

Vie et vieillissement

Revue trimestrielle de l'Association québécoise de gérontologie



**Policiers
et
maltraitance**



**Liens de
proximité**

**RÉALITÉS
GÉRONTOLOGIQUES**



**Psychologues
en résidence**



**Dans un
avenir
rapproché :
itinérance,
autonégligence
et maltraitance**



**Politique
territoriale
du
vieillissement**

**Réformer
ou renouveler
le système
de santé ?**



LES POLICIERS EN RELATION AVEC LES ÂÎNÉS MALTRAITÉS :

RÉSULTATS D'UN SONDAGE AUPRÈS DES POLICIERS MONTRÉLAIS

MISE EN CONTEXTE

La maltraitance envers les personnes âgées est un problème d'ordre social et de santé publique d'une importance grandissante dans un contexte mondial de vieillissement de la population. Bien que des actions de lutte pour contrer ce problème soient déployées depuis plus de trente ans un peu partout au Québec (Beaulieu, 2012), ce n'est qu'en 2010 que des directives provinciales harmonisées ont vu le jour avec l'adoption du Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées. La Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées de l'Université de Sherbrooke, dont le principal mandat est d'accroître les connaissances sur la prévention, la détection et les interventions qui permettent de contrer la maltraitance envers les personnes âgées, constitue une des grandes actions structurantes issues du Plan d'action gouvernemental.

Aucune enquête québécoise n'a encore mesuré la prévalence de la maltraitance envers les aînés. Quant aux données canadiennes actuellement disponibles en lien avec l'ampleur du phénomène, elles datent des années 1980 et 1990. De plus, ces données sont issues d'enquêtes impliquant que les aînés interrogés doivent être en mesure de répondre aux questions par téléphone et que certaines informations n'ont peut-être pas été dévoilées si elles se trouvaient en présence de l'auteur de la maltraitance (Ministère de la Famille et des Aînés, 2010). Même si ces études chiffrent la prévalence de la maltraitance chez les aînés entre 4 et 7 %, les chercheurs l'estiment pour leur part davantage à 12-13 % (Beaulieu et Bergeron-Patenaude, 2012).

Quant à la prévalence des appels logés auprès des policiers en lien avec la maltraitance, à partir de données fournies par divers services, dont les

registres des services de police (Bierman et coll., 2011; Cambridge, Beadle-Brown, Milne, Mansell et Whelton, 2011; Dos Santos et coll., 2013; Gaioli et Rodrigues, 2008; Walsh et Yon, 2012, certains travaux permettent d'estimer que le nombre de cas de maltraitance envers un aîné rapportés aux policiers (par exemple, 2304 de 2004 à 2006 dans la région métropolitaine de Porto Alegre, au Portugal) se situe en moyenne de une à trois fois par mois (Dos Santos et coll., 2013).

Selon une étude visant à faire la lumière sur les perceptions de différents professionnels sur la maltraitance envers les aînés et leur rôle dans le traitement de cette problématique, les policiers se perçoivent comme jouant un rôle important de soutien envers l'aîné, même si les agences de services sociaux sont unanimement vues par les professionnels comme ayant le rôle central en matière de soutien (Erlingsson, Carlson et Saveman, 2006). Lorsque le policier, comme tout autre intervenant, prend contact avec l'aîné vivant ou ayant vécu une situation de maltraitance, il est primordial qu'il crée un lien de confiance avec ce dernier, en le traitant avec respect, considération, patience et assurance. Ce sont les mêmes conditions qui vont lui permettre de bien comprendre la situation (Fleischmann, 2010; Ministère de la Santé et des Services sociaux, 2013).

Un projet de recherche-action sur la pratique policière, mené conjointement par la Chaire de recherche sur la maltraitance et la section de la recherche et de la planification du Service de police de la Ville de Montréal (SPVM) a débuté à l'été 2013. Financée en partie par le gouvernement du Canada et son programme Nouveaux Horizons pour les aînés¹, cette recherche vise à porter un regard sur la maltraitance envers les personnes âgées sous l'angle des pratiques policières et plus



MARIE BEAULIEU, Ph. D.
TITULAIRE
CHAIRE DE RECHERCHE SUR
LA MALTRAITANCE ENVERS LES
PERSONNES ÂÎNÉES
PROFESSEURE TITULAIRE
ÉCOLE DE SERVICE SOCIAL
UNIVERSITÉ DE SHERBROOKE



MONIA D'AMOURS
AGENTE DE RECHERCHE
CHAIRE DE RECHERCHE SUR
LA MALTRAITANCE ENVERS LES
PERSONNES ÂÎNÉES ET CENTRE
DE RECHERCHE SUR LE
VIEILLISSEMENT DU CSSS-IUGS

* ET COLLABORATRICES

¹ Les opinions et les interprétations figurant dans la présente publication sont celles des auteurs et ne représentent pas nécessairement celles du gouvernement du Canada.

* Ont aussi collaboré à cet article : Michelle Côté, Ph. D., chercheuse et cheffe, Section recherche et planification du Service de police de la Ville de Montréal. Joséphine Loock, Ph. D., coordonnatrice de recherche Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées Centre de recherche sur le vieillissement.

La proportion moyenne des cas de maltraitance parmi les dossiers impliquant un aîné se chiffre à 17,8 %.

particulièrement sur les actions de détection, d'intervention et de suivi des situations. À la fin, soit à l'été 2016 après trois ans de travaux, ce projet mènera à un modèle de pratique policière de lutte contre la maltraitance envers les personnes aînées. Afin de répondre à la première phase du projet, soit de documenter les pratiques du SPVM et les besoins des policiers en matière d'intervention auprès des aînés, une dizaine de collectes de données ont été réalisées², dont un sondage auprès de l'ensemble du personnel policier de l'organisation. À la lumière des résultats de ce sondage, voici un premier éclairage sur l'intervention policière auprès des aînés en situation de maltraitance au sein du SPVM, en ayant comme point de mire la relation du policier avec l'aîné et les enjeux qui y sont inhérents. Afin de minimiser la redondance, les résultats sont discutés au fur et à mesure qu'ils sont présentés.

MÉTHODOLOGIE

Un sondage, visant à dresser un portrait des pratiques actuelles et des besoins des policiers du SPVM en matière d'intervention auprès des aînés en situation de maltraitance, a été élaboré par l'équipe de recherche. Il a été mis en ligne de la mi-novembre 2013 au début janvier 2014 et rendu accessible au personnel policier des 33 postes de quartier et des services à la communauté des quatre régions de l'organisation – soit 2172 policiers. Considérant les horaires de travail souvent chargés et imprévisibles des policiers, le questionnaire devait être court (temps requis pour répondre : une dizaine de minutes) et comportait majoritairement des questions fermées (réponses à cocher). Outre certaines informations d'ordre sociodémographique et professionnel, les questions visaient entre autres à documenter la prévalence des cas de maltraitance-aînés dans le travail des policiers, l'intervention policière en tant que telle (source des appels, types d'intervention, ressources et outils de détection utilisés, etc.), le ressenti des policiers dans leurs interventions auprès des aînés maltraités, les difficultés qu'ils rencontrent lorsqu'ils interviennent dans ces situa-

tions, leur intérêt envers la problématique, ainsi que les formations reçues en lien avec la maltraitance envers les aînés.

En tout, quelques 661 policiers (soit 30,4 % du personnel admissible) ont collaboré en répondant, sur une base volontaire, au sondage en ligne. Le seuil critique pour un taux de réponse acceptable à un sondage postal peut grandement varier (de 25 % à 75 %) selon les experts consultés (Biersdorff, 2009). Le taux de réponse obtenu peut donc être considéré comme satisfaisant, d'autant plus qu'il est fort probablement sous-estimé étant donné que le mode d'envoi de l'invitation à participer au sondage devait respecter la structure hiérarchique du service de police³. Tous les policiers n'ayant pas nécessairement reçu l'invitation, le taux de réponse s'en trouve inévitablement sous-estimé. Par ailleurs, il est reconnu que les taux de réponse aux sondages en ligne sont en moyenne 11 % plus bas que ceux des envois postaux (Manfreda et coll., 2008).

Près des deux tiers des répondants sont des hommes (64,8 %), et plus de la moitié sont âgés de 35 à 49 ans (54,3 %) et détiennent un diplôme d'études collégiales (55,1 %). Ils ont en moyenne une quinzaine d'années d'expérience au sein du SPVM (moyenne : 14,4; écart-type : 7,8). Par ailleurs, bien que la plus forte proportion de répondants (60,5 %) occupe la fonction d'agent de quartier (communément connu sous le nom de patrouilleur), ceux-ci demeurent légèrement sous-représentés comparativement à leur représentation réelle au SPVM, laquelle se chiffre à 72,9 %. La plus faible participation des agents de quartier peut être expliquée par le fait qu'ils répondent principalement aux appels. En étant principalement « sur la route » et tributaires des appels entrants (grande imprévisibilité), ils n'ont pas nécessairement accès à un ordinateur et ils peuvent difficilement prendre le temps requis pour répondre à un sondage. Afin de faciliter la compréhension du lecteur, le tableau 1 présente les rôles joués par les policiers du SPVM selon les postes qu'ils occupent au sein de l'organisation.

² Trois recherches documentaires (littérature scientifique, littérature gouvernementale et de pratiques, inventaire des pratiques policières canadiennes) et sept collectes de données (sondage en ligne, groupes focalisés-policiers des postes de quartier, groupes focalisés-policiers centres d'enquête, observations d'intervention, entrevues individuelles policiers, entrevues individuelles partenaires, caractérisation de pratiques valorisées au SPVM) ont été réalisées.

³ Pour respecter la structure hiérarchique du SPVM, l'équipe de recherche a dû envoyer le sondage aux assistants-directeurs de chaque région du SPVM, lesquels l'ont fait suivre à leur personnel, par l'intermédiaire d'autres niveaux hiérarchiques. Par conséquent, l'équipe de recherche n'a eu qu'un contrôle très limité sur le nombre réel de policiers ayant reçu l'invitation à participer au sondage en ligne.

Tableau 1 : Synthèse des principales fonctions policières

| Niveau | Fonction | Rôle principal |
|--------|----------------------------------|---|
| | Agent de quartier (patrouilleur) | Première ligne. Répond aux appels de toute nature et préserve la paix publique. |
| | Agent sociocommunautaire | Personne-ressource du poste de quartier pour les relations communautaires. Développe des relations de partenariat avec les organismes communautaires et les institutions de son quartier. Assure un suivi des problématiques locales et soutient les patrouilleurs dans tout type de projet communautaire ou de résolution de problème local. |
| | Enquêteur | Enquête les crimes. Recueille les informations des victimes, des plaignants et des témoins. Rassemble des éléments de preuve. |
| | Superviseur de quartier | Enquête les crimes. Recueille les informations des victimes, des plaignants et des témoins. Rassemble des éléments de preuve. |
| | Lieutenant de quartier | Appuie le chef de quartier. Effectue principalement des tâches administratives. |
| | Chef de quartier | Assure le commandement de tous les policiers du poste de quartier. |

Inspiré d'un document de travail de l'équipe IPAM et du site Internet du SPVM.

L'INTERVENTION POLICIÈRE AUPRÈS DES ÂÎNÉS EN SITUATION DE MALTRAITANCE

À quelle fréquence les policiers interviennent-ils auprès des aînés maltraités ?

Avant de caractériser l'intervention policière en tant que telle, il est intéressant de documenter minimalement la fréquence à laquelle les policiers du SPVM interviennent auprès des aînés. D'une part, soulignons que les deux tiers des répondants au sondage affirment répondre en moyenne au moins à un appel ou traiter au moins un dossier impliquant une personne aînée (à titre de plaignante ou de victime) dans un cycle de travail de 35 jours, la majorité d'entre eux recevant entre un et trois appels/dossiers. C'est toutefois sans grande surprise que des différences significatives ont été enregistrées selon la fonction occupée par les policiers : alors que 80,4 % des agents sociocommunautaires (ASC) traitent au moins un dossier/appel aînés par cycle, cette proportion ne se situe qu'entre 31 % et 68,2 % pour les policiers des autres fonctions. Ce constat révèle que les ASC, souvent identifiés dans d'autres pays par des « policiers de proximité » ou des « préventionnistes », sont les policiers contactés dans des événements impliquant ce sous-groupe de personnes.

D'autre part, la proportion moyenne des cas de maltraitance parmi les dossiers impliquant un aîné se chiffre à 17,8 %. Il est particulièrement difficile de comparer ces chiffres à d'autres résultats de prévalence. Précisons qu'ici également, les ASC sont les plus souvent interpellés dans ces situations, puisque 40 % de leurs dossiers-aînés sont associés à la maltraitance, comparativement à 13,3 % pour les agents de quartier. Ce constat ne surprend pas puisque les groupes sociaux les plus vulnérables, dont font partie les aînés en situation de maltraitance, constituent la clientèle prioritaire des actions et interventions des ASC. Également, le fait que les ASC s'occupent davantage que les autres policiers de dossiers impliquant des aînés en situation de maltraitance leur confère fort probablement une connaissance accrue de la problématique et ainsi, une perception enrichie du phénomène. Par exemple, une situation impliquant un aîné peut être considérée comme de la maltraitance pour un ASC, sans être détectée comme tel par un agent de quartier. Ce qui, conséquemment, peut aussi contribuer à expliquer les plus fortes proportions de dossiers-aînés rencontrées chez les ASC.

Ressenti des policiers dans leurs interventions

Selon les données précédentes, la majorité des policiers du SPVM sont appelés à intervenir auprès d'ânés en situation de maltraitance. Le lien que le policier établira avec l'âné est dès lors d'une importance capitale puisqu'il est le premier répondant. En effet, afin de pouvoir se confier, dénoncer une situation de maltraitance vécue et accepter l'aide ou la référence qui lui est proposée, l'âné doit se sentir en confiance. Conséquemment, une

Le lien que le policier établira avec l'âné est d'une importance capitale puisqu'il est le premier répondant.

série de questions peuvent être soulevées : Comment se sentent les policiers lorsqu'ils doivent intervenir auprès des ânés en situation de maltraitance ? Se sentent-ils toujours à l'aise ? Et comment perçoivent-ils l'efficacité de leurs interventions auprès de cette clientèle ? Quelles sont les principales difficultés auxquelles ils font face quand ils doivent intervenir dans des cas de maltraitance envers des ânés ? C'est à l'ensemble de ces questions, à la lumière des résultats au sondage en ligne, que nous tenterons de répondre au cours des prochaines lignes.

Les policiers se sentent-ils à l'aise d'intervenir auprès des ânés maltraités ?

Un peu plus de la moitié (51,6 %) des répondants au sondage affirment se sentir toujours à l'aise d'intervenir en matière de maltraitance envers les ânés. Conséquemment, un policier sur deux aurait un certain sentiment d'aisance avec cette clientèle et serait ainsi en mesure d'établir une relation de confiance avec l'âné. Précisons toutefois que, contrairement à nos attentes, aucune différence statistiquement significative n'a été enregistrée selon la fonction occupée par les policiers. Ce constat surprend quelque peu, puisque, de par la plus grande expertise développée par les ASC qui interviennent davantage auprès des ânés dans de telles situations, nous aurions pu nous attendre à ce que plus de policiers de ce groupe se sentent à l'aise dans de telles situations.

Il n'en demeure pas moins qu'une proportion non négligeable (près de la moitié) des répondants ne se sentent pas toujours à l'aise dans ce type d'intervention. Cet état de fait est révélateur de lacunes certaines et nous amène à nous questionner sur les raisons sous-jacentes à ce

sentiment d'inconfort. À ce chapitre, deux motifs sont plus fortement évoqués par les policiers : d'une part, les policiers ne se sentent pas suffisamment outillés pour intervenir dans de telles situations (47,6 %) et, d'autre part, ils estiment ne pas connaître suffisamment les ressources existantes dans le champ de la maltraitance (45,9 %). Il importe toutefois ici d'apporter une précision venant nuancer ces propos. Alors que l'absence d'outils est un motif exprimé par l'ensemble des policiers, peu importe leur fonction, la situation est tout autre en ce qui a trait à la méconnaissance des ressources. En effet, les agents de quartier soulèvent très fortement ce motif (52,8 %), tandis que les ASC sont en revanche très peu nombreux à évoquer cette raison (15,8 %). Cette forte méconnaissance des ressources par les agents de quartier s'explique facilement par le fait que ce sous-groupe de policiers ne font que répondre aux appels et transfèrent ensuite le dossier à un ASC ou à un autre policier d'une fonction supérieure, n'ayant ainsi que très rarement à référer l'âné vers une ressource appropriée. Par contre, les ASC ont un rôle d'acteur pivot qui les amène à faire le pont entre les ânés et les différentes ressources appropriées. En réalité, les ASC entretiennent généralement des relations de confiance avec les diverses ressources qui sont des partenaires du SPVM.

LES POLICIERS SE SENTENT-ILS EFFICACES DANS LEURS INTERVENTIONS ?

Le second volet permettant de caractériser le ressenti des policiers dans leurs interventions auprès des ânés en situation de maltraitance concerne leur perception de l'efficacité de leurs interventions. Bien que très peu d'entre eux perçoivent leurs interventions comme étant toujours efficaces (13,1 %), près des deux tiers (62,1 %) les considèrent comme étant la plupart du temps efficaces. Sur ce point également, aucune différence statistiquement significative n'a été enregistrée selon la fonction du policier. Nous aurions en effet pu nous attendre à ce que les ASC se perçoivent plus efficaces étant donné leur plus grande expertise auprès de cette clientèle.

Les résultats à cette question doivent toutefois être interprétés avec prudence. D'une part, la définition ou la perception du concept « d'efficacité d'une intervention » peut varier d'un policier à l'autre. À titre d'exemple, un agent de quartier qui répond à

un appel impliquant une situation de maltraitance, puis transfère le dossier à un ASC ou à un enquêteur, pourrait percevoir son intervention comme efficace puisqu'il a accompli sa tâche de « répondre à l'appel », tandis qu'un autre pourrait la percevoir comme non-efficace puisque la situation n'est pas encore résolue ou qu'il ne peut en connaître l'issue. D'autre part, les policiers ont peut-être pu comparer l'efficacité de leurs interventions dans des cas de maltraitance à l'efficacité de celles effectuées dans des cas de violence conjugale par exemple, où davantage de protocoles sont mis en place et davantage de pouvoirs leur sont conférés. Ils ont donc pu faire preuve d'une plus grande autocritique, et ainsi estimer leur efficacité à la baisse. Bref, le concept d'efficacité est empreint de subjectivité.

De façon globale, les principales raisons pour lesquelles les policiers ne perçoivent pas toujours leurs interventions efficaces sont les mêmes que celles sous-jacentes au fait qu'ils ne se sentent pas toujours à l'aise d'intervenir, soit la méconnaissance des ressources disponibles (37 %) et le manque d'outils pour intervenir efficacement (32 %). Encore une fois, ces chiffres mettent en relief un besoin certain de mieux outiller les policiers, ou du moins certains d'entre eux, pour intervenir auprès des aînés maltraités. En plus de faciliter leurs interventions auprès de cette clientèle, cette mesure pourrait également permettre d'améliorer l'efficacité de leurs interventions, ou du moins le sentiment d'efficacité des policiers.

Les résultats analysés selon les postes occupés par les policiers révèlent des variations intéressantes. D'abord, les enquêteurs et les agents de quartier sont les policiers qui semblent moins bien connaître les ressources (41,4 % et 40,6 %, respectivement), tandis que les ASC sont ceux qui ont le moins souvent évoqué ce motif (12,5 %). Ces chiffres témoignent ici aussi de l'importance de reconnaître les ASC comme les acteurs au centre du processus d'intervention auprès des aînés en situation de maltraitance.

À QUELLES DIFFICULTÉS LES POLICIERS DOIVENT-ILS FAIRE FACE DANS LEURS INTERVENTIONS ?

Dans le sondage en ligne, les policiers étaient aussi invités à identifier les difficultés ou barrières vécues

dans leurs interventions en matière de maltraitance envers les aînés. Dans l'ensemble, la confusion, les problèmes de santé mentale et les pertes cognitives pouvant être présents chez certaines personnes âgées est ce qui leur semble le plus difficile. En fait, 56,4 % des répondants ont soulevé cette difficulté. Ce constat sous-entend clairement la pertinence d'informer les policiers sur les caractéristiques de cette population et sur les façons d'intervenir auprès d'elle, autrement l'établissement d'une relation de confiance peut être difficile. En outre, les agents de quartier rencontreraient significativement plus de difficultés de communication avec cette clientèle que les policiers occupant d'autres fonctions, fort probablement parce que ces derniers interviennent moins souvent auprès d'elle que les ASC par exemple, d'où l'importance de mieux les renseigner sur les aînés et sur les moyens de communication pouvant favoriser leurs interactions.

Par ailleurs, tel que le révèle le sondage, les superviseurs et les agents de quartier invoquent des difficultés dues à leurs horaires de travail en lien avec la disponibilité des ressources externes, tandis qu'au contraire, les ASC se sentent très peu concernés par cette difficulté, puisqu'ils travaillent généralement de jour. Avec des horaires de travail similaires à ceux des ressources externes et grâce à leurs liens avec ces dernières, les ASC se retrouvent dans une position stratégique pour jouer un rôle central dans les situations de maltraitance mettant en scène des personnes âgées.

Certaines questions ouvertes ont fourni de riches compléments sur les difficultés expérimentées par les policiers dans leurs interventions auprès des aînés en situation de maltraitance. Le refus de collaboration de la part de certains aînés est une difficulté fréquemment mentionnée. Les raisons sous-jacentes à ce refus peuvent être nombreuses comme la peur de dénoncer un proche, de briser la relation avec ce proche, d'être victime de représailles ou encore de se retrouver seul. Voici comment se traduit cette peur aux yeux de deux policiers :

« Les aînés ont peur, sont hésitants malgré les encouragements. Lorsqu'ils finissent par dénoncer, ils vivent depuis tellement longtemps dans une situation de peur, de crainte de représailles, qu'ils finissent par hésiter



Policier et bénévole âgé au cours d'une rencontre avec une citoyenne âgée. Les policiers doivent trouver les moyens de faciliter leurs communications avec les aînés.

avant d'accepter l'aide proposée. La peur l'emporte souvent et ils en viennent à endurer la situation. ».

« Souvent, les aînés ne veulent pas porter plainte car l'agresseur est un membre de leur famille ou un ami, et c'est très difficile de les convaincre. »

Dans de telles circonstances, la relation de confiance entre le policier et l'aîné est d'autant plus importante. Il s'avère primordial que le policier sache rassurer l'aîné, en clarifiant son rôle et en lui soulignant que la poursuite judiciaire ne constitue pas la seule voie envisageable pour faire cesser la situation de maltraitance. Or, pour être en mesure d'agir ainsi, les policiers doivent savoir comment intervenir auprès de cette clientèle, et avoir une bonne connaissance des avenues possibles, qu'elles soient de nature judiciaire ou non. Ce qui n'est, dans les faits, pas toujours le cas.

Par ailleurs, certains policiers ont également soulevé le fait que les situations de maltraitance vécues par les aînés les confrontent énormément et heurtent leurs propres valeurs. Par exemple, un policier affirme : « Je rage et [suis] incapable d'accepter qu'une personne sans défense subisse de tels préjugés. » Un autre mentionne : « Je trouve des situations particulièrement éprouvantes et touchantes, il m'est difficile de ne pas tomber dans la sympathie et de rester dans l'empathie. » Afin de pouvoir assurer la sécurité et le bien-être de la personne aînée, les policiers doivent pouvoir gérer leurs propres craintes ou frustrations devant la complexité d'une intervention et maintenir une relation professionnelle inspirant la confiance.

EN GUISE DE CONCLUSION : DES PISTES D'ACTION

Afin de pouvoir répondre adéquatement aux besoins d'une population vieillissante de plus en plus nombreuse, les services policiers n'ont d'autre

Tableau 2 : Sommaire des résultats

| Aspect | Variable | Faits saillants |
|--------|--------------------------------|--|
| | Dossiers aînés | <ul style="list-style-type: none"> Les ASC* interviennent dans beaucoup plus de dossiers aînés que les policiers des autres fonctions |
| | % moyen de cas de maltraitance | <ul style="list-style-type: none"> Les ASC* ont de plus fortes proportions de cas de maltraitance parmi leurs dossiers aînés |
| | Sentiment d'aisance | <ul style="list-style-type: none"> Un policier sur deux se sent toujours à l'aise d'intervenir auprès d'un aîné en situation de maltraitance Pas de différence significative selon la fonction du policier |
| | Motifs d'inconfort | <ul style="list-style-type: none"> Pas de différence significative selon la fonction du policier Les agents de quartier soulèvent aussi une méconnaissance des ressources, contrairement aux ASC* |
| | Efficacité perçue | <ul style="list-style-type: none"> Les 2/3 des policiers considèrent leurs interventions auprès des aînés comme étant la plupart du temps efficaces |
| | Motifs de non efficacité | <ul style="list-style-type: none"> Les policiers de toutes les fonctions ne se sentent pas bien outillés pour intervenir efficacement Les agents de quartier ont plus de difficulté de communication avec les aînés que les autres |
| | Difficultés rencontrées | <ul style="list-style-type: none"> Aînés présentant de la confusion, des problèmes de santé mentale et des troubles cognitifs Les agents de quartier ont plus de difficulté de communication avec les aînés que les autres Refus de collaboration de certains aînés Heurt de leurs propres valeurs |

* ASC : agents sociocommunitaires

choix que de s'assurer que leur personnel soit mieux en mesure d'entrer en relation avec ce sous-groupe de citoyens. À cette fin, les résultats présentés dans cet écrit permettent de discerner certaines pistes.

Premièrement, mieux outiller les policiers pour intervenir auprès des aînés maltraités, particulièrement lorsque ceux-ci présentent des troubles cognitifs, permettrait de faciliter leurs interventions, mais aussi d'améliorer la qualité de celles-ci. Soulignons qu'il est impératif de préalablement bonifier les connaissances qu'ont les policiers sur la maltraitance et sur les aînés et de leur permettre d'améliorer leurs habiletés de communication avec ces derniers.

Ensuite, il conviendrait de promouvoir davantage, principalement auprès des agents de quartier, le rôle des ASC comme acteur pivot dans ces dossiers. En raison de leurs connaissances de la sous-population visée et des ressources disponibles avec lesquelles ils ont par ailleurs des liens, il leur revient d'être au premier rang quand il s'agit d'assurer un suivi auprès des aînés en situation de maltraitance. En outre, les ASC devraient assurément poursuivre leur travail de sensibilisation auprès des aînés, ainsi qu'auprès de l'ensemble de la population, quant à l'importance de dénoncer les situations de maltraitance.

Toutefois, comme les agents de quartier sont souvent les premiers à arriver sur les lieux d'un événement, qu'ils sont le premier contact de l'aîné avec un policier, le premier représentant des forces qui doit leur inspirer confiance, il est primordial qu'ils aient une meilleure connaissance de la problématique de la maltraitance et qu'ils sachent de quelle façon entrer en contact avec les aînés maltraités.

De plus, pour lutter efficacement contre ce problème complexe et multifactoriel, une collaboration intersectorielle entre policiers et différents partenaires de la communauté est certainement une avenue prometteuse.

Un tel portrait des pratiques policières auprès d'un si grand nombre de policiers n'avait jamais été fait auparavant au Québec. Cet article repose sur des résultats de nature principalement quantitative d'une première collecte de données, soit le sondage auprès de l'ensemble des policiers du

SPVM. Pour différentes raisons méthodologiques et pratiques, il a été impossible de couvrir en détails tous les aspects des pratiques et des besoins des policiers. Toutefois, ces thèmes ont pu faire l'objet de groupes de discussion auprès des policiers de deux postes de quartier de l'organisation policière. L'analyse croisée de ces résultats avec ceux issus des groupes de discussion et des autres collectes d'informations, de nature plus qualitative, est présentement en cours.

RÉFÉRENCES

- Beaulieu, M. (2012). Contre la maltraitance envers les personnes aînées au Québec. Bilan historique des politiques publiques et inventaire des principales actions. *Risques et Qualité*, 9(4), 59-65.
- Beaulieu, M., et Bergeron-Patenaude, J. (2012). *La maltraitance envers les aînés*. Changer le regard. Presses de l'Université Laval, Québec, p. 132.
- Biermann, T., Dippel, O., Bergner, M., Keller, J., Coffey, C., Sperling, W., Bleich, S., Kornhuber, J., et Reulbach, U. (2011). Assaults in the elderly—a population-based study with victim and perpetrator characteristics. *Journal of Forensic Sciences*, 56(3), 669-673.
- Biersdorff, K. (2009). How many is enough ? The quest for an acceptable survey response rate. Web Paper. 16 septembre 2009. <https://kkbiersdorff.wordpress.com>.
- Cambridge, P., Beadle-Brown, J., Milne, A., Mansell, J., et Whelton, B. (2011). Adult protection: the processes and outcomes of adult protection referrals in two English local authorities. *Journal of Social Work*, 11(3), 247-267.
- Dos Santos, C. M., De Marchi, R. J., Martins, A. B., Hugo, F. N., Padilha, D. M. P., et Hilgert, J. B. (2013). The prevalence of elder abuse in the Porto Alegre metropolitan area. *Pesquisa Odontologica Brasileira - Brazilian Oral Research*, 27(3), 197-202.
- Erlingsson, C. L., Carlson, S. L., et Saveman, B.-I. (2006). Perceptions of elder abuse: voices of professionals and volunteers in Sweden – an exploratory study. *Scandinavian Journal of Caring Sciences*, 20(2), 151-159.
- Fleischmann, P. (2010). Abuse of older adults: an Ontario criminal justice perspective. Dans G. Gutman et C. Spencer (Dir.), *Aging, ageism and abuse : Moving from awareness to action*. (pp. 65-81). San Diego, CA: Elsevier Academic Press.
- Gaioli, C. C. L.O. et Rodrigues, R. A. P. (2008). Occurrence of domestic elder abuse. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 16(3), 465-470.
- Manfreda, K.L., Bosnjak, M., Berzelak, J., Haas, I. et Vehovar, V. (2008). Web surveys versus other survey modes. A meta-analysis comparing response rates. *International Journal of Market Research*, 50(1), 79-104.
- Ministère de la Famille et des Aînés (MFA), Québec (2010). *Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes aînées 2010-2015*. Québec, Canada.
- Ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS), Québec (2013). *Guide de référence pour contrer la maltraitance envers les personnes aînées*. Québec, Canada : Direction des communications du ministère de la Santé et des Services sociaux.
- Mosqueda, L., et Dong, X. (2011). Elder abuse and self-neglect: I don't care anything about going to the doctor, to be honest... (english). *JAMA, the Journal of the American Medical Association*, 306(5), 532-540.
- Nusbaum, N. J., Cheung, V. M., Cohen, J., Keca, M., et Mailey, B. (2006). Role of first responders in detecting and evaluating elders at risk. *Archives of Gerontology and Geriatrics*, 43(3), 361-367.
- Walsh, C. A., et Yon, Y. (2012). Developing an empirical profile for elder abuse research in Canada. *Journal of Elder Abuse and Neglect*, 24(2), 104-119.