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

SPVM
Service de police de la Ville de Montréal

LES PRATIQUES POLICIÈRES EN SITUATION DE MALTRAITANCE ENVERS LES PERSONNES AÎNÉES

Synthèse des résultats
Collectes de données et premières analyses

Marie Beaulieu, Ph. D.
Titulaire de la Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes aînées, Professeure à l'école de Travail social de la Faculté des lettres et des sciences humaines de l'Université de Sherbrooke et
Chercheure au Centre de recherche sur le vieillissement du CSSS-IUGS

Michelle Côté, Ph.D.
Chercheure et cheffe de section recherche et planification du SPVM

Jacques Cloutier
Agent de recherche, Université de Sherbrooke

Monia D'Amours, M.Sc.
Agente de recherche, Centre de recherche sur le vieillissement du CSSS-IUGS

Nathalie Lavoie
Agente conseillère de section recherche et planification du SPVM

Joséphine Loock, M.Sc.
Coordonnatrice de recherche, Université de Sherbrooke

Luisa Diaz
Coordonnatrice de recherche, Université de Sherbrooke

FÉVRIER 2015

Financé en partie par le Gouvernement du Canada
grâce au programme *Nouveaux Horizons pour les aînés*

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

1. Mise en contexte

Ce rapport s'inscrit dans le cadre d'un projet de recherche-action réalisé conjointement par la Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes aînées de l'Université de Sherbrooke et le Service de police de la ville de Montréal (SPVM) : *L'intervention policière en matière de lutte contre la maltraitance (IPAM) : développement et implantation de modèle de pratique*. Financé en partie par le Gouvernement du Canada, grâce au programme *Nouveaux Horizons pour les aînés*, ce projet a débuté durant l'été 2013 et s'échelonne sur une période de trois ans. Portant un regard sur la maltraitance sous l'angle des pratiques policières, il vise à mieux habiliter les policiers à reconnaître ces situations et à y intervenir. Au final, ce projet aura permis de développer un modèle de pratique policière pour contrer la maltraitance envers les personnes aînées par la réalisation des objectifs suivants :

- documenter les pratiques policières en matière de maltraitance envers les personnes aînées ;
- documenter les pratiques et besoins des policiers du SPVM concernant la détection, le suivi et la collaboration intersectorielle ;
- développer un modèle de pratique comprenant un ou des outils de détection et de suivi ou adapter ceux déjà existants ;
- élaborer des mécanismes d'accompagnement à la pratique policière ;
- implanter en projet pilote ce modèle de pratique, incluant le ou les outils, ainsi que les mécanismes d'accompagnement, au sein du SPVM ;
- réviser le modèle, incluant les outils et mécanismes d'accompagnement à la pratique policière, à la lumière des résultats du projet pilote ;
- faire rayonner ce nouveau modèle de pratique au sein du SPVM, des services policiers du Canada et dans la communauté scientifique.

La présente synthèse couvre les deux premiers objectifs. Elle expose tout d'abord la méthodologie globale empruntée pour leur réalisation. Un bilan des résultats et des principaux constats découlant des diverses analyses est ensuite présenté pour chacune des dix recherches documentaires ou collectes de données. Enfin, une synthèse des besoins les plus importants dans chacun des volets de l'intervention policière termine ce rapport.

2. Méthodologie globale

Afin de répondre aux deux premiers objectifs, dix activités de recherche documentaire ou de collecte de données ont été effectuées entre décembre 2013 et décembre 2014. Le tableau 1 en dresse le bilan. Il présente le nombre d'ouvrages recensés ou de participants à chacune des activités, ainsi que les aspects documentés par chacune d'entre elles.

Tableau 1 : Bilan des recherches documentaires et collectes de données

TYPES D'ACTIVITÉS	ACTIVITÉS	FOCUS : DOCUMENTER		SOURCES
		pratiques	besoins	
RECHERCHES DOCUMENTAIRES	**Revue littérature scientifique**	X		125 articles recensés
	Bilan littérature gouvernementale et pratique	X		35 ouvrages de +
	Inventaire pratiques canadiennes hors SPVM	X		46 services policiers
COLLECTES	**Sondage en ligne**	X	X	661 répondants
	Groupes focalisés policiers Postes de quartier (PDQ)[1]	X	X	10 groupes dans 2 PDQ (117 policiers)
	Groupes focalisés policiers Centres d'enquête[1, 2]	X	X	23 policiers
	Observation d'intervention (cobra) [1, 2]	X	X	3 non ciblés, 2 ciblés aînés
	Entrevues individuelles – policiers[1, 2]	X	X	6 policiers
	Entrevues individuelles – partenaires[1, 2]	X	X	32 représentants d'organismes
	Caractérisation de pratiques valorisées au SPVM [1, 2]	X	X	4 agents de concertation; 8 agents sociocommunautaires-mandat « aînés »; 2 projets régionaux

1. Approche par étude de cas (deux PDQ sélectionnés à partir de critères spécifiques)
2. D'autres PDQ ou centres opérationnels

Le SPVM comprend 32 postes de quartiers (PDQ) regroupés en quatre régions. Tel que précisé au tableau 1, la majorité des activités de collectes sont en partie basées sur une approche par étude de cas dans deux PDQ du Service de police, soit le 26 dans l'Ouest et le 44 au Nord. Le tableau 2 permet de bien cerner quels ont été les critères de sélection utilisés pour la sélection de ces deux PDQ.

Tableau 2 : Critères de sélection des postes de quartier

CRITÈRES DE SÉLECTION	PDQ 26 (Côte-des-Neiges)	PDQ 44 (Rosemont)
Pratiques policières auprès des aînés	peu développées (mais volonté de collaborer)	développées
Concertation communautaire dans la lutte contre la maltraitance	peu développée (mais volonté de collaborer)	développée
% d'aînés par rapport à la moyenne montréalaise	supérieur ou égal	supérieur ou égal
% d'aînés des communautés culturelles par rapport à la moyenne montréalaise	fort	faible

Une approche méthodologique mixte est à la base de cette recherche. Ainsi, les résultats présentés dans ce rapport découlent d'analyses documentaires, quantitatives et qualitatives. La triangulation de toutes ces informations a ensuite permis de faire émerger certains besoins prioritaires.

3. Résultats par activité de recherche documentaire/collecte

3.1 Recension des écrits scientifiques

La première activité réalisée afin de documenter les pratiques policières en matière de maltraitance envers les personnes aînées est la recension des écrits scientifiques. En utilisant les mots-clés *Elder/older*, *Abuse/Mistreatment/Neglect/Violence* et *Police/Inter*/Multi**, 13 banques de données informatisées ont été interrogées (5 francophones et 8 anglophones). Des 362 ouvrages recensés de 2003 à 2014, une validation interjuge à partir des résumés a permis la sélection de 125 articles pertinents à considérer pour le projet IPAM.

Un premier constat issu de cette recension démontre que rares sont les écrits entièrement consacrés à l'action policière. De plus, alors que les actions de terrain et les mandats des policiers varient incontestablement selon les différentes fonctions qu'ils occupent, très peu de textes sont explicites sur ces pratiques.

Dans les écrits scientifiques, le travail intersectoriel est considéré comme un gage de bonnes pratiques pour intervenir auprès des personnes aînées en situation de maltraitance, et le rôle clé des policiers à cet égard est également soulevé. La police est en effet reconnue comme une porte d'entrée importante pour l'aîné dans le réseau de la santé et des services sociaux et comme un acteur central en matière de détection, de prévention et d'investigation des crimes commis envers les personnes aînées[1-18].

Par leur contact privilégié avec les personnes aînées, les policiers représentent une ressource importante, mais sous-utilisée, d'identification précoce les personnes aînées à risque d'être maltraitées[19-21]. De plus, les services policiers sont souvent les seuls services publics à assurer une réponse 24/24[20]. Bien qu'ils identifient déjà des situations de maltraitance, la majorité des premiers répondants (policiers et pompiers) n'ont pas d'approche standardisée et ne sont pas outillés pour détecter les situations de personnes aînées vulnérables[21]. À cet égard, l'enjeu de la formation des policiers qui répondent à un appel en détection des situations potentielles de maltraitance et en interaction adaptée avec les personnes aînées (présentant ou non des déficits cognitifs) est inévitable. Ainsi, en amont de l'usage d'un outil de détection, la capacité à reconnaître quelques indices de maltraitance et la disposition des policiers à y être sensibles dans la réponse aux appels concernant un aîné sont fondamentales[19, 22]. Toutefois, bien que certaines initiatives de formation aient été rapportées dans la littérature, celle-ci demeure peu prolixe quant à leurs contenus.

Dans quelques ouvrages, il est aussi possible d'identifier certains services de police qui ont mis sur pied des équipes ou unités spécialisées, soit spécifiquement en maltraitance ou conjointement avec d'autres problématiques sociales[19, 22]. L'idée d'un intervenant champion en maltraitance, proposée dans certains écrits[24-28], est également inspirante. Bien que dans les articles recensés, ce rôle soit fréquemment assumé par des professionnels du secteur de la santé ou des services sociaux, il pourrait fort possiblement, du moins dans certaines situations, être joué par un policier.

Bref, même si la pratique policière en matière de lutte contre la maltraitance envers les personnes aînées est reconnue, celle-ci mérite d'être davantage documentée afin de mieux saisir les enjeux et défis, particulièrement dans un contexte d'intersectorialité.

3.2 Bilan de littérature gouvernementale et de pratique

En complémentarité à la recension des écrits scientifiques, un bilan de la littérature gouvernementale et pratique a été réalisé afin de faire la lumière sur certaines pratiques prometteuses mises en place au sein d'organisations policières. Ces ouvrages sont issus de quatre sources principales : 1. Recensés lors des fouilles dans les banques de données informatisées de la recension initiale, mais non scientifiques ; 2. Cités en référence par un auteur à l'intérieur même des écrits scientifiques ; 3. Contenus jugés pertinents à documenter, repérés dans le cadre de l'inventaire des pratiques canadiennes ou de la recension scientifique et 4. Recherches sur certains sites Internet spécialisés aux domaines policier et juridique, tels ceux du *Community Oriented Policing Services (COPS)*, *Home Office*, *National Institute of Justice (NIJ)* et *Australian Institute of Criminology (AIC)*. La majorité des 35 ouvrages sélectionnés proviennent du Canada (15) ou des États-Unis (16). Un tableau présentant les éléments les plus pertinents dans le cadre du projet IPAM pour chacun des ouvrages recensés a été mis au point. Certains de ces ouvrages attirent toutefois davantage notre attention et sont rapportés dans les prochaines lignes.

D'abord, plusieurs écrits font état de l'importance du travail intersectoriel dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes aînées. Les expériences du comté de Kent au Royaume-Uni[29], d'Edmonton au Canada[30, 31], ainsi que de l'Ohio (ensemble de l'état[32] et comté de Montgomery[33]) et de la NATI[34] (*National Association of Triads*, dans plusieurs états) aux États-Unis, sont particulièrement bien documentées. Entre autres, ces ouvrages comprennent des informations sur les différents acteurs qui devraient se retrouver dans une équipe désirant offrir une réponse multi ou intersectorielle à la maltraitance. Ils offrent des descriptions non seulement des rôles de chacun de ces acteurs, dont celui du coordonnateur de l'équipe, mais également des grandes étapes d'une telle approche. L'enjeu de la confidentialité et du partage d'informations y est aussi bien documenté.

Par ailleurs, le processus d'enquête dans les cas de maltraitance envers les personnes aînées fait également l'objet de certains ouvrages, dont ceux de l'Illinois[35] et du comté de Montgomery[33]. Des procédures « étape par étape » pour la collecte de preuves, la réalisation des enquêtes policières et conjointes, et les entrevues avec les personnes aînées dans de tels cas y sont proposées. D'autres écrits mettent l'accent sur la détection et élaborent ainsi davantage sur les divers indicateurs pouvant être utilisés par les policiers pour détecter les cas de maltraitance[33, 35-39]. Évidemment, l'étude documentant l'expérience d'implantation de l'outil policier d'évaluation de danger d'abus chez les aînés (ODIVA-POLICE) au sein du SPVM[40] ne peut être passée sous silence. Cet ouvrage permet de conclure à un grand besoin d'améliorer les connaissances et la compréhension des policiers en matière de maltraitance envers les personnes aînées, et d'assurer un engagement de la part de la direction du service de police puisqu'une sensibilisation des policiers aux particularités d'une clientèle requiert beaucoup de temps.

En matière de prévention, les deux guides publiés par COPS[41, 42] constituent des ouvrages de référence pour l'analyse et l'évaluation, par les forces policières, de la problématique de la maltraitance sur un territoire donné. Dans ce but, des séries de questions y sont proposées pour la maltraitance physique et émotionnelle d'une part, et pour les crimes financiers d'autre part. Des réponses générales et spécifiques y sont également formulées.

Enfin, en termes de formation des policiers, celle mise au point par le Conseil sur le vieillissement d'Ottawa pour le Service de police d'Ottawa[38] est de loin la plus complète. Elle comporte plusieurs modules, dont une introduction à la maltraitance et à la clientèle aînée, des techniques d'entrevue et de communication spécifiques, des consignes pour l'évaluation de la maltraitance (indicateurs et comportements types de la victime et de la personne maltraitante) et l'intervention (facteurs à considérer pour déterminer les stratégies d'intervention), les protocoles sous-jacents à toute réponse policière, ainsi qu'une série d'annexes dont un répertoire des ressources.

3.3 Inventaire des pratiques canadiennes hors SPVM

Cet inventaire, visant à dresser le portrait des pratiques existantes en matière de lutte contre la maltraitance envers les personnes aînées dans les différents services de police du pays autres que le SPVM, a été réalisé entre janvier et juillet 2014. Pour ce faire, des lettres ont été

envoyées à 130 services policiers canadiens, dont 26 au Québec, et des recherches sur les sites Internet des services de police ont aussi été menées. Au final, cet inventaire a permis d'établir les assises d'un réseau de 46 services policiers au pays.

Au Québec, la grande majorité des services de police contactés sont membres d'une instance de concertation intersectorielle, soit une Table de concertation locale ou régionale sur la maltraitance. Même si les partenaires siégeant sur ces Tables diffèrent d'une municipalité à l'autre, la police et le Centre de santé et services sociaux (CSSS) sont des partenaires incontournables. Bon nombre de services policiers québécois possèdent des outils ou du matériel de sensibilisation des personnes aînées aux diverses formes de maltraitance. Bien que la concertation et la prévention semblent très développées dans les organisations policières de la province, il en est tout autre pour le suivi de dossiers et le processus d'enquête et judiciaire, lesquels sont encore en voie de développement.

Dans le reste du pays, plusieurs projets novateurs en prévention, formation, suivi de dossiers, sensibilisation et équipes d'enquêtes multidisciplinaires sont mis sur pied. Les services de police ayant des pratiques spécifiques en maltraitance envers les personnes aînées ont tous un policier ou une équipe qui joue le rôle de coordonnateur, jumelant bien souvent plusieurs problématiques sociales.

Les enjeux majeurs soulevés par les responsables des services de police sont le manque d'effectifs et de temps pour travailler efficacement tous les volets requis au bon fonctionnement des interventions. Dans tout le pays, une seule formation sur la maltraitance a été développée spécifiquement pour les policiers, soit celle du Service de police d'Ottawa. Bien que très complète pour les policiers de première ligne et les enquêteurs, la diffusion de cette formation a été très limitée, faute de temps et de personnel.

Les points forts des pratiques canadiennes inventoriées concernent d'une part le développement de pratiques avec des partenaires externes expérimentés et reconnus en maltraitance, et d'autre part, la mise en place de directives claires entourant, entre autres, la description de tâches, les procédures opérationnelles et les plans d'action.

Enfin, précisons que la réalisation de cet inventaire a permis la création ou le renforcement de liens stratégiques, tels ceux avec le ministère de la Sécurité publique du Québec, l'École nationale de police du Québec, la Sureté du Québec, les services de police de Toronto et de Longueuil, l'École de police de l'Ontario, et la Police provinciale de l'Ontario.

3.4 Sondage en ligne

Ayant comme objectif de documenter les pratiques et besoins des policiers du SPVM en matière de maltraitance envers les personnes aînées, le sondage en ligne a été réalisé auprès de tous les policiers du SPVM pouvant être amenés à intervenir auprès de personnes aînées (n=2172). La collecte d'informations s'est déroulée du 19 novembre 2013 au 6 janvier 2014, en utilisant la plateforme de sondage en ligne *SurveyMonkey*. Au final, 661 questionnaires ont été

complétés, chiffrant ainsi le taux de réponse à 30,4 %. Il s'agit d'un bon taux de réponse compte tenu du temps restreint de plusieurs policiers pour le travail en ligne.

Le premier constat découlant de ces résultats concerne le rôle central joué par les agents sociocommunautaires dans les interventions auprès des personnes aînées en situation de maltraitance, lesquelles impliquent sans contredit un travail intersectoriel. Ce sont effectivement eux qui ont le plus de relations avec les ressources externes puisqu'ils reçoivent le plus d'appels/dossiers en provenance du CSSS ou des partenaires de la communauté et utilisent le plus les ressources externes tels le Centre local de services communautaire (CLSC) et la ligne Aide Abus Aînés. De plus, les agents sociocommunautaires constituent la ressource la plus utilisée par l'ensemble des policiers. La procédure interne de référence des cas de maltraitance aux agents sociocommunautaires semblerait ainsi bien appliquée.

En matière de détection, le bilan des indices utilisés par les répondants pour détecter les situations de maltraitance permet de constater la diversité et la richesse de ceux-ci. Toutefois, même si ces indices sont nombreux (plus de 80), force est de constater que la majorité d'entre eux ne sont utilisés que par très peu de policiers, ce qui laisse présager un manque d'homogénéité et de constance quant au processus de détection des situations de maltraitance chez la clientèle âgée, ainsi qu'une méconnaissance de cette problématique.

Par ailleurs, les policiers se sentent mal outillés pour intervenir avec aisance et efficacement auprès des personnes aînées en situation de maltraitance, ne connaissent pas les ressources et manquent de suivi. De plus, la communication avec les personnes aînées qui souffrent de confusion, de problèmes de santé mentale ou de troubles cognitifs s'est révélée être la plus grande difficulté à laquelle les policiers se sont heurtés durant leurs interventions. Ce constat est d'autant plus fréquent chez les patrouilleurs.

En bref, les résultats du sondage confirment l'importance d'encourager les efforts de partenariat réalisés par les agents sociocommunautaires avec les ressources et la pertinence d'une formation adaptée aux besoins et aux pratiques des policiers selon la fonction qu'ils occupent au sein de l'organisation.

3.5 Groupes de discussion focalisée avec les policiers

Afin de connaître plus en profondeur les enjeux des interventions réalisées par les policiers auprès des personnes aînées en situation de maltraitance et leurs besoins en la matière, deux séries de groupes de discussion focalisée ont été menées : une première dans les deux postes de quartier ciblés (PDQ) (soit le 26 et le 44, se référer à la section méthodologie pour plus d'informations sur la sélection de ces deux PDQ), et une seconde en Centres d'enquêtes desservant les territoires de ces deux PDQ, soit ceux des régions Ouest et Nord.

3.5.1 Groupes en postes de quartier

De décembre 2013 à février 2014, dix groupes de discussion focalisée ont été tenus, soit cinq dans chacun des deux PDQ à l'étude. Les sessions impliquaient de huit à dix-sept participants,

principalement des patrouilleurs, des agents sociocommunautaires, des enquêteurs et des sergents, et duraient environ 60 minutes.

Un premier constat découlant de ces entretiens concerne le mandat des policiers en matière de lutte contre la maltraitance envers les personnes aînées. Dans les deux PDQ, « référer » constitue la composante la plus souvent évoquée, suivie de « sécuriser la victime ». En termes de fréquence d'intervention, dans la majorité des groupes, les participants disent intervenir dans peu de cas de maltraitance, mais davantage dans des situations de personnes aînées isolées. En contrepartie, les policiers des deux PDQ citent plusieurs formes de maltraitance rencontrées dans leurs interventions. La maltraitance financière figure parmi les plus fréquemment évoquées dans tous les groupes. Plusieurs policiers partagent également le fait qu'il s'agit souvent de situations de maltraitance intrafamiliale, dans plusieurs cas exercée par un enfant ou petit enfant toxicomane ou ayant des problèmes de santé mentale. Ceci dit, il ne faut pas s'étonner du fait que la réticence des personnes aînées à porter plainte contre leur propre enfant est identifiée comme un enjeu majeur à l'intervention policière auprès de cette clientèle dans la moitié des groupes de discussion.

Par ailleurs, les agents éprouvent une réelle difficulté à distinguer de réels cas de maltraitance et de la fabulation associée à des pertes cognitives, celle-ci étant soulignée dans la moitié des groupes. De plus, une certaine confusion semble régner entre les notions de santé mentale, de démence, de maladie d'Alzheimer et de pertes cognitives, d'où le besoin incontestable de clarification de ces concepts.

Dans plusieurs groupes de discussion, les policiers affirment que la réponse aux appels de personnes aînées exige beaucoup de temps sur les lieux, temps que les patrouilleurs peuvent rarement se permettre de consacrer en tant qu'intervenants de première ligne soumis à gros volumes d'appels. Ce facteur de « temps limité » influence particulièrement leur capacité à détecter efficacement des situations de maltraitance qui seraient plus ou moins en filigrane du motif premier de l'appel aux policiers. Toujours en matière de détection de la maltraitance, les principaux indices observés par les patrouilleurs lorsqu'ils interviennent auprès d'un aîné sont l'état des lieux, la présence de nourriture, l'état général de la personne, ainsi que les blessures physiques apparentes. Malgré ces quelques réflexes d'observation, peu de groupes ont évoqué les questions-clés qu'ils exploitaient pour mieux détecter la maltraitance. Certains d'entre eux ont même souligné qu'ils apprécieraient être munis de ce type de questions pour faciliter leur détection de telles situations.

En matière d'intervention, la barrière de la langue est considérée comme un enjeu important par tous les groupes du PDQ 26, ainsi que par deux groupes du PDQ 44. De plus, la perception négative de la police par certaines communautés culturelles est aussi évoquée dans la moitié des groupes, peu importe le PDQ. Enfin, les patrouilleurs affirment ne pas bien connaître les ressources vers lesquelles référer les personnes aînées en situation de maltraitance. Dans la majorité des groupes de discussion, les participants estiment en outre que les agents sociocommunautaires sont ceux qui doivent avoir une connaissance accrue des ressources puisqu'ils sont davantage en position d'assurer un suivi.

3.5.2 Groupes en Centres d'enquêtes

Au total, cinq groupes de discussion focalisée ont eu lieu en Centres d'enquêtes entre avril et juin 2014, soit deux groupes dans la région Ouest (desservant le PDQ 26), deux dans la région Nord (desservant le PDQ 44) et un avec l'unité des fraudes du Service d'enquêtes spécialisées. D'une durée de 90 à 120 minutes, les sessions comptaient de trois à sept participants, évidemment tous des enquêteurs.

Suite à l'analyse de ces entretiens, soulignons tout d'abord que malgré la charge importante de travail qu'ont les enquêteurs, ceux-ci tentent, autant que faire se peut, de traiter prioritairement les cas de maltraitance impliquant des personnes aînées. En contrepartie, ces enquêtes sont généralement beaucoup plus longues que d'autres, car elles exigent souvent beaucoup de temps pour corroborer des faits afin de compenser les pertes de mémoire de certaines victimes aînées. En outre, quelques enquêteurs constatent que ce ne sont pas tous les cas de maltraitance envers un aîné qui peuvent être judiciarisés. Ils reconnaissent donc l'importance de valoriser des suivis axés sur la recherche de solutions non judiciarisées. Par ailleurs, plusieurs enquêteurs soulignent que la majorité de leurs causes vont en Cour du Québec, ce qui pourrait expliquer que le Programme d'accompagnement justice contre la maltraitance des aînés (PAJMA, développé à la cour municipale de Montréal) soit relativement peu connu des enquêteurs. À la fin de 2014, la Chambre criminelle et pénale de la Cour du Québec a fait un premier pas pour mieux adapter le processus judiciaire aux besoins des personnes aînées. Il sera intéressant de suivre l'évolution de ces premières initiatives et, au besoin, d'en soutenir le développement.

À l'instar des policiers en PDQ, les cas de maltraitance financière et de maltraitance intrafamiliale (maltraitance infligée par les enfants ou les petits enfants) figurent parmi les dossiers les plus fréquemment traités par les enquêteurs. Ceux-ci sont donc également souvent confrontés à la réticence des personnes aînées à porter plainte contre leurs propres enfants. Au Nord comme à l'Ouest, certains enquêteurs évoquent la barrière de la langue, un enjeu particulièrement critique lorsqu'ils doivent composer avec des interprètes (bien souvent des proches de la personne aînée) dont la fiabilité des traductions soulève parfois des doutes. Toujours dans les deux régions, la perspective d'avoir des enquêteurs spécialisés dans le traitement de cas de maltraitance envers des personnes aînées (comme c'est déjà le cas à l'unité des fraudes) est évoquée. À cet égard, certains enquêteurs de la région Ouest prônent une équipe spécialisée dédiée, tandis que d'autres militent davantage en faveur de quelques enquêteurs mieux formés et en mesure d'agir comme pivots.

3.6 Entrevues individuelles

En complément aux groupes de discussion focalisée, dont les résultats sont présentés au point précédent, une série d'entrevues individuelles d'une durée d'environ 90 minutes ont été menées auprès de policiers occupant des fonctions supérieures et des partenaires de la communauté.

3.6.1 Entrevues individuelles auprès des policiers

Les six entrevues individuelles réalisées auprès des policiers se sont déroulées avec le lieutenant et le commandant de chacune des deux PDQ à l'étude (26 et 44), ainsi qu'avec deux membres policiers du comité de Vigie aînés, de mars à novembre 2014.

Dans un premier temps, les policiers rencontrés en individuel sont d'avis que le mandat premier du SPVM est de prévenir la criminalité en appliquant la loi, ainsi que d'assurer la sécurité des citoyens. On souligne que les policiers du SPVM ont récemment fait preuve d'ouverture quant à une amélioration de leurs pratiques dans plusieurs domaines. En matière de détection, il semble ici aussi que les policiers n'ont pas les connaissances requises pour être en mesure de bien réaliser ce mandat. De plus, la confidentialité et le partage d'informations constituent un obstacle qu'il faut chercher à atténuer, principalement entre la police et le réseau de la santé et des services sociaux.

Par ailleurs, certaines pistes d'amélioration des pratiques ont été identifiées en cours d'entrevues. D'abord, la présence-terrain valorisée par les agents sociocommunautaires constitue un atout qui atténue les réticences des personnes aînées à contacter la police. Il serait donc important de poursuivre cette pratique. Ensuite, le développement des connaissances de base en maltraitance envers les personnes aînées de tous les agents, des portraits plus globaux du phénomène de la maltraitance dans les quatre centres opérationnels, ainsi que la valorisation des suivis postenquêtes et des avenues de résolution de problèmes non judiciarisés pourraient s'avérer bénéfiques pour l'amélioration des pratiques policières en matière de lutte contre la maltraitance envers les personnes aînées.

Enfin, certaines avenues associées davantage à la formation des policiers ont aussi été soulevées par ces participants, soit faire rayonner les meilleures pratiques au sein du SPVM, ainsi qu'enrichir la connaissance des champs d'expertise des différents partenaires, des lois et de la jurisprudence.

3.6.2 Entrevues individuelles auprès des partenaires

Puisque le SPVM collabore avec différents partenaires locaux et corporatifs dans sa lutte contre la maltraitance envers les personnes aînées, il est intéressant de comprendre la vision que peuvent avoir certains de ces partenaires quant au rôle de l'organisation en la matière et aux collaborations entretenues avec celle-ci. Entre décembre 2013 et mai 2014, 32 partenaires, dont 19 locaux (9 et 10, œuvrant respectivement dans les territoires des PDQ 26 et 44) et 13 corporatifs (œuvrant dans plusieurs quartiers ou sur l'ensemble du territoire montréalais), ont été rencontrés en entrevues individuelles.

Tout comme les policiers rencontrés individuellement, les partenaires affirment que le principal mandat du SPVM est de faire respecter les lois sur son territoire. Ceux-ci ajoutent toutefois que le SPVM a également un certain rôle à jouer en matière de prévention, mais que ce mandat est principalement réalisé par les agents sociocommunautaires. À cet égard, les actions et l'attitude des agents sociocommunautaires sont considérées par plusieurs

partenaires comme étant une plus-value du SPVM. Par ailleurs, le rôle de la police en matière de détection est loin d'être clairement défini. Outre pour quelques partenaires du PDQ 44, la détection ne serait pas le rôle de la police. De plus, plusieurs soulignent que les règles de confidentialité régissant les interventions limitent l'efficacité de la détection. La grande majorité des partenaires s'accorde aussi sur le fait que la police n'a pas à intervenir dans tous les cas de maltraitance.

Quant à la perception du partenariat, un premier constat démontre que le réseau des CSSS et CLSC est clairement identifié comme étant un partenaire critique. La majorité des partenaires estime que les partenariats fonctionnent bien dans la prévention, mais que la confidentialité et la réticence des personnes aînées à dénoncer constituent toujours des obstacles à l'efficacité des collaborations en détection et en suivis. Quelques partenaires soulignent un certain «conflit de culture» entre le monde policier et les intervenants psychosociaux et estiment que les partenaires méconnaissent les rôles et limites de chacun.

Par ailleurs, certaines pistes d'amélioration des pratiques sont proposées lors des entretiens avec les partenaires. D'abord, il serait gagnant de mieux faire connaître les différentes formes d'aide que les policiers peuvent apporter aux personnes aînées maltraitées et d'intensifier la présence des policiers sur le terrain (ne pas la limiter aux agents sociocommunautaires). Une plus grande uniformité dans les actions policières au sein du SPVM, ainsi que la valorisation d'une attitude plus communautaire, d'une communication plus conviviale et du partenariat dans la culture policière (en partant de la haute gestion) pourraient aussi s'avérer bénéfiques pour améliorer les pratiques policières auprès des personnes aînées maltraitées. Aussi, les partenaires estiment qu'une analyse systématique des rapports d'événements, en s'inspirant des modèles des CO Nord et Est, favoriserait une meilleure détection des cas de maltraitance.

Enfin, plusieurs répondants proposent des thématiques de formation, telles la connaissance de la maltraitance et des ressources du milieu, ainsi que l'interaction avec les personnes aînées et plus particulièrement avec celles des communautés culturelles. Certains partenaires souhaitent que des mécanismes (ex : communautés de pratique) favorisent le transfert des meilleures pratiques dans tous les PDQ.

3.7 Observation d'intervention (cobra)

Afin d'améliorer notre compréhension de la pratique des patrouilleurs, cinq activités cobra ont eu lieu en décembre 2013. L'approche privilégiée dans cette collecte est l'observation participante avec prises de notes et complétion d'une grille immédiatement après l'activité. Au cours de ces cobras quatre situations impliquant des personnes aînées ont été observées (un non ciblé de jour avec un superviseur, deux non ciblés de nuit et deux spécifiques à des situations de personnes aînées réalisés de jour avec des patrouilleurs).

Les cobras non ciblés ont permis de constater à quel point les événements auxquels doivent répondre les patrouilleurs s'enchaînent rapidement, ne laissant ainsi qu'un temps restreint à ces policiers pour répondre à chacun des appels. Également une mise en place de mesures de

sécurité accrue et une fluidité dans les interventions des policiers furent notées dans les cas de violence conjugale.

Quant aux cobras spécifiques aînés, les observateurs étaient accompagnés d'une agente sociocommunautaire, en plus des patrouilleurs. Ils ont tout d'abord permis de constater l'importance de la bonne communication du policier avec l'aîné, afin de créer un lien de confiance avec celui-ci. Le dialogue avec l'aîné, l'écoute et le respect de la victime sont de mise. L'agente sociocommunautaire doit bien souvent agir comme médiatrice entre les parties, principalement lorsqu'il s'agit de maltraitance intrafamiliale. Ces cobras ont également permis d'observer à quel point les policiers demeurent peu outillés pour intervenir lorsque l'aîné ne collabore pas, d'où l'importance de mieux les outiller à intervenir auprès de cette clientèle, mais aussi de sensibiliser les personnes aînées à l'importance de dénoncer ce qu'elle vivent.

Enfin, pour les policiers, intervenir auprès des personnes aînées en situation de maltraitance demeure un défi de taille lorsque le dossier est considéré comme « civil », c'est-à-dire qu'il s'agit de maltraitance, mais de nature non criminelle. Dans ces situations, leur pouvoir d'agir est limité puisqu'ils ne peuvent se référer au Code criminel ni l'appliquer. Tout comme dans les collectes précédentes, le travail intersectoriel s'est révélé au cœur de l'intervention des policiers pour répondre aux personnes aînées maltraitées : sur de nombreux appels, ils sont en contact avec des ambulanciers, des organismes sans but lucratif (OSBL), des CLSC, l'office municipal d'habitation (OMH), les transports adaptés et l'hôpital.

Ajoutons qu'aucune plainte n'a été formulée dans le cadre des quatre situations impliquant des personnes aînées observées lors de ces cobras.

3.8 Caractérisation de pratiques valorisées au SPVM

Au cours des précédentes recherches et collectes de données, au moins trente pratiques développées par des équipes ou des agents du SPVM ont été évoquées par les participants, puis inventoriées. Une collecte supplémentaire, visant à mieux définir certaines de ces pratiques, ainsi qu'à cerner leurs conditions de succès et les défis rencontrés, s'est donc avérée pertinente. Suite à une consultation des agents de concertation communautaire, l'équipe de recherche a sélectionné trois pratiques pour une caractérisation plus fine. Deux projets régionaux de soutien aux enquêtes impliquant des personnes aînées ont été retenus, en l'occurrence, le volet aînés du Module d'expertise des problématiques urbaines et sociales (MEPUS) dans la région Nord et le « Projet aînés – approche intersectorielle régionale concertée sur l'intervention policière auprès de la clientèle aînée - région Est ». Le mandat des agents sociocommunautaires responsables du dossier « aînés » en PDQ a aussi fait l'objet d'une caractérisation inspirée par une série d'entrevues avec sept agents sociocommunautaires répartis dans les quatre régions.

Les deux projets régionaux, sommairement caractérisés, se distinguent surtout sur l'approche et sur certaines façons de faire. En termes d'approche, le projet de la région Nord se positionne davantage comme un service de soutien (principalement aux enquêteurs et agents sociocommunautaires) intégré à un module multiproblématique. Dans la région Est, l'initiative

est plutôt axée sur un concept de coordination favorisant la concertation intersectorielle. Les deux projets se rejoignent toutefois quant à plusieurs finalités et activités. Ainsi dans les deux cas, est valorisée l'analyse de rapports pour optimiser la détection et les suivis. On priorise également les suivis sociojudiciaires dans une perspective d'actions complémentaires à celles déployées par les agents sociocommunautaires en PDQ (filet de sécurité pour les personnes aînées victimes ou impliquées). Bien que ne prenant pas exactement la même forme dans les deux régions, le soutien aux enquêteurs est un autre objectif commun. Les deux projets encouragent le développement et le rayonnement des meilleures pratiques par diverses activités de soutien et de *coaching*.

La caractérisation de la pratique des agents sociocommunautaires a pour sa part permis de constater que les mandats et le temps consacré aux dossiers aînés varient grandement d'un PDQ à l'autre. Alors que certains sont axés sur la prévention, d'autres priorisent davantage les suivis. Cette variation s'explique par les particularités des besoins spécifiques à chaque territoire (volume de population, proportion de personnes aînées, présence d'autres problématiques prioritaires, etc.), l'absence d'une description claire du rôle des agents sociocommunautaires et les différences dans le nombre d'agents sociocommunautaires présents dans les PDQ. En matière de détection, les agents sociocommunautaires affirment qu'elle est principalement réalisée par leurs collègues patrouilleurs. En outre, seulement la moitié des agents sociocommunautaires rencontrés procèdent eux-mêmes à la détection de cas de maltraitance.

4. Structure de base du modèle IPAM

La dernière section de ce rapport présente la structure de base du modèle IPAM (figure 1) résultant de l'analyse des besoins et des pratiques issus de l'ensemble des activités de recherche documentaire et de collecte de données décrites précédemment. D'une part, la structure du modèle reposera sur chacun des cinq volets de l'intervention policière, soit la prévention, la détection, la réponse aux appels (intervention 1ère ligne), les suivis, ainsi que les enquêtes et le processus judiciaire. D'autre part, certains besoins, considérés transversaux à tous ces volets, ont été regroupés sous quatre grandes stratégies transversales, soit le transfert de connaissances, l'intersectorialité, la coordination et la gestion stratégique. Soulignons qu'il s'agit d'un bilan en date de février 2015 et que le travail d'analyse se poursuivra en équipe au cours des prochaines semaines.

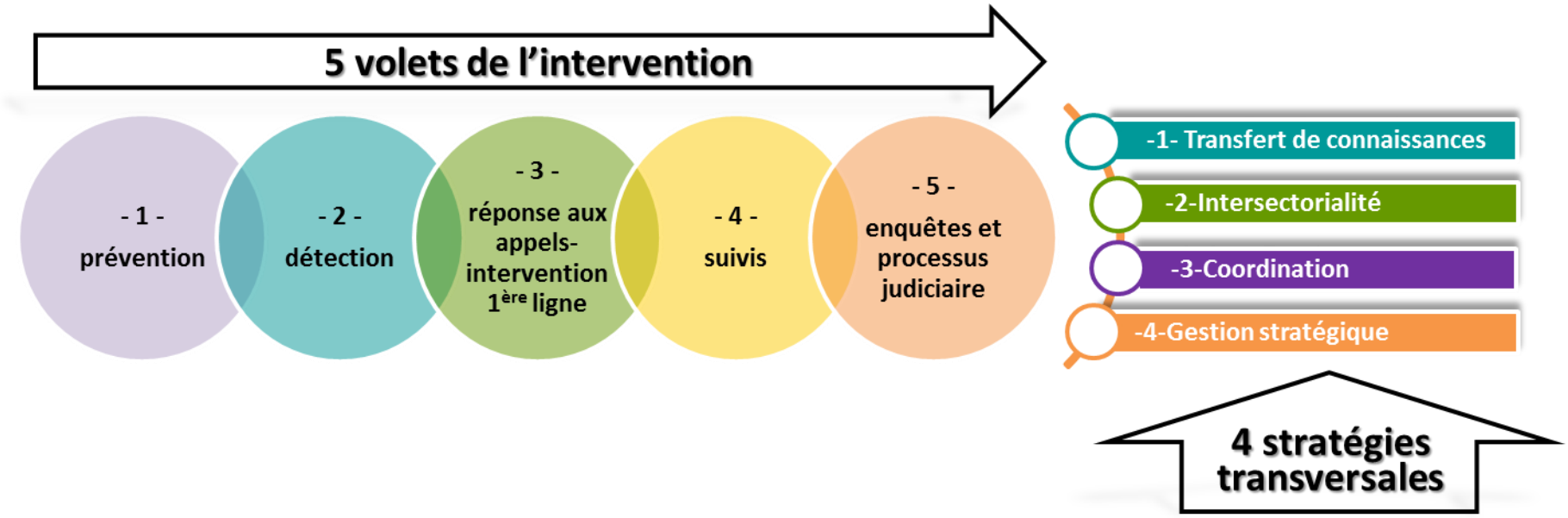


Figure 1 : Structure de base du modèle IPAM

RÉFÉRENCES

1. Anetzberger, G. J (2005). Clinical Management of Elder Abuse. *Clinical Gerontologist, 28*, 1-2, 27-41.
2. Anetzberger, G. J., Dayton, C., Miller, C., McGreevey, J.F., Schimer, M. (2005). Multidisciplinary teams in the clinical management of elder abuse. *Clinical Gerontologist, 28*(1-2), 157-171.
3. Baker, M. W,. et Heitkemper, M.W. (2005). The roles of nurses on interprofessional teams to combat elder mistreatment. *Nursing Outlook, 53*(5), 253-259.
4. Giles, L., Brewer, E., Mosqueda, L., Huba, G., et Melchior, L (2010). Vision for 2020. *Journal of Elder Abuse & Neglect, 22*(3-4), 375-386.
5. Heck, L., et Gillespie G. L. (2013). Interprofessional program to provide emergency sheltering to abused elders. *Advanced Emergency Nursing Journal, 35*(2), 170-181.
6. Ingram, R. (2011). The four situations: a framework for responding to concerns of adult abuse or neglect. *Journal of Adult Protection, 13*(2), 75-86.
7. Jayawardena, K. M., et Liao, S. (2006). Elder Abuse at End of Life. J*ournal of Palliative Medicine, 9*(1), 127-136.
8. Liao, S., et Mosqueda, L. (2006). Physical Abuse of the Elderly: The Medical Director's Response. *Journal of The American Medical Directors Association, 7*(4), 242-245.
9. Liu, L.-W. (2004). Organizations working together to protect the elderly in Taiwan. *Journal of Social Service Research, 30*(4), 19-49.
10. Miller, C. A. (2005). Elder abuse: The nurse's perspective. *Clinical Gerontologist, 28*(1-2), 105-133.
11. Mosqueda, L., et Dong, X. (2011). Elder abuse and self-neglect: I don't care anything about going to the doctor, to be honest... . *JAMA, the Journal of the American Medical Association, 306*(5), 532-540.
12. Navarro, A. E., Gassoumis, Z. D., et Wilber, K. H. (2013). Holding abusers accountable: an elder abuse forensic center increases criminal prosecution of financial exploitation. *The Gerontologist*, *53*(2), 303-312.
13. Nerenberg, L. (2006). Communities respond to elder abuse. Jo*urnal of Gerontological Social Work, 46*(3-4): 5-33.
14. O'Connor, K. A., et Rowe, J. (2005). Elder abuse. *Reviews in Clinical Gerontology, 15*(1), 47-54.
15. Schimer, M. (2005). Elder abuse: The attorney's perspective (English). *Clinical Gerontologist, 28*(1-2), 55-82.
16. Schneider, D. C., Mosqueda, L., Falk, E., et Huba, G. J. (2010). Elder abuse forensic centers. *Journal of Elder Abuse & Neglect*, *22*(3/4), 255-274.
17. Teaster, P. B., Lawrence, S. A., Cecil, K.A. (2007). Elder abuse and neglect. *Aging Health***,** *3*(1), 115-128.
18. Ulrey, P., et Brandl, B. (2012). Collaboration is essential: King County's response to a case of elder abuse and exploitation. *Generations*, *36*(3), 73-78.

19. 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.
20. Mosqueda, L., Brandl, B., Otto, J., Stiegel, L., Thomas, R., et Heisler, C. (2008). Consortium for research in elder self-neglect of Texas research: advancing the field for practitioners. *Journal of the American Geriatrics Society*, *56*(SUP2), S276-S280.
21. 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.
22. Payne, B. K., et Berg, B. L. (2003). Perceptions about the criminalization of elder abuse among police chiefs and ombudsmen. *Crime and Delinquency, 49*(3), 439-459.
23. White, N., et Lawry, T. (2009). Specialisation in adult protection in Kent Police and the role of the police in investigations. *Journal of Adult Protection*, *11*(1), 21-27.
24. Brandl, B., et Dawson, L. (2011). Responding to victims of abuse in later life in the United States. *Journal of Adult Protection, 13*(6), 315-322.
25. Malks, B. F., et Cartan, H. (2010). Creating large systems that work. *Journal of Elder Abuse & Neglect, 22*(3-4), 365-374.
26. Manthorpe, J., Hussein, S., Penhale, B., Perkins, N., Pinkney, L., et Reid, D. (2010). Managing relations in adult protection: a qualitative study of the views of social services managers in England and Wales. *Journal of Social Work Practice, 24*(4), 363-376.
27. Schneider, D. C. et Li, X. (2006). Sexual Abuse of Vulnerable Adults: The Medical Director's Response. *Journal Of The American Medical Directors Association*, *7*(7), 442-445.
28. Twomey, M. S., Jackson, G., Li, H., Marino, T., Melchior, L. A., Randolph, J. F., Retselli-Deits, T., et Wysong, J. (2010). The successes and challenges of seven multidisciplinary teams. *Journal of Elder Abuse & Neglect, 22*(3-4), 291-305.
29. National Policing Improvement Agency (NPIA). (2012). *Guidance on safeguarding and investigating the abuse of vulnerable adults*. First Edition. 271p.
30. Edmonton Police Service. (2013). *Senior protection strategy*. Novembre. 4p.
31. Elder Abuse Intervention Team (EAIT) Partnership. (2013). *Elder Abuse Intervention Team (EAIT) Partnership* Janvier. 6p.
32. Elder Abuse Task Force. (2004). *Ohio elder abuse interdisciplinary team (I-Team) manual*. Ohio Attorney General's Office et Ohio Department on Aging. 14p.
33. Montgomery County Elder Abuse Inter-Agency Guidelines. (2010). *Montgomery County elder abuse inter-agency investigative guidelines*. Janvier. 54p.
34. Triad. The National Association of Triads, Inc (NATI)
35. Illinois Department on Aging and Illinois Family Violence Coordinating Councils. (2011). *Protocol for law enforcement : responding to victims of elder abuse, neglect and exploitation*. États-Unis/Illinois. Novembre. 81p.
36. Brandl, B. *et al*. (2007). *Elder abuse detection and intervention: a collaborative approach*. New York: Springer Publishing Company. 307p.
37. National Initiative for the Care of the Elderly (NICE). (2011). *Elder abuse assessment and intervention reference guide.* Gouvernement du Canada . Programme Nouveaux Horizons pour les aînés. 2p.

38. The Council on Aging of Ottawa. (2006). *Elder abuse training manual*. *Instructor's Manual*. Developed for Ottawa Police Service. 224p.
39. Simard, R. (n.d.). *Formation sur la maltraitance envers les aînés*. Québec
40. Chamandy, A. et Courville, V. (2011). *Évaluation de l'implantation et de l'usage de l'outil policier d'évaluation de danger d'abus chez les aînés ODIVA-POLICE*. Service de police de la ville de Montréal, Section de la recherche. Canada, Québec, Montréal. Février. 25p.
41. Payne, B.K. (2013). *Physical and emotional abuse of the elderly*. COPS. Community Oriented Policing Services. U.S. Department of Justice. Problem-Specific Guides Series. Problem-Oriented Guides for Police. *No71*, 60p.
42. Johnson, K.D. (2003). *Financial crimes against the* elderly. COPS. Community Oriented Policing Services. U.S. Department of Justice. Problem-Specific Guides Series. Problem-Oriented Guides for Police. *No20*, 74p.