

LUTTE CONTRE LA MALTRAITANCE ENVERS LES PERSONNES ÂÎNÉES :
PRATIQUE EN DUO INTERSECTORIEL POLICIER/INTERVENANT
DU RÉSEAU PUBLIC OU COMMUNAUTAIRE DU SECTEUR
DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX



GUIDE DE PRATIQUE

Édition mars 2015

RÉDACTION

Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées

Jessica Calvé, auxiliaire de recherche

Joséphine Loock, professionnelle de recherche

Luisa Fernanda Diaz, auxiliaire de recherche

Marika Lussier-Therrien, auxiliaire de recherche

Sous la direction de **Marie Beaulieu**, chercheure

et de **Suzanne Garon**, cochercheure

GRAPHISME

Étienne Fouquet, auxiliaire de recherche

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 des aînés

Jo-Anne Laforge, CSSS Lucille-Teasdale; Table 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

Photo de la couverture : Merci au Journal RueMasson.com, en particulier à **Cécile Gladel**, journaliste



Pour pousser plus loin la réflexion



Je garde en tête



Conseils pratiques



Fiche du Guide de référence pour contrer la maltraitance



Citation d'un membre de duo du projet Arrimage



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



CSSS-IUGS
Centre de recherche
sur le vieillissement



UNIVERSITÉ DE
SHERBROOKE

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)

Famille

Québec 

Dépôt légal

ISBN : 978-2-9815178-0-7

© Marie Beaulieu, 2015

Table des matières

1.	Introduction	6
1.1	Pourquoi mettre sur pied un duo?	7
1.2	Composition d'un duo	7
1.3	Quel est l'objet de ce guide de pratique?	8
1.4	À qui s'adresse ce guide de pratique?	8
1.5	Comment utiliser ce guide de pratique?	8
2.	Maltraitance envers les personnes âgées	9
3.	Intersectorialité dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées	10
4.	Émergence et mise en place de la pratique en duo	11
5.	Rôles et responsabilités spécifiques à chacun des membres du duo	12
5.1	Policier	12
5.2	Intervenant du réseau public du secteur de la santé et des services sociaux	12
5.3	Intervenant du réseau communautaire du secteur de la santé et des services sociaux	12
6.	Étapes de pratique en duo dans un continuum de services	13
6.1	Prévenir et sensibiliser sur les situations de maltraitance	14
6.2	Repérer des situations de maltraitance	15
6.3	Intervenir et faire des suivis en situation maltraitance	15
6.3.1	Initier l'intervention en duo	16
6.3.2	Obtenir le consentement de la personne âgée pour une intervention en duo	16
6.3.3	Planifier le premier contact du duo avec la personne âgée	17
6.3.4	Effectuer une première action en duo	17
6.3.5	Contacter d'autres ressources si nécessaire	19
6.3.6	Accompagner la personne âgée et faire un suivi de la situation	20
6.4	Transférer des compétences	21

7.	Bénéfices de la pratique en duo	22
7.1	Pour la lutte contre la maltraitance	22
7.1.1	Présence d'un policier	22
7.1.2	Présence d'un intervenant	23
7.2	Pour les organismes	23
7.3	Pour les personnes âgées	23
8.	Défis de la pratique en duo et solutions	24
8.1	Respect de la confidentialité	25
8.2	Options d'intervention limitées pour répondre aux besoins des personnes âgées	25
8.3	Méconnaissance des mandats rôles et responsabilités de chaque ressource	26
8.4	Danger pour la personne âgée ou pour les membres du duo	26
8.5	Charge de travail et manque de temps	27
	Réseautage	28
9.	Conditions pour faire vivre ou pour soutenir un duo	29
9.1	Organismes	29
9.2	Policier et intervenant	29
	Modèle Arrimage : la pratique intersectorielle de lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées dans le Nord-est de Montréal	30

1. Introduction

Le présent Guide de pratique découle du projet Arrimage, une recherche-action sur la pratique intersectorielle de lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées qui a permis de réaliser trois études de cas dans le Nord-Est de l'Île de Montréal entre 2012 et 2015.

En 2012-2013, les partenaires montréalais du projet Arrimage, tous issus de différents secteurs d'activités (sécurité publique; santé et services sociaux, du réseau tant public que communautaire), ont explicité leur modèle de pratique intersectorielle de lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées (voir en quatrième de couverture du présent guide).

En 2013, ces partenaires ont identifié une pratique particulièrement innovante, celle du travail en duo intersectoriel (à l'avenir désigné simplement par duo) composé d'un policier¹ et d'un intervenant². Considérant les avantages de cette pratique, ils ont souhaité documenter, modéliser et diffuser cette dernière. Trois duos ont fait l'objet d'un suivi : un duo établi qui est à l'étape du transfert de compétences avec d'autres duos, un duo récent en déploiement de sa pratique et un duo en genèse. Les membres de chacun des duos étudiés proviennent de différents organismes³, mais pour des questions pratiques, ils sont représentés indistinctement dans le présent guide.



Pour de plus amples renseignements sur le projet Arrimage : Beaulieu, M., Loock, J., Calvé, J et Garon, S. (2015) 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, Université de Sherbrooke, Sherbrooke, Québec, 134 pages. Disponible à l'adresse : http://maltraitedesaines.com/images/Arrimage_Rapport_de_recherche.pdf

¹ Dans le projet Arrimage, ce sont des agents sociocommunautaires du Service de police de la Ville de Montréal (SPVM) qui ont participé, mais pour le présent guide, le terme « policier » est retenu pour sa visée plus générale, car un policier occupant une autre fonction pourrait adopter la pratique en duo intersectoriel.

² Le terme générique « intervenant » désigne à la fois des intervenants du réseau public du secteur de la santé et des services sociaux (travailleurs sociaux, techniciens en assistance sociale, ergothérapeutes, infirmiers, etc.) que des intervenants du réseau communautaire du secteur de la santé et des services sociaux (travailleurs de milieu, de quartier, etc.).

³ Le terme « organisme » réfère à différentes institutions, organisations, associations privées, publiques ou communautaires. Ce terme a été préféré à celui d'« organisation », dont la définition est plus restrictive, soit « Association qui se propose des buts déterminés », selon la définition du dictionnaire Petit Robert.

1.1 Pourquoi mettre sur pied un duo?

Un duo est mis sur pied quand les limites de l'intervention individuelle de chacun des secteurs sont constatées et que la nécessité de combiner les forces se fait sentir. Ces constats ou besoins émanent non seulement du policier et de l'intervenant eux-mêmes, mais aussi de leurs organismes respectifs et des tables de concertation ou comités intersectoriels locaux ou régionaux. La pratique en duo est souhaitable, afin de :

- Répondre à des situations de maltraitance rencontrées autant par un policier qu'un intervenant;
- Rejoindre les personnes âgées isolées;
- Répondre à un besoin exprimé par différents organismes d'un même territoire;
- Répondre à un besoin exprimé par un policier ou un intervenant. Par exemple :
 - Un policier a besoin d'un intervenant pour assurer l'accompagnement de la personne âgée maltraitée vers différentes ressources ou à travers le processus judiciaire;
 - Un intervenant a besoin d'un policier lorsqu'il est question d'un acte criminel ou dans le but d'assurer sa sécurité lorsque le niveau de danger dans l'intervention est élevé.

« Au début, on avait des dossiers où on travaillait chacun de nos côtés, 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 [...] que j'ai commencé à essayer de faire des liens. » - Policière

« Pourquoi l'intérêt [pour le] policier ? [...] [Il] était ouvert et avait le goût d'essayer quelque chose de différent. [...] [Le policier du duo], me demandait : " Qu'est-ce que tu fais ? 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 ". J'étais ouvert aussi et j'avais une idée de ce que la police faisait, mais pas plus que ça. On a réalisé tranquillement qu'il y avait une complémentarité qui pouvait fonctionner là-dedans. » - Intervenant

1.2 Composition d'un duo

La pratique en duo regroupe les secteurs de la sécurité publique (un policier) et de la santé et des services sociaux (un intervenant du réseau public ou communautaire), à l'avenir désigné par Réseau local de services de santé et de services sociaux (RLS), tel qu'illustré par la figure ci-dessous :

Figure 1 : Composition d'un duo intersectoriel



1.3 Quel est l'objet de ce guide de pratique?

La pratique intersectorielle de lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées, en particulier le travail fait en duo entre praticiens d'organismes ayant des missions fort différentes, est largement souhaité par plusieurs, tout en étant relativement méconnu dans ses détails pratiques et stratégiques. Ce guide de pratique comprend des indications claires et pratiques sur chacune des étapes du travail en duo.

1.4 À qui s'adresse ce guide de pratique?

Ce guide s'adresse à tout policier ou intervenant, ou à tout organisme, qui désire entreprendre ou soutenir une démarche de lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées par un travail en duo entre un policier et un intervenant.

1.5 Comment utiliser ce guide de pratique?

Le guide de pratique se veut le plus appliqué possible pour tout policier, intervenant ou organisme. Il fournit des exemples concrets pour mener à bien chacune des étapes du travail en duo, allant de la planification du travail en duo aux conditions permettant de le faire vivre. Les connaissances plus générales sur la maltraitance, tout comme les interventions usuelles pour la contrer ne sont pas décrites, car il est pris pour acquis que les praticiens ou organismes attirés par le travail en duo ont déjà acquis ces bagages de connaissances et de compétences. Ces informations plus générales sont incluses dans divers documents publiés au Québec.⁴ Ainsi, ce guide de pratique se concentre exclusivement sur le travail du duo composé d'un policier et d'un intervenant.



Ce Guide de pratique est écrit pour être utilisé en complémentarité avec un ouvrage clinique québécois de grande envergure⁵, le Guide de référence, paru en 2013 et revu et corrigé en 2015. Afin d'éviter de répéter les informations qui s'y trouvent, certaines sections du Guide de référence seront mises de l'avant tout au long du Guide de pratique.

⁴ Nous proposons quelques références :

Beaulieu, M., & Bergeron-Patenaude, J. (2012). La maltraitance envers les aînés. Changer le regard, Québec, Presses de l'Université Laval, 148 pages.

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

Et la référence en note 5.

⁵ Ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS), Québec. (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>

2. Maltraitance envers les personnes âgées

La définition de la maltraitance retenue dans le projet Arrimage est celle qui est promue par le gouvernement du Québec dans le Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2010-2015, soit une traduction libre de la Déclaration de Toronto sur la prévention globale des mauvais traitements envers les âgés⁶, de l'Organisation mondiale de la Santé, publiée 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 âgée** ». Il est alors question de maltraitance physique, psychologique ou émotionnelle, sexuelle, matérielle ou financière, de violation des droits de la personne et de négligence⁷.

! Quelques particularités des situations de maltraitance

- La maltraitance comprend autant de la violence que de la négligence;
- La relation de confiance ne se limite pas à la sphère intrafamiliale. Elle inclue aussi les proches et les dispensateurs de service;
- Bien que ce ne soit pas toujours visible, la maltraitance affecte la santé physique, mentale et sociale de la personne âgée;
- La maltraitance se déroule partout où se trouve une personne âgée, par exemple à son domicile, en institution, dans un commerce ou dans un espace public;
- Les personnes âgées forment un groupe hétérogène. On observe toutefois quelques points communs en situation de maltraitance : difficulté à reconnaître la situation de maltraitance ou à la signaler et peur de l'hébergement, de représailles ou de la judiciarisation de la personne maltraitante;
- Une personne est maltraitante de façon intentionnelle ou non-intentionnelle;
- Les situations de maltraitance sont complexes, car elles peuvent comporter de multiples problématiques concurrentes : plusieurs types de maltraitance, troubles cognitifs, troubles de santé mentale ou physique, isolement, interdépendance, etc.;
- Certaines situations de maltraitance présentent un haut niveau de dangerosité pour la personne âgée et peuvent aussi compromettre la sécurité d'un policier ou d'un intervenant.



Différents types de maltraitance envers les personnes âgées : Section 1.

⁶ 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, page 17. Disponible à l'adresse : http://www.mfa.gouv.qc.ca/fr/publication/documents/plan_action_maltraitance.pdf

⁷ Mise à part la négligence par autrui, il existe aussi des situations de négligence par soi. L'autonégligence se résume en l'échec à répondre à ses propres besoins ou à se procurer des soins. Tiré de Neesham-Grenon, F. (2012) L'intervention en travail social dans les situations d'autonégligence chez les personnes âgées, Mémoire (M.S.S.), Université de Sherbrooke, 203 pages.

3. Intersectorialité dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées

La pratique intersectorielle fait appel à la rencontre de praticiens issus de différents secteurs (notamment la santé, les services sociaux, la justice et la sécurité publique) qui travaillent ensemble à l'atteinte d'un but commun : mettre en place des actions complémentaires afin d'agir sur une situation complexe et de satisfaire, d'un commun accord, les besoins identifiés⁸.

La complexité des situations de maltraitance envers les personnes âgées, tout comme leurs divers impacts tant sur la sphère physique, psychologique que sociale de la personne âgée maltraitée, nécessite souvent un large éventail de services et l'action de divers praticiens. Aucune discipline ni aucun organisme ou secteur ne dispose de l'ensemble des ressources, des services ou de l'expertise nécessaire pour répondre à un problème multifactoriel si complexe. Le travail entre divers praticiens d'un même ou de plusieurs secteurs, au cours d'une ou de plusieurs étapes du continuum de services, est l'un des moyens les plus efficaces pour répondre aux défis auxquels ils font face sans pouvoir y apporter de solution de façon individuelle⁹.

La pratique intersectorielle en matière de lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées comprend notamment les tables de concertation, les tables de discussion de cas clinique, des duos diversifiés, telle la rencontre de praticiens de services de protection des adultes et de praticiens de la société Alzheimer aux États-Unis, etc.

« Tout seul chacun sur notre bord, on n'y arrivera pas. Tout le monde va se décourager et on va retourner à la case départ. Il faut continuer à penser, à réfléchir comment on pourrait faire ça, comment on pourrait bonifier chacun nos structures et travailler ensemble. » - Policière

La pratique intersectorielle offre des bénéfices en matière de la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées, à la fois pour les organismes concernés, les praticiens engagés et les personnes âgées, bénéfices qui sont repris dans la section 7 du présent guide, en lien direct avec la pratique en duo policier et intervenant. Par ailleurs, elle pose certains défis, qui sont abordés avec leurs solutions dans la section 8.

? *Pour de plus amples connaissances sur les pratiques intersectorielles de lutte contre la maltraitance: Beaulieu, M. et Diaz Duran, L. (2015) **Projet Arrimage : modèle de travail intersectoriel pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées. Les pratiques intersectorielles de la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées. Recension interdisciplinaire des écrits, Sherbrooke, Québec, Université de Sherbrooke, 175 pages. Disponible à l'adresse : http://maltraitancedesaines.com/images/Arrimage_Recension_Intersectorielle.pdf***

⁸ Agence de la santé et des services sociaux de Lanaudière (2013). L'action intersectorielle favorable à la santé et au bien-être : quelques balises conceptuelles et contextuelles, 59 pages. Disponible à l'adresse : <http://www.agence.lanaudiere.qc.ca/ASSS/Publications/Action%20intersectorielle%20-%20Fascicule%201%20version%20finale.pdf>

⁹ Beaulieu, M. & Leclerc, N. (2006). Ethical and psychosocial issues raised by the practice in cases of mistreatment of older adults. *Journal of Gerontological Social Work*, 46(3/4), 161-186.

4. Émergence et mise en place de la pratique en duo

Il existe plusieurs façons de faire émerger une pratique en duo. En voici quelques exemples :

- Tisser des liens entre :
 - Policier et intervenant membres d'une même table de concertation ou comité intersectoriel;
 - Policier et intervenant responsables, dans leur organisme respectif, des dossiers de maltraitance ou des dossiers concernant les personnes âgées et souhaitant mettre en place une pratique intersectorielle.
- Intégrer la pratique en duo d'abord dans un projet commun, pour possiblement mener à une entente informelle, un protocole, voire un plan d'action conjoint entre organismes.

« À la table de concertation, quand on a débuté le projet pour contrer l'isolement social des aînés, on avait une petite base sur la maltraitance. Le but principal du projet était d'informer les gens isolés. On s'est vite rendu compte qu'il y en avait bien plus qu'on pensait de la maltraitance. » - Policière



Quelques conseils pratiques sur l'émergence d'un duo au sein des organismes

- Il ne s'agit pas seulement d'une volonté individuelle d'un policier et d'un intervenant, mais aussi d'un désir de travail intersectoriel porté par leur organisme respectif;
- Lors de l'émergence d'un nouveau duo, il est préférable qu'un policier et un intervenant débutent de façon informelle et réalisent une première activité en duo avant de consolider cette pratique :
 - Ceci a pour but de les amener à échanger sur leurs perceptions de la maltraitance et à connaître les rôles et responsabilités de chacun, les limites de leur travail respectif, puis leurs valeurs, objectifs et logiques d'intervention;
 - Il peut s'agir d'une activité de prévention/sensibilisation, de repérage ou d'intervention/suivi de situations (voir section 6 du présent guide);
 - C'est en expérimentant que le duo trouve les méthodes de travail qui lui conviennent;
- Le duo laisse la confiance s'installer graduellement entre le policier et l'intervenant;
- Ce n'est que lorsque les principaux concernés par la pratique en duo se connaissent et apprécient leur travail respectif puis leur travail collectif qu'un(e) entente, protocole ou plan d'action entre organismes peut être formalisé(e);
- Une fois la pratique en duo mise en place, advenant la nécessité de remplacer le policier ou l'intervenant, il importe de bien préparer l'intégration du nouveau membre par : une initiation par le membre du duo qui quitte, la possibilité d'accompagner le duo pour observer son travail, une rencontre préparatoire avec l'autre membre du duo, etc.



Sur chaque territoire de RLS, il existe plusieurs tables de concertation ou comités intersectoriels, à vocation générale pour les personnes âgées ou spécifiques pour la lutte contre la maltraitance. Ces tables de concertation ou comités intersectoriels contribuent à l'émergence d'un duo et soutiennent sa pratique intersectorielle, initient ou soutiennent différentes démarches entreprises par le duo. Le duo bénéficie de l'expertise des membres de ces tables ou comités, alors que ceux-ci étendent aussi leur savoir grâce au retour sur l'expérience du duo.

¹⁰ L'entente informelle, le protocole ou le plan d'action entre organismes peuvent aborder les rôles, responsabilités et attentes de tout un chacun, les buts communs à atteindre par la pratique intersectorielle, la priorisation de dossiers et les modes de communication (confidentialité).

La pratique en duo se concrétise de différentes façons :

- Il peut s'agir d'une pratique en duo **régulière**, alors qu'un policier et un intervenant en particulier sont désignés au sein de leur organisme respectif pour former un duo fixe;
- Il peut s'agir d'une pratique en duo **occasionnelle**, alors que ce sont de multiples policiers et intervenants qui, selon les situations, peuvent être désignés au sein de leur organisme respectif pour former un duo ponctuel.

! *Le duo adapte sa pratique (régulière ou occasionnelle), les rôles et responsabilités du policier et de l'intervenant, ainsi que les étapes du continuum de services à privilégier (voir section 6 du présent guide) selon sa composition, les caractéristiques démographiques de son territoire, la clientèle visée, les situations rencontrées, son contexte organisationnel et les ressources disponibles.*

5. Rôles et responsabilités spécifiques à chacun des membres du duo

Dans une perspective de lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées, le policier et l'intervenant ont des rôles et responsabilités complémentaires. Ceux-ci sont répartis de façon naturelle, selon les fonctions et compétences de chacun et la pratique mise en œuvre par le duo. Il est toutefois possible de tirer des grandes lignes de cette répartition des rôles et responsabilités.

5.1 Policier

Le policier assure la sécurité de la personne âgée et d'autrui et aborde les aspects criminels ou légaux des situations de maltraitance. Il effectue des activités de prévention et de sensibilisation, reçoit les références de ses collègues patrouilleurs et réalise des suivis de dossiers. Cela demande au policier d'adopter une approche d'aide ou d'accompagnement plutôt que répressive. Cela n'exclut pas qu'une plainte pourra éventuellement être déposée, mais c'est rarement le but premier de la pratique en duo.

5.2 Intervenant du réseau *public* du secteur de la santé et des services sociaux

L'intervenant du réseau public du secteur de la santé et des services sociaux intervient et fait des suivis de situation auprès de personnes âgées qui reçoivent ou non les services de ce réseau. Il s'assure que l'évaluation des besoins et peut-être même l'évaluation globale de la personne âgée soient réalisées, par lui ou par l'un de ses collègues, et fait appel directement aux autres professionnels de son RLS pour intervenir ou faire des suivis auprès des personnes âgées.

5.3 Intervenant du réseau *communautaire* du secteur de la santé et des services sociaux

L'intervenant du réseau communautaire du secteur de la santé et des services sociaux agit davantage en première ligne, pour repérer des personnes âgées qui ne reçoivent pas les services du réseau public, qui sont isolées et potentiellement maltraitées. Il intervient ponctuellement auprès des personnes âgées et lorsque nécessaire, effectue des suivis ou, avec l'accord de la personne âgée, prend contact avec les professionnels du RLS du territoire afin de les informer de la situation et d'entamer un suivi psychosocial ou autre démarche pertinente.

« [L'intervenant communautaire du duo] vient combler les trous que tout le monde n'est pas capable de combler. Sa job c'est de faire tous les petits bouts que la [travailleuse sociale] n'a pas le temps de faire et que je ne peux pas faire. Ce n'était pas vraiment ma job ni celle de la T.S. Le milieu communautaire n'avait pas ce genre d'intervenant avant. Maintenant qu'il y en a un, il a un rôle d'agent de liaison. » - Policière

! Chacun des membres du duo est tenu de documenter la situation, soit les conditions de vie de la personne aînée, les indices de maltraitance, les éléments nouveaux à la situation – si la personne est déjà connue des services-, les interventions réalisées, ainsi que les autres ressources engagées dans le continuum de services. Cette documentation s’effectue selon les normes établies par l’organisme de chacun des membres du duo.

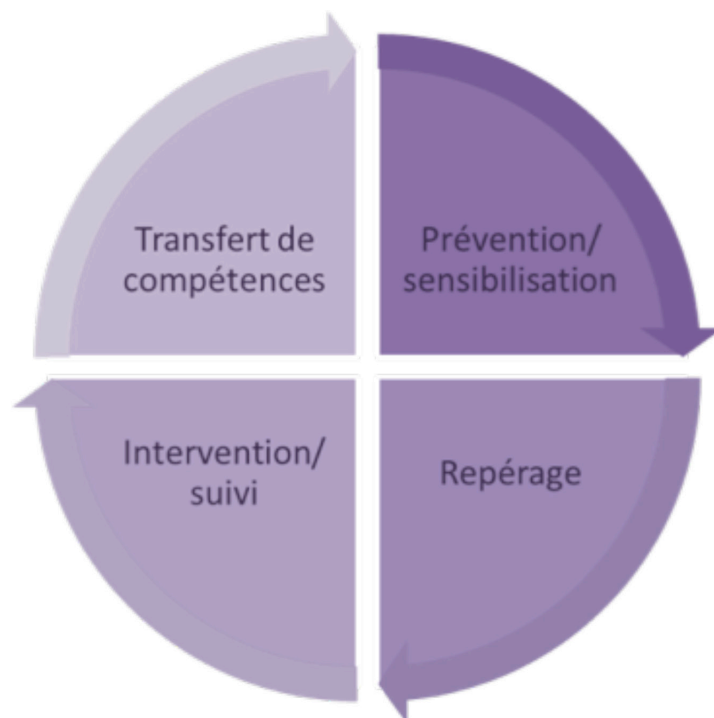
6. Étapes de pratique en duo dans un continuum de services

Le duo peut participer à différentes étapes du continuum de services (prévention/sensibilisation, repérage, intervention/suivi de situations et transfert de compétences) qui, tel qu’illustré à la figure 2, sont interreliées. Le duo n’est pas tenu de participer à chacune de ces étapes, dépendamment des besoins de chaque situation. De plus, dans une même situation, le travail en duo n’appelle pas toujours une présence simultanée du policier et de l’intervenant.

« Il y a eu des dossiers ouverts à cause [des séances d’information données en duo], mais beaucoup d’interventions ponctuelles, beaucoup d’interventions que [le policier] et moi on n’a jamais travaillées ensemble par la suite. Soit ça se résorbait chez nous ou soit ça se réglait chez lui, mais on en discutait régulièrement. » - Intervenant

Par exemple, dans le cadre du projet Arrimage, deux des duos étudiés ont une pratique régulière, ce qui leur permet de participer à chacune des étapes du continuum de service, alors que l’autre duo a une pratique occasionnelle, ce qui l’amène à faire majoritairement du repérage et de l’intervention lors de situations précises.

Figure 2 : Étapes du continuum de services dans la pratique en duo



De plus amples informations sur les différentes étapes du continuum de services de lutte contre la maltraitance envers les personnes aînées sont disponibles dans l’ensemble du Guide de référence pour contrer la maltraitance envers les personnes aînées.

6.1 Prévenir et sensibiliser sur les situations de maltraitance

La pratique de prévention vise à réduire l'incidence de la maltraitance. La sensibilisation, la stratégie de prévention la plus utilisée, consiste à informer les personnes âgées, la population générale et différents praticiens ou travailleurs à propos de la maltraitance, au sujet des indices pour la repérer et des ressources existantes. La sensibilisation peut aussi être faite sous forme de conseils plus généraux de prévention et d'adoption de saines habitudes de vie.

Voici quelques activités possibles :

Activités pour rejoindre la **population âgée générale** :

- Kiosques ou séances d'information : lors de fêtes locales, de la Journée mondiale de lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées du 15 juin ou dans des centres commerciaux ou d'alimentation.

Activités pour rejoindre des **groupes de personnes âgées dans des regroupements d'ânés ou des milieux de vie collectifs** (résidences, habitations à loyer modique (HLM) ou autres) :

- Séances d'information sur la maltraitance;
- Visionnement de vidéos ou de pièces de théâtre;
- Séances de sensibilisation « Aînés-Avisés » co-animées par un bénévole et un policier.

Activités pour rejoindre des personnes **âgées vivant seules** :

- Porte-à-porte;
- Dîner communautaire.

Activités de sensibilisation et de promotion de bonnes pratiques **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 ou séances d'information.

« On a commencé avec des documents qui venaient d'un peu partout sur la maltraitance, la Ligne Abus Aînés, etc. On est allés en parler, juste pour voir si la clientèle était réceptive à ça [...] Donc on a commencé tranquillement à parler au monde [par l'entremise d'un kiosque dans un centre commercial]. On voyait que l'intérêt était là, le monde posait des questions. »
- Intervenant



6.2 Repérer des situations de maltraitance

La pratique de repérage vise à identifier des personnes âgées potentiellement maltraitées et à observer et valider les indices de maltraitance.

! *L'observation et la validation d'indices de maltraitance peuvent se faire autant par le policier que par l'intervenant, en solo ou en duo.*

Le duo profite de certaines occasions pour repérer des situations de maltraitance :

- Les activités de prévention sur la maltraitance sont l'occasion pour les personnes âgées ou leurs proches de se confier sur des situations de maltraitance au duo ou à d'autres ressources;
- Le contact du policier ou de l'intervenant du duo avec une personne âgée, dans le cadre de ses fonctions, par exemple au domicile de la personne âgée;
- La référence d'une situation de maltraitance au duo par :
 - Un collègue du même organisme;
 - Un membre d'une table de concertation ou d'un comité intersectoriel;
 - Un praticien d'un autre organisme;
 - Une personne ou un service de la communauté (Ligne Aide Abus Aînés, inspecteur en bâtiment de la ville ou municipalité, institution financière, pharmacie, commerce d'alimentation, service de coiffure, etc.).

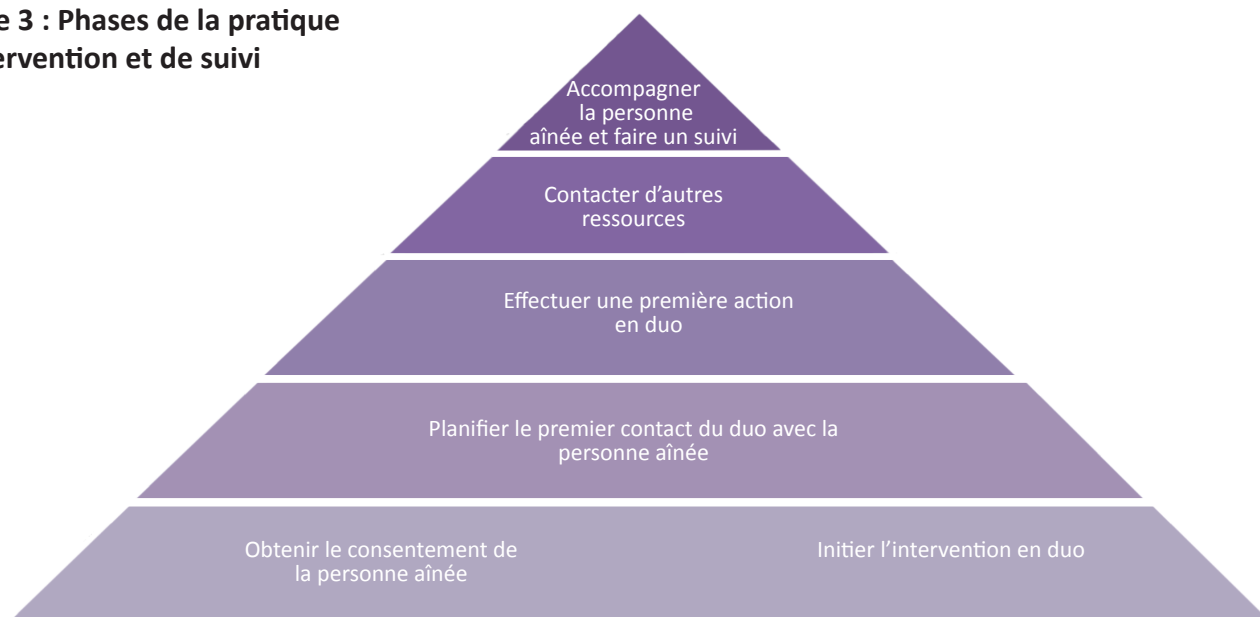
« À chaque fois qu'on fait [des conférences], c'est toujours qu'on a des appels, des fois ça peut être une semaine après, deux semaines, des fois ça peut être un mois après, les gens nous rappellent pour des situations d'abus. » - Policier

 **Indices et outils de repérage de la maltraitance envers les personnes âgées : Section 3.**

6.3 Intervenir et faire des suivis en situation maltraitance

La pratique d'intervention et de suivi amène le duo à respecter différentes phases, telles qu'illustrées par la figure 3 ci-dessus.

Figure 3 : Phases de la pratique d'intervention et de suivi



6.3.1 Initier l'intervention en duo

Lorsqu'une situation de maltraitance est repérée, le policier ou l'intervenant évalue la nécessité de faire appel à l'autre membre du duo. Certaines situations requièrent une intervention en duo, alors que d'autres non.

Pour quel(s) motif(s) le policier ou l'intervenant pense-t-il contacter l'autre membre du duo ?

- Il a développé le réflexe de travailler en duo ou il ressent le besoin d'une collaboration ponctuelle;
- Dans le but d'obtenir un conseil;
- Pour donner ou recueillir de l'information, de manière générale ou spécifique sur une situation;
- Afin d'orienter une intervention future;
- Pour faire le suivi d'une situation;
- Dans une visée d'efficacité ou de résultat optimal pour une pratique de lutte contre la maltraitance.

! *Lorsque le policier ou l'intervenant estime qu'une intervention en duo est nécessaire, il doit obtenir le consentement de la personne aînée avant de contacter l'autre membre du duo.*

6.3.2 Obtenir le consentement de la personne aînée pour une intervention en duo

À moins que le premier contact avec la personne aînée ait eu lieu en duo, avant toute intervention en duo, le policier ou l'intervenant s'assure que la personne aînée consente de façon libre et éclairée à ce que :

- Les membres du duo se partagent de l'information à son sujet;
- Le policier et l'intervenant interviennent ensemble;
- Le duo contacte éventuellement une ou d'autres ressources qui pourraient assurer une intervention ou le suivi de la situation.

La proposition d'introduire l'autre membre du duo se fait de façon douce, en exposant à la personne aînée comment les compétences de l'autre membre du duo pourront aider à combler ses besoins.

« Regarde, j'ai quelqu'un (un policier), je travaille avec lui, il est de confiance » - Intervenant à une personne aînée

! *L'obtention du consentement de la personne aînée se fait autant par le policier que par l'intervenant, soit celui qui est en contact avec la personne aînée en premier.*

Ce consentement de la personne aînée est obligatoire, sauf si la situation nécessite que le duo applique des mesures d'urgence telles que l'hospitalisation d'urgence, la relocalisation ou l'évaluation psychiatrique¹¹ de la personne aînée.

¹¹ En l'occurrence, l'application de la loi P-38 : Éditeur Officiel du Québec (dernière mise à jour le 1 mars 2015) Loi sur la protection des personnes dont l'état mental présente un danger pour elles-mêmes ou pour autrui, Disponible à l'adresse : http://www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/dynamicSearch/telecharge.php?type=2&file=/P_38_001/P38_001.html



Quelques conseils sur l'obtention du consentement de la personne âgée

Si la personne âgée ne consent pas d'emblée à une intervention en duo, cela n'entraîne pas nécessairement la fin de la démarche. Dans cette optique, le policier ou l'intervenant :

- Écoute le point de vue de la personne âgée à la base du refus;
- Diversifie ses moyens d'obtenir le consentement de la personne âgée, par exemple :
 - En utilisant un formulaire de consentement;
 - Dans la mesure du possible, en tentant d'impliquer un proche de la personne âgée dans l'intervention;
- Entreprind en solo la suite de l'intervention selon son champ de compétences. La personne âgée acceptera peut-être ultérieurement l'engagement de l'autre membre du duo.



La section 8.1 du présent guide de pratique explore le respect de la confidentialité lorsque la personne âgée ne consent pas du tout à l'intervention intersectorielle.

6.3.3 Planifier le premier contact du duo avec la personne âgée

Le duo planifie son premier contact avec la personne âgée et, afin de se préparer en conséquence, évalue s'il sera amené à :

- Intervenir dans une situation potentiellement dangereuse pour la personne âgée, pour le policier ou l'intervenant;
- Intervenir dans une situation comportant un haut niveau d'urgence;
- Exécuter une ordonnance de cour ou médicale.

« Il y a des échanges pour préparer la façon d'intervenir, la méthode à appliquer. Autant ça peut être utile de voir arriver un [policier] en uniforme, ça peut calmer les choses, autant ça peut mettre le feu aux poudres. C'est le besoin de discuter avant pour savoir à qui on fait affaire et chez qui on se déplace. » - Intervenante

6.3.4 Effectuer une première action en duo

Cette phase comprend trois types d'actions : développer le lien de confiance avec la personne âgée, évaluer la situation rencontrée et favoriser la fin de l'agir ou la dénonciation.

Développer le lien de confiance avec la personne âgée

Le premier gage de réussite d'une intervention passe par le développement d'un lien de confiance avec la personne âgée. Il s'agit de faire preuve d'ouverture, d'écoute et de souplesse, puis de créer un climat qui encourage le signalement et le changement de la situation de maltraitance. Le lien de confiance avec la personne âgée et le duo se développe avec le policier ou l'intervenant ou les deux à la fois.

Évaluer la situation

Dès son premier contact avec la personne âgée, et ce, jusqu'à la fin du processus d'intervention, le duo évalue la situation de maltraitance, l'aptitude et les besoins de la personne âgée.

Sur le plan de la **situation de maltraitance**, le duo évalue la dynamique relationnelle entre la personne âgée et la personne maltraitante, ainsi que les niveaux de dangerosité et d'urgence de la situation.

Sur le plan de l'**aptitude de la personne âgée**, le duo évalue la cohérence des propos de la personne âgée et la façon dont elle s'oriente dans le temps et dans l'espace. Il évalue aussi l'aptitude de la personne âgée à gérer ses biens ou à prendre soin de sa personne. Ne pas perdre de vue qu'une inaptitude peut être totale ou partielle, temporaire ou permanente. Le duo vérifie si la personne âgée est sous régime de protection. Si tel est le cas, il contacte son mandataire, curateur ou tuteur – en autant que cette personne ne soit pas la personne maltraitante – ou le Bureau du Curateur public.

Sur le plan des **besoins de la personne âgée**, le duo évalue ses conditions de vie (logement, alimentation, hygiène personnelle, réseau de soutien) et les services à mettre en place ou ressources à mobiliser. Au besoin, le duo réfère la personne âgée au réseau public du secteur de la santé et des services sociaux afin qu'une évaluation psychosociale formelle soit réalisée.

Favoriser la fin de l'agir ou encourager la dénonciation


Afin de favoriser la fin de la situation de maltraitance, il est important que la personne âgée et, lorsque possible, la personne maltraitante reconnaissent la situation telle qu'elle est.

Suivant le type de maltraitance rencontrée, le duo peut accompagner la personne âgée pour modifier une procuration bancaire, faire changer les serrures de son domicile, changer son numéro de téléphone, etc. Le duo peut aussi rencontrer la personne maltraitante, l'informer et prendre entente avec elle pour que la situation cesse.

« La solution ce n'est pas toujours de judicia-riser. Le but c'est d'arri-ver à ce que la personne soit bien, de faire arrê-ter la situation de mal-traitance. » - Policier

Dans certaines situations, il est pertinent d'encourager la personne âgée à déposer une plainte, notamment au ou à la :

- Service de police/système judiciaire;
- Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (CDPDJ);
- Commissaire local ou régional aux plaintes et à la qualité des services;
- Comité des usagers du réseau public du secteur de la santé et des services sociaux;
- Bureau du Curateur public;
- Autorité des marchés financiers;
- Office de protection du consommateur;
- Régie du logement.

 **L'outil En Mains¹² propose trois avenues à l'intervention en contexte de maltraitance envers une personne âgée, soit la suspension de suivi, l'accompagnement ou le recours à des mesures de protection : Sections 4**

¹²Beaulieu, M. (2010) En Mains : Arbre décisionnel « ENjeux éthiques, Maltraitance, Aînés, INtervention, Scénarios », publié par National Initiative for the Care of the Elderly (NICE), Toronto, 24 pages.

Autres démarches possibles

Finalement, compte tenu de la grande diversité des situations de maltraitance rencontrées, plusieurs démarches ponctuelles peuvent s'avérer bénéfiques :

- Informer la personne âgée sur les ressources disponibles;
- Défendre les droits de la personne âgée : l'informer, l'accompagner;
- Poser un filet de sécurité autour de la personne âgée : mettre en place des mesures pour assurer sa sécurité et son bien-être;
- Briser l'isolement de la personne âgée;
- Diminuer les risques : limiter les conséquences de la maltraitance.

6.3.5 Contacter d'autres ressources si nécessaire

Dans certaines situations, le duo effectue une référence ou fait appel à une autre ressource, afin de :

- Obtenir de l'information sur une situation;
- Bénéficier d'une plus grande expertise en maltraitance ou sur un autre sujet précis;
- Maintenir son lien de confiance avec la personne âgée lorsqu'il s'agit de réaliser une intervention délicate;
- Réaliser une intervention complète ou assurer le suivi d'une situation.

Quelques ressources potentielles

Voici une liste non exhaustive des ressources disponibles pour soutenir le duo dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées. Ces ressources peuvent être contactées à tout moment, tant pas le policier que par l'intervenant :

- **Réseau public du secteur de la santé et des services sociaux** : équipe de soutien à domicile, ressource en hébergement, centre de jour, hôpital, clinique médicale, pharmacie, Ligne Aide Abus Aînés, etc.;
- **Réseau communautaire du secteur de la santé et des services sociaux** : centre communautaire pour aînés, organisme de services aux aînés (employés et bénévoles), entreprise d'économie sociale en aide domestique (entretien ménager, repas, etc.), associations de personnes âgées, organismes représentant les personnes âgées, tables de concertation ou comités intersectoriels, etc.;
- **Réseau social de la personne âgée** : mettre en place des mesures pour assurer sa sécurité et son bien-être
- **Secteur de la sécurité publique** : service de police (autre fonction que celle du policier du duo), service d'incendie, cour municipale, etc.;
- **Secteur juridique** : bureau d'aide juridique, clinique juridique, directeur aux poursuites criminelles et pénales, notaire, etc.;
- **Ressources spécialisées** : aide aux victimes d'actes criminels ou d'agressions à caractère sexuel, Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, Curateur public, protection du consommateur, institution financière, résidence privée pour personnes âgées, etc.



Il est parfois pertinent pour le duo de solliciter plusieurs ressources simultanément dans le but de sauver du temps et de maximiser les chances de réussite de l'intervention dans un court délai.



Lorsqu'il contacte d'autres ressources, le duo est amené à effectuer de la coordination de ressources. Ce rôle est tenu autant par le policier que par l'intervenant, selon leur connaissance des ressources et leurs mandats. Coordonner organisations et intervenants : Sections 6 et 7.

6.3.6 Accompagner la personne aînée et faire un suivi de la situation

Selon la situation, le duo accompagne la personne aînée dans des démarches auprès de différentes instances:

- RLS;
- Processus judiciaire;
- Régie du logement;
- Institutions financières;
- Mesures de protection : mise en place d'une curatelle, tutelle ou protection du majeur ou homologation du mandat donné en prévision de l'inaptitude.

« 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. Pour arriver à une plainte, c'est vraiment difficile. Nous-autres on ne tord jamais le bras à personne, mais on va les accompagner. » - Policière



Mesures légales et juridiques : Section 7.

Pistes de solutions selon différentes ressources et types de maltraitance : Section 9.

Le suivi de la situation par le duo se fait de façon régulière ou ponctuelle. Il s'agit de :

- Évaluer l'évolution de la situation, si elle s'améliore ou se dégrade;
- Évaluer le nombre et la nature des événements nouveaux;
- Établir les mesures à prendre et les interventions à poursuivre;
- Donner de la rétroaction, qu'elle soit positive ou négative, sur les démarches de chacune des ressources engagées dans la situation de maltraitance.



Dans certaines situations, seul le policier ou l'intervenant du duo entreprend le suivi, mais il maintient la communication avec l'autre membre du duo, ainsi qu'avec les autres ressources mobilisées.



Quelques conseils pratiques sur les interventions et le suivi en duo en contexte de maltraitance

- Être à l'écoute des besoins de la personne aînée, de ses désirs et de ses limites. L'accompagner et respecter son rythme, ses choix et ses valeurs :
 - Éviter d'être en mode recherche de solution avant d'avoir entendu le propos de la personne aînée;
 - Éviter de mettre de la pression sur la personne aînée pour porter plainte ou pour participer aux étapes d'un processus judiciaire;
 - Toutefois, certaines situations sont critiques et nécessitent l'usage de mesures de protection;
- Normaliser l'expérience de la personne aînée, soit la rassurer sur ses réactions;
- Réfléchir à l'impact de son intervention sur la personne aînée;
- Adopter une attitude et un vocabulaire qui conviennent à la personne aînée, mais aussi à la personne maltraitante, s'il y a lieu de la rencontrer;
- Adopter une bonne communication au sein du duo et avec d'autres ressources tout au long du processus d'intervention : expliciter sa perception de la situation et son point de vue sur l'intervention.

! Autodétermination ou interventions visant à assurer plus de protection ?

Au Québec, il est généralement admis que les principes d'autonomie et d'autodétermination de la personne âgée priment sur les principes de protection et de sécurité.

Par ailleurs, dans une situation où la personne âgée est incapable de s'autodéterminer, qu'elle ne comprend pas l'ampleur des dangers présents, pour elle ou pour autrui, il peut s'avérer nécessaire de recourir à des interventions visant à apporter plus de protection.

6.4 Transférer des compétences

Plus le duo est expérimenté, plus il peut transférer ses compétences à diverses ressources.

En termes de compétences, il est entendu que le duo transfère **ses connaissances et son expertise** à propos de :

- La maltraitance envers les personnes âgées;
- Les différentes pratiques de lutte contre la maltraitance;
- La pratique intersectorielle, que ce soit en duo ou avec d'autres ressources.

Au cours de sa pratique, le duo est amené à faire du transfert de compétences, ce qui lui **permet de** :

- Alléger sa charge de travail;
- Assurer une relève à la pratique en duo intersectoriel;
- Enrichir l'organisation des services destinés aux personnes âgées en général ou à celles qui sont en situation de maltraitance.

À qui le duo transfère-t-il ses compétences?

- Aux collègues du policier et de l'intervenant du duo : au sein de leur organisme respectif ou des tables de concertation ou comités intersectoriels auxquels le duo participe ou avec lesquels il entretient des liens;
- Aux autres ressources que le duo rencontre dans sa pratique, qui sollicitent son expertise ou qui sont susceptibles d'être interpellées dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées.

Par **quels moyens** le duo fait-il du transfert de compétences?

- En solo ou en duo intersectoriel;
- En s'adressant à un policier, un intervenant ou une ressource à la fois ou en s'adressant à un groupe;
- Par des stratégies formelles ou informelles de sensibilisation, d'information, de formation, de conseils ou le coaching, tout en favorisant l'autonomie des ressources concernées;
- Selon un plan préétabli ou de manière ponctuelle ou informelle.

7. Bénéfices de la pratique en duo

7.1 Pour la lutte contre la maltraitance

Le travail en duo permet de bonifier et de faciliter les différentes pratiques de lutte contre la maltraitance et ainsi de répondre à davantage de situations de maltraitance que si le policier et l'intervenant travaillaient seuls, grâce à :

- L'addition et la complémentarité des fonctions, approches et compétences du policier et de l'intervenant : leurs connaissances sur différentes problématiques et ressources à mobiliser, leurs expériences personnelles et professionnelles, leurs intérêts, leur maîtrise de différentes langues, etc.;
- Au partage des tâches au sein du duo, ce qui permet au policier et à l'intervenant de compléter des interventions de façon efficace et rapide, sans que l'un ou l'autre ne déborde de ses mandats initiaux;
- L'augmentation de la créativité du policier et de l'intervenant dans les démarches entreprises;
- La capacité de surmonter les défis liés au respect de la confidentialité dans l'échange d'informations lorsque le policier et l'intervenant travaillent ensemble auprès d'une personne aînée.

« Le fait que nous venons de deux réalités complètement différentes fait qu'on a deux approches différentes, on a deux façons de travailler. C'est clair que ça me donne une ouverture et une porte que je n'avais pas avant. » - Intervenant

7.1.1 Présence d'un policier

- Le policier connaît le Code criminel du Canada, le Code civil du Québec et les règlements municipaux et peut appliquer la loi P-38;
- Il peut prendre connaissance des historiques d'appel au service de police pour une même adresse;
- Il a accès à des ressources spécialisées différentes de celles auxquelles a accès l'intervenant, ce qui aide à orienter l'intervention¹²
- La présence policière est dissuasive pour la personne maltraitante. Parfois, une simple rencontre suffit pour faire cesser la situation de maltraitance;
- La présence policière assure la sécurité de l'intervenant lorsque celui-ci doit agir dans une situation potentiellement dangereuse.

¹² Certains services de police, par exemple à Montréal, ont accès à des services tels qu'UPS-Justice, soit une « équipe multidisciplinaire du CSSS Jeanne-Mance est prête à intervenir en tout temps lorsqu'un événement implique une personne dont l'état mental est altéré et que la situation peut s'avérer dangereuse pour cette personne ou son environnement » : CSSS Jeanne-Mance. (s.d.) Urgence psychosociale-justice (UPS-J), 2 pages. Disponible à l'adresse : https://www.csssjeannemance.ca/fileadmin/csss_jmance/Menu/ZoneProfessionnelle/Pharmaciens/UPSJ.pdf

7.1.2 Présence d'un intervenant

- L'intervenant maintient une vigilance sur la situation et fait un suivi psychosocial quand les policiers ne peuvent intervenir sans outrepasser leurs mandats, par exemple lorsqu'il y a un manque de preuves ou qu'il n'y a pas de plainte officielle;
- Il peut aider à une première évaluation de l'état mental d'une personne en vue d'initier les démarches juridiques, par exemple lors d'une ordonnance d'évaluation psychiatrique, ce qui facilite le travail policier;
- Il réfère et accompagne la personne âgée vers les ressources adéquates, ce que le policier ne peut pas faire seul, faute de temps et parfois de connaissances du milieu.

7.2 Pour les organismes

Puisque le travail en duo implique les organismes respectifs du policier et de l'intervenant, ceux-ci en retirent aussi des bénéfices :

- La pratique en duo augmente la visibilité des organismes impliqués dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées;
- L'accès et la communication entre les organismes respectifs du policier et de l'intervenant sont facilités;
- Le contact avec un policier ou avec un intervenant aide les collègues de l'un à démystifier les rôles de l'autre et à améliorer la perception de leur travail;
- Autant pour le policier ou l'intervenant que pour leurs collègues, la pratique en duo favorise le développement des compétences dans son propre secteur d'expertise, ainsi que dans l'autre secteur interpellé.

7.3 Pour la personne âgée maltraitée

La personne âgée maltraitée bénéficie aussi des forces de la pratique en duo :

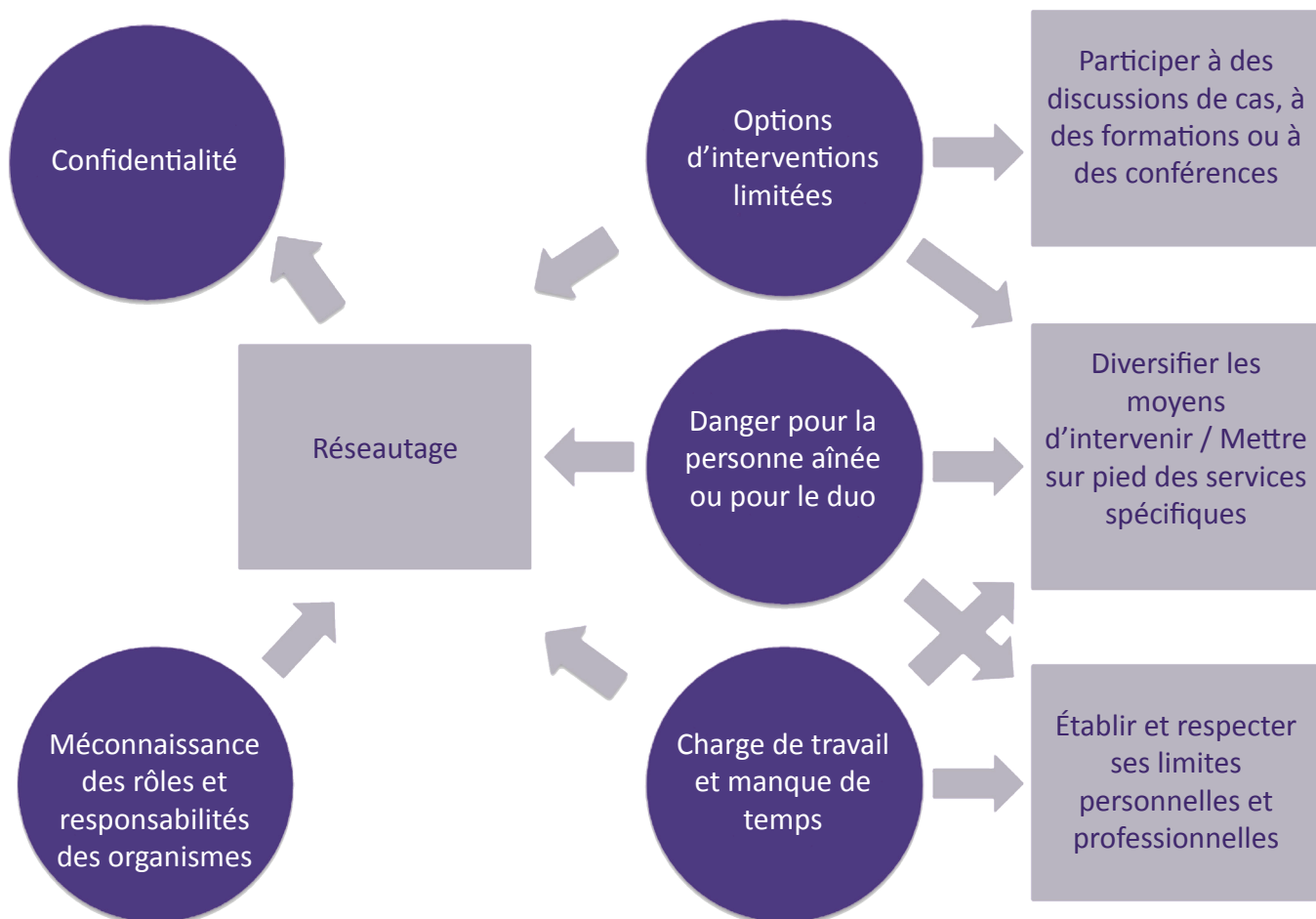
- Il y a une probabilité que la personne âgée ait déjà eu accès ou même un dossier dans l'un ou l'autre des organismes;
- La personne âgée a l'occasion de créer un lien de confiance avec un policier ou un intervenant :
 - Cette confiance l'encourage à signaler la maltraitance, à recourir aux services du RLS ou à déposer une plainte au service de police;
 - Par ailleurs, le temps passé en duo permet au policier et à l'intervenant de développer leur connaissance de l'autre, leur aisance et leur complicité, ce qui rend leurs démarches fluides et augmente l'aisance de la personne âgée et la confiance qu'elle leur accorde;
- La présence du policier et de l'intervenant aide la personne âgée à démystifier les mandats, rôles et responsabilités de chacun ainsi que l'organisation des services au sein du RLS et du service de police;
- La présence policière facilite l'accès et la prise de contact avec les personnes âgées isolées, particulièrement celles qui ne reçoivent pas de services du RLS;
- La présence du duo augmente le sentiment de sécurité de la personne âgée.

! Il est important de considérer l'origine ethnoculturelle d'une personne âgée, car son expérience migratoire, ses croyances et ses valeurs influencent sa perception du policier et de l'intervenant.

8. Défis de la pratique en duo et solutions

La pratique en duo, comme pour toute pratique, comporte certains défis. La figure 4 ci-dessous démontre le lien entre chacun des défis et solutions explorés dans la présente section du guide.

Figure 4 : Défis et solutions de la pratique en duo



8.1 Respect de la confidentialité

Le respect de la confidentialité des informations personnelles est un enjeu majeur lorsque la personne âgée ne consent pas à une intervention en duo ou à ce que le duo contacte d'autres ressources. Dans ce contexte, le respect des codes d'éthique de chaque organisme et ordre professionnel concerné par les interventions du policier ou de l'intervenant est important, mais délicat, ce qui complexifie :

- L'échange d'informations entre le policier et l'intervenant du duo;
- L'échange d'informations entre le duo et d'autres ressources.

Solutions

Outre les conseils présentés à la section 6.3.2 du présent guide pour obtenir le consentement de la personne âgée, certaines solutions sont envisageables par le duo :

- Comprendre et respecter les limites liées à la confidentialité de chaque ressource engagée dans l'échange d'informations;
- Échanger de l'information à titre général, soit l'information essentielle sur la situation, sans discuter des données spécifiques qui permettraient d'identifier la personne âgée;
- Encourager l'organisme du policier ou de l'intervenant à établir une entente, un protocole ou un plan d'action balisant le partage d'information entre eux;
- En cas de danger grave et immédiat, le duo a recours à des mesures de protection qui impliquent la capacité de communiquer sans l'autorisation de la personne âgée.

« La confidentialité, ça nous bloque à tous les niveaux. Ça a toujours été. Je comprends que oui, c'est un problème, mais on souhaite un jour être capables de se consulter comme on le fait pour des dossiers de victimes de violence conjugale. Donc le policier patrouilleur prend le rapport, il obtient immédiatement le consentement de la présumée victime, il nous achemine la demande et c'est déjà une autorisation officielle pour que je puisse communiquer avec la victime. »
- Intervenant

! *Les habiletés de communication et la confiance entre les membres du duo ou les praticiens d'autres ressources, sont nécessaires afin de mener les interventions sans outrepasser les normes de la confidentialité.*

8.2 Options d'intervention limitées pour répondre aux besoins des personnes âgées

Durant une intervention en contexte de maltraitance, plusieurs obstacles se présentent au duo. Le policier et l'intervenant doivent composer avec :

- Un manque de connaissances sur certaines problématiques;
- Les caractéristiques spécifiques aux ressources sollicitées : listes d'attente, manque de ressources (humaines, matérielles, financières ou en temps), roulement de personnel, priorités établies ou incapacité de rejoindre les personnes âgées isolées;
- Une réticence de la part de la personne âgée à dénoncer la maltraitance;
- Un risque de briser lien de confiance entre la personne âgée et les membres du duo;
- Un manque de preuves dans une situation de maltraitance, par exemple pour assurer une intervention policière ou judiciaire.

Solutions

Dans le but de maximiser leurs options d'intervention, le policier et l'intervenant peuvent :

- Participer à des discussions de cas, à des formations ou à des conférences, afin d'aller chercher des nouvelles connaissances et pistes de réflexion ou de pratique;
- Diversifier leurs moyens d'intervenir ou mettre sur pied des services spécifiques;
- Faire du réseautage afin d'arrimer les ressources disponibles pour lutter contre la maltraitance envers les personnes âgées.

8.3 Méconnaissance des mandats rôles et responsabilités de chaque ressource

Dans la pratique intersectorielle, il est normal de moins bien connaître les mandats, rôles et responsabilités de chaque ressource disponible pour répondre aux besoins des personnes âgées en général ou de celles qui sont en situation de maltraitance. Cette méconnaissance présente certains risques d'incompréhension, de conflits, de rivalité ou de compétition.

Solutions

Le duo profite d'occasions de réseautage afin de tisser des liens avec d'autres ressources, d'échanger sur leurs mandats, rôles et responsabilités et d'apprendre à se connaître et à se respecter.

8.4 Danger pour la personne âgée ou pour les membres du duo

Certaines situations de maltraitance présentent un haut niveau de danger pour la personne âgée, pour le policier ou pour l'intervenant, par exemple lorsque :

- La situation est grave au point tel que la vie de la personne âgée est en danger;
- La personne maltraitante est sur les lieux de l'intervention;
- L'une des personnes présentes sur les lieux de l'intervention ou impliquée dans la situation de maltraitance a un trouble de santé mentale.

« Si [les intervenantes psychosociales ont peur d'y aller] 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 seuls. Quand c'est une intervention qui est urgente, il faut être deux. Exécuter une ordonnance, une P-38, on ne fera pas ça seul. » - Policière

Solutions

Lorsque le duo intervient dans une situation potentiellement ou avérée dangereuse, il :

- Diversifie ses moyens d'intervenir ou met sur pied des services spécifiques, afin de recueillir de l'information sur la situation et pour assurer sa sécurité et celle de la personne âgée;
- Établit et respecte les limites personnelles et professionnelles du policier et de l'intervenant, notamment leur niveau de tolérance au risque et les mesures de protection à entreprendre;
- Fait du réseautage afin de mobiliser les ressources adéquates dans ce genre de situations.

8.5 Charge de travail et manque de temps

Les interventions en contexte de maltraitance présentent certaines particularités qui augmentent la charge de cas du duo et qui font en sorte qu'il ait l'impression de manquer de temps pour intervenir de façon optimale :

- Ces interventions sont de longue haleine et s'ajoutent aux autres situations rencontrées par le policier et l'intervenant dans le cadre de leurs mandats initiaux;
- Les niveaux d'urgence et de dangerosité des situations rencontrées par le duo sont souvent élevés, ce qui demande d'accélérer le processus d'intervention;
- Le duo rencontre parfois un décalage d'investissement vis-à-vis d'autres organismes, par exemple dans la participation à une démarche intersectorielle et au respect des engagements.

La charge de travail et le manque de temps ressentis par le policier ou l'intervenant les exposent à des risques de surinvestissement personnel, de sentiment de solitude, de souffrance psychologique ou d'épuisement professionnel.

Solutions

Afin d'éviter les conséquences d'un trop grande charge de travail et de manque de temps, le duo :

- Diversifie ses moyens d'intervenir ou met sur pied des services spécifiques, par exemple en sollicitant différentes ressources ou en respectant une entente informelle, un protocole ou un plan d'action pour des situations particulières;
- Comprend, établit et respecte ses propres limites personnelles et professionnelles et celles des autres, par exemple en limitant le nombre de situations dans lesquelles intervenir, en favorisant la reconnaissance et le soutien du travail individuel du policier et de l'intervenant;
- Fait du réseautage afin de partager ses rôles et responsabilités avec des collègues ou d'autres ressources.

« Actuellement, j'ai à peu près 5 dossiers sur 40 qui sont des situations de maltraitance. J'en ai déjà eu jusqu'à 10. J'ai dit à la direction que je n'étais plus capable parce que ce sont des gros dossiers de maltraitance, surtout quand sont impliqués le Curateur public, les avocats ou les notaires.»
- Intervenant

Réseautage

La pratique en duo est l'une des réponses possibles à la maltraitance envers les personnes âgées, mais elle n'est pas la seule. Il est important de développer des liens avec d'autres organismes ou personnes ressources, afin de :

- Bonifier l'offre de services en matière de lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées;
- Encourager la compréhension et le respect des rôles de chaque ressource, dans l'éventualité où elles auraient à effectuer une intervention conjointe.

« À force d'avoir besoin des autres pour nous aider à traiter des dossiers et de travailler avec des partenaires qu'on est allés chercher à l'extérieur de la table de concertation, on [a beaucoup appris]. » - Policière

Pour répondre aux défis mentionnés précédemment, le duo a recours à diverses stratégies de réseautage :

- Rencontrer de futurs partenaires au sein de tables de concertation ou de comités intersectoriels;
- Rencontrer en personne les futurs partenaires : prendre rendez-vous avec l'ensemble du personnel de l'organisme;
- Insister sur le fait que le travail intersectoriel est une occasion de s'entraider et non de déléguer des tâches aux autres ressources. **Le travail en intersectorialité est davantage une question de coordination des ressources que d'ajout de services ou de tâches;**
- Expliquer les buts, les avantages et les limites du travail en intersectorialité;
- Compiler les coordonnées de différentes ressources, par exemple par la création d'un organigramme.

! *Un certain temps est nécessaire pour que le duo connaisse les différentes ressources impliquées dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées.*

9. Conditions pour faire vivre ou pour soutenir un duo

Une fois la pratique en duo mise en place, plusieurs ressources ont un rôle à jouer afin de faire perdurer l'action du duo dans le temps.

9.1 Organismes

Un duo requière une reconnaissance et un soutien continu de la part des organismes respectifs du policier et de l'intervenant (y compris leurs collègues immédiats et leurs supérieurs), ainsi que des tables de concertation et comités intersectoriels auxquels le duo participe ou avec lesquels il entretient des liens. Ces organismes, tables ou comités devraient être en mesure de :

- Comprendre les rôles des membres du duo;
- Communiquer sur la pratique en duo et ses apports;
- Encourager l'acquisition et le transfert de compétences du duo vers d'autres ressources, par exemple par l'entremise de formations;
- Organiser les ressources destinées aux personnes âgées ou à la maltraitance, par exemple par un processus de priorisation des dossiers;
- Apporter, notamment, un soutien clinique aux membres du duo et une meilleure gestion des charges de cas, ainsi qu'une diminution du roulement de personnel au sein des organismes;
- Assurer la pérennité des tables de concertation et comités intersectoriels sur les personnes âgées ou la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées.

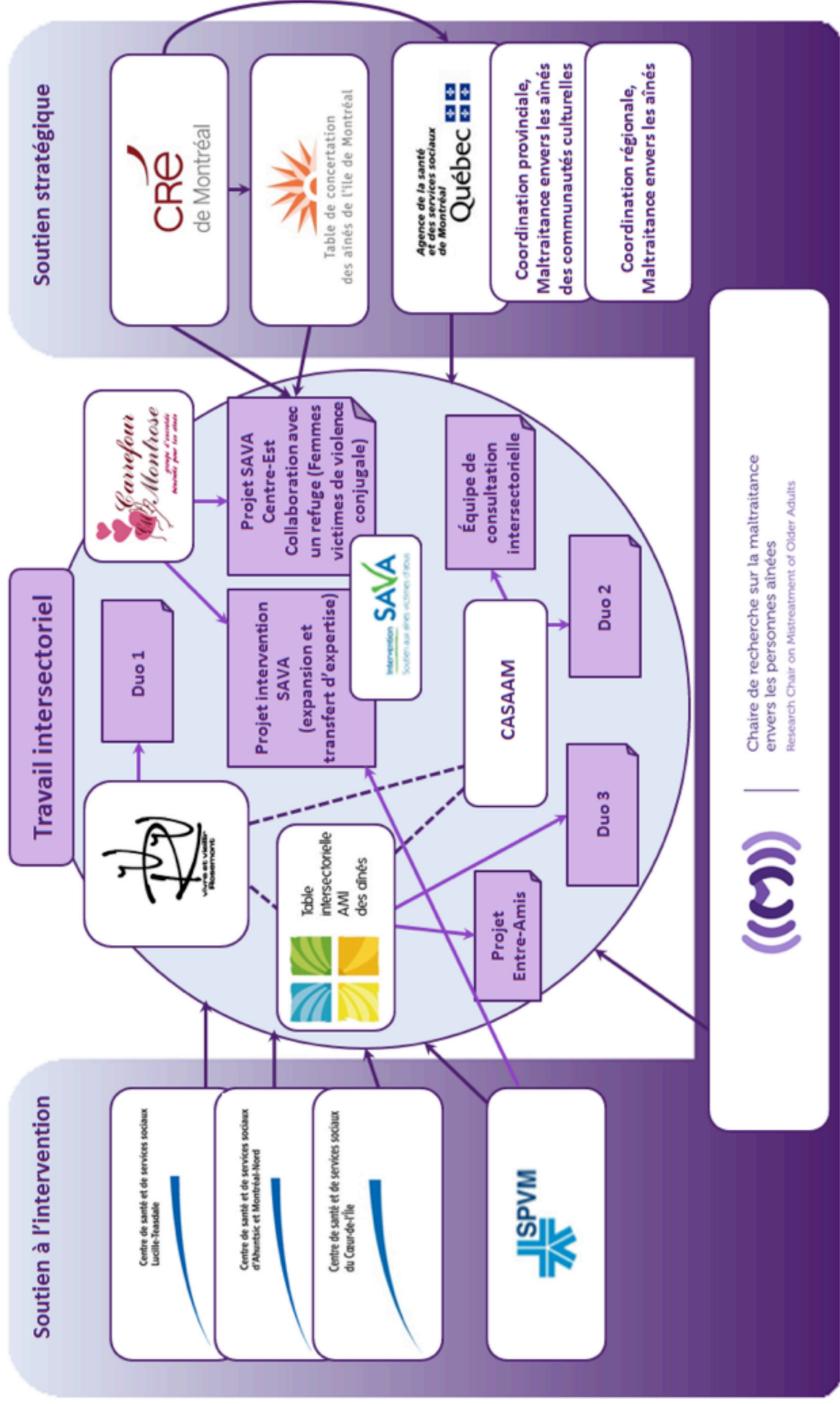
« Avant tout, assurez-vous d'avoir la collaboration totale de vos employeurs. Première chose, chacun de son bord! Ça prend vraiment la conviction et la croyance de notre établissement pour nous permettre de faire ce qu'on fait. »
- Intervenant

9.2 Policier et intervenant

Le policier et l'intervenant du duo ont eux-mêmes un rôle à jouer dans la pérennité de leur pratique. Voici des exemples de traits de personnalité, de compétences et d'expériences personnelles et professionnelles qui sont bénéfiques au maintien de la pratique en duo :

- Intérêt pour la clientèle, la problématique, le travail en intersectorialité, l'apprentissage;
- Ouverture d'esprit, sensibilité, humanisme, empathie;
- Leadership, entregent, capacité à créer des liens de confiance avec les personnes âgées ainsi qu'avec les autres ressources;
- Débrouillardise, souplesse et habiletés d'adaptation, surtout pour faire face à la complexité des situations et aux enjeux organisationnels;
- Capacité à mettre de l'avant les retombées positives de la pratique en duo;
- Formations formelles sur les personnes âgées ou sur la maltraitance;
- Connaissances acquises de façon informelle, via le contact avec d'autres ressources et le transfert de compétences.

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



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

Légende :
 → Soutien
 - - - - - Mise en œuvre

... Échanges occasionnels
 [] Innovation