

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 (aînés, 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	Chokkanathan et al., 2014
	Canada	Hightower et al., 2006
	Irlande	Lafferty et al., 2013
	Royaume-Uni	McGarry et al., 2014
	Royaume-Uni	Mowlam et al., 2007
	Royaume-Uni	Pritchard, 2000
	Canada	Rochette, 2014
	Chine	Yan, 2015
Crainte d'être « placées » en hébergement	Singapour	Chokkanathan et al., 2014
	Canada	Hightower et al., 2006
	États-Unis	Ziminski Pickering et Rempusheski, 2014
Dépendance physique ou financière envers le proche maltraitant	Singapour	Chokkanathan et al., 2014
	Canada	Hightower et al., 2006
Gêne ou honte	Canada	Rochette, 2014
	Irlande	Lafferty et al., 2013
Langue parlée ou immigration	Canada	Hightower et al., 2006
	États-Unis	Luo et Waite, 2011
Peur que la situation s'aggrave	États-Unis	Jackson et Hafemeister, 2012
	Royaume-Uni	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 préférablement 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 officieux 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'utilisateur, 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'utilisateur 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 âgée, 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 âgée 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 âgées* (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 âgées maltraitées

Au Québec, plus de 500 OBNL offrent des services aux personnes âgées, 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 âgées (Beaulieu, D'Amours et Crevier, 2014); de la prévention de la maltraitance à l'accompagnement personnalisé des personnes âgées 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 âgée 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

aînées 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 aînées en situation de maltraitance. Il s'agira de répondre à la question de recherche suivante : « Comment les personnes aînées 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 aînées ;
- 2) Cerner les besoins des personnes aînées maltraitées en termes de soutien et d'accompagnement ;
- 3) Décrire la nature des interactions entre les personnes aînées 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 aînées.

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 aînées 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 aînées 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 aînées (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 aînées, 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 aînés, 2017). Ces mesures ont encouragé la reconnaissance sociale de la maltraitance envers les personnes aînées 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 *Viellir 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 aînés, 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 âgées. 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 âgées 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 âgées sont maltraitées, près d'une personne âgée sur six (Yon et al., 2017) ; d'où l'importance d'améliorer et de réfléchir sur les interventions destinées aux personnes âgées 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 âgées se retrouveront en situation de maltraitance au cours des prochaines années (Beaulieu et Bergeron-Patenaude, 2012). Cette croissance de la population âgée 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 âgées 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 âgées 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 âgées 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 âgées 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 âgées 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.