

SOCIÉTÉ D'HABITATION DU QUÉBEC

Maltraitance envers les aînés :

LES BONNES PRATIQUES
EN HABITATION SOCIALE
ET COMMUNAUTAIRE
POUR LA PRÉVENIR



Rédaction

Sébastien Carrier et
Fred-Édouard Alexis
Direction de la planification, des programmes et des études stratégiques
Société d'habitation du Québec

Avec la participation de :

Brigitte Beauvais (rédaction de la méthodologie)
Direction de la planification, des programmes et des études stratégiques
Société d'habitation du Québec

Coordination de l'édition

Direction des communications

Photos

Shutterstock

Publié par la**Société d'habitation du Québec**

Aile Saint-Amable
1054, rue Louis-Alexandre-Taschereau
Québec (Québec) G1R 5E7
Téléphone : 1 800 463-4315 (sans frais partout au Québec)
Télécopieur : 418 643-4560
Courriel : infoshq@shq.gouv.qc.ca



(SHQ)



SocietehabitationQuebec



HabitationSHQ

On peut télécharger ce document à partir du site Web de la SHQ au
www.habitation.gouv.qc.ca.

Sur demande, ce document peut être adapté, en tout ou en partie,
à certains médias substitués.

Dépôt légal — Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2016
ISBN 978-2-550-75852-5 (PDF)

© Gouvernement du Québec, 2016

REMERCIEMENTS

La SHQ tient à remercier le Regroupement des offices d'habitation du Québec (ROHQ), le Réseau québécois des organismes sans but lucratif d'habitation (RQOH) ainsi que la Confédération québécoise des coopératives d'habitation (CQCH) pour leur collaboration à la réalisation de cet inventaire.

AVANT-PROPOS

Au Québec, des milliers d'âînés vivent dans des ensembles d'habitation sociale et communautaire. En effet, les programmes AccèsLogis Québec et Logements abordables Québec (volet social et communautaire) permettent aux offices municipaux d'habitation, aux coopératives et aux organismes à but non lucratif en habitation (OBNL) de créer et d'offrir en location des logements abordables destinés à des ménages à revenu faible ou modeste pour répondre aux besoins des collectivités locales. Ces programmes s'adressent, entre autres, aux âînés autonomes ou en légère perte d'autonomie. Dans ce dernier cas, l'organisme instigateur du projet doit prévoir offrir des services complémentaires au moyen de partenaires locaux pour soutenir ces personnes.

Par exemple, les services offerts par les coopératives de solidarité en habitation pour âînés sont fondés sur leur mission en habitation de même que sur les besoins de leurs membres. Deux à trois repas sont fournis par jour, le plus souvent le dîner et le souper, et ce, durant la semaine seulement. Manger à la cafétéria favorise les relations sociales entre les membres. D'autres organismes, tels les logements à loyer modique pour âînés, n'offrent pas ce genre de services, mais contribuent à créer un milieu de vie sain, grâce à la proximité entre les âînés et à un certain encadrement social.

La maltraitance envers une ou des âînés est présente dans le milieu du logement social et communautaire. Elle peut provenir de l'établissement, à la fois du milieu de vie et des pratiques du personnel, et elle peut également être le fait d'un proche ou d'un groupe d'employés.

Dans le cadre du [Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les âînés](#), la Société d'habitation du Québec (SHQ) a réalisé un inventaire des bonnes pratiques dans le milieu du logement social et communautaire afin d'améliorer sa connaissance des différents projets mis en place par les partenaires du milieu de l'habitation.

L'analyse de ces projets a démontré que les gestionnaires des logements et les associations de locataires sont des alliés de premier plan pour lutter contre la maltraitance. Ils peuvent agir en organisant diverses activités de prévention contre les mauvais traitements. Ce type d'activités, qui peut prendre plusieurs formes, réduit l'isolement des personnes âgées et favorise les échanges.

La prévention de la maltraitance envers les âînés dans les organismes d'habitation peut se faire par la mise en forme, la promotion de la santé psychologique, l'intégration sociale, le divertissement ou encore la reconnaissance sociale. Les actions les plus intéressantes sont souvent celles qui arrivent à combiner plusieurs formes de prévention, la reconnaissance et l'intégration sociale par exemple, de manière à avoir des répercussions plus globales sur le problème de la maltraitance, laquelle peut être très complexe. Une telle approche a davantage d'impacts positifs sur les âînés puisqu'elle concerne différents aspects de leur vie et augmente de cette façon les chances de les toucher dans leurs habitudes, leurs valeurs et leurs préoccupations.



TABLE DES MATIÈRES

REMERCIEMENTS	3
AVANT-PROPOS	4
CONTEXTE	6
MÉTHODOLOGIE	7
<i>Population cible</i>	7
<i>Stratégie de collecte</i>	7
<i>Limites de la collecte</i>	7
<i>Instrument de collecte</i>	7
<i>Méthode d'analyse</i>	7
GRILLE D'ANALYSE	8
<i>La prévention</i>	9
AUTRES ACTIONS INTÉRESSANTES INVENTORIÉES ET MISANT SUR LA PRÉVENTION	13
<i>Retour sur la prévention</i>	13
<i>Le dépistage</i>	14
<i>L'intervention</i>	15
CONCLUSION	16
BIBLIOGRAPHIE	17

CONTEXTE

Le vieillissement de la population représente un enjeu important pour le Québec qui, après le Japon, est l'État dont la population vieillit le plus rapidement. Les dernières perspectives démographiques confirment le vieillissement de la population québécoise et le poids démographique grandissant des personnes âgées de 65 ans et plus. La part des 65 ans et plus devrait connaître une accélération de sa croissance, passant de 16 % en 2011 à 26 % en 2031¹.

Le Québec a entrepris divers travaux de réflexion afin de se doter d'une vision en matière de vieillissement actif. La consultation publique de 2007 sur les conditions de vie des aînés en fait partie. Parmi les enjeux soulevés, il y a la nécessité de lutter de manière plus efficiente contre le phénomène de la maltraitance². Ce phénomène est défini par l'Organisation mondiale de la Santé (OMS) de la manière suivante : « 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 aînée³. »

dépister les situations où des personnes âgées en sont victimes, et à intervenir plus rapidement et plus efficacement pour que ces situations cessent. Il est le résultat d'un engagement de 13 ministères et organismes, parmi lesquels se trouve la Société d'habitation du Québec (SHQ).

À titre d'organisme participant au plan d'action, la SHQ a convenu, dans un premier temps, de faire l'inventaire des bonnes pratiques dans le milieu du logement social et communautaire. Pour cela, les trois réseaux de l'habitation ont été consultés, soit celui des organismes à but non lucratif (OBNL), celui des coopératives d'habitation (COOP) ainsi que celui des offices municipaux d'habitation (OMH).

De plus, la SHQ prévoit diffuser dans un second temps les bonnes pratiques recensées auprès de ses partenaires en habitation. Le rapport qui suit se veut à la fois un recueil des bonnes pratiques inventoriées lors de la consultation ainsi qu'une brève réflexion sur celles-ci. Il devrait aussi permettre de partager ces dernières auprès des partenaires œuvrant notamment dans le milieu de l'habitation,



Le gouvernement du Québec a mis en place différentes politiques et mesures visant à contrer la violence envers les femmes, les jeunes et les enfants. Le Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les aînés, lancé en juin 2010, s'inscrit dans la même perspective. Il témoigne de la volonté du gouvernement de promouvoir l'égalité entre les personnes de tous les âges, peu importe leur condition. Ce plan présente près de 40 mesures qui visent à prévenir la maltraitance, à

ainsi qu'auprès des aînés, de manière à favoriser l'émergence d'une conscience de la maltraitance et d'un dialogue sur le sujet.

¹ Bilan démographique du Québec, édition 2012.

² Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes aînées, 2010-2015.

³ WORLD HEALTH ORGANIZATION, The Toronto Declaration on the Global Prevention of Elder Abuse, 17 novembre 2002.

MÉTHODOLOGIE

Population cible

Notre consultation cible les OMH par l'intermédiaire du Regroupement des offices d'habitation du Québec (ROHQ), les OBNL d'habitation par l'entremise du Réseau québécois des organismes sans but lucratif d'habitation (RQOH) et les coopératives d'habitation via la Confédération québécoise des coopératives d'habitation (CQCH).

Stratégie de collecte

Afin de joindre les offices, les OBNL et les COOPS, un courriel a été envoyé aux dirigeants du ROHQ, du RQOH et de la CQCH leur demandant de diffuser, auprès de tous leurs membres, une fiche de projet à remplir⁴. Il était possible de le faire par courriel. Un lien vers le site de la SHQ, qui permettait de répondre à ce sondage en ligne, a aussi été transmis dans le réseau, afin d'augmenter le nombre de répondants.

Limites de la collecte

La principale limite de la collecte est la petite taille de l'échantillon. En effet, nous avons traité avec le ROHQ, le RQOH et la CQCH, et non directement avec les offices, les OBNL et les coopératives. C'est pourquoi il nous est impossible d'être plus précis en ce qui concerne le nombre total d'organismes qui ont été rejoints lors de la cueillette de données. Pour les mêmes raisons, nous ne pouvons pas non plus parler de recensement. Nous aborderons donc cette analyse en parlant d'inventaire de pratiques.

Évaluation de la collecte

Un total de 21 offices d'habitation nous ont fourni au moins un projet touchant les bonnes pratiques portant sur la maltraitance envers les aînés. Trois OBNL d'habitation ainsi qu'une coopérative d'habitation ont fait de même. Nous avons donc 25 organismes qui ont participé à cet inventaire.

ÉCHANTILLON ISSU DE LA CONSULTATION SELON LE TYPE D'HABITATION	
Offices d'habitation (OH)	21
Organismes à but non lucratif (OBNL)	3
Coopérative d'habitation (Coop)	1
Total	25

Instrument de collecte

La fiche permet de recueillir de l'information au sujet des éléments suivants : l'objectif, le projet et les partenaires qui y sont associés, s'il y a lieu. L'objectif consiste à cerner la problématique qui sous-tend le projet, et la description de celui-ci met en lumière les activités mises en place afin de résoudre le problème par la prévention, le dépistage ou la formation.

Méthode d'analyse

La méthode d'analyse des données qualitatives qui sera utilisée est l'analyse de contenu qui demeure la méthode la plus répandue (Krippendorff, 2003). Elle consiste à retranscrire les données qualitatives, à créer une grille d'analyse, à coder les informations recueillies et à les traiter. L'analyse décrit le matériel d'enquête et en étudie la signification.

⁴ Fiche de projet en annexe.

GRILLE D'ANALYSE

Les thèmes généraux retenus pour notre grille d'analyse sont la **prévention**, le **dépistage** et l'**intervention**.

La **prévention** a pour effet :

1. d'augmenter le degré de sensibilité collective et de contribuer à l'acquisition d'attitudes et de comportements respectueux envers les aînés;
2. de créer un climat propice pour briser le silence et poser les gestes nécessaires afin que cesse la maltraitance.

Les formations données au personnel qui travaille avec la population aînée au sujet de la maltraitance font partie de cette catégorie. Nous y trouvons aussi des activités dont l'objectif est de sensibiliser et d'informer les aînés au sujet des différents types de maltraitance, que ce soit l'abus ou la fraude, la négligence, la violence physique ou psychologique, l'abus sexuel et la violation des droits de la personne. Tout comme les activités qui permettent aux aînés de connaître les ressources et les services qui leur sont offerts en ce qui concerne la problématique de la maltraitance, les activités qui permettent de créer un réseau d'entraide et de contrer l'isolement font partie de cette catégorie.

Le **dépistage** permet de prévenir l'aggravation de la situation et la création d'un contexte propice au dévoilement et à la dénonciation. Dans certains cas, le dépistage est as-

socié à des activités de prévention ou à des interventions. Un travailleur de milieu y est souvent associé. L'objectif des activités de dépistage est de relever des indices de maltraitance comme les ecchymoses, la malpropreté de l'environnement, le manque d'hygiène, la dépression, un nombre de transactions bancaires inhabituellement élevé, la disparition d'objets de valeur, la privation du droit de gérer ses propres fonds, la malnutrition et l'isolement social.

L'**intervention** est faite en fonction du type de maltraitance, du milieu de vie, de la personne qui maltraite et de la personne maltraitée. L'intervention peut cibler une situation particulière qui a été dépistée ou une population plus à risque de vivre de la maltraitance. Des actions directes dans un milieu de vie, comme l'entretien ménager pour une population particulièrement vulnérable, sont des interventions. Un intervenant attiré est souvent associé à la population ciblée et les interventions sont généralement faites en collaboration avec les anciens centres de santé et de services sociaux (CSSS).

Les données recueillies ainsi que les projets inventoriés ont été répertoriés selon ces trois catégories. Cependant, un projet peut se trouver dans plusieurs catégories. Ainsi, nous présentons 33 projets et, dans le but d'illustrer nos constatations, nous citons certaines de leur description.

Analyse

Nous avons classé les 33 projets qui nous ont été transmis selon leur appartenance à l'une ou l'autre, à deux ou aux trois catégories énoncées plus haut. Il convient ici de préciser que certains des projets possèdent des facettes touchant plus d'une catégorie à la fois, par exemple la prévention et le dépistage. Ce classement nous permet de faire un portrait d'ensemble du type d'action que privilégient les organismes d'habitation à l'égard de la maltraitance envers les aînés.

NOMBRE DE PROGRAMMES SELON LE TYPE D'ACTION VISANT À CONTRER LA MALTRAITANCE			
Catégorie	Prévention	Dépistage	Intervention
Nombre de projets	33	10	1

Le tableau ci-dessus démontre que, des 33 projets étudiés, tous contiennent des éléments de prévention, dix, des éléments de dépistage et un seul, des éléments d'intervention. Ceci illustre que l'ensemble des actions touche la préven-

tion, ou que l'implication des organismes d'habitation dans la lutte contre la maltraitance se fait principalement en amont du problème. Par ailleurs, la part de dépistage dans les projets étudiés n'est pas non plus négligeable. Un seul

projet concerne l'intervention. Cette quasi-absence d'éléments d'intervention dans les projets étudiés témoigne possiblement des limites, autant en matière de ressources qu'en matière de mandat et de responsabilité, des organismes d'habitation dans ce domaine. L'analyse portera sur chacune des catégories, mais elle ne se limitera pas à celles-ci. L'analyse de contenu qui nous sert de modèle nous poussera à nous pencher sur chaque projet et à faire ressortir ceux d'entre eux qui sont les plus remarquables.

La prévention

Selon le guide de référence pour contrer la maltraitance envers les aînés, « la prévention demeure la meilleure façon de contrer la maltraitance⁵ ». Cette affirmation repose sur un document de l'OMS qui donne une définition large de la prévention et des bienfaits qui y sont associés, définition dont nous nous sommes inspirés.

Comme tous les projets font de la prévention de la maltraitance un élément important de la démarche, il va sans dire que les organismes d'habitation misent généralement sur ce type d'approche pour contrer ce problème. Comme la définition nous l'indique, lorsqu'elle insiste sur la sensibilisation et la création d'un climat propice à la dénonciation, la prévention n'est pas exactement une réaction à un problème de maltraitance qui se serait manifestée dans un milieu particulier. Elle est plutôt issue d'une volonté de se prémunir contre le problème avant même son émergence. Lorsque nous analysons le mandat des gestionnaires d'offices ou celui d'autres organismes d'habitation, nous constatons qu'il consiste essentiellement à créer et à maintenir un milieu de vie sain axé sur le lieu d'habitation qu'est la résidence. C'est dans cette dernière que se manifeste le résultat concret de l'intervention en habitation, autour de laquelle évolue le milieu de vie qui, lui, est moins strictement régi par l'intervention en habitation au sens large, et par le mandat des gestionnaires en habitation au sens plus étroit, simplement parce que le milieu de vie est constitué de relations multiples et complexes de différentes natures, débordant le cadre de l'intervention publique en habitation. Comme la maltraitance ne concerne pas directement la résidence, mais davantage le milieu de vie, cette problématique nuit à la réalisation de l'objectif qui consiste à faire la promotion d'un milieu de vie sain. En ce sens, c'est en travaillant à la réalisation de l'objectif de promotion de cet environnement de vie sain que les organismes d'habitation peuvent « intervenir » pour contrer la maltraitance. Ce type d'« intervention » s'attaque donc indirectement à la maltraitance en faisant la promotion d'un milieu de vie d'où ce problème est absent.

Malgré cette caractéristique commune à tous les projets de prévention, celle-ci prend des formes d'une grande diversité dans les programmes analysés. Il suffit de se pencher sur certains d'entre eux pour constater que la prévention de la maltraitance envers les aînés dans les organismes d'habitation peut se faire par la mise en forme, la promotion de la santé psychologique, l'intégration sociale, le divertissement ou la reconnaissance sociale. Les actions les plus intéressantes sont souvent celles qui combinent plusieurs formes de prévention, la reconnaissance et l'intégration sociale par exemple, de manière à avoir des répercussions plus globales sur le problème de la maltraitance qui peut être très complexe. Une telle approche multisectorielle risque d'avoir davantage d'impacts positifs sur les aînés : elle concerne différents aspects de leur vie et augmente, de cette façon, la possibilité de les toucher dans leurs habitudes, leurs valeurs, leurs préoccupations, etc.

À titre d'exemple, un projet qui offre seulement aux aînés de se divertir risque de ne pas convenir à ceux qui n'aiment pas le divertissement en question. Cependant, un projet qui combine le divertissement à l'intégration sociale risque d'être plus intéressant pour un plus grand nombre d'aînés. En matière de prévention, certains projets se distinguent par leur richesse et les multiples aspects de la prévention qu'ils intègrent. Nous allons nous pencher sur quelques-uns d'entre eux, afin de mettre en lumière des exemples pertinents d'initiatives visant à lutter contre la maltraitance.

⁵ Guide de référence pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées, gouvernement du Québec, 2013, p. 17.

Projet de l'OMH de Rimouski

Pour commencer, nous avons choisi un projet de l'OMH de Rimouski intitulé « Programme nouveaux horizons pour les aînés » qui se distingue par son unicité et sa profondeur.

ORGANISME	PROJET
OMH de Rimouski	Nouveaux horizons pour les aînés
Organisme qui gère les logements sociaux sur le territoire de la ville de Rimouski.	Projet de pièce de théâtre à vocation préventive portant sur la maltraitance envers les aînés et faisant appel à ceux-ci dans toutes ses étapes et ses dimensions.

Dans ce projet, l'OMH de Rimouski se propose d'associer les aînés au processus de prévention de la maltraitance à leur endroit, en faisant d'eux les réalisateurs et les acteurs d'une pièce de théâtre à vocation préventive sur la maltraitance. Les aînés participent à toutes les étapes du processus, de la création à la présentation. Il s'agit là d'un des aspects les plus intéressants du projet, voire de tous les projets, car il sous-entend que la phase de réflexion, comme celle de la pratique ou de la mise en œuvre, est entre les mains des aînés. Cette participation active des aînés dans la lutte contre la maltraitance rapproche l'évaluation et la compréhension du problème de l'intervention et permet d'empêcher des écarts trop importants entre ces deux facettes incontournables de la lutte contre la maltraitance.

De plus, il est indéniable que cette implication leur apporte des bénéfices, dans la mesure où ils s'accomplissent dans cette réalisation en puisant dans leurs connaissances et leurs habiletés les forces qui leur permettront de dénoncer la maltraitance. D'un côté, des personnes âgées doivent collectivement écrire une pièce de théâtre et la structurer pour lui donner un sens, et de l'autre, un groupe différent d'aînés doit mettre cette pièce en scène, de façon à lui donner vie pour diffuser son message. Ces deux versants du projet donnent la chance à des aînés de développer leurs facultés et, de façon plus globale, d'augmenter leur confiance en eux, fondamentale dans l'intervention contre la maltraitance.

D'autre part, un aspect particulièrement intéressant de ce projet est sa portée, qui ne se limite pas aux aînés, puisqu'au-delà du processus de mise en œuvre du projet, sa diffusion s'adresse à l'ensemble des résidents des logements sociaux de l'OMH de Rimouski, et même aux loca-

taires d'autres résidences dans les environs du territoire de la ville. Cette caractéristique unique du projet permet aux aînés de sensibiliser une plus grande partie de la population au problème de la maltraitance et, le problème étant d'ordre social et interpersonnel, des retombées positives peuvent émaner de l'élargissement de la sensibilisation.

En somme, autant les personnes engagées dans la création du projet que celles qui en forment l'audience seront mieux outillées pour faire face à la problématique de la maltraitance, voire pour la prévenir individuellement et collectivement dans leur milieu.

Projet de l'OMH de Québec

Le deuxième projet est un projet de l'OMH de Québec, « Travail de milieu au 575 du Roi », qui est un peu plus conventionnel, mais qui n'est pas moins pertinent que le précédent.

ORGANISME	PROJET
OMH de Québec	Travail de milieu au 575 du Roi
Organisme qui gère les logements sociaux sur le territoire de l'agglomération de Québec.	Projet visant à améliorer les conditions de vie d'un groupe de locataires âgés de sexe masculin au parcours singulier vivant au 575, rue du Roi.

Ce projet repose principalement sur le travail d'un intervenant de milieu dans l'immeuble en question. Depuis novembre 2011, cet intervenant s'applique à améliorer le milieu de vie, ainsi que les conditions de vie, des locataires de cet immeuble HLM pour personnes âgées du quartier Saint-Roch à Québec en ayant recours à différentes approches et ressources. Son intervention combine l'enquête de terrain, sa présence sur les lieux grâce à la collaboration du milieu, l'accompagnement ponctuel des locataires dans le besoin et l'organisation d'activités ou d'interventions en concertation avec les locataires. Nous remarquons d'emblée que dans la poursuite de son mandat, une grande marge de manœuvre a été octroyée à l'intervenant.

Dans cette optique, l'ouverture de l'intervenant aux aînés pour « Impliquer les résidents dans la réponse à leurs besoins », autant dans la reconnaissance de ces besoins que dans leur expression, s'avère être une avenue des plus intéressantes dans la lutte contre la maltraitance. Engager les aînés à contribuer au diagnostic et au traitement d'une problématique comme la maltraitance semble être une nécessité dans certaines approches préventives. De plus, cette ouverture aux aînés et à leur témoignage est plus susceptible de créer un lien de confiance entre l'intervenant et les aînés, lien qui s'avère nécessaire, si nous désirons obtenir une collaboration sincère et productive pour tous.

Un autre aspect intéressant du projet, qui se conjugue d'ailleurs assez bien avec le précédent, est celui qui consiste à « faire le portrait des besoins des résidents » au moyen de rencontres et d'observations. Il s'apparente à de la recherche de terrain et implique la participation des résidents. De même, il permet d'élaborer une vision plus respectueuse et juste de ce qui pourrait représenter une

meilleure qualité de vie, au lieu d'imposer un modèle théorique plus formel.

Finalement, une autre caractéristique digne de mention de ce programme est la place centrale qu'y occupe la socialisation en tant que vecteur d'amélioration. Bien que les moyens de mettre cette socialisation de l'avant ne soient pas détaillés dans la description du projet, l'extrait suivant nous met partiellement sur la piste : « Faciliter par différents moyens la socialisation entre résidents. Développer une vie associative, créer un sentiment d'appartenance au milieu de vie, à sa communauté et son quartier ». On comprend que cette socialisation doit être entendue au sens large, qu'elle inclut autant le milieu de vie proche que la communauté au sein de laquelle il s'insère. Elle passe évidemment par la création de liens avec d'autres locataires, par différentes activités organisées notamment par l'intervenant, mais aussi avec les intervenants et les résidents du quartier.

Projet des OMH de Beauharnois et de Salaberry

En troisième lieu, nous porterons notre regard sur un projet organisé de concert par les offices de Beauharnois et de Salaberry, et qui fait appel à d'autres moyens pour prévenir la maltraitance, le projet « Avant-midi kiosques et café-rencontre ».

ORGANISME	PROJET
OMH de Beauharnois et de Salaberry	Avant-midi kiosques et café-rencontre
Organismes qui gèrent les logements sociaux sur les territoires des villes de Salaberry-de-Valleyfield et de Beauharnois.	Projet comprenant deux volets. Le premier consiste en un avant-midi où les locataires sont invités à visiter des kiosques où les organismes locaux présentent leur expertise, et le second, en des rencontres autour de goûters où il est question de différents sujets concernant la maltraitance.

Le projet a une forme plutôt pédagogique. Il mise sur l'éducation et la sensibilisation des aînés, et du personnel qui les côtoie, afin d'empêcher l'apparition de cas de maltraitance. Les deux volets permettent de mettre de l'avant trois types d'approches pour lutter contre la maltraitance : la sensibilisation ou l'information, la socialisation et la création d'un lien de confiance, d'une certaine proximité avec les ressources du milieu. L'ensemble du projet suit donc la logique de la prévention qui prépare, pour ainsi dire, le dépistage et l'intervention, lorsque cela s'avère nécessaire.

D'abord, la sensibilisation des aînés aux différents problèmes compris dans le concept de maltraitance par l'information transmise aux kiosques et pendant les rencontres constitue un premier pas vers sa disparition : pour pouvoir régler un problème, on doit premièrement reconnaître qu'il existe. Avec l'information reçue, les individus du milieu de vie sauront reconnaître plus facilement les cas de maltraitance. Ensuite, les ateliers qui permettent de nouer des liens avec les intervenants du milieu de même qu'avec les autres aînés facilitent la socialisation. Cette dernière s'avère être un moyen efficace de prévenir l'apparition de maltraitance dans le milieu de vie des aînés. Lorsqu'une personne âgée côtoie régulièrement des amis et des proches avec lesquels elle a une certaine facilité à s'exprimer, non seulement, elle saura qu'elle peut faire appel à eux si jamais des épisodes de maltraitance surviennent, mais elle aura aussi une moins grande tolérance à l'égard d'actions qui, dans son milieu de vie, apparaissent comme déplacées. Finalement, l'établissement d'un lien de confiance avec les intervenants

du milieu ajoute à la prévention, en assurant aux aînés une aide ponctuelle, accessible et fiable dans l'éventualité où de la maltraitance venait à apparaître dans leur vie. Dans les objectifs du programme, nous retrouvons d'ailleurs cet extrait qui vient en appui à ces derniers points : « Sortir de l'isolement, créer des liens entre les locataires et les intervenants dans le but d'établir une relation de confiance afin que les locataires soient à l'aise de demander de l'aide. »

AUTRES ACTIONS INTÉRESSANTES INVENTORIÉES ET MISANT SUR LA PRÉVENTION

Plusieurs autres actions et projets qui émanent de l'initiative de nos partenaires mériteraient d'être soulignés, en raison de leur pertinence et de leur originalité. Nous allons nous contenter d'en évoquer quelques-uns qui sont représentatifs de la diversité de l'ensemble. L'association de locataires des OMH de Saint-Félicien et de Saint-Gilles a mis en place des projets de jardins communautaires où les aînés sont invités à s'occuper collectivement de l'entretien et de l'embellissement de leur milieu de vie. Dans un ordre d'idée similaire, l'OMH de Gatineau propose un projet de cuisine collective, avec l'appui du regroupement des cuisines collectives, où les aînés, en plus de cuisiner, planifient les menus et les dépenses qui y sont reliées. Ces dernières actions montrent que la lutte contre la maltraitance passe parfois par des activités très simples si elles arrivent à intéresser les aînés.

Par ailleurs, les OMH de Montréal et de Roberval ont mis en place, avec la participation des aînés, des programmes de vigilance pour augmenter leur sentiment de sécurité dans leur milieu de vie. Un effet semblable est recherché par la Fédération des coopératives d'habitation de l'Estrie qui offre une ligne téléphonique « du bon voisinage » donnant accès à des conseils et même à de la médiation en cas de conflits en plus de créer de bonnes relations où la communication est privilégiée. Finalement, notons que de nombreux offices proposent des ateliers d'information sur des thématiques connexes à la maltraitance, notamment celui de Gatineau qui mise sur une approche participative où les aînés déterminent le sujet à venir. Ce survol permet de voir avec un peu plus de clarté l'éventail des possibilités qui s'offrent à ceux qui désirent freiner la propagation de la maltraitance en misant sur une approche préventive. Cette approche n'a pas une forme prédéfinie susceptible de régler tous les problèmes, mais la diversité des projets de prévention permet certainement de limiter les impacts de la maltraitance.

Retour sur la prévention

La prévention de la maltraitance dans les organismes d'habitation est l'affaire de tous, des employés comme des locataires et des intervenants. L'adéquation ou l'inadéquation entre le milieu de vie et la maltraitance est dans une large mesure déterminée par celle-ci et son taux de réussite sur le milieu de vie des aînés. Dépendamment de l'approche adoptée, la réussite d'un projet de prévention de la

maltraitance peut souvent être mesurée par le dynamisme du milieu de vie des aînés et, parfois, par leur santé mentale et physique.

Ce survol des actions adoptées par les organismes d'habitation dans le but de prévenir la maltraitance envers les aînés nous permet de dresser un portrait général des meilleures pratiques en prévention permettant de contrer la maltraitance. Parmi toutes les approches employées afin de mettre en place un climat propice à dénoncer ou à décourager les cas de maltraitance, plusieurs semblent prometteuses. D'abord, l'implication des aînés dans le diagnostic comme dans le traitement d'une problématique aussi complexe que la maltraitance ne semble plus constituer une alternative, mais une nécessité, particulièrement dans le milieu de l'habitation où les ressources pour intervenir sont restreintes. Sans compter qu'une intervention provenant de l'initiative d'un intervenant ou d'un organisme, et qui vise à répondre à une situation de maltraitance précise, risque de ne pas atteindre toutes les personnes concernées par la maltraitance, tant la problématique est multiforme.

Un autre aspect incontournable de la prévention de la maltraitance est la socialisation qui structure autant la vie des aînés que de nombreux projets de lutte contre la maltraitance. C'est probablement le fait que la socialisation occupe une place si importante dans la vie de chacun de nous qu'elle devient aussi déterminante dans la lutte contre la maltraitance comme dans la promotion de la santé psychologique et physique. De fait, il est difficile d'imaginer une situation où la maltraitance n'arrive pas à s'implanter lorsque les aînés sont laissés à eux-mêmes. C'est pourquoi il est nécessaire, à travers le milieu de vie, de faire de la socialisation un élément de la lutte contre la maltraitance. N'oublions pas non plus que la socialisation la plus efficace sera celle qui fait appel à la participation des aînés.

Finalement, rappelons l'apport de l'intervenant dans la prévention de la maltraitance. Comme nous l'avons mentionné, il est important d'associer les aînés au travail de prévention. Toutefois, sans l'expertise et l'expérience des intervenants, il serait difficile de bien orienter les actions à mettre en place. Que ce soit par la sensibilisation, l'observation ou la recherche, la contribution des intervenants aux projets mis en place par les organismes d'habitation est indéniable. Leur appui, leurs conseils, leur expérience représentent des éléments précieux pour lutter contre la maltraitance. Évidemment, ils ne peuvent pas jouer leur

rôle sur une base régulière, côtoyer et écouter les résidents. Comme les organismes n'emploient généralement pas d'intervenants, cette partie de la prévention provient habituellement de partenaires et d'organismes du milieu qui consentent à prendre part aux projets. Cette aide extérieure doit être reconnue et la collaboration entre les organismes, telle que prônée dans le plan d'action gouvernemental de même que dans le guide de référence, doit être encouragée si nous voulons améliorer la prévention de la maltraitance qui, dans le milieu de l'habitation, est le moyen privilégié pour s'attaquer au problème.

Le dépistage

Le dépistage, aussi connu sous le vocable de « repérage »⁶, constitue une étape essentielle de la lutte contre la maltraitance. Il touche 10 des 33 projets inventoriés, soit un peu moins du tiers. Comme nous le mentionnions précédemment, le fait que les ressources en habitation sont limitées, particulièrement en ce qui concerne les aspects allant au-delà du maintien d'un milieu de vie de qualité, explique que le dépistage n'est pas plus répandu. Toutefois, il ne faut pas oublier que le dépistage de la maltraitance en soi, pris individuellement et sans autres précautions, n'est pas une solution au problème. En effet, s'il permet de dévoiler des cas de maltraitance, il ne permet pas de les régler. La résolution appartient aux deux autres catégories : l'intervention et la prévention. Mais nous pouvons le dire d'emblée, tous les projets de notre inventaire qui comportaient des caractéristiques relevant du dépistage en possédaient d'autres relevant de la prévention ou de l'intervention. Aucun d'entre eux ne se limitait à une simple observation ou à une consultation visant à établir des cas de maltraitance, sans volonté d'y donner suite. En ce sens, il est possible d'affirmer que si le dépistage constitue une étape essentielle de la lutte contre la maltraitance, elle trouve son sens dans une approche plus large.

Deux des projets présentés dans la dernière section comportaient des attributs de l'ordre du dépistage : ceux de Québec et de Salaberry/Beauharnois. Dans ces deux cas, le dépistage s'intégrait à l'approche préventive, et représentait un moment de l'intervention, rendu possible par la proximité des intervenants avec les personnes âgées, mais n'en constituait pas le cœur. Comme pour ces deux programmes, le dépistage de la maltraitance dans les organismes d'habitation prend généralement deux formes malgré sa portée parfois plus limitée : soit qu'il a lieu lors d'ateliers avec des intervenants qui cherchent à sensibiliser les aînés au problème (comme dans le cas de Salaberry), soit qu'il est fait

par un intervenant qui travaille sur le terrain, dans le milieu de vie des aînés (comme pour le cas de Québec).

La première forme de dépistage peut être représentée par le projet « Aînés avisés » de l'OMH d'Alma. Cet organisme invite les représentants de la Sûreté du Québec et du Réseau FADOQ (anciennement Fédération de l'âge d'or du Québec) à donner une présentation sur les différents types d'abus alors que les intervenants en profitent pour faire le « dépistage des abus ». Quant à la seconde forme de dépistage, elle peut être représentée par le projet « Travailleur de milieu » de l'Office d'habitation de Drummondville qui met l'accent sur la présence d'un intervenant : « Un intervenant social du CLSC travaille auprès de notre clientèle. Il est facilement accessible et collabore à l'analyse des dossiers présentant des problèmes particuliers. » C'est donc cette personne qui consacre une partie de son temps au dépistage, et cette activité est favorisée par sa proximité avec les résidents.

Contrairement aux exemples précédents, les projets AccèsLogis – projets de construction d'immeubles réservés à une clientèle âgée – peuvent assurer, à l'aide d'un intervenant de terrain, un suivi personnalisé de la clientèle, de manière à « prévenir l'isolement de cette clientèle ». Ce suivi permettra aussi d'éviter l'émergence de cas de maltraitance en apportant de l'appui et de l'aide aux aînés.

Le dépistage des cas de maltraitance dans les organismes d'habitation a donc une portée limitée. D'abord, parce qu'elle nécessite des ressources qualifiées, donc extérieures, ensuite parce qu'à elle seule, si elle permet de repérer le problème, elle ne permet pas de le régler. Par contre, il ne fait aucun doute que le dépistage demeure essentiel dans la lutte contre la maltraitance. Les projets les plus prometteurs sont toujours ceux qui réussissent à combiner différentes approches et à toucher les aînés dans plusieurs aspects de leur vie. Dans cet ordre d'idée, les projets analysés dans la section sur la prévention qui comprenaient une dimension de dépistage demeurent particulièrement intéressants. En faisant du dépistage le point culminant de la prévention (lorsque la maltraitance surgit), cela augmente les chances de réussite du dépistage et celles de déboucher sur une intervention fructueuse pour mettre fin à une situation de maltraitance. D'ailleurs, le guide de référence mentionne que « le fait de favoriser la création d'un lien de confiance avec la personne aînée demeure un atout incontournable »⁷ pour repérer une situation de maltraitance. C'est donc dire que la prévention peut être adéquatement liée au dépistage en préformant les conditions de sa réussite.

⁶ Guide de référence pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées, gouvernement du Québec, 2013, p. 55.

⁷ Guide de référence pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées, gouvernement du Québec, 2013, p. 56.

L'intervention

L'intervention est un type d'action complexe et évolutif. Elle constitue l'aboutissement d'un cheminement où les connaissances théoriques doivent être combinées à une expérience concrète auprès de l'aîné concerné. Seules des personnes qualifiées sont en mesure de faire ce travail, et c'est l'ensemble de leurs connaissances qui est sollicité.

Un seul des projets étudiés possédait des aspects qui relevaient de l'intervention. L'analyse révèle ainsi que l'intervention n'est pas la méthode privilégiée par les organismes en habitation pour répondre au problème de la maltraitance. En fait, même l'organisme sondé qui mise sur des éléments d'intervention, l'OMH de Drummondville, ne fait pas de cet aspect la pierre angulaire de son projet, mais en fait plutôt le point final, si nécessaire. L'organisme mise sur une approche semblable à celle que l'OMH de Québec a adoptée pour son projet décrit sommairement plus haut. Plus précisément, le projet consiste à assurer la présence d'un intervenant du CLSC sur les lieux pour recevoir les aînés, analyser les dossiers qui lui sont soumis et donner des consultations. Dans l'ensemble, cet intervenant doit : « Assurer un dépistage des locataires vivant diverses problématiques; assurer une intervention rapide auprès de ces personnes; faciliter la liaison avec les différents services de santé et services sociaux. » Ici aussi, l'intervention n'est pas suffisamment détaillée pour nous permettre d'en analyser les séquences, c'est-à-dire en quoi elle consiste précisément. Elle concerne plutôt les partenaires que sont les organismes œuvrant dans la santé et les services sociaux. À ce propos, le guide mentionne qu'il « n'existe pas de modèle théorique unique » concernant l'intervention en matière de maltraitance et que « l'intervenant doit puiser à même son expérience et ses connaissances afin de choisir l'approche la plus appropriée »⁸. On comprend donc que l'intervention n'est pas à la portée de tous et que seuls les organismes qui sont épaulés par des partenaires du milieu peuvent mettre en place des projets où elle devient un outil adéquat. Autrement, l'intervention relève des organismes de la santé et des services sociaux, et c'est leur expertise qui doit être sollicitée lorsque des cas de maltraitance sont observés.

Comme dans le cas du dépistage, une démarche accomplie dans le but de régler le problème de la maltraitance en misant sur l'intervention devra reposer sur un continuum d'actions qui rendra l'intervention appropriée. Avant qu'il puisse y avoir intervention de la part d'une personne désignée et apte à procéder à ce genre d'action, il doit y avoir reconnaissance d'un problème, ainsi qu'un dépistage permettant d'identifier la victime de maltraitance et le contexte

dans lequel elle s'est produite. Comme il a été mentionné précédemment, une certaine part de prévention ajoute à l'efficacité de ce genre d'action (intervention et dépistage), par exemple une relation de confiance avec les victimes ou un milieu de vie où chacun est susceptible de reconnaître la maltraitance. Malgré ses limites, l'intervention demeure le type d'action à privilégier dans certaines situations, et ce, même si les organismes d'habitation ne sont pas toujours aptes à y recourir d'eux-mêmes. La prévention et le dépistage peuvent parfois favoriser une intervention positive. L'intervenant qui y a recours doit constamment garder à l'esprit le droit de l'aîné victime de maltraitance à l'autodétermination. C'est ce droit qui doit être protégé par l'intervention, comme l'indique le guide de référence⁹. Bien que tous ne soient pas en mesure de l'employer en tant que mesure contre la maltraitance, certaines attitudes ou actions de cet ordre demeurent à la portée de tous et sont énumérées dans le guide : prendre position contre la maltraitance et la dénoncer, respecter les choix, le rythme et les valeurs de la personne et appuyer son autodétermination.

Des ententes avec différents organismes qui travaillent dans le milieu social et dans celui de la santé seraient envisageables et permettraient d'assurer un minimum de capacité d'intervention des organismes lorsque des cas de maltraitance se produisent. Dans la lignée du travail entrepris par le ministère de la Santé et des Services sociaux, il serait souhaitable d'étendre la portée des tables multisectorielles locales à l'échelle nationale. Cela permettrait d'avoir un impact sur l'ensemble du territoire québécois, en assurant une présence minimale dans les milieux de vie des aînés afin qu'une intervention soit possible auprès de la majorité d'entre eux.

⁸ Guide de référence pour contrer la maltraitance envers les personnes aînées, gouvernement du Québec, 2013, p. 71.

⁹ Idem.

CONCLUSION



Le Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les aînés témoigne de la volonté du gouvernement du Québec de promouvoir l'égalité entre tous les citoyens, y compris les personnes âgées. Le présent rapport donne suite à l'engagement de la SHQ à l'égard de ce plan et met surtout en relief la place importante qu'occupe la promotion d'un milieu de vie sain dans le réseau québécois de l'habitation, de même que celle du traitement égalitaire de tous les citoyens bénéficiaires d'un logement social ou communautaire. À ce titre, l'article 57 de la Loi sur la Société d'habitation du Québec est clair lorsqu'il définit la responsabilité des offices d'habitation : « mettre en œuvre toute activité à caractère social et communautaire favorisant le mieux-être de sa clientèle ». La lutte contre la maltraitance est donc au cœur de la mission de la SHQ et de ses mandataires et permet d'entrevoir sa réalisation de façon plus complète et équitable.

L'inventaire obtenu grâce à la consultation de nos partenaires a permis d'esquisser un premier portrait de la lutte contre la maltraitance dans les réseaux de l'habitation qui collaborent avec la SHQ. Ce portrait, même s'il comporte surtout des mesures préventives, démontre que l'imagination et l'initiative des gens du milieu peuvent servir à bon escient, mais également que la problématique de la maltraitance est de plus en plus prise au sérieux. D'autre part, les informations font la lumière sur les modes d'intervention de même que sur les partenariats qui peuvent être nécessaires pour optimiser la lutte contre la maltraitance dans le secteur de l'habitation. Elle devrait être conçue comme un continuum d'actions, présenté à la troisième page du guide de référence, qui concourt à l'élimination de la problématique et dans lequel les organismes d'habitation ont un rôle important à jouer. Le continuum comprend trois catégories, toutes essentielles et liées : la prévention, le dépistage (ou repérage) et l'intervention. La présente étude a permis de classer les projets de nos partenaires en fonction de ces catégories. Il en ressort une prépondérance des actions de type préventif par rapport aux actions de dépistage et

d'intervention. En fait, les 33 projets comprenaient tous des aspects de prévention, tandis que seulement dix d'entre eux comprenaient du dépistage et un seul, de l'intervention.

L'analyse des projets répertoriés a démontré que les projets de prévention sont variés et couvrent une multiplicité de dimensions dans la vie des résidents aînés. Certains de ces projets, malgré leur simplicité, ont l'avantage de s'adresser à une bonne partie de la communauté et font la promotion d'un milieu de vie sain grâce à la socialisation. D'autres, notamment les trois projets sur lesquels nous nous sommes penchés plus longuement lors de l'analyse, ont ou cherchent à développer une vision élargie du problème de la maltraitance, de sorte qu'une intervention prolongée et adaptée trouve toute sa pertinence et correspond plus étroitement aux besoins des aînés victimes de maltraitance ou susceptibles de l'être. Il appert que ces programmes de plus longue haleine, qui ont un effet direct sur le milieu de vie des aînés, ont une portée plus considérable, tant dans la lutte contre la maltraitance que dans la promotion d'un milieu de vie sain. Le recours de deux d'entre eux à la prévention, mais aussi au dépistage et à l'intervention lorsque le besoin s'en fait sentir, assure une intervention optimale dans le respect du droit à l'autodétermination des aînés. Chose certaine, même pour les organismes qui ont moins de ressources, le fait de miser prioritairement ou exclusivement sur des actions préventives, et font de ce fait la promotion d'un meilleur milieu de vie, ne peut qu'augmenter la qualité de vie des aînés et entraver la progression de la maltraitance.

À défaut d'apporter une solution définitive au problème de la maltraitance, la concertation demeure notre meilleure approche. La réalisation du plan d'action gouvernemental offre à la SHQ et à ses partenaires l'occasion de se rapprocher d'autres intervenants, de partager leurs connaissances et de collaborer à la lutte contre ce phénomène. L'expertise de chaque organisme en est ainsi maximisée et mise au profit de chacun.

BIBLIOGRAPHIE

- INSTITUT DE LA STATISTIQUE DU QUÉBEC, Bilan démographique du Québec, édition 2012, Québec.
- Klaus Krippendorff, Content Analysis: An Introduction to its Methodology, University of Pennsylvania, 2003, SAGE publications, Inc.
- Loi sur la Société d'habitation du Québec.
- MINISTÈRE DE LA FAMILLE ET DES AÎNÉS, Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2010-2015, Québec, 2010.
- MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX, Guide de référence pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées, Québec, 2013.
- ORGANISATION MONDIALE DE LA SANTÉ, The Toronto Declaration on the Global Prevention of Elder Abuse, World Health Organization, Genève, 2002.



**BÂTISSONS
ENSEMBLE
DU MIEUX-VIVRE**
www.habitation.gouv.qc.ca



**Société
d'habitation**

Québec

