



**Ministère de la Santé
et des Services sociaux**

Direction générale de la planification, de l'évaluation et de la qualité

Direction générale adjointe de l'évaluation et de la qualité
Direction de l'évaluation

**Plan d'action gouvernemental
pour contrer la maltraitance
envers les personnes âgées 2010-2015
Mesure 3**

Évaluation de l'efficacité de la ligne téléphonique
Aide Abus Aînés

Janvier 2016

Rédaction :

Alexandre Tourigny, Direction de l'évaluation, MSSS
Ourdia Naidji, Direction de l'évaluation, MSSS

Personnes ayant participé à l'évaluation :

Elsa Bernatchez, Direction de l'évaluation, MSSS
Andréa Pelletier, Direction de l'évaluation, MSSS

La dénomination des organismes d'appartenance des membres ou des personnes mentionnés dans ce document correspond à celle qui existait avant l'entrée en vigueur de la Loi modifiant l'organisation et la gouvernance du réseau de la santé et des services sociaux notamment par l'abolition des agences régionales.

Le présent rapport reflète l'organisation du réseau de la santé et des services sociaux avant le 1^{er} avril 2015.

Table des matières

Sommaire.....	1
Introduction	3
1. Contexte de l'évaluation et méthodologie	4
1.1 Objectifs de l'évaluation.....	4
1.2 Collecte de données.....	4
1.3 Modèle conceptuel	5
2. Portrait statistique	7
3. Efficacité de la Ligne Aide Abus Aînés.....	15
3.1 Conditions structurelles facilitantes.....	15
3.2 Des objectifs atteints.....	16
4. Efficacité de la formation en maltraitance	19
4.1 Portrait d'ensemble : des formations déployées dans la plupart des régions	19
4.2 <i>Former les formateurs</i> : une formation adaptée aux besoins du RSSS.....	21
4.3 <i>Former les formateurs</i> : la qualité de la formation vue par les participants.....	21
4.4 Effets de la formation <i>Former les formateurs</i>	23
Conclusion	25
Bibliographie	26
Annexe 1 : Tableaux et graphiques complémentaires au portrait statistique.....	27

Liste des sigles et des acronymes

CDPDJ	Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse
CLSC	Centre local de services communautaires
CSSS	Centre de santé et de services sociaux
DÉ	Direction de l'évaluation
LAAA	Ligne Aide Abus Aînés
MSSS	Ministère de la Santé et des Services sociaux
OPHQ	Office des personnes handicapées du Québec
PAM	<i>Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2010-2015</i>
RSSS	Réseau de la santé et des services sociaux
SA-Famille	Secrétariat aux aînés et ministère de la Famille

SOMMAIRE

Dans le cadre du *Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2010-2015*, et afin d'accroître l'information disponible sur les services et les recours offerts aux aînés en situation de maltraitance, le Secrétariat aux aînés, en collaboration avec le CSSS Cavendish, s'est vu confier le mandat de mettre en place une ligne téléphonique nationale d'écoute et de référence (mesure 3).

L'objectif de la présente évaluation est d'apprécier l'efficacité de la Ligne Aide Abus Aînés (LAAA) en regard de trois objectifs opérationnels :

- développer et rendre opérationnelle une ligne d'écoute, d'intervention ponctuelle, et de référence spécialisée en matière de maltraitance envers les aînés;
- concevoir et offrir de la formation aux professionnels du réseau de la santé et des services sociaux;
- offrir du soutien professionnel aux intervenants psychosociaux sur la maltraitance envers les aînés.

Cette évaluation s'appuie sur trois sources de données, soit des entrevues réalisées auprès de différentes catégories de personnel oeuvrant au sein de la LAAA, des données extraites du système d'information des appels, et des sondages réalisés auprès d'intervenants psychosociaux et de gestionnaires responsables du volet formation de leur CSSS.

Les conditions structurelles, comme le financement adéquat, la souplesse de l'organisation et la qualité de la formation continue, ont rendu possible l'atteinte des objectifs de la LAAA :

- Le maintien d'un volume important d'appels en provenance de la population et de consultations téléphoniques témoigne de la grande popularité de la LAAA auprès des clientèles visées;
- La provenance des appels montre que la LAAA a rempli son mandat de ligne d'écoute nationale, puisque l'ensemble des régions sociosanitaires utilisent ses services;
- Le taux de satisfaction des intervenants psychosociaux à l'égard du service de consultation téléphonique se maintient au-dessus de 80 %;
- Toutefois, il faut souligner la préoccupation exprimée par les intervenants de la LAAA sur leur perte de contrôle à la suite de leur intervention. Une réflexion pourrait être menée sur le rôle de ces intervenants dans le continuum de service au plan de la collaboration entre les différentes organisations impliquées;
- La méconnaissance du mandat de la LAAA de la part de plusieurs appelants indique que des améliorations pourraient aussi être apportées à ce sujet.

L'analyse de plusieurs dimensions de la formation en maltraitance indique qu'elle a également rempli ses objectifs :

- La LAAA a fait preuve d'une grande capacité d'adaptation aux besoins de sa clientèle tout en tenant compte des contraintes budgétaires et organisationnelles des CSSS;

- De février 2011 à mars 2014, des séances de formation ont été offertes à plus de 800 intervenants dans la plupart des régions sociosanitaires;
- La formation *Former les formateurs* a certainement contribué à augmenter le niveau de compétence des intervenants au sujet de la maltraitance. À cet égard, les taux de satisfaction sont élevés;
- Malgré plusieurs contraintes limitant la capacité des intervenants à offrir la formation à leur tour dans leur milieu de travail, tout indique chez les responsables du volet formation la volonté de poursuivre en ce sens au sein des CSSS;
- La LAAA gagnerait certainement à élargir l'accès à la formation aux acteurs appelés à travailler sur des enjeux de maltraitance, notamment dans le milieu communautaire. La mise sur pied de formations à distance pourrait aussi être envisagée.

Le système d'information de la LAAA dresse un portrait statistique assez complet de ses activités pour la période d'octobre 2010 à septembre 2013 :

- 78 % des appels en provenance de la population sont liés à une situation de maltraitance;
- L'exploitation ou la négligence financières/matérielles et la violence ou la négligence psychologiques sont les types de maltraitance le plus souvent rapportés par les appelants à la LAAA;
- Les personnes âgées de 80 à 89 ans représentent plus du tiers des présumées victimes de maltraitance. Plus de 70 % des présumées victimes sont des femmes;
- Dans près de 50 % des cas, la personne qui maltraite la présumée victime est son enfant;
- Le soutien-écoute (81 %), la recherche de ressources d'aide (69 %) et la recherche d'information sur la maltraitance envers les aînés (57 %) constituent les principaux motifs des appels effectués par la population;
- Les fiches d'appels ne sont pas toujours remplies adéquatement par les intervenants, ce qui rend leur traitement plus difficile. Quelques ajustements devraient être apportés en ce sens.

INTRODUCTION

Avant la mise en œuvre du *Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2010-2015* (PAM)¹, l'une des difficultés vécues par les aînés victimes de maltraitance et leurs proches, était de ne pas être en mesure d'identifier une ressource appropriée afin d'obtenir de l'information, de se confier et de recevoir les services appropriés, et ce, malgré l'abondance des ressources communautaires disponibles. Les services offerts différaient en général d'une région à l'autre, et le manque de concertation entre les différents milieux d'aide ne permettaient pas toujours de diriger la personne vers la bonne ressource selon le type de maltraitance vécue.

Afin de répondre à ce besoin et ainsi d'accroître l'information disponible sur les services et les recours offerts aux aînés en situation de maltraitance, le PAM a privilégié le développement et la mise en œuvre d'une ligne téléphonique nationale d'écoute et de référence (mesure 3) par le Secrétariat aux aînés (SA-Famille), en collaboration avec le CSSS Cavendish. Une telle expertise existait déjà au CLSC René-Cassin depuis 1995, où une ligne téléphonique bénévole (Info-Abus) supervisée par une intervenante avait été mise sur pied dans le but d'offrir de la formation et un service de consultation professionnel en maltraitance envers les aînés. De 2010 à 2015, la coordination du PAM s'est faite sous la responsabilité à la fois du ministère de la Famille² et du ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS)³.

Un premier rapport portant sur l'analyse de l'implantation et de la pertinence clinique de la Ligne Aide Abus Aînés (LAAA) a été produit en 2012 sous la direction de Michèle Charpentier et Maryse Soulières⁴. Le rapport concluait notamment sur la nécessité de poursuivre et de consolider le mandat de la LAAA. La présente évaluation s'inscrit dans la continuité de cette démarche. Elle vise d'une part à présenter un portrait statistique des appels traités par la LAAA d'octobre 2010 à septembre 2013, et d'autre part, à présenter les principaux constats découlant de l'évaluation de l'efficacité de cette ligne téléphonique, autant pour le volet « traitement des appels » que pour le volet « soutien aux intervenants psychosociaux ».

La première section de ce rapport est consacrée au contexte de l'évaluation et à sa méthodologie. Le portrait statistique de la LAAA est présenté dans la deuxième section. La troisième section analyse l'efficacité de la LAAA, tandis que la quatrième section aborde plutôt l'efficacité de la formation en maltraitance.

¹ MINISTÈRE DE LA FAMILLE ET DES AÎNÉS (2010). *Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2010-2015*, Gouvernement du Québec, 82 p.

² Le 24 avril 2014, le ministère de la Famille et des Aînés (MFA) est devenu le ministère de la Famille.

³ De septembre 2012 à avril 2014, le Secrétariat aux aînés a été intégré au ministère de la Santé et des Services sociaux.

⁴ CHARPENTIER, Michèle et MARYSE SOULIÈRES (2012). *Ligne téléphonique provinciale Aide Abus Aînés : Analyse de l'implantation et de la pertinence clinique*, CSSS Cavendish, 102 p.

1. CONTEXTE DE L'ÉVALUATION ET MÉTHODOLOGIE

À l'automne 2012, alors que le Secrétariat aux aînés était rattaché au MSSS, la Direction de l'évaluation (DÉ) du MSSS a été mandatée à titre de responsable de l'évaluation du PAM. Ce mandat consistait à effectuer l'évaluation globale et ciblée de certaines mesures du PAM, et à superviser l'évaluation d'autres mesures réalisée par les ministères et organismes responsables. Dans cette section, sont présentés les objectifs visés par l'évaluation de la mesure 3 du PAM et les modalités adoptées pour la collecte de données. Le modèle conceptuel de la LAAA est ensuite présenté afin de mieux faire comprendre son fonctionnement.

1.1 Objectifs de l'évaluation

L'évaluation de l'efficacité de la LAAA vise à :

- dresser le portrait statistique des appels de la population et des consultations téléphoniques offertes aux intervenants;
- analyser l'efficacité de la LAAA en regard du traitement des appels;
- analyser l'efficacité de la formation offerte aux intervenants du réseau de la santé et des services sociaux (RSSS) en regard de leur pratique clinique et de leur capacité de formateurs dans le réseau.

1.2 Collecte de données

La méthodologie retenue afin de répondre aux objectifs de cette évaluation repose sur la triangulation d'informations qualitatives et quantitatives provenant de diverses sources de données, notamment les entrevues de groupe, le système d'information des appels et les sondages.

➤ **Les entrevues de groupe**

Quatre entrevues de groupe semi-dirigées ont été réalisées entre le 14 et le 21 février 2014 auprès des différentes catégories de personnel œuvrant au sein de la LAAA : une gestionnaire, deux superviseurs cliniques, deux formatrices et cinq intervenants. Les entrevues ont été transcrites et codifiées par repérage thématique afin d'en faciliter l'analyse.

➤ **Le système d'information des appels**

Les données extraites du système d'information des appels ont été transmises par la LAAA à la demande de la DÉ du MSSS. Ces données couvrent la période d'octobre 2010 à septembre 2013. Elles ont permis de calculer les indicateurs présentés dans le portrait statistique pour les appels en provenance de la population et pour les consultations téléphoniques effectuées auprès des intervenants.

➤ **Les sondages**

Afin de mesurer les effets engendrés par le déploiement de la formation *Former les formateurs* dédiée aux intervenants du RSSS, deux sondages ont été administrés à l'été et à l'automne

2014 à l'aide du logiciel *lime survey*. Le premier sondage⁵, mis en ligne du 22 juillet au 26 septembre, s'est adressé à 206 intervenants psychosociaux ayant reçu cette formation. Il cherchait à savoir dans quelle mesure les attentes formulées par les participants à l'égard de cette formation avaient été comblées.

Le deuxième sondage⁶, mis en ligne du 12 août au 16 octobre, s'est adressé à 84 gestionnaires responsables du volet formation de leur CSSS, identifiés par le SA-Famille. Ce sondage s'intéressait principalement à la contribution des gestionnaires au déploiement de la formation en maltraitance dans leur CSSS.

1.3 Modèle conceptuel

La LAAA peut être considérée comme un programme public au sens où il s'agit d'un « ensemble cohérent et structuré d'objectifs, d'activités et de ressources (humaines, financières, matérielles et informationnelles) réunis pour offrir des biens et des services particuliers qui répondent à un ou des besoins précis d'une population ciblée⁷ ». Dans le but de structurer l'évaluation, le modèle logique utilisé au tableau 1 représente le cadre conceptuel permettant de comprendre l'articulation des différentes composantes de cette mesure structurante du PAM⁸.

⁵ Le taux de réponse à ce premier sondage a été de 67 %.

⁶ Le taux de réponse à ce deuxième sondage a été de 60 %.

⁷ SECRÉTARIAT DU CONSEIL DU TRÉSOR (2012). *Glossaire des termes usuels en mesure de performance et en évaluation*, Direction de la mise en œuvre de la Loi sur l'administration publique, p. 16.

⁸ Le modèle logique est un « [o]util décrivant et reliant logiquement entre eux, au moyen d'une représentation schématique, les résultats escomptés d'une intervention, de même que ses activités, ses extrants et ses intrants. Il présente les relations de cause à effet entre les différentes composantes de l'intervention [ou du programme] ». SECRÉTARIAT DU CONSEIL DU TRÉSOR (2012). *Glossaire des termes usuels en mesure de performance et en évaluation*, Direction de la mise en œuvre de la Loi sur l'administration publique, p. 14.

Tableau 1
Modèle logique de la Ligne Aide Abus Aînés

Raison d'être	«Malgré l'abondance des ressources, paradoxalement, l'une des difficultés que vivent les personnes âgées maltraitées ou leurs proches est de ne pas savoir à quelle porte frapper pour obtenir de l'information, se confier et recevoir les services nécessaires. Les lieux ou services diffèrent souvent d'une région à l'autre et le manque de concertation ne permet pas de toujours bien diriger la personne vers la ressource appropriée ⁹ .»													
Objectifs	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Développer et mettre en œuvre une ligne d'écoute, d'intervention ponctuelle et de référence spécialisée en matière de maltraitance envers les aînés; ▪ Concevoir et offrir de la formation et du soutien aux professionnels du RSSS; ▪ Offrir du soutien professionnel aux intervenants psychosociaux sur la maltraitance envers les aînés. 													
Nature de l'intervention	Volet traitement des appels	Volet soutien aux intervenants												
	Ligne téléphonique nationale d'écoute accessible 7 jours sur 7. de 8 h à 20 h aux aînés, à leurs proches et à toutes les personnes qui éprouvent de l'inquiétude par rapport à une situation de maltraitance présumée. Elle offre de l'écoute, de l'information et des références vers la ressource appropriée selon le type de maltraitance vécue par la personne aînée.	<p><u>Consultations téléphoniques</u> : service de consultation professionnel pour les intervenants du RSSS et du milieu communautaire.</p> <p><u>Formations</u> : quatre formations sont offertes par la LAAA (dépistage et intervention, former les formateurs, intervention, consolidation des acquis). La plus structurante d'entre elles, <i>Former les formateurs</i>, est destinée aux intervenants du RSSS afin qu'ils deviennent à leur tour des formateurs dans leur milieu.</p>												
Intrants	Ressources financières	Ressources humaines												
	Un budget est accordé annuellement par le SA-Famille. Environ 3,8 M\$ ont été investis dans cette mesure sur une période de cinq ans.	Une équipe d'intervenants professionnels assure le traitement des appels et le soutien aux intervenants psychosociaux :												
	<table border="1"> <tr> <td>2010-11</td> <td align="right">808 000 \$</td> </tr> <tr> <td>2011-12</td> <td align="right">714 000 \$</td> </tr> <tr> <td>2012-13</td> <td align="right">898 447 \$</td> </tr> <tr> <td>2013-14</td> <td align="right">714 000 \$</td> </tr> <tr> <td>2014-15</td> <td align="right">714 000 \$</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td align="right">3 848 447 \$</td> </tr> </table>	2010-11	808 000 \$	2011-12	714 000 \$	2012-13	898 447 \$	2013-14	714 000 \$	2014-15	714 000 \$	Total	3 848 447 \$	<ul style="list-style-type: none"> • 1 gestionnaire (1 ETC) • 1 superviseure clinique (0,6, ETC) • 1 agente administrative (1 ETC) • 9 intervenants (4,2 ETC) • 2 experts en abus (1,6 ETC)
2010-11	808 000 \$													
2011-12	714 000 \$													
2012-13	898 447 \$													
2013-14	714 000 \$													
2014-15	714 000 \$													
Total	3 848 447 \$													
Activités	Traitement des appels téléphoniques	Soutien aux intervenants psychosociaux												
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Écoute active ▪ Soutien dans une optique d'<i>empowerment</i> ▪ Information sur les ressources disponibles ▪ Information sur les recours possibles ▪ Évaluation psychosociale téléphonique ▪ Intervention ponctuelle ▪ Intervention de crise ▪ Références vers les meilleures ressources ▪ Suivi téléphonique pour l'accompagnement des appelants 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Formation des formateurs ▪ Consultation téléphonique ▪ Développement d'un site Web ▪ Formation continue offerte aux professionnels 												
		Recherche et suivi scientifique	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Création d'un comité d'orientation ▪ Étude sur l'implantation et la pertinence clinique de la LAAA ▪ Rayonnement de la LAAA au plan international 											
Extrants	Traitement des appels téléphoniques (oct. 2010 à sept. 2013)	Soutien aux intervenants psychosociaux (oct. 2010 à sept. 2013)												
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 13 694 appels (entrant + sortant) de la population ▪ 10 434 appelants 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 700 consultations téléphoniques, 584 appelants ▪ 58 séances de formation offertes; 829 intervenants formés 												
Résultats	Efficacité de la LAAA	Efficacité de la formation												
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Conditions structurelles facilitantes : financement adéquat, souplesse de la structure de l'organisation, formation continue de qualité ▪ Achalandage supérieur à 3 000 appels par année ▪ Des interventions de qualité ▪ Utilisateurs satisfaits ▪ Collaborations interorganisationnelles à consolider 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Formation adaptée aux besoins du RSSS ▪ Formation déployée dans la plupart des régions ▪ Perception d'une formation de qualité par les intervenants formés et acquisition de compétences ▪ <i>Former les formateurs</i> : déploiement significatif, mais quelques faiblesses au plan de l'effet multiplicateur des formations 												

⁹ MINISTÈRE DE LA FAMILLE ET DES AÎNÉS (2010). *Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2010-2015*, Gouvernement du Québec, p. 56.

2. PORTRAIT STATISTIQUE

Le portrait statistique¹⁰ présenté ici concerne tous les appels effectués à la LAAA pour la période allant d'octobre 2010 à septembre 2013, soit les appels de la population et les consultations téléphoniques. Les appels de la population proviennent généralement d'ainés en situation de maltraitance ou de toute autre personne préoccupée par ce problème désirant obtenir de l'information. Les consultations téléphoniques, quant à elles, sont réservées aux intervenants du RSSS ou du milieu communautaire, et visent à fournir du soutien lorsqu'ils font face à une situation de maltraitance.

Répartition des appels selon la période et le type de clientèle

La LAAA connaît un achalandage soutenu depuis son implantation, et ce, à la grandeur du Québec. Les campagnes de sensibilisation nationale ont probablement contribué à ce phénomène. Les quelques variables traitées ici offrent un bon aperçu du travail qu'accomplissent les professionnels de la LAAA en terme de volume d'appels.

Entre octobre 2010 et septembre 2013, la LAAA a répondu à 11 640 appels entrants¹¹ de la part de 10 434 appelants de la population (tableau 2). Ce à quoi 2 054 appels sortants (ou retour d'appels) se sont ajoutés pour un total de 13 694 appels. Au cours de la même période, la LAAA a effectué 700 consultations téléphoniques auprès de 584 intervenants du RSSS ou autres professionnels. Par année, la LAAA traite en moyenne près de 4 800 appels, ce qui dépasse largement l'objectif initial de 3 000 appels.

Tableau 2
Répartition des appels traités par la LAAA selon la période et le type de clientèle
Octobre 2010 à septembre 2013

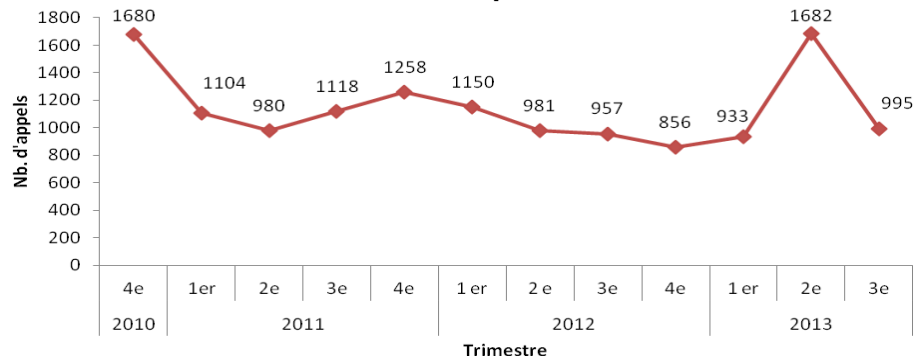
Période	Clientèle	N ^{bre} d'appels			N ^{bre} d'appelants
		Entrant	Sortant	Total	
Oct. 2010 à sept. 2011	Population	4 318	564	4 882	3 878
	Consultations téléphoniques			164	161
Oct. 2011 à sept. 2012	Population	3 674	672	4 346	3 148
	Consultations téléphoniques			230	201
Oct. 2012 à sept. 2013	Population	3 648	818	4 466	3 408
	Consultations téléphoniques			306	222
Total	Population	11 640	2 054	13 694	10 434
	Consultations téléphoniques			700	584

¹⁰ Voir l'annexe 1 pour obtenir des tableaux et des graphiques supplémentaires.

¹¹ Lorsqu'une personne joint la LAAA, cet appel est considéré comme entrant. Si l'intervenant de la LAAA appelle une personne, l'appel est alors considéré comme sortant.

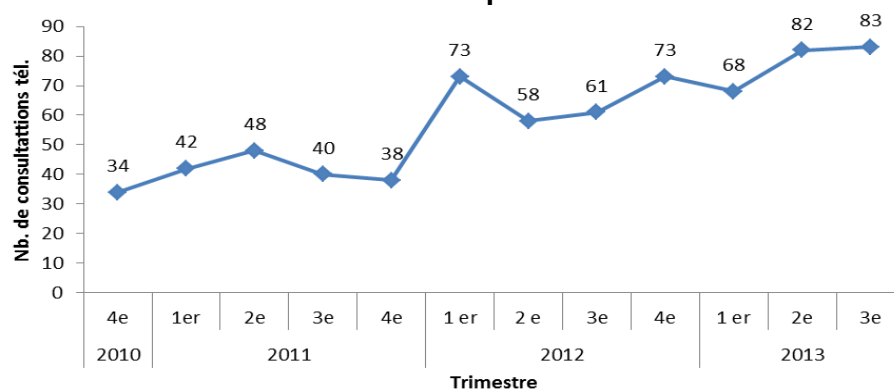
Avec en moyenne 1 141 appels par trimestre et une douzaine d'appels par jour, la LAAA maintient sa popularité auprès de la population québécoise (graphique 1). Il est à noter que chaque augmentation du nombre d'appels correspond à une période de diffusion d'une campagne de sensibilisation grand public¹².

Graphique 1
Répartition des appels en provenance de la population selon le trimestre
Octobre 2010 à septembre 2013



La LAAA a aussi gagné en popularité auprès des intervenants tout au long de la période observée, comme en témoigne l'augmentation constante et progressive du nombre de consultations téléphoniques réalisées (graphique 2). Le nombre moyen de consultations téléphoniques par trimestre est de 58, passant de 34 au cours du dernier trimestre 2010 à 83 durant le 3^e trimestre 2013. Tout comme les campagnes de sensibilisation pour les appels de la population, les formations sur la maltraitance offertes par la LAAA ont pu influencer l'achalandage du service de consultation. Le nombre d'appels des intervenants du RSSS semble augmenter parallèlement au nombre de sessions de formation offertes, ce qui montre l'efficacité de la formation pour susciter l'intérêt des intervenants face à cette problématique.

Graphique 2
Répartition des consultations téléphoniques selon le trimestre
Octobre 2010 à septembre 2013



¹² Trois campagnes de sensibilisation nationale ont été diffusées durant cette période : 1^{re} campagne du 3 au 31 octobre 2010 (4^e trimestre 2010); 2^e campagne du 2 au 23 octobre 2011 (4^e trimestre 2011); 3^e campagne du 31 mars au 5 mai 2013 (2^e trimestre 2013).

Provenance des appels selon la région sociosanitaire

Le tableau 3 présente la répartition des appels en provenance de la population selon la région sociosanitaire. Dans un premier temps, on remarque que la LAAA est utilisée à la grandeur du territoire. Afin de faciliter les comparaisons, la colonne de droite présente le nombre d'appels par tranche de 10 000 habitants de 65 ans et plus. Fait à souligner, Montréal est la seule région avec un nombre d'appels par tranche de 10 000 habitants plus élevé que celui pour l'ensemble du Québec.

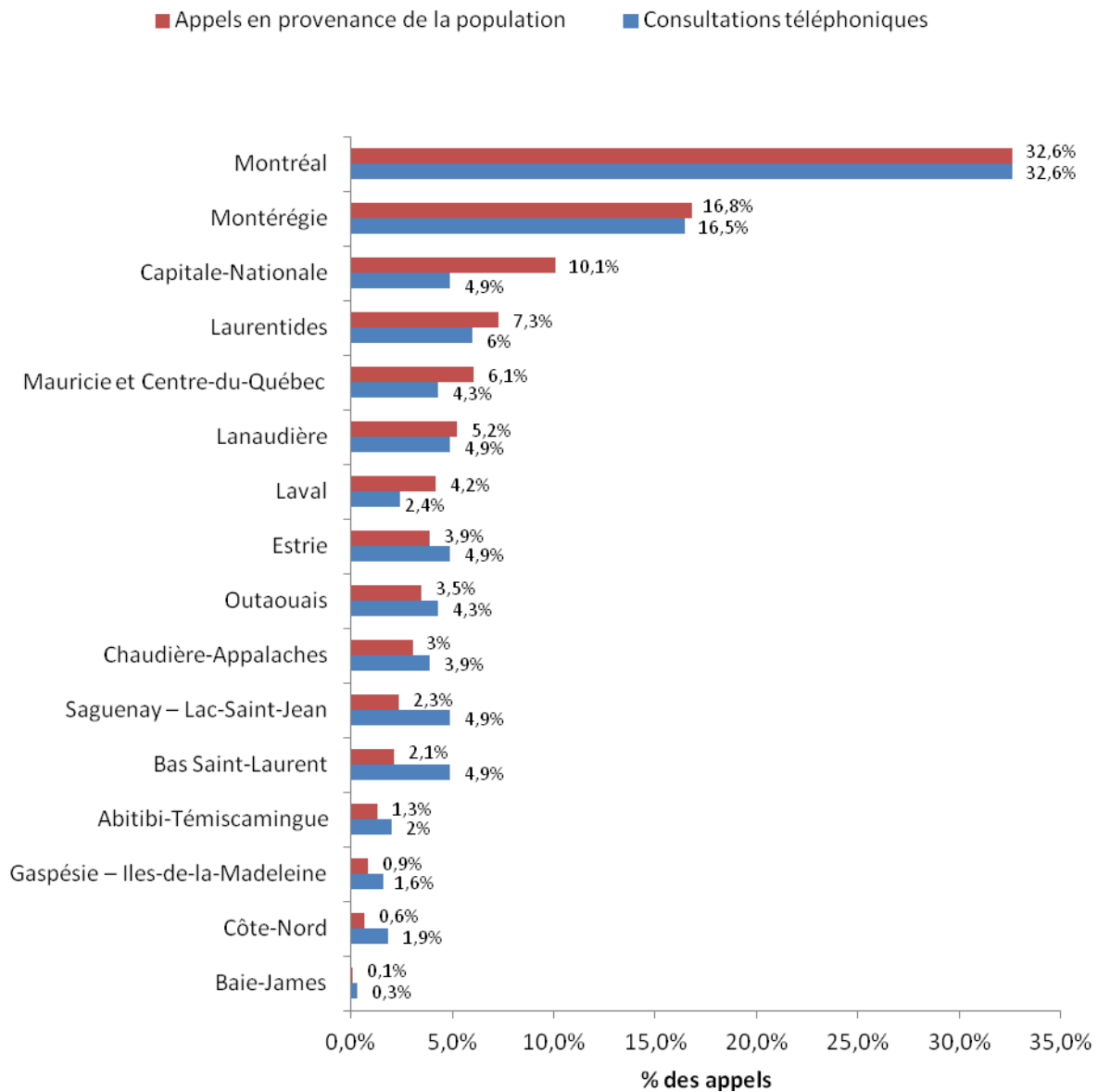
Tableau 3
Nombre d'appels en provenance de la population par région et
par tranche de 10 000 habitants de 65 ans et plus
Octobre 2010 à septembre 2013

Région	Nb. d'appels en provenance de la population (2010-2013)	Nb. d'appels par tranche de 10 000 hab. >= 65 ans
Montréal	3 938	128
Laurentides	880	98
Montérégie	2 030	95
Baie-James	8	92
Capitale-Nationale	1 217	91
Lanaudière	631	85
Outaouais	418	80
Laval	505	76
Mauricie et Centre-du-Québec	733	72
Abitibi-Témiscamingue	157	67
Bas-Saint-Laurent	256	60
Saguenay - Lac-Saint-Jean	283	55
Estrie	472	54
Côte-Nord	77	52
Gaspésie - Îles-de-la-Madeleine	104	50
Chaudière-Appalaches	367	49
Ensemble du Québec	12 076*	109

*Ce chiffre exclut les appels hors Québec (68) ainsi que les appels pour lesquels la région n'est pas indiquée (1 550).

Comme le présente le graphique 3, la LAAA est utilisée partout au Québec. À elles seules, les régions de Montréal (32,6%) et de la Montérégie (environ 17%) représentent l'origine de près de la moitié des appels et des consultations téléphoniques.

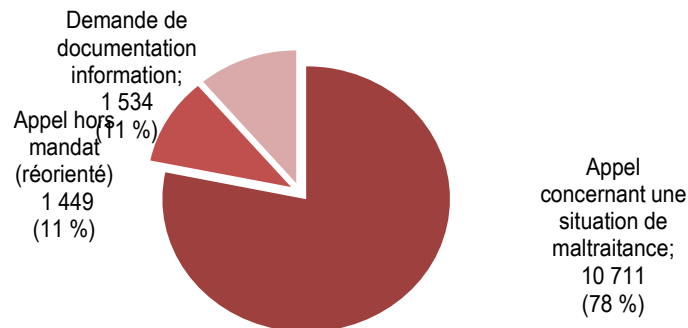
Graphique 3
Répartition des appels selon la clientèle et la région sociosanitaire
Octobre 2010 à septembre 2013



Type d'appel de la population

Environ 78 % des appels de la population sont liés à une situation de maltraitance. Les appels concernant une demande de documentation ou d'information et les appels hors mandats sont de même importance (11 %).

Graphique 4
Répartition des appels de la population selon le type d'appel
Octobre 2010 à septembre 2013



Type de maltraitance

Parmi les appels de la population liés à une situation de maltraitance, près de la moitié des cas présentent au moins deux types de maltraitance. L'exploitation ou la négligence financières-matérielles (53,6 %) et la violence ou la négligence psychologiques (53,1 %) sont les plus rapportées. Le profil est similaire du côté des consultations téléphoniques (tableau 4).

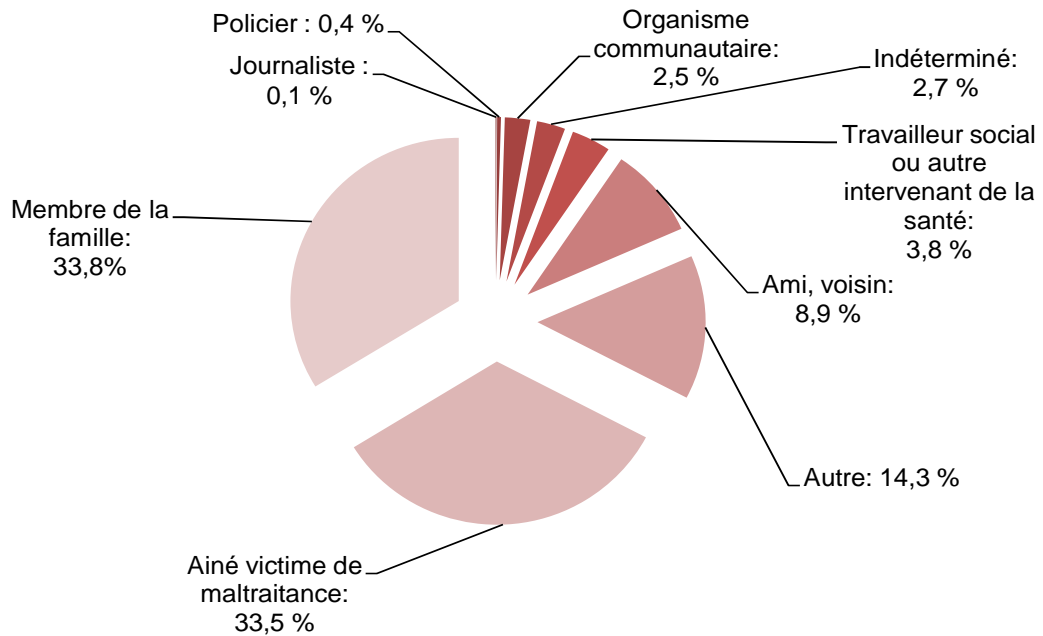
Tableau 4
Répartition des appels de la population liés à une situation de maltraitance et des consultations téléphoniques selon le type de maltraitance
Octobre 2010 à septembre 2013

Type de maltraitance	% d'appels	% de consultations téléphoniques
Exploitation ou négligence financières/matérielles	53,6 %	63,9 %
Violence ou négligence psychologiques	53,1 %	43 %
Violation des droits de la personne	24,3 %	14 %
Violence ou négligence physiques et sexuelles	23 %	32,6 %
Abus systémique	7 %	s.o.
Âgisme	0,9 %	s.o.

Identité de l'appelant

Comme le présente le graphique 5, la majorité des appels de la population sont issus d'un membre de la famille de la victime (33,8 %) ou de la victime elle-même (33,5 %).

Graphique 5
Répartition des appels de la population selon l'identité de l'appelant
Octobre 2010 à septembre 2013



Âge et sexe des présumées victimes

Autant du côté des appels de la population liés à une situation de maltraitance que de celui des consultations téléphoniques, les personnes âgées de 80 à 89 ans représentent plus du tiers des présumées victimes de maltraitance (tableaux 5 et 6). Par ailleurs, plus de 70 % des présumées victimes sont des femmes. Cette surreprésentation, quel que soit le groupe d'âge, témoigne d'un phénomène de féminisation des victimes de maltraitance.

Tableau 5
Répartition des appels de la population liés à une situation de maltraitance selon le groupe d'âge et le sexe des présumées victimes mentionnées
Octobre 2010 à septembre 2013

Sexe	Groupe d'âge				Total
	69 ans et moins	70 à 79 ans	80 à 89 ans	90 ans et +	
Femme	14 %	24 %	28 %	8 %	75 %
Homme	5 %	8 %	10 %	2 %	25 %
Total	19 %	33 %	38 %	10 %	100 %

Tableau 6
Répartition des consultations téléphoniques selon le groupe d'âge et le sexe des présumées victimes mentionnées
Octobre 2010 à septembre 2013

Sexe	Groupe d'âge				Total
	69 ans et moins	70 à 79 ans	80 à 89 ans	90 ans et +	
Femme	10 %	23 %	32 %	8 %	73 %
Homme	3 %	10 %	12 %	2 %	27 %
Total	13 %	32 %	44 %	11 %	100 %

Liens entre la présumée victime et la personne qui maltraite

Autant pour les appels de la population liés à une situation de maltraitance que pour les consultations téléphoniques effectuées auprès d'intervenants, dans la majorité des cas, la personne qui maltraite est un proche, soit l'enfant (environ 50 %), le conjoint (environ 10 %), ou un autre membre de la famille (environ 15 %).

Tableau 7
Répartition des appels de la population liés à une situation de maltraitance et des consultations téléphoniques selon le lien de la personne qui maltraite avec la présumée victime
Octobre 2010 à septembre 2013

Personne qui maltraite	% d'appels	% de consultations téléphoniques
Enfant	46,6 %	48,4 %
Autre	16,6 %	14,2 %
Autre membre de la famille	14,2 %	15,7 %
Ami, voisin	12,3 %	10,3 %
Conjoint(e)	6,9 %	9,8 %
Intervenant, préposé, professionnel	3,3 %	1,6 %
Total	100 %	100 %

Motif de l'appel

Le soutien-écoute (81 %), la recherche de ressources d'aide (69 %) et la recherche d'information sur la maltraitance envers les aînés (57 %) constituent les principaux motifs des appels de la population liés à une situation de maltraitance (tableau 8).

Tableau 8
Répartition des appels de la population liés à une situation de maltraitance selon le motif de l'appel
Octobre 2010 à septembre 2013

Motif de l'appel	N ^{bre} d'appels	% d'appels
Soutien-écoute	8 680	81 %
Recherche de ressources - références	7 436	69 %
Information sur possibilité de maltraitance	6 108	57 %
Appel sortant : intervention planifiée	421	4 %
Situation de crise	109	1 %

3. EFFICACITÉ DE LA LIGNE AIDE ABUS AÎNÉS

De manière générale, les intervenants de la LAAA pensent qu'ils bénéficient de conditions facilitantes pour offrir un service de qualité. Ils estiment également que les appelants de la population et les intervenants ayant obtenu une consultation téléphonique sont satisfaits des services de la LAAA. Cette section s'intéresse aux conditions structurelles qui ont permis à la LAAA d'atteindre la plupart de ses objectifs de même qu'aux effets engendrés par la mise en place d'une telle mesure.

3.1 Conditions structurelles facilitantes

Un financement adéquat

Le financement récurrent du SA-Famille est un élément non négligeable concourant à l'efficacité de la LAAA. Dans son rapport annuel 2011-2012, la LAAA suggérait au SA-Famille de lui accorder « [...] de façon récurrente un budget fixe d'un montant de 802 901 \$ pour maintenir les acquis ainsi que le fonctionnement optimal du service [...] »¹³. Depuis son implantation en 2010, en moyenne, la LAAA a reçu 783 600 \$ par année.

Une organisation souple

Les ressources humaines actuellement disponibles suffisent à remplir le mandat de la LAAA, bien que la hausse de l'achalandage occasionné par les campagnes de sensibilisation nationale nuise parfois à la possibilité d'effectuer un retour d'appel dans les 24 heures, ce qui oblige les intervenants à effectuer du temps supplémentaire afin de répondre à la demande. Pendant ces périodes d'exception, toutes les ressources disponibles, superviseurs et agents de recherche inclus, sont mobilisées pour répondre au téléphone. La souplesse dans l'embauche du personnel, la flexibilité des quarts de travail et la valorisation du potentiel de professionnels qualifiés sont des facteurs d'attrait et de rétention du personnel, d'autant plus qu'il s'agit d'un travail exigeant pour les intervenants, sur le plan émotionnel et psychologique.

Les appelants n'ont pas toujours une idée bien définie du mandat de la LAAA. Certains d'entre eux croient à tort que les intervenants peuvent se déplacer, faire enquête ou encore résoudre un problème à leur place. Cette mésentente donne lieu à des situations tendues lorsque l'appelant apprend que le mandat de la LAAA se limite à faire des recommandations ou à fournir des références. Cela dit, l'aspect non coercitif de la LAAA peut avoir l'effet inverse, c'est-à-dire que, sachant cela, l'appelant peut collaborer davantage à l'intervention.

L'espace de travail ouvert, mais étroit, rend certaines interventions difficiles en raison du bruit environnant qui, selon certains, risque de nuire à la concentration et à la confidentialité qu'impliquent les appels. Pour d'autres, cette proximité est bénéfique, car elle favorise les discussions cliniques et le soutien professionnel. L'organisation est à l'écoute des employés et, en ce sens, des casques d'écoute ont été acquis pour répondre à leurs besoins.

Le logiciel de gestion des fiches d'appels répond adéquatement aux besoins de l'équipe et des appelants. Très convivial, il permet d'extraire efficacement les données quantitatives, comme les

¹³ CSSS CAVENDISH (2012). *Rapport financier 2011-2012 de la Ligne Aide Abus Aînés*, p. 13.

statistiques, et les données qualitatives, comme l'historique de l'appelant et le contenu des interventions précédentes afin que tout intervenant puisse assurer le suivi. Toutefois, quelques améliorations pourraient être apportées au système d'information : les fiches d'appels de certains appels hors mandat et demandes de documentation contenaient des informations sur le motif de l'appel et la nature de l'intervention. Généralement, ces catégories sont réservées pour les appels liés à une situation de maltraitance. Ici, le traitement des fiches pourrait gagner en clarté si la façon de les remplir était revue.

L'efficacité du système téléphonique est aussi à souligner. Pouvant rediriger automatiquement l'appel vers une boîte vocale et garantissant un rappel en fonction de l'urgence, il n'y a pratiquement aucun temps d'attente pour l'appelant. En cas d'échec d'un 1^{er} rappel, les intervenants de la LAAA effectueront trois autres tentatives. Ce mécanisme assure l'accès à la LAAA dans la mesure où le personnel respecte les délais de rappels.

Une formation continue valorisée et de qualité

La qualité des interventions passe par la formation continue du personnel et l'intégration progressive de tout nouvel employé. Ainsi, à la suite d'une embauche, la formation d'une durée de deux jours est suivie d'une période d'observation, d'apprentissage et de familiarisation aux enjeux éthiques, aux formes de maltraitance et aux outils de travail tels que les fiches d'appels.

Par ailleurs, les intervenants sont invités à assister à des activités de formation continue animées par les formatrices de la LAAA et les superviseuses. Ces activités peuvent prendre la forme d'un exercice clinique où une discussion est menée autour d'une intervention particulière. Les intervenants sont également invités à assister à des formations à l'externe, qu'il s'agisse de conférences, de séminaires ou de colloques. Cet encadrement permet d'actualiser et de concrétiser le bagage théorique et professionnel, et de mieux outiller les intervenants afin qu'ils puissent assurer un service de qualité. Le soutien de la haute direction, par son implication et sa valorisation de la formation continue, contribue aussi à maintenir ou à améliorer la qualité des interventions offertes par les intervenants de la LAAA.

3.2 Des objectifs atteints

Un volume d'appels dépassant les attentes

Le volume d'appels de la population dépasse les objectifs que s'était fixés la LAAA au départ (3 000 appels), mais varie peu dans le temps. Cette demande, en adéquation avec l'offre de services de la LAAA, témoigne d'une bonne capacité de gestion des responsables de la LAAA.

L'augmentation du nombre de consultations téléphoniques, qui dépasse les objectifs fixés par la LAAA, confirme l'utilisation et l'appropriation de ce service par les intervenants du RSSS et du milieu communautaire, et témoigne de sa pertinence.

Des interventions encadrées et de qualité

L'expertise multisectorielle de la LAAA constitue un atout certain au plan des interventions. Comme les consultations téléphoniques revêtent souvent un niveau supplémentaire de complexité, un mécanisme « d'entonnoir » pour la gestion des appels est mis à la disposition des intervenants. Dès lors, ces derniers ont accès à une équipe de juristes, de notaires, ou de policiers qui contribuent à la qualité du soutien des intervenants et les aident à développer de

l'assurance dans leurs interventions. Les intervenants de la LAAA se sentent privilégiés d'avoir accès à un tel encadrement :

[C]e support-là, que nous, on reçoit, nous permet de donner la qualité qu'on donne quand on a des appels, puis nous permet de faire des suivis, puis nous permet d'intervenir de la façon qu'on le fait (participant).

Appuyés par deux superviseurs cliniques, les intervenants de la LAAA se sentent soutenus et bien outillés pour offrir un service de qualité :

On mise aussi sur son encadrement, sur la disponibilité des matériels, des outils, pour cette personne-là. Donc, on essaie de lui donner tous les outils nécessaires pour l'aider à faire des interventions de qualité (superviseur).

Les superviseurs cliniques peuvent à leur tour se tourner vers l'experte en maltraitance du CSSS Cavendish ou vers l'équipe de consultation multisectorielle.

Un élément important de l'intervention téléphonique est de donner à la population un accès facile à un service d'écoute, d'information et de référence, dans le respect de la confidentialité et de l'anonymat sans avoir à se déplacer. L'appelant peut ainsi se confier plus facilement sur des sujets difficiles ou pour lesquels il éprouve un sentiment de gêne ou de honte. Un intervenant soutient que la facilité d'accès de la LAAA ajoute à son succès.

Des utilisateurs satisfaits

En 2012-2013, l'évaluation téléphonique de la LAAA indiquait que les taux de satisfaction exprimés par les intervenants ayant utilisé le service de consultation téléphonique variaient de 79 % à 95 % selon les aspects évalués¹⁴. En 2013-2014, avec les mêmes questions, ils variaient de 81,2 % à 100 %¹⁵, ce qui montre que la très grande satisfaction des intervenants envers les services offerts par la LAAA tend à se maintenir.

Des collaborations interorganisationnelles à consolider

Les intervenants de la LAAA sont amenés à travailler en collaboration avec différents partenaires, notamment les services policiers, les CSSS, les organismes communautaires, les centres d'aide aux victimes d'actes criminels, le Curateur public et la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (CDPDJ). Bien que ces collaborations soient utiles et contribuent à améliorer l'efficacité et la crédibilité des interventions de la LAAA, les intervenants éprouvent certaines difficultés :

On n'a [pas tout le] contrôle sur le continuum. Tout comme, quand on réfère quelqu'un à la Commission des droits, la Commission des droits a ses critères. On peut, de bonne foi, penser que cette personne sera retenue, mais il y a un critère X qui fait que, elle, n'est pas admissible pour un service [...] précis (participant).

Les préoccupations des intervenants de la LAAA à l'égard du continuum de service rappellent la pertinence de consolider davantage les liens interprofessionnels et interorganisationnels, même informels. Il a été suggéré que le mandat avec les collaborateurs de la LAAA soit élargi afin

¹⁴ CHARPENTIER, Michèle et Maryse SOULIÈRES (2012). *Ligne téléphonique provinciale Aide Abus Aînés : Analyse de l'implantation et de la pertinence clinique*, CSSS Cavendish, p. 74.

¹⁵ CSSS CAVENDISH (2015). *Activités et prévisions budgétaires 2014-2015 de la Ligne Aide Abus Aînés*, p. 10.

d'effectuer des suivis plus personnalisés. Certes, la collaboration interprofessionnelle a des limites, surtout liées aux enjeux de confidentialité des dossiers. Cela dit, lorsque la LAAA affirme poursuivre l'arrimage des services avec les établissements du RSSS et les acteurs impliqués dans la lutte à la maltraitance, et consolider des partenariats avec les coordonnateurs régionaux spécialisés en matière de maltraitance et la Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées de l'Université de Sherbrooke, elle fait un pas dans la bonne direction¹⁶.

Dans le cadre du PAM, la collaboration des coordonnateurs régionaux a encouragé la promotion de la formation en maltraitance et répondu aux besoins de formation dans l'ensemble du Québec. L'inventaire des ressources régionales, qu'ils ont élaboré pour le PAM, est un outil essentiel pour la LAAA lorsqu'il s'agit de diriger l'appelant vers une ressource dans sa communauté. Une mise à jour continue des ressources est nécessaire afin de faciliter le processus de références pour les appelants.

¹⁶ CSSS CAVENDISH (2015). *Activités et prévisions budgétaires 2014-2015 de la Ligne Aide Abus Aînés*, p. 3 et 8.

4. EFFICACITÉ DE LA FORMATION EN MALTRAITANCE

Les formations sur la maltraitance offertes aux intervenants psychosociaux ont contribué à faire connaître le rôle de soutien de la LAAA et à optimiser la qualité des interventions des professionnels. Cette dernière section présente les différentes formations en maltraitance offertes par la LAAA, et plus particulièrement la formation *Former les formateurs* en raison de sa plus grande importance.

4.1 Portrait d'ensemble : des formations déployées dans la plupart des régions

Le nombre de formations offertes et le degré de couverture régionale indiquent que la LAAA a rempli le mandat national qui lui a été accordé dans le cadre du PAM. En effet, entre février 2011 et mars 2014, la LAAA a offert 58 séances de formation en maltraitance auprès de 829 intervenants du RSSS (tableau 9). La formation *Dépistage et intervention* a été offerte 17 fois, tandis que la formation *Former les formateurs* a été offerte à 21 reprises. Les formations *Intervention* et *Consolidation des acquis*, elles, ont été offertes respectivement à 8 et à 12 reprises. La formation *Intervention* n'a été offerte qu'en 2011, tandis que *Dépistage et intervention* et *Consolidation des acquis* ne sont plus offertes en raison d'une demande trop faible de la part des établissements du RSSS. À ce jour, seule *Former les formateurs* est encore offerte.

Tableau 9
Nombre de séances de formation offertes par la Ligne Aide Abus Aînés et nombre de participants selon le type de formation
Février 2011 à mars 2014

Type de formation	N ^{bre} de séances de formation	N ^{bre} de participants
Dépistage et intervention	17	331
Former les formateurs	21	220
Intervention	8	195
Consolidation des acquis	12	83
Total	58	829

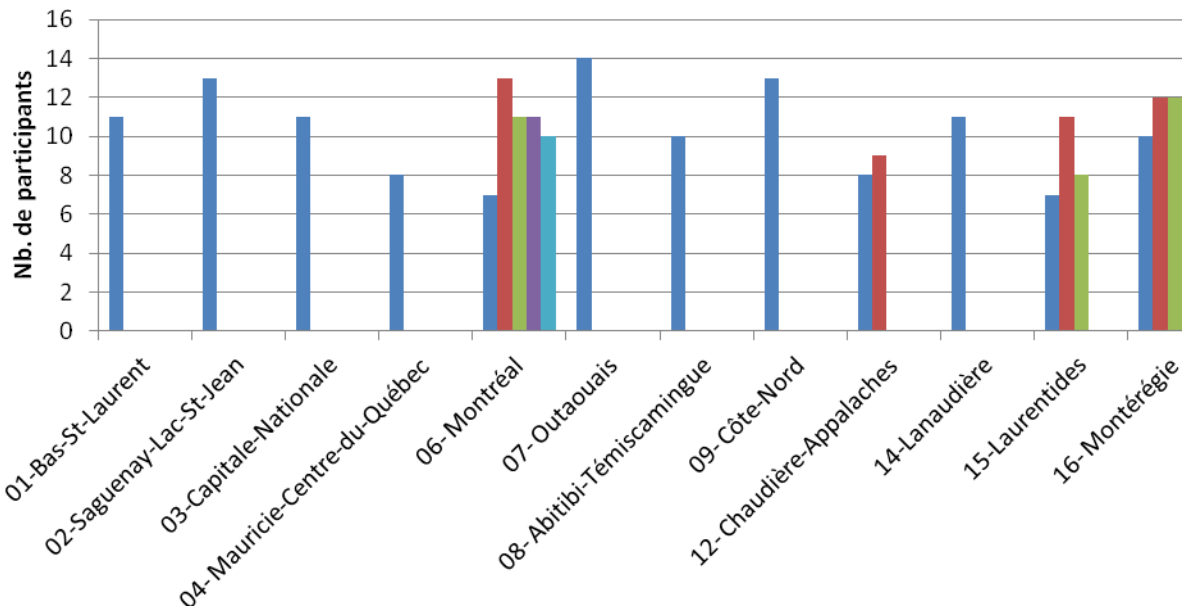
En raison du nombre élevé d'intervenants formés et de séances de formation offertes ainsi que de l'évolution de la demande de la part des CSSS, le volet formation de la LAAA, tel qu'il est offert depuis 2011, pourrait faire l'objet d'une révision. Par exemple, offrir la formation aux acteurs œuvrant en dehors du RSSS ou développer une formation à distance pourraient constituer des avenues intéressantes.

Former les formateurs

Plus précisément, la formation *Former les formateurs* a été déployée dans 12 régions du Québec et a été offerte à 220 intervenants de l'ensemble des régions sociosanitaires (graphique 6). Selon les formatrices, la hausse de l'achalandage pour le service de consultation de la LAAA est un indicateur du succès de cette formation :

Plus on donne de formation, plus il y a d'appels, les appels de consultation professionnelle augmentent toujours à la LAAA. Donc, c'est aussi un facteur de succès des formations (formateur).

Graphique 6
Répartition des participants aux séances de formation *Former les formateurs* selon la région sociosanitaire de la formation
Février 2011 à février 2014



Les évaluations réalisées à la fin de chacune des séances de formation font ressortir que la grande majorité des participants sont satisfaits (plus de 80 %), mais les constats plus nuancés des formatrices méritent d'être pris en considération. *Former les formateurs* vise principalement la formation d'agents multiplicateurs en maltraitance, c'est-à-dire des intervenants qui pourront former à leur tour d'autres intervenants dans leur milieu de travail. Bien que cette formation ait rempli ses objectifs sur le plan de l'offre de service, certaines limites existent au sujet de la multiplication des formations :

- l'asymétrie d'expérience entre les futurs formateurs et leurs collègues¹⁷;
- le temps écoulé entre la formation reçue et le moment où l'intervenant formera ses pairs, jugé trop long;
- la réticence des CSSS à libérer des intervenants.

Ces contraintes organisationnelles risquent de démobiliser les futurs formateurs et de nuire à leur capacité d'agent multiplicateur, car rien ne garantit au professionnel qu'une fois formé, il pourra transmettre ses connaissances dans des délais raisonnables et que le CSSS sera en mesure de le libérer pour former des intervenants :

Les gens sont formés, ils ont bien assimilé les connaissances, mais nous, on n'a pas le contrôle sur la multiplication des formations au niveau des CSSS... je pense que

¹⁷ Il arrive que le formateur ait à former des intervenants ayant beaucoup plus d'années d'expérience que lui. Cette situation place parfois le formateur dans une position inconfortable.

ça, ça démotive, le fait de ne pas pouvoir utiliser la formation dans des délais raisonnables (formateur).

Ces préoccupations sont également soulevées par les répondants au sondage.

4.2 Former les formateurs : une formation adaptée aux besoins du RSSS

Malgré une forte demande d'acteurs appelés à travailler avec des enjeux de maltraitance, comme les organismes communautaires et les policiers, le programme de formation est dédié exclusivement aux intervenants du RSSS. Comme nous l'avons mentionné plus haut, favoriser leur accès permettrait de sensibiliser une autre clientèle et d'optimiser l'intervention en maltraitance.

La collaboration des coordonnateurs régionaux a été essentielle dans la promotion et l'incitation des CSSS à offrir la formation dans leur établissement. L'expertise des formatrices et leur capacité d'adaptation en regard d'une clientèle variée ont amélioré la qualité de la formation par leur écoute des besoins du milieu. Un bon exemple est la mise sur pied d'outils particuliers pour les formations d'intervenants psychosociaux des CSSS en contact avec les communautés culturelles et les Premières Nations. Le budget octroyé à la LAAA donne aux formateurs la possibilité d'offrir la formation gratuitement dans les CSSS. Malgré cet atout, les établissements du RSSS éprouvent des difficultés à libérer un employé pour quatre jours. Ce problème est encore plus important pour la formation en région éloignée.

Des mécanismes d'amélioration continue ont aussi été mis en place pour soutenir les formateurs formés dans leur région. À l'occasion, les formateurs de la LAAA ont assisté aux formations offertes dans les CSSS pour voir la façon dont leur formation était retransmise. Par ailleurs, des outils tels que des capsules vidéo ou un bottin de ressources en maltraitance sont venus soutenir les futurs formateurs.

Cette formation a eu comme effet indirect de réseauter les intervenants d'une même région qui, par la suite, peuvent s'entraider. Les taux élevés de satisfaction envers la formation, présentés dans l'*Analyse d'implantation*¹⁸ et dans le sondage adressé aux intervenants, viennent confirmer cette dimension.

4.3 Former les formateurs : la qualité de la formation vue par les participants

Sur les 220 participants à la formation *Former les formateurs*, 138 ont répondu au sondage en ligne. De ce nombre, près de 90 % travaillent toujours dans le même établissement et occupent le même poste de travail. Plus des trois quarts sont des intervenants psychosociaux. Dans l'ensemble, le sondage indique une appréciation très positive de la qualité de la formation par les participants.

Quel que soit le groupe d'âge, plus de 9 répondants sur 10 souhaitaient suivre cette formation. Les répondants avaient plusieurs attentes :

- 72 % cherchaient des savoirs professionnels utilisables immédiatement;

¹⁸ CHARPENTIER, Michèle et Maryse SOULIÈRES (2012). *Ligne téléphonique provinciale Aide Abus Aînés : Analyse de l'implantation et de la pertinence clinique*, CSSS Cavendish, p. 69.

- 71 % cherchaient des apports utiles pour former d'autres intervenants en maltraitance dans leur milieu;
- 46 % cherchaient des connaissances générales sur la maltraitance.

Près de la totalité des répondants (97 %) se disent « satisfaits » ou « très satisfaits » des compétences acquises pour intervenir en maltraitance dans leur lieu de travail, alors que 95 % sont « satisfaits » ou « très satisfaits » des compétences acquises pour former leurs pairs. Quant aux possibilités de transfert des compétences pour former leurs pairs dans leur milieu de travail, environ 83 % des répondants se disent confiants.

Niveau de compétence acquis

Tel que l'illustre le tableau 10, la formation *Former les formateurs* semble avoir augmenté globalement le niveau de compétences¹⁹ des intervenants du RSSS sur la problématique de la maltraitance envers les aînés. Leur niveau de compétence s'est aussi grandement amélioré en ce qui concerne l'acquisition d'outils susceptibles de les aider à transférer leurs connaissances aux autres intervenants de leur établissement.

Tableau 10
Niveau de compétences acquis à la suite de la formation *Former les formateurs* selon le type de compétence

Type de compétence	Moyenne		Différence
	Avant	Après	
Savoir reconnaître la maltraitance sous toutes ses formes	6,5	8,9	2,4
Être sensibilisé à l'importance de dépister la maltraitance	7,3	9,4	2,1
Être familiarisé avec les interventions possibles et les ressources offertes	5,6	8,7	3,1
Comprendre les responsabilités et les limites des intervenants psychosociaux en maltraitance	5,9	8,8	2,9
Être outillé pour transférer ces connaissances aux intervenants de mon établissement	4,2	8,5	4,3

Utilisation du soutien offert par la LAAA après la formation

Après avoir suivi la formation, environ 26 % des répondants ont rappelé la LAAA ou les formateurs pour des besoins d'information générale sur la maltraitance, environ 38 % pour les soutenir dans des interventions de maltraitance, et 37 % pour les soutenir dans leurs activités

¹⁹ Lors du sondage, les répondants étaient appelés à répondre, selon une échelle allant de 0 (pas du tout capable) à 10 (tout à fait capable), à différents énoncés ayant trait à l'acquisition de compétences. Il est à noter que la mesure avant-après a été effectuée une fois la formation terminée.

de formation dans leur milieu de travail. De plus, la majorité des répondants (environ 64 %) ont utilisé la section du site web de la LAAA dédié aux formateurs.

4.4 Effets de la formation *Former les formateurs*

Déploiement de la formation : perspective des gestionnaires

À partir du questionnaire adressé aux gestionnaires, il a été possible de dresser un portrait du déploiement de la formation sur la maltraitance dans les CSSS (tableau 11). Alors qu'en moyenne 2,8 professionnels ont été formés par la formation *Former les formateurs* par CSSS, 52,4 professionnels ont été formés par les agents multiplicateurs par CSSS. Les écarts entre la moyenne et la médiane illustrent la grande variation entre les établissements du RSSS.

Tableau 11
Portrait du déploiement de la formation sur la maltraitance
31 mars 2014

Type de formation	N ^{bre} moyen de sessions offertes par CSSS (médiane)	N ^{bre} moyen de professionnels formés par CSSS (médiane)
Formation <i>Former les formateurs</i> donnée par la LAAA	0,8 (1)	2,8 (2)
Formation donnée par les formateurs formés par la LAAA	4,8 (3)	52,4 (24)

Il convient d'ajouter que 70 % des gestionnaires affirment que leur CSSS priorise la formation en maltraitance envers les aînés parmi l'ensemble des formations offertes dans leur établissement pour 2014-2015. Bien qu'imparfait, cet indicateur offre un aperçu du déploiement à venir des formations en maltraitance, et ce, d'autant plus que leur priorisation par la hiérarchie constitue une condition essentielle à leur déploiement. Par ailleurs, pour la même année, 76 % des gestionnaires soutiennent que les intervenants formés par la LAAA dispenseront des formations en maltraitance.

Conditions favorisant le déploiement de la formation : un point de vue partagé

En comparant les réponses des deux sondages au sujet des conditions favorisant ou non le déploiement de la formation, il est possible de dégager quelques thèmes récurrents :

- le soutien de la structure organisationnelle;
- l'organisation du travail;
- l'intérêt du formateur et de la personne à former;
- le temps de libération et la durée de la formation;
- le budget dédié à la formation.

Le soutien organisationnel, qu'il provienne du MSSS, des établissements du RSSS ou des gestionnaires, ressort clairement parmi les conditions favorisant le déploiement. Ce soutien peut se manifester de plusieurs façons, que ce soit par l'importance que le gestionnaire ou

l'établissement accorde à la problématique ou par l'inscription de la formation dans les ententes de gestion ou dans le plan de formation du CSSS.

Quant à l'organisation du travail, sont évoquées ici des conditions contraignantes telles que le contexte organisationnel (ex. : réorganisation du RSSS), le manque de ressources matérielles et humaines (ex. : roulement de personnel), la disponibilité des locaux, la charge de travail trop lourde des formateurs et le nombre limité de formateurs. Puis, dans une moindre mesure, quelques commentaires soulignent l'importance que revêt l'intérêt du formateur et de la personne à former.

La durée de la formation, de quatre jours, et le temps de remplacement de la ressource libérée représentent des contraintes majeures. Quelques répondants ont fait mention du peu de temps alloué pour administrer la formation par la suite (trois heures au plus).

Les budgets de formations ne permettent pas toujours de défrayer les déplacements ni de dégager les montants nécessaires pour libérer le personnel et les formateurs. À cela, il convient d'ajouter la précarité budgétaire de certains établissements du RSSS ainsi que le contexte budgétaire.

CONCLUSION

Voilà maintenant plus de quatre ans que la Ligne Aide Abus Aînés a été créée. L'analyse d'implantation de 2012 réalisée par Michèle Carpentier et Maryse Soulières a dressé un premier bilan de ses réalisations. À sa façon, le présent rapport d'évaluation contribue à faire le point sur la LAAA en se concentrant davantage sur son efficacité en regard des objectifs visés.

Plus précisément, le rapport indique que la ligne d'écoute téléphonique atteint ses objectifs en termes de volume d'appels, de répartition régionale des appels et de satisfaction de sa clientèle. Plusieurs conditions structurelles telles un financement adéquat et une souplesse organisationnelle lui ont été bénéfiques.

La capacité d'adaptation de la LAAA à la réalité du RSSS, et le niveau de compétence acquis par les intervenants formés font aussi bonne figure, comme le montre l'analyse du volet « soutien aux intervenants psychosociaux ».

Finalement, quelques avenues possibles sont suggérées afin d'assurer la pérennisation et l'élargissement de la formation en maltraitance. Bien qu'entamée, la réflexion sur la forme que pourrait prendre cette dernière aurait intérêt à tenir compte des écueils identifiés au sujet de son déploiement. Le rapport suggère également d'apporter une attention particulière à la compréhension du mandat de la ligne téléphonique par les appelants ainsi qu'aux ajustements techniques dans la façon de remplir les fiches d'appels. Les préoccupations des intervenants sur le continuum de service pourraient aussi être approfondies davantage.

BIBLIOGRAPHIE

CHARPENTIER, Michèle et Maryse SOULIÈRES (2012). *Ligne téléphonique provinciale Aide Abus Aînés : Analyse de l'implantation et de la pertinence clinique*, CSSS Cavendish, 102 p.

CSSS CAVENDISH (2015). *Activités et prévisions budgétaires 2014-2015 de la Ligne Aide Abus Aînés*, 15 p.

CSSS CAVENDISH (2012). *Rapport financier 2011-2012 de la Ligne Aide Abus Aînés*, 20 p.

LIGNE AIDE ABUS AÎNÉES (2014). *Accueil*, [En ligne], [<http://www.aideabusaines.ca/index.php/services/population>] (Consultée le 20 juin 2014).

MINISTÈRE DE LA FAMILLE ET DES AÎNÉS (2010). *Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2010-2015*, Gouvernement du Québec, 82 p.

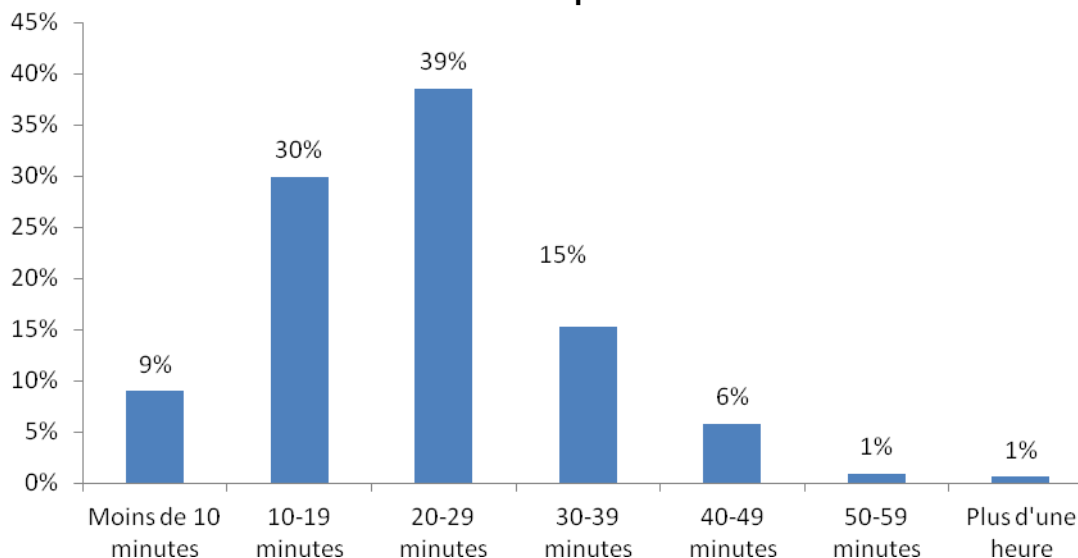
SECRETARIAT DU CONSEIL DU TRÉSOR (2013). *Glossaire des termes usuels en mesure de performance et en évaluation*, Direction de la mise en œuvre de la Loi sur l'administration publique, 26 p.

ANNEXE 1 : TABLEAUX ET GRAPHIQUES COMPLÉMENTAIRES AU PORTRAIT STATISTIQUE

Tableau 1
Répartition des appels de la population et des consultations téléphoniques selon le moment de la journée
Octobre 2010 à septembre 2013

Moment de la journée	% d'appels	% de consultations téléphoniques
Avant-midi	36 %	39 %
Après-midi	45 %	55 %
Soirée	19 %	6 %
Total	100 %	100 %

Graphique 1
Répartition des consultations téléphoniques selon la durée de l'appel
Octobre 2010 à septembre 2013



Graphique 2
Répartition des consultations téléphoniques selon l'occupation professionnelle de l'appelant
Octobre 2010 à septembre 2013

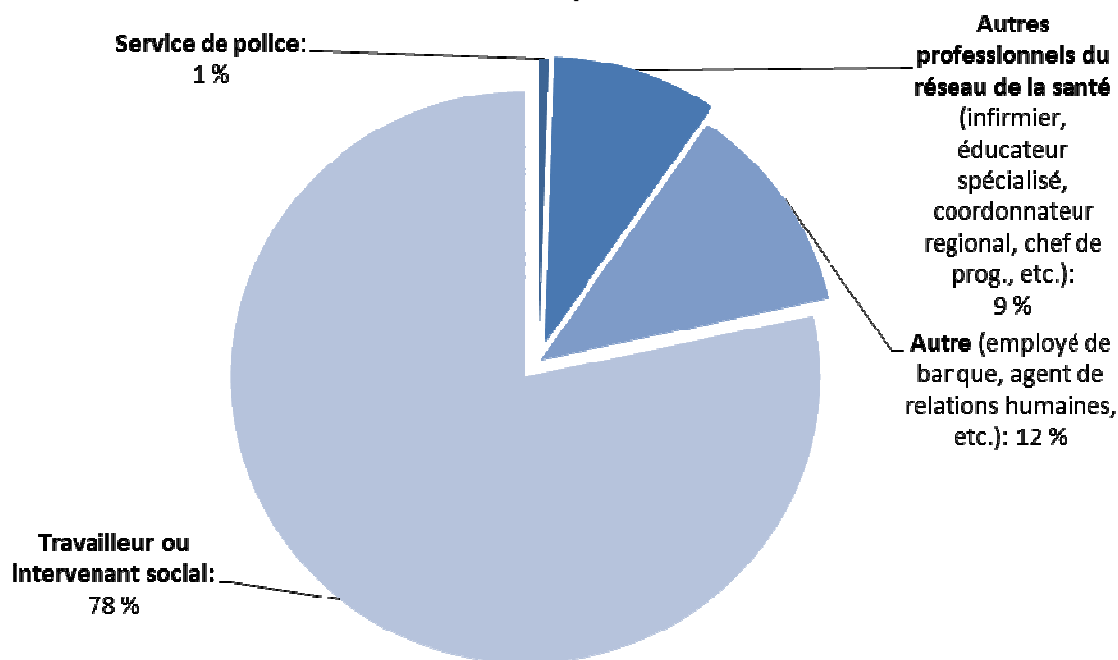


Tableau 2
Répartition des appels de la population selon les moyens de connaître la LAAA
Octobre 2010 à septembre 2013

Moyen de connaître la LAAA	N ^{bre} d'appels	% d'appels
Non défini	8 889	65 %
Autre	1 693	12 %
Publicité à la télévision	1 230	9 %
Dépliants de la LAAA	610	4 %
Famille, amis	431	3 %
Intervenant	415	3 %
Services gouvernementaux	297	2 %
Revue (Bel Age, FADOQ, etc.)	165	1 %
Aîné-avisé	20	0,1 %

Tableau 3
Répartition des appels de la population pour lesquels les présumées victimes présentent une perte d'autonomie fonctionnelle selon le type de perte d'autonomie fonctionnelle
Octobre 2010 à septembre 2013

Perte d'autonomie fonctionnelle	N^{bre} d'appels	% d'appels
Déplacements à l'extérieur	2 253	72 %
Déplacements à l'intérieur	1 859	59 %
Hygiène	892	29 %
Alimentation	821	26 %
Limitations sensorielles (audition, vision)	616	20 %
Salubrité du milieu de vie	365	12 %
Incontinence	359	11 %
Problèmes d'élocution	137	4 %

Tableau 4
Répartition des appels de la population liés à une situation de maltraitance et des consultations téléphoniques selon le sexe de la personne qui maltraite
Octobre 2010 à septembre 2013

Sexe de la personne qui maltraite	% d'appels	% de consultations téléphoniques
Femme	47 %	41 %
Homme	53 %	59 %
Total	100 %	100 %

Tableau 5
Répartition des appels de la population liés à une situation de maltraitance et des consultations téléphoniques selon que la victime cohabite ou non avec la personne qui maltraite
Octobre 2010 à septembre 2013

Cohabitation de la personne qui maltraite avec la victime	% d'appels	% de consultations téléphoniques
Non	74,4 %	56 %
Oui	25,6 %	44 %
Total	100 %	100 %

Tableau 6
Répartition des appels de la population selon le service qui maltraite
Octobre 2010 à septembre 2013

Service qui maltraite	N^{bre} d'appels	% d'appels
Résidence d'hébergement privée (but lucratif ou non)	842	40 %
Autre	620	30 %
Milieu d'hébergement public (RTF, RI, CHSLD)	299	14 %
Centre hospitalier	237	11 %
CLSC	156	7 %

Tableau 7
Répartition des appels de la population liés à une situation de maltraitance et des consultations téléphoniques selon le milieu de vie de la présumée victime
Octobre 2010 à septembre 2013

Milieu de vie de la présumée victime	% d'appels	% de consultations téléphoniques
Domicile	59,7 %	55,1 %
Résidence d'hébergement privée (but lucratif ou non)	22,5 %	13,1 %
Milieu d'hébergement public (RTF, RI, CHSLD)	5,8 %	7,6 %
HLM	3,9 %	3,4 %
Centre hospitalier ou de soins	3,3 %	5,9 %
Autre ou non disponible	4,8 %	14,9 %
Total	100 %	100 %

Tableau 8
Répartition des appels de la population liés à une situation de maltraitance selon la nature de l'intervention
Octobre 2010 à septembre 2013

Nature de l'intervention	N^{bre} d'appels	% appels
Écoute/support	9 397	88 %
Information sur les ressources	9 192	86 %
Intervention ponctuelle	2 714	25 %
Référence par l'intervenante	697	7 %
Engagement à donner un suivi	384	4 %
Intervention de crise	112	1 %

Tableau 9
Répartition des appels de la population selon le niveau de risque identifié par
l'intervenante
Octobre 2010 à septembre 2013

Niveau de risque	N^{bre} d'appels	% d'appels
<i>Niveau 1 - Urgence, nécessite une intervention immédiate</i>	57	0,6 %
<i>Niveau 2 - Risque et vulnérabilité très élevés, intervention en moins de 48 heures</i>	95	0,9 %
<i>Niveau 3 - Risque et vulnérabilité élevés, intervention en moins d'une semaine</i>	287	2,8 %
<i>Niveau 4 - Risque et vulnérabilité présents, intervention en moins de deux semaines</i>	706	7 %
<i>Niveau 5 - Vulnérabilité et/ou besoins présents, intervention en moins d'un mois</i>	1 329	13,1 %
<i>Niveau 6 - Vulnérabilité ou risque compensé par facteurs de protection</i>	2 643	26,1 %
<i>Niveau 7 - Vulnérabilité et/ou risque impossible à évaluer précisément</i>	5 013	49,5 %
Total	10 130*	100 %

*581 valeurs manquantes

Tableau 10
Répartition des appels de la population liés à une situation de maltraitance selon
l'orientation donnée
Octobre 2010 à septembre 2013

Orientation donnée	N^{bre} d'appels	% d'appels
Autre	4 244	65 %
CLSC	3 422	52 %
Police	942	14 %
CDPDJ	777	12 %
Organisme communautaire	524	8 %
Curateur	457	7 %
Centre hospitalier	149	2 %
OPHQ	31	0,5 %