

#REIACTIS2020  
 #Booster

## Maltraitance — Personnes âgées — Comités d'usagers — Actions

UNIVERSITÉ DE  
 SHERBROOKE



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



Cégep de Drummondville  
 Centre collégial d'expertise  
 en gérontologie | CCTT



Centre de recherche  
 sur le vieillissement  
 Research Centre  
 on Aging

Centre de recherche  
 sur les soins et les services de  
 première ligne de l'Université Laval

Marie-Ève  
 BÉDARD, Ph. D.



### Maltraitance envers les aînés: traitement des situations par des comités d'usagers du réseau de la santé et des services sociaux du Québec, portée et limites

Marie-Ève Bédard<sup>1-2-3</sup>, Marie Beaulieu<sup>1-2-4</sup>, Éric Gagnon<sup>5</sup>

1- Faculté des lettres et sciences humaines, Université de Sherbrooke, Québec, Canada | 2- Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées, Sherbrooke, Québec, Canada  
 3- Centre collégial d'expertise en gérontologie, Cégep de Drummondville, Québec, Canada | 4- Centre de recherche sur le vieillissement du CIUSSS de l'Estrie-CHUS, Sherbrooke, Québec, Canada  
 5- Centre de recherche sur les soins et services de première ligne de l'Université Laval, Québec, Canada

Chercheure et  
 conseillère  
 pédagogique à la  
 recherche

Centre collégial  
 d'expertise en  
 gérontologie  
 du Cégep de  
 Drummondville

960, rue Saint-  
 Georges,  
 Drummondville  
 (Québec, Canada)  
 J2C 6A2

1-819-478-4671  
 poste 4112

Expertises de  
 recherche variées :  
 milieu de vie de  
 qualité pour les  
 aînés hébergés,  
 participation  
 sociale des aînés,  
 dont défense des  
 droits et  
 intergénération-  
 nalité,  
 maltraitance,  
 intimidation et  
 bienveillance  
 envers les aînés.

#### Introduction

Les membres des comités d'usagers (CU) se réunissent pour échanger sur des situations de maltraitance envers les aînés.

Ils les portent à l'attention des autorités dans les établissements, tout en proposant des changements, afin de prévenir ou mettre fin à ces situations, et contribuer à rendre les milieux plus sains et sécuritaires<sup>1</sup>.

#### Objectif

Deux questions sont ici discutées.

1. De quelle manière les CU les traitent-ils?
2. Quelles sont la portée et les limites de leurs actions?

#### Méthodologie

Cette étude de cas multiples s'appuie sur l'autonomie des CU<sup>2-3-4</sup> et des méthodes qualitatives.

D'avril 2014 à avril 2015, trois CU furent étudiés en regard des situations portées à leur attention et de leur traitement.

Nous avons assisté à 22 rencontres (94h) de CU en y notant les échanges, réalisé des entrevues auprès de membres (N=13) et analysé leurs procès-verbaux et rapports annuels d'activités (N=25).

Des analyses de contenu par cas et en comparaison intercas ont été réalisées<sup>5</sup>.

Fonds de recherche  
 Société et culture  
 Québec

#### Résultats et Discussion

##### Traitement des situations de maltraitance envers les aînés par des CU

Se décompose en quatre grandes actions :

1. **s'informer des situations de maltraitance** vécues par les usagers ou proches;
2. **les analyser**, afin d'en mesurer la gravité et la fréquence, proposer des mesures ou des solutions, informer les usagers ou proches sur les démarches à prendre pour porter plainte ou exprimer une insatisfaction;
3. **les porter à l'attention des autorités et revendiquer un changement**;
4. **s'assurer de la mise en œuvre des changements**.

Pour bien traiter des situations de maltraitance et obtenir du changement, les membres doivent pouvoir interroger et avoir de l'information afin d'analyser, de comprendre et de trouver des solutions.

##### Portée et limites des actions des CU

Actions des CU	Facteurs facilitants	Facteurs limitants
1. S'informer des situations de maltraitance	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Présence et enracinement des membres.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Non-connaissance ou non-reconnaissance des CU et de leur rôle par les autorités et le personnel.</li> <li>• Peur des représailles vécues par les usagers ou proches.</li> </ul>
2. Les analyser	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Concertation et échanges entre CU et comités de résidents (CR).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Difficulté à préserver la confidentialité.</li> <li>• Difficile montée en généralité des situations de maltraitance.</li> <li>• Manque de temps lors des rencontres pour analyser les situations.</li> <li>• Difficulté à documenter les situations.</li> <li>• Rôle des émotions dans l'analyse des situations.</li> <li>• Complexité des situations de maltraitance.</li> </ul>
3. Les porter à l'attention des autorités et revendiquer un changement	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Animation et déroulement des rencontres et motivation des membres.</li> <li>• Présence des autorités aux rencontres.</li> <li>• Participation des membres à des formations ou à des colloques.</li> <li>• Présence des membres dans les milieux et observations.</li> <li>• Obtenir des informations, poser des questions et émettre des suggestions.</li> <li>• Relations qu'entretiennent les membres avec les autorités.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manque de temps lors des rencontres pour échanger.</li> <li>• Peur des représailles vécues par les membres.</li> <li>• Manque de pouvoir pour mettre en œuvre les changements.</li> <li>• Défis de la collaboration.</li> <li>• Récurrence des problèmes en raison de facteurs organisationnels.</li> </ul>
4. S'assurer de la mise en œuvre des changements.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Collaboration entre les CU, les CR et les autorités.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manque d'outils pour assurer le suivi.</li> </ul>

#### Conclusion

À la lumière de ces résultats, la portée et les limites des actions des CU sont dégagées.

##### Références

1. Bédard, M.-È. (2018). *Les comités des usagers devant les situations de maltraitance envers les aînés au Québec. Portée et limites de leurs actions de défense des droits* (Thèse de doctorat). Université de Sherbrooke.
2. Bordeleau, L., & Gagnon, É. (2013). *Une évaluation des comités de résidents du CSSS de la Vieille-Capitale*. Québec: Centre de santé et de services sociaux de la Vieille-Capitale.
3. Gagnon, É., Clément, M., Deshaies, M.-H., & Raizenne, É. (2012). *Les comités de résidents en centre d'hébergement au Québec. Mandat, fonctions et autonomie*. Québec: Centre de santé et de services sociaux de la Vieille-Capitale.
4. Gagnon, É., Clément, M., Deshaies, M.-H., & Raizenne, É. (2014). Fonctions et limites de la participation publique : les comités de résidents en centre d'hébergement et leur autonomie. *Recherches sociographiques*, 55 (1), 31-52.
5. Yin, R. K. (2003). *Case study research: Design and methods* (3rd ed.). Thousand Oaks, Calif.: Sage Publications.

Pour plus d'informations : marie-eve.bedard@cegepdrummond.ca

