

## La lutte à la maltraitance au Québec Quelques mises en parallèle avec la démarche « Villes Amies des Aînés »

Marie Beaulieu  
Suzanne Garon  
Yves Couturier

**RÉSUMÉ:** Bien que la lutte à la maltraitance compte 30 ans d'histoire et d'actions au Québec (Canada), ce n'est qu'en 2010 que fut adopté le premier Plan d'action gouvernemental pour contre la maltraitance envers les personnes âgées 2010-2015. Le présent article fait le point sur les politiques publiques et les actions de lutte à la maltraitance envers les personnes âgées au Québec puis expose, en parallèle, les liens entre ces politiques publiques et actions de lutte à la maltraitance et la démarche d'implantation et d'évaluation du programme Villes Amies des Aînés de l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS, 2007), qui a été introduit comme programme gouvernemental au Québec depuis 2009. Il offre ainsi une analyse détaillée Du contenu de 4 documents publics récents. Dans un deuxième temps, Le *projet Arrimage*, une recherche-action intersectorielle de lutte à la maltraitance en cours à Montréal, est décrit démontrant l'importance des actions concertées.

**Mots-clés:** Maltraitance; Ville-Amie des Aînés; Québec (Canada); Politiques Publiques; Démarches Intersectorielles.

**RESUMO:** *Embora a luta contra os maus-tratos conte com 30 anos de história e de ações no Québec (Canadá), somente em 2010 foi adotado o primeiro Plano de ação governamental para combater os maus-tratos a idosos 2010-2015. O presente artigo faz um levantamento das políticas públicas e das ações de luta contra os maus-tratos às pessoas idosas no Québec e expõe, paralelamente, os laços entre essas políticas públicas e ações de luta contra os maus-tratos e a iniciativa de implantação e de avaliação do programa Cidades Amigas dos Idosos da Organização Mundial da Saúde (OMS, 2007), que foi introduzido como programa governamental no Québec desde 2009. Oferece, assim, uma análise detalhada do conteúdo de 4 documentos públicos recentes. Num segundo momento, o projeto Arrimage, uma pesquisa-ação intersetorial de luta contra os maus tratos em curso em Montreal, é descrito, demonstrando a importância de ações concertadas.*

**Palavras-chave:** *Maus-Tratos; Cidade Amiga do Idoso; Québec (Canadá); Políticas Públicas; Iniciativas Intersectoriais.*

### **Avant-propos**

Le Québec est une province du Canada, un pays confédéré réunissant 10 provinces et 3 territoires. Juridiquement, le Québec a pleine compétence en matière de santé et de services sociaux, tout en recevant des transferts financiers pour des actions orientées de la part du gouvernement fédéral. Ce faisant, le présent texte ne traite que des actions entreprises au Québec en matière de lutte à la maltraitance, car un exposé systématique de l'ensemble des approches au Canada aurait nécessité 13 chapitres, soit un par territoire ou province. Le Québec se classe au deuxième rang en termes de population, soit un peu plus de 8 000 000 d'habitants dans un Canada qui en compte 34 000 000. C'est la seule province qui a pour langue officielle le français. En matière de lutte à la maltraitance, par son *Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2010-2015*, le Québec est vu comme un chef de

file par les autres provinces qui ont ou non adopté des actions concertées en cette matière, mais dont les engagements, principalement financiers, sont moindres.

## Introduction

Mondialement, l'adoption du *Plan d'action international de Madrid sur le vieillissement* (Organisation des Nations Unies-ONU, 2002) constitue un moment charnière de la reconnaissance publique de la maltraitance envers les aînés. Ce second *Plan d'action international sur le vieillissement*, faisant suite à celui de Vienne, qui avait été adopté au début des années 1980, a donné le ton aux pays membres de l'ONU en reconnaissant, dans la grande catégorie visant à « créer un environnement favorable et porteur », l'importance d'agir pour contrer les « Abandon, mauvais traitements et violence » (ONU, 2002, p.41). Treize mesures furent proposées dont le fait d'« Encourager la coopération entre les pouvoirs publics et la société civile, notamment les organisations non gouvernementales, afin de faire face au problème des mauvais traitements des personnes âgées, en particulier en lançant des initiatives communautaires.<sup>1</sup> » (ONU, 2002, p.42). Le Québec, à l'instar de plusieurs états, a répondu à cette invitation en se dotant d'un *Plan d'action* en 2010. Ce *Plan d'action* s'inscrit dans une série de documents publics développés, en quelques années seulement, pour à la fois répondre aux besoins de la population aînée du Québec et structurer l'offre de services.

Le présent article vise d'abord à faire le point sur les politiques publiques et les actions de lutte à la maltraitance envers les personnes aînées au Québec puis, en parallèle, à exposer les liens entre ces politiques publiques et actions de lutte à la maltraitance et la démarche d'implantation et d'évaluation du programme *Villes amies des aînés* de l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS, 2007), qui a été introduit comme programme gouvernemental au Québec depuis 2009. Pour une analyse détaillée du programme *Villes*

---

<sup>1</sup> Il importe d'entendre le sens du mot communautaire dans son acception de développement des communautés, soit des initiatives qui viennent des acteurs sociaux près du terrain, souvent de mouvements associatifs ou de regroupements sans but lucratif.

*amies des aînés (VADA)* qui est devenu *Municipalités amies des aînés (MADA)* au Québec, vous référer à l'article de Suzanne Garon, Marie Beaulieu, Mario Paris, Anne Veil e Andréanne Laliberté, dans le présent numéro. Cet article comprend deux parties. Il expose d'abord, dans une perspective historique, le contenu de quatre (4) documents publics récents qui traitent de la maltraitance envers les personnes âgées (seul le programme VADA/MADA est moins spécifique à cet effet). Dans un second temps, sont posés les jalons d'un projet de recherche-action en cours qui vise à consolider des pratiques intersectorielles de lutte à la maltraitance. En conclusion, ses liens entre la démarche VADA/MADA et la lutte à la maltraitance sont tissés.

### **1. Documents publics récents en matière de lutte à la maltraitance et de vieillissement**

L'intérêt pour la violence envers les personnes âgées, qui deviendra par la suite celle pour les abus, les mauvaistratements et enfin la maltraitance<sup>2</sup> envers les personnes âgées, a plus de 40 ans d'histoire. C'est à la fin des 1970, lors de colloques régionaux sur la violence, organisés par le Ministère de la justice, que cette violence fut identifiée, pour une première fois, comme sujet de préoccupation publique. Près de dix ans plus tard, le rapport liminaire *Vieillir en toute liberté* (1989), expose la complexité du phénomène et souligne la double nécessité d'une politique publique et d'orientations de pratiques. Pour diverses raisons politiques, ce rapport, dont les recommandations demeurent d'actualité, ne donna pas lieu à un changement de politique et eu des impacts somme toutes assez modestes sur la pratique. En 1991, le rapport *Vers un nouvel équilibre des âges* formule essentiellement les mêmes avis que celui de 1989 en insérant la problématique de la maltraitance envers les âgés dans un plus vaste cadre de la reconnaissance des âgés au Québec. En 1995, le Conseil des âgés, un organisme indépendant, aboli en 2010, chargé de conseiller - comme son nom l'indique- les

<sup>2</sup> Il y a une grande évolution du langage au Québec au cours des 30 dernières années. Le mot abus constitue un anglicisme (soit la traduction littérale de *elder abuse*); il est en usage décroissant. Le recours au concept de mauvais traitements a précédé l'adoption du terme maltraitance reconnu dans la francophonie internationale. Ces variations langagières traitent d'une même réalité et peuvent donc être considérées comme des synonymes directs.

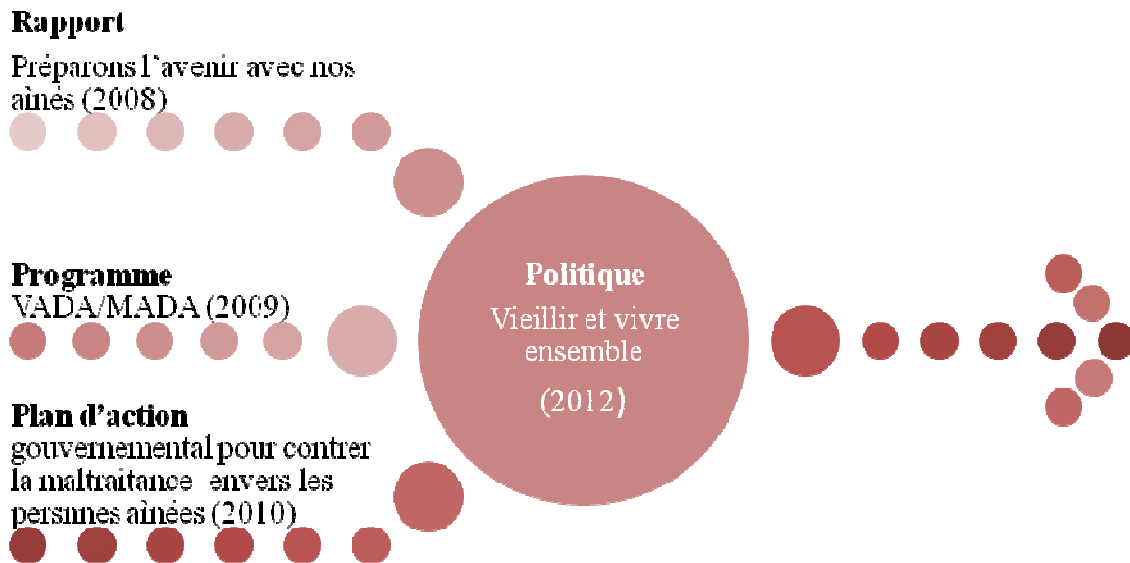
orientations gouvernementales en matière de vieillissement, dépose un avis très critique sur l'inaction des ministères concernés. Encore là, pour diverses raisons politiques, aucune orientation politique spécifique à la lutte à la maltraitance ne fut adoptée. Pour un exposé plus détaillé sur ces documents et une analyse de contenu des orientations en matière de santé publique (voir Beaulieu et Crevier, 2010).

Depuis 2008, quatre documents publics orientent les actions en matière de lutte à la maltraitance envers les personnes âgées. Par leur nature, leur portée diffère, soit un rapport de consultation, un programme, un plan d'action et, enfin, une politique.

Chronologiquement, les trois premiers documents ont précédé la publication du quatrième, soit la politique *Vieillir et vivre ensemble. Chez soi, dans sa communauté, au Québec*, la première politique publique sur la vieillesse au Québec rendue publique au printemps 2012.

Cette politique, nous y reviendrons plus tard, englobe l'ensemble des documents publics et des orientations existants en matière de vieillissement et donne une vision d'avenir 2012-2017. Visuellement, cela peut être ainsi illustré:

**Figure 1**  
**Documents publics récents en matière de lutte à la maltraitance**  
**et de vieillissement au Québec**



### 1.1 Le rapport *Préparons l'avenir avec nos aînés*

En 2007, pour la première fois de son histoire, le gouvernement du Québec nommait une Ministre responsable des aînés à temps plein. Madame Marguerite Blais a assuré cette fonction pendant 5.5 ans, soit de mars 2007 à septembre 2012 –jusqu’au moment d’une élection provinciale avec changement de parti politique au pouvoir. Une des premières grandes actions de la Ministre Blais fut de mettre en place une vaste consultation sur les conditions de vie des aînés. Avec ses deux co-présidents, elle a jaloné le Québec en entier pour recevoir des mémoires et entendre des témoignages d’associations d’aînés, de citoyens et d’experts. En 2008, le rapport *Préparons l'avenir*

Beaulieu, M., Garon, S. & Couturier, Y. (2012, dezembro). La lutte à la maltraitance au Québec. Quelques mises en parallèle avec la démarche « Villes amies des aînés ». *Revista Temática Kairós Gerontologia*, 15(6), “Vulnerabilidade/Envelhecimento e Velhice: Aspectos Biopsicossociais”, pp. 197-218. Online ISSN 2176-901X. Print ISSN 1516-2567. São Paulo (SP), Brasil: FACHS/NEPE/PEPGG/PUC-SP

*avec nos aînés*, faisant état des résultats de cette vaste consultation publique, identifie la lutte contre la maltraitance comme l'une des dix priorités pour améliorer les conditions de vie des personnes âgées au Québec.

### Encadré 1

---

#### Recommandations du rapport *Préparons l'avenir avec nos aînés* (2008)

Soutenir les personnes âgées vulnérables et leurs proches

Vivre chez soi le plus longtemps possible

Soutenir plus efficacement les proches aidants

Améliorer la qualité de vie dans les résidences et milieux d'hébergement

Renforcer la place des personnes âgées

Participer pleinement à la société (travail et bénévolat)

Faciliter l'accès à l'information sur les services publics

Améliorer les situations financières les plus précaires

Agir en prévention

Lutter contre les stéréotypes et les préjugés

Faciliter l'accès à l'information et aux services publics

Prévenir le suicide et les dépendances

Prévenir les abus et la maltraitance

Plus spécifiquement, dans ce rapport, sept améliorations sont identifiées pour contrer la maltraitance.

---

## Encadré 2

---

### Recommandations spécifique en lien avec la maltraitance

#### *Préparons l'avenir avec nos aînés (2008)*

1. Briser le silence sur les situations d'abus et de maltraitance
  2. Changer les mentalités pour mieux dépister les situations potentielles d'abus et de maltraitance
  3. Mieux connaître les situations d'abus et de maltraitance
  4. S'assurer qu'un suivi est fait après le dépistage
  5. Des règles plus strictes pour les procurations bancaires et les décaissements de fonds importants
  6. Apporter une attention particulière aux aînés vivant dans des résidences
  7. Des peines plus musclées et un meilleur soutien
- 

Suite à la publication de ce rapport, la Ministre responsable des aînés se voit confier, par le Conseil des Ministres, le mandat de former un comité interministériel chargé d'élaborer le *Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées*. Comme on le verra plus loin dans cet article, ces sept recommandations ne furent pas suivies à la lettre mais le *Plan d'action* déposé s'est montré beaucoup plus ambitieux. Entretemps, le Québec avançait rapidement dans un dossier d'innovation sociale, soit celui des *Villes amies des aînés*.

### 1.2 Programme *Municipalités des aînés*

En 2009, le Gouvernement du Québec rendait public son programme *Municipalités amies des aînés*. Le mot *ville* a été remplacé par *municipalité* afin de respecter la législation du Québec. L'exposé qui suit est succinct puisque le texte de Garon et coll., dans ce numéro, est entièrement consacré à ce sujet. Rappelons

Beaulieu, M., Garon, S. & Couturier, Y. (2012, dezembro). La lutte à la maltraitance au Québec. Quelques mises en parallèle avec la démarche « Villes amies des aînés ». *Revista Temática Kairós Gerontologia*, 15(6), "Vulnerabilidade/Envelhecimento e Velhice: Aspectos Biopsicossociais", pp. 197-218. Online ISSN 2176-901X. Print ISSN 1516-2567. São Paulo (SP), Brasil: FACHS/NEPE/PEPGG/PUC-SP



simplement que cette approche est une adaptation du programme *Villes amies des aînés* de l'Organisation mondiale de la santé (2007). Il repose sur un cadre théorique précis, soit celui du *vieillissement actif*. Pour s'y engager, les municipalités reçoivent du financement conditionnel à une adhésion à une démarche souple mais balisée, soit un diagnostic social sur la municipalité, suivi d'un plan d'action et du monitoring des mesures mises en place. Chaque municipalité doit avoir mis en place un comité de pilotage (et idéalement non pas juste un comité aviseur) dans lequel au moins un siège est réservé à une association d'aînés. Ce faisant, la démarche peut compter sur l'apport des aînés dans l'entièreté du processus VADA/MADA. Pour de plus amples informations, consulter le site [www.vadaquebec.ca](http://www.vadaquebec.ca).

### ***1.3 Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes aînées***

C'est le 14 juin 2010 que le Québec rend public le *Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes aînées 2010-2015*. Ce document public, fort attendu, car le premier en la matière, fut assorti d'un budget de 20 000 000\$ pour son implantation. Ce *Plan d'action* a été élaboré sous la direction de la Ministre responsable des aînés, Madame Marguerite Blais, du Ministère de la famille et des aînés, en collaboration avec 12 ministères et organismes gouvernementaux. L'équipe gouvernementale responsable de sa rédaction a compté sur l'appui de quatre experts : une chercheure, une praticienne clinique de longue expérience, un formateur et spécialiste en matière de logement social et, finalement, une aînée représentante d'une région où la lutte à la maltraitance était déjà fort développée. Ainsi, dès le départ, les aînés furent associés à la démarche. En étant gouvernemental, plutôt qu'uniquement sous l'égide d'un seul Ministère, ce plan dispose d'un puissant effet de levier: chacun des Ministères et organismes gouvernementaux signataires sont imputables de son contenu et responsables de l'application d'une ou de plusieurs de la large trentaine de mesures visant à assurer du

changement. Ce faisant, un dispositif de suivi est mis en place afin de rendre compte des améliorations observables dans l'action.

Ce *Plan d'action* repose sur cinq principes directeurs (p. 52)

1. « Toute personne âgée a droit au respect de son intégrité physique et psychologique;
2. Les gestes de maltraitance envers une personne âgée sont des actes inadmissibles de pouvoir et de domination qui doivent être réprouvés et dénoncés par la société;
3. L'élimination de la maltraitance envers les personnes âgées s'appuie sur des rapports d'égalité et d'équité ainsi que sur l'adoption de comportements respectueux à leur endroit;
4. Toute personne âgée victime de maltraitance doit être en mesure d'avoir accès à des dispositifs qui lui permettront de reprendre, le plus rapidement possible, la maîtrise de sa vie;
5. L'avènement d'environnements et de milieux de vie exempts de maltraitance envers les personnes âgées repose sur la responsabilité individuelle et collective. »

À cette large trentaine de mesures visant des changements ou bonifications aux pratiques courantes, ce *Plan d'action* instaure quatre actions structurantes : le déploiement d'une campagne de sensibilisation du grand public, la création d'une chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées, la mise sur pied d'une ligne d'écoute professionnelle (Aide Abus Aînés) et la création de vingt (20) postes de coordonnateurs régionaux.

*Campagne de sensibilisation*: Une vaste campagne de sensibilisation du public comprenant dépliant, affiche et une publicité télévisée a été diffusée. La publicité télévisée se terminait par le numéro de téléphone de la *Ligne Aide Abus Aînés*; ce qui a occasionné un volume important d'appels, particulièrement dans les moments suivant le passage de la publicité à la télévision. Cette campagne télévisée, mettant en vedette dans son propre rôle un comédien âgé et fort apprécié du public, énonçait simplement ce

qu'est la maltraitance et nommait l'urgence de savoir la reconnaître pour mieux agir. Elle a gagné un prix en publicité sociale.

*Chaire de recherche:* La Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées, la seule au monde dans le domaine, est sise à l'Université de Sherbrooke. Elle vise à accroître les connaissances sur la prévention, le dépistage et les interventions qui permettent de contrer la maltraitance envers les personnes âgées. Plus spécifiquement, la Chaire vise à :1) Développer des connaissances théoriques, empiriques et pratiques (praxéologiques) d'une part, sur les facteurs de vulnérabilité et de risque associés à la maltraitance; et d'autre part, sur les conséquences de la maltraitance. 2) Former du personnel hautement qualifié susceptible de mieux contrer la maltraitance envers les personnes âgées et de mieux comprendre ses enjeux. 3) Formuler un programme de recherche évaluative des actions (prévention, dépistage et intervention) les plus diversifiées, complémentaires et efficaces pour prévenir et contrer la maltraitance.4) Diffuser les résultats auprès de la communauté scientifique, les transférer aux milieux de pratiques (notamment par la formation d'intervenants). 5) Utiliser la chaire comme levier de financement afin d'obtenir des fonds complémentaires permettant d'approfondir chacun des axes mentionnés ci-dessus.

Lancée en novembre 2010, la Chaire mène actuellement 22 projets de recherche. La titulaire et la coordonnatrice de la Chaire ont publié en 2012 le livre *La maltraitance envers les aînés. Changer le regard*. Un site Internet en français et en anglais permet du transfert de connaissance, notamment par une veille scientifique internationale et par la mise en ligne de grandes entrevues avec divers pionniers de la recherche en lutte à la maltraitance au monde. Pour de plus amples informations, consulter [www.maltraitancedesaines.com](http://www.maltraitancedesaines.com).

*Ligne Aide Abus Aînés:* La ligne téléphonique sans frais *Aide Abus Aînés* est accessible de partout au Québec entre huit (8) heures le matin et 20 heures. Elle accueille à la fois des appels de tout citoyens (aînés eux-mêmes, proches, voisins etc.) et d'intervenants nécessitant un soutien clinique lorsque confrontés à des situations de

maltraitance dans leur pratique. Cette ligne téléphonique a remplacé une ligne téléphonique provinciale antérieure, reposant sur l'écoute de bénévoles, par une écoute faite par des professionnels du travail social ou de l'intervention psychosociale. Bien que les répondants à la ligne téléphonique aient leur bureau à Montréal, ils sont en mesure, avec l'accord de l'appelant, de le diriger vers des services directs dans sa région. Ce faisant, se couple à l'écoute, un service de référence. De plus, les professionnels de la ligne téléphonique *Aide Abus Aînés* ont le mandat de former le personnel des 95 Centres de santé et de services sociaux du Québec afin d'assurer une réponse locale adaptée et cohérente partout au Québec.

*Coordonnateurs régionaux:* Le Québec comprend 17 régions socio-sanitaires. Dans chacune de ces régions, un coordonnateur régional a été nommé afin d'abord, de faire un portrait de la situation de la lutte et de l'ampleur de la maltraitance dans sa région et dresser la situation de la richesse de son panier de services. On peut donc parler d'une première phase de travail de type diagnostic. Suite à ce diagnostic, les coordonnateurs régionaux ont proposé un plan d'action afin d'améliorer la situation. Ainsi, dans un troisième temps, amorcé à l'automne 2012, chaque coordonnateur régional est amené à animer son milieu et à favoriser les actions des divers organismes locaux et régionaux et le développement ou le maintien du travail intersectoriel de lutte à la maltraitance. Il importe de préciser que ce sont 20 coordonnateurs régionaux qui ont été nommés, et non 17, car trois(3) d'entre eux se sont vus confiés des mandats transversaux aux régions : communautés culturelles, communautés autochtones (amérindiens et inuit) et ententes Crees et de la Baie James.

#### **1.4 Politique *Vieillir et vivre ensemble. Chez soi, dans sa communauté, au Québec***

Finalement, au printemps 2012, le Québec rend public sa première politique en matière de vieillissement qui s'échelonne jusqu'en 2017. Cette politique interministérielle, menée par le Ministère de la famille et des aînés et le Ministère de la

Beaulieu, M., Garon, S. & Couturier, Y. (2012, dezembro). La lutte à la maltraitance au Québec. Quelques mises en parallèle avec la démarche « Villes amies des aînés ». *Revista Temática Kairós Gerontologia*, 15(6), "Vulnerabilidade/Envelhecimento e Velhice: Aspectos Biopsicossociais", pp. 197-218. Online ISSN 2176-901X. Print ISSN 1516-2567. São Paulo (SP), Brasil: FACHS/NEPE/PEPGG/PUC-SP

Santé et des Services sociaux, vise à répondre à trois défis contemporains : « adapter le Québec au vieillissement rapide de sa population tout en veillant à l'équité intergénérationnelle; améliorer les conditions de vie des aînés, notamment pour les plus vulnérables, permettre aux aînés qui le souhaitent de rester chez eux le plus longtemps possible et faire en sorte que leur sécurité nesoit pas compromise. » (p. 15).

Elle vise à coordonner **toutes** les mesures du Gouvernement du Québec tout en mettant l'accent sur les dimensions de la société et de la communauté. Tout comme pour la démarche VADA/MADA, cette politique repose sur le cadre théorique du vieillissement actif. Dans cette politique, le fait de vieillir et de vivre ensemble se décline en trois(3) actions: Participer dans sa communauté, Vivre en santé dans sa communauté et Créer des environnements sains sécuritaires et accueillants dans sa communauté. Cette politique comprend douze orientations. La lutte à la maltraitance tout comme le développement de la démarche MADA sont inscrits dans le troisième volet, soit celui qui traite des environnements accueillants. En matière de lutte à la maltraitance deux (2) actions sont proposées : Poursuivre la mise en œuvre du *Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2010-2015* et assurer la pérennité de ses objectifs ; Soutenir la réalisation de projets s'inscrivant dans les orientations du *Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2010-2015*. En matière d'implantation de la démarche MADA, ce sont cinq (5) actions qui sont proposées : soutenir la réalisation de projets locaux concrets, en particulier ceux issus des plans d'action élaborés dans le cadre de la démarche MADA ; Soutenir le Réseau des grandes villes MADA et participer au Réseau francophone des Villes amies des aînés de l'OMS ; Poursuivre le Programme d'infrastructures Québec-Municipalités-MADA; Soutenir le développement d'initiatives municipales concertées pour améliorer l'accessibilité des lieux publics, des moyens de communication et de transport; Rendre accessible aux municipalités un outil d'analyse de besoins permettant d'offrir aux personnes âgées des environnements favorables à l'adoption et au maintien d'un mode de vie physique actif.

Après ce tour d'horizons des documents publics traitant de la lutte à la maltraitance et du vieillissement dans ses diverses dimensions, force est de constater que

le Québec semble avoir pris une vitesse accélérée dans l'énonciation de directions à suivre. Penchons-nous maintenant sur un projet spécifique de lutte à la maltraitance envers les personnes âgées qui repose sur une démarche de travail intersectorielle.

## **2. *Arrimage, un projet de travail intersectoriel de lutte à la maltraitance envers les personnes âgées***

Au printemps 2012, la Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées obtenait une subvention de recherche afin de documenter un travail intersectoriel de lutte à la maltraitance envers les personnes âgées dans le secteur Nord-Est de Montréal (la plus grande municipalité du Québec). Ce projet de recherche-action est né d'un regroupement de praticiens de divers organismes (Table de concertation des aînés de Montréal, Service de Police de la ville de Montréal et Centre de Santé et de Services Sociaux Ahuntsic-Montréal Nord, avec l'engagement du projet Soutien aux Aînés Victimes d'Abus – un projet d'accompagnement par des pairs aînés -, du carrefour Montrose - un organisme sans but lucratif qui offre des services aux aînés- et le soutien de la Conférence régionale des élus de Montréal) intéressés par le développement du travail intersectoriel dans la lutte à la maltraitance envers les personnes âgées. Ils ont souhaité être accompagnés scientifiquement dans leur démarche déjà amorcée afin de documenter leur processus de travail intersectoriel qui, malgré la bonne volonté des acteurs engagés, se heurte à de nombreuses barrières. Ce projet de recherche-action vise à documenter et modéliser le travail intersectoriel de lutte à la maltraitance envers les personnes âgées, à partir des pratiques innovantes expérimentées actuellement dans la région nord-est de Montréal pour ensuite implanter le modèle, en évaluer ses effets et diffuser le modèle final qui aura été enrichi par la recherche-action.

Plusieurs études font état de l'importance des pratiques intersectorielles pour guider l'action face à des problématiques complexes. Un seul intervenant, voire un seul organisme, ne peut tout régler. Bien que la littérature scientifique recommande fortement le recours au travail intersectoriel, seuls quelques modèles furent publiés (3 à notre connaissance) et aucun ne vient du Québec. Cette recherche-action devient donc un projet

innovant qui s'inscrit directement dans la finalité du *Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2010-2015*, soit la valorisation d'un continuum de services.

Une condition favorable à la diffusion des innovations et à leur pérennisation dans les pratiques émane du lien entre chercheurs et praticiens (Mantoura, Gendron & Potvin, 2007). Le modèle de travail intersectoriel de lutte à la maltraitance qui sera développé et validé constituera une innovation – soit une proposition structurée de changement offerte aux acteurs de terrain - puisqu'il proposera un changement dans les pratiques à partir d'une forme ayant des attributs stables et une stratégie de diffusion explicite. Greenhalgh, Robert, Macfarlane, Bate & Kyriakidou (2004) ont synthétisé les résultats probants de la bonne diffusion d'une innovation, tels que la présence de leaders ou de champions, les capacités organisationnelles, les gains escomptés, la malléabilité ou le potentiel d'adaptabilité de l'innovation au contexte, etc. La capacité adaptative d'une innovation constitue une condition fondamentale de son succès (Barry, Domitrovich & Lara, 2005; Greenhalgh *et al.*, 2004). Pour s'assurer de la qualité de l'implantation, les acteurs doivent en effet avoir la capacité de traduire efficacement l'approche préconisée dans leur réalité de pratique en trouvant la meilleure façon de l'adapter à leurs conditions, sans cependant en compromettre l'intégrité (Jané-Llopis & Barry, 2005). Cette capacité n'incombe pas aux seuls acteurs de terrains mais renvoie plutôt à l'infrastructure de soutien mise en place (ex.: gestion et planification concertée, nature et qualité du soutien technique et professionnel) et à la présence de réseaux d'échanges d'information (Ollerearnshaw & King, 2000.)

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 & Brunet, 2011). La littérature pose clairement les conditions facilitantes, les freins à la collaboration et permet d'illustrer le tout par un exemple de protocole de collaboration intersectorielle.

### **Conditions facilitantes**

Beaulieu, M., Garon, S. & Couturier, Y. (2012, dezembro). La lutte à la maltraitance au Québec. Quelques mises en parallèle avec la démarche « Villes amies des aînés ». *Revista Temática Kairós Gerontologia*, 15(6), "Vulnerabilidade/Envelhecimento e Velhice: Aspectos Biopsicossociais", pp. 197-218. Online ISSN 2176-901X. Print ISSN 1516-2567. São Paulo (SP), Brasil: FACHS/NEPE/PEPGG/PUC-SP

Dans un premier temps, une collaboration intersectorielle nécessite un travail préparatoire au cours duquel les acteurs impliqués apprivoisent la nature de chaque organisme, leurs buts et les stratégies cliniques mise en place (Teaster, Stanbury & Stanis, 2009; Abramson, 2005). La réussite d'une telle collaboration est tributaire de l'engagement des personnes impliquées et des relations que les professionnels entretiennent entre eux (Teaster *et al.*, 2009). Le personnel administratif joue un rôle phare dans cette compréhension mutuelle de la nature et de la portée des missions et services offerts par chacun des organismes (Teaster *et al.*, 2009).

Selon Anetzberger, Palmisano, Sanders, Bass, Dayton, Eckert e Schimer (2000), quatre éléments sont impératifs à une collaboration efficace. D'abord, le personnel administratif doit être en accord avec cette manière de travailler et le démontrer en acceptant de libérer les intervenants de leur charge en fonction des cas. Puis, les acteurs de terrain doivent développer et maintenir un sentiment de confiance entre eux. Ces personnes doivent également s'engager dans l'identification et la résolution de problèmes, ce qui demande de l'honnêteté et une communication ouverte. Finalement, elles doivent avoir une capacité d'adaptation qui se manifestera, entre autres, lorsque les projets initiaux échoueront et qu'il faudra mettre de l'avant des stratégies alternatives afin d'atteindre les objectifs visés.

### **Freins à la collaboration**

La collaboration intersectorielle ne se fait pas sans heurts. Certains défis sont à relever lors d'une telle pratique de travail. En effet, les cultures, les politiques et les protocoles peuvent différer d'un organisme à l'autre et ainsi freiner leur collaboration (Teaster *et al.*, 2009). De plus, la rencontre de professionnels de divers organismes soulève des enjeux liés à la confidentialité, au secret professionnel et un questionnement éthique quant à la nature et la portée des interventions à réaliser. Entre autres, une



divergence concernant la perception du professionnel entre les acteurs peut nuire à l'actualisation d'une démarche de collaboration.

### **Exemple de protocole de collaboration intersectorielle**

Aux États-Unis, dans la région de Cleveland (Ohio), un projet a été mis de l'avant dans les années 1990, afin d'améliorer la collaboration entre trois organismes œuvrant auprès de personnes maltraitées (Anetzberger, Palmisano, Sanders, Bass, Dayton, Eckert & Schimer, 2000). Pour y parvenir trois comités distincts ont collaboré à son implantation: un comité avisier, un groupe de travail ainsi qu'un comité d'évaluation.

Les difficultés mentionnées lors des rencontres de ces comités, souvent de nature communicationnelle, ont mené au développement d'un protocole de référence et de services de prévention et de suivi de situations de maltraitance. Ce protocole de référence a été conçu afin de faciliter la collaboration entre les partenaires. De plus, une organisation a été ciblée pour assurer le leadership de la direction et de la coordination des services. Finalement, le personnel de chaque organisme peut tirer profit de l'expertise des professionnels des organismes partenaires au moyen de discussions de cas. En résumé, le travail de collaboration intersectorielle présente certains avantages concrets dont une augmentation des références entre les organismes partenaires et la tenue de consultations lors de situations problématiques (Anetzberger, Palmisano, Sanders, Bass, Dayton, Eckert & Schimer, 2000). Ce faisant, une telle pratique semble pertinente afin d'améliorer la réponse à la maltraitance.

Le côté novateur du projet *Arrimage* réside dans le fait qu'il n'existe pas de modèle québécois de travail intersectoriel dans le champ de la lutte contre la maltraitance qui ait été évalué. De plus, l'originalité de notre approche est qu'elle ne vise pas exclusivement le Réseau de la santé et des services sociaux mais qu'elle englobe, dès le départ, des intervenants de différents secteurs, tels les services policiers, les organismes communautaires, des associations d'aînés, le monde municipal etc. L'ampleur de la concertation visée par divers acteurs socio-politiques et cliniques reflète la complexité de

la problématique de la maltraitance vécue par les personnes âgées. Mais plus encore, nous nous intéressons au travail qu'ils font déjà et aux manières de faire qui pourraient optimiser l'offre de service. En fin de parcours, nous proposerons une solution renouvelée en concevant un modèle de travail intersectoriel favorisant les trois dimensions de la continuité (relationnelle, informationnelle et d'approche), s'inscrivant dans le continuum de service (prévention, dépistage et intervention).

Dans ce projet de recherche-action, les âgés occupent une place centrale. Le partenariat avec la Table de concertation des âgés de Montréal regroupe 61 organismes âgés membres et des 20 organismes partenaires. De plus, le projet SAVA travaille avec des acteurs bénévoles âgés (plus d'une dizaine) auprès d'âgés maltraités. Ce faisant, déjà près d'une centaine d'âgés sont directement associés au projet. Ce nombre n'ira qu'en grandissant avec l'implantation du modèle et ses diverses formes d'évaluation. Il importe de préciser que l'intervention bénévole âgée est considérée dans notre projet au même titre que celles des professionnels de CSSS et que des policiers. Il y a donc une reconnaissance sociale importante de cette activité faite par les personnes âgées.

## Conclusion

Le Québec, à l'instar d'autres pays, a entrepris un virage vieillissement dans la production de divers documents publics. D'aucuns diront qu'il était temps puisque le Québec connaît un vieillissement accéléré de sa population. En 2031, il est estimé que 26% de la population sera âgé de 65 ans et plus. Cette conscience politique est alimentée d'une part, par des recherches de plus en plus riches sur les conditions de vie des âgés et ce, dans les trois sphères du *vieillissement actif*, soit la santé, la sécurité et la participation sociale et, d'autre part, par une militance de plus en plus aiguisée des associations d'âgés qui siègent sur le G15, un groupe influent qui rencontre le Ministre responsable des âgés sur une base régulière pour faire valoir les divers enjeux associés au fait de vieillir au Québec.

Pour terminer, il est possible de tracer au moins quatre (4) parallèles entre la démarche du projet *Arrimage* et la démarche VADA/MADA. D'abord, les aînés occupent une place réservée dans les deux processus. Ainsi, les approches développées ne s'inscrivent pas dans une logique d'expert, soit un travail fait **pour** les aînés, mais bien dans une démarche respectant l'auto-détermination des personnes aînées, soit une approche faite **par et avec** les aînés. Ensuite, les deux projets travaillent avec la base, soit des comités de pilotage réunissant des acteurs de divers secteurs. Ce faisant, l'intersectorialité est un fondement même des conditions de succès. Comme on l'entend souvent au Québec: il est essentiel de sortir de l'approche par silo! Ensuite bien que nommés différemment, les deux projets poursuivent une même approche méthodologique et débute par un diagnostic social pour ensuite proposer des changements qui seront implantés et évalués à partir d'indicateurs co construits avec les participants, qui deviennent des partenaires de terrain. Finalement, dans les deux (2) projets, le soutien d'une équipe de chercheurs à la démarche participative et à l'action émergeant des milieux devient un moteur d'innovation.

Dans cet article, nous avons voulu mettre l'accent sur l'importance de la cohérence entre les politiques publiques, les programmes qui en découlent, ainsi que les actions qui sont menées sur le terrain. Il nous apparaissait aussi important de mettre en relief comment la recherche sociale sert ces innovations sociales, en les structurant pour mieux les faire connaître. Dans un autre ordre d'idées, il importe de souligner la diversité des approches. Le programme VADA/MADA véhicule un message plus positif, soit celui d'être amis, alors que la lutte à la maltraitance passe par une attaque ciblée à un problème social et de santé publique. Ainsi, le premier serait plus de l'ordre de la promotion alors que le second relève davantage la prévention dans le but d'en arriver à l'éradication du phénomène. C'est l'ensemble de ce continuum d'actions publiques qui nous permettra de développer un Québec plus respectueux des aînés. Dans nos démarches, les liens avec d'autres pays sont cruciaux pour comprendre la transversalité des enjeux et s'inspirer mutuellement dans nos actions. Il est donc souhaitable qu'une collaboration plus étroite se développe entre le Québec et le Brésil.

## Remerciements

Les auteurs désirent remercier Louise Belzile et Cynthia Brunet qui ont collaboré à la demande de fonds du projet *Arrimage*. Une partie du travail préparatoire en vue de l'obtention de la subvention a été reprise pour la production de cet article.

## Références

- Abramson, B. (2005). Wisconsin's Experiences with Elder Abuse give to an Interdisciplinary Team Manual. *Dans: Otto, J.M. (Ed.). Abuse and neglect of vulnerable adult populations*, 21-28. Kingston: Civic Research Institute.
- Anetzberger, G.J., Palmisano, B.R., Sanders, M., Bass, D., Dayton, C., Eckert, S. & Schimer, M.R. (2000). A Model Intervention for Elder Abuse and Dementia. *The Gerontologist*, 40(4), 492-497.
- Barry, M.M., Domitrovich, C., & Lara, M.A. (2005). The implementation of mental health promotion programmes. *Promotion & Education*, 2, 30-36.
- Beaulieu, M., & Bergeron-Patenaude, J. (2012). *La maltraitance envers les aînés. Changer le regard*. Québec (Canada): Presses de l'Université Laval.
- Beaulieu, M. & 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. & Crevier, M. (2010). Contrer la maltraitance et promouvoir la bienveillance des personnes âgées. Regard analytique sur les politiques publiques au Québec. *Gérontologie et Société*, 133, 69-87.
- Conseil des aînés. (1995). *Avis sur les abus exercés à l'égard des personnes âgées*. Gouvernement du Québec (Canada).
- Greenhalgh T., Robert, G., Macfarlane, F., Bate, P. & Kyriakidou, O. (2004). Diffusion of innovations in Service organizations: Systematic review and recommendations, *The Milk Bank Quaterly*, 82(4): 581-629.
- Jané-Llopis, E. & Barry, M.M. (2005). What makes mental health promotion effective? *Promotion & Education, Supplement*, 2, 47-55, 64, 70.
- Mantoura, P., Gendron, S. & Potvin, L. (2007). Participatory research in public health: Creating innovative alliances for health. *Health and Place*, 13(2), 299-576.

Ministère de la famille et des aînés et Ministère de la santé et des Services sociaux. (2012). *Vieillir et vivre ensemble. Chez soi, dans sa communauté, au Québec*. Gouvernement du Québec, Québec (Canada).

Ministère de la famille et des aînés. (2010). *Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2010-2015*, Gouvernement du Québec, Québec (Canada).

Ministère de la famille et des aînés. (2009). *Municipalité amie des aînés : favoriser le vieillissement actif au Québec*. Gouvernement du Québec, Québec (Canada).

Ministère de la famille et des aînés. (2008). *Préparons l'avenir avec nos aînés*. Rapport de la consultation publique sur les conditions de vie des aînés. Gouvernement du Québec, Québec (Canada).

Ministère de la santé et des services sociaux. (1991). *Vers un nouvel équilibre des âges*. Rapport du groupe d'experts sur les personnes âgées. Gouvernement du Québec, Québec (Canada).

Ministère de la Santé et des Services Sociaux. (1989). *Vieillir... en toute liberté*. Rapport du comité sur les abus exercés à l'endroit des personnes âgées. Québec (Canada).

Organisation Mondiale de la Santé. (2007). *Guide mondial des villes-amies des aînés*. Genève: Organisation mondiale de la Santé.

Organisation des Nations Unies. (1983). *Vienna International Plan of Action on Aging*. New York: United Nations.

Organisation des Nations Unies. (2002). *Rapport de la deuxième assemblée mondiale sur le vieillissement*. Recupéré en 02, novembre 2012, à : [http://www.un-ngls.org/IMG/pdf/MIPAA\\_en\\_francais.pdf](http://www.un-ngls.org/IMG/pdf/MIPAA_en_francais.pdf).

Olderearnshaw, S. & King, E. (2000). *The Effectiveness of Different Mechanisms for Spreading Best Practice*. London (England): Cabinet Office.

Teaster, P.B., Stansbury, K.L., Nerenberg, L. & Stanis, P. (2009). An Adult Protective Services'. View of Collaboration with Mental Health Services. *Journal of Elder Abuse & Neglect*, 21(4), 289-306.

Recebido em 02/12/2012

Aceito em 12/12/2012

**Marie Beaulieu**, Ph.D. - Professeure, École de travail social, Université de Sherbrooke. Chercheure, Centre de recherche sur le vieillissement de l'Institut universitaire de gériatrie de Sherbrooke. Titulaire, Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées. Co-chercheure, Villes amies des âgés/ Municipalités amies des âgés en Québec.

E-mail: marie.beaulieu@usherbrooke.ca

**Suzanne Garon**, Ph.D. - Professeure, École de travail social, Université de Sherbrooke. Chercheure, 1) Centre de recherche sur le vieillissement de l'Institut universitaire de gériatrie de Sherbrooke, 2) Centre de recherche sur les transitions et l'apprentissage Chercheure principale, Villes amies des âgés/ Municipalités amies des âgés en Québec.

E-mail: suzanne.garon@usherbrooke.ca

**Yves Couturier**, Ph.D. - Professeur, École de travail social, Université de Sherbrooke Chercheur, Centre de recherche sur le vieillissement de l'Institut universitaire de gériatrie de Sherbrooke. Titulaire, Chaire de recherche du Canadasur les pratiques professionnelles d'intégration des services en gérontologie.

E-mail: yves.couturier@usherbrooke.ca