


45e Réunion scientifique et éducative annuelle, Association canadienne de gérontologie, Montréal, 20-22 octobre 2016

Marie-Ève Bédard, Candidate au doctorat en gérontologie, Université de Sherbrooke (UdeS) et Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes (p.) âgées Marie-eve.bedard4@usherbrooke.ca
Marie Beaulieu, Ph. D., Professeure Titulaire, Faculté des lettres et sciences humaines. Titulaire, Chaire de recherche sur la maltraitance envers les p. âgées, UdeS et Centre de recherche sur le vieillissement du CIUSSS de l'Estrie-CHUS
Roxane Leboeuf, M. Serv. Soc., Coordinatrice, Chaire de recherche sur la maltraitance envers les p. âgées
Caroline Pelletier, Étudiante au doctorat en gérontologie, UdeS et Chaire de recherche sur la maltraitance envers les p. âgées

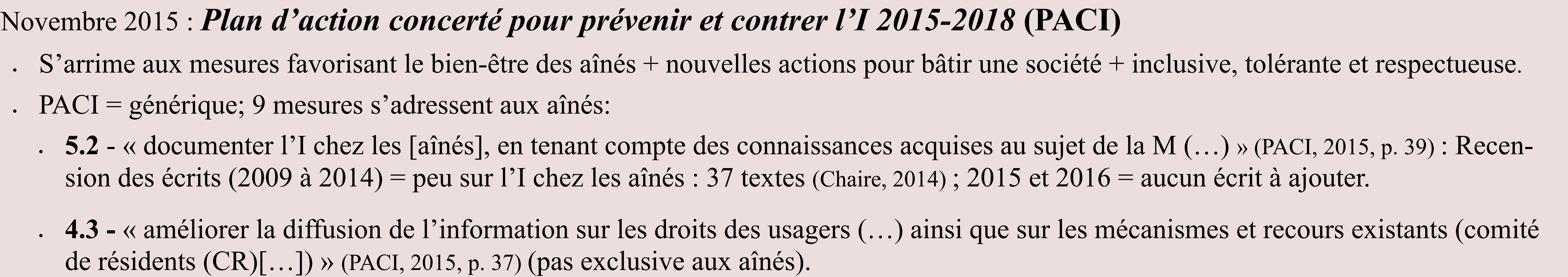


Chaire de recherche sur la maltraitance
 envers les personnes âgées
 Research Chair on Mistreatment of Older Adults



Québec, juin 2010: **Plan d'action gouvernemental pour contrer la M envers les p. âgées 2010-2015 (PAM)**; prolongé jusqu'en 2017 (MFA et MSSS, 2012)

- Pose problème de la M + énonce actions à mettre en œuvre
- Cibles : développer connaissances; accroître information; bonifier offre de formation, mieux outiller intervenants; étendre et renforcer actions (MFA, 2010).
- Travail concerté (prévention, détection et suivi de situation).



Problématique et contexte

Les résultats du 1er objectif de recherche, visant à faire un inventaire des SDM, afin d'en comprendre la nature et les causes, ont révélé que **76 situations ont été soumises aux 3 CU durant l'année étudiée** (avril 2014 à avril 2015). **En l'absence de travaux scientifiques sur l'I comme stratégie de M chez les aînés, une 1ere exploration de ces 76 situations, sous cet angle, est nécessaire.**

1: similitudes et distinctions entre M et I chez les aînés

« Il y a **I** quand un **geste ou une absence de geste ou d'action** à caractère **singulier ou répétitif** et généralement délibéré, se produit de **façon directe ou indirecte** dans un **rapport de force, de pouvoir ou de contrôle** entre individus, et que cela est fait dans l'**intention de nuire ou de faire du mal** à une ou à plusieurs p. aînées. (...) La notion d'intention est sujette à dérogation lorsque les p. intimidatrices présentent des pertes cognitives importantes » (Beaulieu, Bédard et Leboeuf, 2016, p. 52-53).

Distinctions: Intentionnalité des gestes; rapport de force; relation de confiance.
Contrairement à la M, l'I se produit généralement de façon intentionnelle, dans un rapport de force, de pouvoir ou de contrôle entre les acteurs, et ceux-ci peuvent, ou non, avoir une relation de confiance qui les lient.

C'est dans cette dynamique que se positionnent les SDM perpétrées au moyen d'I chez les aînés soumises aux CU.

Pour décrire et inventorier les 76 SDM, suivi de 3 comités pendant un an (d'avril 2014 à avril 2015) : observations des rencontres (n= 94 h 15), entrevues auprès des présidents (n=6) et des membres (n=5), analyse des documents produits par les comités. Les 76 SDM révélées ont fait l'objet d'une analyse secondaire sous l'angle de l'intimidation.

Dynamique des situations de maltraitance perpétrées au moyen d'intimidation chez les aînés

L'intention de l'acteur se révèle, de façon complémentaire, dans sa volonté de :

- Contraindre l'autre (ou les autres) pour satisfaire ses propres exigences (stratégies d'actions offensives) (Crozier et Friedberg, 1977)
 - Usager = satisfaire son besoin de pouvoir
 - Membre du personnel = faire son travail, assurer l'apprentissage des médecins apprenants, prendre le temps d'avoir du plaisir avec les collègues, atténuer les comportements perturbateurs.
- D'échapper aux contraintes pour protéger leur marge de liberté (stratégies d'actions défensives) (Crozier et Friedberg, 1977)
 - Contraintes organisationnelles (manque de temps et de personnel, devoirs ou obligations)
 - Contraintes individuelles (manque de connaissances, pathologies)

Des caractéristiques individuelles (impatience, agressivité, manque d'écoute, de sympathie) peuvent influencer l'intention des acteurs et aggraver la situation.

Il tente d'avoir le dessus sur l'autre (ou les autres), par la force, le pouvoir ou le contrôle, de façon directe ou indirecte, sous forme de violence verbale (menace, remarque désobligeante), écrite (harcèlement), **physique** (administration forcée des soins) et/ou **sociale** (humiliation, isolement, dénigrement).

Un des acteurs ne respecte pas les devoirs d'assistance, de protection, de respect, d'égard et/ou de collaboration qu'il a envers l'autre (ou les autres).

Types de relations de confiance :

- un membre du personnel à un usager âgé
- un membre du personnel à un proche âgé de l'utilisateur
- un usager à un membre du personnel
- un membre du personnel à un autre

Situation donnée

Espace-temps

Les personnes maltraitées et intimidées :

- Usagers en situation de dépendance à l'égard des membres du personnel** (ces derniers tirent profit de la dépendance et de la vulnérabilité des usagers)
- Membres de famille âgés en situation de dépendance vis-à-vis des membres du personnel**, pour ce qui est du prendre soin du proche hébergé (personnels trahissent la confiance des proches quand ils n'agissent pas en ce sens, les menacent, et les briment dans leurs libertés)
- Membres du personnel qui ont le devoir de prendre soin des usagers ou de défendre leurs droits, et qui sont dénigrés et humiliés par des résidents irrespectueux, ou harcelés par un autre membre du personnel**, ne souhaitant pas collaborer à cette défense.

Certaines personnes ne sont pas en mesure de se défendre par elles-mêmes (ex. résidents aux prises de déficits physiques). Des membres de leur famille, ou des CU, lorsqu'ils sont témoins de ces situations, vont le faire, en dénonçant les situations auprès du commissaire ou auprès des directions concernées.

D'autres aînés maltraités et intimidés (usagers, résidents, proches âgés) **vont eux-mêmes se défendre** auprès de ces mécanismes de plaintes (CU, CR, commissaire) ou de ces directions, en dénonçant les situations, et/ou en portant plainte, pour faire les faire cesser.

Conséquences :

- physiques**, tel un résident qui manque de s'étouffer
- psychologiques**, tels l'inquiétude, la peur que la situation se reproduise, la tristesse, le sentiment d'être jugé, démuní, déstabilisé, désemparé
- sociales**, tels l'humiliation, l'isolement, la perte de libertés, la perte de moments pour socialiser, ou la démission de ses engagements.

Dans tous les cas, ces situations portent atteinte aux droits fondamentaux des aînés ou à leurs droits d'utilisateurs du réseau de la santé.

Des SDM perpétrées au moyen d'I chez les aînés sont soumises aux CU. En exposant en quoi ces situations sont relatives à de la M et à de l'I, cela permet d'en comprendre mieux la nature et les causes.

Beaulieu, M., Bédard, M.-E. et Leboeuf, R. (2016). L'intimidation envers les personnes âgées : un problème social connexe à la maltraitance? *Revue Service social*, 61(2), 38-56.

Bédard M.-E. (en préparation). *La défense des droits des aînés : comprendre comment les comités des usagers dans le réseau socio sanitaire québécois composent avec les situations de maltraitance envers les aînés portées à leur attention* (Thèse de doctorat). Université de Sherbrooke.

Bédard, M.-E., Gagnon, É. et Beaulieu, M. (2016). Nature et causes des situations de maltraitance envers les aînés traitées par les comités des usagers : un aperçu des manquements aux droits des usagers. *Vie et vieillissement*, 13(4), 37-43.

Bonifas, R.P., et M. Frankel (2012a). Senior bullying, part 1 : What is bullying? [<http://www.illinoispieneccoalition.org/files/SeniorBullyinghandouts2012.pdf>].

Bonifas, R.P., et M. Frankel (2012b). Senior bullying, part 2 : Who bullies and who gets bullied? [<http://www.illinoispieneccoalition.org/files/SeniorBullyinghandouts2012.pdf>].

Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées (2014). L'intimidation envers les personnes âgées, Mémoire déposé au gouvernement du Québec dans le cadre du forum sur l'intimidation, 15 p.

Crozier, M. et Friedberg, E. (1977). *L'acteur et le système*. Paris : Éditions du Seuil.

Gouvernement du Québec (2016). *Loi sur les services de santé et les services sociaux* (LSSSS). Repéré à <http://legisquebec.gouv.qc.ca/fr/ShowDoc/cs/S-4.2>, le 8 septembre 2016.

Illinois Department on Aging (IdoA) et Illinois Family Violence Coordinating Councils (IFVCC). (2011). Protocol for law enforcement: responding to victims of elder abuse, neglect and exploitation. USA/Illinois. November. 81p.

Ministère de la Famille (MF). (2015). *Plan d'action concerté pour prévenir et contrer l'intimidation 2015-2018*. Repéré à <https://www.mfa.gouv.qc.ca/fr/publication/Documents/plan-action-intimidation-2015.pdf>, consulté le 13 juin 2016

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

Ministère de la Famille et des Aînés (MFA) et Ministère de la Santé et des Services Sociaux (MSSS). *Vivre et vieillir ensemble chez soi, dans sa communauté, au Québec*. Gouvernement du Québec, 2012. 197 p.

Ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS). (2006). *Cadre de référence sur l'exercice des fonctions à assumer par les membres des comités des usagers et des comités de résidents*. Repéré à <http://publications.msssg.gouv.qc.ca/acrobat/f/documentation/2006/06-603-02.pdf>, le 13 juin 2016.

Pratique de pointe pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées du CIUSSS du Centre-Ouest-dé-l'Île-de-Montréal; Ligne Aide Abus Aînés; Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées; Ministère de la Famille, Secrétariat aux Aînés. (Comité sur la terminologie). (2016). *Terminologie sur la maltraitance envers les personnes âgées*. Montréal/Sherbrooke/Québec.

Yin, R. K. (2003). *Case Study Research, Design and Methods* (3e éd.). Thousand Oaks (CA) : Sage Publications.

Zsoldos, E., A. Mahmood et K.P. Ebmeier (2014). « Occupational stress, bullying and resilience in old age », *Maturitas*, vol. 78, no 2, p. 86-90.