

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 coinçait 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 participantes. 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.

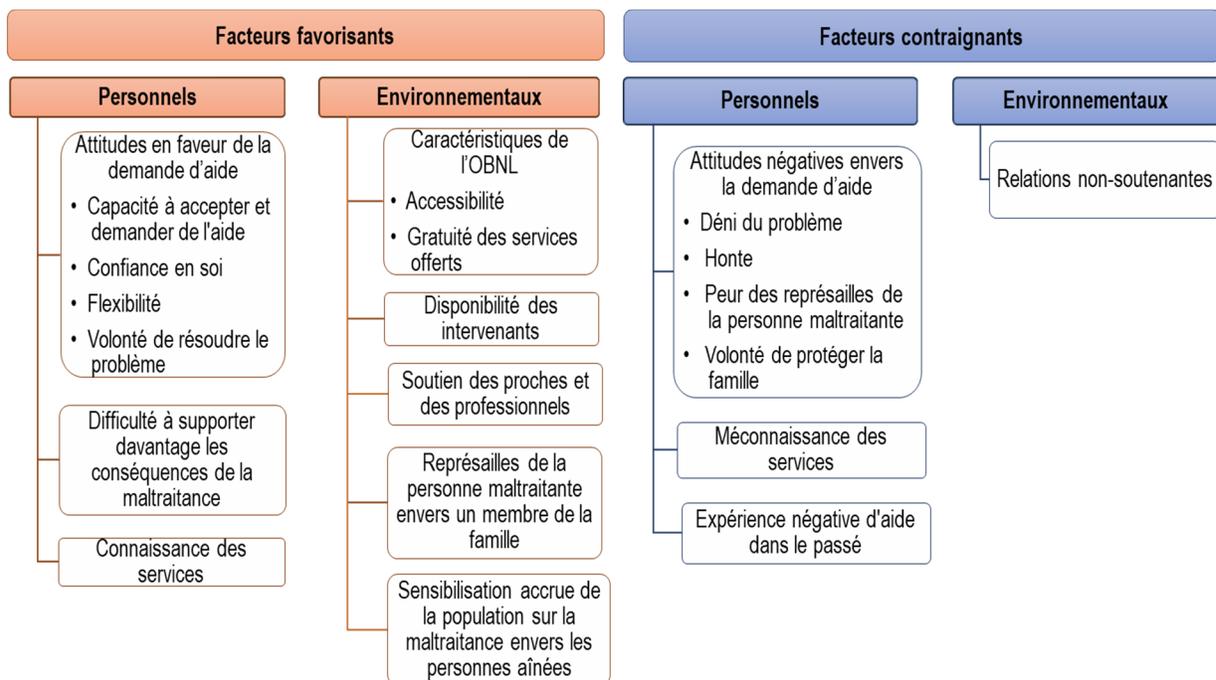


Figure 3. Facteurs qui influencent la demande d'aide des personnes âgées maltraitées

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'aie demandé 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'inaptitude 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.

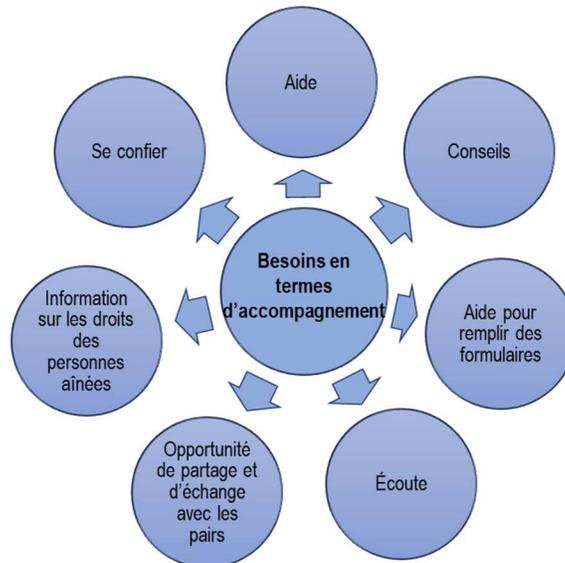


Figure 4. Besoins en termes d'accompagnement

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 habilités 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 soulève 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 habilités : 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 générait 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 bénévoles 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 bénévoles 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.

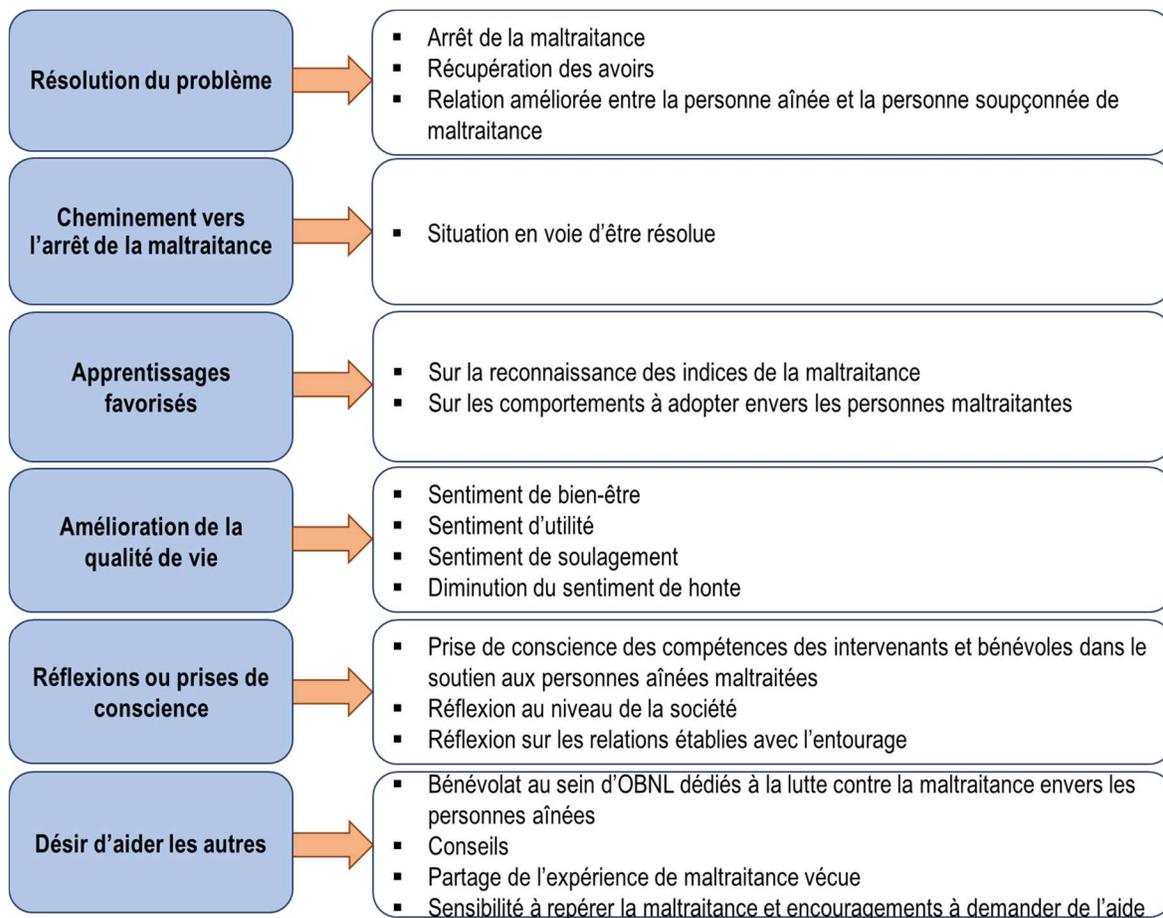


Figure 5. Répercussions positives de l'accompagnement

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.