



Chaire de recherche sur la maltraitance
envers les personnes âgées
Research Chair on Mistreatment of Older Adults

La pratique en duo intersectoriel policier / intervenant psychosocial pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées :

études de cas dans trois contextes dans le nord-est de Montréal

RAPPORT DE DOCUMENTATION, ANALYSE ET SUIVI DE PRATIQUE

Rédigé par :

Joséphine Looock, agente de recherche

Jessica Calvé, auxiliaire de recherche

Sous la direction de Marie Beaulieu, chercheure

Et de Suzanne Garon, cochercheure.

Ce rapport est le résultat du projet *Arrimage*, piloté par un comité de partenaires :

Jean-François Brodeur, CSSS Ahuntsic-Montréal Nord; Comité des aînés sans abus d'Ahuntsic et Montréal-Nord

Jacques Brosseau, Carrefour Montrose

Louise Buzit-Beaulieu, Coordonnatrice provinciale du Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les aînés des communautés culturelles; Agence de la santé et des services sociaux de Montréal

Marie Cantin, Coordonnatrice régionale du Plan d'action pour contrer la maltraitance envers les aînés; Agence de la santé et des services sociaux de Montréal

Diane Charrette, Yvon Cléroux et Anne-Marie Gauthier, projet Intervention-SAVA

Sylvie Desilets, CSSS Cœur-de-l'Île; Table intersectorielle Abus-Maltraitance-Isolement (AMI) des aînés

Jo-Anne Laforge, CSSS Lucille-Teasdale; Table de concertation locale des aînés Vivre et Vieillir à Rosemont

Nathalie Lavoie, Service de Police de la Ville de Montréal

Maryse Leclair, Table de concertation des aînés de l'île de Montréal

Maxine Lithwick, Chercheure clinicienne consultante sur le projet; Hôpital général juif de Montréal

Jocelyne St-Pierre, CSSS Lucille-Teasdale



Table
intersectorielle
AMI
des aînés

Centre de santé et de services sociaux
du Cœur-de-l'Île

Centre de santé et de services sociaux
d'Ahuntsic et Montréal-Nord



Centre de santé et de services sociaux
Lucille-Teasdale



Nous tenons à remercier particulièrement les intervenants des duos des trois cas, qui nous ont accordé du temps afin de réaliser des entrevues, et ce, à quatre reprises pendant un an, et qui nous ont fait confiance.

Nous remercions également les trois tables de concertation et leurs membres, qui nous ont permis de participer à leurs rencontres pendant un an, et nous ont fait confiance.

Le genre masculin est employé dans le but d'alléger le texte et désigne autant les hommes que les femmes.

Ce projet a été rendu possible grâce au financement du Gouvernement du Québec, programme SIRA 2012 (Soutien aux initiatives visant le respect des aînés)



TABLE DES MATIÈRES

<i>Liste des abréviations.....</i>	<i>VIII</i>
<i>Introduction.....</i>	<i>1</i>
1 <i>Problématique et objectifs de recherche.....</i>	<i>2</i>
2 <i>Méthodologie de recherche.....</i>	<i>3</i>
2.1 Paramètres de l'étude de cas.....	3
2.2 Collectes de données.....	3
2.3 Méthode d'analyse des données.....	5
2.4 Présentation des résultats.....	6
3 <i>Émergence des duos.....</i>	<i>7</i>
3.1 Description de l'émergence des duos.....	7
3.1.1 Cas 1 : Rosemont.....	7
3.1.2 Cas 2 : Montréal-Nord.....	9
3.1.3 Cas 3 : Villeray et Petite-Patrie.....	11
3.2 Points communs et différences dans les conditions d'émergence des duos	13
3.2.1 Conditions de développement communes aux trois cas.....	13
3.2.2 Conditions de développement qui diffèrent selon les trois cas.....	14
3.2.3 Conditions gagnantes de la mise en œuvre d'un duo communes aux trois cas.....	15
3.2.4 Conditions gagnantes de la mise en œuvre d'un duo qui diffèrent selon les trois cas.....	17
4 <i>Caractéristiques des situations rencontrées par les duos.....</i>	<i>18</i>
4.1 Problématiques rencontrées.....	18
4.1.1 Types de maltraitance.....	18
4.1.2 Profil des personnes maltraitantes.....	19
4.1.3 Caractéristiques récurrentes des situations de maltraitance.....	21
4.1.4 Autres problématiques rencontrées.....	22
4.2 Description des personnes âgées.....	22
5 <i>Impacts de la composition des duos sur leur pratique.....</i>	<i>25</i>
5.1 Description des impacts de la composition des duos sur la pratique.....	25
5.1.1 Cas 1.....	25
5.1.2 Cas 2.....	25
5.1.3 Cas 3.....	25
5.2 Points communs.....	25

5.3	Différences	25
6	<i>Formes de pratique en duo.....</i>	28
6.1	Prévenir et sensibiliser à la maltraitance	28
6.1.1	Cas 1.....	28
6.1.2	Cas 2.....	29
6.1.3	Cas 3.....	29
6.1.4	Points communs	30
6.1.5	Différences	30
6.2	Repérer les situations de maltraitance	30
6.2.1	Cas 1.....	31
6.2.1.1	Moyens pour repérer	31
6.2.1.2	Observation et validation d'indices.....	32
6.2.1.3	Répartition des rôles dans le duo.....	33
6.2.2	Cas 2.....	33
6.2.2.1	Moyens pour repérer	33
6.2.2.2	Observation et validation d'indices.....	34
6.2.2.3	Répartition des rôles dans le duo.....	34
6.2.3	Cas 3.....	35
6.2.3.1	Moyens pour repérer	35
6.2.3.2	Observation d'indices.....	36
6.2.3.3	Répartition des rôles dans les duos	36
6.2.4	Points communs	37
6.2.5	Différences	37
6.3	Intervenir et faire des suivis en contexte de maltraitance	38
6.3.1	Points communs aux trois cas	39
6.3.1.1	Début de l'intervention : quand contacter l'autre?.....	39
6.3.1.2	Obtenir le consentement de la personne âgée pour une intervention en duo.....	39
6.3.1.3	Planifier l'intervention en duo.....	40
6.3.1.4	Effectuer une première action en duo	40
6.3.1.5	Prendre contact avec d'autres ressources selon les besoins	43
6.3.1.6	Accompagner la personne âgée et réaliser des suivis	44
6.3.1.7	Caractéristiques gagnantes des interventions mises de l'avant par les duos	45
6.3.2	Particularités des trois cas	48
6.3.2.1	Début de l'intervention : quand contacter l'autre?.....	48
6.3.2.2	Obtenir le consentement de la personne âgée pour une intervention en duo.....	49
6.3.2.3	Planifier l'intervention en duo.....	49

6.3.2.4	Effectuer une première action en duo	51
6.3.2.5	Prendre contact avec d'autres ressources selon les besoins	51
6.3.2.6	Accompagner la personne et réaliser des suivis.....	52
6.4	Transférer des compétences.....	53
6.4.1	Points communs aux trois cas	53
6.4.2	Différences selon les cas.....	54
7	<i>Fréquence du travail en duo</i>	58
7.1	Cas 1	58
7.2	Cas 2	58
7.3	Cas 3	60
7.4	Différences	60
8	<i>Interactions des duos avec les tables de concertation intersectorielles</i>	62
8.1	Cas 1	62
8.1.1	Description générale de la Table et de la présence du duo	62
8.1.2	Types d'interactions et répartition des rôles	62
8.2	Cas 2	63
8.2.1	Description générale de la Table et de la présence du duo	63
8.2.2	Types d'interactions et répartition des rôles	63
8.3	Cas 3	65
8.3.1	Description générale de la Table et de la présence du duo	65
8.3.2	Types d'interactions et répartition des rôles	65
8.4	Points communs.....	67
8.5	Différences	67
9	<i>Forces de la pratique en duo.....</i>	69
9.1	Forces liées au duo	69
9.2	Forces liées à la présence d'un policier	71
9.3	Forces liées à la présence d'un intervenant psychosocial	72
10	<i>Limites et défis de la pratique en duo et leurs solutions</i>	74
10.1	Respect de la confidentialité.....	74
10.2	Méconnaissance des rôles de chaque organisme	76
10.3	Manque de connaissances du duo sur certaines problématiques	78
10.4	Danger pour la personne âgée ou les intervenants	79
10.5	Limites liées aux situations de maltraitance en général.....	80
10.5.1	Réticence des personnes maltraitées à dénoncer la maltraitance	80

10.5.2	Manque de preuves dans une situation de maltraitance.....	81
10.6	Capacités limitées des organismes à répondre aux besoins des aînés.....	81
10.7	Manque de temps et charge de travail importante des duos.....	82
10.8	Risque de surinvestissement personnel des membres des duos	82
10.9	Défis du travail en duo identifiés par un seul duo.....	83
11	<i>Conditions pour faire vivre ou pour soutenir un duo</i>	86
11.1	Conditions gagnantes liées aux intervenants	86
11.2	Conditions gagnantes liées aux organismes des intervenants	88
11.2.1	Développement et pérennité des tables intersectorielles	88
11.2.2	Soutien des organismes respectifs aux duos	89
11.2.3	Valorisation de l'acquisition et du transfert de compétences	91
11.2.4	Organisation efficace des ressources	91
12	<i>Perception des duos quant à l'appréciation du travail en duo par les aînés.</i>	94
13	<i>Indicateurs de l'efficacité des interventions en duo.....</i>	95
	<i>Conclusion.....</i>	96
	<i>Références</i>	99
	<i>Annexes</i>	101
	Annexe 1 – Schéma du modèle Arrimage	101
	Annexe 2 – Liste des communications et publications du projet Arrimage	102
	Annexe 3 – Grille d'entrevue individuelle	105
	Annexe 4 – Grille d'entrevue de groupe	109
	Annexe 5 – Grille d'entrevue de suivi en duo.....	111
	Annexe 6 – Grille d'entrevue de suivi de groupe	113
	Annexe 7 – Grille d'observation d'intervention en duo	115
	Annexe 8 – Grille d'observation des duos aux tables intersectorielles.....	117
	Annexe 9 – Tableau des partenaires et des rôles de chacun.....	119
	Annexe 10 – Tableau de l'an 1 sur les lois et règlements.....	122

LISTE DES ABRÉVIATIONS

AQCCA	Association québécoise des centres communautaires pour aînés
AQDR	Association québécoise de défense des droits des personnes retraitées et préretraitées
CASAAM	Comité des aînés sans abus d’Ahuntsic et Montréal-Nord
CAVAC	Centre d’aide aux victimes d’actes criminels
CDC	Corporation de développement communautaire
CDPDJ	Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse
CRÉ	Conférence régionale des élus
CSSS	Centre de santé et services sociaux
FADOQ	Fédération de l’Âge d’or du Québec
HLM	Habitation à loyer modique
MSSS	Ministère de la Santé et des Services sociaux
OEMC	Outil d’évaluation multiclientèle
PDQ	Poste de quartier
RI	Ressource intermédiaire
RQCAA	Réseau québécois pour contrer les abus envers les aînés
SAPA-DP	Soutien à l’autonomie des personnes âgées – déficience physique
SAVA	Soutien aux aînés victimes d’abus
SIRA	Soutien aux initiatives visant le respect des aînés
SPVM	Service de Police de la Ville de Montréal
Table AMI	Table intersectorielle Abus-Maltraitance-Isolement (AMI) des aînés
Table VVR	Table Vivre et Vieillir à Rosemont
TCAIM	Table de concertation des aînés de l’île de Montréal

INTRODUCTION

La maltraitance envers les personnes âgées est un phénomène reconnu depuis plus de trente ans au Québec, soit depuis la participation de la province à l'Assemblée mondiale sur le vieillissement de l'Organisation des Nations unies en 1982 (MFA, 2010). Le point culminant de la reconnaissance du problème par les autorités coïncide avec la mise en place d'un *Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées* en 2010. Sur le terrain, cela fait 30 ans que diverses actions sont déployées par des organismes de différents secteurs pour contrer la maltraitance envers les aînés (Beaulieu, 2012). Comme le souligne le Plan d'action gouvernemental, les initiatives sont nombreuses, mais manquent de concertation (MFA, 2010). Pourtant le caractère complexe de la problématique de la maltraitance envers les personnes âgées nécessite un travail de collaboration entre les différents professionnels et organismes appelés à intervenir dans de telles situations (Beaulieu et Brunet, 2011). On constate une fragmentation des services offerts aux personnes âgées maltraitées, qui touche à la fois la personne aînée maltraitée et les divers intervenants (qu'ils soient des professionnels de la santé et des services sociaux, des policiers ou des personnes engagées dans les organismes communautaires de soutien aux personnes âgées). Freeman, Shepperd, Robinson, Ehrich et Richard (2001) considèrent que les discontinuités à l'intérieur des services sont, en quelque sorte, inévitables. C'est la raison pour laquelle les intervenants professionnels ou bénévoles doivent trouver des alternatives originales et innovantes pour pallier les failles et les imperfections du système.

Plusieurs praticiens de divers organismes (Table de concertation des aînés de Montréal [TCAIM], Service de Police de la Ville de Montréal [SPVM], Centre de santé et de services sociaux [CSSS] Ahuntsic-Montréal Nord, CSSS Cœur-de-l'Île et CSSS Lucille-Teasdale, l'engagement du projet Intervention-SAVA [Soutien aux aînés victimes d'abus] du Carrefour Montrose et le soutien de la Conférence régionale des élus [CRÉ] de Montréal) cherchent d'ailleurs de telles alternatives depuis quelques années. En 2012, ces praticiens intéressés par le développement de pratiques intersectorielles dans la lutte pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées ont fait appel à la *Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées* pour être accompagnés scientifiquement dans leur démarche déjà amorcée. C'est ainsi que le projet *Arrimage* a vu le jour. Ce projet de recherche-action s'est étalé de 2012 à 2015 pour documenter le processus de collaboration intersectorielle de 10 organismes œuvrant en matière de maltraitance envers les personnes âgées. De ce fait, le projet *Arrimage* a donné lieu à une schématisation du modèle de pratique intersectorielle de lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées dans le Nord-est de Montréal (voir Annexe 1 – Schéma du modèle *Arrimage*) ainsi qu'à de nombreuses publications (voir Annexe 2 – Liste des communications et publications du projet *Arrimage*).

1 PROBLÉMATIQUE ET OBJECTIFS DE RECHERCHE

Bien que l'utilisation d'un tel modèle de pratique soit recommandée dans la littérature scientifique, l'intervention intersectorielle pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées ne fait pas l'objet de modèle documenté au Québec. Des praticiens montréalais de différents secteurs (santé et services sociaux publics; sécurité publique; communautaire) ont développé des pratiques intersectorielles auprès des personnes âgées pour lutter contre la maltraitance. Ensemble ils ont identifié une pratique particulièrement innovante, celle en duo intersectoriel composé d'un policier et d'un intervenant psychosocial¹. Notre question de recherche est la suivante : *comment les duos policier/intervenant psychosocial se développent, interviennent et collaborent avec d'autres secteurs d'intervention afin de contrer la maltraitance envers les personnes âgées?* L'objectif général de la recherche est de comprendre la pratique en duo intersectoriel pour contrer la maltraitance envers les aînés à partir des pratiques innovantes expérimentées actuellement dans la région Nord-est de Montréal pour ensuite diffuser un modèle final de pratique en duo. Pour ce faire nos objectifs spécifiques sont de : 1) documenter, analyser et réaliser le suivi de cette pratique dans trois études de cas de duos intersectoriels et leur collaboration avec d'autres secteurs d'intervention; 2) proposer un modèle bonifié de pratiques intersectorielles.

Le présent rapport expose les pratiques intersectorielles de lutte contre la maltraitance en duo policier/intervenant psychosocial suite à 15 mois de suivi de trois différents groupes de travail intersectoriel innovants dans la région nord-est de Montréal. Parallèlement, une recension des écrits sur les pratiques intersectorielle internationales de lutte contre la maltraitance, aussi menée dans le cadre du projet *Arrimage*, a mené à la rédaction d'un autre rapport de recherche. De plus, les grands constats tirés du présent rapport d'étude de cas ainsi que de la recension des écrits sont rassemblés dans un guide de pratique visant le transfert de connaissances sur la mise sur pied de la pratique en duo intersectoriel.

¹ Dans le projet *Arrimage*, le terme « intervenant psychosocial » désigne autant des travailleurs sociaux, des ergothérapeutes et des infirmiers du réseau public de la santé et des services sociaux que des intervenants de milieu du secteur communautaire.

2 MÉTHODOLOGIE DE RECHERCHE

2.1 PARAMÈTRES DE L'ÉTUDE DE CAS

La méthode retenue pour cette recherche est **l'étude de cas multiples** telle que décrite par Yin (2009). L'étude de cas permet d'étudier en profondeur des phénomènes sociaux et de recueillir des données qu'il serait impossible de recueillir autrement. Le choix de cette méthode de recherche s'explique en partie par l'impossibilité de séparer le sujet étudié du contexte dans lequel il s'inscrit. Le contexte de la recherche est l'intervention intersectorielle pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées. Le travail en duo intersectoriel pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées constitue le cas étudié. Selon la typologie développée par Yin, lorsqu'un cas contient diverses unités d'analyse, telle la présente recherche-action qui comprend trois groupes de travail, l'étude de cas est **intégrée** (*embedded*). Les unités d'analyse peuvent être choisies à partir de techniques d'échantillonnage et doivent évidemment se référer à la question de recherche, celle-ci devant mener directement au choix de l'unité d'analyse concernée (Yin, 2009). Dans le cadre de cette recherche, les unités d'analyse constituent les **intervenants psychosociaux**, les **intervenants policiers** et le **réseautage inter-organisationnel** que les duos ont développé tout au long de la démarche.

2.2 COLLECTES DE DONNÉES

Déoulant de ces trois unités d'analyse, diverses stratégies de collecte de données sont utilisées :

- **Recherche de documents écrits auprès des intervenants composant les duos**, afin de comprendre les buts, l'organisation, le fonctionnement et les pratiques de leur duo et de l'organisme² auquel ils sont rattachés;
- **Entrevues individuelles avec chaque participant du duo**. Deux méthodes sont employées pour réaliser une entrevue de départ avec chaque participant. La première partie d'entrevue est exploratoire de type semi-directif, afin de chercher le sens et d'explicitier la perspective de l'intervenant (Savoie-Zajc, 2006). La deuxième partie d'entrevue est conduite selon la méthode d'explicitation, afin de détailler une situation réelle de maltraitance envers une personne âgée et l'intervention réalisée. Cette entrevue permet de comprendre les logiques d'action de chacun des intervenants issus de secteurs

² Dans le projet *Arrimage*, le terme « organisme » réfère à un « ensemble organisé » selon la définition du dictionnaire Le Petit Robert. Il permet ainsi de désigner largement les différentes institutions, organisations, associations privées, publiques ou communautaires qui sont nommés dans ce rapport. Le terme organisme a été préféré à celui d'« organisation » dont la définition est plus restrictive : « association qui se propose des buts déterminés ».

différents et la construction de l'intervention intersectorielle. La personne réalisant l'entrevue amène l'intervenant à expliciter de la façon la plus détaillée possible le déroulement de l'intervention, et ce, de la prise de contact avec la personne aînée à la fermeture du dossier. L'intervenant doit également expliquer pourquoi il est intervenu, de quelle façon, avec quels partenaires et quelle est sa perception de l'intervention. La méthode employée vise à « aider, à accompagner la mise en mots d'un domaine particulier de l'expérience » (Vermersch, 1994; 17). Les grilles d'entrevue sont en annexe (voir Annexe 3 – Grille d'entrevue individuelle pour les cas 1 et 3 et Annexe 4 – Grille d'entrevue de groupe pour le cas 3);

- **Entrevues de suivi du duo.** La pratique de ces duos est réalisée au moyen d'un suivi à des temps de collecte de données réguliers. Cette entrevue a lieu simultanément avec les participants du duo. Il s'agit également d'une entrevue semi-directive, au cours de laquelle l'accent est mis sur l'évolution des pratiques du duo quant à leurs méthodes d'intervention, leur nombre d'interventions, leurs collaborations avec d'autres partenaires et l'impact perçu de leurs pratiques. Les grilles d'entrevue sont en annexe (voir Annexe 5 – Grille d'entrevue de suivi en duo pour les cas 1 et 2 et Annexe 6 – Grille d'entrevue de suivi de groupe pour le cas 3);

- **Observation d'interventions en duo.** Afin de compléter l'étude du travail intersectoriel en duo, des observations d'interventions en duo sont réalisées. L'observation a pour objet particulier le mode de collaboration entre les deux intervenants. Quelques moments clés sont ensuite décrits en remplissant une grille d'observation d'activités (voir Annexe 7 – Grille d'observation d'intervention en duo). Les moments choisis sont des moments représentatifs de la collaboration intersectorielle, à savoir des moments où un ou l'autre des intervenants réalise des tâches propres à son secteur d'intervention et d'autres où des interactions ont lieu entre les deux intervenants;

- **Participation à trois tables de concertation intersectorielles** dans le nord-est de Montréal et observation de l'intégration des duos au sein de ces tables. L'équipe de recherche du projet *Arrimage* participe depuis le début du projet aux rencontres des tables de concertation traitant de la maltraitance envers les personnes aînées dans trois territoires couverts par le projet *Arrimage*. Elle y a été invitée par les partenaires afin de faire un suivi du projet *Arrimage* à chaque rencontre. Cette méthode permet à l'équipe qui réalise la recherche-action de garder un contact continu avec les « partenaires des partenaires d'*Arrimage* » qui sont partie prenante du travail intersectoriel pour contrer la maltraitance envers les personnes aînées. À partir de la deuxième année du projet, la présence de l'équipe de recherche à ces tables a évolué vers une collecte de données centrée sur l'intégration des duos au sein de ces tables. Elle se fait en remplissant une grille d'observation de la participation des membres des duos à ces rencontres. Les interventions des membres des duos y sont prises en note et sont classées afin de qualifier les types d'intervention, leur fréquence et les réactions qu'elles suscitent parmi les autres

personnes participant aux rencontres des tables. La grille d'observation utilisée est placée en annexe (voir Annexe 8 – Grille d'observation des duos aux tables intersectoriellesAnnexe 8 – Grille d'observation des duos aux tables intersectorielles).

TABLEAU 1 – COLLECTES DE DONNÉES RÉALISÉES POUR L'ÉTUDE DE CAS *ARRIMAGE*

	Cas 1	Cas 2	Cas 3
Entrevues individuelles	2 entrevues (avril et octobre 2013)	2 entrevues (octobre 2013)	1 entrevue de groupe (avril 2014)
Entrevues de suivi en duos	3 entrevues (février, mai, septembre 2014)	3 entrevues (février, mai, octobre 2014)	1 entrevue de groupe (janvier 2015)
Observation d'intervention en duo	1 en mai 2014	1 en janvier 2014	N/A
Observation participante aux tables de concertation	7 rencontres (septembre 2013 à octobre 2014)	6 rencontres (septembre 2013 à octobre 2014)	4 rencontres (septembre 2013 à octobre 2014)

2.3 MÉTHODE D'ANALYSE DES DONNÉES

Les données collectées sont analysées selon deux méthodes :

- **Une analyse cas par cas (intra-cas).** L'analyse des données des entrevues individuelles et des observations d'interventions se fait selon deux approches : l'analyse thématique et l'analyse stratégique (Paillé et Mucchielli, 2008). La première, soit l'analyse thématique, permet de documenter tous les thèmes à l'étude et de laisser émerger ceux qui sont les plus pertinents aux participants. La seconde approche, soit l'analyse stratégique, permet de mettre en lumière les rapports de collaboration et de pouvoir entre les secteurs d'intervention. L'étude de cas étant de type longitudinal court, les données recueillies lors des entrevues et des observations sont comparées entre elles. De plus, les matériaux recueillis pour chaque cas font l'objet d'une analyse comparée et intégrée selon les trois unités d'analyse mentionnées précédemment. Le tout se fait progressivement au fil des collectes de données;

- **Une analyse comparative des trois cas (inter-cas).** Puisque les trois cas étudiés comportent des différences importantes, ils sont aussi comparés entre eux selon les trois unités d'analyse. Tout comme pour l'analyse intra-cas, cette dernière est réalisée au fil des collectes des données.

Finalement, de par la nature de la recherche-action, des éléments d'analyse sont soumis au fur et à mesure au **Comité de pilotage** afin de recueillir l'avis des partenaires du projet *Arrimage* sur les différents aspects de la pratique qui sont documentés.

2.4 PRÉSENTATION DES RÉSULTATS

Les résultats des différentes collectes sont présentés en suivant la méthode d'analyse, c'est-à-dire que chaque thème soulevé durant la collecte est documenté d'abord pour chaque cas à l'étude, puis dans le cadre d'une analyse inter-cas mettant l'accent sur les différences et les similarités entre les trois cas.

3 ÉMERGENCE DES DUOS

Le projet *Arrimage* couvre trois territoires de CSSS. Dans chacun, le travail en duo avec la police diffère en matière de durée ou d'histoire commune, de composition du duo, de modes de fonctionnement.

3.1 DESCRIPTION DE L'ÉMERGENCE DES DUOS

3.1.1 CAS 1 : ROSEMONT

Duo : Un travailleur de milieu d'un organisme communautaire pour aînés
Une agente sociocommunautaire du service de police

La Table de concertation locale des aînés *Vivre et Vieillir à Rosemont* (VVR) qui regroupe, depuis 1996, les organismes et citoyens du quartier préoccupés par le mieux-être des aînés, participe en 2006 à un forum social organisé par la Corporation de développement communautaire (CDC) et identifie la problématique de l'isolement social des aînés. Les acteurs de la communauté de Rosemont décident d'en faire une des huit cibles de changement social. Dès 2007, les membres de la Table VVR commencent à élaborer un plan d'action pour briser l'isolement social des aînés.

Dans la même année, le commandant du Poste de quartier (PDQ) 44 du SPVM rencontre les membres de la Table VVR. Le commandant avait été particulièrement touché par la situation d'un résidant âgé retrouvé sans vie dans son logement par les policiers plusieurs jours après son décès. Il fait part de son intention d'entreprendre une opération de démarchage auprès des commerçants et des institutions financières et d'organiser du porte-à-porte auprès des personnes aînées vulnérables afin de contrer l'isolement de ces dernières.

Constatant que leurs objectifs se rejoignent, la Table VVR et le PDQ 44 conviennent d'unir leurs efforts dans un plan d'action commun (2007-2012), dont l'objectif principal est de contrer l'isolement social des aînés. L'organisme communautaire Carrefour

« Rapidement les gens m'appelaient pour d'autres choses. Ils m'appelaient parce qu'ils avaient des problèmes [...] des dames de compagnie qui abusaient d'eux-autres financièrement, qui criaient après eux-autres, leur serraient les bras [...] des choses qui relevaient du criminel »
(Entrevue 2, D11-P1-L25)

Montrose, membre de la Table VVR, obtient le financement du projet *Rosemont une communauté pour ses aînés* durant quatre ans, par le programme *Soutien aux initiatives visant le respect des aînés* (SIRA) du ministère de la Famille et des Aînés (Carrefour Montrose, 2008). Ce projet prévoit, entre autres, l'embauche d'un travailleur de milieu pour rejoindre dans leur milieu de vie les aînés isolés. En 2008, il met en œuvre différentes activités pour faire connaître les ressources aux aînés et favoriser leur intégration dans la communauté. Au fil des rencontres

avec les aînés, ce travailleur de milieu reçoit de plus en plus de demandes concernant des situations de maltraitance.

Pour une de ces situations, qui est de nature criminelle, il décide de contacter l'agente sociocommunautaire du même quartier, qui siège à la Table VVR. Toujours en 2008, ils forment un duo pour faire du porte-à-porte et informer les aînés des ressources disponibles. Ils travaillent de pair avec les cadets policiers, qui font aussi du porte-à-porte tel que planifié dans le projet *Rosemont une communauté pour ses aînés*.

« Moi, je m'étais jumelée avec lui, parce que je ne pouvais pas l'envoyer tout seul avec un cadet, personne n'aurait répondu à la porte » (Entrevue 4, D1P- P2-L25)

Après quelques interventions ensemble, ils constatent qu'intervenir à deux est efficace : les aînés se confient à l'un ou à l'autre, selon le type de problématique rencontrée. Lorsqu'une situation comporte un haut niveau de danger pour qu'un intervenant de milieu intervienne seul, il bénéficie alors d'une présence policière. L'intervenant de milieu, quant à lui, apporte à la policière sa connaissance des ressources communautaires et du réseau de la santé et des services sociaux.

Les membres du duo constatent aussi les limites de leurs actions : informer les personnes aînées des ressources ne suffit pas. Ils sont surpris du nombre de situations de maltraitance qu'ils rencontrent. Ils ont aussi l'intuition que de nombreuses situations de maltraitance ne sont pas rapportées par les aînés. Ils sentent alors le besoin de développer d'autres façons de faire pour repérer ces cas de maltraitance qui leur échappent. Ils essaient différentes méthodes, dont le « porte-à-porte ciblé », qui s'avère être une réussite. Dans ce porte-à-porte, le duo fait des visites aux domiciles d'aînés, préalablement repérés grâce aux rapports de police qui relatent un événement impliquant une personne aînée victime d'acte criminel ou à des signalements ou soupçons rapportés par les cadets policiers, lors de leur porte-à-porte.

« C'est là qu'on s'est encore plus rendu compte comment il y avait de maltraitance cachée en-dessous d'un paquet d'affaires. [...] Si on n'était pas retournés, on n'aurait pas repéré ces cas-là, puis c'est là qu'on s'est rendu compte que ça prend un minimum de sensibilisation pour être capable. Sinon les policiers, ils ne vont pas le voir nécessairement. » (Entrevue 4, D1P-P3-L6)

En 2009, la pratique en duo devient hebdomadaire. Chaque mercredi, ils font des interventions en duo d'après les références venant de différents intervenants du territoire. Cette pratique est largement diffusée dans le quartier. Suite à chaque article paru dans le journal local sur le duo du travailleur de milieu et de la policière, il y a une hausse des références de la part d'intervenants communautaires, du CSSS, de policiers, d'aînés eux-mêmes et de leur proches.

Leur pratique se poursuit sous cette forme jusqu'à la fin du financement du projet en 2011. Ils poursuivent leurs activités de porte-à-porte, de « porte-à-porte ciblé », de kiosques d'informations dans différents lieux publics ou résidentiels fréquentés par les aînés (Carrefour Montrose, 2011).

Puis dès 2011-2012 leur pratique s'élargit. Elle est regroupée avec un autre projet développé par le Carrefour Montrose dès juin 2010, appelé le projet SAVA, avec l'appui de la TCAIM. Ce projet organise l'accompagnement des personnes aînées maltraitées par des bénévoles aînés, qui les assistent dans leur démarche pour faire cesser la maltraitance. Ainsi, en 2012, le Carrefour Montrose reçoit un financement pour trois ans par le programme SIRA pour le projet *Intervention-SAVA*. Les rôles des membres du duo évoluent. Désormais, ils réalisent le « coaching », selon leur propre terme, de leurs pairs travailleurs de milieu et agents sociocommunautaires. Ils développent l'intervention en duo à un plus large territoire d'intervention, en privilégiant le transfert de compétences vers d'autres professionnels. Du côté du service de police, l'agente sociocommunautaire prend un poste au Centre opérationnel de la région Nord du SPVM (le SPVM est divisé en quatre régions). Elle développe alors une communauté de pratiques avec les agents sociocommunautaires des dix PDQ de la région Nord. Le travailleur de milieu quant à lui siège sur de multiples tables de concertation des aînés ou spécifiques sur la maltraitance envers les aînés dans 13 quartiers du Nord-est de Montréal afin d'encourager et soutenir le développement du travail de milieu et du travail en duo avec le service de police afin d'intervenir dans des situations de maltraitance. Par ailleurs, un nouveau duo a pris la relève et poursuit le travail en duo auprès des aînés dans le quartier de Rosemont, avec une travailleuse de milieu au Carrefour Montrose et une agente sociocommunautaire du PDQ 44.

3.1.2 CAS 2 : MONTRÉAL-NORD

Duo : Un travailleur social de CSSS
Un agent sociocommunautaire du service de police

Dès 2008, une conseillère clinique psychosociale du CSSS d'Ahuntsic et Montréal-Nord, qui a développé depuis plusieurs années – dans un autre CSSS – une expertise clinique et de recherche sur la question de la maltraitance envers les personnes aînées, tente de rassembler des organismes de tous les secteurs autour de la *Table intersectorielle de prévention de l'abus envers les aînés d'Ahuntsic et Montréal-Nord*, qui deviendra plus tard le *Comité des Aînés Sans Abus d'Ahuntsic Montréal-Nord* (CASAAM). En 2009, la Table tient ses premières rencontres et se donne pour mission de mobiliser les différentes ressources de la communauté et du CSSS afin de contrer efficacement l'abus et la maltraitance envers les personnes aînées.

« Je ne l'aurais jamais eu le réflexe d'appeler au CSSS parce que la réalité, ça on l'a constaté, quand la Table d'abus maltraitance a été mise sur pied, ça faisait 18 ans que [l'intervenant psychosocial du duo] était à Montréal-Nord. Moi, c'est sûr que ça fait 18 ans que j'étais à Montréal-Nord, pas comme agent sociocommunautaire, mais, je ne connaissais pas [l'intervenant psychosocial du duo] [...] je connaissais aucun intervenant qui travaille au niveau des aînés [...] On peut se le dire : ça fait 28 ans que je suis dans la police, la police faisait la police, puis le CSSS faisait leurs affaires, puis on travaillait tous en silos » (Entrevue 6, D2P-P10-L30)

Deux problématiques soulevées par les membres de la Table concernent la recherche de moyens permettant de rejoindre les aînés vulnérables et de former la population aînée générale sur la maltraitance. En 2010, deux membres du CASAAM se proposent pour réaliser des kiosques d'information destinés aux aînés : un intervenant psychosocial du CSSS Montréal-Nord et un agent sociocommunautaire du PDQ 39 du SPVM, dans Montréal-Nord. Ce duo, qui intervient à l'entrée des centres commerciaux, réalise que les aînés sont réceptifs et intéressés. Mieux encore, leur approche donne lieu à du repérage de situations de maltraitance.

Le duo est fréquemment accompagné d'autres personnes, par exemple, d'intervenants de centre de jour, de bénévoles aînés représentant l'Association Québécoise de Défense des Droits des personnes Retraitées et préretraitées (AQDR) et de la Table de concertation locale d'aînés, d'intervenants de Tandem et du Centre d'aide aux victimes d'actes criminels (CAVAC). Suite à ces activités de prévention, des situations de maltraitance sont repérées et donnent lieu par la suite, à l'intervention du policier ou du travailleur social auprès de la personne aînée, les deux intervenants se consultant lorsque nécessaire et que l'aîné y consent. Le travail en duo commence à se concrétiser sous cette forme : activité de prévention, suivie d'une intervention en duo.

« Pourquoi l'intérêt [pour le] policier ? [...] [II] était ouvert et avait ce goût-là d'essayer quelque chose de différent. [...] [Le policier du duo], c'était " Oui, qu'est-ce que tu fais ? Puis comment est-ce qu'on peut travailler ensemble pour aider ces clients-là ? Moi, ça me chicote, je ne sais pas exactement ce que tu fais ". Puis moi, j'étais ouvert aussi, puis j'avais une idée de ce que la police faisait, mais pas plus que ça. Et c'est là qu'on a réalisé tranquillement qu'il y avait une complémentarité qui pouvait fonctionner là-dedans. » (Entrevue 5, D2I-P9-L30)

En 2011, le duo réalise d'autres activités de sensibilisation dans des résidences pour aînés, qui sont nombreuses sur le territoire. Il rencontre le même succès. Jusqu'à l'année 2013, année de démarrage de l'étude de cas du projet *Arrimage*, le duo poursuit ses activités de sensibilisation et ses interventions, en se consultant l'un l'autre et en se rendant parfois ensemble aux domiciles de personnes aînées vivant potentiellement une situation de maltraitance.

3.1.3 CAS 3 : VILLERAY ET PETITE-PATRIE

Duo : Huit travailleurs sociaux de CSSS (trois au soutien à domicile, une en ressource intermédiaire [RI], trois au guichet d'accès des services et un spécialiste aux activités cliniques)

Une infirmière de CSSS au soutien à domicile

Un chef de programme des services sociaux et psychogériatrie

Deux agentes sociocommunautaires du service de police (deux PDQ différents et un Centre opérationnel régional)

Au départ, le projet *Arrimage* se voulait une étude de cas de deux duos situés sur deux territoires distincts : un ancien dans Rosemont et l'autre, plus récent, dans Ahuntsic – Montréal-Nord. Il était prévu que les savoirs tirés de ces deux lieux de pratique serviraient à du transfert de connaissances, donc à la mise sur pied d'un nouveau duo sur le troisième territoire de CSSS couvert par le projet *Arrimage*. Toutefois, en 2013, les premières rencontres visant le démarrage du troisième duo ont permis de constater que du travail intersectoriel avait déjà lieu entre plusieurs intervenants psychosociaux du CSSS du Cœur-de-l'Île et des policiers, sur ce troisième territoire. Ce faisant, il aurait été contre la nature d'une recherche-action « d'imposer » un travail en duo dans un contexte où d'autres pratiques de collaboration intersectorielle comprenant la police et des intervenants psychosociaux avaient lieu. Le groupe d'intervenants psychosociaux est constitué de professionnels du secteur de la santé et des services sociaux, soient plusieurs travailleurs sociaux, des infirmières et des ergothérapeutes qui occupent des postes en lien avec les services de soutien à domicile du CSSS. Pour ce qui est du secteur de la sécurité publique, il est représenté par deux agentes sociocommunautaires, respectivement des PDQ de Villeray (PDQ 31) et de La Petite-Italie et La Petite-Patrie (PDQ 35) et qui sont entrées en lien avec les professionnels du CSSS en question par l'entremise de la Table intersectorielle Abus-Maltraitance-Isolement (AMI) des aînés lors de sa création en mai 2008.

Dans la pratique, la collaboration entre les différents acteurs impliqués dans le groupe a débuté par des tentatives des agentes sociocommunautaires du SPVM pour prendre contact avec des professionnels du CSSS, avant même la mise en place de la Table AMI.

« Au début, on avait des dossiers où on travaillait chacun de nos côtés puis ça ne donnait pas grand-chose et on ne voyait pas de résultat. [...] C'était des dossiers qui s'accumulaient alors c'est comme ça un peu, [...] que j'ai commencé à essayer de faire des liens. » (Entrevue 7, ASC6-P1-L17)

« On constatait qu'on travaillait d'un côté puis on n'était jamais capable de faire des suivis. Puis c'était difficile d'après ça embarquer le côté social. » (Entrevue 7, ASC5-P1-L38)

Ces agentes voyaient que les cas de maltraitance s'accumulaient sans être entièrement satisfaites des réponses qu'elles pouvaient y apporter.

« J'avais fait un premier contact avec le CLSC [...] pour voir, s'il y avait moyen de savoir s'il y a déjà des gens au dossier et si oui, comment on peut justement travailler ensemble pour être capable d'avoir une approche qui est beaucoup plus efficace. » (Entrevue 7, ASC5-P1-L37)

En contactant le CSSS, elles désiraient avant tout savoir si la personne faisant l'objet d'une intervention policière était déjà suivie par un travailleur social, afin de collaborer avec celui-ci. De façon plus générale la collaboration était souhaitée pour bénéficier de la

présence des intervenants psychosociaux du CSSS lors de certaines interventions à domicile ou pour pouvoir référer les personnes âgées maltraitées aux services adéquats du CSSS.

La Table AMI a joué un rôle majeur pour faciliter ces collaborations. Le CSSS a identifié des intervenants dédiés à la maltraitance envers les aînés et a invité les membres de la Table AMI à désigner aussi des personnes responsables du dossier dans leur organisme. Les noms et coordonnées de ces personnes sont inscrits dans une « fiche réseautage ». Réalisée dès les débuts de la Table AMI en 2008, cette fiche est mise à jour régulièrement par la coordonnatrice de la Table et diffusée aux membres de la Table AMI et aux partenaires de la communauté. Au CSSS, des intervenants psychosociaux du service d'accueil au programme de soutien à domicile ainsi qu'un intervenant au sein de chaque équipe de prise en charge psychosociale sont responsables du dossier de la maltraitance. Pour le SPVM, les coordonnées des agentes sociocommunautaires des deux PDQ sont indiquées. Par ailleurs, la Table AMI a organisé des rencontres en 2009 entre les intervenants du CSSS et les agents sociocommunautaires des deux PDQ du SPVM (Table AMI, 2011). Ces initiatives ont renforcé dès le début la collaboration des duos.

« Via la Table AMI, bien ça a grandement aidé. [...] on a appris à se connaître, à mettre des visages sur les noms. » (Entrevue 7, ASC6-P1-L22)

Voyant que la collaboration était efficace et bénéfique, les intervenants psychosociaux ont rapidement emboité le pas et ont commencé eux aussi à faire appel à la police, autant que la police faisait appel à eux. Par exemple, lorsque des intervenants psychosociaux craignent pour leur sécurité en allant faire une visite à domicile, ils en discutent avec les agentes sociocommunautaires, sans toutefois outrepasser les normes de la confidentialité. C'est ensemble qu'ils établissent des stratégies pour minimiser les risques. Lorsque nécessaire, les agentes collaborent avec les intervenants et vont à domicile ensemble.

Ces liens entre travailleurs sociaux, infirmiers, ergothérapeutes et policiers ont continué de se consolider depuis 2009 jusqu'en 2014. Ce groupe d'intervenants privilégie la pratique occasionnelle en duos ponctuels plutôt qu'une pratique régulière en duo fixe

comme les cas 1 et 2. Cela permet de bénéficier d'un lien de confiance déjà existant entre la personne aînée et l'intervenant (policier ou psychosocial) et que l'intervenant le plus concerné par la situation puisse intervenir. Cela permet aussi à n'importe quel intervenant de bénéficier de cette pratique de consultation ou de collaboration.

« Je vois le lien que j'ai un peu avec plusieurs intervenants et je trouve que c'est important pour chaque cas, que ce soit la bonne personne. Le duo fixe, moi je voyais une difficulté là-dedans de dire OK, mais là on arrive pas de lien, ce n'est pas la personne qui est déjà intervenue, ce n'est pas l'infirmière ou le travailleur social du dossier. Donc duo fixe, j'étais pas sûre. Duo, oui. » (Entrevue 7, ASC5-P29-L36)

« Parce que dans le fond n'importe quel intervenant qui est à domicile qui intervient pourrait avoir recours par la suite [à un policier], pour vous parler, sans que ça soit des visites conjointes, ça peut être de la consultation aussi. » (Entrevue 7, PALV1-P30-L4)

3.2 POINTS COMMUNS ET DIFFÉRENCES DANS LES CONDITIONS D'ÉMERGENCE DES DUOS

Certains éléments sont communs aux trois duos et ont été relevés dans leurs histoires respectives.

3.2.1 CONDITIONS DE DÉVELOPPEMENT COMMUNES AUX TROIS CAS

- Fréquence élevée des situations de maltraitance dans le travail réalisé tant par les policiers que par les intervenants psychosociaux;
- Émergence de la maltraitance « par hasard » dans le travail des intervenants : la maltraitance n'est pas un dossier spécifique qu'on aurait attribué à ces intervenants, mais la problématique émerge dans le travail quotidien d'interventions auprès d'aînés;
- Émergence ou consolidation des duos par le biais des tables de concertation, soit avec le mandat spécifique de la lutte contre la maltraitance, soit au sein de tables de concertation généralistes sur les personnes aînées. Les intervenants se sont rencontrés dans ces instances pour les cas 1 et 2. Pour le cas 3, les duos se sont vus consolidés via la Table AMI. Dans le cas 3, les agents sociocommunautaires participent à la Table intersectorielle pour contrer la maltraitance, mais pas les intervenants du CSSS. En revanche ce sont leurs superviseurs qui y participaient et qui ont organisé des rencontres entre les policiers et les intervenants psychosociaux. Toutefois, à l'automne 2014, une travailleuse de milieu siège à la Table intersectorielle en remplacement de sa direction et dès sa première présence, il fut décidé sur le principe qu'elle pourrait accompagner une policière quelques fois pour des activités de porte-à-porte. La présence physique des intervenants terrain aux tables semble donc être un élément gagnant.

Il faut savoir que, en vertu des ententes du *Plan d'action sur les services aux aînés en perte d'autonomie 2005-2010* du ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS, 2005), chaque CSSS de la province était tenu de mettre en place une « table multisectorielle » en matière de maltraitance envers les personnes âgées avec le concours du MSSS et du Réseau Québécois pour Contrer les Abus envers les Aînés (RQCAA). Le *Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les aînés 2010-2015* rappelle l'existence de ces tables locales et précise que, d'après le rapport du RQCAA, plus de la moitié des CSSS en sont dotés (MFA, 2010). Le MSSS est alors mandaté pour veiller à compléter la mise en place de ces tables, avec le soutien des coordonnateurs régionaux pour contrer la maltraitance envers les aînés, que ce même Plan déploie dans chaque région du Québec;

- Besoin ressenti par deux professionnels de secteurs différents de travailler en collaboration. D'un côté, un intervenant psychosocial nécessite une présence policière afin d'assurer sa sécurité lorsque le niveau de danger dans l'intervention est élevé ou lorsqu'il est question d'un acte criminel. D'un autre côté, le policier a besoin d'un intervenant psychosocial pour prendre en charge l'accompagnement de la personne âgée vers des ressources ou à travers le processus judiciaire;

- Présence d'autres ressources autour du duo, qui n'est pas l'unique réponse à la maltraitance. Dans les trois cas à l'étude, la pratique en duo est l'une des réponses à la maltraitance envers les personnes âgées, mais elle n'est jamais la seule. Une multitude d'autres ressources, intervenants et organismes sont présents pour soutenir la pratique en duo, par exemple des tables de concertation ou des comités locaux spécifiques à la maltraitance, des centres communautaires pour personnes âgées, d'autres agents policiers et des ressources spécialisées dans un autre domaine que celui de l'intervenant psychosocial du duo.

3.2.2 CONDITIONS DE DÉVELOPPEMENT QUI DIFFÈRENT SELON LES TROIS CAS

- Démarrage du travail en duo via des activités de sensibilisation. Pour les cas 1 et 2, ce sont principalement au cours d'activités d'information sur les ressources disponibles pour les personnes âgées ou de sensibilisation à la maltraitance que des situations de maltraitance ont émergé, nécessitant des interventions intersectorielles. Les duos présents à ces activités ont ensuite planifié de travailler ensemble. Ils maintiennent leur lien professionnel et poursuivent leur travail ensemble parce qu'ils voient que c'est une pratique qui leur plait et qui fonctionne;

- Démarrage du travail en duo dans des cas concrets d'intervention auprès de personnes âgées maltraitées. Pour le cas 3, certes des policiers ont participé à des activités de sensibilisation avec des intervenants d'autres secteurs, mais les duos entre policiers et travailleurs sociaux ou infirmiers se sont formés directement dans des cas d'intervention;

- Démarrage du travail en duo à l’initiative des policiers. Alors que les cas 1 et 2 sont le fruit des initiatives et de la volonté simultanées d’un intervenant psychosocial et d’un policier, le cas 3 a été initié suite à des demandes des agents sociocommunautaires de deux PDQ auprès d’intervenants du CSSS. C’est ainsi que la collaboration est née;

- Intervention des duos auprès des aînés isolés. De fait, les trois cas rejoignent des aînés isolés, cependant ils le font de différentes façons. Le cas 1 a débuté sa pratique dans le but de rejoindre les personnes aînées isolées, notamment en faisant du porte-à-porte chez des aînés vivant seuls. Le cas 2 s’est mis à réaliser des activités ayant cette visée après trois années de travail en duo, notamment il a organisé un dîner communautaire – suite à l’initiative d’un élu – en sollicitant plusieurs ressources destinées aux personnes aînées ou en invitant directement certains aînés qu’ils savaient isolés. Le cas 3 n’a pas développé d’activités spécifiques visant cette population isolée, cela dit certains aînés auprès desquels il intervient sont en proie à l’isolement. La Table intersectorielle du territoire du cas 3 a tenté à deux reprises de démarrer un tel projet porté par un organisme communautaire afin qu’un travailleur de milieu soit embauché et puisse démarcher la population aînée isolée accompagné d’un policier. Mais deux demandes de financement furent refusées en 2011 et 2012. Il est intéressant de noter toutefois que pour le cas 3, à l’automne 2014, une policière a souhaité pouvoir mener quelques actions de porte-à-porte dans les années à venir, inspirée du cas 1. Une travailleuse de milieu nouvellement présente à la Table a fait connaître son intérêt et sa disponibilité à mener de telles activités.

3.2.3 CONDITIONS GAGNANTES DE LA MISE EN ŒUVRE D’UN DUO COMMUNES AUX TROIS CAS

- Consultation préalable et souhait des intervenants et des organismes de travailler en duo. Aucun des duos n’a fait l’objet d’une « implantation » dans le sens où cette façon de travailler est venue naturellement au fil du temps. D’ailleurs, pour le cas 3, la pratique en duo unique n’a pas été jugée nécessaire ni adaptée aux besoins du territoire et c’est une pratique en duos multiples qui a été favorisée. Ainsi, plusieurs intervenants du CSSS et agents sociocommunautaires de ce territoire se sont contactés à plusieurs reprises et ont contribué à la formation de plusieurs duos ponctuels. Ils n’ont pas souhaité désigner une personne dans chaque organisme pour travailler en duo. Si des collaborations entre intervenants existent déjà sous d’autres formes qu’en duo, il s’avère plus pertinent de soutenir ces collaborations existantes que de vouloir implanter un duo dont l’arrivée pourrait produire un effet démobilisateur auprès des intervenants déjà engagés. La consultation des acteurs du territoire est primordiale afin d’identifier les priorités

« C’est nous qui avons commencé, mais ça n’a pas été long [...] Moi, j’ai [une collaboration avec] une douzaine de travailleurs sociaux, d’infirmières, d’ergothérapeutes [...] Tu apprends à te faire confiance puis après ça, ça venait autant des deux côtés, autant du CLSC aussi. » (Entrevue 7, ASC5-P2-L28)

locales et de dresser un portrait des ressources existantes, des besoins de la population âgée et des liens déjà existants entre les intervenants;

- Bonne entente entre les intervenants, voire « chimie » entre les intervenants. Certains duos parlent en des mots positivement très forts de leur rencontre, d'autres sont plus modérés, mais pour tous, la mise en place du travail en duo se fait le plus naturellement possible;

- Bonne communication entre les partenaires d'un duo. Elle est essentielle afin de favoriser le succès de la démarche et limiter les risques de rivalité ou d'incompréhension des rôles et des limites reliées aux mandats de l'autre;

- Démarrage de façon informelle. Une fois que l'intervenant psychosocial et l'agent sociocommunautaire sont d'accord pour travailler en duo, il leur revient d'établir le mode de fonctionnement qui leur convient. Pour les trois cas, les premières actions en duo sont restées informelles. Pour le cas 1, le projet pour contrer l'isolement social des aînés ne faisait pas une mention spéciale d'un duo entre un organisme communautaire et le service de police. Ce dernier était partenaire parmi d'autres de l'organisme communautaire. Pour le cas 2, les intervenants du duo ont d'abord expérimenté le travail en duo à travers des activités de sensibilisation émanant de la table locale. Concernant le cas 3, les duos se sont créés de façon informelle après quelques contacts téléphoniques entre des policiers et des intervenants de CSSS. Dans aucun des cas il ne s'est avéré bénéfique de débiter par une entente formelle entre organismes avant même que les principaux concernés ne se connaissent et apprécient le travail de l'un et l'autre;

- Démarrage en expérimentant des activités de sensibilisation et de repérage de la maltraitance. Ces activités sont d'ailleurs faites en duo et/ou avec d'autres intervenants d'autres organismes (bénévoles aînés, CAVAC, Tandem, etc.). Même si, comme on le verra plus loin, le cas 3 exerce davantage d'actions liées à de l'intervention auprès d'aînés plutôt que des activités de sensibilisation ou de repérage, il n'en demeure pas moins que pour les trois cas, différentes activités ou méthodes de sensibilisation sont expérimentées. Les trois cas expérimentent des kiosques dans différents milieux, conférences, vidéos, etc. Cela permet de mieux connaître l'intervenant issu d'un autre secteur (sécurité publique, services sociaux, milieu communautaire ou institutionnel), d'identifier les champs de compétences et les apports d'un autre secteur d'intervention à sa pratique et enfin de mener à des interventions, en solo ou en duo, auprès des personnes âgées maltraitées. Bref, c'est en expérimentant que le duo trouve les méthodes de travail qui lui conviennent.

3.2.4 CONDITIONS GAGNANTES DE LA MISE EN ŒUVRE D'UN DUO QUI DIFFÈRENT SELON LES TROIS CAS

- Adaptation des activités et méthodes aux caractéristiques démographiques du territoire. Les méthodes utilisées par les trois cas sont différentes et reflètent les caractéristiques de leur territoire. Pour sensibiliser la population à la maltraitance, le cas 1 a privilégié les kiosques d'information dans différents organismes de la communauté, des rencontres avec les distributeurs de services tels que des employés d'institutions financières et du porte-à-porte à domicile, car de nombreux aînés ont été recensés comme vivant seuls. Pour repérer des situations de maltraitance, il s'est avéré efficace pour le cas 2 de faire des conférences dans des résidences pour personnes âgées puisqu'il y en a en abondance sur le territoire, et de présenter des kiosques d'information dans des centres commerciaux. Le cas 3 a eu l'occasion de développer une présentation spécifiquement destinée au personnel des caisses populaires. C'est une superviseuse de service au CSSS qui réalise cette activité en duo avec une policière. En somme, certaines activités se prêtent mieux à des territoires que d'autres;

- Développement d'un projet spécifique. Pour le cas 1, un projet pilote a été développé au début pour financer le poste d'un travailleur de milieu en intersectoriel avec d'autres partenaires, dont une policière. Pour le cas 3, ces tentatives ont échoué. Pour le cas 2, il n'y a pas de projet pilote qui fut développé, le travail en duo se faisant par un intervenant psychosocial du CSSS dans le cadre de ses activités régulières. Il semble fort intéressant de favoriser le développement d'un projet spécifique afin de ne pas surcharger des intervenants dont la charge de travail est déjà importante. En effet, dès la troisième année, l'intervenant psychosocial du cas 2 est débordé, car il est désigné par ses pairs comme l'intervenant spécialisé dans les dossiers de maltraitance. Le cas 3 exprime aussi la difficulté de mener ce type de dossier en plus de leur charge de travail régulière.

4 CARACTÉRISTIQUES DES SITUATIONS RENCONTRÉES PAR LES DUOS

Cette section présente uniquement une synthèse inter-cas, car les situations rapportées dans les trois cas sont comparables, à quelques nuances près qui sont présentées également.

4.1 PROBLÉMATIQUES RENCONTRÉES

4.1.1 TYPES DE MALTRAITANCE

D’abord, la définition de la maltraitance retenue dans le projet *Arrimage* est celle qui est promue par le Gouvernement du Québec et qui est une traduction libre de la *Déclaration de Toronto sur la prévention globale des mauvais traitements envers les aînés*, de l’Organisation mondiale de la Santé, en 2002 : « Il y a maltraitance quand un geste singulier ou répétitif, ou une absence d’action appropriée, se produit dans une relation où il devrait y avoir de la confiance, et que cela cause du tort ou de la détresse chez une personne aînée » (MFA, 2010; 17).

Rappelons que la démarche du projet *Arrimage* est avant tout qualitative, donc le nombre d’évocations de situations de maltraitance n’est pas forcément significatif de la proportion réelle de situations rencontrées par les duos. Cependant, il est possible de dégager des tendances qui expliquent ce que les intervenants estiment important dans leur travail en duo.

Quand les duos sont amenés à parler des situations qu’ils rencontrent, ils parlent le plus fréquemment de situations de maltraitance financière ou matérielle (environ la moitié des cas rapportés par les trois duos). Ensuite, ils évoquent la maltraitance psychologique (environ le quart des cas rapportés par les trois duos).

Après la maltraitance financière et psychologique, les trois cas nomment par ordre de fréquence :

- La maltraitance physique;
- Les situations qui s’avèrent ne pas être de la maltraitance, mais plutôt un problème de santé mentale ou de pertes cognitives chez la personne aînée qui dénonce une situation de maltraitance non fondée.

« J’ai une dame avec de graves troubles cognitifs puis malheureusement elle hallucine énormément. Elle a toujours l’impression qu’on l’abuse et qu’on la maltraite. Aux deux jours, elle appelle la police [...] Ils vont la voir, mais quand ils arrivent, elle ne se souvient même pas et elle dit : ‘‘ Pourquoi vous êtes là? ‘’, Mais quand elle appelle, c’est vraiment mental, elle ressent qu’elle vit tout ça. » (Entrevue 7, TS2-P9-L17)

Ensuite, les autres types de maltraitance sont nommés moins fréquemment, mais ils apparaissent dans plus d'une situation, soit :

- Autonégligence (nommée par les cas 1 et 3);
- Négligence par un tiers (nommée par les cas 2 et 3).

« Il avait vraiment fallu faire venir les policiers, tout simplement, pour amener le monsieur à l'hôpital. [...] Il y avait le fils qui était potentiellement agressif et il avait comme instauré un genre de piquerie [...] Monsieur avait des plaies, il n'avait plus son insuline, il ne mangeait pas. » (Entrevue 7, INF2-P17-17)

Enfin, voici quelques autres types de maltraitance nommés par les duos :

- Le cas 2 évoque des situations de maltraitance sexuelle en résidence (une situation), violation de droits de la personne en résidence (une situation);
- Le cas 1 faisant aujourd'hui moins d'interventions auprès d'ânés, les évocations sont légèrement différentes, la maltraitance financière étant évoquée autant que la maltraitance psychologique et physique, ainsi que l'intimidation;
- Les trois cas parlent du fait que les ânés auprès desquels ils interviennent vivent souvent plusieurs formes de maltraitance simultanément.

En bref, les duos rencontrent tous les types de maltraitance mentionnés dans la définition promue par le Gouvernement du Québec, même s'ils évoquent plus fréquemment les cas de maltraitance financière et psychologique.

4.1.2 PROFIL DES PERSONNES MALTRAITANTES

Pour les cas 2 et 3, des tendances communes se dégagent :

- Enfants (entre le tiers et la moitié des cas évoqués);

« [En ressource intermédiaire] souvent, c'est des enfants abuseurs au niveau surtout financier, ce sont des enfants qu'on ne voit jamais. Dans le dossier on fait l'admission et c'est écrit qu'ils ne sont plus là et que la madame est sous curatelle puis elle vient chez nous pour être protégée. Puis le fils pouf il réapparaît [...] Ils viennent la visiter plus, mais ils ferment la porte. » (Entrevue 7, TS2-P5-L23)

« Madame en donne tellement au fils que là il ne lui en reste plus pour manger ou pour payer ses médicaments. À ce moment-là on intervient. Parce que là on met [la personne] en péril. Et [on intervient] même si la personne est lucide. » (Entrevue 5, D2I-P6-L31)

- Aidants (entre 1/7^{ème} et la moitié des cas évoqués). Il peut s'agir d'enfant, ou de professionnel travaillant en résidence privée ou publique;

- Inconnus (entre 1/7^{ème} et 1/6^{ème} des cas évoqués). Il s'agit d'inconnus qui réalisent de la maltraitance financière ou des fraudes (faux rénovateurs, faux employés de popote roulante ou de service de ménage);

« C'était la banque qui avait vu une dame qui se faisait abuser par un pur inconnu puis qui l'amenait à la banque puis lui il venait piger dans son compte. » (Entrevue 7, TS4-P20-L39)

- Connaissances (voisin, propriétaire) (évoqués dans une ou deux situations).

Le cas 2 évoque aussi (à une seule reprise) :

- Petits-enfants;

- Conjoint.

Encore une fois, le cas 1, intervenant peu auprès des aînés désormais, a eu moins l'occasion de détailler les types de cas de maltraitance rencontrés lorsqu'il faisait de l'intervention. Toutefois les quelques interventions évoquées, réalisées en soutien à d'autres intervenants pendant l'année de suivi par l'équipe de recherche, impliquaient les personnes maltraitantes suivantes (évoquée à la même fréquence) :

- Connaissance (voisin);

- Conjointe (femme qui séduit un homme âgé pour lui voler son argent);

- Enfants avec un problème de consommation de drogues.

Parmi toutes ces personnes maltraitantes, les trois cas évoquent dans une ou deux situations que ces personnes ont :

- Des problèmes de consommation d'alcool ou drogues;

- Des troubles de santé mentale.

« Des fois, j'ai vu des dossiers où est-ce qu'on y allait, qu'au début c'était de la négligence justement puis qu'après ça l'abuseur si on veut, lui qui est négligent, finalement on se rend compte qu'il a des problèmes de santé mentale. » (Entrevue 7, ASC6-P8-L38)

En bref, les duos évoquent les caractéristiques de la maltraitance envers les aînés que l'on retrouve dans la littérature scientifique et qui viennent compléter la définition adoptée par le Gouvernement du Québec (MFA, 2010) :

- Maltraitance par autrui et par soi;

- Intrafamiliale, par un proche, par un inconnu;

- Intentionnelle ou non-intentionnelle;

- À domicile ou institutionnelle.

4.1.3 CARACTÉRISTIQUES RÉCURRENTES DES SITUATIONS DE MALTRAITANCE

Pour résumer en quelques mots les situations évoquées par les trois cas, on peut dire que le **niveau de dangerosité** est souvent élevé, tant pour la personne âgée que pour les intervenants. Les situations particulièrement à risque sont liées à des troubles de santé mentale, chez la personne âgée ou chez la personne maltraitante, ou à la présence d'une personne maltraitante agressive sur le lieu de l'intervention.

« La collaboration (=le travail en duo) a l'air plus intense quand il s'agit de problèmes de maltraitance liés à des dangers physiques ou dangers relativement immédiats ou à court terme. » (Entrevue 7, TS7-P7-L21)

« Je ne devrais pas prendre pour acquis que parce que c'est des aînés, il n'arrivera rien [...] le risque est toujours là, peu importe l'âge. Parce que tu ne sais pas ce qui peut arriver. Puis la plupart du temps, quand il y a des risques, c'est parce qu'il y a un problème de santé mentale en arrière. » (Entrevue 4, D1P-P4-L12)

La **complexité de la situation** est généralement élevée dans les interventions et les suivis effectués par les duos. Elle est liée à une imbrication de plusieurs types de maltraitance et aussi à diverses caractéristiques liées à la situation de la personne âgée (voir la section 4.2 – Description des personnes âgées) et nécessite l'intervention de multiples ressources.

« Si c'était pas compliqué, bien on ne serait pas là ! » (Entrevue 8, D1P –question 3)

« À l'heure actuelle, sur 40 quelques dossiers, j'en ai à peu près 5 (dossiers en maltraitance). J'en ai déjà eu 10 [...]. J'ai dit à la direction que je n'étais plus capable parce qu'en maltraitance ce sont des gros dossiers, surtout quand le Curateur public est impliqué, les avocats, les notaires. » (Entrevue 5, D2I-P16-L3)

La complexité peut aussi être liée au fait que les options d'intervention pour le duo sont très limitées, voire que les limites des ressources (duo et autres ressources) sont atteintes : la personne ne souhaite pas porter plainte, ne souhaite pas d'aide ou ne réalise pas qu'elle est maltraitée ou encore il n'y a pas de preuves de maltraitance.

« Mais dans le fond, nous-autres les policiers ce qu'on a c'est toujours ça, c'est toujours les zones grises, les zones un peu compliquées, comme vous [les intervenants psychosociaux du CSSS]. » (Entrevue 7, ASC6-P11-L16)

« En fait ce qui est complexe, c'est pas que c'est vraiment complexe, dans le fond c'est juste qu'on atteint nos limites respectives de ce qu'on peut faire avec une personne. » (Entrevue 13, D2P–question 7)

Plus le duo prend de l'expérience, plus les situations qu'il suit sont délicates. Le suivi du cas 2 a permis de constater une évolution « classique » des situations rencontrées par un duo qui devient de plus en plus expérimenté : au fil de l'année de suivi, les cas suivis par le duo sont de plus en plus complexes et dangereux. Dès le deuxième tiers de l'année de suivi, le duo est confronté à des situations encore plus difficiles :

- La vie d'une personne âgée est menacée : menaces de mort proférées contre une personne âgée, tentative d'empoisonnement d'un aîné par son fils;
- Maltraitance à répétition en résidence : cas de fraudes par plusieurs employés, maltraitance sexuelle;
- Maltraitance financière impliquant des sommes d'argent importantes (plusieurs centaines de milliers de dollars).

Le cas 1, quant à lui, au moment du suivi, intervenait déjà que de façon exceptionnelle à la demande des intervenants, et ce, sur des situations jugées difficiles par des intervenants qui sollicitaient l'aide du duo. Cela vient confirmer le fait qu'avec l'expérience, les duos sont souvent sollicités pour des situations particulièrement délicates. Pour le cas 3, la question sur les types de situations rencontrées n'a été posée qu'à une seule reprise, donc il n'a pas été possible de réaliser un suivi de l'évolution des situations rencontrées dans le temps.

4.1.4 AUTRES PROBLÉMATIQUES RENCONTRÉES

Parfois, les duos interviennent dans des situations autres que de la maltraitance. Les trois duos nomment les cas de démence, de santé mentale ou encore d'isolement extrême.

« C'était un monsieur dans un HLM qui frappait dans les murs, qui engueulait tout le monde, qui était isolé depuis plusieurs jours. » (Entrevue 7, TS3-P23-L14)

Le cas 2 est aussi intervenu dans une situation pour laquelle il a participé à la fermeture d'une ressource d'hébergement pour aînés, dans laquelle ils ont découvert un trafic (et fabrication) de drogues et d'armes à feu.

Toutes ces situations ont en commun d'être particulièrement extrêmes ou de présenter du danger pour les personnes impliquées.

4.2 DESCRIPTION DES PERSONNES ÂNÉES

Les trois cas décrivent la population âgée auprès de laquelle ils interviennent en des termes similaires. La description faite par les duos révèle une population âgée assez hétérogène. Ils ne décrivent pas un « cas-type » de personne pouvant être maltraitée, mais bien une multitude de caractéristiques et de comportements des personnes âgées.

Les **caractéristiques** mentionnées sont :

- Personnes aptes et inaptes : parmi les personnes aptes, il y a des personnes qui peuvent être vulnérables à la maltraitance en raison de leur perte d'autonomie;

« Quelqu'un peut être apte, mais tellement fragile à cause de sa perte d'autonomie qu'un aidant malveillant peut très bien manipuler psychologiquement cette personne-là, la menacer d'hébergement, la menacer de la quitter, de la laisser toute seule, etc. La personne est apte, mais elle a tellement peur, elle est tellement vulnérable que ça devient quelqu'un à protéger même si elle est apte. » (Entrevue 7, TS5-P30-L36)

- Personnes isolées;

« C'est des gens souvent qui sont isolés, qui n'ont plus de réseau, qui n'ont pas accès vraiment à des services et souvent, c'est des voisins ou des gens qui ont fait appel à la police et c'est comme ça qu'on a accès à ces gens-là. » (Entrevue 7, TS8-P16-L4)

- Personnes non isolées, impliquées dans un organisme communautaire, vivant de l'intimidation et du harcèlement (nommé par le cas 1 seulement);
- Personnes en perte d'autonomie, physique et/ou cognitives;
- Personnes d'origine étrangère, exploitées par un enfant vivant à l'étranger (nommé par les cas 2 et 3 uniquement);
- Personnes ayant un trouble de santé mentale;
- Personnes agressives en raison d'une démence (nommé par le cas 2 uniquement).

Le **comportement** des personnes âgées est décrit en ces termes :

- Personnes qui ont peur de « se faire placer », peur de se retrouver seules, abandonnées;
- Personnes qui ne veulent pas d'aide;

« On est là parce que des fois on le sait les gens ils ont un petit peu peur, ils ne veulent pas se faire placer, ils ne veulent pas quitter leur domicile, ils ne veulent pas d'aide. Ils sont volontaires à rien, mais on se rend bien compte que finalement ils ne peuvent pas, ils ne peuvent pas continuer comme ça. Ils ne mangent plus, ils ne font plus... » (Entrevue 7, ASC6-P4-L27)

- Personnes qui veulent rarement porter plainte, spécialement dans des situations où ce sont leurs enfants qui sont les personnes maltraitantes.

« ‘ Je ne veux pas de police, c’est mon fils, je sais qu’il me vole et qu’il me bat, qu’il me frappe, mais pas de police, pas de police. ‘ » (Entrevue 7, TS6-P12-L40)

« Nos dossiers où c’est un fils ou une fille qui est le suspect, le parent, son cœur de parent, il va toujours être cœur de parent jusqu’à la fin. Fait que des fois pour arriver à une plainte c’est vraiment difficile, puis nous-autres on tord jamais le bras à personne, mais on va les accompagner. » (Entrevue 7, ASC6-P8-L6)

5 IMPACTS DE LA COMPOSITION DES DUOS SUR LEUR PRATIQUE

5.1 DESCRIPTION DES IMPACTS DE LA COMPOSITION DES DUOS SUR LA PRATIQUE

5.1.1 CAS 1

Le cas 1, qui comprend un travailleur de milieu, agit davantage en première ligne, pour repérer des personnes âgées qui ne sont pas prises en charge par le réseau public de la santé et des services sociaux, qui sont isolées et potentiellement maltraitées. Le duo intervient ponctuellement auprès des personnes âgées et lorsque nécessaire, il prend contact avec les professionnels du CSSS du territoire, afin de les informer de la situation et d'entamer un suivi psychosocial.

5.1.2 CAS 2

Le cas 2, comprenant un intervenant du CSSS, fait des interventions auprès d'ainés suivis ou non par le CSSS. Si la situation s'y prête, il propose à la personne âgée les services du CSSS. Le duo peut faire appel directement aux autres professionnels du CSSS pour intervenir ou faire des suivis auprès des personnes âgées. Le travailleur social profite aussi de son expertise et expérience d'intervention de plus de 20 ans pour sensibiliser ses collègues à la présence de maltraitance auprès des personnes âgées qu'il rencontre dans son quotidien.

5.1.3 CAS 3

Dans le cas 3, qui comprend des intervenants du CSSS aux diverses fonctions, les duos font des interventions auprès d'ainés déjà suivis par le CSSS, ou pas encore, mais dans ce cas, ils le proposent à la personne âgée. L'originalité de ces duos est que selon la nature du problème, l'agent sociocommunautaire peut choisir de consulter soit un travailleur social soit un infirmier. Le duo peut faire appel directement aux autres professionnels de l'équipe du CSSS pour intervenir ou faire des suivis auprès des personnes âgées.

5.2 POINTS COMMUNS

Dans les trois cas, la police est représentée par des agents sociocommunautaires et non pas des agents patrouilleurs, puisque ces derniers interviennent dans des situations d'urgence (réponse aux appels 9-1-1) et n'ont pas la possibilité d'effectuer des suivis de dossiers.

5.3 DIFFÉRENCES

La composition des duos peut être variée en ce qui concerne l'intervenant psychosocial. Comme il a déjà été soulevé, dans le cas 1, il s'agit d'un travailleur de milieu d'un

organisme communautaire, dans le cas 2, d'un travailleur social de CSSS, et dans le cas 3, de travailleurs sociaux, d'infirmiers, etc.

Le nombre d'années d'expérience de travail des intervenants (tant psychosociaux que policiers) est varié. Les cas 1 et 2 sont composés d'intervenants qui comptaient déjà entre 10 et 25 ans d'expérience dans leur travail lorsqu'ils ont commencé à travailler en duo. En 2014, trois de ces intervenants planifient prendre leur retraite dans les trois prochaines années. Pour le cas 3, les années d'expérience de travail varient, certains intervenants sont encore au début de leur carrière.

Les pratiques diffèrent selon la composition du duo : un intervenant de milieu permet de rejoindre plus facilement des aînés isolés et non pris en charge par le réseau de la santé et des services sociaux, mais la présence d'un travailleur social du réseau public permet de faciliter l'accès aux multiples services du CSSS.

Selon les occasions de travail qui se présentent à eux et la chimie qui s'opère entre les membres d'un duo, leurs activités varient. Par exemple, le cas 1 a démarré sa pratique par l'entremise d'un projet commun aux organismes des membres du duo et ceux-ci ont bénéficié de temps dégagé pour des pratiques de *repérage* et d'*intervention*. Pour sa part, le duo 2 a adopté une pratique orientée sur la *sensibilisation*, bien qu'il soit amené à repérer et à intervenir aussi. Il s'agit alors d'activités ponctuelles où les membres du duo demandent l'accord de leurs supérieurs pour se libérer du temps pour des interventions auprès d'aînés, en duo. Enfin, les duos du cas 3 effectuent généralement des *interventions ponctuelles* et des *suivis*, mais ce sont des pratiques qui font partie de leurs mandats habituels et qui sont facilitées par le travail en duo.

Selon les cas, les duos priorisent des pratiques de concertation, de collaboration ou de partenariat. Au démarrage de sa pratique, le cas 1 était dans une démarche de partenariat, articulée autour du repérage de cas de maltraitance à domicile et de l'intervention auprès d'aînés. Lorsque le duo prenait un dossier en charge, il le faisait de façon conjointe du début à la fin, et ce, avec l'accord de la personne aînée. Si certaines tâches incombaient à un membre plus qu'à l'autre, un suivi étroit était effectué auprès de l'autre partenaire. Le cas 2 adopte une pratique de collaboration. Ils mènent des activités de sensibilisation conjointement et travaillent parfois ensemble sur certains dossiers, mais leur procédure n'est pas formalisée et ils conservent davantage leur autonomie et leurs rôles respectifs que les membres du premier duo. Par ailleurs, ce deuxième duo travaille parfois en simple concertation. Lorsque l'un ou l'autre des deux membres a besoin de références à d'autres organismes ou de connaissances spécifiques aux secteurs des services sociaux ou de la sécurité publique, sans toutefois que la situation ne nécessite un échange d'informations confidentielles sur le dossier en question, il fait appel à son associé. Pour le cas 3, c'est majoritairement dans une optique de collaboration que ces acteurs se sollicitent mutuellement, mais ils s'en tiennent parfois à la concertation aussi, un peu à la

manière du cas 2. Par exemple, des intervenants psychosociaux et des agents sociocommunautaires s'unissent lors de certaines interventions ou se contactent simplement pour s'échanger de l'information à titre général. Enfin, lorsque les membres des trois cas sollicitent d'autres ressources, cela se déroule essentiellement sous forme de concertation ou de collaboration. D'une part, les agents sociocommunautaires ou intervenants psychosociaux vont parfois chercher de l'information ou des conseils auprès d'autres professionnels qui sont mieux qualifiés qu'eux ou qui ont davantage d'expérience reliée à des problématiques particulières. D'autre part, ils revendiquent des interventions conjointes et ponctuelles avec d'autres ressources, et ce, spécialement dans des situations où il y a des problématiques de santé mentale.

6 FORMES DE PRATIQUE EN DUO

La pratique en duo prend différentes formes, tout comme la pratique générale pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées : la prévention, la sensibilisation, le repérage, l'intervention et le suivi de situations de maltraitance. Puisque le travail en duo s'inscrit dans une pratique avec d'autres ressources, le projet *Arrimage* a été amené à préciser les rôles de chacun des acteurs impliqués de près ou de loin dans la lutte contre la maltraitance (voir Annexe 9 – Tableau des partenaires et des rôles de chacun).

6.1 PRÉVENIR ET SENSIBILISER À LA MALTRAITANCE

Ces démarches visent à prévenir la maltraitance et sensibiliser les personnes âgées, la population générale et d'autres professionnels sur cette problématique, ainsi qu'à les informer sur les ressources existantes.

6.1.1 CAS 1

De 2008 à 2012, le duo a réalisé toutes sortes d'activités de prévention de la maltraitance, et a expérimenté plusieurs activités et méthodes de travail. La Table de concertation VVR a joué un rôle majeur dans l'organisation de ces activités :

- Activités collectives pour rejoindre des groupes de personnes âgées dans des résidences privées pour aînés ou habitations à loyer modique (HLM) : séances d'information sur la maltraitance, visionnement de vidéos ou de pièces de théâtre, séances de sensibilisation « Aînés-Avisés » co-animées par un aîné bénévole de la Fédération de l'Âge d'or du Québec (FADOQ) et un policier;
- Activités pour rejoindre la population âgée générale : kiosques d'information lors de fêtes locales ou d'événements spécifiques pour les aînés;
- Activités individuelles pour rejoindre des personnes âgées vivant seules : porte-à-porte, parfois avec l'aide des cadets policiers;
- Activités de sensibilisation auprès d'intervenants et de travailleurs, dans des organismes tels que des centres communautaires, des banques et caisses populaires, des commerces, des salons de coiffure, des pharmacies, etc. : kiosques et démarchage individuel;
- Conseils de prévention et promotion de saines habitudes de vie et de bonnes pratiques auprès des personnes âgées et des différents acteurs qui gravitent autour d'elles, au fil de leurs interventions.

En 2014, après six ans de travail en duo, les activités de prévention réalisées par le duo lui-même sont plus rares, puisque le duo axe depuis 2012 son activité sur le développement et le « coaching » d'autres duos.

6.1.2 CAS 2

Les activités de prévention constituent l'axe de travail principal du cas 2. Elles leur permettent ensuite d'intervenir dans des situations de maltraitance repérées lors d'activités de sensibilisation. Le CASAAM joue un rôle majeur pour organiser ces activités. Le duo est parfois accompagné d'autres membres de ce comité : représentants de Tandem, de l'AQDR, de la Table des Aînés locale, du CAVAC, etc. :

- Activités collectives pour rejoindre des groupes de personnes âgées dans des résidences privées pour aînés ou HLM : séances d'information sur la maltraitance, visionnement de vidéos ou de pièces de théâtre. Un nombre important de résidences privées se situent sur le territoire du cas 2. Le duo organise régulièrement des séances de sensibilisation durant lesquelles les deux intervenants précisent les rôles qu'ils peuvent jouer pour contrer la maltraitance;
- Activités pour rejoindre la population âgée générale : kiosques d'information dans les centres commerciaux, marchés d'alimentation, lors de fêtes locales ou d'événements spécifiques pour les aînés;
- Activités individuelles pour rejoindre des personnes âgées vivant seules : dîné communautaire organisé par un élu en 2014;
- Conseils de prévention et promotion de saines habitudes de vie et de bonnes pratiques auprès des personnes âgées et des différents acteurs qui gravitent autour d'elles, au fil de leurs interventions.

6.1.3 CAS 3

Les agents sociocommunautaires participent activement à des activités de prévention, mais ils sont la plupart du temps accompagnés d'autres intervenants que ceux avec lesquels ils forment des duos. Il s'agit de représentants d'organismes qui siègent à la Table intersectorielle AMI (cadres de CSSS qui abordent les différents services offerts en CSSS, Tandem, CAVAC, etc.). C'est via la Table AMI que s'organisent les activités de prévention :

- Activités collectives pour rejoindre des groupes de personnes âgées dans des résidences privées pour aînés ou HLM : séances d'information sur la maltraitance, visionnement de vidéos ou de pièces de théâtre, séances de sensibilisation « Aînés-Avisés » co-animées par un aîné bénévole de la FADOQ et un policier;
- Activités pour rejoindre la population âgée générale : kiosques d'information lors de fêtes locales ou d'événements spécifiques pour les aînés;
- Activités de sensibilisation auprès d'intervenants et de travailleurs, dans des organismes tels que des centres communautaires, des institutions financières, des commerces, des

salons de coiffure, des pharmacies, etc. : kiosques, présentation créée pour les employés des institutions financières, et en 2014 démarrage d'un nouveau projet de sensibilisation des coiffeuses;

- Conseils de prévention et promotion de saines habitudes de vie et de bonnes pratiques auprès des personnes âgées et des différents acteurs qui gravitent autour d'elles, au fil de leurs interventions.

6.1.4 POINTS COMMUNS

Un duo adapte ses activités et ses méthodes en fonction du contexte particulier de son territoire, de la population desservie et des organismes partenaires engagés. Les duos ont tous recours à une diversité d'activités pour rejoindre le public : activités collectives en résidences et HLM, activités auprès de la population âgée générale, conseils de prévention auprès des personnes âgées. Seules les méthodes et les lieux fréquentés changent selon le contexte local.

La répartition des rôles entre l'agent sociocommunautaire et l'intervenant psychosocial se fait naturellement, selon les fonctions et les compétences de chacun. Par exemple, le policier aborde le sujet des fraudes téléphoniques, tandis que l'intervenant psychosocial aborde les différents recours possibles pour la personne âgée.

Ces pratiques de prévention et de sensibilisation se réalisent avec **l'aide d'autres ressources et d'outils disponibles**, tels que par la présence d'un intervenant d'un autre organisme, par l'utilisation de supports visuels ou par l'entremise de projets portés par des tables de concertation ou autres comités locaux.

6.1.5 DIFFÉRENCES

Certaines activités se distinguent et ne sont pas effectuées par tous les duos : certains développent des activités de sensibilisation auprès de travailleurs spécifiques, alors que d'autres développent des activités pour rejoindre essentiellement les personnes âgées vivant seules.

Les cas 1 et 2 organisent souvent seuls les activités de prévention, tandis que dans le cas 3, les policiers des duos y participent activement avec d'autres représentants d'organismes.

Le cas 3 effectue des activités de prévention et sensibilisation, mais pas forcément en duo. Les agents sociocommunautaires y participent, mais pas nécessairement les intervenants psychosociaux.

6.2 REPÉRER LES SITUATIONS DE MALTRAITANCE

La définition de la notion de repérage de la maltraitance dans le présent rapport est inspirée du *Guide de référence pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées*

(MSSS, 2013). Ainsi, dans ce guide, deux rôles font partie du repérage : repérer des indices de maltraitance et valider ces indices. Pour l'étude de cas des duos intersectoriels, le repérage comprend l'observation/repérage d'indices et leur validation, puis nous ajoutons la notion de référence au duo d'une situation suspecte ou avérée de maltraitance par un tiers. La référence peut déjà être considérée comme faisant partie du début de l'intervention, mais nous choisissons de circonscrire l'étape d'intervention à l'intervention en duo, après qu'une situation ait été repérée.

6.2.1 CAS 1

6.2.1.1 MOYENS POUR REPÉRER

Le repérage des situations de maltraitance se fait par plusieurs moyens pour le cas 1 :

- Les séances d'informations, de prévention et sensibilisation (kiosques ou conférences) donnent très souvent lieu à des confidences de la part de personnes âgées. Celles-ci rapportent leurs expériences personnelles de maltraitance ou expriment leurs craintes pour certains proches, potentiellement maltraités;

- Le porte-à-porte général dans le quartier, pour informer les âgés isolés des ressources existantes permet un repérage de deux façons. D'une part, le duo laisse une petite carte de présentation du projet avec les coordonnées et la photo du travailleur de milieu. Celui-ci mentionne souvent que de nombreux âgés l'ont appelé parfois un an ou deux après le porte-à-porte pour signaler un problème de maltraitance. D'autre part, lors du porte-à-porte, le duo entame des discussions informelles avec des personnes âgées isolées menant parfois à l'observation, par le duo, d'indices de maltraitance à domicile;

« Quand cette dame-là m'a appelé, elle m'a dit : " Il y a des jeunes policiers qui sont passés chez nous " parce qu'on avait des cadets qui avaient fait du porte-à-porte " ils m'ont laissé votre carte, [...] l'année passée j'avais pas besoin, mais là j'aurais besoin de vous' ». » (Entrevue 2, D11-P10-L13)

- Dès le début de sa pratique, le duo a développé la méthode du « porte-à-porte ciblé ». Dans un contexte où un signalement a été fait au duo, mais que la personne âgée concernée demeure avec la personne maltraitante, qu'elle craint des représailles, qu'elle ne veut pas dénoncer la situation ou qu'elle ne veut pas recevoir de services, le duo innove dans les méthodes de repérage qu'il emploie pour entrer en contact avec la personne âgée en question, recueillir des indices de maltraitance et intervenir de façon optimale;

- Le duo se fait fréquemment référer des situations ou des dossiers où il y a soupçon de maltraitance envers une personne âgée. Les références ou demandes d'intervention parviennent à l'un ou l'autre membre du duo et proviennent de sources très variées, autant sur le territoire du duo que sur un autre territoire :

- Des cadets qui font du porte-à-porte ou des policiers patrouilleurs qui répondent à un appel qui leur semble suspect, mais pour lequel ils manquent d'indices fiables et dont les rapports d'événement sont transmis à l'agent sociocommunautaire du duo;
- Un professionnel travaillant dans le réseau public de la santé et des services sociaux (exemple : secrétaire médicale au nom d'un médecin, travailleur social, etc.), avec l'accord de la personne aînée;
- Un inspecteur en bâtiments de la Ville de Montréal qui ne parvient pas à entrer dans un logement suspecté d'insalubrité;
- De membres de tables ou comités de concertation : au début du duo, uniquement de la Table VVR, puis d'autres tables de l'Île de Montréal après quatre années de pratique en duo et surtout après que le duo devienne un « duo-conseil » (2012) et que l'intervenant de milieu siège à d'autres tables du territoire montréalais;
- La personne aînée elle-même ou un proche de la personne aînée maltraitée (exemple : famille, voisins, amis), suite à des activités de sensibilisation menées par le duo ou par d'autres instances (exemple : campagnes publicitaires gouvernementales);
- Un bénévole de l'organisme communautaire d'appartenance du travailleur de milieu du duo, faisant des appels quotidiens ou des visites à domicile;
- Le personnel des institutions financières et des commerces.

« Le monsieur a fait cette confidence-là à sa caissière à la banque, qu'il s'en allait se suicider. Elle en a parlé à sa directrice parce que ça l'avait troublée. La directrice m'a appelé parce qu'elle me connaissait » (Entrevue 2, D1I-P14-L4)

6.2.1.2 OBSERVATION ET VALIDATION D'INDICES

Dans toutes ces situations, le rôle du duo consiste à repérer des indices de maltraitance et à les valider. Les indices observés pour repérer la maltraitance cités en commun par les membres du duo sont : éléments de danger pour la santé et la sécurité de la personne aînée (alimentation, pertes cognitives, médication non respectée), salubrité du logement, comportements d'accumulation, hygiène générale, comportement d'un proche (qui prend la place de l'aîné dans la conversation, par exemple). L'intervenant de milieu cite davantage de détails dans la recherche d'indices : type de nourriture disponible, consommation d'alcool, état précis de pièces du logement (poêle, lavabo, bain).

« Moi je prenais des notes parce que ça c'est tout des indices qui font que là il y a une problématique ». (Entrevue 3, D1P-P6-L8)

À l'étape de repérage de la maltraitance, l'intervenant psychosocial fait une observation plus globale et détaillée des conditions de vie de la personne et des indices de maltraitance que l'intervenant policier.

6.2.1.3 RÉPARTITION DES RÔLES DANS LE DUO

De façon générale pour le repérage de la maltraitance, les deux membres du duo semblent jouer un rôle interchangeable. En effet, soit individuellement ils repèrent une situation de maltraitance au cours d'une intervention en solo, soit ils décident de se rendre ensemble auprès de la personne (car la situation est plus complexe) et ils repèrent alors les indices de maltraitance ensemble en même temps. Aucun des deux ne semble évoquer que l'autre a un rôle plus important dans le repérage ou la validation d'indices. Ils font appel aux compétences de l'autre davantage pour la suite de l'intervention.

« Si j'avais des cas que je pouvais résoudre moi-même j'attendais pas la journée où on sortait ensemble en tandem, je réglais les cas. Mais s'il y avait des cas qui étaient plus particuliers, ou s'il y avait de l'abus financier [...] je gardais ça pour la journée où on sortait en tandem ». (Entrevue 1, D1I P1-L24)

Le duo évoque d'ailleurs avoir confiance dans le jugement de l'autre pour choisir les situations nécessitant une intervention en duo.

« C'était comme une entente tacite qu'on avait. Si je lui parle d'un cas, elle sait que je l'appelle pas pour rien, elle sait que je vais avoir quelque chose à apporter dans l'intervention et vice versa » (Entrevue 1, D1I-P2-L21)

6.2.2 CAS 2

6.2.2.1 MOYENS POUR REPÉRER

Les situations de maltraitance repérées semblent provenir de façon égale de :

- Séances d'informations, de prévention et sensibilisation (kiosques ou conférences) qui donnent très souvent lieu à des confidences de la part de personnes âgées;

« À chaque fois qu'on fait [des conférences], c'est toujours qu'on a des appels, des fois ça peut être une semaine après, deux semaines, des fois ça peut être un mois après, les gens nous rappellent pour des situations d'abus. » (Entrevue 3, D2P-P13-L9)

- Visites à domicile ou rencontre avec une personne âgée dans le cadre des fonctions de l'un ou l'autre intervenant du duo;

- Références des situations ou des dossiers où il y a soupçon de maltraitance envers une personne âgée. Les références ou demandes d'intervention parviennent à l'un ou l'autre de membres d'un duo et proviennent de sources très variées, majoritairement sur le territoire du duo, mais après trois années d'intervention en duo, elles proviennent aussi de territoires voisins :

- Des policiers patrouilleurs (et aussi un autre agent sociocommunautaire du même PDQ que le policier du duo) qui répondent à un appel qui leur semble suspect,

- mais pour lequel ils manquent d'indices fiables et dont les rapports d'événement sont transmis à l'agent sociocommunautaire du duo;
- Un professionnel de la santé ou des services sociaux, dans le même organisme que l'intervenant psychosocial du duo (marcheur de « l'équipe quartier » du CSSS, travailleur social, infirmier, commissaire aux plaintes du CSSS, etc.);
 - La personne aînée elle-même ou un proche de la personne aînée maltraitée (exemple : famille, voisins, amis), suite à des activités de sensibilisation menées par le duo ou par d'autres instances (exemple : campagnes publicitaires gouvernementales);

« La première semaine que [la campagne gouvernementale télévisée] a été mise j'ai eu des appels ici pour ça, j'en ai eu 4 dans la même semaine. » (Entrevue 6, D2P-P17-L24)

- Plus rarement, de membres de la table intersectorielle pour contrer la maltraitance du territoire du duo.

6.2.2.2 OBSERVATION ET VALIDATION D'INDICES

Les indices observés en commun par les deux membres du duo sont : l'état de vulnérabilité de la personne, les problématiques de santé physique ou mentale, les problèmes de consommation et la situation financière. L'intervenant psychosocial évoque une observation plus détaillée du logement, de la façon de dépenser (pour les maltraitements financiers) et de la santé et la médication de la personne.

6.2.2.3 RÉPARTITION DES RÔLES DANS LE DUO

L'étape du repérage de la maltraitance est, comme pour le cas 1, faite séparément ou lors d'une activité en duo, mais le repérage semble fait de façon équivalente par les deux membres du duo. Ils ne mentionnent pas avoir besoin de l'autre pour l'étape de repérage, mais davantage pour la suite de l'intervention.

« L'ex-proprétaire l'avait menacé verbalement. Donc pour moi c'était clair et il y avait l'aspect abus financier donc la curiosité était surtout de savoir ce que la police pouvait faire à ce niveau-là. » (Entrevue 5, D2I-P3-L9)

Le duo évoque d'ailleurs avoir confiance dans le jugement de l'autre pour choisir les situations nécessitant une intervention en duo et en déterminer l'urgence. Le policier explique que lorsqu'il reçoit un appel de l'intervenant psychosocial du duo, il sait que c'est une priorité et le traite ainsi.

6.2.3 CAS 3

6.2.3.1 MOYENS POUR REPÉRER

Dans le cas 3, les situations de maltraitance sont repérées individuellement par les membres de duo, qui décident alors de faire appel à un autre membre de duo. En effet, les policiers et intervenants psychosociaux du cas 3 évoquent surtout le repérage d'indices qu'ils font dans leurs interventions individuelles, mais ne citent pas de repérage effectué en duo. Parfois le rôle de l'intervenant psychosocial va même jusqu'à demander au policier de compléter l'observation d'indices seul, avant de décider s'il se joint au dossier. On peut émettre l'hypothèse que les travailleurs sociaux ont besoin de bien connaître la situation avant de prioriser certains dossiers.

« On (les travailleurs sociaux du guichet d'accès du CSSS) leur demande des fois de retourner à domicile pour aller chercher d'autres informations parce qu'on n'a pas suffisamment d'éléments pour pouvoir dire : ' ' Oui c'est vrai on envoie une travailleuse sociale rapidement avec vous ' '. » (Entrevue7, TS4-P2-L39)

« J'encourage, moi, les sociocommunautaires, à appeler le poste 2020 si vous avez des situations qui vous inquiètent, vous appelez [la travailleuse sociale à l'équipe d'accès] et vous avez une travailleuse sociale qui est là, qui est formée pour évaluer la situation. [...] Et c'est ce qu'on fait en ce moment, donc les sociocomm contactent le 2020, on évalue et si on pense que c'est assez urgent, on appelle ça un « P1 ». Le P1 contacte le référent d'abord, voit avec elle et font une visite conjointe assez rapidement. » (Entrevue 7, TS8-P15-L9)

Une fois observée individuellement, la situation de maltraitance potentielle pourra être validée par l'autre membre de duo lors d'une visite en duo.

Étant donné que les activités de prévention ne sont pas réalisées par l'ensemble des membres des duos, mais plutôt par les agents sociocommunautaires avec d'autres intervenants du réseau de la santé et des services sociaux, les duos rencontrés ne citent pas les activités de prévention comme des moyens de repérer des situations de maltraitance. Toutefois, lors des rencontres de la Table AMI, il est observé que les agents sociocommunautaires participent à de telles activités et que celles-ci les amènent à repérer des situations de maltraitance.

Dans le cas 3, le repérage se fait de deux façons :

- Individuellement lors d'une intervention auprès d'une personne âgée par un agent sociocommunautaire ou par un intervenant psychosocial;

- Suite à une référence par un tiers à un des membres de duo. Ce tiers peut être :

- Un proche de la personne âgée maltraitée (voisin, concierge);
- Le personnel des institutions financières.

« C'était un vendredi après-midi à 17h00 puis la voisine ou la concierge de l'immeuble avait appelé en fait, pour un monsieur âgé qui était abusé, négligé par le fils qui avait une piquerie dans la maison. » (Entrevue 7, INF2-P17-17)

6.2.3.2 OBSERVATION D'INDICES

L'observation d'indices n'a pas été abordée en tant que telle avec les membres des duos, vu le plus petit nombre d'entrevues réalisées avec le cas 3. Cependant, il est intéressant de relever les indices évoqués spontanément. Les agents sociocommunitaires abordent d'eux-mêmes et de façon assez détaillée l'observation d'indices : alimentation, salubrité du logement, état précis de certaines pièces du logement (bain, poêle, lavabo). Ils expliquent qu'ils se fient à des indices précis, mais aussi à leur intuition et leur ressenti.

« On se dit qu'est-ce qu'on voit sur les lieux, qu'est-ce qu'on ressent sur les lieux ? Moi j'ouvre toujours les frigidaires [...] on fait le tour. On regarde [...] je travaille de même, si j'ai un doute et j'me dis non, moi ça ne me satisfait pas, [...] je veux des explications. » (Entrevue 7, ASC6-P28-L38)

En revanche il n'y a pas de mention d'indices recherchés ou perçus par les intervenants psychosociaux. Il est possible de supposer que les travailleurs sociaux sont davantage habitués à voir de telles situations, alors ils ont tendance normaliser ces situations, à la différence des policiers qui interviennent auprès de multiples catégories d'âges et de problématiques.

« De la maltraitance, de l'abus, c'est un peu notre pain quotidien presque, les travailleurs sociaux, on en a beaucoup de dossiers comme ça. » (Entrevue 7, TS4-P29-L12)

6.2.3.3 RÉPARTITION DES RÔLES DANS LES DUOS

L'étape de repérage se fait séparément la plupart du temps, au fil d'interventions menées en solo par l'un ou l'autre des membres des duos. Les façons de repérer et de valider les indices sont reconnues comme étant différentes pour les intervenants psychosociaux et les policiers.

« On regarde, on n'a pas non plus le même œil, c'est sûr » (Entrevue 7, ASC6-P28-L38)

Les intervenants psychosociaux des duos du cas 3 semblent avoir un rôle de validation des indices repérés par les policiers.

« Il n'y a pas tout le temps quelque chose qui se passe parce que je sais que dernièrement j'ai [une agente sociocommunautaire] qui m'a appelée puis je disais : '' Écoute, je ne suis pas sûre, retourne voir. Essaie d'avoir plus d'informations par rapport à ça, ça, ça puis tu me rappelleras ''. Puis une fois qu'elle me rappelle, elle me redonne un portrait puis ça semble être assez clair que, oui, on va y aller. Puis finalement, j'appelle la dame et je commence à jaser puis il n'y a rien qui apparaît au téléphone comme vraiment, madame a l'air adéquate. C'est sûr que par téléphone des fois, ce n'est pas la même chose qu'en face à face, mais on développe quand même une oreille. » (Entrevue 7, TS4-P28-L14)

6.2.4 POINTS COMMUNS

C'est en expérimentant que les duos ont découvert les activités et les méthodes les plus efficaces pour repérer les personnes âgées potentiellement ou réellement maltraitées.

Le repérage par le biais des séances d'information est commun aux trois cas. Ces séances constituent pour les cas 1 et 2 l'activité typique et fondatrice du duo.

La répartition des rôles dans les trois cas est sensiblement la même : les intervenants psychosociaux orientent leur intervention autour de l'évaluation globale des besoins, tandis que les policiers observent des indices précis liés à la sécurité de la personne et ses conditions de vie générale.

Sans surprise, les mêmes types d'indices sont observés dans les trois cas. Cependant, ils sont observés de façon différente par les policiers et les intervenants psychosociaux. Les policiers ont une approche plus intuitive et liée à quelques aspects précis, tandis que les intervenants psychosociaux évoquent une observation plus détaillée et liée à de nombreux aspects afin de faire une évaluation globale de la situation.

6.2.5 DIFFÉRENCES

Le cas 3 se différencie des deux autres cas puisque le repérage se fait majoritairement de façon individuelle dans un premier temps, l'autre membre du duo étant parfois appelé pour valider ces indices (ce rôle de validation est évoqué pour les intervenants psychosociaux). Les deux autres cas peuvent effectuer le repérage soit séparément, soit en duo directement (d'après les méthodes de repérage qu'ils ont développé). Ceci s'explique par le fait que les cas 1 et 2 basent leur travail en duo sur des activités de repérage ou des visites en duo et aussi par le fait qu'ils ont une habitude de travail en duo plus fréquente et de plus longue date.

Déoulant du précédent constat, dans les cas 1 et 2, lorsqu'un membre du duo contacte l'autre pour une situation suspecte de maltraitance, ils la mettent en priorité, car avec l'expérience ils ont appris que l'autre membre du duo les contactait uniquement pour des

situations où ils pourraient repérer de la maltraitance ou alors pour lesquelles l'autre membre du duo a déjà repéré la maltraitance. Pour le cas 3, on constate que cette priorisation n'est pas encore automatique.

Même si les méthodes de repérage sont assez similaires pour les cas 1 et 2, leur fréquence d'utilisation varie selon le duo. Ainsi, le cas 1 privilégie surtout le repérage par le moyen des visites à domicile, tandis que le cas 2 privilégie les activités de sensibilisation et d'information qui mènent à du repérage.

Le cas 1 a développé davantage de méthodes diverses de repérage que les autres duos. Il est possible de conclure que cette diversité provient de l'expérience et de la complicité de travailler ensemble qui amène à développer des pratiques créatives et variées et un plus vaste réseau de partenaires et d'aînés pouvant leur référer des situations. Cette diversité est aussi permise par le fait que le duo prévoit, au début de sa pratique en 2008, une journée par semaine de travail ensemble. Ce temps de travail hebdomadaire dédié aux interventions en duo est propre au duo 1 et a une influence sur le nombre de méthodes de travail que ce duo développe.

Pour le cas 2, après environ trois ans de pratique en duo, le repérage par d'autres professionnels des organismes respectifs du duo s'accroît. Le duo 2 a mis l'accent sur la sensibilisation et la formation de leurs collègues. Il continue d'intervenir dans ces situations au début de l'étude de cas (septembre 2013), mais au fil du temps, on remarque qu'ils deviennent des conseillers pour leurs collègues et qu'ils ont tendance à les laisser intervenir plutôt qu'à intervenir eux-mêmes.

Il est intéressant de remarquer qu'à quelles occasions, ce sont les aînés (et non un proche ou un professionnel) qui contactent directement un intervenant de duo. Les fois où un aîné contacte un duo directement, cela passe par un appel au travailleur de milieu, soit uniquement dans le cas 1, ou alors par un appel au policier suite à une campagne de sensibilisation gouvernementale à la télévision, dans le cas 2. Sinon, pour les trois cas, lors d'activités de sensibilisation, les aînés abordent indistinctement le policier ou l'intervenant psychosocial d'un duo. Cela souligne le caractère unique du travail de milieu qui permet de rejoindre des aînés isolés et inconnus des services sociaux et l'impact des campagnes de sensibilisation gouvernementales auprès de la population.

6.3 INTERVENIR ET FAIRE DES SUIVIS EN CONTEXTE DE MALTRAITANCE

La trame d'intervention étant dans sa majorité commune aux trois cas, ce point présente en premier lieu les points communs aux trois cas, puis les particularités propres à chacun des cas.

6.3.1 POINTS COMMUNS AUX TROIS CAS

6.3.1.1 DÉBUT DE L'INTERVENTION : QUAND CONTACTER L'AUTRE?

Après une référence ou une intervention en solo au cours de laquelle un membre du duo constate une forte probabilité que la personne âgée soit maltraitée, l'un des membres du duo évalue si la situation nécessite de faire appel à l'autre membre du duo. Certaines interventions nécessitent le travail en duo alors que plusieurs ne le requièrent pas.

Les intervenants psychosociaux des deux duos « formels », soit les cas 1 et 2, disent faire appel aux agents sociocommunautaires lorsqu'ils soupçonnent des situations de maltraitance financière ou d'actes criminels.

Les agents sociocommunautaires des cas 2 et 3 évoquent faire appel aux intervenants psychosociaux en CSSS lorsqu'ils souhaitent que le CSSS soit impliqué auprès d'une personne âgée. Il s'agit de savoir si une personne âgée est déjà prise en charge par le CSSS et dans ce cas appeler à une collaboration. Si elle n'a pas encore de dossier ouvert au CSSS, le policier souhaite amener une collaboration du CSSS auprès de la personne âgée qui y a donné son accord.

Les intervenants psychosociaux autant que les policiers évoquent en général les notions d'urgence et de danger d'une situation pour justifier le travail en duo. Ce ne sont pas uniquement les intervenants psychosociaux qui disent avoir besoin des policiers en cas de danger, mais aussi les policiers, qui ne souhaitent pas aller seuls en intervention dans ces cas-là.

« Dès le départ je trouvais qu'elle était dans une situation dangereuse sauf que quand on faisait des visites, bien moi j'y allais pas toute seule. » (Entrevue 3, D1P-P2-L21)

« Si [les intervenantes psychosociales ont peur d'y aller] toutes seules, puis que c'est planifié, elles peuvent nous appeler avant, puis on s'entend. On va y aller, parce que nous-mêmes, on est toutes seules. Alors quand c'est une intervention qui est urgente, il faut être deux. On ne le fera pas. Comme exécuter une ordonnance, une P-38, on ne fera pas ça vraiment toute seule. » (Entrevue 7, ASC6-P19-L1)

6.3.1.2 OBTENIR LE CONSENTEMENT DE LA PERSONNE ÂGÉE POUR UNE INTERVENTION EN DUO

Pour toute intervention, le duo s'assure d'avoir obtenu le consentement de la personne âgée afin que les deux membres du duo interviennent ensemble, se partagent de l'information à son sujet ou ouvrent un dossier au CSSS. Si ce n'est pas le cas, le duo recourt à divers moyens dans le but d'obtenir le consentement de la personne âgée, tel le fait d'impliquer un proche de la personne âgée quand cela est possible. Si la ou les tentatives d'obtenir le consentement échouent, un des membres du duo entreprend la suite de l'intervention selon son champ de compétences. Si la personne âgée accepte, le duo poursuit alors son intervention.

« J'ai demandé à la madame si elle voulait que j'appelle la police parce que j'avais des doutes. Elle a dit : " Non, non, non " alors il ne faut pas briser la confidentialité, il faut garder la personne proche de nous parce que la confiance aussi est importante. Donc, ce qu'on fait même avec un soupçon d'un danger plus élevé, on collabore avec les proches aidants, parce que moi je ne peux pas appeler la police si madame ne veut pas. Vous avez dit que c'est difficile d'avoir une plainte écrite par la personne. Donc, si on implique les proches aidants, exemple la fille qui était pas mal présente, mais la fille c'est elle qui a décidé d'appeler la police. Donc, je pense que c'est la même chose que j'appelle moi, mais je garde la confiance avec ma cliente et la fille a appelé parce qu'elle a pensé que c'est différent. » (Entrevue 7, TS6-P12-L16)

6.3.1.3 PLANIFIER L'INTERVENTION EN DUO

Les trois cas planifient leur intervention en duo, avant de se déplacer auprès de la personne âgée. Leur façon de planifier et le degré de planification varie cependant selon les cas (voir paragraphe 6.3.2.23 Planifier l'intervention en duo).

6.3.1.4 EFFECTUER UNE PREMIÈRE ACTION EN DUO

6.3.1.4.1 ÉVALUER L'APTITUDE ET LES BESOINS DE LA PERSONNE ÂGÉE

Lors d'une première rencontre avec une personne âgée, le duo vise à évaluer l'ensemble de ses besoins. A-t-elle un médecin de famille? A-t-elle besoin de soutien ou d'accompagnement de la part d'un organisme communautaire spécialisé ou d'un CSSS? Son logement est-il adapté à ses besoins? Est-elle en mesure de se nourrir? Etc.

« Là on allait voir, les gens est-ce qu'ils ont besoin de support, aussi est-ce qu'ils ont rencontré quelqu'un du CAVAC [...] Est-ce qu'ils ont des services du CLSC? En même temps, on en profitait pour vérifier en allant visiter la personne, est-ce que son logement est bien adapté ? [...] on regardait dans le frigo, s'il y avait de la bonne nourriture, puis si elle s'alimentait bien » (Entrevue 2, D11-P2-L4)

Lorsque nécessaire, l'intervenant psychosocial se charge de référer la personne âgée au service adéquat du CSSS afin que les professionnels réalisent une évaluation formelle. Il s'occupe alors de recueillir le consentement de la personne à contacter le CSSS.

Le policier quant à lui se charge des évaluations qui requièrent un volet légal, par exemple : ordonnance de cour ou recours à UPS-Justice, un organisme auquel le service de police peut faire appel pour que des infirmiers viennent sur place immédiatement pour évaluer la santé mentale de la personne et au besoin l'amener à l'hôpital.

«Les policiers ont accès à Urgence Psychosociale sur la route avec un appel d'urgence. C'est un service qui est là 24 heures sur 24, sept jours par semaine. Quand ils sont devant un appel où il y a une crise ou une problématique santé mentale [...] Ils viennent nous aider à poser un diagnostic sur l'état mental de la personne [...] on les fait venir pour venir valider nos doutes. Puis moi, je les fais venir assez régulièrement parce que ça donne du poids à mon intervention. » (Entrevue 3, ASC1-P8-L18)

Dans le but de préserver un lien de confiance avec la personne âgée, le duo peut faire appel à d'autres ressources pour effectuer certaines étapes de l'intervention telles qu'exécuter une ordonnance de cour pour évaluation psychiatrique.

« Moi je vais jamais exécuter des ordonnances d'examen psychiatriques parce que, à moins que je les transporte là, là la journée où je suis là, parce que là si je fais ça je brise le lien de confiance. [...] la personne voudra plus jamais, jamais me voir. [...] habituellement j'envoie les policiers patrouilleurs exécuter l'ordonnance » (Entrevue 3, ASC1-P9-L19)

6.3.1.4.2 INSTAURER LA CONFIANCE, ENCOURAGER LE DÉPÔT D'UNE PLAINTE

L'intervenant psychosocial s'assure de mettre la personne âgée en confiance, de la soutenir et, le cas échéant, de la convaincre d'avoir recours au système de justice ou policier afin de porter plainte. Il offre du soutien à l'âiné et lui propose les services auxquels il pourrait avoir accès : communautaires ou du réseau de la santé et des services sociaux.

« Mais là [l'intervenant psychosocial du duo] il réussit à trouver une faille [...] il s'est mis à parler de ses chats, puis là ça fait qu'il a comme créé un lien de confiance. Puis il s'est mis à lui parler de toutes sortes d'affaires pendant que moi je regardais un peu dans la maison, mais il s'est mis à être capable de lui parler de la médication qu'elle prenait, c'était quoi les maladies qu'elle avait [...] il s'est mis à lui parler de qu'est-ce qu'elle mangeait... » (Entrevue 3, ASC1-P5-L13)

Le policier documente et collecte des preuves, pour compléter un éventuel rapport ou au cas où une ordonnance de cour serait à remplir ensuite. Il s'occupe de prendre un rapport d'événement et de déposer une plainte quand cela se présente.

« Moi je prenais des notes parce que ça c'est tout des indices qui font que là il y a une problématique [...] Je documente aussi qui est venu m'aider, quels sont les partenaires que j'ai utilisés. Urgence Psychosociale, mon partenaire du milieu communautaire, le CLSC, la nièce... » (Entrevue 3, ASC1-P8-L2)

Le policier et l'intervenant vont aussi consacrer du temps à informer la personne sur ses droits.

Dans un contexte de maltraitance, la personne âgée maltraitée a souvent de la difficulté à dénoncer ou à reconnaître la situation telle qu'elle est. Par exemple, elle a peur d'être institutionnalisée, peur des représailles de la part de l'agresseur ou croit que la judiciarisation de celui-ci est la seule issue envisageable dans une intervention, ce que la majorité des personnes âgées désirent éviter. Le cas échéant, le duo suit le rythme de la personne âgée, la rassure, lui donne un maximum d'informations et diversifie ses techniques pour la suite de son intervention, tout en favorisant la reconnaissance de la situation par la personne âgée.

6.3.1.4.3 AUTRES DÉMARCHES RÉALISÉES

Dans les trois cas, les duos utilisent différentes stratégies d'intervention selon les situations rencontrées :

- Briser l'isolement de la personne âgée en lui proposant du soutien : c'est souvent l'intervenant psychosocial qui joue ce rôle;

- Poser un « filet de sécurité » autour de la personne âgée : les deux membres des duos ont un rôle à jouer dans cette démarche. C'est-à-dire mettre en place des mesures pour assurer la sécurité et le bien-être d'une personne âgée, souvent en impliquant d'autres ressources dans le plan d'intervention. Cela peut être de prévenir les policiers patrouilleur d'emmener une personne âgée à l'hôpital lorsque l'occasion se présente, de demander au personnel de la résidence de contacter la police si l'enfant maltraitant vient voir son parent âgé.

« Ce qui est gagnant dans tous ces dossiers-là, c'est justement de tisser un filet de sécurité autour de la personne et de briser l'isolement. » (Entrevue 7, TS9-P13-L29)

Parfois la marge de manœuvre des intervenants est limitée par la réticence de l'âné à dénoncer ou par le fait qu'une intervention pourrait aggraver la situation de la personne âgée, c'est-à-dire que de procéder à l'arrestation d'un proche maltraitant pourrait engendrer un stress plus important que le fait d'être maltraité chez la personne, en lui coupant les liens avec son seul proche. Alors les intervenants de duo vont chercher à limiter les conséquences de la maltraitance en restant vigilant et en posant d'autres mesures pour maintenir la sécurité minimale de la personne âgée;

- Prendre entente avec la personne maltraitante pour que la situation cesse : cette pratique est effectuée principalement par les policiers des duos;

Dans une Ressource intermédiaire : « [Les policiers] ont interdit l'accès à un fils. Puis, ils ont dit : ' Écoutez, la prochaine fois, on lance un mandat ', puis je n'ai pas revu le fils, je n'ai pas eu de problème depuis des mois. Puis on a le protocole que s'il se représente, on appelle puis eux ils vont s'en venir tout de suite. » (Entrevue 7, TS2-P5-L38)

« Moi c'est sûr qu'avec lui j'ai pris des ententes, de dire : ' Regarde, moi telle affaire, je laisse un peu de côté, mais tu dois collaborer parce que sinon là tu vas avoir des problèmes '. » (Entrevue 7, ASC5-P13-L39)

- Intervenir sur les causes de la problématique rencontrée, que ce soit de la maltraitance ou autre : les deux membres des duos agissent selon cette logique. Par exemple, un intervenant psychosocial peut chercher à faire diminuer l'anxiété d'une personne si celle-ci est la cause d'hallucinations.

À propos d'une dame en RI qui appelle toujours la police, alors qu'il n'y a pas de raison valable : « On lui a expliqué, moi et la coordonnatrice, puis on l'a taquinée en trouvant d'autres mesures du genre : ' C'est nous la police à la RI '. Elle a comme trouvé ça drôle puis ça l'a vraiment calmée, mais c'est sûr qu'elle a des peak d'anxiété alors on va travailler sur ça, vraiment pour faire diminuer l'anxiété. Puis quand elle est moins anxieuse, elle appelle moins. » (Entrevue 7, TS2-P10-L17)

6.3.1.5 PRENDRE CONTACT AVEC D'AUTRES RESSOURCES SELON LES BESOINS

Lorsque nécessaire, chacun de leur côté, les membres du duo vont prendre contact avec d'autres professionnels afin de maximiser l'intervention, par exemple avec une ressource en hébergement, le médecin de famille de la personne aînée, un de ses proches, un organisme communautaire ou un intervenant d'un service spécialisé.

« J'ai intégré une ergothérapeute rapidement dans le dossier pour que j'aille mettre un système d'alarme sonnette. »
Entrevue 5, D2I-P15-L18

Une démarche commune aux trois duos est le réflexe de vérifier si la personne bénéficie déjà de services de la part du réseau de la santé et des services sociaux, dans le but de faire un lien avec l'intervenant au dossier, le cas échéant avec l'accord de la personne aînée.

Les intervenants vont souvent choisir d'activer plusieurs contacts en même temps afin de maximiser les chances d'avoir un résultat.

« Donc, j'ai fait [une plainte officielle à la Commission des droits de la personne] et en même temps je faisais des démarches aussi avec l'aide juridique. Pour déposer une plainte à ce niveau-là pour voir si l'aide juridique pouvait faire de quoi aussi. » (Entrevue 5, D2I-P3-L27)

Les intervenants du duo se répartissent les tâches selon leurs connaissances respectives des ressources. L'intervenant psychosocial oriente la personne aînée vers des organismes

de bénévoles pour briser son isolement, active des recours divers auprès de la Commission des Droits de la Personne et des droits de la Jeunesse (CDPDJ) ou de l'aide juridique et réfère la personne âgée vers un professionnel de la santé ou des services sociaux. De son côté, le policier se charge davantage des liens avec d'autres acteurs du service de police, tels qu'un enquêteur ou un agent patrouilleur, pour ouvrir une enquête, pour vérifier des antécédents judiciaires ou encore des conditions données dans de précédents jugements.

« C'est un enquêteur qui va prendre l'enquête dans ce dossier-là. Dans ce dossier-là, l'enquêteur m'a appelé pour avoir des nouvelles, donc je l'ai référé à [l'intervenant psychosocial du duo] aussi parce que il avait beaucoup de questions pour [l'intervenant psychosocial du duo]. » (Entrevue 6, D2P-P8-L14)

Le lien de confiance entre intervenants est capital pour mener des interventions.

« Dès le départ, si j'ai pas le lien de confiance avec l'intervenant marcheur [du CSSS] qui vient me voir, honnêtement je sais même pas si on intervient. » (Entrevue 6, D2P-P9-L28)

6.3.1.6 ACCOMPAGNER LA PERSONNE ÂÎNÉE ET RÉALISER DES SUIVIS

Le duo accompagne la personne âgée et la soutient dans différentes démarches, par exemple durant un processus judiciaire ou à la régie du logement. Il engage aussi des mesures de protection pour la personne âgée, dans l'éventualité où elle n'est pas apte à prendre des décisions pour elle-même ou protéger ses biens. Enfin, les mesures du « filet de sécurité » sont toujours activées autour de la personne âgée, pour assurer son bien-être et sa sécurité malgré l'impossibilité de mener une intervention formelle.

Concernant les mesures juridiques et de protection, le projet *Arrimage* a contribué au développement d'un document sur les lois et règlements, chartes et principes guidant les pratiques dans les différents secteurs d'intervention pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées (voir Annexe 10 – Tableau de l'an 1 sur les lois et règlements).

Les suivis ont pour but de :

- Évaluer l'évolution de la situation, si elle s'améliore ou se dégrade;
- Évaluer le nombre et la nature des événements nouveaux;
- Renseigner sur les mesures à prendre et les interventions à poursuivre.

« On va pouvoir s'entendre puis se parler et se dire : " Regardez, s'il est là, lui, on va faire le 9-1-1 " et lui dire : " Vous n'êtes pas le bienvenu ici, vous partez ". On n'est pas obligé d'avoir des conditions pour expulser quelqu'un. Quelqu'un qui dérange, qui nuit, vous pouvez appeler puis on va l'expulser. » (Entrevue 7, ASC6-P7-L3)

« Il y a même des suivis qui vont se faire par après. Comme moi j'ai même une liste de dossiers avec les noms des personnes puis je sais qu'admettons, tel dossier, mensuellement je vais faire un retour au travailleur social pour dire au cours du dernier mois, [...] pour évaluer est-ce que la situation s'améliore ou est-ce que ça se dégrade encore ? Donc j'en ai, c'est mensuellement. J'ai un dossier un peu plus " heavy " c'est hebdomadairement que je fais le suivi. » (Entrevue 7, ASC5-P3-L19)

Les trois cas réalisent des suivis réguliers de leurs interventions. Cela passe par un contact auprès de la personne aînée et/ou un contact avec l'autre intervenant du duo et d'autres intervenants interpellés dans la situation.

Les duos déplorent le manque de suivis réalisés par certains partenaires, notamment les policiers enquêteurs.

« Ce qui est plate chez nous, en tout cas dans notre service, c'est que les suivis moi j'en ai pas, de la section [des enquêtes] [...] si j'appelle pas pour relancer, c'est sûr j'en ai pas de retour. On sait jamais vraiment ce qui arrive. » (Entrevue 6, D2P-P8-L18)

6.3.1.7 CARACTÉRISTIQUES GAGNANTES DES INTERVENTIONS MISES DE L'AVANT PAR LES DUOS

Depuis la référence de la situation jusqu'à la toute fin de l'intervention, les duos évoquent des comportements et réflexes particuliers pour favoriser le bon déroulement de leur intervention en duo :

- Documenter la situation;

« Des fois, nous-autres, après ça on va cumuler le nombre d'appels puis on va voir, pourrait-elle être évaluée cette madame-là? Pourrait-on savoir vraiment ce qu'elle a pour qu'elle ait justement un suivi parce que quelqu'un qui appelle le 9-1-1, la police va toujours, toujours y aller, mais à un moment donné quelqu'un qui appelle le 9-1-1 pour rien... » (Entrevue 7, ASC6-P10-L7)

« Bien ce patient-là, je me souviens qu'on avait monté le dossier puis on avait fini par trouver une porte pour l'amener à l'hôpital. » (Entrevue 7, TS4-P26-L28)

- Innover dans le processus d'intervention lorsque des obstacles sont rencontrés;

« Des fois, c'est situationnel, c'est une crise. On va s'organiser pour poser les questions en son absence à l'aidante. On va rencontrer l'aidante au CLSC puis on va utiliser d'autres stratégies pour collecter l'information. Parce que nous, on veut collecter l'information, on veut monter notre dossier aussi pour savoir si on sort la personne de là ou pas. Mais des fois on voit qu'on ne peut pas poser la question dans le milieu. » (Entrevue 7, TS9-P26-L32)

- Ne pas mettre de pression aux personnes âgées pour porter plainte ou participer à toutes les étapes d'un processus judiciaire, mais les accompagner dans une intervention qui convient à leurs besoins et à leurs désirs;

« On tord jamais le bras à personne pour porter plainte. Nous-autres, on n'a pas d'augmentation de salaire parce qu'on a résolu un crime, on a fait une plainte. On n'est pas à la commission, puis on respecte les gens. C'est sûr qu'on va leur expliquer dans le fond que, nous, on a des limites à un moment donné puis qu'on ne peut pas faire à la place des autres, mais que s'ils veulent on va les aider, on va les accompagner à la Cour.» (Entrevue 7, ASC5-P14-L32)

« On a des liens aussi à la cour municipale, pour les aînés ce qui fait que, des fois [...] tu fais un dossier où les procureurs sont plus sensibles et les juges aussi. Des fois on va présenter un dossier puis la personne ne se souvient plus de ce qui est arrivé, mais elle ne sera pas forcée nécessairement de témoigner, même si on n'a pas sa déclaration. » (Entrevue 7, ASC5-P14-L22)

- Être à l'écoute des besoins de la personne âgée, de ses désirs et de ses limites;

« Puis moi je dis toujours, quand je rencontre des aînés qui sont réticents à prime abord, je leur dis que j'ai deux paires d'oreilles : 'Oui, j'ai une paire d'oreilles de police qui arrête du monde, mais j'ai un autre aspect de mon travail où c'est d'entendre ce que vous avez à me dire puis ensemble on va voir, vous ce que vous voulez. Vous ne voulez pas que je l'arrête votre fils, je ne l'arrêterai pas, mais on va parler de ce qui se passe et on va essayer de trouver quelque chose pour que, vous, vous vous sortiez de ça '. Puis souvent, à partir de ce moment-là, il y a un peu plus d'ouverture de la part des aînés. Puis, oui, ils racontent davantage. » (Entrevue 7, ASC5-P13-L11)

- Être conscient de l'impact de ses interventions sur les personnes âgées;

« La solution ce n'est pas toujours de judiciariser. Le but c'est d'arriver à ce que la personne soit bien, de faire arrêter la situation. » (Entrevue 7, ASC7-P14-L6)

« L'aspect qu'on développe avec la cour municipale sur le traitement de dossiers différemment, on essaie de trouver des mesures compensatoires pour les gens qui sont émotionnellement impliqués avec la victime [...] On ne veut pas que la madame meurt de peine parce qu'il faut qu'elle amène son fils à la cour. On veut que ça arrête pour pas qu'elle meurt d'autres choses, d'angoisse de... on ne veut pas leur faire de la peine, mais en même temps il faut faire quelque chose. » (Entrevue 4, D1P-P13-L8)

« J'ai eu une situation justement où je n'étais pas bien dans le fait que la police débarque chez ma cliente. Parce que ce n'est pas ça qu'elle voulait, elle, puis vraiment je me sentais très mal. J'ai laissé un message en disant, je ne suis pas certaine qu'on est rendu là puis c'est ça que je fais encore en ce moment, ça fait plusieurs mois puis on documente la situation. Vraiment parce que je sais que madame, si on faisait une intervention, bien elle allait plus vouloir me parler et que le fils allait encore plus la bloquer de son réseau. » (Entrevue 7, TS3-P14-L11)

- Adopter une attitude et un vocabulaire qui conviennent à la personne aînée;

« Bien nous on a déjà été appelés dans une ressource intermédiaire, c'est un monsieur qui ne voulait pas mettre son oxygène. Dans le fond, ce n'est pas criminel, mais on est allés puis on l'a persuadé de le mettre en attendant les ambulances. Moi je lui ai dit : " Monsieur, vous commencez à avoir les lèvres bleues. Je n'ai pas de cours de réanimation, ça ne me tente pas de faire ça " puis finalement il l'a mis. Des fois, c'est juste une façon de parler, on lui a donné de l'attention. Il l'a fait. » (Entrevue 7, ASC6-P18-L22)

« J'ai même un dossier où moi personnellement à toutes les deux semaines, j'appelle la dame parce qu'elle ne voulait rien savoir de la police. Puis moi je lui avais dit : " Je vais juste vous appeler à peu près deux fois par mois, juste pour voir si les choses vont bien ". Puis tranquillement, je vous dirais qu'au bout de six mois, finalement on a réussi à avoir des confidences, elle était exploitée financièrement par une connaissance à elle. [...] Je me réservais une période où j'appelais la dame : " Comment ça va? Votre santé? " On ne parlait même pas de rien de légal ou de criminel. » (Entrevue 7, ASC5-P20-L9)

- Adopter une attitude et un vocabulaire qui conviennent à la personne maltraitante, s'il y a lieu de la rencontrer;

« C'était pertinent de rentrer sans la police parce que le fils était dangereux et se désorganisait quand il y avait la police. Alors la seule façon d'y entrer, c'était via deux intervenantes, comme je dis, on fait les nouilles sympathiques et ensemble on n'est pas menaçantes ! Ça marche, c'est la technique qui marche. [...] On collecte. Mais ça n'empêche pas qu'on continue quand même de parler avec l'agent sociocommunitaire. » (Entrevue 7, TS9-P25-L12)

- Communiquer entre intervenants, tout au long du processus d'intervention. Par exemple s'expliquer les raisons pour l'avortement d'une intervention ou pour donner une tournure différente à une intervention.

« On était prêt nous-autres. [...] Puis finalement, la travailleuse sociale me dit : " Non, j'aimerais mieux attendre parce que... " [...] Mais c'est quelque chose que, oui, on comprend, on comprend vos raisons, quand on se parle on se comprend. » (Entrevue 7, ASC6-P13-L20)

« Je trouve que tu (l'agente sociocommunitaire) as donné beaucoup, beaucoup d'exemples où on voyait qu'il y avait ce support téléphonique [avec un intervenant psychosocial] pour des interventions que toi, tu faisais terrain. » (Entrevue 7, PALV1-P30-L7)

6.3.2 PARTICULARITÉS DES TROIS CAS

6.3.2.1 DÉBUT DE L'INTERVENTION : QUAND CONTACTER L'AUTRE?

Les intervenants psychosociaux du cas 3 évoquent plus de détails sur les autres raisons qui les amènent à contacter un agent sociocommunautaire. Ces raisons sont liées à l'échange d'information et l'ajout d'éléments dans un dossier :

- Discuter de stratégies de gestion de risque, par exemple lors de visites à domicile auprès d'une personne âgée maltraitée ou à propos de la personne maltraitante qui pourrait être sur les lieux de l'intervention;

- Faire inscrire dans le dossier policier certaines informations pour diriger l'intervention policière lors d'un prochain appel et encourager la collaboration avec le CSSS. Par exemple, si l'intervenant psychosocial n'a pas encore assez d'éléments pour justifier le transport d'une personne âgée à l'hôpital, il peut faire noter dans le système informatique policier qu'en cas d'appel concernant cette personne, il faut l'amener à l'hôpital;

« Quand on les contacte, [...] c'est intéressant de donner nos coordonnées dans le dossier. Si jamais la police a à intervenir dans un dossier puis qu'ils ont les coordonnées du travailleur social, bien qu'ils nous contactent. » (Entrevue 7, TS87-P16-L36)

« Des petites infos comme ça pour que justement ça ne se perde pas puis qu'il y ait vraiment une intervention, un continuum d'interventions qui se fassent. » (Entrevue 7, TS4-P3-L28)

Pour les cas 1 et 2 l'appel à l'autre membre du duo semble davantage être un réflexe de travail en partenariat, et non pas une demande de collaboration plus ponctuelle comme dans le cas 3.

« On me parlait d'une possibilité d'exploitation, donc c'est sûr que naturellement j'ai pensé à [l'intervenant psychosocial du duo] initialement, c'est sûr que j'y ai pensé parce que moi ma ressource c'est là. » (Entrevue 6, D2P-P5-L30)

Rappelons une différence essentielle dans les modes d'interventions en duo des trois cas qui se reflète aussi dans la prise de contact avec l'autre membre du duo : le cas 1 a une approche de partenariat et chacun fait appel à l'autre régulièrement pour réaliser des interventions et suivis ensemble auprès d'ânés. Le cas 2 est dans une approche collaborative pour leurs pratiques d'intervention. Chacun fait appel à l'autre au besoin, ponctuellement, dans ses interventions respectives ce qui les amène à réaliser des interventions ensemble, mais pas de façon programmée et régulière. Enfin, le cas 3 est dans une approche de collaborations ponctuelles pour leurs interventions : chacun fait appel à l'autre de façon encore moins régulière que le cas 2. D'ailleurs certains des

intervenants psychosociaux du cas 3 soulignent que l'intervention en collaboration avec un policier doit rester un dernier recours, après en avoir essayé d'autres.

« La police qui débarque, ça peut être assez impressionnant. Donc il ne faut pas non plus prendre ça à la légère. Tout ça pour dire qu'il y a eu beaucoup de travail qui a été fait avant, beaucoup de tentatives qui ont été faites avant d'en arriver à ça. » (Entrevue 14, TS8-question 3)

6.3.2.2 OBTENIR LE CONSENTEMENT DE LA PERSONNE ÂÎNÉE POUR UNE INTERVENTION EN DUO

Les façons d'obtenir le consentement et qui le demande peuvent varier. Le cas 1 précise qu'en se présentant directement sur place en duo, ils demandent à ce moment la permission d'entrer à deux et obtiennent ainsi le consentement. C'est souvent le policier qui prend l'initiative de demander ce consentement. Dans les cas 2 et 3, la demande de consentement à intervenir en duo se fait par la personne qui intervient auprès de l'aîné seul, en amont de la visite en duo. Ce sont les intervenants psychosociaux et tous les intervenants en CSSS qui insistent sur la notion de consentement et à qui ce rôle semble revenir.

6.3.2.3 PLANIFIER L'INTERVENTION EN DUO

Les façons et le degré de planification diffèrent d'un duo à l'autre. La planification revêt une importance capitale dans le discours du cas 3, tandis qu'elle est fort peu détaillée dans le discours des cas 1 et 2, elle semble se faire naturellement, selon une routine pour les cas 1 et 2.

Pendant les trois premières années de leur pratique, les membres du cas 1 se rencontraient un jour par semaine pour mettre en commun les situations qu'ils souhaitaient soumettre au duo. L'agent sociocommunautaire consultait les rapports d'événements complétés par les policiers patrouilleurs de son PDQ pour identifier des situations méritant un suivi en duo. Le travailleur de milieu amenait des situations reçues de son côté. De là, ils décidaient de se rendre en intervention chez une personne aînée.

Le cas 2 planifie une intervention en appelant l'autre membre du duo, en lui expliquant la situation et en lui demandant ses disponibilités pour une visite.

Le cas 3 accorde de l'importance à la façon de planifier et les raisons. Les duos expliquent qu'ils planifient leurs interventions en vue de :

- Exécuter une ordonnance d'évaluation (la Loi P-38 ordonne l'évaluation d'une personne, dont l'état mental présente un danger pour elle-même ou pour autrui, par un psychiatre ou tout autre médecin);

« Le travailleur social en vient à demander une ordonnance d'évaluation à l'hôpital, on peut planifier notre intervention. Comme moi je suis allée avec une travailleuse sociale puis on s'est présentées à domicile avec l'ordonnance en main. On savait très bien qu'on amenait le monsieur à l'hôpital puis moi je peux planifier, je n'irai pas toute seule, mais je vais avoir un ou une collègue avec moi. » (Entrevue 7, ASC6-P3-L33)

- Faire face à du danger potentiel;

« Il y a un échange sur la situation avant d'intervenir. Donc, ce n'est pas juste du 9-1-1 puis une situation d'urgence puis on ne réfléchit pas et on plonge et on se déplace en équipe. Il n'y a pas juste ça, il y a vraiment des échanges pour préparer la façon de faire, la méthode à appliquer. [...] Alors c'est comme toujours le besoin de bien discuter avant pour savoir à qui on fait affaire et chez qui on se déplace. » (Entrevue 7, TS5-P4-L19)

« C'est normal d'avoir peur. Si tu as un gros gars de six pieds en crise en santé mentale. Je n'irai pas toute seule, je vais planifier mon intervention. Si ça me prend un SWAT, je vais appeler le SWAT (rires). C'est ça, la beauté de la chose, quand on peut planifier les choses. On le sait que ça risque de dégénérer. » (Entrevue 7, ASC6- P24-16)

- Évaluer l'urgence de la situation.

« Les sociocomm contactent le 2020, on évalue et si on pense que c'est assez urgent, on appelle ça un P1 (priorité 1). Le P1 contacte le référent d'abord, voit avec elle et font une visite conjointe assez rapidement, là c'est un P1, donc c'est presque immédiatement, et c'est un peu ça. » (Entrevue 7, TS8-P15-L9)

Cette importance accordée à la planification pour le cas 3 s'interprète de plusieurs façons : les pratiques sont plus récentes et moins formalisées, il n'est pas automatique pour les membres des duos de faire appel les uns aux autres et les critères ne sont pas encore bien définis. Certains travailleurs sociaux rappellent que pour les situations où il s'agit d'évaluer l'aptitude de la personne âgée, ils peuvent faire appel à d'autres ressources que la police et quand la police est nécessaire, ils peuvent contacter indistinctement n'importe quel policier.

« On a des outils, on dispose d'outils pour évaluer l'aptitude de la personne. Si la personne est non volontaire, on a l'équipe de psychogériatrie, on a des ressources extérieures [...] si on détermine que la personne, on soupçonne peut-être des troubles cognitifs [...] Si on voit qu'elle est en danger, on peut, à ce moment-là, appliquer la P-38, on appelle la police puis on l'envoie directement à l'urgence de l'hôpital. On fait le lien avec le travailleur social de l'urgence : ' Écoute, telle personne s'en vient... '. » (Entrevue 7, TS8-P15-L22)

« Si on voit que ce n'est pas un danger grave et immédiat, on évalue [...] ' Écoute, il n'y a pas de danger grave et immédiat, mais t'as besoin d'une requête, un mandat d'amener, il va falloir aller au Palais de Justice '. La personne se présente au Palais de Justice avec la requête. Nous, on ne fait pas affaire avec les sociocomm, on va au poste de police et là, ils ont tout le temps un policier disponible pour aller appliquer ». (Entrevue 7, TS8-P5-L34)

Cet état de fait reflète une certaine réticence à faire appel les uns aux autres pour certaines situations qui pourrait être liée à une relative méconnaissance des rôles de chacun ou à une réticence à vouloir intervenir trop souvent avec un policier auprès des personnes âgées, de peur de perdre le lien de confiance établi avec elles par l'intervenant psychosocial.

« Et la police des fois peut-être qu'on pourrait, enfin les agents sociocommunautaires, peut-être qu'on pourrait les utiliser d'une façon. Moi je ne savais pas que ce n'est pas forcément seulement dans des situations d'urgence. » (Entrevue 7, TS7-P7-L25)

6.3.2.4 EFFECTUER UNE PREMIÈRE ACTION EN DUO

Plus le duo est expérimenté plus la répartition des tâches se fait de façon naturelle sans avoir le besoin de préparer ou de communiquer lors de l'intervention. Lorsqu'ils sont observés en intervention, les cas 1 et 2 ne se font pas de signaux ou ne se parlent pas « en aparté » en présence de l'ainé. Chacun sait quoi faire sans consulter l'autre.

Plus le duo est expérimenté, plus les rôles semblent s'entrecouper. Il est intéressant de noter que lors de l'intervention, les policiers des cas 1 et 2 endossent presque un rôle de travailleur social par moment, dans le sens où ils usent de stratégies de relation d'aide. Par exemple la policière du cas 1 intervient auprès de la personne âgée pour « normaliser » son expérience et lui exprimer de la compassion pour ce qu'elle vit. Le temps passé à travailler avec un intervenant psychosocial a une influence certaine sur leurs interventions. Toutefois, la personnalité des policiers engagés dans des dossiers auprès d'âgés a aussi une influence : dans les trois cas, les policiers démontrent de la sensibilité, de l'écoute et de la détermination à venir en aide aux personnes âgées.

6.3.2.5 PRENDRE CONTACT AVEC D'AUTRES RESSOURCES SELON LES BESOINS

Le cas 1 a intégré dans sa pratique des occasions de tisser des liens avec d'autres ressources, indépendamment des interventions. Cela est sans aucun doute facilité par le

fait que ce duo bénéficie d'un financement lui permettant de passer du temps au travail en duo contrairement aux deux autres cas. Il s'était fixé l'objectif, pour les trois premières années de projet, de rencontrer un nouveau partenaire par mois. Parallèlement, l'intervenant de milieu a élaboré un cartable des ressources disponibles sur le territoire. Le duo identifie certaines conditions gagnantes pour une bonne collaboration : privilégier les rencontres « en personne »; prendre rendez-vous avec l'ensemble du personnel de l'organisme ou de la ressource afin que tous les acteurs s'entendent sur les rôles et les responsabilités de chacun dans l'éventualité où ils auraient à effectuer une intervention conjointe; insister sur la sollicitation d'aide plutôt que sur l'exposé de ce que le duo fait; insister sur la définition des mandats de chacun pour rassurer l'organisme ou la ressource sur le fait que le duo ne vient pas faire du « dumping », soit référer une situation dans le but de s'en débarrasser.

« La première affaire je pense, c'est quand tu veux collaborer avec quelqu'un, il faut que tu le rencontres physiquement, il faut que tu te vois pour être capable d'échanger puis après ça tu peux voir ce que tu peux faire. Je pense pas que c'est en s'envoyant des lettres puis en écrivant des ententes sur un bout de papier que tu vas arriver. Oui, tu peux faire ça en plus, mais y'a rien comme une bonne poignée de mains puis une discussion. » (Entrevue 4, D1P-P12-L12)

« On avait une technique d'approche qui était réfléchie, pensée, testée où on n'arrivait pas comme un chien dans un jeu de quilles quand on voulait avoir un nouveau partenaire pour collaborer. On leur faisait tout de suite sentir que c'était un travail de collaboration, que nous-autres on se sentait épuisés de notre côté, qu'on voulait avoir du support puis qu'on voulait voir comment on peut travailler ensemble. » (Entrevue 4, D1P-P12-L6)

De leur côté, les cas 2 et 3 ne semblent pas avoir pu développer de telles pratiques, faute de temps à pouvoir y consacrer. C'est par le biais des tables de concertation sur lesquelles ils siègent ou au fil de leurs interventions qu'ils développent des liens avec des partenaires. Pour le cas 2, c'est aussi la longue expérience et l'expertise acquise par l'intervenant psychosocial en maltraitance qui lui permet de connaître et de savoir à qui faire appel.

Le cas 2 mentionne le fait qu'il manque de ressources vers lesquelles se tourner, tandis que le cas 1 n'en fait jamais mention. Il faut préciser aussi que les partenaires communautaires présents dans le territoire du cas 1 sont particulièrement nombreux et dynamiques.

« Je trouve des fois il y a comme peu de ressources. Peu de ressources pour relocaliser des gens qui sont en situation d'abus, qu'il faut sortir plus rapidement. » (Entrevue 6, D2P-P18-L30)

6.3.2.6 ACCOMPAGNER LA PERSONNE ET RÉALISER DES SUIVIS

Pour ce qui est des suivis concernant les membres du duo, les modes de communication dépendent des duos. Les cas 2 et 3 préfèrent les consultations occasionnelles et les

interventions ponctuelles, alors que le cas 1 a choisi de se rencontrer une fois par semaine afin d'effectuer des suivis et de travailler des dossiers en duo.

Le cas 1 travaille majoritairement en duo du début à la fin de l'intervention, tandis que les cas 2 et 3 réalisent les suivis davantage chacun de leur côté, en s'assurant toutefois de tenir l'autre membre du duo au courant.

Dans le cas 3, en ce qui concerne les intervenants psychosociaux, les suivis sont divisés selon le service d'appartenance de l'intervenant. Lorsqu'un intervenant psychosocial du guichet d'accès au CSSS juge qu'un dossier a besoin de suivi, il le transfère à un collègue. Les intervenants du guichet d'accès n'ont pas pour mandat d'effectuer des suivis.

«Après [la première intervention], ça a déboulé, mais il y a tout le reste, moi j'ai pas gardé le dossier parce que j'étais à l'équipe d'accès, mais il y a eu toute la continuité. » (Entrevue 7, TS4-P27-L13)

6.4 TRANSFÉRER DES COMPÉTENCES

6.4.1 POINTS COMMUNS AUX TROIS CAS

Au-delà de leur pratique auprès de la population aînée, les trois cas ont tous développé, dans des proportions différentes, le rôle de **sensibiliser et de former les autres intervenants de leurs organismes sur les interventions en contexte de maltraitance envers une personne aînée**. Grâce à l'expertise que les duos développent en intervenant auprès de personnes aînées maltraitées, ils sont en mesure de conseiller leurs collègues lorsque ceux-ci rencontrent cette problématique dans leur pratique, tout en favorisant leur autonomie dans l'intervention.

« On se rendait compte que les policiers qui venaient nous porter des rapports, quand on leur faisait un retour, puis qu'ils revenaient nous voir, on leur disait : " Bien tu sais dans tel dossier, la dame, il y a eu ça, ça, ça ". " Ah oui ? Ah je n'avais pas vu ça ! ". " Si tu avais posé telle question, la prochaine fois, essaie de regarder ça, ça, ça ". » (Entrevue4, D1P-P3-L13)

Par ailleurs, les duos des trois cas ont développé, dans des proportions différentes, le rôle de **sensibiliser les intervenants de leurs organismes ainsi que des autres ressources sur le travail en intersectorialité, en duo plus précisément**, pour lutter contre la maltraitance envers les personnes aînées. Que ce soit au sein de service de police, du réseau public de la santé et des services sociaux ou du milieu communautaire, les duos font du transfert de compétences et du « coaching » auprès des acteurs qu'ils rencontrent durant leur pratique ou qui font appel à leur expertise. Ils donnent aussi des conseils ponctuels à des collègues qui interviennent dans une situation de maltraitance visant à les encourager à contacter le membre du duo de l'autre secteur ou un professionnel issu du secteur policier ou de la santé, selon le besoin.

« Je leur dis c'est d'aller connaître ceux avec qui ils travaillent, puis de voir ce qu'ils peuvent leurs apporter, de développer leur réflexe d'appeler les autres organisations qui sont déjà en place [...] développer aussi le réflexe de regarder un peu plus, de poser plus de questions quand ils sont avec un aîné pour être en mesure de ne pas laisser des choses en suspens [...] Moi, j'allais pas faire-faire les interventions par les autres, j'allais avec eux-autres. » (Entrevue 4, D1P-P14-L11)

« Donc moi et [le policier du duo] après cette rencontre-là, on s'est assis puis, je lui ai dit : 'Regarde ça va nous prendre de quoi là, parce que chez vous ils ne savent pas quoi faire avec un dossier, la plupart des patrouilleurs, surtout les jeunes, et chez nous nos T.S., nos ergothérapeutes, physiothérapeutes ne savent pas quoi faire non plus'. Quand est-ce qu'on appelle la police, quand est-ce qu'on n'appelle pas, quand est-ce qu'on consulte, quand est-ce qu'on ne les consulte pas ? » (Entrevue 5, D2I-P9-L9)

Le duo se fait connaître dans les deux organismes d'appartenance des membres du duo. Dans les trois cas, cela se fait essentiellement par le bouche-à-oreille entre intervenants et par l'effort de communication des membres du duo dans leurs organismes respectifs. Après un certain temps, la pratique se répand auprès des autres membres de ces organismes. Par exemple, des intervenants psychosociaux font directement appel à l'agent sociocommunautaire du duo de leur territoire lorsqu'ils ont besoin d'une expertise policière, de même que d'autres policiers se réfèrent à l'intervenant psychosocial du duo de leur territoire pour bénéficier de son expérience.

6.4.2 DIFFÉRENCES SELON LES CAS

Les trois cas ont développé des pratiques de transfert de compétences très différentes.

Dans le cas 1, le transfert de compétences est réalisé autant par le policier que par l'intervenant de milieu, chacun auprès des collègues de son secteur, mais aussi parfois en duo auprès de publics variés (autres organismes, conférences, etc.). D'ailleurs, le policier du duo 2 mentionne qu'il a fait appel au policier du duo 1 au début de sa pratique afin d'avoir des conseils. Les autres plateformes de ce transfert pour l'intervenant de milieu du duo sont : les rencontres des « communautés de pratiques » développées par l'AQCCA (Association Québécoise des Centres Communautaires pour Aînés) pour que les intervenants de milieu auprès des aînés aient des lieux (virtuels ou physiques) pour échanger sur leurs pratiques; les tables de concertation sur la maltraitance envers les aînés. Il participe en tout à six comités ou tables.

*« On est comme le duo-conseil »
« On fait le pont. On est là pour voir si toute la gang de la région Nord a accès aux bonnes ressources au bon moment. »
(Entrevues 8 et 9, D1P-question 1)*

Dans le cas 2, le transfert de compétences est réalisé surtout par l'intervenant psychosocial, auprès d'intervenants divers du CSSS (travailleurs sociaux, mais aussi

d'autres professionnels comme infirmiers, auxiliaires familiales et sociales), et il planifie pour l'avenir de former aussi des intervenants communautaires. L'agent policier du duo 2 est souvent invité à participer à ces formations, afin de présenter son travail de policier et de nouer des liens avec les autres intervenants pour faciliter les interventions à venir.

Dans le cas 3, le transfert de compétences occupe une place minimale chez les intervenants, puisque leur domaine de pratique majoritaire reste l'intervention auprès d'aînés. Le cas 3 est composé de plusieurs intervenants psychosociaux aux fonctions différentes. Ce sont surtout les coordonnateurs d'intervenants qui transfèrent leurs connaissances sur la maltraitance au niveau de leur équipe lors de discussions de cas (en individuel) et de rencontres de codéveloppement (en groupe) pour que les intervenants puissent devenir plus autonomes. Un technicien en assistance sociale travaillant en ressource d'hébergement mentionne aussi jouer un rôle afin d'encourager ses collègues, notamment les chefs d'unité, à faire appel à différents services, dont la police.

Pour les agents sociocommunautaires du cas 3, le transfert de compétences est rare et difficile, car la priorité qu'ils nomment avant tout est de « défendre leur fonction de policier communautaire » auprès de leurs collègues patrouilleurs. Les policiers du cas 3 agissent donc surtout pour sensibiliser leurs collègues à leur référer des situations et les informer que les agents sociocommunautaires peuvent faire des suivis auprès des aînés, contrairement aux patrouilleurs. Un agent sociocommunautaire du cas 3 précise aussi qu'il fait des retours aux patrouilleurs suite à ses interventions, ce qui n'est pas le cas de tous les agents sociocommunautaires.

*« La rétroaction, c'est bien important. Si tu ne donnes pas de rétroaction, [les patrouilleurs] ne t'en donneront plus. Ils vont dire : “ Bien là, on leur donne plein d'affaires, puis ils ne font jamais rien “. Ils ont l'impression qu'on (les agents sociocommunautaires) ne fait rien. »
(Entrevue 4, D1P-P3-L17)*

Dans le cas 3 cependant, la Table AMI a développé des pratiques de transfert de connaissances. En effet les membres de cette Table ont fait des tournées dans les différents services de CSSS pour encourager le travail en intersectoriel en matière de maltraitance, mettre au clair les attentes, les rôles et les leviers de chacun. À travers leurs différentes interventions auprès d'aînés, les membres de la Table AMI réalisent du transfert informel, ponctuel sur l'intervention en maltraitance, auprès de différents intervenants d'organismes.

Les cas 2 et 3 montrent que les agents sociocommunautaires travaillant en PDQ n'ont pas l'occasion de faire beaucoup de transfert de compétences auprès de leurs collègues policiers. Cependant ils les encouragent à leur référer des situations de maltraitance et s'appliquent à faire des suivis de leurs interventions auprès des

patrouilleurs. Ils participent aussi à communiquer sur leur pratique en duo auprès d'intervenants psychosociaux et de policiers.

Plus un duo cumule d'années d'expérience, plus il consacre de temps au transfert de compétences auprès d'intervenants psychosociaux et de policiers. Le cas 1 n'intervient plus que rarement auprès des aînés, afin de se consacrer entièrement au transfert de compétences vers d'autres intervenants de milieu et d'autres policiers et de développer le travail en duo dans différents territoires. Durant l'année de suivi par la recherche, le cas 2 a aussi développé ce rôle. C'est à partir du printemps 2014, soit quatre ans après son démarrage, que ce duo a vu un réel changement dans sa pratique, l'intervenant psychosocial du duo devenant un conseiller auprès de six ou sept collègues travailleurs sociaux dans leurs interventions auprès de personnes aînées maltraitées. Quelques intervenants du cas 3 mentionnent qu'ils encouragent leurs collègues à travailler en intersectorialité ou qu'ils les conseillent parfois, mais cela reste ponctuel.

« Moi je suis là plus comme consultant maintenant au CSSS. Mes collègues viennent me voir avant tout parce que je suis la personne pivot ici. Et moi je les transfère directement à [l'agent policier du duo]. » (Entrevue 12, D2I-question 1)

Les duos « formels » tels que les cas 1 et 2 cherchent à multiplier les duos d'intervenants autour d'eux, sur d'autres territoires la plupart du temps.

« Il y a une intervenante qui va travailler avec [l'agent sociocommunautaire du PDQ voisin] [...]. Moi et [l'intervenant psychosocial du duo] une journée on était descendus au CLSC [voisin] pour vendre ce qu'on fait comme travail devant toutes les intervenantes, pour voir si il y en avait pas une qui avait un intérêt à vouloir faire ça. » (Entrevue 6, D2P-P14-L30)

Les pratiques de transfert de compétences à d'autres intervenants peuvent être formelles ou informelles. Le cas 1 réalise ce qu'il appelle du « coaching », le policier auprès d'autres policiers et l'intervenant communautaire auprès d'autres intervenants communautaires. Dans le cas 2, l'intervenant psychosocial réalise des formations destinées à des équipes entières d'intervenants de son CSSS. Dans les trois cas, les duos peuvent donner de façon informelle des conseils d'intervention à d'autres intervenants dans leurs dossiers de maltraitance.

L'expérience de travail en duo n'est pas un facteur de formalisation de transfert de compétences sur la maltraitance, puisque le duo 1, bien qu'étant le plus expérimenté, ne fait pas de sessions formelles de formation comme le fait le duo 2 et comme envisagent de le faire des intervenants psychosociaux du cas 3. **La formalisation du transfert de compétences sur la maltraitance dépend plutôt de la fonction, des compétences développées par les intervenants en lien avec les opportunités de formation** : les intervenants psychosociaux des cas 2 et 3 qui réalisent ces sessions de formation ont suivi la formation délivrée par le CSSS Cavendish (Ligne Aide Abus Aînés) pour être formateur.

Le duo le plus expérimenté (cas 1) reçoit des demandes d'information sur la pratique en duo, de partout au Québec. Leur pratique ayant été publicisée dans divers médias (journaux locaux, émission de télévision en 2013), il est fort probable que cette promotion ait engendré ces demandes, puisque les autres duos n'ont pas fait l'objet de publicité et ne reçoivent pas de demandes d'information extérieures au territoire montréalais.

7 FRÉQUENCE DU TRAVAIL EN DUO

Pour chaque cas suivi, les membres des duos se sont vus demander à chaque entrevue à quelle fréquence ils avaient travaillé en duo depuis la dernière rencontre.

7.1 CAS 1

Période suivie : octobre 2013 à octobre 2014.

Les membres du cas 1 travaillent en duo environ une fois par semaine, c'est-à-dire qu'ils se rencontrent ou se téléphonent à cette fréquence pour se consulter et non pour réaliser des interventions auprès de personnes âgées. Le type de travail en duo évoqué correspond à une mise en commun des activités réalisées par chacun séparément : rencontres auxquelles ils ont participé, transfert de compétences réalisé auprès d'intervenants, connaissance de nouvelles ressources, intervention en duo avec un policier (pour l'intervenant de milieu). Cela peut aussi consister en des consultations de l'un ou l'autre : mise en lien avec d'autres travailleurs de milieu ou d'autres agents policiers, échanges d'idées sur des formations ou du transfert de connaissances à réaliser.

Néanmoins chacun continue, de son côté, à conseiller d'autres intervenants (policiers pour l'agent sociocommunautaire du duo et intervenants de milieu pour le travailleur de milieu du duo), à un rythme d'environ un à deux intervenants par mois chacun.

La fréquence de leur travail en duo est restée constante pendant toute l'année de suivi, sauf en période de vacances d'été où, de fait, elle a diminué.

À noter : **lorsque le duo intervenait sur le terrain auprès des personnes âgées,** la fréquence de leurs interventions n'était pas documentée, mais ils réalisaient une journée complète d'interventions en duo par semaine. On pourrait avancer l'hypothèse qu'ils réalisaient plus d'**une vingtaine d'interventions en duo par mois.**

7.2 CAS 2

Période suivie : octobre 2013 à octobre 2014.

Le cas 2 a travaillé en duo à une fréquence moyenne de deux à quatre occasions par mois durant l'année de suivi. Le type de travail fait en duo et la fréquence de chaque type d'activités sont très variés :

TABLEAU 2 – FRÉQUENCE DU TRAVAIL EN DUO DU CAS 2

Octobre 2013 – février 2014 4 mois	Février 2014 – mai 2014 3 mois	Mai 2014 – octobre 2014 5 mois
Trois interventions auprès d'aînés par mois, en duo ou en duo toujours, mais en soutien à un autre intervenant psychosocial ou policier	Deux interventions auprès d'aînés par mois, en duo ou en duo toujours, mais en soutien à un autre intervenant psychosocial ou policier	Deux interventions auprès d'aînés par mois, en duo ou en duo toujours, mais en soutien à un autre intervenant psychosocial ou policier
Une activité par mois (de sensibilisation ou de formation d'intervenants)	Aucune à une activité de sensibilisation par mois	Deux activités par mois (de sensibilisation ou de formation d'intervenants)

La fréquence du travail en duo varie selon les périodes. Pendant la première moitié de l'année le nombre d'activités de sensibilisation en duo était en baisse importante. Certaines périodes ont aussi donné moins d'occasions de suivis d'intervention auprès d'aînés en duo. Le duo attribue ces baisses de fréquence à plusieurs phénomènes survenus dans l'année :

- Périodes où l'intervenant psychosocial a eu à appliquer des mandats supplémentaires à sa charge de travail habituel (mandat du MSSS de réduire la durée des hospitalisations à l'automne-hiver 2013; mandat à l'hiver 2013-2014 du MSSS de mettre à jour toutes les évaluations réalisées avec l'Outil d'évaluation multiclientèle (OEMC) pour préparer l'éventuelle mise en place de l'assurance autonomie.

« J'ai été obligé de tout mettre de côté à part ces dossiers de post-hospitalisation. Je vous donne une idée, juste la semaine passée j'ai fait 3 hôpitaux différents Hôtel Dieu, Marie Clarac et Cité de la santé. Donc pour moi quand vous calculez ça, c'est une journée perdue. Le déplacement, la rencontre, le retour. Et ça c'est comme ça depuis à peu près septembre-octobre (depuis 4 mois). » (Entrevue 11, D2I-question 2)

- Autres mandats du policier (santé mentale, violence conjugale, etc.);
- Sessions de formations données par l'intervenant psychosocial dans son CSSS;
- Périodes de congé (Fêtes, été), pendant lesquelles ils sont absents et/ou se consacrent moins au travail en duo, car ils doivent remplacer des collègues en vacances.

À noter : avant de faire l'objet d'un suivi d'un an, le duo réalisait davantage d'interventions et de consultations mutuelles sur des situations concernant des personnes âgées et non du transfert de compétences. **Les membres du duo soulignent que leur**

fréquence de travail lors de l'année de suivi est plus faible que ce à quoi ils étaient habitués auparavant (deux fois par semaine, soit huit fois par mois).

7.3 CAS 3

Période suivie : avril 2014 à janvier 2015.

La fréquence du travail en duo par le cas 3 est moins documentée. Seule la période d'avril 2014 à janvier 2015 a pu l'être, et ceci pour un seul agent sociocommunautaire et les intervenants psychosociaux (les autres agents sociocommunautaires étaient absents à l'une des deux entrevues de groupe).

Le cas 3 a travaillé en duo à une fréquence variée selon les intervenants concernés :

- Selon l'agent sociocommunautaire, le travail en duo se fait cinq à six fois par mois.

Il s'agit de consultation, d'échanges d'information et d'interventions auprès d'aînés. Cela est effectué avec une quinzaine d'intervenants différents du CSSS (selon l'intervenant au dossier);

- Selon les intervenants psychosociaux le travail en duo varie d'une fréquence de zéro à une fois par mois. La fréquence est très variable selon les intervenants.

7.4 DIFFÉRENCES

La fréquence du travail en duo est très variée selon les cas.

La fréquence maximale de travail en duo se produit lorsque le duo est « fixe » et lorsqu'il a pour principal mandat de réaliser des interventions auprès de personnes âgées maltraitées et des activités de sensibilisation.

Les trois cas ne documentent pas leur fréquence de travail en commun, sauf le cas 3 qui vient de mettre en place en décembre 2014, un tableau de bord de suivi des interventions en collaboration. C'est la Table AMI qui a créé cet outil. Cela permettra de connaître plus précisément le volume d'interventions réalisées en duo.

Fréquences du travail en duo selon le type de duo

La fréquence du travail en duo dépend du type de duo formé et de son stade d'évolution. Le type de travail en duo varie aussi en fonction de ces deux critères. La fréquence du travail en duo, et ce, avec tout type de travail confondu, varie ainsi (travail en duo du plus fréquent au moins fréquent) :

- Un duo qui réalise ensemble des visites auprès d'aînés de façon hebdomadaire et des activités de sensibilisation en duo (cas 1 à leur début) – Plus de 20 fois par mois;
- Un duo qui se consulte dans des suivis d'intervention auprès d'aînés, qui réalise des interventions en duo auprès d'aînés et qui réalise des activités de sensibilisation en duo (cas 2 à leur début) – huit fois par mois;
- Un policier qui consulte différents intervenants psychosociaux et qui intervient ponctuellement avec eux auprès d'aînés (cas 3) – cinq à six fois par mois;
- Un duo qui réalise séparément du transfert de compétences auprès d'autres intervenants et qui ne fait plus d'intervention en duo auprès d'aînés (cas 1 en 2014) – quatre fois par mois;
- Un duo qui se consulte dans des suivis d'intervention auprès d'aînés, qui réalise des interventions en duo auprès d'aînés, qui réalise des activités de sensibilisation en duo et du transfert de connaissances auprès d'autres intervenants (cas 2 en 2014) – deux à quatre fois par mois.

8 INTERACTIONS DES DUOS AVEC LES TABLES DE CONCERTATION INTERSECTORIELLES

8.1 CAS 1

8.1.1 DESCRIPTION GÉNÉRALE DE LA TABLE ET DE LA PRÉSENCE DU DUO

La Table de concertation *Vivre et Vieillir à Rosemont* (VVR) est généraliste sur tous les sujets concernant les aînés (incluant la maltraitance). Elle se réunit chaque mois sauf l'été, pour une durée de trois heures, dans les locaux du centre communautaire qui héberge entre autres l'organisme de l'intervenant de milieu du duo 1.

L'intervenant de milieu du duo 1 y siège. La policière du duo 1 n'y siège plus depuis qu'elle a quitté ses fonctions au PDQ local pour travailler au Centre d'enquêtes régional Nord, puis au Quartier général du SPVM. C'est l'agente sociocommunautaire qui lui a succédé au PDQ qui siège à la Table. Cette policière ne faisait pas partie des duos observés dans le cadre de cette recherche, bien qu'elle forme désormais un duo avec l'intervenante de milieu qui a succédé à l'intervenant de milieu du duo 1 dans ses fonctions « locales », soit le travail de milieu avec les aînés de Rosemont.

Il faut noter que la policière du duo 1 rapporte que l'intervenant avec qui elle forme le duo lui transmet les informations pertinentes suite à sa présence aux tables. Elle mentionne aussi être présente à d'autres tables plus « stratégiques » (Table clinique de consultation du CSSS Cavendish, Comité du ministère de la Sécurité publique).

Parmi les sept rencontres de la Table qui ont fait l'objet d'une observation, l'intervenant de milieu du duo 1 était présent à cinq d'entre elles, donc la grande majorité du temps. Notons que la policière du PDQ de Rosemont (ne faisant pas partie du duo 1) était présente à seulement une rencontre – la première en septembre 2013.

8.1.2 TYPES D'INTERACTIONS ET RÉPARTITION DES RÔLES

Les interactions en lien avec le travail en duo ont été très rares durant l'année, au total il y en a eu seulement deux. Il s'agissait de suivis d'activités ayant eu lieu (une activité de sensibilisation réalisée en duo avec un autre policier que celui du duo 1 et une activité de transfert de compétences auprès de policiers, réalisée avec la policière du duo 1). Les autres membres de la table commentent ou complètent ces interventions, mettent à disposition du duo des outils de sensibilisation et participent à des discussions de cas sur la maltraitance. Un organisme pour femmes souligne le fait qu'une entente a été conclue avec l'organisme de l'intervenant du duo 1, afin d'héberger des femmes aînées victimes de violence conjugale.

Les interactions générales concernant la maltraitance sont plus nombreuses, mais restent relativement rares : le travailleur de milieu est intervenu huit fois. Il a été sollicité une

fois et il est intervenu spontanément sept fois. Ses interventions sont des avis (en lien avec sa connaissance du terrain) (quatre sur huit interactions), des réponses ou propositions d'intervention (quatre sur huit).

La plupart du temps, ces interventions entraînent des réactions ou commentaires des autres ressources qui vont souvent dans le sens d'une approbation ou une appréciation (cinq fois sur huit) ou d'une poursuite de la discussion (deux fois sur huit).

Des engagements en découlent la plupart du temps, mais ils sont pris surtout par d'autres membres de la Table (quatre fois sur huit), plutôt que par l'intervenant du duo 1 (deux fois sur huit). Il peut aussi ne pas y avoir de suites (deux sur huit).

En bref l'implication du membre du duo 1 ressemble à une présence d'expert pour renseigner les autres ressources, donc davantage en mode réactif que proactif. Cependant, lors de la dernière rencontre observée, un comité spécifique sur la maltraitance a été créé et une volonté de relancer ces activités semble être née, ce qui pourrait modifier le rôle de l'intervenant du duo 1 qui a accepté de siéger sur le comité.

8.2 CAS 2

8.2.1 DESCRIPTION GÉNÉRALE DE LA TABLE ET DE LA PRÉSENCE DU DUO

La table renommée Comité des aînés sans abus d'Ahuntsic et Montréal-Nord (CASAAM) en octobre 2013 rassemble les intervenants et partenaires d'un CSSS sur la question de la maltraitance envers les personnes âgées. Elle se réunit en moyenne quatre fois par an pour une durée de trois heures, en alternance dans les locaux du CSSS Montréal-Nord, du PDQ 39 et du PDQ 27.

Les deux intervenants du duo 3 y siègent. Même s'ils n'ont pas fait l'objet d'observation, un agent sociocommunautaire d'un autre PDQ (Ahuntsic) est aussi membre du Comité, ainsi qu'une travailleuse sociale du CSSS Ahuntsic (qui s'est jointe au Comité en octobre 2013 puis y est restée, même après avoir changé de poste et être devenue agente de liaison à l'Hôpital). Une nouvelle agente sociocommunautaire arrivée en cours d'année au PDQ 39 s'est aussi jointe au Comité.

Sur les quatre observations de rencontres faites pendant l'année, les deux membres du duo 3 ont été présents à toutes les rencontres. En l'absence (à deux reprises) du responsable du Comité qui est aussi chef de programme de Soutien à l'autonomie des personnes âgées – déficience physique (SAPA-DP), l'intervenant psychosocial du duo 3 a animé une rencontre du comité. La présence du duo 3 sur le Comité est donc très assidue.

8.2.2 TYPES D'INTERACTIONS ET RÉPARTITION DES RÔLES

Les interactions du duo dédiées au travail en duo sont très nombreuses : en quatre rencontres il y en a eu 12 qui avaient toutes pour objet de faire le bilan d'interventions en

duo. Il s'agissait surtout de bilans d'activités de sensibilisation réalisées (kiosques ou séances d'information) (sept interventions), de bilan de formations réalisées (trois interventions), de bilan d'interventions réalisées auprès d'aînés (deux interventions). La plupart étaient prévus à l'ordre du jour (10 interventions sur 12), seules les points faisant mention d'interventions auprès d'aînés étaient des points non prévus à l'ordre du jour.

La présentation de ces points est faite en parfaite harmonie entre les membres du duo, puisque six sont présentées par l'un et six par l'autre. Dans un peu plus de la moitié des cas (sept sur 12), l'autre membre du duo complète les propos en amenant d'autres informations, qui sont toujours en appui au propos de l'autre. Souvent dans ces moments, l'un et l'autre répondent indistinctement aux questions des autres participants, parfois même alors que la question était adressée à l'autre membre du duo. Dans les cinq autres cas, la présentation s'est faite par un seul membre du duo sans que l'autre ne sente le besoin de compléter.

Les réactions des autres membres du comité sont le plus souvent : pas de réaction (quatre fois), approbation ou commentaire (trois fois), questions (deux fois), ajout d'information quant à leur participation à l'activité mentionnée (une fois), proposition de participation à une activité du duo (une fois). Ces réactions illustrent une relativement faible implication des autres organismes représentés au Comité dans les activités du duo. D'ailleurs à plusieurs reprises dans ces interventions, un membre du duo souligne que les activités reposent sur les épaules du duo et que le comité souffre d'un manque d'initiatives venant d'autres participants.

Plusieurs constats peuvent être faits :

- Le travail de sensibilisation et de formation fait par le duo est pleinement intégré et alimente même les rencontres des tables. Par contre, en ce qui concerne les interventions avec les aînés, c'est le duo qui prend l'initiative d'en « raconter » à l'occasion, souvent pour démontrer que ce sont des interventions longues, qu'elles sont nombreuses et complexes;
- Les interventions des deux membres du duo sur leur travail reflètent leur façon de travailler en duo : dans l'harmonie, la confiance et en se complétant l'un et l'autre;
- Les activités du Comité intersectoriel reposent beaucoup sur les activités menées par le duo.

Les interactions générales des membres du duo sont nombreuses aussi. Il s'agit essentiellement d'interventions spontanées (14 fois) plutôt que d'une sollicitation par un autre participant (trois fois). Ces interventions spontanées proviennent également du policier et de l'intervenant psychosocial (sept fois chacun).

Les thèmes abordés sont variés : activités de sensibilisation avec les autres membres du Comité; formations; projets du Comité. Il s'agit souvent de propositions d'intervention (quatre fois), d'avis ou conseils (quatre fois), de réponses à des questions (trois fois), d'informations (deux fois) ou de question (une fois). La seule distinction entre les deux membres du duo concerne les avis-conseils, qui sont donnés par l'intervenant psychosocial plus que par le policier. Cela confirme sa position d'expert dans le domaine de la maltraitance, qui est d'ailleurs soulignée en entrevue par le policier du duo. Les réactions des autres participants au Comité sont la plupart du temps une approbation de l'intervention du duo ou ils n'ont pas de réaction. Parfois un autre participant propose une action. La moitié des interactions donnent lieu à un engagement ou une action du duo par la suite, ce qui confirme l'implication du duo au sein du Comité et sa proactivité.

La position générale des membres du duo pendant les rencontres est, donc plutôt proactive pour la première moitié d'année, mais dans la deuxième moitié, même s'ils restent très actifs, ils se positionnent plutôt en réaction à des sujets ou pour relater leurs activités en duo. Cela témoigne d'un certain essoufflement du duo dans ses interactions avec le Comité. C'est d'ailleurs un sentiment qu'ils confirment en entrevue.

8.3 CAS 3

8.3.1 DESCRIPTION GÉNÉRALE DE LA TABLE ET DE LA PRÉSENCE DU DUO

La Table Abus-Maltraitance-Isolement AMI (AMI) des aînés est spécialisée en maltraitance. Elle réunit les représentants du CSSS et de la communauté une fois par mois sauf l'été, pour une durée de deux heures, dans les locaux d'un centre communautaire.

Les duos du cas 3 ne sont pas réunis au complet sur cette Table : les policières sont toutes présentes, mais aucun intervenant psychosocial. Pour le CSSS, ce sont des cadres du CSSS qui sont présentes et qui relaient l'information aux intervenants psychosociaux. Un organisateur communautaire s'est aussi joint à quelques rencontres. Enfin, l'intervenant de milieu du duo 1 est présent à cette Table aussi.

Sur les six rencontres observées, les policières étaient présentes quatre fois pour l'une et trois fois pour l'autre. Une troisième policière était présente à deux reprises, puis elle a quitté son PDQ pour travailler au Centre d'enquêtes régional, donc a quitté la Table. Les absences des policières étaient toujours dues à des conflits d'agenda, leur présence est donc tout de même relativement assidue. L'intervenant du duo 1 était présent aux six rencontres.

8.3.2 TYPES D'INTERACTIONS ET RÉPARTITION DES RÔLES

Les interactions du duo dédiées au travail en duo ont été rares (quatre interactions). Les trois premières concernaient la mise en place éventuelle d'un nouveau duo et relataient aux membres de la Table les étapes réalisées en ce sens – finalement ce nouveau duo n'a

pas été mis en place – jusqu’à la mise en place du suivi d’un groupe de duos dans le cadre du projet *Arrimage*. Elles étaient toutes prévues à l’ordre du jour et présentées par la responsable de la Table, et ce, avec le soutien d’une policière faisant partie du cas 3. Une autre policière réagissait pour exposer son point de vue sur le nouveau duo et sa préférence pour le suivi d’un groupe entier. Les autres participants de la Table réagissaient aussi en apportant des idées. Une quatrième interaction a été occasionnée par l’intervenant psychosocial du duo 1 pour solliciter l’appui de la Table à la demande de financement déposée par son organisme pour continuer le travail en duo. Cette demande a été approuvée par les autres participants.

Les interactions générales des membres du duo au sein des discussions de la Table sont très nombreuses : durant six rencontres observées et malgré les absences à certaines rencontres, les policières ont fait un total de 25 interventions : elles ont été sollicitées par un participant à deux reprises, mais surtout, elles sont intervenues spontanément 23 fois. Les deux policières présentes toute l’année sont intervenues de façon presque égale, tandis que la policière – qui est partie après deux rencontres observées – est intervenue trois fois.

La plupart des interventions concernaient des activités de sensibilisation organisées par la Table, aussi bien pour les planifier qu’en faire le bilan (16 prises de parole sur 23). Les autres interventions sont très diversifiées : elles concernaient des projets de la Table (comité sur les conflits entre aînés, projet de financement d’un travailleur de milieu, porte-à-porte), la suggestion d’inviter un autre membre à la Table ou la diffusion d’un message de prévention sur un type de fraude répandu sur le territoire.

Les interventions des policières ont toutes la fonction « d’apporter de l’eau au moulin » : il s’agit d’informations (neuf fois), d’avis-conseils (six fois), de propositions d’interventions (six fois) ou de réponses à une question (deux fois).

Les autres membres de la Table réagissent le plus souvent en approuvant leurs propos et parfois en ne réagissant pas. Suite à ces interventions, des engagements sont pris dans la moitié des cas. De façon égale, des actions découlent des membres de la Table ou des membres des duos.

Les agentes sociocommunautaires ont indéniablement un rôle proactif au sein des rencontres, dans un esprit de coconstruction de projets avec les autres membres de la Table.

Du côté de l’intervenant psychosocial du duo 1, ses prises de paroles sont au nombre de 12 pour les six rencontres, soit la moitié sollicitée par d’autres membres de la Table et l’autre moitié spontanée. Ses interventions portent sur ses actions en dehors de la Table AMI, avec le duo 1, et sur des actions en lien avec la Table. Il s’agit de réponses à des questions de membres de la Table ou d’avis et conseils. Les réactions des autres membres

vont dans le sens d'approbation des propos. La plupart du temps, il n'y a pas d'engagement pris par l'intervenant de milieu, mais une action peut être mise en œuvre par d'autres membres de la Table.

L'intervenant du duo 1 a donc, à cette Table aussi, un rôle d'expert qui réagit aux demandes plutôt que d'être proactif.

8.4 POINTS COMMUNS

Les membres des trois duos observés, lorsqu'ils siègent à une Table, sont généralement assidus.

Les interventions orales qui concernent le travail en duo pendant ces rencontres sont toujours des bilans d'actions posées, mais ne sont jamais des prévisions ou des demandes de conseils sur des actions à venir. Le Comité, pour sa part, semble entériner les actions du duo, sans en être partie prenante toutefois.

Les propos tenus par les membres des duos sont toujours bien accueillis par les autres participants des tables pendant l'année d'observation.

Les discussions impliquant les duos lors des rencontres des tables portent très souvent sur le sujet de la sensibilisation à la maltraitance, et ce, via des activités organisées par ces tables. Les occasions d'aborder le sujet des interventions auprès d'aînés sont plus rares. Les rencontres des tables ne sont pas le lieu pour échanger sur l'intervention, mais en dehors des discussions officielles, il est souvent arrivé que les intervenants de duo soient interpellés ou interpellent d'autres représentants d'organismes au sujet d'interventions – pour un avis, une demande d'intervention, la planification d'une intervention ensemble.

8.5 DIFFÉRENCES

Certains membres des duos ne siègent pas à une table : certains de ceux qui font du transfert de connaissances et non de l'intervention terrain (policière du duo 1) et les intervenants psychosociaux du cas 3. Toutefois, l'organisme de ces personnes est représenté par un autre collègue.

L'intervenant de milieu du duo 1 siège à deux tables : VVR et la Table AMI. Cela s'explique par le fait que le duo 1 fait du transfert de compétences dans une région couvrant plusieurs CSSS et donc plusieurs tables, dont celles des territoires des cas 2 et 3. Cependant, il ne siège pas au CASAAM.

De façon logique, les tables généralistes et non spécialisées en maltraitance laissent moins la place à des interactions en lien avec la maltraitance et au travail en duo.

Le cas 2 est le seul dans lequel les deux membres du duo sont présents à la Table. Les activités de sensibilisation menées principalement par le duo (avec l'accompagnement

d'autres partenaires parfois) et celles de formations ont une place importante dans les discussions se déroulant aux rencontres de la Table. L'implication du duo au sein de la Table est très forte et proactive. Le duo souligne qu'il souffre d'un manque d'implication des autres membres.

Alors que dans les cas 1 et 2 les duos prennent la parole pour faire le bilan ou le suivi des activités de prévention de la maltraitance, dans le cas 3, les duos participent avec les autres membres de la Table à des discussions autant pour planifier ces activités que pour en faire le bilan. Cela reflète la méthode de travail participative qui prévaut à la Table du cas 3 dans l'élaboration des activités impliquant les duos et la forte implication de tous les membres de la Table. Les duos s'insèrent dans ces pratiques collaboratives, alors que dans les cas 1 et 2 les pratiques des duos semblent se faire avec moins de participation des autres membres de la Table.

Lorsque les deux membres des duos sont présents aux Tables (cas 2) les interactions en rapport avec le travail en duo sont bien plus nombreuses que lorsqu'un seul membre du duo est présent.

Pour les duos en mode « transfert de compétences » il semblerait que les tables locales ne soient plus le lieu favorisé pour les échanges qui concernent le travail réalisé en duo. Ils seront davantage présents à ces rencontres pour répondre aux questions d'autres intervenants que pour échanger ou faire un suivi de leur travail en duo.

L'implication du membre du duo 1 ressemble à une présence d'expert pour renseigner les autres ressources, donc davantage en mode réactif que proactif. Le duo 2 est proactif et a un rôle de pilier au sein de la Table, et ce, pour réaliser des activités ou les proposer. Le cas 3 est très proactif en ce qui concerne les policières présentes, et ce, dans une logique de participation aux travaux de la Table. Elles participent de façon égale avec les autres membres.

Les liens avec les autres participants de la table sont différents selon les cas : l'implication dans les travaux de la table semble plus répartie entre les membres de la table dans les cas 1 et 3 (dans lesquels tous les membres de duos ne sont pas présents) que dans le cas 2 où ce sont les membres du duo qui semblent « porter » les travaux de la Table davantage que les autres participants.

9 FORCES DE LA PRATIQUE EN DUO

9.1 FORCES LIÉES AU DUO

Les forces majeures de la pratique en duo **évoquées par les trois cas sont** :

- L'addition et la complémentarité des compétences (intérêts, connaissances, expériences personnelles et professionnelles, langues parlées, etc.) de chacun des intervenants impliqués. Cela a pour effet de bonifier et de faciliter les interventions. Pour les cas 1 et 2, l'expérience de longues années dans le dossier de la maltraitance est aussi une force supplémentaire.
- Le développement des compétences dans son propre domaine ainsi que dans le domaine d'expertise de l'autre membre du duo. Par exemple, un policier du cas 3 mentionne que grâce à l'approche des intervenants psychosociaux, il a appris à impliquer davantage l'entourage de la personne âgée et à respecter l'autonomie et les choix de la personne âgée;
- L'accès aux organismes respectifs des membres des duos et la communication entre ceux-ci sont facilités. Les trois cas évoquent que cet accès est plus large que l'accès à la seule personne membre du duo. C'est la communication entre les deux organismes qui est facilitée de façon générale, les autres collègues des membres du duo faisant appel directement au duo;

*« Quand il y a une travailleuse sociale particulière, quand on a l'autorisation de la travailleuse sociale, ça va même arriver qu'on aille mettre le numéro de téléphone de la travailleuse sociale pour que si les patrouilleurs interviennent de jour, ils puissent communiquer avec elle si besoin. »
(Entrevue 7, ASC5-P4-L10)*

- La capacité à surmonter les défis liés au respect de la confidentialité dans l'échange d'informations. Puisque les deux membres du duo interviennent ensemble auprès d'une personne âgée, ils n'ont pas de difficultés à s'en parler ensuite pour les suivis.

Pour les cas 1 et 2, il est intéressant de remarquer certaines spécificités que l'on peut expliquer par leur plus longue expérience de travail en duo :

- L'efficacité d'intervention : le partage des tâches au sein d'un duo permet une intervention plus efficace et plus rapide que si les acteurs intervenaient seuls. Les intervenants ne dépassent pas leurs mandats. Cela est surtout nommé par les policiers qui évitent ainsi de faire de l'intervention sociale ou de référer la personne vers des ressources lorsque ce suivi est assuré par un intervenant psychosocial. L'efficacité est aussi liée, pour le cas 1, au fait qu'ils se partagent les tâches de représentation du duo au sein d'organismes de concertation ou de rencontres diverses;

- L'aisance et la complicité entre les membres du duo augmentent l'aisance des personnes âgées et la confiance qu'elle leur accorde. Le temps passé en duo permet de développer une connaissance de l'autre et une complicité, ce qui rend l'intervention fluide.

« C'est clair qu'en faisant ça toujours avec la même personne, on finit quasiment nos phrases l'un et l'autre. Ça crée un lien de confiance avec le monde devant nous, parce qu'ils nous voient tellement à l'aise, ils sont à l'aise aussi et nous posent des questions. » (Entrevue 5, D2I-P9-L33)

« Au nombre d'interventions qu'on fait ensemble... On a rien préparé, on est arrivés et on savait chacun, qui allait dire quoi, comment chacun allait intervenir. C'est ça l'avantage de travailler en duo, ça crée cette facilité-là. » (Entrevue 13, D2I-question 8)

Pour les cas 2 et 3, certaines spécificités sont liées au fait que l'intervenant psychosocial travaille pour le réseau public de la santé et des services sociaux :

- La transmission d'informations est facilitée. S'il est trop tôt pour intervenir, les membres du duo peuvent attirer l'attention de l'autre sur une situation problématique dans une résidence pour aînés ou chez une personne afin de l'inciter à être vigilant. Le policier peut consulter l'historique des appels policiers réalisés auprès d'une personne.

Le cas 1 mentionne une série de bénéfices supplémentaires :

- La possibilité d'intervenir dans un plus grand nombre de situations de maltraitance que si les acteurs intervenaient seuls, et ce, grâce à la présence de deux intervenants aux fonctions et aux approches différentes;
- La stimulation de l'innovation dans les interventions;
- La confiance de la personne âgée augmente, car elle peut se sentir davantage en confiance avec l'un ou l'autre des intervenants;

« Ça fait deux personnes à qui parler. Je sais que, parfois, les gens sont plus à l'aise avec un qu'avec l'autre. » (Entrevue 4, D1P-P2-L32)

- L'augmentation de la visibilité des organismes communautaires impliqués dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées;
- La multiplication par deux des connaissances des ressources du milieu et de personnes à contacter dans les situations de maltraitance.

« Je pense que c'était ça notre grosse, grosse force à [l'intervenant psychosocial du duo] et moi : on était capables d'aller chercher quelqu'un dans chaque organisation, qui était capable de nous ouvrir la porte. » (Entrevue 3, D1P-P7-L6)

Le cas 2 mentionne aussi une série de forces supplémentaires :

- L'originalité du duo suscite la curiosité et donc le contact avec les personnes âgées. Cela aide notamment au succès des activités de prévention;

Au sujet des activités de sensibilisation : « *Ma présence du CLSC et la présence d'un policier en uniforme c'est clair, ça attire du monde. Ça crée déjà une curiosité. [...] Le monde est intéressé, curieux à venir nous voir et là, on est capable de vraiment parler avec eux.* » (Entrevue 5, D2I-P9-L21)

- Les chances que la personne âgée ait déjà un dossier dans l'un ou l'autre des organismes augmentent;
- Le duo complète l'intervention réalisée par d'autres professionnels de leur organisme. Par exemple, le duo 2 est intervenu à l'occasion de la fermeture d'urgence d'un établissement, et ce, en raison de sa capacité à travailler en collaboration dans des dossiers complexes.

Le cas 3 ajoute d'autres forces spécifiques :

- Les situations de négligence sont davantage et mieux documentées par une intervention en duo;
- Les rôles des intervenants d'un autre secteur (en l'occurrence le secteur de la sécurité publique et le secteur de la santé et des services sociaux) sont démystifiés et mieux compris grâce au travail en duo.

9.2 FORCES LIÉES À LA PRÉSENCE D'UN POLICIER

La présence d'un agent sociocommunautaire au sein d'un duo comporte plusieurs bénéfices, communément mentionnés par les trois cas :

- Il connaît le Code criminel et les règlements municipaux et il a accès à des ressources spécialisées plus facilement, soit des services tels qu'UPS-Justice et le pouvoir d'appliquer la procédure de la loi P-38;
- La présence policière permet un meilleur accès aux domiciles des personnes âgées.

« *Avec la police, on peut forcer le propriétaire à débarrer la porte parce qu'on veut vérifier l'état des lieux* » (Entrevue 2, D1I-P15-L33)

- Le policier facilite l'accès et la prise de contact avec les personnes âgées isolées, particulièrement celles qui ne sont pas connues du CSSS;

- La présence policière est dissuasive pour la personne maltraitante. Parfois une simple rencontre suffit à faire cesser la situation de maltraitance;

« Je le sais des fois que la police ne peut rien faire, mais en ayant [le policier du duo] là peut-être que le client... peut-être qu'il va dire : 'O.k., je ne veux pas déposer une plainte, mais j'accepte que vous rencontrerez mon fils '. Des fois c'est juste assez [...] pour que le... l'abuseur en question soit plus là. Il disparaît. » (Entrevue 5, D2I-P13-L34)

- La présence d'un policier dans le duo améliore la perception du travail policier par les collègues de l'intervenant psychosocial du duo. Par exemple, un intervenant psychosocial du cas 3 mentionne que les interventions policières dans les ressources intermédiaires sont mieux acceptées par les professionnels.

Les cas 1 et 3 ajoutent que la présence du policier assure la sécurité de l'intervenant psychosocial lorsqu'il doit agir dans une situation potentiellement dangereuse (par exemple s'il craint qu'une personne maltraitante soit agressive ou pourrait le menacer).

Le cas 3 ajoute :

- Le policier peut prendre connaissance des historiques d'appel pour une même personne, ce qui aide à orienter l'intervention;
- La présence spécifique d'un agent sociocommunautaire dans le duo, et non d'un patrouilleur, permet une souplesse dans l'intervention avec un aîné et une personne maltraitante.

« Moi, par rapport au gars (personne maltraitante), il y avait des choses... j'étais au courant. Moi c'est sûr qu'avec lui j'ai pris des ententes, de dire : ' Regarde, moi telle affaire, je laisse un peu de côté, mais tu dois collaborer parce que sinon là tu vas avoir des problèmes '. (Entrevue 7, ASC5-P13-L39)

9.3 FORCES LIÉES À LA PRÉSENCE D'UN INTERVENANT PSYCHOSOCIAL

Selon les trois duos, la présence d'un intervenant psychosocial présente les avantages suivants :

- L'intervenant psychosocial peut réaliser les démarches juridiques (ordonnances d'examen psychiatrique, etc.), ce qui facilite le travail policier;
- Il réfère la personne vers les ressources adéquates, ce que le policier ne peut pas faire seul, faute de temps et parfois de connaissances du milieu.

Les cas 1 et 2 mentionnent que la présence de l'intervenant psychosocial augmente la confiance de la personne aînée : l'intervenant peut ainsi inciter les personnes à avoir recours au CSSS ou à déposer une plainte au service de police;

Le cas 1 mentionne :

- La présence d'un travailleur communautaire n'est pas menaçante pour certaines personnes aînées qui perçoivent les travailleurs sociaux du CSSS comme des professionnels qui visent à les institutionnaliser;
- L'intervenant de milieu permet au duo de disposer d'une vaste connaissance des ressources communautaires.

Le cas 2 expose d'autres forces liées à la présence de l'intervenant psychosocial :

- Le travailleur social offre un suivi psychosocial et une vigilance sur la situation quand les policiers n'ont pas les moyens d'intervenir (car il n'y a pas de plainte déposée);

« Si le CLSC peut rentrer dans le dossier, ça fait des yeux qui sont à l'écoute et si jamais il y a dégradation dans la situation, qu'on puisse intervenir plus rapidement ».
(Entrevue 12, D2P-question 8)

- La présence du travailleur social au sein du duo permet au duo de bénéficier de l'expertise d'un spécialiste en maltraitance.

10 LIMITES ET DÉFIS DE LA PRATIQUE EN DUO ET LEURS SOLUTIONS

Les défis rencontrés par les duos sont similaires, donc ils sont présentés de façon générale pour les trois cas. Il ne semblait pas pertinent de distinguer les solutions trouvées par les duos selon les cas, mais plutôt de présenter l'ensemble des solutions que les duos ont identifiées et mises en œuvre. Enfin, les duos ont exprimé des souhaits afin de faciliter leur travail en duo et avec d'autres ressources. Ce dernier point est présenté en précisant le cas qui a proposé ces idées.

Il est intéressant de constater que les défis et limites rencontrés par les duos touchent aussi bien leur pratique en duo que leur pratique intersectorielle plus large, soit avec différents organismes.

10.1 RESPECT DE LA CONFIDENTIALITÉ

Le respect de la **confidentialité** est un enjeu nommé par les trois cas :

- Les **échanges d'informations entre les membres d'un duo** peuvent être complexes. Le respect de la confidentialité empêche fréquemment les deux membres d'un duo de se consulter davantage et donc d'intervenir dans un plus grand nombre de situations de maltraitance;
- Les **échanges d'informations du duo avec d'autres ressources** sont encore plus complexes, car certains organismes ont des règles strictes quant à la confidentialité. Ils peuvent refuser de fournir de l'information aux membres du duo alors qu'une personne aînée pourrait y avoir un dossier. Parfois, deux collègues de CSSS (dont un membre de duo) travaillent tous les deux sur une même situation sans le savoir;

« Quand la banque a une situation, un problème, ils communiquent avec nous (le CSSS) puis ils s'attendent à ce que nous on divulgue toute l'information même quand on le sait très bien, et ils savent très bien que les dossiers sont confidentiels. Mais nous quand on appelle pour leur faire part d'une possibilité de fraudes, de ci ou de ça, eux ça devient très confidentiel et ils ne peuvent pas nous en parler » (Entrevue 13, D2I-question 9)

- L'obtention du **consentement de la personne aînée** pour intervenir en intersectorialité est une partie importante et délicate dans les premières rencontres avec celle-ci;
- Parfois, les membres des duos **agissent en craignant d'avoir dépassé les limites** imposées par leur code d'éthique ou leur ordre professionnel et sont laissés à eux-mêmes pour décider s'ils doivent parler ou non d'une situation de maltraitance à une autre ressource.

Solutions mises en œuvre par les duos :

Lorsqu'il est question d'échanger des informations de façon confidentielle, tant au sein d'un duo qu'avec d'autres partenaires, et que la personne âgée n'y a pas consenti, les intervenants **se consultent à titre général**, et ce, sans fournir d'informations qui permettraient d'identifier la personne âgée.

Lorsqu'il s'agit d'échanger de l'information avec d'autres ressources que le duo, **l'intervenant peut simplement donner une information générale, sans en demander en retour**, afin d'éveiller la vigilance de l'intervenant d'un autre organisme au cas où la personne âgée y est connue et que la situation présente un certain niveau de danger.

« Puis des fois on n'est pas obligé de rentrer dans les détails. Moi j'ai déjà dû dire à une intervenante [psychosociale] : " Écoute, je ne peux pas tout te dire, mais je peux te dire, ne va pas là toute seule ". » (Entrevue 7, ASC5-P2-3L6)

Les duos peuvent aussi tenter **d'obtenir le consentement de la personne âgée, en travaillant avec un proche** de cette personne, qui pourrait la convaincre.

Lorsque la personne âgée n'a pas consenti préalablement à l'échange d'informations avec l'autre membre du duo, les intervenants **échantent le minimum d'informations nécessaires avant l'intervention**.

« [Avant de rendre visite à l'ainé] je n'échange pas trop, trop d'informations avec [l'intervenant psychosocial du duo] [...] parce que ce sont des informations confidentielles. » (Entrevue 3, D1P-P9-L27)

La **présence des deux intervenants** lors d'une rencontre avec une personne âgée permet d'éliminer le problème de la confidentialité, puisque la personne âgée a déjà consenti à la présence de l'intervenant psychosocial et de l'agent sociocommunautaire. En ce sens, **travailler en continu un dossier en duo** élimine des difficultés liées à la confidentialité.

« Tu m'avais demandé : " Peux-tu me faire un feedback de ton entrevue ? " Puis je disais : " Tout ce qui est dit avec la patiente, c'est comme des données confidentielles, je ne peux pas tout te divulguer " puis on s'était dit on va y aller ensemble comme ça je n'aurais pas à te raconter tout ce qui avait été dit. » (Entrevue 7, TS4-P21-L1)

La **confiance** et les **habiletés de communication** de chaque intervenant y sont pour beaucoup dans les échanges d'informations qui respectent la confidentialité. Les intervenants peuvent se partager de l'information essentielle à leur sécurité sans entrer dans les détails. De plus, il est important que chaque intervenant honore la confidentialité des interventions qu'il observe dans l'organisme de l'autre membre du duo. Le

développement de liens de confiance avec des intervenants d'autres ressources est aussi cité comme facilitant l'échange d'informations.

Souhaits et propositions pour faciliter le travail en duo :

- Inciter les différentes ressources à demander directement à la personne âgée si elle souhaite une intervention de la police ou du CSSS (plutôt que de référer la situation directement);

« Je ne suis pas sûr qu'ils sont tous conscients de ce qu'ils peuvent faire au niveau de la cliente. Eux, ils ne peuvent pas divulguer [de l'information], mais ce serait facile de demander à la cliente : " Voulez-vous que la police vienne ? " et on pourrait se présenter ». (Entrevue 13, D2I-question 9)

- Capacité de communiquer sans l'autorisation de la personne âgée dans certaines situations (cité par le cas 2);
- Création d'un formulaire d'autorisation générale à échanger des renseignements à toute institution, que tous les intervenants psychosociaux et policiers auraient l'automatisme de faire signer à la personne âgée. (Cf. le formulaire utilisé dans l'OEMC « *Autorisation de l'utilisateur de communiquer des renseignements* » en y ajoutant une mention générale « *vers les établissements que je pourrais impliquer ultérieurement* » (cité par le cas 2);
- Création d'une entente formelle entre organismes (cité par le cas 1);
- Envoi, par les policiers au CSSS, du formulaire de consentement signé par la personne âgée, comme pour les cas de violence conjugale (cité par le cas 2).

10.2 MÉCONNAISSANCE DES RÔLES DE CHAQUE ORGANISME

Autant dans la pratique en duo que dans le travail avec d'autres ressources, les trois cas nomment la **méconnaissance des mandats et rôles de chaque organisme** comme étant l'une des sources principales de conflit, de rivalité, de compétition ou d'incompréhension. Même lorsqu'ils sont récemment constitués, les duos ont des difficultés à connaître les rôles de chacun. Cette situation s'atténue avec le temps. On pourrait émettre l'hypothèse que cette méconnaissance est attribuable, par exemple, aux différences de cultures organisationnelles et de valeurs.

La première entrevue avec le cas 3, au sein duquel tous les intervenants psychosociaux et policiers ne se connaissaient pas encore, montre le manque de connaissances sur les rôles des uns et des autres lorsque le travail en duo en est au démarrage :

« Et la police des fois, enfin les agents sociocommunautaires, peut-être qu'on pourrait les utiliser d'une façon. Moi je ne savais pas que ce n'est pas forcément seulement dans des situations d'urgence. » (TS7-P7-L25)

« Ça me fait penser à cette notion de gestion du risque. Je ne connais pas de votre côté comment, enfin, comment vous vivez, comment vous gérez le risque ? » (TS7-P11-L20)

« Mais advenant un cas comme ça, vous êtes sorties parce que vous vous sentiez en danger, qu'est-ce que vous faites après ? » (ASC6-P26-L25)

Solutions mises en œuvre par les duos :

Que ce soit dans la pratique en duo ou lorsque le duo fait appel à d'autres ressources, il faut **apprendre à se connaître**. Plusieurs mois, voire années, sont nécessaires pour qu'un duo se connaisse et soit familier avec les différentes organismes impliqués, ainsi que les personnes pouvant intervenir avec eux dans des situations de maltraitance.

La **communication** entre les intervenants du duo et les autres ressources est primordiale et se vit sous différentes formes :

- Prendre contact pour la première fois en personne de préférence;
- Expliquer les buts, les avantages et les limites du travail en intersectorialité;
- Échanger sur les mandats, rôles, responsabilités de chacun;
- Se connaître, se comprendre, se respecter;
- Faire un suivi des différentes étapes d'une intervention en intersectorialité;
- Donner de la rétroaction (positive ou négative) sur les actions de chacun.

« Souvent, les autres partenaires, il leur manque des faits. Pourquoi on a fait ça ? C'est là que la chicane prend, puis que la communication peut être mauvaise. » (Entrevue 4, D1P-P7-L38)

« Il y a plein de monde qui pensent que la police est capable de faire un paquet d'affaires, puis finalement on n'est pas capables de faire tout ça, pour toutes sortes de raisons : que ce n'est pas notre mandat, qu'on n'a pas les effectifs pour faire ça ou pour des raisons légales. C'est pareil pour les autres grandes organisations. » (Entrevue 4, D1P-P17-L38)

« Il arrive que les organismes soient un peu réticents au départ. Ils sont habitués à leur petit mode de fonctionnement, puis ça va déranger leurs habitudes. Quand on rencontre nos partenaires, il faut vraiment bien expliquer le mode de travail, puis pourquoi on veut être partenaires avec eux-mêmes, justement pour ne pas avoir cette réticence-là. » (Entrevue 2, D1I-P18-L10)

Souhaits et propositions pour faciliter le travail en duo :

- Sensibiliser davantage les intervenants psychosociaux et les policiers (des duos et leurs collègues) sur leurs rôles respectifs : sensibiliser les policiers patrouilleurs aux aspects sociaux de la maltraitance afin qu'ils réfèrent des situations à l'agent sociocommunautaire ou à un intervenant psychosocial; sensibiliser les intervenants psychosociaux au fait que les agents sociocommunautaires peuvent les aider (cité par les cas 2 et 3).

« C'est vraiment quelque chose à répandre comme information aussi parce que même quand on est dans le réseau depuis des années, à travers la multitude de problématiques qu'on traite, il reste que d'avoir cette perception-là qu'un agent sociocomm peut aller jusque-là, c'est extraordinaire à partager et à faire circuler comme info. » (Entrevue 7, TS5-P20-L18)

- Réaliser un organigramme des ressources de chaque territoire précisant le fonctionnement de chaque ressource (cité par le cas 1);

- Promouvoir la Ligne Aide Abus Aînés auprès des policiers et des intervenants psychosociaux (cité par le cas 1).

10.3 MANQUE DE CONNAISSANCES DU DUO SUR CERTAINES PROBLÉMATIQUES

Il est naturellement **impossible pour un duo de posséder des connaissances sur toutes les problématiques** qu'il rencontre (exemple : domaine médical, dépendances à l'alcool, drogue, médication). De plus, au début de son travail en maltraitance, un intervenant ne connaît pas tous les ressorts possibles d'une intervention.

« Je me disais : “ Moi je suis dans la police, je fais de l’enquête, je vais pas faire une dénonciation. Je peux faire ça moi? ” [...] Je l’ai faite la dénonciation là puis j’étais pas assez sûr, même mon contentieux chez nous c’était pas clair, [...], mais en même temps quand tu appelles aux commissions [...] ils préfèrent que ça soit la police qui fasse les dénonciations, ça va beaucoup plus vite pour l’enquête que pour un citoyen ordinaire. »
(Entrevue 6, D2P-P12-L9)

Solutions mises en œuvre par les duos :

Afin de combler ce manque de connaissances, les duos font **appel aux bonnes ressources** pour bénéficier d’une plus grande expertise et obtenir de l’information, réaliser une intervention complète ou pour référer une situation et en assurer un suivi. Par exemple, les duos consultent à l’occasion des collègues de leur équipe de travail, d’une table de concertation, d’un comité spécialisé ou d’autres intervenants du milieu communautaire ou du réseau public de la santé et des services sociaux.

Une autre solution mentionnée par les duos est la **participation à des discussions de cas, à des formations ou à des conférences** afin d’aller chercher de nouvelles pistes de réflexion et d’action.

10.4 DANGER POUR LA PERSONNE ÂNÉE OU LES INTERVENANTS

La **sécurité de la personne âgée et des intervenants** est une problématique citée par les trois duos. Il s’agit, par exemple, de situations où la personne maltraitante est sur les lieux de l’intervention ou qu’une des personnes impliquées a un trouble de santé mentale. Par ailleurs, le fait d’être dans l’auto-patrouille en duo avec l’agent sociocommunautaire amène l’intervenant psychosocial à se retrouver dans des situations dangereuses ou dans des situations qui relèvent du domaine policier et qui ne concernent pas les personnes âgées.

Solutions mises en œuvre par les duos :

Le duo n’intervient pas seul dans ces situations. Par exemple, il fait appel à d’autres **policiers en renfort**.

L’intervenant psychosocial est conscient que ces aspects de dangerosité font partie du travail en duo. Il signe une **décharge**, donne son consentement pour se trouver sur les lieux d’une intervention policière et accepte le risque encouru, tout en assurant à l’organisme qu’il respecte le cadre de la confidentialité des situations qu’il est amené à observer.

« Au début, j'étais un petit peu téméraire. [...] Il est arrivé deux incidents assez rapprochés. Un où je me suis fait pousser en bas d'un escalier, j'aurais pu me faire vraiment mal. L'autre, où la dame était assez âgée et avait des problèmes de santé mentale, et elle ne voulait pas nous écouter [...] elle voulait nous frapper, le risque était plus au niveau de lui faire mal ou de se faire mal en essayant de la contrôler pour ne pas lui faire mal ! Finalement, on a eu de la misère. On a eu l'air fous, on était rendus six policiers [...] Le risque est toujours là, peu importe l'âge. Parce que tu ne sais pas ce qu'il peut arriver. Puis, la plupart du temps, quand il y a des risques, c'est parce qu'il y a un problème de santé mentale sous-jacent [...] Quand on va à un endroit où le suspect peut être présent, on n'y va pas juste en duo, il faut qu'il y ait plus de monde. » (Entrevue 4, D1P-P4-L8)

Lorsque les intervenants d'un duo jugent que le danger n'est pas assez significatif pour intervenir rapidement, **ils posent un filet de sécurité autour de la personne aînée et font en sorte de briser son isolement**. Par exemple, lorsqu'une personne maltraitante constitue à elle seule le réseau de soutien de la personne aînée, les duos encadrent cette personne maltraitante afin que la personne aînée soit en sécurité.

Si le danger est réel, les intervenants innovent et trouvent d'autres moyens pour intervenir, tel que **rencontrer un proche en dehors du lieu de crise** afin de recueillir de l'information sur la situation.

10.5 LIMITES LIÉES AUX SITUATIONS DE MALTRAITEMENT EN GÉNÉRAL

10.5.1 RÉTICENCE DES PERSONNES MALTRAITÉES À DÉNONCER LA MALTRAITEMENT

« Il (un homme aîné harcelé au téléphone par ses enfants et vivant de la maltraitance financière) était prêt, il n'était pas prêt, et puis finalement quand la consœur de [l'intervenant psychosocial du duo] m'a rappelé, il était vraiment prêt, et finalement il a changé d'idée [...] donc il ne veut plus nécessairement aller plus loin. Mais on s'entend qu'on suit encore ce dossier-là. » (Entrevue 11, D2P-question 3)

Solutions mises en œuvre par les duos :

Le travail en duo en soi facilite le lien de confiance avec la personne aînée et diminue cette réticence à se faire aider ou dénoncer une situation de maltraitance (cf. 9. Forces de la pratique en duo).

Même si la personne aînée ne souhaite pas porter plainte, le duo peut intervenir sur d'autres aspects afin de faire cesser la maltraitance ou de limiter les effets de celle-ci sur la personne aînée.

« Au point de vue légal, madame ne porte pas plainte visiblement. Le fait que je puisse aller aborder l'aspect social dans une évaluation possible, pour moi c'est facilitant. » (Entrevue 13, D2P-question 8)

10.5.2 MANQUE DE PREUVES DANS UNE SITUATION DE MALTRAITANCE

« Il a remis ce montant-là avec confiance à l'ex-proprétaire et nous n'avons aucune preuve et rien physiquement, aucun retrait bancaire, parce que monsieur faisait ça de façon comptant. Donc nous n'avons aucune trace [...] Donc ça revient à la parole de monsieur contre son ex-proprétaire... » (Entrevue 5, D2I-L7-P5)

Solutions mises en œuvre par les duos :

Contacteur d'autres ressources afin de débloquent la situation parallèlement à l'intervention policière.

« Quand j'ai vu que ça ralentissait au niveau policier (manque de preuves), j'ai ouvert un dossier à la CDPDJ et à l'aide juridique en même temps » (Entrevue 11, D2I-question 9)

10.6 CAPACITÉS LIMITÉES DES ORGANISMES À RÉPONDRE AUX BESOINS DES AÎNÉS

Selon les trois duos, **les différentes ressources (du duo et les autres) nécessaires pour répondre aux besoins des personnes âgées maltraitées ont une capacité et des ressources limitées**. Ces limites sont liées aux listes d'attente, au manque de ressources pour certaines problématiques (exemple : hébergement d'urgence, santé mentale), au manque de ressources ou de temps des organismes, aux priorités établies. Le duo 1 mentionne aussi le manque de travailleurs de milieu sur les autres territoires, faute de financement récurrent.

« Initialement, on avait le Curateur public, on avait les deux PDQ, on avait les banques, on avait bien plus que ce qu'on voit aujourd'hui. C'était très gros au début et là tranquillement pour toutes sortes de raisons, budgétaires, etc., il y a du monde qui se sont retirés. » (Entrevue 5, D2I-P7-L24)

« Mon gros questionnement : est-ce qu'on a toute la structure pour aider ces gens-là ? [...] Le monsieur que j'ai sorti de sa situation d'abus, il n'y avait pas grand-chose pour lui, on l'a envoyé à la Maison du Père. J'ai trouvé ça très ordinaire. C'est sûr que le CSSS a fait ce qu'il a pu pour le relocaliser... » (Entrevue 6, D2P-P18-L10)

« C'est beau de dire aux gens de dénoncer, mais si on ne suit pas, n'enquête pas, n'accuse pas ou qu'on ne fait pas quelque chose, ça ne donne rien non plus au bout du compte [...] Il faut mettre une structure pour aider aussi. » (Entrevue 6, D2P-P18-L17)

Solutions mises en œuvre par les duos :

Certains organismes ont mis sur pied des **services spécifiques** afin de mieux répondre aux besoins des personnes âgées maltraitées. Par exemple, un poste de police ayant mis en place le duo du cas 1 a encouragé des policiers cadets à faire du porte-à-porte afin

d'informer les personnes âgées de son territoire sur les ressources des environs et de repérer des cas possibles de maltraitance. Dans le CSSS du cas 2, il existe une équipe quartier constituée de marcheurs qui interviennent sur le territoire de l'organisme, repèrent et réfèrent aux agents sociocommunautaires des situations de maltraitance.

Souhaits et propositions pour faciliter le travail en duo :

- Souhait que la maltraitance soit priorisée par les organismes afin d'y allouer les ressources suffisantes (cité par le cas 2);
- Établir une politique interne au CSSS pour prioriser le traitement des dossiers de maltraitance (cité par le cas 2);
- Souhait d'un financement pérenne des postes de travailleurs de milieu au sein d'organismes communautaires pour aînés (cité par le cas 1).

10.7 MANQUE DE TEMPS ET CHARGE DE TRAVAIL IMPORTANTE DES DUOS

La pratique en duo auprès de personnes âgées maltraitées ne constitue pas l'unique **charge de travail** de chaque intervenant des duos. Elle s'ajoute et est complémentaire à leur travail habituel (exemple : santé mentale, perte d'autonomie). Lorsque les intervenants effectuent des activités de sensibilisation et de repérage sur la maltraitance, des interventions en découlent et celles-ci sont souvent de longue haleine, ce qui occasionne une surcharge importante de travail, particulièrement lorsqu'un processus judiciaire est entamé (exemple : témoigner à la cour, coordonner davantage de ressources).

Solutions mises en œuvre par les duos :

Il est important que les membres du duo, mais aussi leurs superviseurs et leurs organismes, soient **conscients** de cette charge de travail et que tous les acteurs interpellés **coordonnent leurs services**, afin que le duo ne porte pas seul le poids des interventions en maltraitance en plus des dossiers habituels de chacun des intervenants.

La **présence de chaque membre du duo aux activités** de sensibilisation, de repérage et d'intervention permet de planifier les interventions à suivre.

Les intervenants ouvrent **plusieurs portes simultanément** pour une même intervention, c'est-à-dire qu'ils contactent plusieurs ressources en même temps, ce qui permet de sauver du temps et de multiplier les chances de réussite.

10.8 RISQUE DE SURINVESTISSEMENT PERSONNEL DES MEMBRES DES DUOS

Le **degré d'investissement personnel et professionnel** pose un défi à un moment ou un autre, et ce, pour tous les membres des duos. En raison de la charge de travail, mais aussi

des situations auxquelles les duos sont confrontés et pour lesquelles ils s'investissent afin de briser l'isolement d'aînés ou d'arrêter des situations de maltraitance qu'ils jugent intolérables.

« L'hôpital m'a appelé sur mon cellulaire à deux heures du matin pour me dire qu'elle était décédée. Ils appellent quelqu'un, mais le seul nom qu'ils avaient c'est moi, j'avais signé (l'entrée à l'hôpital) donc le seul nom qu'ils avaient c'était moi. » (Entrevue 2, D1I-P12-L36)

Si cet investissement est sans limite, il crée de la *souffrance psychologique* et mène à l'*épuisement* des professionnels. Par ailleurs, lorsqu'un duo ressent un décalage d'investissement vis-à-vis d'autres organismes et partenaires, cela occasionne un *sentiment de solitude*. Par exemple, au sein des tables intersectorielles, les duos sont parmi les membres les plus impliqués sur le terrain, avec de nombreuses interventions en cours, ce qui contraste avec certains autres membres de ces tables qui sont moins engagés directement sur le terrain.

« On s'est mis à apprendre un paquet d'affaires avec des partenaires qu'on est allés chercher à l'extérieur de la Table. Parce que la Table n'était pas en place pour ça. Ils n'avaient pas une grande expertise [d'intervention en maltraitance]. » (Entrevue 4, D1P-P2-L9)

Solutions mises en œuvre par les duos :

Afin de prévenir les conséquences d'un trop grand investissement personnel ou professionnel, les duos établissent et **s'imposent des limites** dans leurs interventions. Aussi, ils **partagent certaines tâches** avec des collègues ou d'autres ressources. Ils sont actifs dans le **transfert de compétences à d'autres collègues sur les situations de maltraitance et le travail en duo**.

Le sentiment de solitude ressenti est moins grand pour le cas 3 que pour les duos 1 et 2, car la collaboration ne repose pas uniquement sur deux personnes, mais bien sur un groupe d'intervenants qui bénéficient, en plus, de plusieurs **organismes impliqués activement au sein d'une table dédiée à la maltraitance**.

Souhaits et propositions pour faciliter le travail en duo :

Avec le recul, le cas 1 estime qu'un comité de consultation ou de suivi aurait pu être mis en place dès le début de la pratique en duo, afin de contribuer à la réflexion sur certains cas complexes.

10.9 DÉFIS DU TRAVAIL EN DUO IDENTIFIÉS PAR UN SEUL DUO

Pour le cas 2 : capacité limitée du duo à agir au sein des résidences privées lorsque les responsables ne veulent pas collaborer. Le duo 2 est souvent confronté à des situations

de maltraitance en résidence, car il s'agit du territoire montréalais ayant le plus grand nombre de résidences.

Souhaits et propositions pour faciliter le travail en duo :

Sensibiliser les responsables de résidences privées pour aînés à respecter un code d'éthique : enquêter sur le personnel à l'embauche, inciter le personnel à ne pas accepter de cadeaux de la part des résidents, etc.

Pour le cas 3 : crainte par les intervenants psychosociaux de perdre leur lien de confiance avec la personne aînée suite à une intervention policière. Ce défi est mentionné par le cas 3 uniquement :

- Cette crainte peut être justifiée : dans des situations, une personne aînée peut ne pas être prête à voir arriver la police ou encore le lien de confiance avec l'intervenant psychosocial est encore trop fragile pour amener l'aîné à dénoncer la situation. D'ailleurs les cas 1 et 2 tiennent le même discours;
- Dans d'autres situations, cette crainte peut être liée à la peur de l'intervenant psychosocial que le policier soit trop « brusque » avec la personne aînée dans le but qu'elle dépose une plainte et que cela mène ensuite au refus catégorique de l'aîné d'être aidé d'une quelconque façon, donc que cela vienne l'isoler davantage. Dans ce cas, la crainte de l'intervenant psychosocial est liée à une faible connaissance mutuelle entre les deux membres du duo, ils n'ont pas eu l'occasion de discuter des modes d'intervention et donc de développer une confiance l'un envers l'autre. Ceci explique pourquoi seul le cas 3 mentionne ce défi dans l'intervention en duo : les duos du cas 3 se connaissent moins bien que les duos des cas 1 et 2, et travaillent ensemble depuis moins longtemps.

Solutions mises en œuvre par les duos :

L'intervenant psychosocial peut faire appel à d'autres ressources pour solliciter une intervention de la police et ainsi maintenir son lien de confiance avec la personne aînée.

« J'ai demandé à la madame si elle voulait que j'appelle la police parce que j'avais des doutes. Elle a dit : " Non, non, non " alors il ne faut pas briser la confidentialité, il faut garder la personne proche de nous parce que la confiance aussi est importante. Donc, ce qu'on fait même avec un soupçon d'un danger plus élevé, on collabore avec les proches aidants parce que moi je ne peux pas appeler la police si madame ne veut pas. [...], mais la fille c'est elle qui a décidé d'appeler la police. » (Entrevue 7, TS6-P12-L16)

Communiquer avec l'autre membre du duo sur les méthodes d'intervention et les risques d'accentuer l'isolement de la personne âgée.

« Quand on se parle on se comprend. On veut aucunement bousiller aucune intervention parce qu'on le sait que dans le fond si on brise le lien, après ça ils sont vraiment isolés. Puis, par mon travail, je ne pourrai pas aller tous les jours la visiter, c'est sûr. » (Entrevue 7, ASC6-P13-L25)

11 CONDITIONS POUR FAIRE VIVRE OU POUR SOUTENIR UN DUO

Une fois un duo mis en place, certaines conditions sont indispensables afin d'en assurer la pérennité. Chez les intervenants – tant policiers que psychosociaux, leur personnalité, certaines compétences ainsi que leurs expériences personnelles et professionnelles contribuent au maintien du duo. Par ailleurs, les organismes impliqués dans la pratique en duo ont un rôle majeur dans la coordination des services reliés à la lutte contre la maltraitance, au soutien offert aux duos, ainsi que dans l'acquisition et le transfert de connaissances du duo vers d'autres intervenants, et ce, afin d'assurer une longue vie aux duos.

11.1 CONDITIONS GAGNANTES LIÉES AUX INTERVENANTS

Les trois duos nomment les mêmes éléments pour désigner les caractéristiques personnelles gagnantes des membres de duo. D'une part, quelques traits de **personnalité et des compétences** des intervenants comptent pour beaucoup pour le maintien de la pratique en duo :

- Intérêt pour la clientèle, la problématique, le travail en duo, l'apprentissage (suivre des formations);
- Ouverture d'esprit, sensibilité, humanisme, empathie : comprendre l'expérience de vie des personnes âgées (exemple : expériences traumatisantes) et ne pas les brusquer dans l'intervention;
- Entregent, capacité à créer des liens de confiance avec les personnes âgées ainsi qu'avec les autres ressources;
- Débrouillardise et habiletés d'adaptation, surtout pour faire face aux enjeux organisationnels;
- Leadership;
- Compréhension de leurs limites personnelles et mise en place de limites en intervention, afin de prévenir une surcharge de travail.

« Je mets ma limite à 5 [dossiers de maltraitance] à la fois maintenant et la balance, je demande à mes collègues de prendre la relève. S'ils ont des questions qu'ils viennent me voir.
» (Entrevue 5, D2I-P17-L5)

Dans les trois cas, les policiers semblent avoir des traits communs permettant de dresser un certain « **profil du policier** » pouvant faire partie d'un duo :

- Approche d'aide auprès de la personne âgée maltraitée pour faire cesser la maltraitance plutôt qu'une approche répressive auprès de la personne maltraitante;
- Souplesse dans l'intervention policière;
- Empathie et dévouement.

« Quand [l'agente sociocommunautaire] est venue [...] je voyais déjà que dans sa façon de parler de la personne âgée, de la problématique de l'abus, maltraitance, il y avait déjà le souci excessivement humain et non pas juste technique de l'aide policière. On n'était pas juste dans le légal et dans vos droits, mes droits, puis on applique des règles. Il y avait vraiment beaucoup plus de souplesse. » (Entrevue 7, TS5-P20-L3)

« Je ne suis pas obligée de le faire, mais je me donnais la peine, j'avais mon jeudi après-midi, je me réservais une période où j'appelais la dame : "Comment ça va? Votre santé?" On parlait de rien de légal ou de criminel. » (Entrevue 7, ASC5-P20-L14)

D'autre part, le bon déroulement de la pratique en duo est attribué par les trois duos à l'**expérience personnelle et professionnelle** de chaque intervenant. Celle-ci est enrichie par des événements personnels, des emplois antérieurs, des formations formelles sur les personnes âgées en général ou sur la maltraitance, ainsi que par des connaissances acquises de façon informelle via le contact avec d'autres ressources et le transfert de connaissances et d'expertise.

« Pour le travailleur social ou la travailleuse sociale : formation de la Ligne de Cavendish (Ligne Aide Abus Aînés), absolument, avant même de commencer d'intervenir. Primordial. » (Entrevue 5, D2I-P15-L35)

« Moi souvent j'ai l'air super intelligente ! Mais c'est parce que je fais partie de la Table Cavendish (rires). J'ai juste à faire deux-trois téléphones et il y a quelqu'un qui va répondre à ma question. » (Entrevue 3, D1P-P9-L41)

« Les contacts que j'ai avec la Ligne Abus Aînés, la Commission, les liens que j'ai fait avec ce monde-là c'est extraordinaire. Si moi je n'ai pas la réponse, je sais où aller pour avoir la réponse. » (Entrevue 5, D2I-P14-L31)

Le **réseautage** est nommé comme une condition gagnante au succès des duos. Au fil du temps, le travail en intersectorialité amène les intervenants à acquérir et à renforcer leurs connaissances des différentes ressources et leurs contacts avec celles-ci.

« On a tenté de se faire connaître de tous les organismes [du quartier]. On s'était planifié un temps dans la semaine où on allait rencontrer une journée Jeunesse au soleil, Les Petits frères des pauvres. On leur expliquait ce qu'on faisait sur le terrain nous deux ensemble [...] Tout le monde nous connaissait. [...] On passait une ou deux heures avec eux-autres, on prenait rendez-vous, on s'organisait pour que toute l'équipe soit présente pour que tout le monde, quand on appelait [...] tout le monde nous connaissait. » (Entrevue 2, D1I-P2-L31)

« Chaque fois qu'on va dans un colloque, dans une rencontre, dans un 5 à 7, l'objectif c'est ça. C'est là que j'ai fait mes plus grandes rencontres, mes plus grands liens... j'allais partout. Toutes les places où on peut aller chercher un contact, c'est là que ça fait la différence. [...] Dans ton bureau, ça va marcher, mais probablement moins bien ! » (Entrevue 4, D1P-P12-L22)

« C'est la base. De continuer à solidifier nos liens avec les principaux acteurs, puis après ça on va pouvoir voir qu'est-ce qu'on veut faire. » (Entrevue 4, D1P-P17-L23)

11.2 CONDITIONS GAGNANTES LIÉES AUX ORGANISMES DES INTERVENANTS

11.2.1 DÉVELOPPEMENT ET PÉRENNITÉ DES TABLES INTERSECTORIELLES

Faut-il le rappeler, les instances de concertation sont nommées par les trois duos comme les conditions principales de l'émergence des duos. La participation des organismes des membres des duos à ces tables est donc essentielle au développement des duos.

« Il y a 20 ans, c'est clair qu'au niveau personnes âgées on n'en parlait pas beaucoup c'était des sujets tabous. Tout ce qui était maltraitance [...]. On en voyait de temps en temps, mais c'était très rare, c'était très caché [...]. Il y a 3 ou 4 ans [...] le ministère avait mis des budgets pour vraiment commencer à travailler sur les sujets de maltraitance et c'est à ce moment-là que [la responsable clinique des services aux aînés] m'avait invité à faire partie d'une éventuelle Table intersectorielle. » (Entrevue 5, D2I-P7-L5)

Lorsque ces tables sont portées ou soutenues par le CSSS, comme cela est le cas à différentes échelles pour les trois duos, c'est un gage de pérennité pour ces instances.

Au cours de l'année de suivi par la recherche, la Table du duo 1, qui est la seule à ne pas avoir été développée par un CSSS, a d'ailleurs pris des mesures afin de pérenniser son existence : création d'un « membership », enregistrement, règles de fonctionnement. Cependant, lorsque le duo devient le pilier essentiel de la Table (cas 2) et que **les autres organismes sont moins dynamiques, cela vient remettre en question l'avenir de**

« Les gens qui sont sur notre table n'ont pas le même niveau d'engagement, c'est ça qui devient essoufflant des fois » (Entrevue 12, D2P-question 13)

l'instance. Au contraire, lorsque le dynamisme de la Table repose sur un fort leadership organisationnel du CSSS, fortement soutenu par tous les autres membres, la pérennité de l'instance n'est pas remise en question (cas 3).

11.2.2 SOUTIEN DES ORGANISMES RESPECTIFS AUX DUOS

Les trois cas ne se sentent pas tous également soutenus par leur organisme.

Aucun des membres des duos n'a le sentiment que son organisme ne soutient pas sa pratique en duo, mais certains membres de duo se sentent beaucoup moins soutenus que d'autres. Voici les explications données par les duos, présentées de l'intervenant le plus soutenu au moins soutenu :

- L'intervenant de milieu du cas 1 s'est toujours senti soutenu par la direction de son organisme communautaire et ses collègues, qui croient en la pratique en duo et ont évalué les retombées positives de son travail, sur la population aînée et même sur la visibilité de l'organisme;

« [Le directeur de l'organisme communautaire] ne veut pas me perdre, perdre l'expertise... Il est conscient que ce qu'on fait, ça apporte aux aînés, à la communauté » (Entrevue 10, D1I-question 11)

- Les intervenants psychosociaux du cas 3 sentent que leur CSSS soutient le travail en collaboration, l'échange d'informations et leurs interventions en matière de maltraitance : soutien pour la participation à la Table AMI, au projet Arrimage, à des formations sur la maltraitance;

- Les deux membres du cas 2 se sentent soutenus, dans le sens où leurs supérieurs leur font confiance et les laissent intervenir en duo autant qu'ils le souhaitent. Toutefois, la charge de cas du travailleur social n'est pas déchargée pour autant et l'agent sociocommunautaire a des obligations de rendre compte de l'avancement de ses autres dossiers (violence conjugale, santé mentale, etc.). L'intervenant psychosocial du cas 2 aimerait bénéficier de davantage de soutien au niveau clinique;

D2P : « Moi mon boss, j'ai carte blanche, mais j'ai d'autres mandats. J'ai carte blanche pour les autres mandats aussi ! (rires) D2I : « Carte blanche quand ils nous laissent du temps et quand on est libres ! » (Entrevue 11, question 11)

- Le policier du cas 1 se sent soutenu, dans le sens où ses supérieurs et ses collègues reconnaissent son expertise et respectent son approche de travail. Toutefois, au début de sa pratique en duo, il y avait une méconnaissance des problématiques du vieillissement et de la maltraitance au sein de son organisme, ce qui a grandement évolué avec le temps;

« Je me suis sentie bien longtemps toute seule et pas vraiment soutenue. Ils comprennent pas vraiment mon travail, puis la problématique ». (Entrevue 10, D1P-question 11)

- Le policier du cas 3 exprime plus de réserves, surtout liées au fait que les commandants de son PDQ changent très souvent (presque chaque année). À chaque fois, l'agent sociocommunautaire doit démontrer que l'intervention auprès des aînés est prioritaire. La pratique en duo en matière de maltraitance existe du fait de sa seule volonté de la faire exister. Si l'agent quittait son poste, il se demande si ces tâches continueraient.

Quelques constats :

- **Pour presque tous les membres des duos des trois cas, la réussite du duo dépend au départ de la motivation personnelle de l'intervenant**, qui pourra ensuite être soutenu

par son organisme. Seuls les intervenants psychosociaux du cas 3 estiment que c'est leur organisme qui valorise d'abord le travail en collaboration et que cela ne dépend pas de leur motivation personnelle. De plus, dans leur cas, la répartition des dossiers se fait de façon égalitaire entre tous les intervenants;

D2I « *Je m'investis sur quelque chose auquel je tiens absolument, la maltraitance. L'employeur dit " Bravo", mais pas plus* » D2P : « *En fait il se fie uniquement sur ta motivation* » (Entrevue 11, question 11)

- **Les intervenants psychosociaux se sentent davantage soutenus par leur organisme que les intervenants policiers.** Cela est encore plus vrai pour l'intervenant du milieu communautaire;

- **La fonction d'agent sociocommunautaire est peu valorisée dans le service de police.** Tous les policiers des duos ont mentionné les risques d'abolition de leur poste à moyen terme en raison du peu de valorisation de la fonction et du manque de ressources;

- **On peut supposer que lorsque le soutien par l'organisme « précède » le travail des intervenants en duo, voire en est à l'origine (comme c'est le cas pour les intervenants psychosociaux des cas 1 et 3), les intervenants se sentent davantage soutenus et moins isolés.**

Le soutien que les organismes offrent aux intervenants est une clé de la réussite et de la **pérennité de la pratique en duo**. Deux conditions semblent gagnantes :

- La **compréhension** des rôles des intervenants du duo par leurs collègues immédiats et leurs supérieurs est nécessaire, encore plus pour les intervenants policiers. Les tenants et aboutissants du travail en duo ne sont pas toujours faciles à saisir pour un organisme. Le réseautage ainsi que les interventions à réaliser demandent beaucoup de temps sur l'horaire de travail des intervenants;

- La **communication** sur la pratique en duo et ses apports pour l'organisme, par les membres de duos au sein de leur organisme est essentielle pour la reconnaissance du travail en duo.

« Au niveau du temps, ils m'ont jamais remis en question, ils sont jamais là à me dire : " Tu prends trop de temps pour des dossiers de maltraitance ". Pas du tout, ça toujours été très, très bien reçu. » (Entrevue 5, D2I-P15-L32)

« On a eu une grande chance ici [...] le commandant qui était là à l'époque, a appuyé le projet. C'est lui le premier qui m'a accueilli dans le poste de police, il m'a présenté à tous les policiers, des policiers à la réceptionniste! Il a dit : " Lui quand il vient, vous lui ouvrez la porte, il est chez eux ici ". » (Entrevue 5, D2I-P7-L16)

« Il y a des individus dans des postes stratégiques qui y ont cru au fil du temps. » (Entrevue 3, D1P-P10-L41)

11.2.3 VALORISATION DE L'ACQUISITION ET DU TRANSFERT DE COMPÉTENCES

Les trois cas mentionnent que la réussite de la pratique dépend de leur capacité à se former d'une part, à pouvoir transmettre leurs connaissances à des collègues pour alléger leur charge de travail et pour garantir la pérennité des pratiques. Cela est possible uniquement si l'organisme encourage la formation et le transfert de connaissances, ce qui est le cas pour les trois duos, toutefois avec une certaine réserve émise par les policiers des trois cas.

« Quand il y a des formations, [...] mon directeur, [...] il disait : " Ça je veux que tu ailles là ". » (Entrevue 5, D2I-P3-L22)

« Je suis formateur accrédité pour donner ces formations-là et mon propre employeur m'a demandé d'aller chercher ces formations-là pour devenir formateur pour que je puisse former toute l'équipe ici. [...] Et c'est toujours remis. Ça fait presque deux ans maintenant. J'interviens, je suis consulté, mais l'objectif était de donner des formations à toute mon équipe. » (Entrevue 5, D2I-P11-L18)

« Je les prépare pas nécessairement à travailler en duo [...] en tous cas pas des duos formels comme [l'intervenant psychosocial du duo] et moi. Parce que je sais bien que c'est rêver en couleurs [...] financièrement parlant, pour n'importe quelle organisation, ce n'est pas tenable. » (Entrevue 3, D1P-P14-L7)

11.2.4 ORGANISATION EFFICACE DES RESSOURCES

Selon les intervenants des trois cas, le travail en intersectorialité est davantage une question de **coordination des ressources** que l'ajout de services ou de tâches pour les intervenants. Dans la pratique, une condition gagnante, voire idéale, est que chaque organisme en soit conscient et coordonne ses services dans le but de faciliter le travail en duo, à l'intérieur de l'organisme, mais aussi avec d'autres ressources.

« C'est clair que ça va demander qu'il me libère un peu plus de [ma charge de cas active]. Mais, ce n'est pas une question de budget, les intervenants ont chacun pour leur part des comités professionnels aux 3-4 mois de toute façon. [...] pendant une période de 3 heures, 4 heures, dépendamment des professions. [...] C'est juste une question de coordonner tout ça. » (Entrevue 5, D2I-P11-L31)

« Les gens ont l'impression que ça va demander beaucoup, beaucoup de ressources puis dans le fond, ça demande pas beaucoup, beaucoup de ressources, ça demande juste de la structure, de l'organisme. Un coup que t'es organisé, les gens sont déjà là, il faut juste qu'ils soient capables d'être mis en lien. » (Entrevue 3, D1P-P9-L35)

Les trois cas expliquent que dans leurs organismes, une procédure pour prioriser les dossiers urgents de maltraitance est ou serait gagnante. Actuellement les procédures sont différentes d'un organisme à l'autre et d'un territoire à l'autre pour le même type d'organisme.

« Théoriquement [...] il y a toute une bureaucratie. [Une demande d'aide] passe par l'accueil, c'est mis sur une liste d'attente, il y a une agente de liaison qui transfère ça à une spécialiste en activité clinique, qui gère nos listes d'attente. Moi quand j'ai une ouverture, je vais prendre un dossier de ma conseillère clinique. Mais là ce dossier-là pour la maltraitance on a donné une exception. On ne peut pas avoir trop d'intermédiaires. Un moment donné la victime, elle va se tanner et dire : " Moi je suis tannée de répéter mon histoire, je veux rien savoir ". » (Entrevue 12, D2I-question 11)

Le CSSS du cas 2 a mis en place une exception pour les cas de maltraitance, pour éviter de devoir passer par la procédure classique qui fait transiter un dossier par plusieurs services avant d'arriver au bureau de l'intervenant psychosocial du duo 2. Cependant cette procédure n'est pas officielle. Quant à une procédure intersectorielle pour travailler avec le PDQ du territoire, elle demeure inexistante et les liens restent informels.

« C'est compliqué entre le poste et le CSSS. Trois ans plus tard, nous n'avons toujours pas de politique établie ici. On l'a créée oui, on a des liens. Est-ce que c'est officiel ? Non. » (Entrevue 12, D2I-question 11)

Le CSSS du cas 3 semble être à l'avant-garde grâce à la présence de travailleurs sociaux au guichet d'accès du service de soutien à domicile, tandis que dans d'autres CSSS, il s'agit d'agents administratifs. D'ailleurs, le coordonnateur de cette équipe dit « se battre » afin de garder une telle organisation du travail. Le traitement des dossiers de maltraitance n'est pas systématiquement prioritaire sur les autres types de dossier, mais ils le deviennent souvent si la situation est grave. Un niveau de priorité leur est attribué et la répartition se fait au sein de tous les intervenants psychosociaux, afin d'éviter qu'un seul intervenant ne devienne responsable de tous les dossiers de maltraitance, ce qui

pourrait vite devenir lourd et être contraignant pour l'organisme en cas de départ de cet intervenant.

La région du service de police du cas 2 est en train de mettre en œuvre un projet qui vise à officialiser et prioriser les procédures pour les dossiers concernant des personnes âgées depuis l'automne 2013, ce que l'agent sociocommunautaire accueille d'un bon œil.

La région du service de police du cas 1 a développé, grâce au policier du duo 1, une structure similaire depuis 2012 visant à repérer les événements impliquant des personnes âgées, à soutenir les agents sociocommunautaires des PDQ dans les suivis auprès de ces aînés et à encourager le travail intersectoriel. Au début de l'année 2015, cette structure est absente du territoire, faute de ressources. Cependant, le service de police cherche à actualiser cette structure dans l'optique de mieux outiller les policiers.

L'organisation efficace des ressources passe aussi, à un niveau plus large soit gouvernemental, par la **reconnaissance de la maltraitance** en tant que problématique sociale nécessitant une attention et des interventions particulièrement rigoureuses. Les duos mentionnent un manque de cohérence entre les politiques gouvernementales et la priorisation des dossiers dans leurs organismes.

« Il y a toujours d'autres projets qui sont prioritaires, le ministère nous impose d'autres choses » (Entrevue 12, D2I-question 11)

12 PERCEPTION DES DUOS QUANT À L'APPRÉCIATION DU TRAVAIL EN DUO PAR LES AÎNÉS

Les moyens pour mesurer la satisfaction des personnes âgées quant au travail en duo sont limités dans le cadre de cette étude, puisque celles-ci n'ont pas été rencontrées par l'équipe de recherche. Ce sont les intervenants des duos qui ont rapporté leur perception de l'appréciation du travail en duo par les âgés avec qui ils sont en contact.

Les trois duos mentionnent que leur travail **renforce le sentiment de sécurité des âgés**. Ceci leur a été rapporté par les âgés eux-mêmes, suite à des interventions ou suite à des conférences de sensibilisation. La présence des duos est rassurante pour les âgés, qui savent qu'ils peuvent se référer au duo en cas de problème.

Le cas 1 l'a constaté suite à de nombreux remerciements d'âgés (écrits ou oraux) suite à l'intervention du duo et aussi en raison des réactions de certains âgés en présence du duo qui expriment leur bonheur de pouvoir parler à quelqu'un.

Le cas 2 l'a constaté suite aux commentaires positifs reçus après des activités de sensibilisation, aux nombreuses invitations reçues et au fait qu'ils remarquent que les âgés sont suffisamment en confiance en présence du duo pour dénoncer la maltraitance.

Le cas 3 l'a constaté suite aux commentaires d'âgés après des interventions, qui se sentent rassurés et en sécurité et qui parlent de leur expérience à d'autres âgés.

Les cas 1 et 2 évoquent que le duo permet de démystifier le rôle du policier auprès des âgés : le travail en duo démontre que la présence policière ne signifie pas nécessairement arrestation. Cependant le cas 3 souligne que la dénonciation à la police demeure souvent source de culpabilité pour l'âgé et que cela vient renforcer le rôle du travailleur social auprès de l'âgé par la suite.

Les trois cas rappellent que malgré leur travail en duo et les améliorations que cela amène, la réticence des âgés à dénoncer la maltraitance demeure une problématique.

13 INDICATEURS DE L'EFFICACITÉ DES INTERVENTIONS EN DUO

La mesure de l'efficacité d'une intervention est très variable selon les types de situations rencontrées par les intervenants. Les intervenants des trois cas jugent qu'ils ont fait une « **bonne intervention** » d'après la présence d'un ou plusieurs de ces indicateurs :

- Le duo a eu accès à la personne aînée (mentionné par les cas 2 et 3). Pour les intervenants psychosociaux de CSSS cela peut déjà être une réussite en soi, d'obtenir le consentement d'une personne aînée, qui n'était pas accompagnée par le CSSS, à être aidée. Le cas 3 mentionne que la planification de l'intervention est gage de réussite;
- Le duo a évalué la condition globale de la personne et de la situation (nommé par les cas 1 et 3);
- Le duo a sollicité une ou des ressources adéquates (nommé par les cas 1 et 3);
- Le duo a permis d'améliorer la situation de la personne et sa sécurité (nommé par les trois cas);
- La personne aînée les remercie et est reconnaissante de l'intervention du duo (selon les cas 1 et 2).

Le cas 1 nomme également que dans certaines situations, il est plus difficile de mesurer son efficacité, notamment dans les situations impliquant une personne avec un trouble de santé mentale.

L'efficacité d'une activité de sensibilisation en duo peut se mesurer par :

- L'augmentation du nombre de dossiers concernant des personnes aînées maltraitées traités suite à l'activité (selon le cas 2);
- Le nombre de liens créés entre intervenants de secteurs différents au cours de l'activité (selon le cas 3).

L'efficacité d'une activité de transfert de connaissance auprès d'intervenants peut se mesurer par :

- L'augmentation du nombre de situations de maltraitance détectées par des policiers ou le nombre d'indices de maltraitance observés (nommé par le cas 1);
- La plus grande facilité des intervenants de duos à instaurer une relation de confiance avec les aînés et à solliciter des ressources (nommé par le cas 2).

CONCLUSION

Bien que la maltraitance envers les personnes âgées soit un phénomène reconnu au Québec et que des initiatives pratiques et cliniques affluent de toutes parts, les diverses actions ne sont pas toujours concertées. Sur le territoire nord-est montréalais, un groupe de partenaires a souhaité modéliser sa pratique intersectorielle de lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées, d'où la naissance du projet *Arrimage*, une recherche-action qui a mené à l'étude de trois cas entre 2012 et 2015.

Au cours de la première année du projet, après avoir modélisé les pratiques intersectorielles des divers partenaires engagés au projet - ce qui en soit a présenté un défi de passer de l'action à sa représentation au moyen d'une modélisation-, l'équipe du projet *Arrimage* a souhaité documenter finement une expérience innovante sur le plan des actions intersectorielles de lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées. Elle a alors choisi, pour les 2 dernières années de son projet, de répondre à la question : comment les duos policier/intervenant psychosocial se développent, interviennent et collaborent avec d'autres secteurs d'intervention afin de contrer la maltraitance envers les personnes âgées? Les objectifs spécifiques étaient donc de documenter, analyser et réaliser le suivi de cette pratique au moyen de trois études de cas de duos intersectoriels et de leur collaboration avec d'autres secteurs d'intervention, puis de proposer un modèle bonifié de pratiques intersectorielles. Les résultats de ce travail, en sus de mener au présent rapport de recherche, ont permis de développer un Guide de pratique intitulé *Lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées : pratique en duo intersectoriel policier/intervenant du réseau public ou communautaire du secteur de la santé et des services sociaux* (2015) disponible sur le site Internet www.maltraitancedesaines.com.

En résumé, les trois cas étudiés ont une composition et un fonctionnement fort différents. Le cas 1, actif principalement entre 2008 et 2012, était composé d'une agente sociocommunautaire et d'un travailleur de milieu et travaillait en prévention/sensibilisation, repérage et intervention. Ils ont débuté leur travail dans un but de contrer l'isolement social des personnes âgées et ont vu leurs actions intégrer un nombre sans cesse grandissant de situations de maltraitance. Les membres de ce duo font actuellement, chacun de leur côté, du transfert de compétences auprès de divers acteurs engagés dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées. Le cas 2, composé d'un agent sociocommunautaire et d'un travailleur social en CSSS, est actif depuis 2010 et œuvre principalement en prévention/sensibilisation, alors qu'il fait aujourd'hui beaucoup de transfert de compétences. Le cas 3 est, quant à lui, composé de divers agents sociocommunautaires et intervenants psychosociaux qui ont adopté une pratique en duo occasionnelle et qui travaillent spécifiquement en intervention/suivi. Par ailleurs, les cas 1 et 2 participent activement aux tables de concertation et comités intersectoriels avec lesquels ils sont en lien, alors que ce sont les gestionnaires des membres de duos du cas 3 qui sont présents à ces tables ou comités.

La mise sur pied d'un duo permet notamment de rejoindre les personnes âgées isolées, de répondre à un besoin exprimé par divers organismes d'un même territoire, de répondre à un besoin identifié par l'un des membres du duo. Les duos émergent souvent d'instances de collaborations intersectorielles, telles les tables de concertation de personnes âgées ou de lutte contre la violence ou la maltraitance. De nombreux bénéfices sont identifiés à la fois pour les organismes qui permettent à leur personnel de travailler en duo, pour les intervenants qui développent une expertise nouvelle par la conjugaison des savoirs de chacun des membres du duo et la richesse de leurs expériences communes et pour les personnes âgées qui se voient offrir un service ponctuel ou un suivi mieux concerté et plus diversifié.

Sur le plan international, il est intéressant de constater que les diverses pratiques intersectorielles pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées (duos, tables de concertation ou de comités de discussion de cas cliniques) rencontrent sensiblement les mêmes défis et appellent aux mêmes stratégies pour les relever. Le respect de la confidentialité est l'enjeu majeur lorsque des praticiens de différents organismes, donc ayant des valeurs, méthodes et normes divergentes, tentent d'arrimer leurs pratiques et de travailler ensemble à l'atteinte d'un but commun. Ils rencontrent aussi des enjeux reliés à la méconnaissance des rôles et responsabilités de chacun, à des options d'intervention limitées, à des situations dangereuses pour la personne âgée ou pour les praticiens, ainsi qu'à une grande charge de travail et un manque de temps.

Le réseautage entre praticiens et organismes est la principale clé du succès de la pratique intersectorielle. Cela peut mener, sans que ce soit obligatoire, à des protocoles ou plans d'actions qui formalisent les actions communes.

Cette étude nous a permis de franchir des pas importants à la fois pour la recherche et pour la formation. À notre connaissance, notre projet de recherche-action est un des seuls à avoir si clairement suivi la pratique intersectorielle en duo pour en dévoiler ses multiples aspects. Cette connaissance, particulièrement dans le contexte québécois, comble un vide. De plus, le fait d'avoir choisi de compléter le projet par un *Guide de pratique* permet un retour rapide vers la pratique en vue de soutenir le développement et le fonctionnement du travail en duo et vers la formation.

Nous comptons diffuser le *Guide de pratique* d'une part auprès des policiers du SPVM et des services policiers du Québec mais aussi, s'il est traduit en langue anglaise, aux collègues du Canada. Non seulement pourrait-il servir en formation continue, soit pour des policiers déjà engagés dans la pratique, mais aussi en formation initiale des policiers dans les Cégeps ou à l'École nationale de police du Québec. Nous comptons aussi le diffuser auprès des intervenants psychosociaux tant du secteur communautaire que du secteur public du Réseau local de services de santé et de services sociaux du Québec. Nous pensons aussi que plusieurs éléments seront transposables à la pratique des

intervenants psychosociaux qui œuvrent dans des états ayant d'autres modes d'organisation des services. De plus, ce *Guide de pratique* sera directement intégré dans diverses formations que la *Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées* est amenée à dispenser à divers publics au Québec, Canada ou ailleurs dans le monde, dont les travailleurs sociaux en formation universitaire. En fait, il pourra servir dans plusieurs programmes de formation initiale dans les Cégeps et Universités et aussi en formation continue.

Le travail en duo est une voie d'avenir en matière d'intersectorialité. Au plan de la recherche, il importe de poursuivre le suivi de ces pratiques afin de pouvoir valider des actions. Nous pouvons affirmer que notre *Guide de pratique* repose sur des données qui ont une forte validité écologique (car il fut élaboré à partir d'un suivi direct de pratiques). Diverses autres avenues de recherche peuvent s'ouvrir après ce travail. Le *Guide de pratique* pourrait être validé plus amplement par un suivi évaluatif de son implantation dans divers milieux et de ses effets à la fois pour les organismes, les membres du duo et les personnes âgées. Il pourrait aussi être revisité pour être adapté à d'autres pratiques en duo, tel un intervenant des *Appui aux proches aidants* et un inspecteur municipal, pour en nommer un seul exemple.

Mot de la fin

« Le travail en duo, le fait que ça ait été reconnu, ça nous a fait plaisir, beaucoup.
Puis qu'on puisse penser à l'exporter différemment,
pour que ça soit faisable physiquement puis monétairement, c'est le fun.
Parce que c'est sûr que tout seul, on n'y arrivera pas,
tout seul chacun sur notre bord, on n'y arrivera pas
puis le monde vont se décourager puis à un moment donné,
on va retourner à la case départ. » (Entrevue 2, D1P-P18-L23)

RÉFÉRENCES

Beaulieu, M., et Brunet, C. (2011). Intergénérationnel, interculturel et interprofessionnel : trois gages de succès dans les interventions pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées. *Revue de l'Observatoire. Les actes* +, 22-29.

Beaulieu, M. (2012). Contrer la maltraitance envers les personnes âgées au Québec. Bilan historique des politiques publiques et inventaire des principales actions. *Risques et Qualité*, 9(4), 59-65.

Carrefour Montrose (2008). *Demande de financement SIRA pour le projet « Rosemont, une communauté pour ses aînés »*.

Carrefour Montrose (2011). *Rapport d'activités du projet « Retour dans ma communauté » pour SIRA – 2009-2011, 23 pages*.

Freeman, G., Shepperd, S., Robinson, I., Ehrich, K., et Richards, S. (2001). *Continuity of care. Report of a scoping exercise for the National Co-ordinating Centre for NHS Service Delivery and Organisation R&D (NCCSDO)*, London, NCCSDO, 8 pages. Disponible à l'adresse : http://www.netscc.ac.uk/hsdr/files/project/SDO_ES_08-1009-002_V01.pdf

Ministère de la santé et des services sociaux (MSSS) (2005). *Un défi de solidarité. Les services aux aînés en perte d'autonomie. Plan d'action 2005-2010*, Gouvernement du Québec, 45 pages. Disponible à l'adresse : <http://publications.msss.gouv.qc.ca/acrobat/f/documentation/2005/05-830-01.pdf>

Ministère de la Famille et des Aînés (MFA) (2010). *Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2010-2015*, Gouvernement du Québec, 82 pages. Disponible à l'adresse : http://www.mfa.gouv.qc.ca/fr/publication/documents/plan_action_maltraitance.pdf

Ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) (2013). *Guide de référence pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées*, Gouvernement du Québec, 471 pages. Disponible à l'adresse : <http://publications.msss.gouv.qc.ca/acrobat/f/documentation/2013/13-830-10F.pdf>

Paillé, P. et Mucchielli, A. (2008). *L'analyse qualitative en sciences humaines et sociales*, 2^e édition, Paris, Armand Colin.

Savoie-Zajc, L. (2006). *L'entrevue semi-dirigée*, dans Recherche sociale. De la problématique à la collecte des données, s. dir. Gauthier, B., Presses de l'Université du Québec, 4^{ième} édition, Québec, Canada, 619 pages.

Table AMI (2011). *Bilan des activités réalisées par la Table AMI 2008-2011*, août 2011, 6 pages.

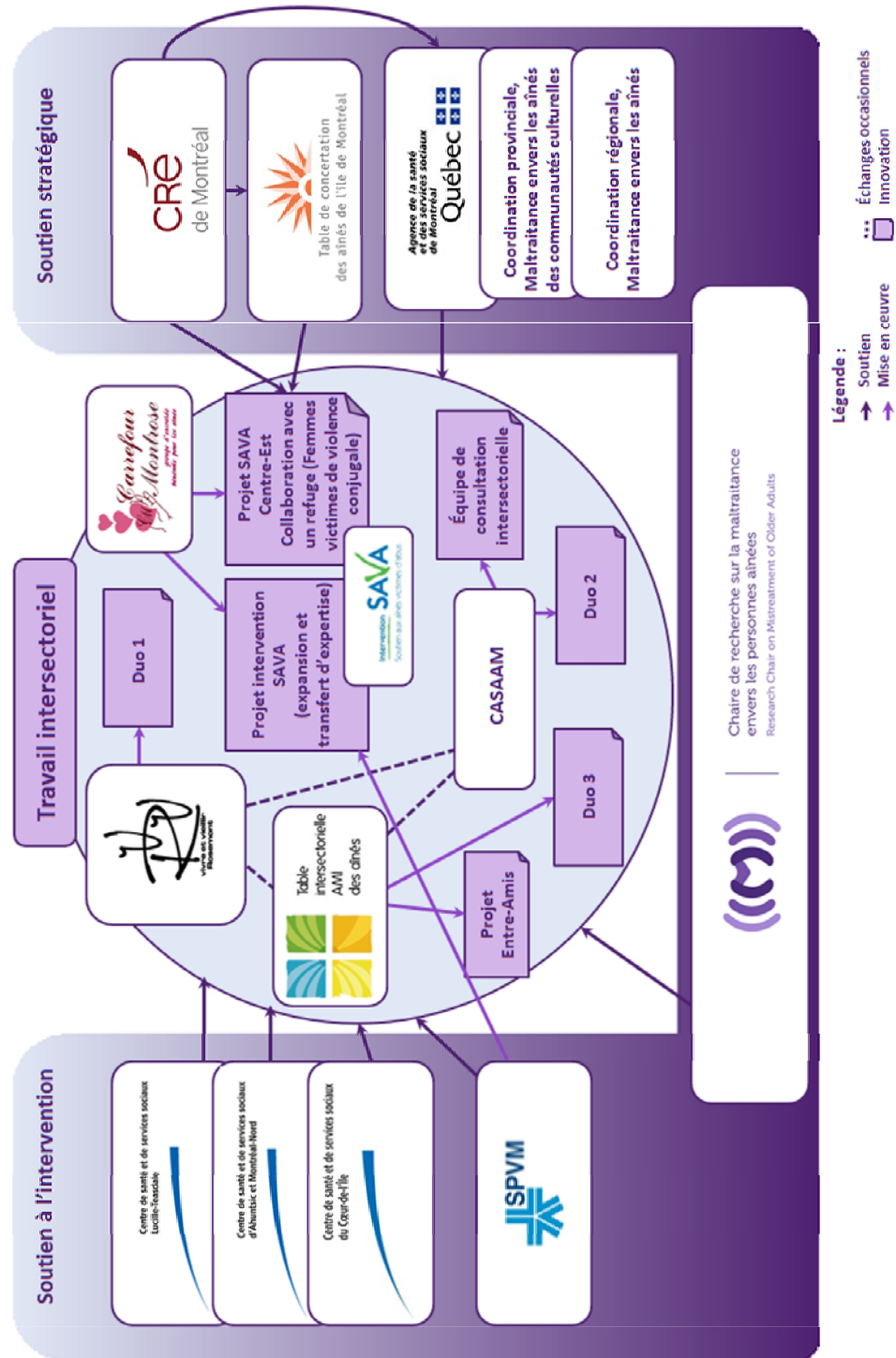
Vermersch, P. (1994). *L'entretien d'explicitation*. Issy-les-Moulineaux, ESF éditeur 182 pages.

Yin, R. K. (2009). *Case Study Research: Design and Methods*. Fourth Edition. Thousand Oaks, Californie, Sage. 219 pages.

ANNEXES

ANNEXE 1 – SCHÉMA DU MODÈLE ARRIMAGE

Modèle Arrimage : la pratique intersectorielle de lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées dans le Nord-est de Montréal



ANNEXE 2 – LISTE DES COMMUNICATIONS ET PUBLICATIONS DU PROJET
ARRIMAGE

Liste des communications et publications
Projet Arrimage

Conférences scientifiques avec arbitrage / Refereed presentations

Résumés publiés / Published abstract

Beaulieu, M., Looock, J., & Garon, S. (novembre 2014). *A Multiagency approach to counter elder abuse : Arrimage in Montréal*. GSA 2014 Annual Scientific Meeting. Nov. 5-9th 2014, Washington DC (USA).

Beaulieu, M., Looock, J., Calvé, J., Garon, S. (mai 2014). *Les duos de policier et d'intervenant psychosocial : une pratique innovante pour contrer la maltraitance envers les aînés*. 10^e Congrès international francophone de gérontologie et gériatrie. « Les défis de la longévité : créativité et innovations ». Liège (Belgique).

Beaulieu, M., Looock, J., Garon, S. & Couturier, Y. (28 mars 2014). *A multiagency approach to counter elder abuse: Arrimage, a 3 years research-action project in Montréal*. 5th Pan American Congress of Gerontology and Geriatrics – March 26-29 2014. Cartagena (Colombia).

Beaulieu, M., Couturier, Y., Garon, S., Lavoie, N., Leclair, M., Lithwick, M., & Looock, J. (10 septembre 2013). *Approches intersectorielles pour contrer la maltraitance : projet Arrimage dans le nord-est de Montréal comme exemple de développement des communautés*. 2^e conférence internationale des villes amies des aînés. Québec (Québec).

Looock, J., Beaulieu, M., (27-28 Juin 2013). *Lutter contre la maltraitance des aînés : premières analyses d'une approche intersectorielle*. Rencontres scientifiques Montpellier-Sherbrooke « Les réponses des sciences sociales aux enjeux du vieillissement ». Montpellier (France).

Beaulieu, M. (May 27th 2013). *Intersectoral (multiagency) approach to counter elder abuse The Québec perspective*. International Workshop on Ageing Age-Friendly Environments. Colloque de la Fédération internationale du vieillissement. Yaoundé (Cameroun).

Beaulieu, M., Garon, S., & Couturier, Y. (26 octobre 2012). En quoi et comment la lutte à la maltraitance peut-elle s'inscrire dans une démarche VADA? Une réflexion tirée de

l'expérience québécoise. Colloque « *Cidade amiga de idoso : Experiencias canadenses, francescas e brasileiras* ». Université de San Paulo. Sao Paolo (Brésil).

Communications sur invitation / Presentations as a guest speaker

Beaulieu, M. & Lavoie, N. (5 janvier 2015). *La pratique policière auprès des aînés maltraités : un nouveau défi de formation dans un Québec vieillissant*. Conférence prononcées dans le cadre de l'atelier « Guide d'intervention au regard de la maltraitance envers des personnes âgées », Forum sur la formation policière. Nicolet (Québec).

Beaulieu, M. (25 novembre 2014). *La maltraitance : Tous ensemble pour la contrer*. Colloque régional des Laurentides sur la maltraitance envers les personnes âgées. Organisé par la FADOQ. Mont Gabriel (Québec).

Beaulieu, M. (13 novembre 2014). Signalement de la maltraitance envers les personnes âgées en milieu d'hébergement. Journées de formation des coordonnateurs régionaux. Québec (Québec).

Beaulieu, M., Lavoie, N. (30 octobre 2014). *L'intervention policière en matière de lutte contre la maltraitance : développement et implantation d'un modèle de pratique intersectoriel*. Journée de bilan régional pour la bientraitance des aînés dans Lanaudière. Lanaudière. 30 octobre 2014.

Beaulieu, M., Garon, S. et Diaz, M. L. (4 septembre 2014). *La place des aînés dans l'élaboration et la dispensation des services qui les concernent. Une réflexion tirée des pratiques de lutte contre la maltraitance et de l'implantation de la démarche Villes amies des aînés*. Symposium international Sociétés et Vieillissements. Connaissances et perspectives en sociologie. Journées en l'Honneur de Simone Pennec. Brest (France).

Beaulieu, M., & Looock, J. (28 mars 2014). *Arrimage : une recherche-action sur l'intersectorialité pour lutter contre la maltraitance*. Journée de colloque « Ensemble, c'est possible? » organisée par le Carrefour Montrose. Montréal (Montréal).

Beaulieu, M., & Looock, J. (27 mars 2014). *La collaboration entre organismes : Un gage de succès dans la lutte contre la maltraitance*. Colloque régional Maurice-Centre du Québec sur la maltraitance envers les personnes âgées. Trois-Rivières (Québec).

Looock, J., Beaulieu, M., (30 janvier 2014). *Présentation de deux projets de recherche sur la maltraitance envers les aînés*. Journée de formation sur la maltraitance envers les aînés aux travailleurs sociaux du CSSS Ahuntsic-Montréal Nord. Montréal (Québec).

Beaulieu, M., & Looock, J. (4 décembre 2013). *Quand la lutte contre la maltraitance envers les aînés s'enrichit de la collaboration entre organismes*. Rendez-vous des partenaires de la région Beauce-Appalaches au Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées. Lévis (Québec).

Loock, J., Beaulieu, M., (26 novembre 2013) *Arrimage - Travailler ensemble pour contrer la maltraitance envers les aînés*. « Journée de réflexion sur les aînés à Côte des Neiges ». Montréal (Québec).

Beaulieu, M., & Loock, J. (6 novembre 2013). *Arrimage : un projet intersectoriel de lutte contre la maltraitance dans le secteur Nord-Est de Montréal*. Rendez-vous des partenaires montréalais sur la maltraitance : du dialogue à l'action. Montréal (Québec).

Articles scientifiques publiés

Beaulieu, M., Garon, S., & Couturier, Y. (2013). La lutte à la maltraitance au Québec. Quelques mises en parallèle avec la démarche « Villes amies des aînés ». *Revista Tematica Kairos Gerontologia*, 15(6). 197-218.

Beaulieu, M., Garon, S., & Couturier, Y. (2013). A luta contra os maus-tratos no Québec : alguns paralelos com a iniciativas « Cidades Amigas dos Idosos ». *Revista Tematica Kairos Gerontologia*, 15(6). 219-238.

ANNEXE 3 – GRILLE D’ENTREVUE INDIVIDUELLE

Projet Arrimage

Guide d'entretien de recherche

Entrevue individuelle

Objet : Travail intersectoriel de lutte contre la maltraitance

Domaine de parole : L’intervention du praticien pour ce faire

Méthode : Pour la première partie, l’entretien d'explicitation (Vermersch, 1994): décrire *la pratique concrète* par un appel à la mémoire concrète. Il s'agit de conduire le participant à décrire son action dans le détail de façon à faire émerger un discours le plus naturel possible. Une consigne générale de départ lance le participant sur le domaine de parole, puis les relances s'arriment à son discours, et visent à rendre plus concrète la narration.

Seconde partie : grille d'entrevue semi-directive sur la pratique.

Introduction :

Faire signer formulaire de consentement;

Éclaircir les questions en suspens;

Remerciements

Nous allons vous demander de décrire les interventions que vous avez réalisées dans un dossier récent et signifiant pour vous, dans lequel vous avez eu à travailler dans une situation de maltraitance envers une personne âgée, et ce, à partir de votre mémoire actuelle. Il ne s'agit pas de présenter de façon exhaustive ce que vous avez fait, mais bien de recueillir ce qui aura été signifiant pour vous dans ce dossier.

BLOC EXPLICITATION Consigne d'ouverture Présentez-moi ce que vous avez fait dans le dossier en question. Relances primaires Toute information relative au travail d'intervention sera relancée pour en faire décrire la réalisation et les fondements tacites. - Comment vous est arrivé ce dossier? - Comment avez-vous déterminé que ce pouvait être une situation à travailler en duo? - Qui de vous ou de votre partenaire a initié l'action? Comment? - Qui a pris contact avec la personne? - Où l'avez-vous rencontrée? - Comment vous êtes-vous présentés? - Comment avez-vous été accueillis? - Qui était présent? - Qu'avez-vous fait? (détail de chaque action) - Qu'est que votre partenaire a fait? - Quand est-ce devenu clair que c'était une situation de maltraitance? - Avez-vous interpellé d'autres intervenants? Si oui à quel moment et pour quelles raisons?	Notes à l'interviewer Mode entretien de recherche avec relance en appui sur le discours du locuteur. Ne pas induire la réflexion (qui viendra en seconde partie de l'entrevue) sur l'intervention dans les situations de maltraitance. • Engager le locuteur à décrire concrètement son action et ses interactions avec les autres professionnels impliqués dans le dossier. • Relancer sur toute information permettant d'accéder à sa représentation de l'intervention dans les situations de maltraitance. • Faire décrire le plus concrètement possible les interfaces professionnelles. • Relever les indices temporels et autres repères utiles à la modélisation. • Insister pour que le participant rapporte les diverses questions, interrogations, dilemmes survenus au cours du processus de façon à faire émerger les valeurs sous-jacentes.
--	--

- Comment s'est terminée la première rencontre? - Quels furent les suivis (si plusieurs rencontres, faire décrire le détail de chacune des rencontres)? - Comment s'est terminée votre action dans ce dossier? - Selon vous, qu'est-ce qui s'est bien passé dans cette situation? - Selon vous, qu'est-ce qui s'est moins bien passé dans cette situation? - Qu'est-ce qui aura été le plus déterminant pour vous dans la réalisation de votre intervention dans ce dossier?	
Relances secondaires • Présentez- moi les critères qui auront été déterminants dans votre jugement professionnel dans ce dossier-là. • Quels étaient vos besoins d'information? • Décrivez-moi les moments les plus importants dans votre intervention.	• Relancer sur toute information relative à des actions ou des opérations. • Faire décrire le plus concrètement possible les interfaces professionnelles. • Relevez les indices temporels.

BLOC THÉMATIQUE - Comment avez-vous acquis vos connaissances en matière de maltraitance envers les personnes âgées? - Comment avez-vous été amené à faire du travail en duo? - Qu'est-ce qui vous a attiré dans cette pratique au départ? - Après quelques (mois, années) d'expérience) quelle est la principale force du travail en duo? - Qu'elle est sa principale faiblesse? - Quelles sont les enjeux de collaboration que vous rencontrez le plus souvent? - En quoi votre travail est-il différent de si vous agissiez seul? - En quoi et comment votre organisme soutient-il ce genre de pratique? - Comment qualifieriez-vous la collaboration de professionnels d'autres organismes? - Puisque votre binôme comprend un policier, quel est le rapport à la loi dans vos actions? - Si vous aviez à former une relève, que leur diriez-vous?	• Mode semi-directif avec protocole d'entrevue
---	--

Conclusion

Si nous avons à proposer une approche plus intégrée de travail entre les divers professionnels qui sont engagés dans la lutte contre la maltraitance, que devrait-elle comprendre?

(Remercier et vérifier si la personne souhaiterait ajouter quelque chose).

ANNEXE 4 – GRILLE D’ENTREVUE DE GROUPE

Projet Arrimage

Guide d'entretien de recherche

Entrevue de groupe

Objet : Travail intersectoriel de lutte contre la maltraitance

Domaine de parole : L’intervention du praticien pour ce faire

Méthode : grille d'entrevue de groupe semi-directive sur la pratique.

Introduction

L’objectif de notre entrevue de groupe aujourd’hui est de faire un portrait des pratiques actuelles en collaboration entre policiers et intervenants sociaux du CSSS Cœur de l’Île dans les dossiers de maltraitance envers un aîné.

Faire signer formulaire de consentement; La rencontre va durer deux heures.

Remerciements

Tour de table des participants

Questions

- 1) Comment avez-vous été amenés à travailler ensemble ? (Quels ont été vos premiers contacts?)
- 2) Dans une situation de maltraitance, quel élément fait que vous faites appel à la police (pour les intervenants sociaux) et au CSSS (pour les policiers) ?

- 3) Qui appelez-vous ? Quelles actions en découlent ?
- 4) Quelles sont les principales forces du travail en collaboration ?
- 5) Quels sont les enjeux de collaboration que vous rencontrez le plus souvent ?
- 6) Faites-vous appel à d'autres organisations ou professionnels dans vos interventions ?
- 7) Comment vos organisations respectives soutiennent vos pratiques intersectorielles (avec le CSSS et le SPVM) ?

Remercier et vérifier si les participants souhaiteraient ajouter quelque chose.

ANNEXE 5 – GRILLE D'ENTREVUE DE SUIVI EN DUO

Projet Arrimage

Guide d'entretien de recherche

Entrevue en duo

Bonjour,

On se voit de façon régulière dans le projet pour faire le suivi de la pratique intersectorielle. On a déjà exploré, lors de l'entrevue individuelle, comment vous avez été amené à travailler en duo et ce que vous en avez vu comme forces, faiblesses et défis. On poursuit cette exploration en duo en souhaitant pouvoir être témoin, au fil de nos rencontres, de l'évolution de votre pratique novatrice dans un vaste contexte d'évolution des pratiques de lutte contre la maltraitance.

1. Depuis notre dernière rencontre, quelle a été la fréquence de votre travail en duo Pour combien de situations de maltraitance environ?
2. Y a-t-il des événements qui ont influencé cette fréquence?
3. Quelles furent les principales situations dans lesquelles vous avez agi (il sera intéressant au fur à mesure des rencontres d'avoir une idée précise du type de situations dans lesquels ils interviennent –formes de maltraitance, profil de la personne âgées, profil de la personne maltraitance, etc.)?
4. Par où /qui ces situations sont arrivées? Étaient-elles toutes sur votre territoire respectif d'intervention?
5. Avez-vous réalisé en duo d'autres types d'intervention (détection, prévention...)?
6. Comment pensez-vous que votre travail en duo est perçu par les aînés? Est-il apprécié?
7. Quelle a été votre situation la plus complexe (la faire narrer en insistant à la fois sur le rôle de chacun et la pratique conjointe)?
8. En quoi le travail en duo a-t-il été facilitant ou non dans ce dossier?
9. Quelles furent les actions d'autres intervenants? (ce qui a bien été et moins bien été)
10. A quoi pouvez-vous juger si vous avez fait une bonne intervention? (au fur et à mesure, on va bâtir avec eux des critères d'intervention efficace)
11. Comment vous sentez-vous soutenu par votre organisme respectif (exemples précis de soutien)?
Observez-vous des changements?

12. Comment voyez-vous votre intégration à la table intersectorielle? (exemples précis de leurs relations avec des membres de la Table, que ce soit à la Table ou hors Table)
Observez-vous des changements?
13. Qu'est-ce qui pourrait encore plus faciliter votre travail en duo?
14. Quels outils ou autres mécanismes pourraient favoriser votre pratique?
(protocoles d'ententes inter organismes, outils de recherche de cas, ...)
15. Qu'est-ce qui pourrait faciliter le travail intersectoriel avec les autres intervenants?

Remercier et demander s'ils souhaitent ajouter des éléments.

ANNEXE 6 – GRILLE D'ENTREVUE DE SUIVI DE GROUPE

Projet Arrimage

Guide d'entretien semi-dirigé

Entrevue de groupe (entrevue de suivi)

Rencontre du 13 janvier de 13h30 à 15h30 (Salle Louis Pasteur 2ème étage de l'hôpital Jean-Talon)

Introduction

L'objectif de notre entrevue de groupe aujourd'hui est de faire un suivi de vos pratiques en collaboration entre policiers et intervenants du CSSS Cœur de l'Île dans les dossiers de maltraitance envers un aîné : voir ce qui a évolué depuis notre dernière rencontre en avril 2013.

Ces pratiques de collaboration SPVM-SAD, on les appelle « travail en duo » parfois dans les questions.

Est-ce que tout le monde avait signé un formulaire de consentement la dernière fois ?

La rencontre va durer deux heures.

Remerciements

Tour de table des participants

Questions

1. Quelle a été la fréquence du travail en duo (collaboration SPVM- SAD) depuis la rencontre d'avril ? (combien de situations de maltraitance en duos par mois par exemple ?)

2. Avec quelles autres organisations ou professionnels travaillez-vous pour compléter l'intervention SPVM-SAD ?
3. À quoi pouvez-vous juger si vous avez fait une bonne intervention ?
4. Avez-vous eu des liens avec la Table AMI ? Si oui lesquels ? (participation à des activités de prévention ?)
5. Comment vos organisations respectives soutiennent vos pratiques en duo dans les cas de maltraitance (collaboration SPVM-SAD) (avec le CSSS et le SPVM) ?
6. Faites-vous du transfert de compétences sur la façon de travailler en duo (collaboration SPVM- SAD) auprès de collègues ? sur l'intervention en maltraitance ?
7. Comment pensez-vous que votre travail en duo est perçu par les aînés ? Est-il apprécié ?

Remercier et vérifier si les participants souhaiteraient ajouter quelque chose.

Pour rappel, la dernière fois ces questions avaient été abordées :

- 8) Comment avez-vous été amenés à travailler ensemble ? (Quels ont été vos premiers contacts?)
- 9) Dans une situation de maltraitance, quel élément fait que vous faites appel à la police (pour les intervenants sociaux) et au CSSS (pour les policiers) ?
- 10) Qui appelez-vous ? Quelles actions en découlent ?
- 11) Quelles sont les principales forces du travail en collaboration ?
- 12) Quels sont les enjeux de collaboration que vous rencontrez le plus souvent ?

ANNEXE 7 – GRILLE D’OBSERVATION D’INTERVENTION EN DUO

Projet Arrimage Grille d’observation Intervention en duo

de la situation :

Date :

Personnes présentes :

Observation faite par :

Durée de la rencontre (a commencé à, a terminé à) :

Lieu de la rencontre (domicile, organisme...) :

Descriptif général de la situation (raison et objet de l’intervention, objectif...)

Ambiance générale :

	Description	Rôles (Qui est leader, que fait l'autre?)	Interactions verbales et non-verbales (que se disent-ils? quels signaux ou codes s'adressent-ils?)	Désaccord / controverse	Comment arrivent-ils à une décision?	Poids/Importance symbolique de chaque acteur
Prise de contact (avant l'intervention)						
Ouverture du contact (sur le lieu d'intervention)						
Création du lien de confiance						
Événement critique /imprévu/ spécial						
Événement critique /imprévu/ spécial						
Intervention d'un autre intervenant / personne						
Clôture / fin de l'intervention						

ANNEXE 8 – GRILLE D’OBSERVATION DES DUOS AUX TABLES INTERSECTORIELLES

Projet Arrimage Grille d’observation

Les duos (polici r/intervenant psychosocial) au sein des Tables de concertation traitant de la maltraitance envers les aînés

Nom de la Table de concertation :

Date :

Personnes du duo présentes :

Observation faite par :

Durée de la rencontre (a commencé à, a terminé à) :

Lieu de la rencontre :

1) Interventions dédiées au travail du duo

Description-contenu :

Point prévu à l’ordre du jour ou non :

Qui le présente :

Répartition des rôles dans la présentation :

Questions/interactions avec les autres participants :

Notes :

2) Interactions générales

	Policier		Intervenant psycho-social	
Position générale (réaction ou pro-action?)				
<i>Le duo est sollicité...</i>				
Thème				
Type (Avis/question /demande d'intervention?)				
Qui sollicite?				
Réponse donnée				
Est-ce qu'un engagement est pris? Une action en découle?				
<i>Le duo intervient spontanément...</i>				
Thème				
Type (Avis-conseil /question/réponse/proposition d'intervention?)				
Réactions-interactions				
Est-ce qu'un engagement est pris? Une action en découle?				

ANNEXE 9 – TABLEAU DES PARTENAIRES ET DES RÔLES DE CHACUN

PROJET ARRIMAGE MODELE DE TRAVAIL INTERSECTORIEL EFFECTIF DANS LE NORD EST DE MONTRÉAL

Introduction / Légende des tableaux présentant le modèle

Les deux tableaux suivants présentent le travail intersectoriel qui s’effectue actuellement entre les organisations de différents secteurs dans la lutte à la maltraitance envers les personnes âgées, dans le territoire correspondant au projet *Arrimage*, soit le nord-est de Montréal.

Le territoire du projet *Arrimage* correspond aux trois territoires des CSSS Ahuntsic-Montréal Nord, Lucille-Teasdale, Cœur-de-l’Île ; et aux sept Postes de quartier du SPVM correspondants (Ahuntsic, Montréal-Nord, Villeray, Petite Italie/Petite-Patrie, Hochelaga-Maisonneuve, Rosemont, Mercier (ouest)). Selon les projections 2011 de Statistiques Canada, un peu plus de 70 000 personnes âgées de 65 ans et plus vivraient dans cette région et parmi elles, entre 60 et 80% sont nées au Québec.

Les organisations inscrites dans les lignes du tableau surlignées en jaune sont les partenaires du projet *Arrimage*. À travers la collecte de données pour élaborer le modèle de collaboration intersectorielle effectif dans le nord-est de Montréal, ils ont nommé les organisations inscrites dans les lignes blanches, c’est-à-dire celles avec lesquelles ils collaborent actuellement dans le travail pour contrer la maltraitance envers les aînés.

Les organisations présentées dans le tableau jouent toutes un rôle pour contrer la maltraitance envers les aînés dans la région du projet. Leurs rôles peuvent être à différents niveaux : coordonner les pratiques des différentes organisations, prévenir la maltraitance envers les aînés, dépister des situations de maltraitance, intervenir auprès des aînés. Ces rôles sont présentés dans les colonnes du tableau. Lorsque tous les acteurs présentés dans le tableau ont un même rôle, la colonne a été ombragée en gris. Ainsi, actuellement toutes les organisations et personnes nommées participent d’une part à échanger sur leurs pratiques (éviter les doublons, identifier les problèmes, diffuser les solutions) et d’autre part, à dépister les situations de maltraitance en restant vigilant et en observant les indices.

Ce tableau a été inspiré et adapté d’après le tableau du *Guide de référence pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées* (2010).

TABLEAU1–Modèle de travail intersectoriel des organisations dans *Arrimage* : coordination des pratiques, prévention et dépistage de la maltraitance envers les aînés

ORGANISATIONS MULTISECTORIELLES POUR CONTRER LA MALTRAITEMANCE	COORDONNER LES PRATIQUES			PRÉVENIR			DÉPISTER	
	Échanger (éviter les doublons, identifier les problèmes, diffuser les solutions)	Développer de nouveaux projets ou soutenir leur développement	Offrir des formations, diffuser l'expertise	Lutter contre l'âgisme, promouvoir le vieillissement actif et l'auto-détermination	Sensibiliser la population à la maltraitance et aux bonnes pratiques pour s'en protéger	Produire ou diffuser de la documentation en lien avec la maltraitance des aînés	Dépister les situations de maltraitance en restant vigilant et en observant les indices	Dépister les situations de maltraitance à l'aide de grilles
SANTÉ ET SERVICES SOCIAUX								
CSSS Lucille-Teasdale, Cœur-de-l'Île, Ahuntsic Montréal-Nord (mission CLSC)	X	X	X	X	X	X	X	X
Centres de jour, hôpitaux de jour								
CSSS mission hébergement (CHSLD, RI, RTF, Centres de jour)	X						X	
CSSS mission CH, CHU + hôpitaux non affiliés	X						X	
Cliniques médicales, GMF	X						X	
Pharmacies	X						X	
Ligne Aide Abus Aînés	X		X		X	X	X	X
Mécanismes de plainte (CAAAP, Commissaires aux plaintes, comités d'usagers, de résidents...)	X			X			X	X
AINÉS ET COMMUNAUTÉ								
Carrefour Montrose (Centre communautaire pour aînés), organismes de services aux aînés (<i>Popotes roulantes, organismes de bénévoles, CIA, Tél-aînés, etc.</i>)	X	X	X	X	X		X	X
Volet intervention de Intervention-SAVA (Projet communautaire spécialisé en lutte à la maltraitance)	X		X	X	X	X	X	X
Volet accompagnement de Intervention-SAVA	X		X	X	X	X	X	
Associations de personnes âgées et organismes représentant les aînés (FADOQ, AQDR, COMACO, AQCCA, RAANM, Appui aux aidants...)	X	X		X	X	X	X	
Entreprises d'économie sociale en aide domestique	X						X	
Logements sociaux avec soutien communautaire (OMHM)	X	X			X		X	
Environnement des aînés (famille, proches, commerces)	X			X			X	
Instances intersectorielles aînés : TCAIM - Table VVR - Table AMI- TIPAAMN	X	X	X	X	X	X	X	
SÉCURITÉ PUBLIQUE / JUSTICE								
Corps policier- SPVM : Centre d'enquête régional ; Postes de quartiers	X	X	X	X	X	X	X	
Pompiers – Service incendie – Inspecteurs en bâtiment	X						X	
Cour municipale de Montréal	X	X					X	
UPS Justice	X			X	X		X	
PARTENAIRES SPÉCIALISÉS								
Aide aux victimes (CAVAC – Côté Cour – CALACS)	X	X	X				X	X
Centres communautaires et cliniques juridiques (Juripop), aide juridique, syndic de faillite	X				X		X	
Institutions financières (banques, caisses populaires, AMF)	X						X	
Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse	X						X	X
Curateur public	X			X	X		X	
Protection des consommateurs (ACEF, Union des consommateurs, Option consommateurs)	X				X		X	
TANDEM	X	X	X	X	X	X	X	
PARTENAIRES POUR LES CLIENTÈLES SPÉCIFIQUES								
Clientèles : ethnoculturelles, premières nations, homosexuelles, santé mentale, itinérance, violence conjugale, hébergement d'urgence, dépendances, suicide, autonegligence, personnes inaptes, limitations fonctionnelles (RECAA, ACCESSS...)	X			X	X		X	
SPHÈRE POLITIQUE ET PUBLIQUE								
Coordination du plan d'action gouvernemental sur la maltraitance (régionale et provinciale pour les aînés des communautés culturelles)	X	X	X	X	X	X		
Élus (CRÉ de Montréal, élus locaux, bureaux de députés, conseillers municipaux)	X	X					X	
Programme Municipalités amies des aînés	X	X		X				

TABLEAU 2 - Modèle de travail intersectoriel des organisations dans le projet *Arrimage* : intervention contre la maltraitance envers les aînés

[illegible]

ANNEXE 10 – TABLEAU DE L’AN 1 SUR LES LOIS ET RÈGLEMENTS



**Centre de recherche
sur le vieillissement**
Research Centre
on Aging



Chaire de recherche sur la maltraitance
envers les personnes âgées
Research Chair on Mistreatment of Older Adults

Projet Arrimage

Revue des lois et règlements, chartes et principes guidant les pratiques dans les différents secteurs d'intervention pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées

Note : ce document de travail est inspiré de Turmel (2012) et du *Guide de référence pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées* (en cours d'élaboration par un regroupement de coordonnateurs régionaux au *Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2010-2015*).

1. Des lois et règlements

Des lois et des règlements balisent le travail des intervenants et des organismes dans leurs actions de lutte à la maltraitance envers les personnes âgées. Certaines dispositions concernent davantage la protection et la sécurité des personnes âgées, tandis que d'autres déterminent les règles d'une profession ou de l'organisme ou établissement dans lequel travaille l'intervenant. Ces lois et règlements permettent de guider les interventions, mais également de mieux informer les personnes âgées de leurs droits et recours légaux.

Tableau 1 : Inventaire des lois et règlements balisant le travail des intervenants et des organismes dans la lutte à la maltraitance envers les aînés.

Lois générales	✓ Charte canadienne des droits et libertés ✓ Charte québécoise des droits et libertés de la personne ✓ Code criminel ✓ Code civil du Québec ✓ Code de procédure civile ✓ Code de procédure pénale ✓ Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels ✓ Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé
Lois sectorielles	✓ Loi sur les services de santé et les services sociaux ✓ Loi sur le Curateur public ✓ Loi sur la protection des personnes dont l'état mental présente un danger pour elles-mêmes et pour autrui ✓ Loi visant à favoriser la protection des personnes à l'égard d'une activité impliquant des armes à feu

	✓ Loi sur l'aide aux victimes d'actes criminels ✓ Loi sur l'indemnisation des victimes d'actes criminels
Ordres professionnels, règles d'éthique, règlement d'organisme	✓ Code des professions ✓ Codes de déontologie ✓ Règles d'éthique et/ou règlement de l'établissement ou organisme

2. Des chartes

Deux chartes des droits et libertés de la personne s'appliquent au Québec : la Charte canadienne et la Charte des droits et liberté de la personne du Québec.

La Charte canadienne régit les interactions entre l'État et les particuliers. Elle est enchâssée dans la constitution canadienne. Elle est donc, tout comme le reste de la Constitution, la Loi suprême du pays. La Charte canadienne a préséance sur toutes les autres lois. Toute loi ou tout règlement incompatible avec la Charte canadienne peut être déclaré inconstitutionnel ou inopérant.

La Charte québécoise s'applique à la fois aux rapports entre l'État et les particuliers et aux rapports entre les particuliers eux-mêmes. La Charte québécoise est une loi d'ordre public, c'est-à-dire qu'on ne peut s'y soustraire et qu'elle prime sur les autres lois de la province.

Les rapports entre les citoyens, tout comme ceux entre ceux-ci et les institutions, sont basés sur le droit à l'autodétermination et le droit à l'inviolabilité de la personne.

Charte canadienne des droits et libertés	Charte québécoise des droits et libertés de la personne
• Garanties des droits et libertés • Libertés fondamentales • Droits démocratiques • Liberté de circulation et d'établissement • Garanties juridiques • Droits à l'égalité	• Libertés et droits fondamentaux • Droit à l'égalité dans la reconnaissance et l'exercice des droits et libertés • Droits politiques • Droits judiciaires • Droits économiques et sociaux (dont l'article 48 sur la protection contre l'exploitation des personnes âgées et handicapées)

3. Des principes

Certains partenaires du projet *Arrimage*, plus spécifiquement ceux œuvrant dans le secteur communautaire, ont aussi nommé des règles guidant leurs pratiques, soit **les principes de l'action communautaire autonome** qui renvoient au fait d'avoir été constitué à l'initiative des gens de la communauté, de poursuivre une mission sociale propre et qui favorise la transformation sociale, de faire preuve de pratiques citoyennes et d'approches larges, axées sur la globalité de la problématique abordée et d'être dirigé par

un conseil d'administration indépendant du réseau public. (Secrétariat à l'action communautaire autonome du Québec, 2001).

4. Des défis cliniques et éthiques qui transcendent ces lois, règlements, chartes et principes

Tous les professionnels membres d'un Ordre doivent en respecter les règles dans une visée de protection du public. Les intervenants qui ne sont pas membres d'un ordre professionnel sont de toute façon soumis d'une part aux obligations légales qui figurent dans les différents textes de lois du Québec ou du Canada (cf. tableau 2) et, d'autre part, ils sont tout de même soumis aux règles d'éthique de leur établissement ou organisme.

La complexité de l'intervention en contexte de maltraitance exige un accompagnement et une analyse des leviers légaux pouvant assurer plus de protection au moment opportun aux personnes à risque d'être maltraitées, dont on soupçonne qu'elles soient maltraitées ou clairement maltraitées. Il importe d'évaluer l'ampleur des impacts positifs et négatifs qu'auront de telles mesures dites de protection, sur la personne maltraitée. Il faut se rappeler qu'il faut parfois « accepter de composer avec certains risques qui sont moindres que les conséquences négatives découlant d'une intervention radicale » (Beaulieu, 2010, p.16).

Dans toute intervention en contexte de maltraitance un dilemme éthique se pose, soit celui de l'équilibration entre le besoin de protection et celui de l'autodétermination de la personne. L'intervenant doit éviter de tomber dans l'un ou l'autre des pièges qui le guettent soit, d'une part, un excès de protection dans lequel, au nom de la sécurité, les droits à l'autonomie de la personne aînée seront déniés, ou, à l'opposé, un laisser-aller qui, au nom de l'autonomie, exposera l'aîné à des situations à risques. Cette situation est d'autant plus critique dans les cas où il y a soupçon d'inaptitude (Geneau, 2005).

Les différents intervenants n'ont pas tous la même lecture du risque, ni la même souplesse d'action, selon le code régissant leur profession ou le code d'éthique de leur organisme. En plus de tenir compte des conséquences de l'intervention pour la personne aînée, l'intervenant est confronté au défi de composer avec les obligations et droits liés à sa profession et à son organisme. Ses propres valeurs peuvent se trouver en dissonance avec les règles de son institution, ce qui rend la prise de décision éthique encore plus complexe. (Beaulieu et Giasson, 2005).

La « loi modifiant certaines dispositions législatives eu égard à la divulgation de renseignements confidentiels en vue d'assurer la protection des personnes » a été transposée en règle dans différentes lois nommées dans le Tableau 1. Ainsi, un intervenant, qu'il soit du secteur communautaire, du réseau de la santé, du gouvernement, du secteur privé etc. peut communiquer des renseignements confidentiels (et/ou protégés par le secret professionnel) sans le consentement de la personne concernée : «...en vue de prévenir un acte de violence, dont un suicide, lorsqu'il a un motif raisonnable de croire qu'un danger imminent de mort ou de blessures graves menace une personne ou un groupe de personnes identifiables. Les renseignements peuvent alors être communiqués à

la ou aux personnes exposées à ce danger, à leur représentant ou à toute personne susceptible de leur porter secours. » (Loi 180). L'application de cette règle de levée de la confidentialité est restreinte et constitue un autre défi pour les intervenants en contexte de maltraitance.

Tableau 2 : Principales lois s'appliquant en fonction des différents partenaires engagés dans la lutte contre la maltraitance

	Principales lois s’appliquant en fonction des différents partenaires impliqués pour contrer la maltraitance											
	Charte des droits et libertés de la personne	Code civil du Québec	Loi sur l’accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels	Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé	Loi sur les services de santé et les services sociaux	Loi sur la police	Loi sur le directeur aux poursuites criminelles et pénales	Loi du Curateur public	Règlement de l’établissement	Loi sur la protection des personnes dont l’état mental présente un danger pour elles-mêmes et pour autrui	Code criminel Loi sur l’aide aux victimes d’actes criminels	Code des professions et code de déontologie
Intervenant au sein d’un établissement du réseau de la santé et des services sociaux	X	X	X		X				X	X		Si membre d’un ordre professionnel
Intervenant communautaire	X	X		X					X			Si membre d’un ordre professionnel
Policier	X	X	X			X	X			X	X	
Procureur aux poursuites criminelles et pénales	X	X	X								X	
Personnel d’institution financière	X	X		X								
Bénévole	X	X		X					X			
Curateur public	X	X	X					X				
CDPDJ	X	X	X									
Intervenants de l’OMH-M	X	X	X						X			Si membre d’un ordre professionnel
CAVAC	X										X	
UPS Justice	X									X		

Tableau inspiré de : Turmel (2012)

Références

Assemblée nationale du Québec. (2001). Projet de loi no 180. Chapitre 78. *Loi modifiant diverses dispositions législatives eu égard à la divulgation de renseignements confidentiels en vue d'assurer la protection des personnes.*

Secrétariat à l'action communautaire autonome du Québec (2001). *L'action communautaire : une contribution essentielle à l'exercice de la citoyenneté et au développement social du Québec*; p. 21. <http://www.mess.gouv.qc.ca/>

Beaulieu. M. (2010). *En Mains. Arbre décisionnel « Enjeux éthiques, Maltraitance, Aînés, INtervention, Scénarios »*. Initiative Nationale pour le soin des aînés. Toronto. 20 pages.

Beaulieu M, Giasson M. (2005). L'éthique et l'exercice de l'autonomie professionnelle des intervenants psychosociaux œuvrant auprès des aînés maltraités. *Nouvelles pratiques sociales*; 18 (1) : 131-147.

Geneau D. (2005). Évaluation clinique de l'aptitude chez la personne âgée. *Objectif prévention*; 28 (4) : 20-21.

Turmel A. (2012). *L'échange de renseignements confidentiels lorsque la sécurité d'une personne est menacée*. Formation délivrée le 11 septembre 2012 au CSSS-IUGS, Sherbrooke.