

Agir « en prévention » contre les abus faits aux aînés

L'expérience de travail de milieu
auprès des aînés.

Projet Changement

Qui sommes-nous?

Le premier centre communautaire créé pour les aînés au Québec en 1971.

Localisation :

Projet changement est situé au cœur du Plateau Mont-Royal, rue St-Hubert, juste à côté du métro Mont-Royal.

Nous rejoignons plus de 1 600 personnes annuellement.

60 % de nos membres proviennent du Grand Plateau.

40% proviennent des arrondissements avoisinants.

Projet Changement

Notre mission

Projet Changement est un centre communautaire pour les aînés du Grand Plateau Mont-Royal. En tant que centre communautaire, il s'agit d'un milieu d'appartenance, d'entraide et d'engagement visant à favoriser la qualité de vie des aînés ainsi que leur autonomie.

- En offrant des activités et des services variés, adaptés à leurs besoins ;
- En soutenant le développement de leur potentiel ;
- En les amenant à participer à la vie démocratique de l'organisme ;
- En les encourageant à agir sur leur milieu.

La mission de l'organisme inscrit par ailleurs le travail de milieu dans une démarche de prévention et de sensibilisation, soit agir en aval et en amont avec les personnes en situation de « vulnérabilité » ou de potentielle « vulnérabilité ».

Quelques facteurs de vulnérabilité

- ✓ femmes de plus de 75 ans vivant seules;
- ✓ l'isolement : n'avoir reçu qu'une visite de leur famille au cours du mois;
- ✓ la perte d'autonomie;
- ✓ n'avoir personne à qui se confier en cas de difficulté;
- ✓ ne pas recevoir de services de leurs proches;
- ✓ avoir un seul aidant, manque de ressources affectives;
- ✓ la précarité financière...

Notre réseau

En plus de participer à plusieurs regroupements, Projet Changement est membre de l'Association québécoise des centres communautaires pour aînés (AQCCA).

Le Québec compte des centres communautaires dans toutes les régions administratives, les organismes peuvent donc travailler en étroite collaboration avec ces ressources.

Notre mission

Une programmation comptant une quarantaine d'activités différentes.

Il y a donc une place pour chaque aîné au sein de notre organisme.

Mais le grand défi est aussi de pouvoir rejoindre celles et ceux qui ne viennent pas à notre centre.

Naissance du projet de travail de rue auprès des aînés

- ▼ Initialement, le but principal de ce projet était d'aller au devant des aînés et d'offrir des services adaptés aux besoins des aînés les plus vulnérables, afin de contribuer à l'amélioration de leurs conditions de vie à travers une initiative originale de transformation sociale.

Naissance du travail de rue

Au début des années 2000, on peut dire que cette approche est novatrice.

Le travail de milieu, tel qu'envisagé par Projet Changement, est une expérience nouvelle sur notre territoire, mais aussi partout ailleurs au Québec.

De 2001 à 2004, les interventions du travail de milieu ont surtout été orientées vers le travail de rue.

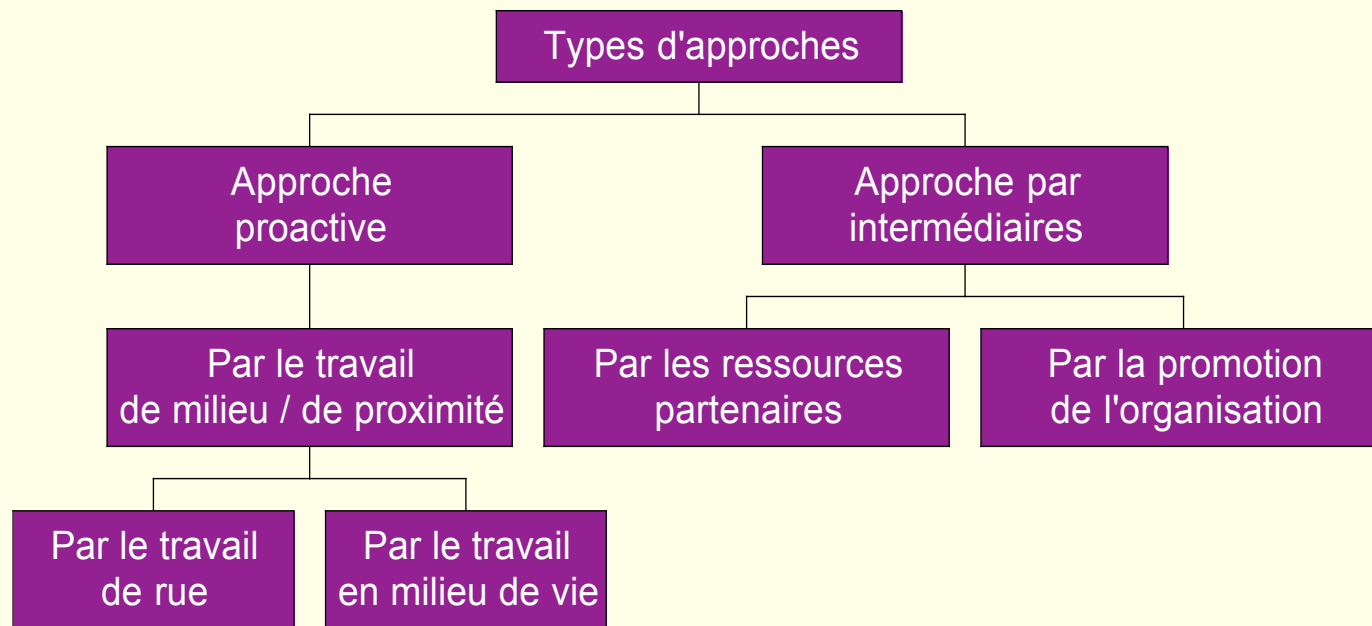
Naissance du travail de rue

Suite à cette première phase , l'organisme en vient à la conclusion qu'il serait préférable de centrer davantage l'intervention dans les milieux de vie, en particulier dans les HLM pour aînés du territoire.

De cette façon, l'intervention allait pouvoir s'exercer de manière continue et plus systématique auprès des personnes.

LES TYPES D'APPROCHES en travail de milieu

Nous distinguons deux types d'approches :



L'approche proactive en travail de milieu

Agir en première ligne, c'est aller au-devant des aînés et non attendre qu'ils viennent à Projet Changement.

- ✓ Intervenir directement dans les milieux de vie et les milieux fréquentés par les aînés.

Travail de rue :

- ✓ Aller dans des lieux fréquentés par les aînés: parcs, Tim Hortons, arrêts d'autobus, restaurants communautaires...S'y installer et amorcer des dialogues avec les aînés présents sur les lieux. Nous sommes alors à l'écoute de leurs besoins, nous permettant ainsi de détecter les problématiques vécues par ces aînés. Nous pouvons ainsi les orienter vers les services appropriés, qu'il s'agisse de Projet Changement ou d'autres ressources du milieu.

L'approche proactive en travail de milieu (suite)

- ✓ Travail en milieu de vie /de proximité :
Nous effectuons des « porte à porte » fréquents dans les HLM et ce, sur une base régulière. Cela permet de se faire connaître comme ressource d'aide. Nous visons à créer des liens de confiance avec les résidents.
- ✓ Qu'il s'agisse du travail de rue ou du travail en milieu de vie, notre travail consiste à nous insérer dans la dynamique sociale des communautés où vivent les aînés et de développer, avec eux, un sentiment de confiance en offrant une présence « significative » et de qualité.

L'approche par intermédiaires

Avec les ressources partenaires:

- ✓ L'Office municipal d'habitation de Montréal;
- ✓ Le Centre de santé et des services sociaux. Régulièrement, nous avons des rencontres de soutien clinique avec une travailleuse sociale, nous permettant d'échanger de façon anonyme sur certains problèmes rencontrés;
- ✓ Les organisateurs communautaires;
- ✓ Un policier du quartier peut nous demander d'être attentif à une situation d'abus possible dans un des HLM;
- ✓ Un propriétaire, un concierge, un voisin ou un membre de l'organisme...

Les interventions individuelles

- ✓ Par nos « porte à porte », en plus de rassurer les aînés, nous favorisons l'autonomisation. Les interventions individuelles permettent également aux intervenants d'annoncer les différentes activités (ateliers, cafés rencontres, animations collectives) prévues dans leur HLM et d'inviter les résidants à y participer.
- ✓ L'intervention individuelle devient un moyen privilégié pour les intervenants d'atteindre les aînés les plus isolés qui ne participent pas aux activités de groupe. Écouter l'aîné, le diriger vers les ressources d'aide s'il y a lieu, permet d'agir en prévention. En ce sens, les interventions individuelles sont généralement informelles, puisqu'elles se font bien souvent sur le ton de la discussion et de la confiance. Dans la mesure où se développe un sentiment de confiance dans la relation, l'aîné sait qu'il pourra se référer éventuellement à son travailleur de milieu. Notre présence sur une base régulière peut aussi avoir une influence dissuasive sur d'éventuels abuseurs.

Les objectifs visés

Les objectifs visés par la démarche de travail de milieu sont les suivants:

- Assurer une présence régulière dans les HLM.
- Créer des liens dans la communauté et agir comme « agent de liaison » entre les aînés, Projet Changement, les services et les activités offerts sur le territoire.
- Approfondir le réseau de collaboration de l'organisme ainsi que sa visibilité, tant auprès des aînés que des autres ressources.
- Promouvoir notre centre communautaire comme ressource privilégiée du milieu pour briser l'isolement, tout en favorisant la qualité de vie et l'autonomie des aînés.

Données sur les abus faits aux aînés

Le dépistage c'est...

- ✓ Être à l'affût des indices d'abus ou de potentiel d'abus.
- ✓ Le dépistage se fait, entre autres manières, par l'observation.
- ✓ C'est l'accumulation de différents symptômes qui peuvent mener à un diagnostic de victimisation criminelle ou de mauvais traitements.
- ✓ Mentionnons une méthode novatrice de dépistage : la Méthode ODIVA, développée par le groupe de travail du professeur Louis Plamondon.
 - ✓ Des copies de ce document sont disponibles.

Défis du dépistage

On sait tous combien l'ambivalence et la peur du client maltraité à dénoncer sa situation constituent un des plus grands défis pour l'intervenant.

Selon les données du réseau québécois pour contrer les abus envers les aînés (RQCCA) :

- 42,000 aînés sont exploités financièrement à chaque année;
- 40,000 aînés subissent de la violence psychologique;
- 25,000 aînés vivent de la violence physique;
- 3,000 aînés sont violentés sexuellement;

80 % des cas d'abus ne sont jamais signalés et 54 % des abuseurs sont les enfants des aînés abusés.

Pourquoi dépister les abus ?

- ✓ Pourcentage de cas d'abus estimé: 4% à 10% de la population des 65 ans et plus. Ainsi, sur les 641 unités que nous visitons régulièrement, nous sommes confrontés à 15 à 64 cas d'abus potentiels.
- ✓ Les mauvais traitements envers les aînés se produisent rarement au vu et au su d'observateurs ou de témoins. C'est pourquoi, on se doit constamment d'être à l'affût.
- ✓ Les personnes âgées dénoncent peu ce qu'elles vivent. Les intervenants doivent être vigilants pour dépister des situations d'abus.
- ✓ L'entourage de la victime hésite aussi à dénoncer la violence dont il peut être témoin.
- ✓ Ce qu'on voit n'est que la « pointe de l'iceberg ».

Les défis d'intervention rencontrés au niveau du dépistage des abus dans la pratique du travail de milieu.

- Les milieux de vie que sont les HLM sont souvent aux prises avec des conflits internes qui minent les relations entre les aînés et qui de plus, ne favorisent pas l'intervention.
- Dans le cadre de l'intervention en situation de conflit (ex.: entre résidents, entre membres d'un comité de locataires ou d'un résident avec le comité de locataires, etc.), les actions mises de l'avant par l'intervenant doivent être continuellement renouvelées. L'intervention en situation de conflit est extrêmement difficile et exigeante.

Difficultés rencontrées au quotidien dans la pratique du travail de milieu

- ∨ La peur de l'ingérence. Plusieurs aînés ont peur d'être déracinés de leur milieu de vie s'ils font appel à des services d'aide du Réseau (comme, les Centres de jour). Cette crainte contribue à leur isolement.
- ∨ Les aînés les plus vulnérables sont souvent ceux que l'on ne voit pas. Ces personnes sont complètement isolées et il est souvent difficile de les rejoindre.

Mise en contexte de notre travail sur le terrain

- √ Dans les HLM, nous pouvons observer une grande souffrance due au manque d'habileté sociale. Dans le cadre de nos animations collectives, nous offrons plusieurs outils pour aider les individus à contrer ces carences. Il peut s'agir d'ateliers sur l'affirmation de soi et sur l'autonomisation ou encore d'ateliers sur la sécurité...

Mise en contexte de notre travail sur le terrain (suite)

- ∨ Les abus de pouvoir sont loin d'être rares. Parfois prisonniers de dynamiques malsaines « abusé – abuseur » dans leur milieu de vie, certains n'auront aucun scrupule à utiliser l'intimidation.
Ex.: Une locataire qui vit une forme de harcèlement de la part de son voisin qui frappe dans le plancher de sa chambre plusieurs fois par nuit.
- ∨ Il est difficile de dépister un cas d'abus envers un aîné, en particulier de recevoir les confidences d'une personne qui vit un abus de la part de son enfant. Cette personne sera réticente à dénoncer, de peur de se retrouver encore plus isolée car souvent, l'abuseur est le seul lien social significatif qu'elle possède. De plus, le lien affectif qui l'unit à l'abuseur la dissuade à parler. Le dépistage est un long processus car il faut avant tout pouvoir établir un lien de confiance avec la personne.
Ex.: 1. Un enfant qui rend visite à son parent uniquement la journée où ce dernier reçoit son chèque. 2. Parent qui ne veut pas mettre son nom à la porte du HLM, pour ne pas être repéré...

Le rôle des organismes communautaires

Pour contrer les abus faits aux aînés, les organismes communautaires comme Projet Changement peuvent jouer un rôle de première importance au niveau de la :

- √ Prévention – Intervention continue en HLM depuis 4 ans.

Nous avons organisé des animations collectives :

- Ateliers d'affirmation de soi
(offre des pistes sur « comment communiquer » ainsi que sur l'autonomisation)
- Atelier « En toute sécurité dans mon quartier »
- Projet à venir – Atelier « Pleins Pouvoirs »

Des animations collectives

- ✓ Nous animons des activités dans les salles communautaires.
- ✓ Dans les HLM nous sommes confrontés à cette « culture de la pauvreté », caractérisée entre autres par un grand isolement et le défaitisme. Face à cette réalité, nous avons entrepris des animations collectives, essentiellement dans le but de donner des outils de communication à ces personnes qui en ont grandement besoin. Ces animations peuvent prendre la forme d'ateliers portant sur l'affirmation de soi afin de permettre à ces personnes une démarche d'autonomisation.
- ✓ Leur faire découvrir les bienfaits d'un milieu d'appartenance.
- ✓ Les sécuriser.
- ✓ « Pacifier le milieu ».

Le projet « En toute sécurité dans mon quartier »

- ∨ Les personnes âgées sont des proies faciles pour les abuseurs de tout acabit. Afin de les aider à mieux se prémunir contre les abus de toutes sortes, nous avons décidé de mettre de l'avant le programme « En toute sécurité dans mon quartier ». Ce programme a été développé, il y a sept ans par le Centre des femmes du Plateau Mont-Royal. Conçu au départ pour la clientèle féminine, ces conseils de sécurité s'adaptent également aux personnes âgées.

Dans un premier temps, on a voulu mieux faire connaître les ressources pour aînés sur le Plateau. Une affichette indiquant des numéros de téléphone utiles a ainsi été distribuée à quelques 800 aînés des 9 HLM du territoire ainsi que dans une tour à logement.

Le projet « En toute sécurité dans mon quartier » (suite)

- ▼ Ensuite, nous avons entrepris une tournée de conférences dans les dix tours à logements ainsi qu'à Projet Changement, en compagnie des agentes communautaires des 2 postes de police du quartier et de la coordonnatrice de la Table de concertation en sécurité urbaine du Plateau Mont Royal.

« Il y a quelques trucs de sécurité de base à connaître, que ce soit à domicile, sur la rue ou lorsque l'on circule en métro ou en autobus. De plus, il faut savoir que la police offre un service de dépistage gratuit pour évaluer le niveau de sécurité chez les aînés ».

Les participants aux conférences sont repartis avec un « cache-monnaie », une pochette à porter autour du cou, dans laquelle ils pourront glisser leur argent et leurs papiers quand ils iront faire leurs courses. Ce cache-monnaie est un outil de « sécurisation » pour nos aînés dans leur quotidien.

Le projet « En toute sécurité dans mon quartier » (suite)

- ▼ Nos aînés souffrent parfois de violences physiques. Toutefois, la fraude et la manipulation représentent la majorité des abus :
 - se faire voler sa sacoche sur la rue ou dans un magasin;
 - recevoir la visite d'un pseudo-entrepreneur qui vient proposer des réparations soi-disant urgentes;
 - se faire annoncer au téléphone qu'on a gagné un prix à un concours et qu'il faut envoyer une somme d'argent pour couvrir les frais d'expédition;Autant d'exemples de fraudes dont sont victimes les personnes âgées au quotidien;
À ces vieux trucs utilisés par les voleurs s'ajoutent de nouvelles menaces liées à l'utilisation de l'Internet, comme l'hameçonnage, une technique de fraude par courriel qui consiste à soutirer des renseignements personnels.

Le projet « En toute sécurité dans mon quartier » (suite)

Plusieurs de ces délits contre les personnes âgées restent souvent impunis car les victimes portent rarement plainte.

« Environ 75 % des fraudes sont commises par quelqu'un de l'entourage. Souvent, elles se sentent coupables et craignent de dénoncer ».

De telles animations offertes dans les salles communautaires ont pour but de prévenir ces abus en offrant des outils simples et concrets aux aînés.

Le projet « En toute sécurité dans mon quartier » (suite)

Affichette : Ressources en prévention des abus

Cette affichette les renseigne sur les ressources disponibles pour les aînés dans leur quartier augmentant par la même occasion leur sentiment de sécurité.

Nous sommes fiers de dire que nous avons rejoint près de 200 personnes qui ont participé à nos ateliers; ce qui en dit long sur le besoin de sécurité de nos aînés.

Projet Atelier «Pleins Pouvoirs»

COMACO s'investit à nouveau avec l'organisme « Pleins Pouvoirs KIDPOWER Montréal » dans un projet conjoint et cela pour quatre ans, en offrant des formations concrètes qui permettent des mises en situation significatives entre agresseur/agressé . Les participants ont l'opportunité de pratiquer diverses simulations d'agressions. Voir le document « La sécurité des aînés... On passe à l'action ! »

Conclusion

Parce qu'il se trouve directement sur le terrain, le travailleur de milieu est et sera de plus en plus considéré comme un allié indispensable de sensibilisation, de prévention et de dépistage des abus envers les aînés.

Il est primordial de former davantage les intervenants de milieu sur tout ce qui concerne les abus envers les aînés, afin qu'ils puissent référer leur clientèle vers les ressources appropriées.

Il est aussi capital de cultiver un bon système de réseautage entre les différentes instances qui interviennent dans le cadre de cette problématique.

Questions et commentaires

- ✓ Vos commentaires et questions sont les très bienvenues.