



SOMMAIRE DU RAPPORT DE RECHERCHE* **Ligne téléphonique provinciale Aide Abus Aînés :** **Analyse de l'implantation et de la pertinence clinique**

INTRODUCTION

La Ligne Aide Abus Aînés

Parmi les mesures et actions phares identifiées dans le Plan d'action québécois pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées (2010-2015), nous retrouvons la ligne téléphonique provinciale Aide Abus Aînés (LAAA), mise en place par le CSSS Cavendish. La LAAA est entrée en fonction le 1er octobre 2010 et on peut y accéder de partout au Québec, les sept jours de la semaine entre 8 heures et 20 heures, que l'on soit une personne âgée vivant de la maltraitance, un proche, un témoin ou encore un intervenant. La ligne compte sur une équipe d'intervenants professionnels qui assurent un service téléphonique gratuit et bilingue (français et anglais) : écoute, soutien, information, évaluation téléphonique de la situation, intervention ponctuelle, intervention de crise. En cas de besoin, un suivi téléphonique, une orientation ou une référence vers l'organisation la plus appropriée peuvent être faits.

Le processus de recherche

Un volet « recherche » a été intégré dès le départ au processus d'implantation de la LAAA, afin de soutenir les réflexions et les décisions essentielles à la mise en place d'un nouveau service de cette envergure. Le présent rapport s'inscrit dans ce volet et présente l'analyse du processus d'implantation de la LAAA ainsi que de l'analyse de la pertinence clinique du service offert. L'équipe de recherche, sous la direction de Michèle Charpentier (UQÀM) et Maryse Soulières (LAAA), était composée de chercheurs provenant de différentes universités québécoises, ainsi que de membres de l'équipe de gestion et d'intervenants de la LAAA.

RÉSULTATS

Analyse du processus d'implantation de la LAAA (chapitre 1)

Ce chapitre présente les différents facteurs ayant facilité l'implantation de la LAAA, ainsi que les facteurs rencontrés. Ceux-ci ont en effet été nombreux, notamment en ce qui a trait au volume d'appel plus important que prévu ou au recrutement du personnel. Heureusement, l'équipe de gestion de la LAAA a pu miser sur les acquis du CSSS Cavendish, dont l'expertise en maltraitance était déjà reconnue. Les efforts déployés pour favoriser la coordination des interventions de la LAAA avec celle des principaux partenaires travaillant en contexte de maltraitance ont aussi pu assurer un meilleur continuum de services pour les appelants.

Portrait statistique des appels en provenance de la population (chapitre 2)

Ce chapitre brosse un portrait statistique des appels reçus au cours de la première année d'opération. Les faits saillants sont :

- La LAAA a traité 4 879 appels au cours de la première année, soit 1,5 fois plus que les prévisions initiales. L'achalandage de la LAAA semble fortement influencé par les campagnes de sensibilisation et le traitement médiatique de situations de maltraitance ;
- Près du tiers des appelants sont des aînés qui se disent victimes de maltraitance. Un autre tiers est composé des membres de la famille des présumées victimes ;

- Dans 43% des appels, la présumée victime est une femme de 70 à 89 ans ;
- La majorité des appels concernent des aînés demeurant à domicile, mais on remarque un nombre important d'appels concernant des milieux d'hébergement privés et publics ;
- Dans plus de 52% des appels, la personne qui serait maltraitante est un membre de la famille de l'aîné ;
- Les types de maltraitance les plus souvent rapportés à la LAAA sont la maltraitance financière et la maltraitance psychologique.

Analyse de la pertinence clinique de la LAAA dans le traitement des appels de la population (chapitres 3-4-5)

Certains types d'appels reçus à la LAAA présentent des défis cliniques particuliers, notamment : les appels présentant un niveau de risque élevé, les appels ayant nécessité des références dans le réseau de la santé et des services sociaux, ainsi que les appels provenant de présumées très âgées. Des analyses qualitatives de fiches d'appels de chacune de ces catégories ont été réalisées et mettent notamment en évidence la complexité de la problématique de la maltraitance et l'importance de la professionnalisation de la LAAA pour répondre adéquatement aux besoins des appelants. Les analyses révèlent aussi que les appelants, même ceux âgés de plus de 90 ans, ont souvent tentés plusieurs démarches pour que cesse la violence dont ils se disent victimes.

Portrait des services offerts aux intervenants : la pertinence de la formation et de la consultation professionnelle (chapitre 6)

La problématique de la maltraitance étant complexe, un volet de soutien aux intervenants appelés à intervenir dans une situation de maltraitance a été développé par la LAAA. Ce chapitre présente un bilan des activités de formation offertes aux intervenants psychosociaux du réseau de la santé et des services sociaux, ainsi que du service de consultation professionnelle. Le niveau de satisfaction extrêmement élevé des intervenants ayant eu recours à l'un ou l'autre de ces services démontre qu'ils répondent à un besoin éminent.

CONCLUSIONS

Les 5 principaux facteurs de réussite de la LAAA sont :

- la lutte contre la maltraitance par l'empowerment des aînés et de leurs proches ;
- le développement d'une expertise clinique et d'une intervention adaptée ;
- le téléphone : un outil d'intervention accessible pour les aînés et leurs proches ;
- le soutien clinique et le développement des connaissances des intervenants psychosociaux
- la démarche de co-construction des connaissances scientifiques et cliniques.

Les 5 recommandations de l'équipe de recherche, sont :

- le renouvellement, voire la poursuite et la consolidation du mandat de la Ligne AAA ;
- la rediffusion de la campagne de sensibilisation ;
- la poursuite du travail de recherche-action et d'analyse critique des interventions téléphoniques faites à Ligne AAA ;
- le maintien du service de consultation professionnelle et de formation d'agents multiplicateurs auprès de leurs collègues ;
- la constitution d'un petit groupe de travail multisectoriel favorisant la concertation entre les différents partenaires impliqués en maltraitance.

* Charpentier, Michèle et Soulières, Maryse (dir) (2012). *Ligne téléphonique provinciale Aide Abus Aînés : Analyse de l'implantation et de la pertinence clinique*, Rapport de recherche soumis au Ministère de la famille et des aînés et au Ministère de la santé et des services sociaux, 102 pages.