CADRE DE RÉFÉRENCE DU PROGRAMME DIRA-SAVA

Pratiques d'intervention
du secteur communautaire
en matière de lutte
contre la maltraitance

OCTOBRE 2026

CRÉDITS

DIRECTION SCIENTIFIQUE

Sabrina Lessard, Ph. D., chercheure d'établissement, domaine d'expertise Contrer la maltraitance envers les personnes aînées, Centre de recherche et d'expertise en gérontologie sociale (CREGÉS), Direction des partenariats d'apprentissage et de l'Activation des savoirs (DPAAS), Santé Québec Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal – Universitaire (SQCOMTL–U)
Professeure associée au département d'anthropologie de l'Université de Montréal.

COORDINATION DU PROJET

Tringa Bytyqi, Ph. D. (candidate), professionnelle de recherche, domaine d'expertise Contrer la maltraitance envers les personnes aînées, CREGÉS, DPAAS, SQCOMTL–U.

ASSISTANTES DE RECHERCHE

Ariane Fontaine, M. Sc., assistante de recherche, domaine d'expertise Contrer la maltraitance envers les personnes aînées, CREGÉS, DPAAS, SQCOMTL–U ;

Christelle Dao, Ph. D. (candidate), assistante de recherche, Université de Montréal.

CO-CHERCHEUR.E.S

Patrik Marier, Ph. D., directeur scientifique du CREGÉS, DPAAS, SQCOMTL–U et professeur titulaire au département de sciences politiques de l'Université de Concordia ;

Alexandra Charrette, Ph. D., chercheure associée au CREGÉS, DPAAS, SQCOMTL–U et professeure associée au département de sciences politiques de l'Université de Concordia.

COLLABORATRICES ET COLLABORATEURS

Sarita Israel, coordonnatrice du domaine d'expertise Contrer la maltraitance envers les personnes aînées, CREGÉS, DPAAS, SQCOMTL–U ;

Philippe Toupin, chargé de projet, Coalition DIRA-SAVA ;

Émilie Richard-Frève, Ph. D., chercheure d'établissement, CREGÉS, DPAAS, SQCOMTL–U.

PARTENAIRES

Organismes de la Coalition DIRA-SAVA
Centre de recherche et d'expertise en gérontologie sociale de SQCOMTL–U.

RÉVISION

Stéphanie Pons, technicienne en administration, CREGÉS, DPAAS, SQCOMTL–U.

GRAPHISME

Atelier Mille Mille

FINANCEMENT

Conseil de recherches en sciences humaines (CRSH) ;
Ce projet a été réalisé grâce au soutien financier de la Coalition DIRA-SAVA, qui bénéficie du financement de la Fondation Mirella et Lino Saputo.

—

Dépôt légal
Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2026
ISBN : 978-2-555-04866-9

Le présent document est accessible en version électronique sur www.creges.ca

CADRE DE RÉFÉRENCE DU PROGRAMME DIRA-SAVA

OCTOBRE 2026

Pratiques d'intervention du secteur communautaire en matière de lutte contre la maltraitance

TABLE DES MATIÈRES

1. INTRODUCTION 3

1.1. Genèse du projet 3
1.2. Usage du cadre de référence 3
1.3. Démarche 5

2. DESCRIPTION DU PROGRAMME 5

2.1. Contexte et raison d'être du programme 5
2.2. Rôle du communautaire dans la lutte contre la maltraitance 6
2.3. Problèmes auxquels le programme cherche à répondre 7
2.4. Populations ciblées 9
2.5. Approche générale du programme 9
2.5.1 Objectifs du programme 10
2.5.2 Modèle logique du programme 11

3. LA PERSONNE INTERVENANTE DIRA-SAVA 12

3.1. Rôle de la personne intervenante 12
3.2. Compétences de la personne intervenante DIRA-SAVA 13

4. L'INTERVENTION DIRA-SAVA 13

4.1. Valeurs et principes de l'intervention 13
4.1.1. Reconnaître la valeur de la personne aînée et sa capacité d'agir 13
4.1.2. Se positionner comme partenaire de la personne aînée 14
4.1.3. Respecter le rythme de la personne 14
4.1.4. Favoriser la préservation des liens familiaux 14
4.1.5. Faire appel au réseau de la personne 15
4.1.6. Intervenir en communauté 15
4.2. Le processus d'accompagnement individualisé 15
4.2.1. Premier contact 15
4.2.2. Analyse de la situation-problème 16
4.2.3. Obtention du consentement 16
4.2.4. Plan/Fiche des actions à entreprendre 17
4.2.5. Notes évolutives 17
4.2.6. Suivis réguliers 17

5. ENJEUX ET FACILITATEURS DU PROGRAMME ET DE L'INTERVENTION DIRA-SAVA 18

5.1. Enjeux 18
5.2. Facilitateurs 19

6. CONDITIONS GAGNANTES POUR UN DÉPLOIEMENT LARGE DU PROGRAMME DIRA-SAVA 20

CONCLUSION 21

RÉFÉRENCES 22

1. INTRODUCTION

1.1. GENÈSE DU PROJET

Cinq organismes communautaires provenant de différentes régions du Québec (Carrefour Bienveillance 50+ en Montérégie, Carrefour Montrose à Montréal, Centre Action Générations des Aînés de la Vallée-de-la-Lièvre en Outaouais, DIRA-Estrie en Estrie et DIRA-Laval à Laval) dont les activités se consacrent à la lutte contre la maltraitance ont créé, en 2022, la Coalition DIRA-SAVA. Cette initiative est née d'un constat commun observé sur le terrain portant sur les besoins d'accompagnement des personnes aînées vivant des situations de maltraitance et des difficultés rencontrées à faire reconnaître les pratiques d'intervention du secteur communautaire qui leur viennent en aide.

Dans un souci de valorisation des pratiques d'intervention en matière de lutte contre la maltraitance, la Coalition DIRA-SAVA a sollicité l'équipe du domaine d'expertise Contrer la maltraitance envers les personnes aînées du Centre de recherche et d'expertise en gérontologie sociale (CREGÉS) afin de mener une recherche participative visant à :

- **documenter le rôle du secteur communautaire dans la lutte contre la maltraitance ;**
- **expliciter les pratiques d'intervention du programme DIRA-SAVA ;**
- **développer un cadre de référence qui expose les fondements de ce programme ;**
- **identifier les conditions gagnantes à son déploiement.**

Le présent cadre de référence du programme DIRA-SAVA est le fruit de ce travail.

1.2. USAGE DU CADRE DE RÉFÉRENCE

Ce cadre de référence a pour objectif de valoriser les pratiques d'intervention du secteur communautaire en matière de lutte contre la maltraitance envers les personnes aînées, de présenter le programme DIRA-SAVA. Établi sur les fondements des pratiques actuelles, il intègre les différentes composantes du programme portées par les personnes intervenantes DIRA-SAVA et s'attarde plus spécifiquement à celles de l'intervention.

Il constitue un point de repère essentiel pour les personnes intervenantes et pour les organismes communautaires qui désirent contribuer à la lutte contre la maltraitance envers les personnes aînées à travers le Québec en s'inspirant du programme DIRA-SAVA. Son utilisation reste toutefois souple et adaptable aux différentes réalités.

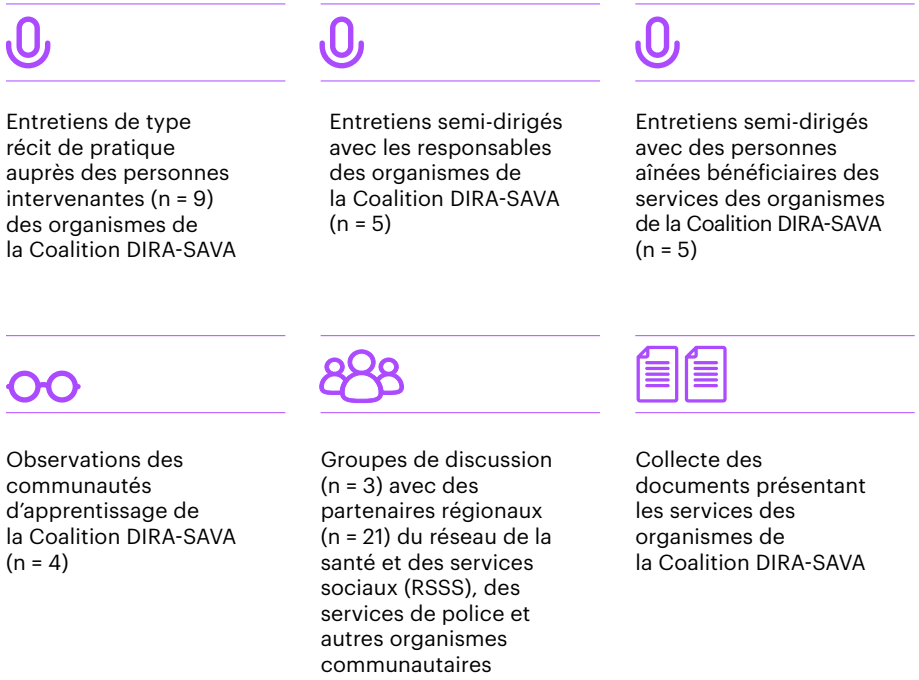
À NOTER !

Toutes les situations de maltraitance sont uniques. De ce fait, il n'existe pas une seule manière d'intervenir auprès des personnes aînées. Ce cadre de référence ne vise donc pas à proposer une réponse toute faite, mais plutôt à offrir des repères et des pistes de réflexion aux personnes intervenantes du secteur communautaire, notamment celles d'autres régions qui souhaitent s'inspirer du programme DIRA-SAVA dans l'accompagnement des personnes aînées vivant des situations de maltraitance.

1.3. DÉMARCHE

Ce cadre de référence est issu d'une démarche de recherche participative d'une durée de trois ans (juin 2023 à septembre 2026) co-construite avec la Coalition DIRA-SAVA. Différentes méthodes et sources de collecte de données ont permis de documenter les pratiques d'intervention, leurs composantes, et ainsi, mettre en lumière le programme DIRA-SAVA.

Schéma 1 : Méthodes et sources de collecte de données



2. DESCRIPTION DU PROGRAMME

2.1. CONTEXTE ET RAISON D'ÊTRE DU PROGRAMME

La maltraitance envers les personnes aînées représente aujourd'hui une importante problématique sociale (Phelan, 2020) et un enjeu de santé publique mondialement reconnu (Organisation mondiale de la santé, 2024). Il s'agit d'une problématique complexe, multiforme et multidirectionnelle.

La maltraitance s'inscrit généralement dans une relation de confiance et marque les parcours de vie ainsi que la santé des personnes aînées. Elle peut être intentionnelle ou non intentionnelle et se décline en sept types : physique, psychologique, matérielle et financière, sexuelle, organisationnelle, âgisme et violation des droits. Elle se manifeste sous forme de violence ou de négligence (Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes aînées et al., 2022).

L'enquête sur la maltraitance envers les personnes aînées au Québec (EMPAQ) (Gingras, 2020) a démontré une prévalence de 5,9 % de situations de maltraitance autodéclarées chez

Définition de maltraitance :
« une attitude, une parole, un geste ou un défaut d'action approprié, singulier ou répétitif, se produit dans une relation avec une personne, une collectivité ou une organisation où il devrait y avoir de la confiance, et que cela cause, intentionnellement ou non, du tort ou de la détresse chez une personne adulte. »

(Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes aînées et al., 2022)

les personnes aînées de 65 ans et plus vivant à domicile. Ces constats sont toutefois à considérer avec précaution puisqu'ils pourraient ne constituer que la pointe de l'iceberg des situations détectées et rapportées. Il est également possible de croire, avec le vieillissement de la population, que cette problématique pourrait s'amplifier.

Pour faire face à ces défis, le gouvernement du Québec favorise la mobilisation des acteurs et assure les mécanismes de concertation locale et régionale entre les différents secteurs (p. ex. le réseau de la santé et des services sociaux, les services de police, etc.). À cet effet, les organismes communautaires ont un rôle essentiel à jouer, notamment grâce à leur offre de services de proximité et leurs liens directs et parfois informels avec les personnes aînées. Ces organismes sont des interlocuteurs importants pour repérer les situations potentielles de maltraitance et pour intervenir auprès des personnes qui les vivent. Enfin, la participation du communautaire requiert un partenariat appuyé par le gouvernement, notamment par l'offre d'un soutien financier conséquent et récurrent.

2.2. RÔLE DU COMMUNAUTAIRE DANS LA LUTTE CONTRE LA MALTRAITANCE

Le secteur communautaire est un partenaire incontournable dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes aînées. Par sa proximité avec la communauté, il contribue à soutenir les personnes aînées, à les informer, à les orienter vers les ressources appropriées et à défendre leurs droits. Plusieurs organismes communautaires offrent des services destinés aux personnes aînées, principalement axés sur des problématiques connexes à la maltraitance. En agissant notamment sur l'isolement, les conditions économiques et le soutien des personnes proches aidantes, ils réduisent les facteurs de risque et de vulnérabilité et augmentent les facteurs de protection. Ils sont aussi engagés dans la sensibilisation, la prévention et le repérage des situations de maltraitance. Certains organismes spécialisés, notamment dans le domaine juridique, proposent aussi des services d'information, d'accompagnement ou de médiation.

D'autres organismes comme ceux de la Coalition DIRA-SAVA offrent une gamme de services spécialisés en matière de lutte contre la maltraitance. Ils rejoignent un spectre large de personnes aînées, autonomes et/ou en situation de vulnérabilité. Ils assurent un accès direct, simple et convivial à la population et permettent d'atteindre un grand nombre de personnes isolées ou réticentes à recevoir des services des instances gouvernementales. Les services proposés par ces organismes se déploient généralement sur une période prolongée, favorisant une continuité dans le soutien offert aux personnes aînées vivant une situation de maltraitance.

Par leur posture moins intimidante, les organismes de la Coalition DIRA-SAVA créent des ponts entre les instances gouvernementales (p. ex. le réseau de la santé et des services sociaux, les services de police) et les personnes aînées, et répondent présents lorsqu'il y a des délais de prise en charge. Les organismes collaborent avec ces différentes instances dans la réalisation d'activités de sensibilisation, de prévention, de formation et d'information sur différents types de maltraitance et pour la réduction des méfaits ou la résolution conjointe des situations de maltraitance vécues par des personnes aînées. Ils participent à des comités et tables de concertation afin d'identifier des objectifs communs, d'ouvrir et de consolider les canaux de communication, d'échanger de l'information et d'établir des trajectoires communes dans la lutte contre la maltraitance. Des mécanismes régionaux peuvent être mis en place afin de faciliter la concertation, notamment par la sollicitation de l'organisme de la Coalition DIRA-SAVA lors de certaines situations complexes faisant l'objet d'un processus d'intervention concertée (PIC). Cette mise en commun favorise la créativité pour intervenir auprès des personnes aînées vivant une situation de maltraitance.

2.3. PROBLÈMES AUXQUELS LE PROGRAMME CHERCHE À RÉPONDRE

La reconnaissance de la maltraitance varie en fonction d'une multitude de facteurs, à la fois individuels et collectifs. Du point de vue individuel, la maltraitance s'inscrit dans une dynamique relationnelle qui est souvent une affaire de famille, c'est-à-dire qu'elle est principalement commise par une conjointe ou un conjoint, un enfant, un petit-enfant, un membre de la fratrie, bien que d'autres membres de l'entourage, comme une personne du voisinage, une ou un propriétaire, une amie ou un ami peuvent aussi être maltraitants. Ce contexte familial peut contribuer à une certaine réticence des personnes qui subissent de la maltraitance à reconnaître et dénoncer les situations qu'elles vivent de peur de nuire à leurs proches qu'elles affectionnent et desquels elles dépendent (Gingras, 2020). Bien que la maltraitance apparaisse dans une dynamique relationnelle, elle va bien au-delà de la relation entre la personne aînée qui la vit et la personne maltraitante (Beaulieu, Leboeuf et Pelletier, 2018) et peut se produire dans d'autres contextes, notamment institutionnel et sociétal.

Ces situations de maltraitance résultent de l'interaction de plusieurs facteurs. Ceux-ci incluent, de manière non exhaustive, la cohabitation avec des proches, le manque d'adéquation des services de santé et de services sociaux aux besoins de la personne ou un accès limité à ces derniers, un accès insuffisant aux services de transport, un faible statut socio-économique, la présence de limitations fonctionnelles, la dépendance à une tierce personne, la dépendance réciproque dans les relations de proche aidance, des dynamiques familiales ou interpersonnelles déséquilibrées, ainsi que des conditions de vie difficiles ou des besoins émotionnels et affectifs non comblés.

Les situations de maltraitance causent, de manière intentionnelle ou non, des torts et de la détresse chez les personnes aînées qui les vivent et peuvent avoir des conséquences à court, moyen et long terme sur leur santé et leur bien-être (p. ex. anxiété, insomnie, problèmes de santé, isolement, dépression, appauvrissement). Malgré ces conséquences bien réelles, les situations de maltraitance sont souvent subtiles et normalisées ou non reconnues par les personnes aînées qui les vivent, par les personnes maltraitantes et par les personnes proches témoins, qui peuvent ne pas savoir quoi faire.

De plus, le contexte sociétal actuel est marqué par l'âgisme qui se manifeste à travers des attitudes et des pratiques discriminatoires envers les personnes aînées. Cela a pour conséquence de diminuer leur valeur sociale perçue et d'influencer négativement les comportements à leur égard (Couture, 2024). Dans ce contexte et en dépit des efforts entrepris de manière collaborative et intersectorielle dans la lutte contre la maltraitance au cours des dernières décennies, une méconnaissance de la maltraitance et une absence de reconnaissance persistent.

À NOTER !

La maltraitance peut toucher les personnes de tous horizons, sans égard au sexe ou au genre, au niveau d'éducation, à l'origine nationale ou au statut socio-économique (Burnes et al., 2022). L'identification de facteurs de risque ou de vulnérabilité comporte certaines limites. Ces facteurs ne peuvent être considérés de manière statique ni interprétés comme ayant un effet causal direct et uniforme. Selon les contextes, les trajectoires de vie et les dynamiques relationnelles, un même facteur peut agir comme élément de vulnérabilité ou, au contraire, comme facteur de protection. Il importe également d'éviter de réduire les personnes à certaines caractéristiques individuelles, celles-ci s'inscrivant dans des réalités sociales, relationnelles et contextuelles plus larges.

Marie-Claude

octogénaire, proche de sa famille, a rencontré en ligne un homme vivant à l'étranger. Une relation amoureuse s'est peu à peu développée, bien qu'elle ne l'ait connu qu'à travers des photos et des messages échangés. Au cours des quatre années de relation, qu'elle n'avait pas dévoilée à ses enfants, Marie-Claude lui envoyait, à sa demande et, de manière récurrente, de petites sommes d'argent pour l'aider (panne de voiture, chômage, etc.). N'y trouvant plus satisfaction, elle a mis fin à la relation. Toutefois, quelques années plus tard, le fils de cet homme lui a annoncé son décès et lui a demandé plusieurs sommes d'argent afin de payer les funérailles et les démarches pour qu'elle puisse avoir accès à l'héritage qui lui était destiné. Ces sommes ont toutefois constitué un gros montant d'argent au point où elle n'était plus en mesure de payer son loyer, de s'acheter des vêtements ou de manger suffisamment. Elle se sentait coupable d'avoir perdu l'héritage destiné à ses enfants, bien qu'elle ait été victime d'une fraude amoureuse.

EXEMPLES DE SITUATIONS DE MALTRAITANCE RENCONTRÉES PAR LES PERSONNES INTERVENANTES

Henri

septuagénaire, a légué son immeuble résidentiel à son fils dans lequel il occupait l'un des appartements. Le fils demandait à son père de lui payer un loyer. Ayant accès au compte de son père, le fils a fait un emprunt à la banque au nom de ce dernier et a retiré de l'argent de ses économies. Henri voulait dénoncer son fils, mais éprouvait un malaise à l'idée des répercussions que cette démarche pourrait entraîner. En raison de sa condition de santé, Henri avait besoin d'aménagements particuliers dans son logement, ce que son fils lui a refusé. La situation s'est détériorée au point de provoquer une confrontation physique entre les deux hommes et a nécessité l'intervention de la police. Ce contexte a provoqué une grande détresse chez Henri.

Lucienne

80 ans, a hébergé son fils après son divorce. Il souffrait depuis longtemps de problèmes de santé mentale non diagnostiqués qui se sont aggravés par la consommation de drogues. Bien qu'il ait fait plusieurs séjours à l'hôpital psychiatrique, son état ne s'est pas amélioré. L'octogénaire s'est retrouvée à être son seul soutien lorsque sa fille a décidé de prendre ses distances envers son frère. La qualité de vie de Lucienne s'est alors considérablement détériorée. Son fils faisait des allées et venues à toute heure du jour et de la nuit et recevait des amis au domicile de Lucienne. Il la réveillait fréquemment pour lui demander de l'argent, allant même jusqu'à la contraindre à sortir pour aller lui en retirer. Au fil du temps, la situation s'est aggravée, son fils la harcelait et l'intimidait, ce qui a fini par profondément l'épuiser.

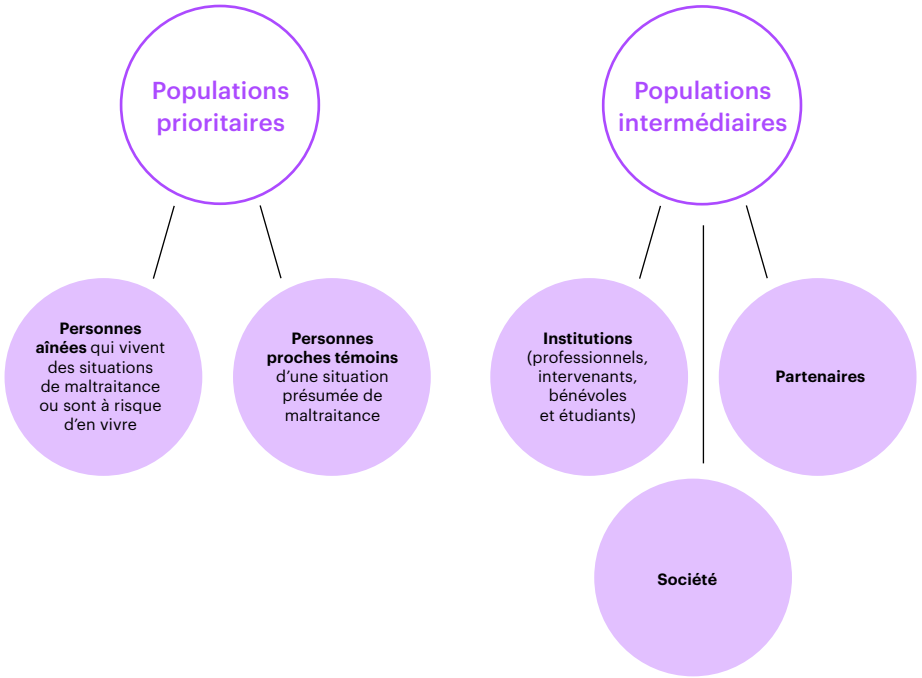
Marguerite

avait 85 ans lorsqu'elle a déménagé dans un petit village. Elle s'y est rapidement engagée comme bénévole et a participé à plusieurs activités. C'est ainsi qu'elle a rencontré George. Marguerite étant à mobilité réduite, George lui a offert des services de transport pour qu'elle puisse faire ses courses dans les villages voisins en échange d'une compensation financière. Ce qu'elle a accepté en planifiant ses déplacements dans les différents commerces. Lors des deux premiers déplacements, George a respecté la planification de Marguerite. Il a toutefois rapidement changé d'attitude. Il a commencé à lui demander plus d'argent, il déviait la trajectoire des déplacements et se montrait irrespectueux. Parallèlement, George a proposé de racheter le réfrigérateur de l'octogénaire. Il n'a toutefois jamais donné l'argent à Marguerite, bien qu'il ait récupéré l'appareil. Quand celle-ci lui a demandé des comptes, il a commencé à l'insulter par échange de messages. Il l'intimidait et partageait des rumeurs infondées sur sa personne dans la communauté.

2.4. POPULATIONS CIBLÉES

Le programme vise à agir prioritairement auprès des personnes aînées vivant des situations de maltraitance, ou qui sont à risque d'en vivre, et de leur entourage. Il cherche également à agir auprès des institutions (financières, résidences privées pour aînés, autres organismes communautaires, etc.), auprès de leurs partenaires et de la société afin de lutter, à différents niveaux, contre la maltraitance envers les personnes aînées.

Schéma 2 : Populations ciblées par le programme DIRA-SAVA



2.5. APPROCHE GÉNÉRALE DU PROGRAMME

Le programme DIRA-SAVA découle de la fusion des deux programmes : DIRA (Dire-Informer-Référer-Accompagner) et SAVA (Soutien aux aînés victimes d'abus). Les cinq organismes de la Coalition DIRA-SAVA à l'origine de ce programme adoptent un fonctionnement unique en matière de lutte contre la maltraitance des personnes aînées. Ils partagent toutefois des valeurs et des balises communes qui sont au fondement du programme DIRA-SAVA dont le but ultime est de prendre part à la lutte contre la maltraitance envers les personnes aînées.

Pour ce faire, le programme investit plusieurs champs d'action qui, combinés, agissent sur différents niveaux tant individuel, familial, institutionnel, partenarial que sociétal. Le cœur du programme repose toutefois sur l'accompagnement individualisé de la personne aînée vivant une situation de maltraitance. Le programme privilégie une approche d'autonomisation (*empowerment*) centrée sur la personne aînée. Cette approche favorise la mise en place de différentes actions permettant à la personne aînée de reprendre son pouvoir d'agir. L'approche d'autonomisation englobe la dimension du pouvoir et du processus d'apprentissage qui permet d'y accéder. Elle incarne une « démarche d'autoréalisation et d'émancipation » (Bacqué et Biewener, 2015, p.6).

Tableau 1 : Champs d'action du programme DIRA-SAVA

Champs/Niveaux d'action	Individuel	Familial	Institutionnel*	Partenarial	Sociétal
Intervention : accompagnement individualisé	✓				
Intervention : Soutien et conseil		✓			
Sensibilisation et prévention	✓	✓	✓	✓	✓
Formation				✓	
Information	✓	✓	✓	✓	
Concertation et représentation			✓	✓	

* Réfère ici aux institutions financières, aux résidences privées pour aînés, aux organismes communautaires, etc.

! Quelques définitions !

Intervention
Action d'une personne, d'un groupe ou d'une collectivité prenant part volontairement à une action pour influencer le cours des événements.

(De Robertis, 2018)

Sensibilisation
Activités qui visent à favoriser la réflexion, à susciter une prise de conscience en lien avec une problématique (p. ex. la maltraitance), à l'identification critique des enjeux et des solutions possibles.

(Lavoie, Panet-Raymond et Kruzynski, 2020)

Prévention
Actions visant la réduction des situations à risque, tant pour la personne aînée que pour son entourage, ainsi que la promotion d'attitudes positives envers les personnes aînées.

(Beaulieu et al., 2018)

Formation
Ensemble des actions structurées visant à outiller des personnes, des organismes ou des milieux susceptibles d'accompagner des personnes aînées vivant de la maltraitance ou de repérer des situations. Elle vise aussi à soutenir le développement de compétences ou de connaissances afin d'améliorer le repérage, la prévention ainsi que l'accompagnement des situations de maltraitance.

Information
Ensemble des actions visant à transmettre des connaissances, des repères ou des ressources permettant de mieux comprendre ou reconnaître une situation de maltraitance. Elle permet également de communiquer aux personnes concernées les droits, les ressources ou les services existants. Elle peut prendre la forme d'explications, de discussions, de partage de documentation, de kiosques ou d'activités d'information variées.

2.5.1. Objectifs du programme

Les objectifs du programme sont de différentes natures et directement liés aux champs d'action présentés ci-haut. Par les activités de prévention, de sensibilisation, de formation, d'information, de concertation et de représentation, le programme cherche à agir sur les connaissances de la maltraitance envers les personnes aînées, sur les services existants et, à plus long terme, à la reconnaissance, au repérage des situations de maltraitance et à l'arrimage des services intersectoriels.

Le cœur du programme repose sur l'accompagnement individualisé. Ainsi, la personne intervenante DIRA-SAVA accompagne la personne aînée qui vit une situation de maltraitance dans ses démarches de reprise de pouvoir sur sa vie, visant ainsi à réduire les torts causés et, lorsque possible, à mettre fin à la situation de maltraitance vécue.

Le modèle logique propose la théorie du programme et détaille ses composantes.

2.5.2. Modèle logique du programme

PROGRAMME DIRA-SAVA — LES RÉSULTATS

INTRANTS

Ressources financières récurrentes
> Gouvernement
> Fondations

Ressources humaines et matérielles
> Personne intervenante DIRA-SAVA
> Locaux
> Lieux sécuritaires et neutres

Partenaires
> LAMAA
> Coordonnatrices régionales
> Intervenants du RSSS
> Policiers communautaires
> Organismes communautaires
> Collègues de la Coalition
> Communauté d'apprentissage

POPULATIONS CIBLÉES

Populations prioritaires
> Personnes aînées qui vivent des situations de maltraitance ou sont à risque d'en vivre
> Personnes proches d'une personne aînée qui vit une situation présumée de maltraitance

Populations intermédiaires
> Institutions
> Partenaires
> Société

CHAMPS D'ACTION

Intervention

Sensibilisation et prévention

Formation

Information

Concertation et représentation intersectorielle

ACTIVITÉS

> Accompagnement individualisé aux personnes aînées
> Soutien et conseil aux proches témoins de situations de maltraitance envers les personnes aînées

> Activités de prévention
> Activités de sensibilisation

> Activités de formation
> Activités d'information
> Distribution de dépliants portant sur la maltraitance

> Participation aux tables de concertation et comités thématiques

EXTRANTS

> Nombre de personnes suivies
> Nombre de visites de bientraitance
> Temps d'attente court

> Nombre d'activités de sensibilisation et de prévention

> Nombre de dépliants distribués
> Nombre d'activités d'information
> Nombre d'activités de formation

> Nombre de représentations à des tables et comités

À COURT TERME

À l'égard de la personne aînée
↑ Accès aux services
↑ Relation de confiance
↑ Capacité à reconnaître la situation-problème
↑ Capacité à se mobiliser
↑ Sentiment de valorisation
↓ Sentiment de détresse

À l'égard de l'entourage
↑ Services de soutien

À l'égard des institutions, des partenaires et de la société
↑ Connaissances sur la maltraitance envers les personnes aînées
↑ Connaissances des services existants

À MOYEN TERME

↑ Connaissances et accès aux services de soutien
↑ Reprise du pouvoir de la personne aînée sur sa vie
↓ Méfaits et, lorsque possible, fin de la situation de maltraitance
↑ Bien-être psychologique et physique de la personne aînée et des personnes proches témoins
↑ Repérage des situations de maltraitance
↑ Arrimage des services

À LONG TERME

↓ Prévalence de la maltraitance envers les personnes aînées

↓ Tabous et stigmatisations des personnes qui vivent de la maltraitance

3.
LA PERSONNE INTERVENANTE DIRA-SAVA

3.1. RÔLE DE LA PERSONNE INTERVENANTE

La personne intervenante DIRA-SAVA fait partie des composantes essentielles du programme et, plus largement, de la lutte contre la maltraitance envers les personnes aînées. Elle assure la mise en œuvre du programme. Elle a généralement une formation ou une expérience de travail en intervention sociale et détient des connaissances spécifiques à la lutte contre la maltraitance.

Son rôle et ses actions sont principalement orientés vers l'accompagnement individualisé de la personne aînée vivant une situation de maltraitance. Elle se positionne comme facilitatrice afin de soutenir la mobilisation de la personne aînée dans l'évolution de sa situation, en tenant compte de ses besoins, de ses volontés et de ses capacités. La personne intervenante DIRA-SAVA s'adapte aux particularités des situations de maltraitance et collabore avec d'autres personnes intervenantes et organismes pouvant soutenir l'accompagnement de la personne aînée. Elle respecte son rythme et favorise la reprise de pouvoir sur sa vie.

Elle réalise également des activités de sensibilisation, de prévention, de formation et d'information qui ont, quant à elles, une visée plus large dans la lutte contre la maltraitance. Ainsi, les stratégies déployées agissent sur les situations potentielles et avérées de maltraitance et s'inscrivent en complémentarité des services offerts par les instances institutionnelles et communautaires.

Le travail de la personne intervenante s'articule autour de ces différentes composantes :

- **TRAVAIL DE PROXIMITÉ** : Assurer une intervention accessible, rapide et flexible, adaptée aux besoins de la personne aînée ;
- **RELATION DE CONFIANCE :** Développer progressivement une relation de confiance avec la personne aînée favorisant son engagement dans la démarche ;
- **RECONFIGURATION DES DYNAMIQUES RELATIONNELLES :** Favoriser la reconfiguration des dynamiques relationnelles (familiales, amicales, de voisinage, etc.) par l'accompagnement de la personne aînée dans l'établissement de ses limites et l'identification des comportements jugés acceptables et inacceptables ;
- **SOUTIEN PSYCHOSOCIAL :** Offrir un soutien psychosocial à la personne aînée en favorisant l'évaluation de ses besoins, la validation de son vécu, l'accueil sans jugement, ainsi que sa reconnaissance et sa valorisation ;
- **FILET DE SÉCURITÉ :** Proposer la mise en place d'un filet de sécurité adapté aux besoins de la personne aînée, notamment par la mise en place d'actions ou de soutien qui peuvent agir directement sur les facteurs contributifs à la maltraitance (p. ex. briser l'isolement) ;
- **ORIENTATION :** Conseiller et orienter la personne aînée dans ses démarches et vers les ressources pertinentes à sa situation (p. ex. accompagnement dans un déménagement, visite d'une résidence privée pour aînés, identification des ressources utiles pour l'entourage) ;
- **RÉFÉRENCEMENT :** Rediriger la personne aînée, selon l'analyse de sa situation et de ses besoins, vers les services et organismes appropriés (p. ex. réseau de la santé et des services sociaux, services juridiques, policiers ou autres organismes communautaires) ;
- **OUTILLAGE :** Proposer à la personne aînée des outils visant à prévenir la récurrence de situations de maltraitance (p. ex. note écrite des transactions monétaires, blocage de numéros de téléphone suspects, etc.) ;
- **SENSIBILISATION, PRÉVENTION ET INFORMATION :** Informer et sensibiliser la personne aînée aux différentes formes de maltraitance et à leurs conséquences, dans une perspective de prévention.

3.2. COMPÉTENCES DE LA PERSONNE INTERVENANTE DIRA-SAVA

La personne intervenante DIRA-SAVA mobilise certaines compétences listées ici en quatre catégories : les compétences de gestion de soi (se connaître), les compétences relationnelles (savoir-être), les compétences opérationnelles (savoir-faire) et les compétences organisationnelles (savoir s'organiser).

Schéma 3 : Compétences de la personne intervenante DIRA-SAVA



4. L'INTERVENTION DIRA-SAVA

Au cœur du programme se trouve l'accompagnement individualisé des personnes aînées vivant une situation de maltraitance. Celui-ci repose sur des valeurs fondamentales, telles que le respect de l'autonomie et de la dignité de la personne ainsi que le non-jugement, qui orientent l'ensemble des interventions à l'échelle individuelle. Ces valeurs sont traduites en principes d'intervention, lesquels définissent les conditions à respecter dans l'accompagnement et guident chacune des actions. Ces principes sont interreliés et ne comportent pas de hiérarchie d'importance.

4.1. VALEURS ET PRINCIPES DE L'INTERVENTION

4.1.1. Reconnaître la valeur de la personne aînée et sa capacité d'agir

Reconnaître la valeur de la personne aînée est l'un des principes fondateurs de l'intervention DIRA-SAVA. La personne aînée est au cœur de la démarche et joue un rôle central dans la résolution de la situation de maltraitance. La reconnaissance de sa valeur passe par son respect et sa considération. Elle est perçue comme un individu à part entière nécessitant une attention particulière. Cette reconnaissance se traduit par l'accueil, l'écoute et la validation de la personne aînée dans ses expériences et dans ses ressentis, et ce, sans porter de jugement.

Ce principe favorise la reconnaissance de la capacité d'agir de la personne aînée sur la situation de maltraitance, le respect de ses besoins, de ses choix et de ses capacités. Il invite à la valorisation de ses décisions et de ses actions, il

renforce sa confiance et met en lumière son pouvoir d'agir dans sa vie. Il reconnaît que la personne aînée possède les ressources pour résoudre ses difficultés. Il repose sur la maxime : « leur point de vue est valable et digne d'être pris au sérieux ».

4.1.2. Se positionner comme partenaire de la personne aînée

Ce principe invite les personnes intervenantes à établir un partenariat avec la personne aînée pour lui permettre d'agir sur sa propre situation. Dans ce positionnement de partenariat, les besoins, les attentes, les propositions et les démarches à entreprendre sont identifiés de manière conjointe, reconsidérés et validés de façon régulière.

Ce principe donne à voir l'importance de l'établissement d'un équilibre entre l'écoute active et l'encadrement afin de permettre à la personne aînée de se confier et de se mobiliser. Il invite à la validation des émotions, mais aussi à l'exploration de celles qui entravent la mobilisation (honte, culpabilité) de la personne aînée. Le partenariat aide à l'identification des valeurs et des croyances de cette dernière afin d'en faire un levier de motivation (ou d'actions). Il s'agit aussi d'établir un partenariat avec la personne aînée dans l'identification de ses limites personnelles. Il repose sur la maxime : « rien pour la personne aînée sans la personne aînée ».

4.1.3. Respecter le rythme de la personne

Respecter le rythme de la personne est un principe phare de l'intervention DIRA-SAVA. Ancré dans une approche de proximité, il repose sur la flexibilité et la disponibilité de la personne intervenante tout en proposant un cadre clairement défini. Il invite à une curiosité sincère de l'histoire de la personne aînée et à respecter le rythme de croisière qu'elle souhaite adopter. Ce principe incite à faire preuve de patience face à ce que la personne aînée souhaite entreprendre et de respecter ses choix, y compris celui de ne pas se mobiliser ou de ne pas agir sur la situation de maltraitance. C'est d'assurer une présence régulière sur le long terme et d'être disponible le jour où la personne aînée décide de se mobiliser. Ce principe permet la création d'un espace sécuritaire d'écoute, d'accompagnement sans jamais imposer les décisions. L'accompagnement ne force pas le résultat, mais l'encourage.

Ce respect du rythme repose aussi sur le respect des modalités de l'accompagnement individualisé (lieu et fréquence des rencontres). La maxime de ce principe est « on danse, on recule, on valse avec les personnes aînées ».

4.1.4. Favoriser la préservation des liens familiaux

La préservation des liens familiaux, lorsque cela ne compromet pas l'intégrité et la sécurité de la personne aînée, représente un autre principe qui guide les interventions dans les situations de maltraitance qui s'inscrivent dans des dynamiques familiales complexes (parent-enfant). La personne aînée peut souhaiter réduire les torts causés ou mettre fin à la situation problématique sans toutefois souhaiter mettre fin à la relation. Ce principe invite la personne intervenante à accompagner la personne aînée dans le changement de ces dynamiques tout en respectant sa volonté de maintenir ses liens familiaux et en veillant à assurer sa sécurité. Il s'agit alors d'accompagner la personne aînée à identifier ses besoins et à explorer les possibles solutions.

Ce principe invite également à un changement de perspective sur le type de lien qui lie la personne aînée et la personne maltraitante. La personne aînée peut ainsi être amenée à comprendre son rôle de parent, mais aussi celui de personne proche aidante, dans les situations où son enfant est aux prises avec des difficultés sociales ou de santé. En abordant la notion de proche aidance, la personne intervenante amène la personne aînée à comprendre ses droits et ses besoins. Cette approche vise à diminuer la charge affective de la situation et à la rendre plus objective. Elle a le potentiel d'ouvrir la discussion sur l'importance de prendre soin de soi, de chercher du soutien et de ne pas porter seule la responsabilité liée à l'aide apportée à son enfant. La maxime de ce principe est « impossible de briser ce lien-là ».

4.1.5. Faire appel au réseau de la personne

Ce principe considère l'importance des personnes proches dans la vie de la personne aînée. Il vise ainsi à mobiliser l'entourage de cette dernière, avec son accord, et mise sur le soutien potentiel qu'il peut apporter. Il encourage la personne aînée à s'ouvrir à des proches de confiance extérieurs à la situation. La mobilisation de ces derniers permet de briser l'isolement, de soutenir les moments plus difficiles, de favoriser le dialogue et de renforcer le filet de sécurité. Il repose sur la maxime : « Il faut encourager le dialogue avec les personnes de confiance, proches et professionnels ».

4.1.6. Intervenir en communauté

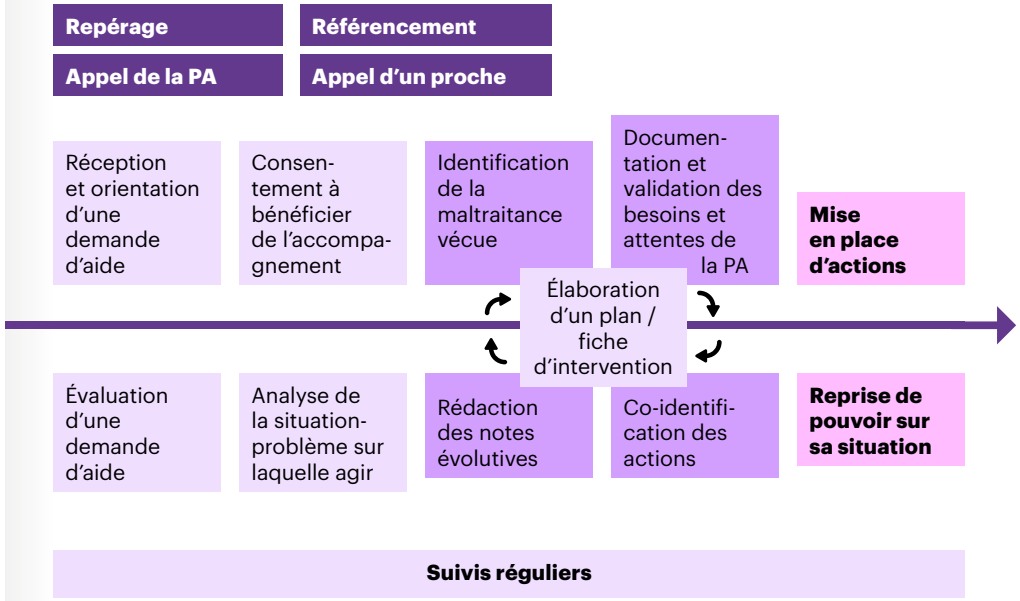
Enfin, ce dernier principe repose sur la maxime : « à plusieurs, on est plus fort ». Il valorise le travail en collaboration avec d'autres acteurs institutionnels ou communautaires dans la lutte contre la maltraitance et évite les dédoublements de services. Il donne à voir la force de la réflexion et de l'action commune dans l'accompagnement des personnes aînées vivant une situation de maltraitance où chacun y joue un rôle particulier et complémentaire. Cette collaboration peut également agir à titre de soutien pour les personnes intervenantes. Pour que cette collaboration puisse prendre forme, l'obtention du consentement de la personne aînée est nécessaire. Enfin, ce principe se base sur les forces de la communauté et de la région et invite à orienter les personnes aînées vers les organismes qui peuvent répondre à des besoins spécifiques.

4.2. LE PROCESSUS D'ACCOMPAGNEMENT INDIVIDUALISÉ

Dans le programme DIRA-SAVA, l'accompagnement individualisé agit comme principale stratégie de lutte contre la maltraitance envers les personnes aînées. La personne intervenante DIRA-SAVA accompagne la personne aînée afin de réduire les torts causés et/ou de mettre fin à la maltraitance à travers toutes les démarches jugées nécessaires.

Cet accompagnement emprunte certains jalons clés qui structurent le processus. Bien que ces différentes phases puissent être séquentielles, elles présentent également un caractère itératif et circulaire.

Schéma 4 : Trajectoire du processus d'accompagnement individualisé



4.2.1. Premier contact

L'accès aux services du programme peut se faire de différentes manières.

> La personne intervenante repère une situation potentielle de maltraitance lors des activités de sensibilisation, de prévention, de formation ou d'information ;

> Une personne tierce (une personne intervenante d'un autre organisme) oriente la personne aînée qui vit une situation de maltraitance ;

> Une personne proche témoin appelle pour obtenir des conseils ou du soutien en lien avec une situation potentielle de maltraitance envers une personne aînée ;

> Enfin, la personne aînée appelle directement les services DIRA-SAVA.

Le délai entre ce premier contact et le début de l'accompagnement est relativement court.

APPEL TÉLÉPHONIQUE

L'accompagnement débute par un appel téléphonique de la personne intervenante à la personne aînée pour se présenter. Ce premier contact permet généralement à la personne aînée de verbaliser ce qu'elle vit. Il s'agit d'une étape cruciale puisqu'elle permet d'amorcer une relation de confiance et de planifier une rencontre subséquente.

VISITE DE BIENTRAITANCE

Lorsqu'une tierce personne communique avec les services DIRA-SAVA, le premier contact avec la personne aînée peut se faire par l'entremise d'une visite de bientraitance. Cette visite cible un domicile précis, mais peut être élargie au voisinage par une démarche de porte-à-porte dans un quartier circonscrit. Cette visite, potentiellement menée en binôme avec une collaboratrice ou un collaborateur, est axée sur la bientraitance et la proche aidance. Ce type de visite permet de repérer une situation potentielle de maltraitance, d'initier un premier contact avec la personne aînée tout en favorisant l'offre de services de soutien.

4.2.2. Analyse de la situation-problème

La première rencontre entre la personne intervenante et la personne aînée peut se dérouler en personne ou par un appel téléphonique. Lors de celle-ci, la personne intervenante favorisera l'écoute active pour encourager la personne aînée à verbaliser la situation problématique.

Cette étape est très importante puisqu'elle permet aussi de déterminer s'il s'agit d'une situation de maltraitance. Les intervenantes s'assurent ensuite d'obtenir le portrait le plus complet possible de la situation de maltraitance, c'est-à-dire l'historique, la dynamique familiale ou relationnelle qui l'entoure, les preuves disponibles (si applicable), les démarches entreprises par la personne aînée et les enjeux légaux (p. ex. mandat d'inaptitude). Cette analyse peut s'échelonner sur plusieurs rencontres. Elle engage la personne intervenante à réaliser une première vérification des informations, une consultation de documents et une identification des personnes professionnelles déjà mobilisées auprès de la personne aînée. C'est aussi l'occasion de recueillir l'ensemble des informations pertinentes concernant la personne aînée et sa situation générale. Ces rencontres sont également le lieu de l'analyse des besoins de la personne aînée.

Lors de cette première rencontre et de celles subséquentes, la personne intervenante encourage la personne aînée à verbaliser ses attentes et le degré d'accompagnement (suivi téléphonique, accompagnement en personne auprès de différents organismes, etc.) qu'elle souhaite obtenir dans ses démarches.

C'est aussi le moment de discuter des attentes de la personne aînée en lien avec sa situation et de clarifier, au besoin, le rôle (et les limites de ce rôle) de la personne intervenante dans cet accompagnement individualisé. Cette étape requiert aussi parfois d'expliciter ce qu'est la maltraitance et d'aborder la notion de bientraitance.

4.2.3. Obtention du consentement

L'obtention du consentement écrit (ou verbal exceptionnellement selon certaines situations) de la personne aînée est primordiale pour entreprendre le processus d'accompagnement individualisé, notamment pour que la personne aînée puisse consentir au travail en collaboration avec d'autres partenaires (au besoin). Ce consentement permet aussi de formaliser l'engagement de la personne aînée et de la personne intervenante dans la démarche.

4.2.4. Plan/Fiche des actions à entreprendre

L'établissement d'un plan/fiche d'action engage les deux parties (la personne intervenante et la personne aînée) à réfléchir conjointement aux meilleures stratégies à adopter ainsi qu'à identifier les actions en lien avec les besoins et les attentes de la personne aînée pour réduire les torts causés et/ou mettre fin à la situation de maltraitance. Ce plan d'action prend différentes formes, mais détermine généralement les objectifs de l'intervention, les actions ainsi que les délais estimés. Ce plan a deux fonctions : d'une part, il permet d'assurer le suivi de l'intervention, d'ajuster les actions entreprises, ainsi que de planifier progressivement les prochaines étapes. Il garde une chronologie claire de l'intervention, du début jusqu'à la fin. D'autre part, il constitue un outil d'autonomisation (*empowerment*). Il permet à la personne aînée de constater son progrès, de reconnaître ses réussites et ainsi, de se féliciter pour les démarches accomplies.

4.2.5. Notes évolutives

Chaque rencontre ou action entreprise ainsi que la date de leur réalisation sont consignées sous forme de notes évolutives.

4.2.6. Suivis réguliers

Les suivis réguliers de la personne intervenante auprès de la personne aînée permettent de la soutenir dans la durée par l'offre d'une écoute active et d'un accompagnement concret. Cet accompagnement encourage la persévérance de la personne aînée dans ses démarches, malgré les défis qui peuvent être liés à leur durée et leur complexité.

La durée et la fréquence du suivi varient en fonction du rythme, des besoins et de la capacité de la personne aînée à se mobiliser, de la complexité des démarches qui doivent être entreprises et de contraintes externes (systémiques ou en lien avec des enjeux de la personne maltraitante).

L'accompagnement individualisé peut se dérouler de différentes manières, mais il est toujours ponctué de rencontres ou d'appels réguliers/semi-réguliers avec la personne aînée, ce qui permet entre autres de suivre l'évolution de la situation, de prendre de ses nouvelles et de maintenir une relation de confiance. Au début du suivi, c'est généralement la personne intervenante qui prend l'initiative de communiquer avec la personne aînée. Avec le temps, les rencontres peuvent s'espacer au besoin, tout en continuant l'accompagnement de la personne aînée. Ce suivi peut aussi prendre la forme d'échanges ponctuels en complément à l'accompagnement (au-delà des rencontres planifiées) pour tenir la personne aînée à jour de l'évolution des démarches.

À NOTER !

Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité (chapitre L-6.3)

Signalement obligatoire :

Conformément à l'article 21 de la Loi 6.3, tout prestataire de services de santé et de services sociaux ou professionnel régi par le Code des professions doit signaler sans délai toute situation de maltraitance lorsqu'il a un motif raisonnable de croire qu'une personne aînée vit une situation de maltraitance que cette dernière répond à l'un ou l'autre des critères suivants :

- **Elle est sous tutelle ou bénéficie d'un mandat de protection homologué ;**
- **Elle a été déclarée inapte à consentir aux soins ou à administrer ses biens selon une évaluation médicale ;**
- **Elle est hébergée dans un centre d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD) ou réside dans une résidence intermédiaire (RI) ou une résidence de type familial (RTF) ;**

À NOTER !

> Elle habite dans une résidence privée pour aînés (RPA) et présente une situation de vulnérabilité.

Signalement volontaire :

Toute personne témoin d'une situation de maltraitance, ou qui en soupçonne l'existence, peut effectuer un signalement volontaire avec le consentement de la personne aînée concernée.

Pour plus d'information, consulter l'outil Cheminement des plaintes et des signalements (Soulières et al., 2026).

5. ENJEUX ET FACILITATEURS DU PROGRAMME ET DE L'INTERVENTION DIRA-SAVA

L'intervention auprès des personnes aînées comporte à la fois des enjeux et des facilitateurs. Les défis peuvent être liés à l'environnement de la personne aînée ou peuvent émerger des dynamiques propres à l'intervention, tandis que certains éléments peuvent en faciliter le déroulement et l'évolution. Une liste non exhaustive est proposée ci-après.

5.1. ENJEUX

Enjeux liés au programme DIRA-SAVA :

- Absence de financement récurrent permettant la continuité du travail des personnes intervenantes DIRA-SAVA ;
- Méconnaissance du rôle des personnes intervenantes DIRA-SAVA ;
- Collaboration intersectorielle parfois limitée ;
- Formation de la relève.

Enjeux institutionnels :

- Accès parfois limité des personnes aînées aux services du RSSS au moment requis ;
- Roulement du personnel des différentes organisations défavorisant la mise en place d'une collaboration de longue durée ;
- Arrimage parfois difficile entre le RSSS et le communautaire en raison de problèmes de gouvernance, de partenariat et de coordination avec le RSSS ;

- Transformations organisationnelles du RSSS nécessitant des changements de procédures ou de personnes interlocutrices ;
- Méconnaissance du travail des intervenantes DIRA-SAVA ;
- Exigences en lien avec la confidentialité (Loi 25).

Enjeux sociaux :
- Crise du logement, appauvrissement, chômage, etc. ;
- Numérisation des services essentiels (fracture numérique et exclusion) ;
- Cybercriminalité, fraude et vol d'identité.

Enjeux liés à la personne maltraitante :
- Troubles de santé mentale, problèmes de consommation, dépendance matérielle et financière à la personne aînée ;
- Services insuffisants, inexistants ou refusés.

Enjeux liés à la personne aînée :
- Difficulté à reconnaître les situations de maltraitance vécues ;
- Problèmes de santé (physique, mentale ou cognitive) non diagnostiqués ou non pris en charge ;
- Présence d'émotions complexes qui freinent la mobilisation de la personne aînée (culpabilité, honte) ;
- Présence de risque de représailles de la personne maltraitante ;
- Refus de la personne aînée d'entreprendre des démarches de peur de nuire à son enfant (qui la maltraite) ou encore de peur de briser la relation ;
- Méfiance généralisée à l'égard des intervenants ;
- Croyances et valeurs limitantes ;
- Peur du jugement ;
- Peur de déranger.

Enjeux liés aux proches :
- Manque de collaboration ;
- Conflits familiaux de longue date.

Enjeux liés au territoire :
- Distance géographique entre le domicile de la personne aînée et l'organisme communautaire ;
- Absence ou accès limité des services de transport en commun ;
- Absence de services offerts dans certaines régions éloignées.

5.2. FACILITATEURS

En lien avec la personne aînée :
- Ouverture, réceptivité et proactivité dans ses démarches ;
- Maitrise des technologies de communication (courriel, message, texte, etc.).

En lien avec l'entourage :
- Mobilisation de l'entourage pour le soutien de la personne aînée dans ses démarches et dans la mise en place d'un filet de sécurité.

En lien avec la personne intervenant :
- Connaissances à jour et expertise sur la maltraitance envers les personnes aînées ;
- Présence d'un soutien clinique ;
- Accès à des locaux neutres et sécuritaires ;
- Travail en équipe ;
- Création et maintien des relations de confiance avec les partenaires et collaborateurs.

En lien avec l'environnement institutionnel :
- Collaboration bien ancrée ;
- Partenaires disponibles et sensibles aux personnes aînées et à leurs situations ;
- Connaissances partagées ;
- Mise en place commune d'un filet de sécurité ;
- Clarté de la mission, des rôles des différents acteurs ;
- Trajectoires de services clarifiées entre les différentes instances.

En lien avec le secteur communautaire :
- Perception majoritairement favorable des personnes aînées du secteur communautaire ;
- Connaissance des collaborateurs de la mission, du rôle et des limites du programme.

6.
CONDITIONS GAGNANTES POUR UN DÉPLOIEMENT LARGE DU PROGRAMME DIRA-SAVA

Plusieurs conditions gagnantes au déploiement du programme DIRA-SAVA dans d'autres régions du Québec ont été identifiées. Celles-ci favorisent une mise en œuvre cohérente, la réduction des obstacles à son implantation, le maintien de la qualité du programme et sa reconnaissance.

> **Partage d'une vision commune des pratiques d'intervention DIRA-SAVA dans la lutte contre la maltraitance**
Le partage d'une vision commune du programme et de l'intervention DIRA-SAVA, ainsi que l'adhésion aux valeurs qui en constituent le fondement sont nécessaires au déploiement du programme DIRA-SAVA. Bien que cette vision commune soit nécessaire, il importe que les personnes intervenantes DIRA-SAVA bénéficient d'une grande latitude pour répondre de manière adaptée aux diverses situations de maltraitance et à la diversité des expériences des personnes aînées qui les vivent.

> **Reconnaissance du programme DIRA-SAVA**
La reconnaissance du programme à plus large échelle contribue favorablement à son déploiement.

> **Connaissances à jour des cadres réglementaires et normatifs**
La capacité des personnes intervenantes à maintenir leurs connaissances à jour des cadres réglementaires et normatifs et à en suivre l'évolution, notamment en matière de maltraitance, s'avère fondamentale. Cette actualisation continue des connaissances permet de soutenir les pratiques d'intervention conformes aux exigences en vigueur. Elle s'appuie également sur une ouverture à la formation continue ainsi que sur le recours à des expertises complémentaires lorsque nécessaire.

> **Création et maintien des liens de confiance entre les partenaires**
Le développement et la consolidation des liens de confiance entre les différents partenaires impliqués dans la lutte contre la maltraitance constituent un élément central au bon déroulement des interventions. Des expériences positives de collaboration contribuent à soutenir la continuité des partenariats et à renforcer leur engagement. Dans cette perspective, la co-intervention favorise une meilleure réponse aux besoins des personnes aînées en situation de maltraitance, tout en consolidant les canaux de communication des partenaires.

> **Clarté de la mission et du rôle et structuration des trajectoires**
Une condition gagnante repose sur la définition claire et partagée de la mission, du rôle et des limites des personnes intervenantes DIRA-SAVA, ainsi que de celles des différents acteurs impliqués dans la lutte contre la maltraitance. Cette clarté facilite la compréhension des situations nécessitant une référence, soutient la coordination entre partenaires et contribue à une meilleure répartition des responsabilités. Elle s'appuie également sur une connaissance partagée de l'offre de services sur le territoire et sur des modalités de référencement stables et accessibles (numéro de téléphone, courriel, etc.).

Cette connaissance mutuelle favorise la structuration de trajectoires souples pour mieux orienter les personnes aînées dans leur démarche et favorise la complémentarité des services.

> Expériences antérieures des personnes intervenantes DIRA-SAVA
L'expérience en matière d'intervention sociale auprès des personnes en situation de vulnérabilité (dont les personnes aînées) constitue un atout important pour la personne intervenante DIRA-SAVA. Une connaissance approfondie des problématiques et des enjeux liés à la maltraitance facilite le déroulement d'une intervention et d'un accompagnement adaptés à la personne aînée. La compréhension des réalités régionales contribue également à l'ajustement des actions aux contextes spécifiques.

> Création d'une communauté d'apprentissage pour les personnes intervenantes DIRA-SAVA
La mise en place d'une communauté d'apprentissage entre personnes intervenantes DIRA-SAVA constitue une condition favorable au déploiement et à la pérennisation du programme DIRA-SAVA. Cette communauté permet le partage d'expérience et d'expertise, le soutien mutuel et la mise à jour des connaissances tout en tenant compte des réalités propres à chaque milieu d'intervention et à la diversité des expériences des personnes aînées.

> Mettre en place un registre des personnes intervenantes DIRA-SAVA
La mise en place, la mise à jour continue et l'accessibilité d'un registre des personnes intervenantes DIRA-SAVA contribuent à soutenir le déploiement du programme.

> Assurer la relève et la couverture territoriale
La capacité à assurer la relève constitue une condition importante dans le contexte de la lutte contre la maltraitance, notamment en raison de la spécificité des connaissances et des compétences y étant liée. Une couverture territoriale adéquate permettant de desservir l'ensemble des régions du Québec représente un élément essentiel pour garantir un accès équitable aux services de lutte contre la maltraitance.

CONCLUSION

Le programme DIRA-SAVA donne à voir les pratiques d'intervention du secteur communautaire dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes aînées. Il reconnaît pleinement la complexité des situations vécues et la diversité des réalités des personnes concernées. Par son accompagnement individualisé, mais aussi par ses activités de sensibilisation, de prévention, de formation, d'information et de concertation, le programme contribue à soutenir les personnes aînées dans leurs démarches. Plus largement, il agit aussi sur différents facteurs ayant le potentiel de réduire les risques de situations de maltraitance ou du moins, d'en réduire les torts causés.

Ce cadre de référence permet de mettre en lumière les composantes du programme et les principes qui orientent les pratiques d'intervention, de même que les enjeux, les facilitateurs et les conditions favorables à son déploiement. Il contribue également à la reconnaissance de l'apport du milieu communautaire dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes aînées ainsi qu'à la reconnaissance de l'importance des collaborations entre les différents acteurs concernés.

RÉFÉRENCES

Bacqué, M.-H. et Biewener, C. (2015). La normalisation de l'empowerment : entre néolibéralisme et libéralisme social. *Dans L'empowerment, une pratique émancipatrice ?* (p. 75-104). La Découverte. https://shs.cairn.info/l-empowerment-une-pratique-emancipatrice--9782707186348-page-75?lang=fr.

Beaulieu, M., Leboeuf, R., et Pelletier, C. (2018). La maltraitance envers les personnes aînées. Dans J. Laforest, P. Maurice et L. M. Bouchard (dir.), *Rapport québécois sur la violence et la santé*. Institut national de santé publique du Québec.

Burnes, D., Pillemer, K., Rosen, T., Lachs, M. S., et McDonald, L. (2022). Elder abuse prevalence and risk factors: findings from the Canadian Longitudinal Study on Aging. *Nature Aging,* 2(9), 784-795.

Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes aînées et collaborateurs (2022). Terminologie sur la maltraitance envers les personnes aînées. Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes aînées.

Couture, M. (2024). *Fiche synthèse - Âgisme et autoâgisme : Prendre conscience des perceptions qui nous nuisent*. Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes aînées. 2p.

De Robertis, C. (2018). Chapitre 3. La méthodologie de l'intervention. Dans C. De Robertis (dir), *Méthodologie de l'intervention en travail social* (pp. 63-89). Presses de l'École des hautes études en santé publique.

Gingras, L. (2020). *Enquête sur la maltraitance envers les personnes aînées au Québec 2019. Institut national de santé publique du Québec*. Gouvernement du Québec.

Lavoie, J., Panet-Raymond, J., et Kruzynski, A. (2020). La sensibilisation, la mobilisation et les moyens de pression. Dans J. Lavoie et J. Panet-Raymond (dir.), *La pratique de l'action communautaire* (pp. 181–239). Presses de l'Université du Québec.

Organisation mondiale de la santé. *Maltraitance des personnes âgées*. (2024). Consulté le 24 mai 2026 sur https://www.who.int/fr/news-room/fact-sheets/detail/abuse-of-older-people.

Phelan, A. (2020). *Advances in elder abuse research: practice, legislation and policy*. Springer International Publishing.

Soulières, M., Israel, S., Gauthier-Mongeon, J., Dubé, A.-S. et Houle, M. (2026). *Cheminement des plaintes et des signalements en conformité avec la Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité*. Centre de recherche et d'expertise en gérontologie sociale. https://creges.ca/realisations/cheminement-des-plaintes-et-des-signalements-2026/

CADRE DE RÉFÉRENCE DU PROGRAMME DIRA-SAVA

OCTOBRE 2026

Pratiques d'intervention
du secteur communautaire
en matière de lutte
contre la maltraitance