditionnelles qui peuvent placer la conjointe dans une position de dépendance à l'endroit de son mari ; ainsi que les conflits qui amènent des comportements violents sont des facteurs qui permettent de mieux saisir la violence conjugale entre les couples âgés. Les résultats de l'étude canadienne de McDonald (2016) indiquent que le type d'auteur de la maltraitance le plus souvent rencontré au sein des situations de maltraitance physique (34 % des situations) et de maltraitance psychologique (41 % des

situations) est le conjoint ou l'ex-conjoint. Au sein de notre étude, une participante a été maltraitée physiquement et psychologiquement par son conjoint.

6.2.1.3. Les conséquences de la maltraitance

Les conséquences de la maltraitance dans la vie des personnes âgées sont nombreuses et variées. La maltraitance subie a provoqué des répercussions négatives sur les plans matériel et financier, physique, psychologique et social des participants.

Puisque la majorité des personnes âgées de cette étude ont rapporté avoir subi de la maltraitance matérielle et financière, des conséquences du même ordre ont été soulevées, dont la perte d'argent, d'épargnes et de biens, l'annulation et le changement de cartes bancaires et le bris de matériel. En plus de soustraire les ressources économiques des personnes âgées, Kemp et Mosqueda (2005) indiquent que la maltraitance matérielle et financière provoque une détresse émotionnelle et une qualité de vie diminuée. De telles conséquences psychologiques ont également été rapportées par les personnes âgées de notre étude, tels le sentiment de vulnérabilité et de culpabilité, l'impression de perdre la raison, la souffrance et la tristesse.

Des conséquences sur le plan social ont aussi été mentionnées par des participants. Outre la difficulté à faire confiance à autrui, des participants ont fait mention de relations interrompues avec les membres de la famille et des tris dans les relations. Ces constats rejoignent ceux présentés par le Gouvernement du Québec (2016) dans la deuxième édition du *Guide de référence pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées* qui stipule que la maltraitance engendre chez les personnes âgées maltraitées de l'isolement, de la solitude et une perte de contact avec des personnes de l'entourage.

6.2.2. La demande d'aide des personnes âgées maltraitées

6.2.2.1. La décision de demander de l'aide

Par la prise en considération du point de vue des personnes âgées sur leur expérience d'accompagnement au sein des OBNL, cette étude informe davantage sur leur décision d'avoir demandé de l'aide pour la maltraitance subie. L'analyse des résultats a permis de relever des facteurs qui ont facilité ou contraint leur processus de recherche d'aide. Dans un premier temps, les participants ont révélé que des facteurs personnels, c'est-à-dire des attitudes en faveur de la demande d'aide telle la capacité à accepter et demander de l'aide, la confiance en soi, le désir de régler le problème et la flexibilité, ainsi qu'une connaissance des ressources disponibles ont facilité leur processus de recherche d'aide. D'autres personnes âgées ont témoigné avoir pris la décision de demander de l'aide lorsqu'il leur devenait trop difficile de supporter davantage les conséquences de la maltraitance. Cette motivation à demander de l'aide a également été soulevée par des participants de 60 ans et plus référés à un service de soutien à Hong Kong destiné

spécifiquement aux personnes âgées maltraitées de l'étude de Yan (2015). L'auteur mentionne que plusieurs participants ont relaté avoir demandé de l'aide à autrui ou à avoir quitté la situation de maltraitance lorsque celle-ci était si grave qu'ils ne pouvaient plus la supporter.

Dans un deuxième temps, des facteurs environnementaux telles l'accessibilité et la gratuité des services des OBNL, la disponibilité des personnes accompagnatrices et les représailles de la personne maltraitante envers un membre de la famille ont facilité la demande des personnes âgées participantes. Notre revue de la littérature a mis en évidence que ce sont plutôt les proches ou les professionnels des personnes âgées qui observent des indices de la maltraitance et entreprennent la demande d'aide en leur nom (Lafferty et al., 2013; Pritchard, 2001; Yan, 2015). Sur cet aspect, nos résultats de recherche sont similaires puisque des participants témoignent avoir reçu du soutien soit d'animatrices d'activités, d'une travailleuse sociale ou d'une voisine pour mettre en œuvre une demande d'aide à un OBNL. D'ailleurs, les résultats de l'étude de Yan (2015) ont témoigné de l'importance du réseau social des personnes âgées dans le processus de recherche d'aide. L'isolement social ou l'absence d'un réseau de soutien a été identifié comme l'un des principaux obstacles à la recherche d'aide. À l'inverse, l'étude quantitative des chercheurs américains Luo et Waite (2011) qui ont étudié la relation entre les ressources psychosociales des personnes âgées et les déficits, la maltraitance et le bien-être psychologique a révélé que les personnes âgées qui détiennent des ressources psychosociales et qui ne sont pas socialement isolées sont moins enclines à dénoncer la maltraitance qu'elles subissent que celles qui disposent de moins de ressources et qui sont davantage isolées socialement. Il en est de même pour une étude irlandaise qui révèle que les personnes âgées qui ne bénéficient que d'un faible soutien familial ou communautaire sont de trois à quatre fois plus susceptibles de dénoncer la maltraitance subie, et donc demander de l'aide, que les personnes âgées qui jouissent d'un fort soutien familial et communautaire (Naughton et al., 2010). Dans un autre ordre d'idées, un facteur environnemental ayant favorisé le processus de demande d'aide des personnes âgées qui ne semble pas avoir été à ce jour soulevé dans les écrits scientifiques est celui de la sensibilisation accrue de la population sur la maltraitance envers les personnes âgées. En effet, une participante a indiqué avoir fortement entendu parler de la maltraitance matérielle et financière, si bien que cela l'a incité à recevoir des services d'un OBNL afin d'être mieux outillée contre ce type de maltraitance.

Des analyses ont aussi été réalisées pour mieux comprendre ce qui peut contraindre le processus de recherche d'aide des personnes âgées maltraitées. Certains participants ont indiqué avoir hésité à recourir à de l'aide en raison de préoccupations qui relèvent des conséquences potentielles d'une demande d'aide, comme la peur d'aggraver la situation. D'autres ont exprimé méconnaître les ressources et les services disponibles pour les soutenir. Des études antérieures ont également constaté que les personnes âgées maltraitées sont peu informées des ressources d'aide disponibles (Chokkanathan et al., 2014; Hightower et

al., 2006; Lafferty et al., 2013; Mowlam et al., 2007; Pritchard, 2000; Rochette, 2014; Yan, 2015). De surcroît, nos analyses ont indiqué qu'une expérience négative d'aide dans le passé peut faire obstacle au processus de recherche d'aide des personnes âgées en situation de maltraitance. À ce propos, l'étude irlandaise de Lafferty et son équipe (2012) stipule que plusieurs personnes âgées maltraitées ressentent de la frustration ou de la déception à l'égard de certains services publics, notamment en raison de l'accessibilité difficile et de la gamme de services limitée mise à leur disposition.

Bien que peu d'hommes âgés composent l'échantillon de cette étude, il en ressort que chacun a été confronté à des obstacles lors du processus de demande d'aide. Leur socialisation antérieure qui les amène à percevoir négativement le fait de recourir à de l'aide explique principalement ce parcours difficile. La honte, la peur de déranger et la volonté de protéger les personnes maltraitantes sont des exemples de facteurs contraignants soulevés par les hommes participants qui relèvent de leur socialisation. Les résultats du mémoire de maîtrise de Rochette (2014) rejoignent ce constat. Ils révèlent que la socialisation familiale est un facteur ayant influencé la demande d'aide d'un participant. Ce dernier a mentionné ne pas avoir dénoncé la maltraitance subie en raison de comportements appris l'incitant à garder le silence lors de situations problématiques. Kaye et collègues (2007) mentionnent que certains aspects de la masculinité peuvent affecter le comportement de recherche d'aide des hommes âgés. Les auteurs précisent que dès l'âge adulte, les hommes doivent répondre aux attentes de la société qui les perçoit comme des personnes inébranlables et fortes. Ils sont encouragés à réprimer leurs émotions qui, dans le cas contraire, pourraient être interprétées comme un signe de faiblesse. Ces attentes sociétales continuent d'avoir un impact négatif à un âge avancé où la demande d'aide des hommes âgés peut être perçue comme un aveu de faiblesse ou de dépendance. Selon les auteurs, cette perception entrave de façon majeure le recours aux services.

6.2.2.2. La décision de ne pas demander de l'aide

Certaines personnes âgées de l'étude ont pris la décision de ne pas demander de l'aide pour une situation de maltraitance subie. Une participante a mentionné ne pas avoir fait appel aux services des OBNL pour une situation de maltraitance impliquant son époux afin de respecter ses croyances religieuses qui prônent l'amour et le soutien du mari dans les moments difficiles. Ce résultat de recherche a été constaté par Hightower et son équipe (2006) qui ont indiqué que les convictions religieuses de certaines femmes âgées maltraitées font en sorte qu'elles ne demandent pas de l'aide. À l'inverse, l'étude de Mowlam et ses collègues (2007) montre que des personnes âgées ont puisé dans leurs croyances religieuses pour surmonter la maltraitance qu'elles subissaient. Les auteurs précisent que la religion agit comme une source de réconfort et de soutien chez les personnes âgées.

Parmi les motifs invoqués par les personnes âgées qui ont pris la décision de ne pas demander de l'aide, la minimisation du problème a été soulevée par un participant. Ce dernier a nommé considérer la maltraitance matérielle et financière subie comme un problème d'ordre mineur. Une étude a aussi montré que des personnes âgées estiment que la maltraitance qu'elles subissent n'est pas suffisamment grave pour justifier le recours à une demande d'aide. À l'instar de nos résultats, un participant de l'étude de Mowlan et collaborateurs (2007) a mentionné ne pas avoir informé les services policiers du vol d'argent par son petit-fils puisque la situation de maltraitance matérielle et financière impliquait selon lui une somme relativement modeste et n'était, dans ce cas, pas assez sérieux. Selon Gross et McMullen (1983), pour que les personnes prennent la décision de demander de l'aide, ceux-ci doivent d'abord reconnaître et définir la situation comme étant problématique. Ainsi, le fait que le participant de la présente étude ne perçoive pas la maltraitance comme un problème ne lui permet pas d'envisager la possibilité de recourir à de l'aide.

6.2.3. Les besoins et les attentes des personnes âgées maltraitées versus les interactions vécues au sein des OBNL

Nos analyses ont montré que les personnes âgées ont divers besoins et attentes lorsqu'elles demandent de l'aide aux OBNL dédiés à la lutte contre la maltraitance. Ils comprennent des besoins qui ont trait aux types d'accompagnement souhaités et des attentes qui sont spécifiques aux compétences attendues des personnes accompagnatrices. Pour la première catégorie, cette étude montre que les personnes âgées ont besoin d'écoute, de conseils et de soutien pour remplir des formulaires. De plus, les participants ont exprimé le besoin d'obtenir de l'information juridique sur les droits des personnes âgées. L'étude américaine de Lundy et Grossman (2004) a également mis en lumière ce besoin. Elle a révélé que 62 % des personnes âgées maltraitées de 65 ans et plus avaient indiqué avoir besoin de soutien juridique. À cet égard, les auteurs mentionnent que les besoins d'ordre juridique spécifiques à la population âgée maltraitée peuvent être plus complexes à satisfaire que ceux d'une clientèle plus jeune. Ils illustrent leurs propos à l'aide d'un exemple d'une personne âgée maltraitée dépendante financièrement de son mari à qui elle demande le divorce où les programmes d'aide sociale et de régime de retraite doivent être parcourus et compris pour intervenir adéquatement auprès de celle-ci. Par ailleurs, notre recension des écrits a fait état du besoin des personnes âgées maltraitées de se confier et de partager avec des pairs au sujet de leur expérience de maltraitance. Ce besoin est particulièrement éprouvé chez les femmes âgées (Hightower et al., 2006; Pritchard, 2000). Somme toute, l'étude de Pritchard (2001) a mis en lumière l'ouverture des hommes âgés maltraités à partager leur expérience en groupe. Dans le cadre de la présente étude, une personne âgée a fait mention du besoin d'une opportunité de partage et d'échange avec les pairs. À l'instar de l'étude de Pritchard (2001), il en ressort que ce besoin a été nommé par un homme âgé.

En ce qui a trait aux attentes liées aux compétences des personnes accompagnatrices, plus spécifiquement celles qui relèvent de leurs habiletés, notre recherche montre que les personnes âgées s'attendent à ce que l'intervenant ou le bénévole soit en mesure de susciter la confiance, d'écouter, de résoudre le problème, de dissiper les craintes et d'informer sur les étapes prévues de l'accompagnement. De plus, des participants ont fait part de l'importance qu'ils accordent à ce que la personne accompagnatrice détienne une expérience professionnelle. Une étude qualitative menée auprès de six participants âgés de 65 ans et plus ayant vécu une situation de maltraitance dévoile que les personnes âgées craignent que les prestataires de services n'aient pas vécu les mêmes épreuves qu'elles et ne puissent, dans ce cas, comprendre leur situation. De même, elle révèle que la perception selon laquelle les professionnels qui œuvrent auprès des personnes âgées maltraitées ne détiennent pas les compétences nécessaires ou ne sont pas suffisamment âgés peut freiner les personnes âgées à demander de l'aide (Chokkanathan et al., 2014).

Notre étude a également soulevé les attentes des personnes âgées en situation de maltraitance qui concerne plus spécifiquement les attitudes attendues des personnes accompagnatrices. Les participants ont nommé souhaiter que ces dernières fassent preuve de transparence, de disponibilité, d'empathie, de présence dans le « ici et maintenant » et d'humanisme envers elles. Au cours du processus d'accompagnement, certaines attentes ont été satisfaites par les personnes accompagnatrices. En outre, elles ont perçu des compétences chez les intervenants et les bénévoles qui ont enrichi leur expérience d'accompagnement. L'habileté à créer un climat de confiance et celle d'être en mesure de les apaiser sont des compétences perçues par les participants qui sont en adéquation avec leurs besoins et leurs attentes. En ce qui concerne les attitudes, l'empathie, l'humanisme et l'engagement témoignés par les personnes accompagnatrices envers les participants ont fortement été appréciés de ces derniers. L'importance du respect de leur rythme, du non-jugement et du maintien de la confidentialité sont tout aussi des attitudes identifiées chez les intervenants et les bénévoles ayant favorisé une expérience d'accompagnement positive. Les auteurs du *Guide de référence pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées* (Gouvernement du Québec, 2016) suggèrent des attitudes à favoriser par les intervenants. D'abord, les intervenants doivent privilégier des attitudes d'écoute et d'ouverture. Pour se faire, ils doivent faire preuve de patience, de discrétion, d'empathie, de non-jugement, de sollicitude et d'écoute active. Ensuite, par le respect du rythme de la personne âgée, le respect de ses décisions et en l'accompagnant dans la reconnaissance de ses sentiments de colère, de culpabilité, de tristesse ou de peur, les intervenants doivent favoriser une attitude de non-jugement. Enfin, une attitude de collaboration doit aussi être privilégiée. Cette attitude se concrétise lorsque les intervenants aident la personne âgée dans la recherche et l'évaluation des solutions possibles, la soutiennent dans l'expression de ses émotions, l'aident à élaborer un plan d'action, la soutiennent dans ses choix, accroissent sa confiance en soi et l'aident dans la compréhension que les actes maltraitants vécus sont inacceptables.

Cette étude révèle que lorsque les interactions vécues avec les personnes accompagnatrices ne se conforment pas aux besoins et aux attentes des personnes âgées, cela a pour effet de compromettre leur expérience d'accompagnement. De fait, bien qu'ils aient démontré une satisfaction quant à l'accompagnement reçu des intervenants d'OBNL lorsque présents, certains participants n'ont pas reçu un accompagnement aussi continu qu'ils l'auraient souhaité. Selon Reid, Haggerty et McKendry (2002), trois aspects caractérisent la continuité, soit : 1) la continuité d'approche, qui fait référence aux « soins reçus de différents intervenants [qui] soient reliés de façon cohérente » ; 2) la continuité relationnelle, qui pose « l'importance de bien connaître le patient sur le plan personnel » ; 3) la continuité informationnelle, qui désigne l'utilisation de « l'information sur les événements antérieurs (...) pour prodiguer des soins adaptés aux circonstances actuelles du patient » (p.i). Toujours selon Reid et ses collègues (2002) et en ce qui a trait plus spécifiquement à la continuité relationnelle, celle-ci contribue à la constance et à la cohérence dans les services. Gagnon et Couturier (2007) ajoutent qu'une forte continuité relationnelle se constate chez les usagers lorsqu'ils perçoivent que l'intervention du professionnel simplifie l'accès aux services. De plus, la continuité relationnelle a pour effet bénéfique de développer un lien de confiance entre l'usager et son intervenant. À l'inverse, le partage des dossiers entre intervenants sans suivi ou le remplacement d'intervenant en cours de suivi entraîne un bris de continuité relationnelle. Dans cette étude, le bris de continuité relationnelle a eu diverses conséquences chez les participants telles que le fait d'ignorer où devoir s'adresser, la difficulté éprouvée à devoir recommencer le processus d'accompagnement avec de nouvelles personnes accompagnatrices et l'inadaptation des suggestions d'accompagnement à leurs besoins. La littérature témoigne également que l'absence de relation stable entre un professionnel de la santé ou un intervenant et leur client occasionne des conséquences significatives chez ce dernier, principalement sous la forme de sentiments d'isolement et d'impuissance ainsi que d'une insatisfaction envers les services reçus (Dumont, Dumont et Turgeon, 2005). Il est considéré que ce constat s'applique également aux intervenants et aux bénévoles d'OBNL.

6.2.4. Les répercussions de l'accompagnement

Lorsqu'ils dressent un bilan de l'accompagnement reçu des intervenants ou des bénévoles d'OBNL, l'ensemble des participants a fait état d'une ou de plusieurs répercussions positives, que ce soit la résolution du problème, l'amélioration la qualité de vie ou l'éveil de réflexions et de prises de conscience. De plus, les participants à l'étude ont décrit que cet accompagnement a contribué à enrichir divers apprentissages. Il est reconnu que le fait de continuer à apprendre améliore la santé et le bien-être des personnes âgées (OMS, 2016). À ce titre, Dench et Regan (2000) décrivent les effets de l'apprentissage formel et informel sur les personnes âgées de 50 ans et plus (n=336). Les personnes âgées qui continuent à apprendre signalent une meilleure confiance et estime en soi. D'autres avantages en sont retirés tels que de garder un intérêt dans la vie, retirer une satisfaction personnelle et demeurer actif et occupé. Les auteurs rapportent également que

l'apprentissage chez les personnes âgées suscite l'engagement dans les activités sociales, communautaires et de bénévolat. À cet égard, au terme de l'accompagnement reçu, certains participants de notre étude ont révélé s'engager de façon formelle ou informelle ou, selon Sévigny et Frappier (2010), dans un bénévolat organisé¹⁸ ou non organisé¹⁹ pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées. Les entrevues auprès des bénévoles engagés dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées de l'étude de Beaulieu, Crevier et D'Amour (2013), ont mis en lumière leurs motivations à l'origine de leur engagement bénévole. Les motivations rapportées sont celles de se sentir utile et valorisé, ainsi que d'apprendre et de bonifier des connaissances. Enfin, le désir d'aider et de rendre service est la principale source de motivation qui incite les personnes âgées à s'engager pour contrer la maltraitance envers leurs pairs.

¹⁸ Le bénévolat organisé renvoie à « une action non rémunérée qui s'inscrit dans une organisation structurée et se réalise auprès de personnes envers lesquelles il n'y a pas d'obligations contractuelles, familiales ou amicales » (Sévigny et Frappier, 2010, p. 435).

¹⁹ Le bénévolat non organisé « correspond aux diverses façons par lesquelles les gens « rendent service » de façon délibérée sur une base régulière à leur famille, leurs amis, leurs voisins ou à l'ensemble de la communauté, et ce, à l'extérieur d'une organisation structurée » (Sévigny et Frappier, 2010, p. 435).

Conclusion

Ce mémoire avait pour objectif principal de répondre à la question de recherche suivante : « Comment les personnes âgées maltraitées ont-elles vécu leur expérience d'accompagnement dans les OBNL dédiés à la lutte contre la maltraitance ? ». Plus spécifiquement, quatre objectifs spécifiques ont été posés : 1) exposer les facteurs facilitants et contraignants la demande d'aide propre aux OBNL dédiés à la lutte contre la maltraitance des personnes âgées ; 2) cerner les besoins des personnes âgées maltraitées en termes de soutien et d'accompagnement ; 3) décrire la nature des interactions entre les personnes âgées et les bénévoles ou les intervenants d'OBNL lors du processus d'accompagnement ; 4) explorer les répercussions de l'accompagnement reçu dans la vie des personnes âgées.

En présentant les définitions de la maltraitance envers les personnes âgées, son ampleur, ses conséquences et les organisations impliquées dans la lutte contre la maltraitance, la problématique de la maltraitance envers les personnes âgées a d'abord été posée. Elle a permis de mettre en lumière le fait que les OBNL sont des collaborateurs importants au sein du continuum de services pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées. En effet, certains OBNL mettent en œuvre des projets ou détiennent une mission spécifique de lutte contre la maltraitance dans lesquels des intervenants et des bénévoles accompagnent les personnes âgées maltraitées (Gouvernement du Québec, 2016).

La recension des écrits a permis de documenter l'accompagnement au sein des OBNL des personnes âgées aux prises avec une situation de maltraitance en relevant les enjeux liés à la demande d'aide des personnes âgées maltraitées, leurs besoins, les modèles d'accompagnement, ainsi que les rôles des intervenants et des bénévoles d'OBNL qui accompagnent les personnes âgées maltraitées. Le constat selon lequel peu d'études donnent la voix aux personnes âgées maltraitées sur leur expérience d'accompagnement a pu être tiré. À notre connaissance, il s'agit de la première étude qui explore l'expérience d'accompagnement dans les OBNL des personnes âgées maltraitées. Comme le vieillissement démographique aura une influence sur les pratiques des travailleurs sociaux et que le nombre de personnes âgées maltraitées connaîtra un accroissement au cours des prochaines années (Gouvernement du Québec, 2016) ce mémoire demeure pertinent sur les plans scientifique, social et disciplinaire.

La sociologie de l'expérience de Dubet (1994, 2007) qui propose une typologie de l'action qui résulte de l'articulation des logiques de l'intégration, de la stratégie et de la subjectivation a été privilégiée comme cadre théorique. C'est par l'analyse de ces trois logiques d'action qu'il a été possible de comprendre la manière dont les personnes âgées donnent un sens à leur expérience d'accompagnement. Rappelons que cette étude s'est inscrite dans le cadre d'une recherche plus large de la Chaire de recherche sur la maltraitance envers les

personnes âgées qui porte sur l'action bénévole dans la lutte contre la maltraitance matérielle et financière envers les personnes âgées. Relevant du paradigme épistémologique du constructivisme, ce mémoire a permis d'étudier en profondeur l'expérience d'accompagnement selon le sens que les participants ont donné à cette expérience. De nature exploratoire et privilégiant une approche qualitative, l'une des forces de cette étude repose sur le fait qu'elle a pris en considération les principaux intéressés. Ce sont 11 personnes âgées âgées de 59 à 91 ans ayant reçu un accompagnement d'un bénévole ou d'un intervenant d'un OBNL qui ont participé à cette étude. Des entrevues semi-dirigées ont été menées par les chercheuses du projet de recherche ABAM-MF. Une analyse thématique, suivie d'une analyse typologique des entrevues semi-dirigées ont permis d'atteindre les objectifs de cette recherche.

Les résultats issus de l'analyse thématique ont permis de répondre aux quatre objectifs spécifiques de cette étude. En outre, les facteurs personnels et environnementaux facilitants ou contraignants la demande d'aide des personnes âgées maltraitées ainsi que les raisons invoquées par les personnes âgées qui ont décidé de ne pas demander de l'aide pour une situation de maltraitance ont été présentés. Les résultats ont aussi révélé les besoins des personnes âgées maltraitées en termes d'accompagnement, mais aussi les attentes à l'égard des compétences des personnes accompagnatrices. Par la présentation des types d'accompagnement reçu par les participants, les compétences perçues des intervenants et des bénévoles, ainsi que les difficultés vécues qui ont contraint leur expérience d'accompagnement, le troisième objectif sur la nature des interactions entre les personnes âgées et les bénévoles ou les intervenants d'OBNL a pu être répondu. Puis, les répercussions de l'accompagnement reçu dans la vie des personnes âgées ont été présentées.

Un modèle théorique qui prend appui sur le cadre théorique de Dubet (1994, 2007) a été proposé. Il émane d'une analyse typologique qui a permis de dégager quatre types idéaux qui caractérisent l'expérience d'accompagnement au sein des OBNL des personnes âgées maltraitées, soit *l'accompagnement-bénéfique*, *l'accompagnement-positif*, *l'accompagnement-menaçant* et *l'accompagnement-discontinu*. Le modèle théorique a exposé la manière dont s'articule l'expérience d'accompagnement dans les OBNL des personnes âgées maltraitées et, de ce fait, permis de répondre à notre question de recherche. Il s'avère que deux variables influencent l'expérience d'accompagnement des personnes âgées maltraitées; soit la manière dont elles ont intériorisé le fait de recourir à de l'aide et la façon dont elles ont vécu les interactions avec les bénévoles et les intervenants d'OBNL. Selon ces éléments, les personnes âgées vivent l'accompagnement comme une expérience positive, bénéfique, menaçante ou en discontinu. La discussion des résultats s'est poursuivie en établissant des liens avec les résultats des écrits scientifiques et gouvernementaux. C'est de cette façon que les faits saillants qui reposent sur les caractéristiques de la maltraitance, la demande d'aide des personnes âgées maltraitées, leurs besoins et leurs attentes en accord ou en opposition avec les

interactions vécues avec les intervenants et les bénévoles d'OBNL, ainsi que les répercussions de l'accompagnement reçu ont été discutés.

Comme cette recherche est de nature exploratoire, un besoin d'approfondir les connaissances peut être soulevé. Issues de réflexions qui portent sur les résultats de cette étude et de ses limites, des pistes de recherches futures sont présentées. En premier lieu, puisque seules les personnes âgées maltraitées ayant reçu des services d'un OBNL dédié à la lutte contre la maltraitance ont été ciblées, il serait intéressant dans le cadre de recherches ultérieures de réaliser des entretiens auprès des personnes âgées maltraitées qui ne reçoivent pas de services des OBNL. Bien que le recrutement des participants soulèverait sans doute des défis, cela permettrait de mieux saisir ce qui fait obstacle à la demande d'aide des personnes âgées aux prises avec une situation de maltraitance et d'ainsi adapter les services et les interventions en conséquence. En deuxième lieu, devant le fait qu'un manque flagrant d'outils et de méthodes pour intervenir auprès des personnes âgées maltraitées qui présentent une atteinte cognitive soit soulevé (Pillemer et al., 2011), des travaux futurs devraient, à notre avis, considérer les personnes âgées en situation de maltraitance qui présentent une atteinte cognitive. Une troisième recommandation renvoie au fait que, sans surprise en raison des objectifs de l'étude, presque la totalité des participants de cette étude a vécu une situation de maltraitance matérielle et financière et, qu'à l'inverse, aucun participant n'a eu recours aux services d'un OBNL pour une situation de maltraitance sexuelle ou de violation des droits. De fait, il pourrait être pertinent de déterminer comment l'expérience d'accompagnement au sein des OBNL diffère selon les différents types de maltraitance subie. Enfin, il serait intéressant dans le cadre de recherches futures de centrer l'analyse sur l'angle du genre pour davantage approfondir l'expérience d'accompagnement dans les OBNL des personnes âgées maltraitées selon qu'elle est vécue par un homme ou une femme.

Les résultats de cette recherche permettent de mettre en lumière des pistes d'intervention qui interpellent les travailleurs sociaux, mais aussi les intervenants et les bénévoles qui œuvrent à l'accompagnement des personnes âgées maltraitées. D'abord, cette étude a mis en évidence qu'il est souvent difficile pour les personnes âgées de demander de l'aide pour une situation de maltraitance en raison de la méconnaissance des services disponibles et de la façon dont elles ont intériorisé le fait de recourir à de l'aide. De fait, pour encourager les personnes âgées maltraitées à demander de l'aide, il devient essentiel d'augmenter la visibilité des OBNL et des autres organisations qui viennent en aide aux personnes âgées en situation de maltraitance et de changer la perception de la population et des personnes âgées elles-mêmes à l'égard de la maltraitance. Accroître les programmes de sensibilisation de la population qui intègrent de l'information sur ce en quoi consiste la maltraitance et sur les services disponibles permettrait de lever le tabou sur la maltraitance et d'encourager les personnes âgées à demander de l'aide. Dans le même ordre d'idées, cette étude révèle que plusieurs personnes âgées n'ont pas entrepris par elles-mêmes la demande d'aide. Ce sont plutôt des

proches ou des professionnels qui les ont référées à l'OBNL. Ainsi, il importe que les programmes de sensibilisation de la population visent également les proches des personnes âgées pour leur permettre d'être mieux outillés dans le repérage de situations de maltraitance. En détenant une meilleure connaissance des types de maltraitance, de ses indices et des ressources disponibles, elles pourront davantage référer les personnes âgées maltraitées aux services adéquats. Cette étude a mis en évidence les besoins des personnes âgées en termes d'accompagnement, dont celui d'obtenir de l'information sur leurs droits. À ce titre, les travailleurs sociaux ne seraient pas suffisamment au fait des lois et des droits qui concernent les personnes âgées (Pritchard, 2007). Il serait donc pertinent que les travailleurs sociaux qui travaillent auprès des personnes âgées en situation de vulnérabilité ou de maltraitance reçoivent une formation spécifique sur les différents aspects de la loi qui concerne les personnes âgées. Il pourrait aussi être approprié de mettre en œuvre des équipes multidisciplinaires composées de travailleurs sociaux et d'avocats ou de notaires. De plus, cette étude a révélé le besoin d'une opportunité de partage et d'échange entre les pairs, mais aussi une ouverture des hommes âgés à participer à des ateliers d'information en groupe. Il s'avère alors nécessaire de créer des groupes de soutien et d'information entre pairs ayant subi une situation de maltraitance afin que ceux-ci puissent partager leur expérience de maltraitance avec des personnes ayant vécu le même type d'expérience. Finalement, selon les résultats de cette étude, le bris de continuité relationnelle entre la personne âgée et l'intervenant entraîne des conséquences négatives chez la personne accompagnée. Ainsi, les interventions devraient être pensées de sorte que les personnes âgées entretiennent un lien continu avec les personnes accompagnatrices. À ce titre, un des cinq objectifs de la deuxième édition du *Guide de référence pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées* (Gouvernement du Québec, 2016) mise sur l'amélioration de l'accessibilité, de la qualité et de la continuité des services. Il propose que la durée de la relation et la qualité de la relation entre la personne âgée et l'intervenant ainsi que le motif en cas de changement d'intervenant soient documentés pour assurer une forme de continuité relationnelle.

Références

- Agence de la santé et des services sociaux de la Capitale-Nationale (2014). *Plan d'action régional pour contrer la maltraitance envers les aînés 2014-2018*. Québec: Direction régionale des programmes clientèles.
- Anetzberger, G. J. (2005). The Reality of Elder Abuse. *Clinical Gerontologist*, 28(1-2), 1-25. doi: 10.1300/J018v28n01_01
- Archambault, L. (2013). *Travail social auprès de patients en fin de vie dans les centres hospitaliers montréalais*. (Mémoire de maîtrise, Université du Québec à Montréal, Montréal, Canada). Repéré à <http://www.archipel.uqam.ca/5438/>
- Assemblée nationale (2017). *Projet de loi n° 115: Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité*. Québec, Éditeur officiel du Québec, 41^e législature, 1^e session, sanctionné le 30 mai 2017.
- Association des retraitées et retraités de l'éducation et des autres services publics du Québec (AREQ-CSQ) (2016). *Mémoire présenté au Secrétariat aux aînés dans le cadre de la consultation en vue de l'élaboration du plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2017-2020*. Québec: AREQ-CSQ.
- Association québécoise d'établissements de santé et de services sociaux (AQESSS). (2013). *Le nouveau visage de l'hébergement public au Québec : Portrait des centres d'hébergement publics et de leurs résidents*. Repéré le 23 mai 2017 à <http://www.myvirtualpaper.com/doc/aqesss/nouveau-visage-hebergement-public/2013090302/#0>
- Association québécoise de défense des droits des personnes retraitées et préretraitées (AQDR). (2016). *Mission*. Repéré le 10 octobre 2016 à <http://www.aqdr.org/aqdr/mission/>
- Association québécoise des retraité(e)s des secteurs public et parapublic (AQRP) (2016). *Bilan des activités 2015-2016*. Québec: AQRP.
- Beaud, J.-P. (2016). L'échantillonnage. Dans B. Gauthier & I. Bourgeois (dir.), *Recherche sociale. De la problématique à la collecte des données* (6^e éd., p. 251-286). Québec: Presses de l'Université du Québec.
- Beaulieu, M. (2007). Maltraitance des personnes âgées. Dans M. Arcand & R. Hébert (dir.), *Précis pratique de gériatrie* (3^e éd., p. 1145-1163). Acton Vale: Édisem et Maloine.
- Beaulieu, M. (2012). Contrer la maltraitance envers les personnes âgées au Québec: Bilan historique des politiques publiques et inventaire des principales actions. *Risques & qualité en milieu de soins*, 9(4), 59-65.
- Beaulieu, M., Bédard, M.-È. et Blain, P. (2015). La lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées au Québec : Bilan et perspectives sous une approche de défense des droits. Dans M. Schmitt (dir.), *Bientraitance et qualité de vie – Tome 2*. Paris: Elsevier Masson.
- Beaulieu, M. et Bergeron-Patenaude, J. (2012). *La maltraitance envers les aînés: changer le regard*. Québec: Presses de l'Université Laval.

- Beaulieu, M., Côté, M., Blais, J., Diaz, L., Cloutier, J., Loock, J. et D'Amours, M. (2016). *Intervention policière auprès des aînés maltraités. Guide d'accompagnement à l'implantation du modèle*. Sherbrooke et Montréal: Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées et Service de police de la Ville de Montréal.
- Beaulieu, M., Côté, M., Blais, J., Loock, J., Cloutier, J., D'Amours, M. et Diaz, L. (2016). *Intervention policière auprès des aînés maltraités. Description des composantes du modèle*. Sherbrooke et Montréal: Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées et Service de police de la Ville de Montréal.
- Beaulieu, M., Côté, M., Diaz, L., D'Amours, M., Loock, J. et Cloutier, J. (2016). *Intervention policière auprès des aînés maltraités. Synthèse du développement du modèle*. Sherbrooke et Montréal: Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées et Service de police de la Ville de Montréal.
- Beaulieu, M., D'Amours, M., Côté, M. et Loock, J. (2015). Les policiers en relation avec les aînés maltraités : résultats d'un sondage auprès des policiers montréalais. *Vie et vieillissement*, 12(3), 19-25.
- Beaulieu, M., D'Amours, M. et Crevier, M. (2014). Activités, rôle et encadrement des bénévoles engagés dans la lutte contre la maltraitance : l'expérience de l'AEIFA-DIRA. *Vie et vieillissement*, 11(3), 21-28.
- Beaulieu, M., D'Amours, M. et Crevier, M. (2013). *L'engagement bénévole dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées : L'expérience de l'AEIFA-DIRA*. Sherbrooke: AEIFA-DIRA et Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées.
- Beaulieu, M., Éthier, S., Carbonneau, H., Fortier, J., Morin, C. et Sévigny, A. (2015-2018). *L'action bénévole dans la lutte contre la maltraitance matérielle et financière envers les personnes âgées (ABAM-MF)*. Sherbrooke: Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées.
- Beaulieu, M., Gordon, R. M. et Spencer, C. (2005). The abuse and neglect of older Canadians: key legal and related issues. Dans A. Soden (dir.), *Advising the older client* (p. 197-233). Markham, Ontario: LexisNexis, Butterworths.
- Beaulieu, M., Leboeuf, R. et Crête, R. (2014). La maltraitance matérielle ou financière des personnes âgées: un état des connaissances. Dans R. Crête, I. Tchotourian & M. Beaulieu (dir.), *L'exploitation financière des personnes âgées: prévention, résolution et sanction*. Montréal: Éditions Yvon Blais.
- Beaulieu, M. et Leclerc, N. (2006). Ethical and psychosocial issues raised by the practice in cases of mistreatment of older adults. *Journal of Gerontological Social Work*, 46(3-4), 161-186. doi: 10.1300/J083v46n03_10
- Beaulieu, M. et Pelletier, C. (2016). A-t-on besoin d'une loi de signalement obligatoire de la maltraitance envers les aînés en milieu d'hébergement au Québec? *Vie et vieillissement*, 13(4), 11-21.
- Bédard, M.-È. et Beaulieu, M. (2015). La défense des droits des aînés au Québec : protection et empowerment. *Le sociographe*, 50(2), 33. doi: 10.3917/graph.050.0033
- Bénévoles Canada (2012). *Le code canadien du bénévolat. Valeurs, principes directeurs et normes de pratique*. Ottawa: Bénévoles Canada.

- Boutinet, J.-P., Robin, J.-Y., Pineau, G. et Denoyel, N. (2007). Avant-propos. Dans J.-P. Boutinet, N. Denoyel, G. Pineau & J.-Y. Robin (dir.), *Penser l'accompagnement adulte* (p. 1-3). Paris: Presses Universitaires de France.
- Bunge, V. (2000). Mauvais traitements infligés aux adultes plus âgés par les membres de la famille. Dans V. Pottie Bunge & D. Locke (dir.), *La violence familiale au Canada: Un profil statistique* (p. 29-33). Canada: Centre canadien de la statistique juridique.
- Busby, F. (2010). A Nation-Wide Elder and Handicapped Abuse Help-Line Network—Call Us and Stamp Out Abuse Now. *Ageing International*, 35(3), 228-234. doi: 10.1007/s12126-010-9069-9
- Charpentier, M., Guberman, N., Billette, V., Lavoie, J.-P., Grenier, A. et Olazabal, I. (2010). Pour une gérontologie sociale du XXI^e siècle. Dans M. Charpentier, N. Guberman, V. Billette, J. Lavoie, A. Grenier & I. Olazabal (dir.), *Vieillir au pluriel : Perspectives sociales*. Montréal: Presses de l'Université du Québec.
- Chokkanathan, S., Natarajan, A. et Mohanty, J. (2014). Elder abuse and barriers to help seeking in Chennai, India: a qualitative study. *Journal of Elder Abuse & Neglect*, 26(1), 60-79. doi: 10.1080/08946566.2013.782786
- Côté, P.-B. (2013). *Les figures de l'intimité en situation de rue: une pluralité d'expériences chez les jeunes à Montréal*. (Thèse de doctorat). Accessible par ProQuest Dissertations & Theses. (1460765053)
- Creswell, J. W. et Poth, C. N. (2018). *Qualitative Inquiry & Research Design: Choosing among Five Approaches*. (4^e éd.). Los Angeles: Sage.
- Dench, S. et Regan, J. (2000). *Learning in later life: Motivation and impact*. Nottingham, Angleterre: Department for Education and Employment.
- Deslauriers, J.-P. (1991). *Recherche qualitative. Guide pratique*. Montréal: McGraw-Hill.
- Dubet, F. (1994). *Sociologie de l'expérience*. Paris: Seuil.
- Dubet, F. (2007). *L'expérience sociologique*. Paris: La Découverte.
- Dumont, I., Dumont, S. et Turgeon, J. (2005). Continuity of care for advanced cancer patients. *Journal of Palliative Care*, 27(1), 49-56.
- Ellington, L. (2015). *Conceptions et expériences des hommes amérindiens ayant vécu des incidents de violence conjugale au Québec*. (Mémoire de maîtrise, Université Laval, Québec, Canada). Repéré à <http://theses.ulaval.ca/archimede/meta/31467>
- FADOQ. (2016). *Santé et maltraitance*. Repéré le 10 octobre 2016 à <http://www.fadoq.ca/fr/Defense-des-droits/Sante-et-maltraitance/>
- Fleury, L. (2009). *Max Weber*. (2^e éd.). Paris: Presses Universitaires de France.
- Gagnon, D. et Couturier, Y. (2007). La continuité des services comme produit du rapport entre gestionnaires de cas et usagers. *Canadian Social Work Review / Revue canadienne de service social*, 24(2), 155-166.

- Gagnon Dion, M.-H. (2014). *Entre déracinement et émancipation : L'expérience des jeunes autochtones pris en charge par la protection de la jeunesse*. (Mémoire de maîtrise, Université de Montréal, Montréal, Canada). Repéré à <https://papyrus.bib.umontreal.ca/xmlui/handle/1866/11532>
- Garre-Olmo, J., Planas-Pujol, X. n., L'Ápez-Pousa, S., JuvinyÀ , D., VilÀ , A. et Vilalta-Franch, J. (2009). Prevalence and Risk Factors of Suspected Elder Abuse Subtypes in People Aged 75 and Older. *Journal of the American Geriatrics Society*, 57(5), 815-822. doi: 10.1111/j.1532-5415.2009.02221.x
- Gouvernement du Québec. (1991). *Loi sur les services de santé et les services sociaux*. Repéré le 7 octobre 2016 à <http://legisquebec.gouv.qc.ca/fr/pdf/cs/S-4.2.pdf>
- Gouvernement du Québec (1995). *Politique d'intervention en matière de violence conjugale : Prévenir, dépister, contrer la violence conjugale*. Québec: Gouvernement du Québec.
- Gouvernement du Québec (2016). *Guide de référence pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées* (2^e éd.). Sherbrooke: Le Centre d'expertise en santé de Sherbrooke.
- Groh, A. (2003). *A Healing Approach to Elder Abuse and Mistreatment : The Restorative Justice Approaches to Elder Abuse Project*. Kitchener, Ontario: Community Care Access Centre of Waterloo.
- Groh, A. et Linden, R. (2011). Addressing elder abuse: the Waterloo restorative justice approach to elder abuse project. *Journal of Elder Abuse & Neglect*, 23(2), 127-146. doi: 10.1080/08946566.2011.558780
- Gross, A. E. et McMullen, P. A. (1983). Models of the Help-Seeking Process. Dans B. M. DePaulo, A. Nadler & J. D. Fisher (dir.), *New Directions in helping. Help-Seeking* (Vol. 2, p. 45-70). New-York: Academic Press.
- Grossman, S. F. et Lundy, M. (2003). Use of Domestic Violence Services Across Race and Ethnicity by Women Aged 55 and Older: The Illinois Experience. *Violence Against Women*, 9(12), 1442-1452. doi: 10.1177/1077801203259233
- Harbison, J., Coughlan, S., Karabanow, J. et VanderPlaat, M. (2005). A clash of cultures: Rural values and service delivery to mistreated and neglected older people in Eastern Canada. *Practice*, 17(4), 229-246. doi: 10.1080/09503150500425091
- Hightower, J., Smith, M. J. et Hightower, H. C. (2006). Hearing the voices of abused older women. *Journal of Gerontological Social Work*, 46(3-4), 205-227. doi: 10.1300/J083v46n03_12
- Institut de la statistique du Québec (2017). *Le bilan démographique du Québec. Édition 2017*. Québec: Gouvernement du Québec.
- Israël, S., Fournier, A., Manseau-Young, M.-È., Chrysostome, C.-J., August, L., Beaulieu, M., . . . Martel, P. (2016). *Politique-type pour contrer la maltraitance envers les résidents en milieu d'hébergement et de soins de longue durée*. Québec: Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux du Centre-Ouest-de-l'Ile-de-Montréal.
- Jackson, S. L. et Hafemeister, T. L. (2012). APS investigation across four types of elder maltreatment. *The Journal of Adult Protection*, 14(2), 82-92. doi: 10.1108/14668201211217530

- Kaye, L. W., Kay, D. et Crittenden, J. A. (2007). Intervention with abused older males: conceptual and clinical perspectives. *Journal of Elder Abuse & Neglect*, 19(1-2), 153-172. doi: 10.1300/J084v19n01_10
- Keith, P. M. (2005). Nursing Home Administrators' Views of Their Own and Volunteer Resident Advocates' Enhancement of Long-Term Care. *Journal of Elder Abuse & Neglect*, 17(1), 75-87. doi: 10.1300/J084v17n01_05
- Kemp, B. J. et Mosqueda, L. A. (2005). Elder financial abuse: an evaluation framework and supporting evidence. *Journal of the American Geriatrics Society*, 53(7), 1123-1127. doi: 10.1111/j.1532-5415.2005.53353.x
- Kosberg, J. I. (1999). Opportunities for Social Workers in an Aging World. *Journal of Sociology and Social Welfare*, 26(1), 7-24.
- Lachs, M. S., Williams, C. S., O'Brien, S., Pillemer, K. A. et Charlson, M. E. (1998). The mortality of elder mistreatment. *Journal of the American Medical Association*, 280(5), 428-432. doi: 10.1001/jama.280.5.428
- Lafferty, A., Treacy, M. P. et Fealy, G. (2013). The support experiences of older people who have been abused in Ireland. *Journal of Adult Protection*, 15(6), 290-300. doi: 10.1108/jap-02-2013-0007
- Lafferty, A., Treacy, M. P., Fealy, G., Phelan, A. et Lyons, I. (2012). *Older people's experiences of mistreatment and abuse*. Dublin, Irlande: National Centre for the Protection of Older People.
- Lamoureux, H. (2002). Le danger d'un détournement de sens: portée et limites du bénévolat. *Nouvelles pratiques sociales*, 15(2), 77-86. doi: 10.7202/008916ar
- Lanier, E. C. et Mandel, D. L. (2009). Help is on the way: senior legal hotlines respond to elder abuse. *Victimization of the Elderly & Disabled*, 11(5), 65.
- Lavoie, L. (2000). L'accompagnement, l'écoute des valeurs et la pratique de la psychologie. *Interactions*, 4(2), 103-126.
- Le Moigne, J.-L. (2012). *Les épistémologies constructivistes*. (4^e éd.). Paris, France: Presses Universitaires de France.
- Liang, B. A. (2006). Elder abuse detection in nursing facilities: using paid clinical competence to address the nation's shame. *Journal of health law*, 39(4), 527-550.
- Lundy, M. et Grossman, S. F. (2004). Elder Abuse: Spouse/Intimate Partner Abuse and Family Violence Among Elders. *Journal of Elder Abuse & Neglect*, 16(1), 85-102. doi: 10.1300/J084v16n01_05
- Luo, Y. et Waite, L. J. (2011). Mistreatment and psychological well-being among older adults: exploring the role of psychosocial resources and deficits. *Journal of Gerontology: Social Sciences*, 66(2), 217-229. doi: 10.1093/geronb/gbq096
- Mauss, M. (2007). *Essai sur le don: forme et raison de l'échange dans les sociétés archaïques*. Paris: Presses universitaires de France.

- Mayer, R. et Saint-Jacques, M.-C. (2000). L'entrevue de recherche. Dans M. Robert, F. Ouellet, M.-C. Saint-Jacques & D. Turcotte (dir.), *Méthodes de recherche en intervention sociale* (p. 115-133). Paris: Gaëtan morin éditeur.
- McDonald, L. (2011). Elder abuse and neglect in Canada: the glass is still half full. *Canadian Journal on Aging / La Revue canadienne du vieillissement*, 30(3), 437-465. doi: 10.1017/S0714980811000286
- McDonald, L. (2016). *Into the light: National survey on the mistreatment of older Canadians 2015*. Toronto, Ontario: National Initiative for the Care of the Elderly (NICE).
- McDonald, L., Beaulieu, M., Harbison, J., Hirst, S., Lowenstein, A., Podnieks, E. et Wahl, J. (2012). Institutional abuse of older adults: what we know, what we need to know. *Journal of Elder Abuse & Neglect*, 24(2), 138-160. doi: 10.1080/08946566.2011.646512
- McDonald, L. et Collins, A. (2000). *Mauvais traitements et négligence à l'égard des aînés : document de travail*. Ottawa: Centre national d'information sur la violence dans la famille.
- McGarry, J., Simpson, C. et Hinsliff-Smith, K. (2014). An exploration of service responses to domestic abuse among older people: findings from one region of the UK. *Journal of Adult Protection*, 16(4), 202-212.
- Ministère de la Famille. (2017). *Les six mesures de protection de la loi*. Repéré le 21 décembre 2017 à https://www.mfa.gouv.qc.ca/fr/aines/lutte_contre_maltraitance/loi-lutter-maltraitance-aines/Pages/six-mesures-protection-loi.aspx
- Ministère de la Famille et Secrétariat aux aînés (2017). *Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2017-2022*. Québec: Gouvernement du Québec.
- Ministère de la Famille et des Aînés (MFA) (2010). *Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2010-2015*. Québec: Gouvernement du Québec.
- Ministère de la Famille et des Aînés (MFA) et Ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) (2012). *Vieillir et vivre ensemble : Chez soi, dans sa communauté, au Québec*. Québec: Gouvernement du Québec.
- Ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) (2003). *Un milieu de vie de qualité pour les personnes hébergées en CHSLD : Orientations ministérielles*. Québec: Gouvernement du Québec.
- Ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS). (2016a). *Établissements de santé et de services sociaux*. Repéré le 7 octobre 2016 à <http://www.msss.gouv.qc.ca/reseau/etablissements.php>
- Ministère de la santé et des Services sociaux (MSSS) (2016b). *Évaluation de l'efficacité de la ligne téléphonique Aide Abus Aînés*. Québec: Gouvernement du Québec.
- Ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS). (2016c). *Régime d'examen des plaintes du réseau de la santé et des services sociaux*. Repéré le 11 octobre 2016 à <http://sante.gouv.qc.ca/systeme-sante-en-bref/plaintes/>
- Morris, T. (2006). *Social work research methods: four alternative paradigms*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Moulias, R., Busby, F., Hugonot, R. et ALMA France. (2010). Une méthodologie de traitement des situations de maltraitance. *Gérontologie et société*, 33(133), 89-102. doi: 10.3917/gs.133.0089

- Mouvement des caisses Desjardins. (2016). *Exploitation financière des aînés*. Repéré le 20 octobre 2016 à <https://www.desjardins.com/particuliers/projets-evenements/retraite/je-profite/premunir-contre-fraude/exploitation-financiere/index.jsp>
- Mowlam, A., Tennant, R., Dixon, J. et McCreadie, C. (2007). *UK Study of Abuse and Neglect of Older People: Qualitative Findings*. Londres: King's College London et le National Centre for Social Research.
- Nahmiash, D. et Reis, M. (2000). Most Successful Intervention Strategies for Abused Older Adults. *Journal of Elder Abuse & Neglect*, 12(3-4), 53-70. doi: 10.1300/J084v12n03_03
- Nahmiash, D. et Schwartz, R. (2008). A community response to financial abuse of older adults. *Indian Journal of Gerontology*, 22(3-4), 265-290.
- Nations Unies. (2002). *Rapport de la deuxième Assemblée mondiale sur le vieillissement*. Madrid, 8-12 avril 2002. New York: Nations Unies.
- Naughton, C., Drennan, J., Treacy, M. P., Lafferty, A., Lyons, I., Phelan, A., . . . Delaney, L. (2010). *Abuse and neglect of older people in Ireland: Report on the national study of elder abuse and neglect*. Dublin, Irlande: Health Service Executive et University College Dublin.
- Ndjepel, J. (2014). Réflexion critique sur l'approche milieu de vie dans les centres d'hébergement et de soins de longue durée : un éclairage nouveau à partir de la promotion de la santé. *Service social*, 60(2), 89. doi: 10.7202/1027993ar
- Nerenberg, L. (2006). Communities respond to elder abuse. *Journal of Gerontological Social Work*, 46(3-4), 5-33. doi: 10.1300/J083v46n03_02
- Nerenberg, L. (2008). *Elder abuse prevention: Emerging trends and promising strategies*. New York: Springer Publishing Company.
- O'Donnell, D., Treacy, M. P., Fealy, G., Lyons, I., Phelan, A., Lafferty, A., . . . O'Loughlin, A. (2012). *Managing elder abuse in Ireland: The senior case worker's experience*. Dublin, Irlande: National Centre for the Protection of Older People.
- Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec (OTSTCFQ) (2012). *Référentiel de compétences des travailleuses sociales et des travailleurs sociaux 2012*. Montréal: OTSTCFQ.
- Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec (OTSTCFQ). (2016). *Mémoire. Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes aînées (2017 – 2022)*. Repéré le 3 juillet 2017 à <http://www.otstcfq.org/docs/default-source/Communications/memoire-maltraitance-envers-les-aines.pdf>
- Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec (OTSTCFQ). (2017). *Quelques statistiques*. Repéré le 21 décembre 2017 à <http://travailsocial.ca/quelques-statistiques>
- Ordre professionnel des travailleurs sociaux du Québec (OPTSQ). (2008). *Guide pour la pratique professionnelle des travailleuses sociales et des travailleurs sociaux en milieu communautaire*. Montréal: OPSQ.

- Organisation mondiale de la santé (OMS) (2002). *Rapport mondial sur la violence et la santé*. Genève: OMS.
- Organisation Mondiale de la Santé (OMS) (2016). *Rapport mondial sur le vieillissement et la santé*. Genève, Suisse: OMS.
- Ouellet, F. et Saint-Jacques, M.-C. (2000). Les techniques d'échantillonnage. Dans M. Robert, F. Ouellet, M.-C. Saint-Jacques & D. Turcotte (dir.), *Méthodes de recherche en intervention sociale* (p. 71-90). Montréal: Gaëtan Morin.
- Ouellet, H. et Delisle, M.-A. (2002). Les orientations de recherche d'aide chez les aînés regroupés. *Service social*, 49(1), 1-34. doi: 10.7202/006876ar
- Padgett, D. K. (2008). *Qualitative methods in social work research*. (2^e éd.). Thousand Oaks: Sage.
- Paillé, P. et Mucchielli, A. (2012). *L'analyse qualitative en sciences humaines et sociales*. (3^e éd.). Paris: Armand Colin.
- Pandya, V. (2008). Resolving Elder Abuse Complaints in Homes for the Aged : Relevance of Ombudsman Program. *Indian Journal of Gerontology*, 22(3-4), 394-404.
- Pelletier, C. et Beaulieu, M. (2014). La maltraitance commise par des proches envers les aînés hébergés : émergence d'une problématique peu documentée. *Vie et vieillissement*, 11(3), 30-37.
- Pelletier, C. et Beaulieu, M. (2016). Rôles et défis actuels des travailleurs sociaux en gérontologie dans le réseau public au Québec. *Intervention*, 143, 135-146.
- Pillemer, K., Breckman, R., Sweeney, C. D., Brownell, P., Fulmer, T., Berman, J., . . . Lachs, M. S. (2011). Practitioners' Views on Elder Mistreatment Research Priorities: Recommendations From a Research-to-Practice Consensus Conference. *Journal of Elder Abuse & Neglect*, 23(2), 115-126. doi: 10.1080/08946566.2011.558777
- Pires, A. (1997a). De quelques enjeux épistémologiques d'une méthodologie générale pour les sciences sociales. Dans J. Poupart, J.-P. Deslauriers, L.-H. Groulx, A. Laperrière, R. Mayer & A. Pires (dir.), *La recherche qualitative: Enjeux épistémologiques et méthodologiques* (p. 3-54). Boucherville: Gaëtan Morin.
- Pires, A. (1997b). Échantillonnage et recherche qualitative: essai théorique et méthodologique. Dans J. Poupart, J.-P. Deslauriers, L.-H. Groulx, A. Laperrière, R. Mayer & A. Pires (dir.), *La recherche qualitative: Enjeux épistémologiques et méthodologiques* (p. 113-169). Boucherville: Gaëtan Morin.
- Podnieks, E. (2006). Social inclusion: an interplay of the determinants of health - new insights into elder abuse. *Journal of Gerontological Social Work*, 46(3-4), 57-79. doi: 10.1300/J083v46n03_04
- Podnieks, E. (2008). Elder abuse: the Canadian experience. *Journal of Elder Abuse & Neglect*, 20(2), 126-150. doi: 10.1080/08946560801974612
- Podnieks, E., Pillemer, K., Nicholson, J. P., Shillington, T. et Frizzell, A. F. (1990). *Une enquête nationale sur le mauvais traitement des personnes âgées au Canada*. Toronto: Ryerson Polytechnical Institute.
- Pratique de pointe pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées du CIUSSS du Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal, Ligne Aide Abus Aînés, Chaire de recherche sur la maltraitance envers les

- personnes âgées, Ministère de la Famille, Secrétariat aux Aînés et Gouvernement du Québec. (2017). *Terminologie sur la maltraitance envers les personnes âgées*. Repéré le 15 novembre 2017 à <http://maltraitancedesaines.com/fr/terminologie>
- Pritchard, J. (2000). *The needs of older women : Services for victims of elder abuse and other abuse*. Bristol, Angleterre: Policy Press.
- Pritchard, J. (2001). *Male victims of elder abuse: Their experiences and needs*. Londres: Jessica Kingsley.
- Pritchard, J. (2007). *Working with adult abuse: A training manual for people working with vulnerable adults*. Londres: Jessica Kingsley Publishers.
- Pronovost, L. (2012). *Accompagner l'autre dans la souffrance: une expérience de relation et de croissance*. Document inédit.
- Protecteur du citoyen. (2014). *Mémoire du Protecteur du citoyen présenté à la Commission de la santé et des services sociaux. Les conditions de vie des adultes hébergés en centre d'hébergement et de soins de longue durée — mandat d'initiative*. Repéré le 7 août 2017 à https://protecteurducitoyen.qc.ca/sites/default/files/pdf/Memoire_projet_de_loi/2014/2014-02-17_Memoire_conditions_vie_CHSLD.pdf
- Reid, R., Haggerty, J. et McKendry, R. (2002). *Dissiper la confusion : concepts et mesures de la continuité des soins*. Ottawa: Fondation canadienne de la recherche sur les services de santé.
- Reingold, D. A. (2006). An elder abuse shelter program: build it and they will come, a long term care based program to address elder abuse in the community. *Journal of Gerontological Social Work*, 46(3-4), 123-135. doi: 10.1300/J083v46n03_07
- Reis, M. et Nahmiash, D. (1995). When Seniors Are Abused: An Intervention Model. *The Gerontologist*, 35(5), 666-671. doi: 10.1093/geront/35.5.666
- Reis, M. et Nahmiash, D. (1998). *Les mauvais traitements à l'égard des personnes âgées: un manuel d'intervention*. Québec: Presses Université Laval.
- Robichaud, S. (2000). L'état et les solidarités bénévoles: les enjeux politiques du vieillissement. *Gérontophile*, 22(3), 19-25.
- Rochette, M. (2014). *Le processus de demande d'aide des hommes âgés de 65 ans et plus en situation de maltraitance*. (Mémoire de maîtrise, Université Laval, Québec, Canada). Repéré à <http://theses.ulaval.ca/archimede/meta/30697>
- Savoie-Zajc, L. (2016). L'entrevue semi-dirigée. Dans B. Gauthier & I. Bourgeois (dir.), *Recherche sociale. De la problématique à la collecte des données* (6^e éd., p. 337-362). Québec: Presses de l'Université du Québec.
- Schnapper, D. (2005). *La compréhension sociologique: Démarche de l'analyse typologique*. Paris: Presses Universitaires de France.
- Schnapper, D. (2012). Élaborer un type idéal. Dans S. Paugam (dir.), *L'enquête sociologique* (2^e éd.). Paris: Presses Universitaires de France.

- Sévigny, A. et Frappier, A. (2010). Le bénévolat « par et « pour » les aînés. Dans M. Charpentier, N. Guberman, V. Billette, J.-P. Lavoie, A. Grenier & I. Olazabal (dir.), *Vieillir au pluriel: perspectives sociales* (p. 431-451). Québec: Presses de l'Université du Québec.
- Soden, A., Beaulieu, M. et Leboeuf, R. (2017). La place de la conciliation dans certaines matières non contentieuses : la justice participative et les personnes aînées. Dans Formation continue Barreau du Québec (dir.), *La protection des personnes vulnérables*, vol. 424. Cowansville: Yvon Blais
- Spencer, C. (2005). The abuse and neglect of older Canadians: key legal and related issues. Dans A. Soden (dir.), *Advising the older client* (p. 235-250). Ontario: Lexis Nexis Butterworths.
- Statistique Canada. (2012). *La situation des personnes âgées dans les ménages*. Repéré le 23 mai 2017 à http://www12.statcan.gc.ca/census-recensement/2011/as-sa/98-312-x/98-312-x2011003_4-fra.pdf
- Statistique Canada. (2017). *Chiffres selon l'âge et le sexe, et selon le type de logement : Faits saillants du Recensement de 2016*. Repéré le 15 mai 2017 à <http://www.statcan.gc.ca/daily-quotidien/170503/dq170503a-fra.pdf>
- Sûreté du Québec. (2016). *Mission, vision, valeurs*. Repéré le 20 octobre 2016 à <http://www.sq.gouv.qc.ca/mission-et-services/organisation/mission-vision-valeurs-sq.jsp>
- Tardif, M. (1996). Sociologie de l'expérience, essai critique. *Revue canadienne de l'éducation*, 21(2), 207-218. doi: 10.2307/1495093
- Turcotte, D. (2000). Le processus de la recherche sociale. Dans R. Mayer, F. Ouellet, M.-C. Saint-Jacques & D. Turcotte (dir.), *Méthodes de recherche en intervention sociale* (p. 39-68). Paris: Gaëtan Morin.
- Twomey, M. S., Jackson, G., Li, H., Marino, T., Melchior, L. A., Randolph, J. F., . . . Wysong, J. (2010). The successes and challenges of seven multidisciplinary teams. *Journal of Elder Abuse & Neglect*, 22(3-4), 291-305. doi: 10.1080/08946566.2010.490144
- Yan, E. (2015). Elder Abuse and Help-Seeking Behavior in Elderly Chinese. *Journal of Interpersonal Violence*, 30(15), 2683-2708. doi: 10.1177/0886260514553628
- Yegidis, B. L. et Weinbach, R. W. (2006). *Research methods for social workers*. Boston: Allyn and Bacon.
- Yin, R. K. (2014). *Case Study Research. Design and Methods*. (5^e éd.). Thousand Oaks: Sage.
- Yon, Y., Mikton, C. R., Gassoumis, Z. D. et Wilber, K. H. (2017). Elder abuse prevalence in community settings: a systematic review and meta-analysis. *The Lancet Global Health*, 5(2), e147-e156. doi: 10.1016/s2214-109x(17)30006-2
- Ziminski Pickering, C. E. et Rempusheski, V. F. (2014). Examining barriers to self-reporting of elder physical abuse in community-dwelling older adults. *Geriatric Nursing*, 35(2), 120-125. doi: 10.1016/j.gerinurse.2013.11.002

Annexe 1. Guide d'entrevue (Beaulieu, Éthier et collaboratrices, 2015-2018)

1

Action bénévole auprès des aînés maltraités – maltraitance matérielle et financière
Projet ABAM-MF 2015-2018

Guide d'entrevue individuelle avec une personne aînée maltraitée qui a été accompagnée par un bénévole

INTRODUCTION

1. Démarrer l'enregistrement : des commentaires ponctuels peuvent être pertinents
2. Mettre en contexte le projet : explorer les différentes parties du formulaire de consentement
3. Expliquer le déroulement de l'entrevue : questions ouvertes, enregistrement, suivi téléphonique
4. Faire signer le formulaire de consentement : initiales au bas de chaque page, réponses aux deux questions
5. Éclaircir les questions en suspens
6. Remercier
7. Recueillir des informations sur la personne aînée (enregistrées) :
 - a. Nom, âge, langues parlées, origine ethnoculturelle

PARTIE THÉMATIQUE

Note : aider la personne aînée à raconter son accompagnement en ordre chronologique.

Ne pas induire d'idées. Relancer. Clarifier.

Accompagnement = aide, service. Exemple : information, référence, écoute, soutien, accompagnement dans des démarches spécifiques, etc.

Par souci de clarté, toujours nommer le bénévole, l'intervenant et l'organisme.

DÉBUT – LIEN AVEC L'ORGANISME

1. Comment êtes-vous entré en contact avec l'organisme ____ ?

Dernière mise à jour : 25 janvier 2016 – JC

- a. Quand vous les avez rejoints, à quoi vous attendiez-vous ? *(Que souhaitiez-vous recevoir de leur part ?)*
(Freins et facilitateurs à la demande d'aide, à la dénonciation)
- b. Comment vous êtes-vous senti accueilli ?

APPRÉCIATION DES SERVICES (Intervenant versus bénévole)

- 2. Quel accompagnement avez-vous reçu de la part de l'organisme ____ pour votre situation de maltraitance ?
(relancer sur tout ce qui a été fait) (relancer sur les différences entre intervenant et bénévole)
- 3. Décrivez-nous vos relations avec le personnel de l'organisme _____. *(fréquence des contacts, interactions, respect)*
 - a. Quelle importance accordez-vous aux caractéristiques personnelles du bénévole ? *(âge, sexe, origine ethnoculturelle, langues parlées)*
- 4. Avez-vous reçu de l'aide de la part d'autres services pour votre situation de maltraitance ?
 - a. Si oui, quel type d'aide et de quel service ?
 - b. En quoi jugez-vous que cette aide était complémentaire à l'accompagnement de l'organisme ____ ?
- 5. Combien de temps avez-vous été accompagné ? *(intervenant, bénévole, autres services)*
 - a. Qu'avez-vous le plus apprécié de votre accompagnement ?
 - b. Qu'avez-vous le moins apprécié de votre accompagnement ?

FERMETURE

- 6. Comment l'accompagnement reçu vous a-t-il aidé à traverser ce que vous viviez ? *(apports de l'intervenant et du bénévole)*
 - a. Au final, l'accompagnement que vous avez reçu répondait-il à vos attentes ?
 - b. À la suite de votre expérience, avez-vous envisagé de devenir vous-même bénévole ? *(Poser uniquement si on sent que la personne est sensible à transmettre son expérience ou à accompagner autrui)*
- 7. Si vous aviez la chance de parler à des bénévoles en formation, qu'est-ce que vous aimeriez leur dire ?

CONCLUSION

1. *Vérifier si la personne aînée souhaite ajouter quelque chose*
2. *Rappeler à la personne aînée qu'un membre de l'équipe la contactera par téléphone dans une semaine pour faire un suivi.*
3. *Remercier*