

## Chapitre 6. La discussion

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

#### *6.1.1.2. Type II : l'accompagnement-positif*

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### *6.1.1.3. Type III : l'accompagnement-menaçant*

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

#### 6.1.1.4. Type IV : l'accompagnement-discontinu

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

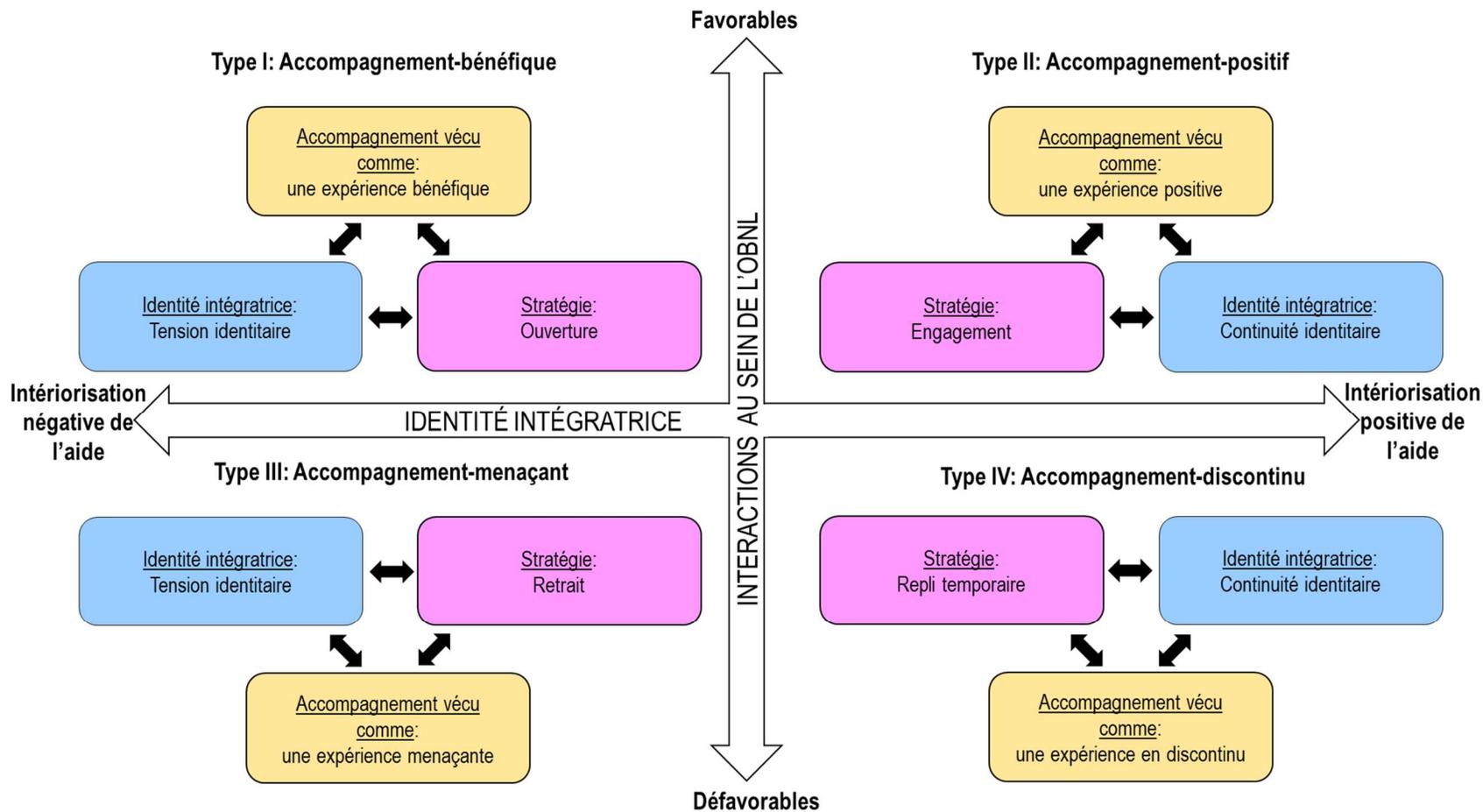


Figure 6. Représentation schématique de l'expérience d'accompagnement au sein des OBNL des personnes âgées en situation de maltraitance

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

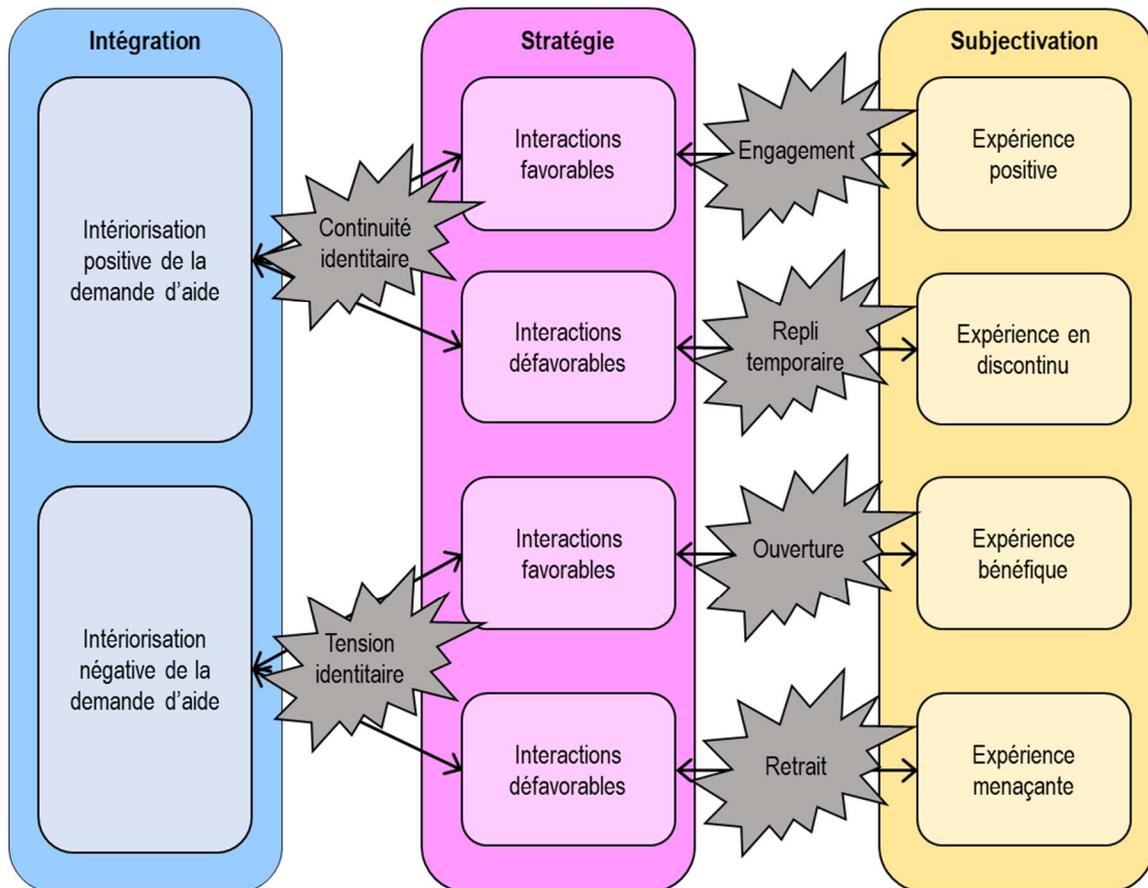


Figure 7. Modèle théorique de l'expérience d'accompagnement au sein des OBNL des personnes âgées en situation de maltraitance

## 6.2. Les faits saillants de l'étude

### 6.2.1. Les caractéristiques de la maltraitance subie

#### 6.2.1.1. Les types de maltraitance subie

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

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

### *6.2.1.2. Les auteurs de la maltraitance*

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

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

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

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

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

### *6.2.1.3. Les conséquences de la maltraitance*

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

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

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

## **6.2.2. La demande d'aide des personnes âgées maltraitées**

### *6.2.2.1. La décision de demander de l'aide*

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

#### 6.2.4. Les répercussions de l'accompagnement

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

l'apprentissage chez les personnes âgées suscite l'engagement dans les activités sociales, communautaires et de bénévolat. À cet égard, au terme de l'accompagnement reçu, certains participants de notre étude ont révélé s'engager de façon formelle ou informelle ou, selon Sévigny et Frappier (2010), dans un bénévolat organisé<sup>18</sup> ou non organisé<sup>19</sup> pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées. Les entrevues auprès des bénévoles engagés dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées de l'étude de Beaulieu, Crevier et D'Amour (2013), ont mis en lumière leurs motivations à l'origine de leur engagement bénévole. Les motivations rapportées sont celles de se sentir utile et valorisé, ainsi que d'apprendre et de bonifier des connaissances. Enfin, le désir d'aider et de rendre service est la principale source de motivation qui incite les personnes âgées à s'engager pour contrer la maltraitance envers leurs pairs.

---

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

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

## Conclusion

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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