

INTERVENTION POLICIÈRE AUPRÈS DES AÎNÉS MALTRAITÉS



► Fiche synthèse

Savoirs pratiques et théoriques tirés
de la recherche-action IPAM

INTRODUCTION

Le projet *Intervention policière auprès des aînés maltraités (IPAM)* est une recherche-action de trois ans. Ce projet a été mené conjointement par la Section de la recherche et de la planification du Service de police de la Ville de Montréal (SPVM) et par la Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes aînées de l'Université de Sherbrooke, de juillet 2013 à juin 2016.

Cette fiche synthèse présente les savoirs pratiques et théoriques tirés de la recherche-action IPAM. Il est possible de consulter trois autres fiches synthèses qui mettent en lumière :

- l'étude des besoins et l'inventaire des pratiques qui ont permis de développer le modèle;
- les résultats de l'évaluation du modèle en projet pilote;
- la description des composantes du modèle implanté au sein de tout le SPVM.

QU'EST-CE QUE LA RECHERCHE-ACTION?

- « Une approche systématique de recherche qui permet aux gens de trouver des solutions efficaces aux problèmes auxquels ils sont confrontés dans leur vie quotidienne »¹ (p. 1, traduction libre).
- Une recherche dans l'action, c'est-à-dire qu'elle étudie la résolution de problèmes avec les personnes touchées par ceux-ci. Elle nécessite un partenariat démocratique fondé sur la collaboration à toutes les étapes du projet. Les personnes engagées au projet sont ainsi considérées comme des acteurs du processus menant à l'élaboration du modèle de recherche².

À titre d'exemple, lors de l'écriture du projet IPAM, il y a eu une collaboration entre la Chaire de recherche, la Section de la recherche et de la planification du SPVM et les policiers. Toutes les étapes du projet ont donc été réalisées collectivement.

- Une recherche qui prend en considération les dynamiques complexes présentes dans des situations spécifiques et qui offre, aux personnes concernées, les moyens de mieux comprendre leur situation et de poser des actions pour remédier à leur problème¹.

Avec le vieillissement de la population, les policiers sont de plus en plus amenés à travailler auprès des aînés et sont donc plus susceptibles d'intervenir dans des situations de maltraitance.

- Un travail de longue haleine qui nécessite plusieurs mois, voire quelques années de présence sur le terrain³.

Pendant trois ans, les acteurs du projet IPAM ont été présents sur le terrain, que ce soit pour la collecte de données ou le suivi de l'évaluation de l'implantation.

Exemple d'un modèle de recherche-action

Plusieurs modèles de recherche-action existent³. La figure 1 présente une spirale où les participants sont constamment engagés dans un processus d'observation, de réflexion et d'action. En effet, ils doivent dans un premier temps décrire et recueillir les informations pertinentes quant à la situation. Ensuite, ils doivent analyser et interpréter la situation pour finalement planifier, réaliser et évaluer le plan d'action. Ils sont encouragés à faire ces étapes à plusieurs reprises¹. Cette démarche est cyclique et flexible⁴.

Dans le projet IPAM, la réalisation et l'évaluation se sont faites de manière simultanée. Les acteurs ont réalisé et évalué les projets pilotes de manière concomitante.

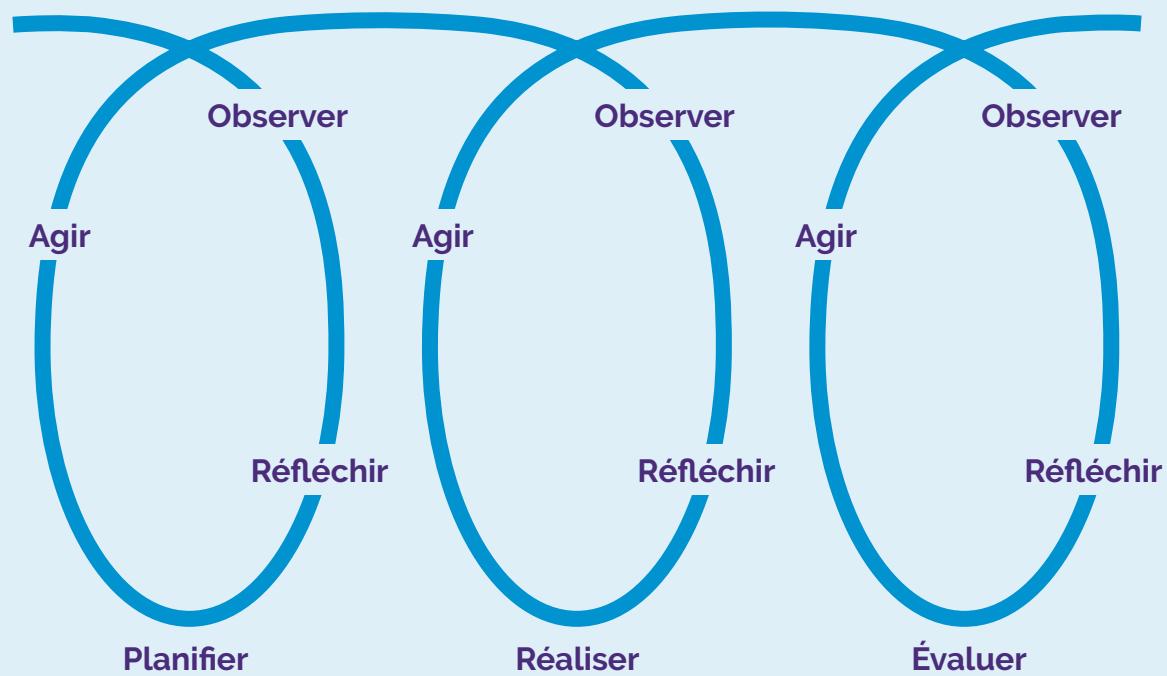


FIGURE 1 : SPIRALE INTERACTIVE DE LA RECHERCHE-ACTION¹ (P. 9, TRADUCTION LIBRE)

QUEL EST SON BUT?

- Elle vise à trouver une réponse appropriée à un problème particulier ou à une situation particulière¹.

Le projet IPAM avait pour objectif de développer, de mettre à l'épreuve, puis d'implanter un modèle d'intervention policière pour contrer la maltraitance envers les aînés. De manière plus spécifique, l'équipe de recherche avait pour objectif d'améliorer le travail des policiers en ce qui a trait à leurs interventions auprès des personnes aînées, et ce, dans le but ultime d'améliorer la qualité de vie de ces dernières.

- Elle apporte des connaissances utiles aux praticiens ainsi qu'aux chercheurs². Les connaissances, qui proviennent de la pratique ou qui viennent la supporter, peuvent être transférables à d'autres contextes comparables⁴.

Dans le cadre du projet IPAM, les données recueillies par les différentes collectes de données, tirées des écrits ou des pratiques policières, ont contribué au développement des connaissances.

- Elle améliore les pratiques quotidiennes au travail, résout des problèmes en particulier ou développe des projets ou des programmes¹.

Pour le projet IPAM, un programme d'intervention policière a été développé. Il comprend divers outils, dont un mode de fonctionnement, une procédure d'intervention et un Aide-mémoire à la détection, auxquels les policiers peuvent s'appuyer dans leurs pratiques quotidiennes.

QUELS SONT SES PRINCIPES?

- La recherche-action repose sur des principes de base :

- **Interaction** : Les interactions entretenues entre les participants d'une recherche-action doivent reposer sur l'harmonie, l'acceptation, la coopération, la collaboration ainsi que la sensibilité à l'autre¹. Cette sensibilité à l'autre se reflète non seulement envers les personnes, mais également envers les systèmes.

Dans le cadre du projet IPAM, certaines réalités propres à chaque organisme ont dû être acceptées de part et d'autre. Pour l'organisation policière, il a été nécessaire de mobiliser un nombre important de ressources afin de détailler les besoins et les solutions. Quant à la Chaire, le plan de travail a été ajusté aux réalités organisationnelles en y ajoutant un poste de quartier en pilote et en y divisant le pilote en deux phases plutôt qu'une, comme prévu au départ.

- **Communication** : La communication suppose d'être attentif aux paroles des autres, d'utiliser un vocabulaire clair afin que tous soient en mesure de comprendre, d'informer les participants, d'être honnête, sincère et ouvert¹.

Lors du projet IPAM, la transmission de l'information entre tous les participants a fait l'objet d'une attention particulière afin de rejoindre l'ensemble de l'organisation, qui compte plus de 6 000 membres.

- **Participation** : La participation requiert l'engagement de tous les acteurs concernés dans le processus et dans les tâches importantes. Ces derniers nécessitent du soutien et des encouragements pour accomplir leurs tâches¹.

Pour l'avancement du projet IPAM, la participation des policiers de différentes fonctions, telles que les patrouilleurs, les superviseurs, les enquêteurs et les commandants, a été primordiale.

- **Inclusion** : Ce principe signifie l'inclusion de toutes les personnes ou de tous les enjeux pertinents à la situation. Les personnes doivent également être en mesure de bénéficier des activités issues de la recherche-action¹.

La stratégie de participation d'IPAM a favorisé l'inclusion de tous les acteurs du projet (policiers, chercheurs et partenaires).

- **Cogénération des savoirs** : Toutes les parties prenantes génèrent des connaissances ensemble⁴.

Les policiers qui étaient dans l'action n'attendaient pas qu'on leur dise ce qui fonctionnait et ce qui ne fonctionnait pas. Ils étaient proactifs en identifiant des besoins et en proposant des solutions.

QUELS SONT SES DÉFIS?

- L'application de certains principes de la recherche-action, précédemment nommés, comporte des défis¹. Afin d'assurer une communication efficace, l'ensemble des acteurs doit s'approprier les mêmes terminologies.

À cet effet, chaque acteur du projet IPAM a intégré de nouveaux termes, dont le terme "MF" qui correspond à un mode de fonctionnement pour le SPVM. Il est possible de tenir pour acquis que l'on sait de quoi il s'agit avant de connaître toute la portée d'un MF. Il en est de même pour s'approprier toutes les subtilités des structures administratives.

- Certaines collaborations entre les chercheurs et les acteurs posent parfois des défis professionnels ou personnels. Or, ces expériences sont souvent enrichissantes puisqu'elles permettent d'acquérir de nouvelles connaissances⁵.

La collaboration des policiers du SPVM et des chercheurs a été fort enrichissante et a permis l'intégration du projet IPAM. En effet, les policiers du SPVM sont maintenant engagés dans la lutte contre la maltraitance. L'approche intégrée du modèle est considérée comme gagnante par le SPVM. D'ailleurs, il souhaite l'appliquer à d'autres problématiques sociales.

- Certains acteurs qui participent à une recherche-action peuvent être amenés à s'impliquer au-delà de leur travail régulier.

Les policiers qui ont participé à la recherche-action, notamment à l'opérationnalisation, l'ont fait en plus de leur travail régulier.

QUELS SONT SES ENJEUX?

- La recherche-action doit avoir reçu l'approbation préalable de la direction⁴. Il faut donc respecter la procédure d'approbation de l'organisation où s'opère le projet.

Avant d'amorcer IPAM, et tout au long du projet, le comité de direction du SPVM a approuvé les étapes de la recherche-action.

- Le chercheur est considéré comme un facilitateur du processus ou une personne-ressource plutôt qu'un expert^{1,4}.

Une attention particulière a été portée à cet enjeu lors du projet IPAM.

- Le processus de la recherche-action est ouvert et cyclique⁴.

Certains changements ont d'ailleurs eu lieu lors du projet IPAM. Alors qu'un seul projet pilote était prévu au départ, une deuxième phase pilote s'est ajoutée, puisque la première phase a été faite dans des postes où il y avait déjà des experts. Avant de déployer le modèle à l'ensemble du SPVM, il a été important, lors de la deuxième phase, de tester les ajustements apportés au modèle sur le terrain et de l'implanter dans des secteurs moins familiers avec ces types de dossiers. Ainsi, les acteurs ont dû faire preuve de souplesse. De plus, alors qu'aucun budget n'était prévu pour la deuxième pilote, les chercheurs ont dû s'ajuster en assurant plus de suivis et d'analyses, et ce, avec le même budget.

QUELS SONT SES BÉNÉFICES?

- « En prenant appui sur les points de vue des acteurs des milieux de pratique et en les intégrant dans la démarche de recherche, la recherche-action permet que le renouvellement des savoirs “pour” la pratique se fasse dans le respect et la reconnaissance des savoirs “de” la pratique »⁶ (p. 8).

Elle a permis un croisement des savoirs et la reconnaissance de l'expertise de chaque acteur du projet IPAM (chercheurs, policiers et partenaires).

- Elle est ancrée et vise à répondre aux besoins et aux attentes des milieux de pratique. Cela permet de développer des programmes ou des modèles pertinents et inspirants pour ces milieux et pour d'autres.

Le Modèle IPAM a été développé avec le SPVM et ses partenaires. Il répond ainsi aux besoins identifiés par ces derniers et correspond à une réalité organisationnelle, politique et sociale spécifique. Bien que le modèle ait été développé pour répondre directement aux besoins et aux défis du SPVM, il est transférable et adaptable à d'autres services policiers.

- Ces programmes ou modèles ont de plus grandes possibilités de perdurer dans le temps.

Depuis mai 2016, le Modèle IPAM a été adopté au sein du SPVM de manière permanente.

QUELS SONT SES BONS COUPS?

- Respect des pratiques existantes et des bonnes façons de faire déjà en place.

Cela a été le point de départ du projet IPAM, lequel a commencé par une évaluation des besoins des policiers du SPVM et par un repérage de leurs pratiques existantes en matière de maltraitance envers les aînés afin de renforcer les plus valorisées.

- Identification de stratégies de gestion du risque.

L'opérationnalisation du Modèle IPAM a été réalisée par étapes progressives avant un déploiement général.

- Adoption d'une perspective d'amélioration continue.

Les policiers savaient que ce n'était pas eux qui étaient évalués, mais bien les composantes du modèle.

- Partage d'informations. « L'accès à l'information, l'utilisation de l'information pendant et après la recherche [et] la propriété intellectuelle du matériel publiable issu du processus »⁴ (p. 144) sont des considérations éthiques qui doivent être traitées.

Dès le commencement du projet IPAM, il a été convenu que l'ensemble de la propriété intellectuelle serait partagé par tous les membres de l'équipe. Ainsi, chacun a pu publier en mentionnant l'ensemble des collaborateurs du projet.

- Mise sur pied d'un comité opérationnel.

Il est en majeure partie composé de cadres responsables d'unité qui ont des responsabilités et de la latitude pour développer le projet. Un cadre supérieur assure la coordination des travaux et le lien avec la direction de l'organisation. Les membres du comité sont impliqués sur le terrain, ce qui garantit que les moyens proposés soient adaptés et acceptés par les policiers.

RÉFÉRENCES

- ¹ Stringer, E. T. (2014). Action Research. (4^e éd). Los Angeles: SAGE. 305 p.
- ² Coghlan, D. & Brannick, T. (2014). Doing Action Research in Your Own Organization. (4^e éd). London: SAGE. 206 p.
- ³ Morissette, J. (2013). Recherche-action et recherche collaborative : Quel rapport aux savoirs et à la production de savoirs? *Nouvelles pratiques sociales*, 25(2), 35-49.
- ⁴ Roy, M. & Prévost, P. (2013). La recherche-action : origines, caractéristiques et implications de son utilisation dans les sciences de la gestion. *Recherches Qualitatives*, 32(2), 129-151.
- ⁵ Guillaume, P., Sidebottom, A. & Tilley, N. (2012). On Police and University Collaborations: A Problem-Oriented Policing Case Study. *Police Practice and Research*, 13(4), 389-401.
- ⁶ Laferrière, T., Desgagné, S. et coll. (2016). La recherche collaborative, au bénéfice de la réussite scolaire. Bulletin du Centre de recherche et d'intervention sur la réussite scolaire (CRIRES), *Nouvelles CSQ*, Montréal, 1-8.

CONCEPTION ET RÉDACTION :

AUDREY ALLARD, M. Serv. Soc. Auxiliaire de recherche à la Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes aînées, Université de Sherbrooke

AVEC LE SOUTIEN DE :

JOSÉPHINE LOOCK, M. Sc. Coordonnatrice de recherche projet IPAM, Université de Sherbrooke

LUISA DIAZ, M. Serv. Soc. Professionnelle de recherche projet IPAM, Université de Sherbrooke

MONIA D'AMOURS, M. Sc. Professionnelle de recherche projet IPAM, Université de Sherbrooke

JACQUES CLOUTIER, Professionnel de recherche projet IPAM, Université de Sherbrooke

SOUS LA DIRECTION SCIENTIFIQUE DE :

MARIE BEAULIEU, Ph.D.

Professeure Université de Sherbrooke

Titulaire de la Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes aînées

Chercheure au Centre de recherche sur le vieillissement du CIUSSS de l'Estrie - CHUS

Chercheure principale du projet IPAM

MICHELLE CÔTÉ, Ph.D.

Chef de la Section de la recherche et de la planification du SPVM
Co-chercheure du projet IPAM

ET LA DIRECTION STRATÉGIQUE ET OPÉRATIONNELLE DE :

JOSÉE BLAIS, Inspecteur-Chef, SPVM

MIGUËL ALSTON, Commandant, SPVM

Les membres du **COMITÉ OPÉRATIONNEL DU SPVM**

GRAPHISME :

Basta communication

PHOTOGRAPHIE DE LA PAGE COUVERTURE :

Studio De Grand-Pré

LE PRÉSENT DOCUMENT PEUT ÊTRE CONSULTÉ SUR LES SITES SUIVANTS :

www.maltraitancedesaines.com/fr/

www.spvm.qc.ca/fr/Aines

CONTACT :

marie.beaulieu@usherbrooke.ca

michelle.cote@spvm.qc.ca

CITATION SUGGÉRÉE : Beaulieu, M., Côté, M., Allard, A. Loock, J., Diaz, L., D'Amours, M., & Cloutier, J. (2016). *Intervention policière auprès des aînés maltraités. Fiche synthèse : Savoirs pratiques et théoriques tirés de la recherche-action IPAM*. Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes aînées et Service de police de la Ville de Montréal. Sherbrooke et Montréal.

DROITS DE REPRODUCTION :

La reproduction partielle ou complète de ce document à des fins personnelles et non commerciales est permise, à condition d'en citer la source.

Dépôt légal

ISBN : 978-2-922389-41-8

© Beaulieu et Côté, 2016

FINANCEMENT :

Ce projet est financé en partie par le Gouvernement du Canada par l'entremise du programme *Nouveaux Horizons pour les aînés*. La Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes aînées est financée par le Ministère de la Famille du Gouvernement du Québec.

Canada

Québec

SPVM

Montréal



Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes aînées

Research Chair on Mistreatment of Older Adults

