



**Ligne Aide  
Maltraitance  
Adultes Aînés**

# **PRÉSENTATION DES SERVICES DE LA LAMAA**

**22 février 2024**

**Rachel Thadal**, Cheffe d'administration de programme  
**Lidia Volvich**, Spécialiste en activités cliniques

*Centre intégré  
universitaire de santé  
et de services sociaux  
du Centre-Ouest-  
de-l'Île-de-Montréal*

**Québec** 





# Plan de présentation

01 L'historique

02 Le mandat

03 Les fonctions

04 Les services en 4 volets

05 L'équipe et les opérations

06 Les chiffres clés

07 Mise en situation

➤ Accompagnement

➤ Référence

➤ Signalement

➤ Algorithme des appels

08 Remerciements

# Historique

Anciennement Ligne Info Abus (1995)

**2010**

**LANCEMENT  
LAAA**

1<sup>er</sup> octobre 2010  
Ligne Aide Adultes  
Aînés (LAAA)

1  
Plan d'action  
2010-2015

**2017**

**MANDAT  
RECONDUIT**

2<sup>e</sup> Plan d'action  
2017-2022

**2021**

**GUICHET  
UNIQUE**

Maltraitance  
Matérielle et  
Financière

**2022**

**MANDAT  
ÉLARGI**

Modification Loi 6.3

3<sup>e</sup> Plan d'action  
2022-2027

**2023**

**LANCEMENT  
LAMAA**

1<sup>er</sup> avr. 2023: Nouveau nom  
Avril - Oct : Déploiement  
13 nov. 2023: Lancement



Ligne Aide  
Maltraitance  
Adultes Aînés

1-888-489-2287

[Lignemaltraitance.ca](http://Lignemaltraitance.ca)



# Mandat

Contribuer à la mise en œuvre de la mesure 38 du **Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées** (2022-2027).



« Implanter et maintenir les services d'un centre d'aide, d'évaluation et de référence en maltraitance destinée aux personnes âgées et à toute personne majeure en situation de vulnérabilité. » ➤➤



# Fonctions

L-6.3 , art 20.7



- 1° de recevoir l'appel d'une personne qui demande de l'information ou du soutien concernant la maltraitance et d'offrir une écoute active à cette personne;**
- 2° d'évaluer la situation décrite par la personne ainsi que son niveau de risque, notamment afin de déterminer s'il s'agit d'un cas de maltraitance;
- 3° de fournir de l'information sur les ressources disponibles et les recours possibles pour mettre fin à un cas de maltraitance;**
- 4° de référer la personne vers les intervenants les plus aptes à lui venir en aide, notamment le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services compétent ou tout autre intervenant désigné visé à l'article 17;
- 5° d'effectuer, avec le consentement de la personne, un suivi afin de l'accompagner dans son cheminement ou dans ses démarches.**



# Les services en 4 volets

**Traitement des appels  
(services à la population)**



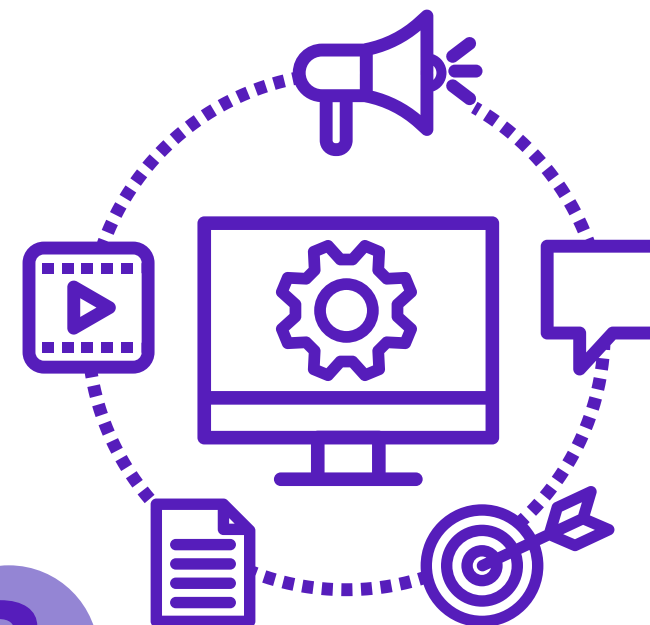
1

**Maltraitance  
Matérielle et  
financière**



2

**Rayonnement et  
sensibilisation**



3

**Consultation et  
soutien aux  
professionnels**



4



# Traitement des appels



**Bilingue, gratuit et confidentiel - 7 j/7, de 8h00 à 20h00**

**Intervention basée sur l'empowerment:**

- Information, écoute, support
- Intervention ponctuelle et évaluation du risque (intervention de crise au besoin)
- Orientation/référence vers les ressources
- Accompagnement et suivi

Reconnaître et favoriser l'autodétermination de la personne en situation de maltraitance ainsi que défendre ses intérêts sont des principes qui se trouvent au cœur des interventions de la LAMAA et ce, même si la personne est fragilisée par des problèmes de santé ou des pertes cognitives.



# Traitement des appels



## Accompagnement

**Orientation** : Informations ou coordonnées d'une ressource, programme ou service transmises à l'appelant pour qu'il fasse lui-même ses démarches (empowerment).

**Référence** : Démarches entreprises par l'intervenant LAMAA auprès d'une ressource, un programme ou un service: fiche de référence Appel téléphonique pour que ce dernier entre en contact avec l'appelant.

**Suivi** : Modalités de suivi téléphonique prises avec l'appelant pour voir l'évolution de ses démarches ou de la situation.





# Maltraitance matérielle et financière

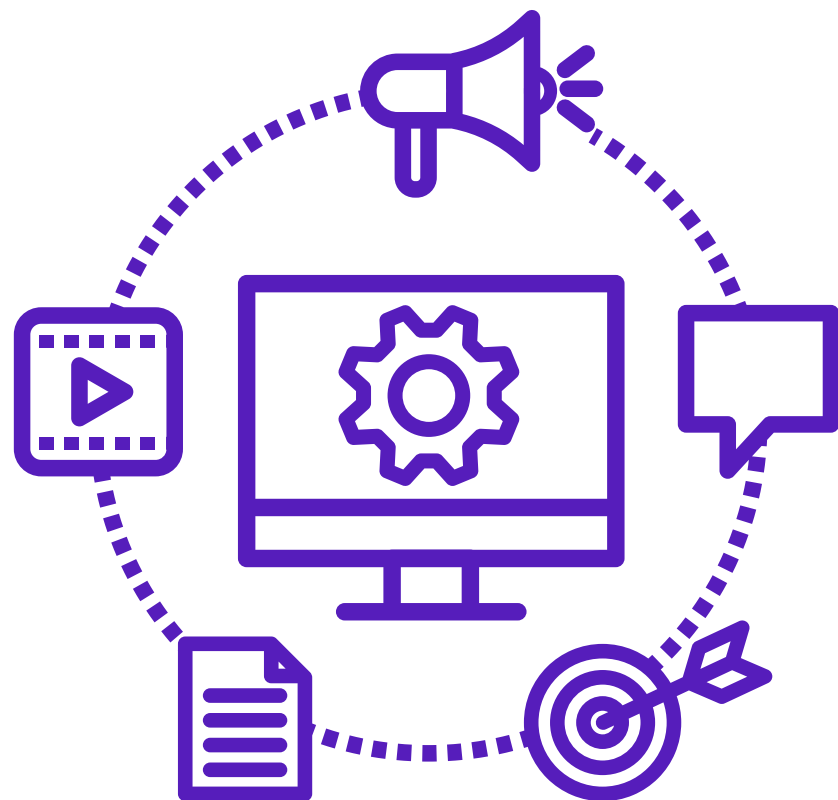


## Guichet unique « secteur financier »

- Section réservée à la maltraitance matérielle et financière sur le site web
- Hébergement de la formation sur la maltraitance matérielle et financière développée par le CREGÉS en collaboration avec l'Autorité des Marchés Financiers (AMF)
- Ressources et outils spécifiques à la maltraitance matérielle et financière



# Rayonnement et sensibilisation



- Présentation (tout public)
- Partenariat
- Kiosque
- Site web
- Infolettre
- Page Facebook



# Consultation aux professionnels



**Offerte aux intervenants et professionnels du RSSS, du milieu communautaire, du secteur public et du secteur financier.**

Conseil et soutien optimal afin de :

- les outiller pour intervenir/agir auprès de la personne et de son entourage;
- les aider à comprendre leurs responsabilités professionnelles;
- les aider à gérer les limites auxquelles ils sont confrontés.



Ligne Aide  
Maltraitance  
Adultes Aînés

1-888-489-2287

[Lignemaltraitance.ca](http://Lignemaltraitance.ca)

# L'appel du professionnel





Ligne Aide  
Maltraitance  
Adultes Aînés

1-888-489-2287

[Lignemaltraitance.ca](http://Lignemaltraitance.ca)

# Consultation Professionnelle

Évaluation téléphonique par un professionnel de la LAMAA



**Information biopsychosociale**



**Contexte et manifestation de  
la maltraitance**



**Interventions réalisées  
et résultats**



# Consultation Professionnelle

## Durant la consultation :

- Discussion et compréhension commune
- Identification des éléments à évaluer
- Discussion des aspect cliniques et éthiques
- Identification des pistes d'interventions
- Identification d'une situation faisant l'objet d'un signalement ou d'un processus d'intervention concerté (PIC)





# Mécanismes de référence

## VERS LE REPRÉSENTANT DÉSIGNÉ

Dans quelle  
situation:

- Lorsqu'il y a lieu de déclencher le processus d'intervention concertée (PIC)

Comment :

- Orientation/Référence vers le représentant désigné



Ligne Aide  
Maltraitance  
Adultes Aînés

1-888-489-2287

[Lignemaltraitance.ca](http://Lignemaltraitance.ca)

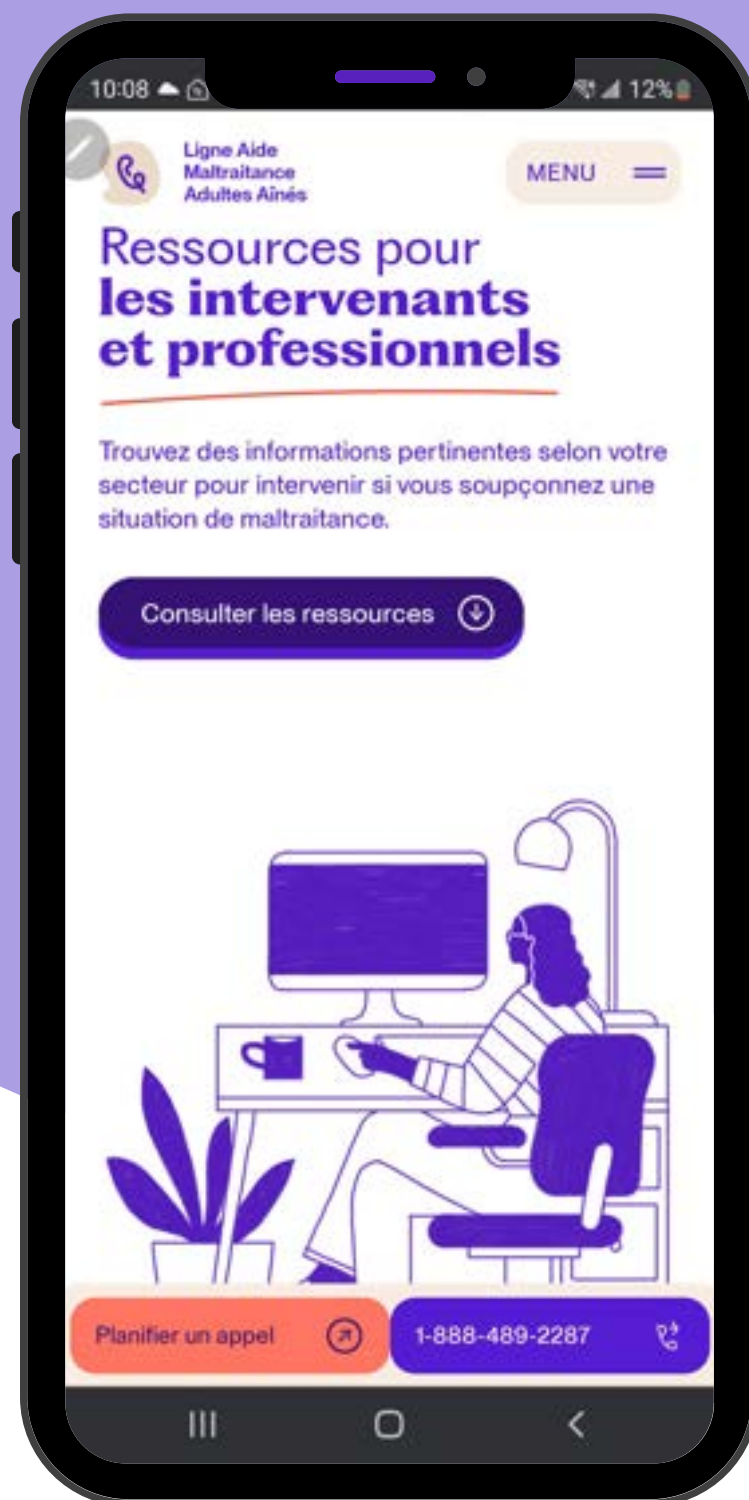
# Consultation Professionnelle

## **Après la consultation :**

- Processus de validation clinique
- Appel de suivi
- Autres suivis au besoin







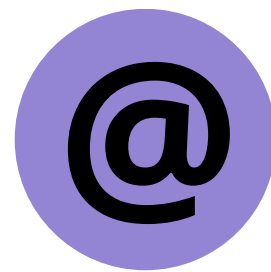
# Accès au service de consultation professionnelle

Deux (2) façons de joindre notre service :



**APPELER AU**

1-888-489-2287\*



**PRENDRE RENDEZ-VOUS**

[www.lignemaltraitance.ca](http://www.lignemaltraitance.ca)

Onglet "Professionnels"

\*Boîte vocale accessible en tout temps. Retour d'appels dans les 24h ou au moment précisé par l'intervenant ou professionnel



# L'équipe et les opérations

Implantée au CIUSSS du Centre Ouest de l'île de Montréal - Direction du programme de soutien à l'autonomie des personnes âgées (SAPA)

## Avant

- Numéro unique 1 888 489-2287
- Service bilingue, gratuit et confidentiel
- 7 jours par semaine, de 8h00 à 20h00
- Délai de retour en 24 heures garanti
- Aînés (50 ans et plus), famille, ami, voisin, témoin concernée par une situation de maltraitance.
- 8 ETC intervenants psychosociaux TS, TTS, ARH

## Depuis le 1e avril 2023

- Numéro unique 1 888 489-2287
- Service bilingue, gratuit et confidentiel
- 7 jours par semaine, de 8h00 à 20h00
- Délai de retour en 24 heures garanti
- Ajout clientèle 18 ans et plus en situation de vulnérabilité (DP, DI-TSA, itinérance, santé mentale, etc.)
- 19 ETC intervenants psychosociaux TS, TTS, ARH



# Chiffres-clés : Appels traités

**67 037**

**Appels Population**  
depuis oct. 2010

**7 025**

**Appels Population**  
au 31 janv. 2024

**705**

**Appels Professionnel**  
au 31 janv. 2024

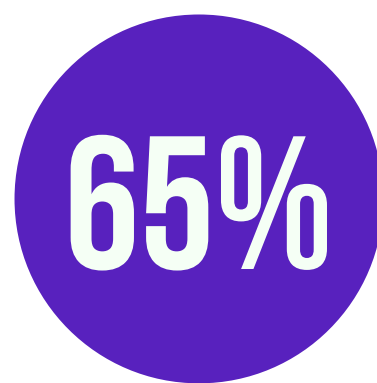


# Chiffres-clés : Appels traités

**85%** concernent une **situation de maltraitance**



**Femmes**



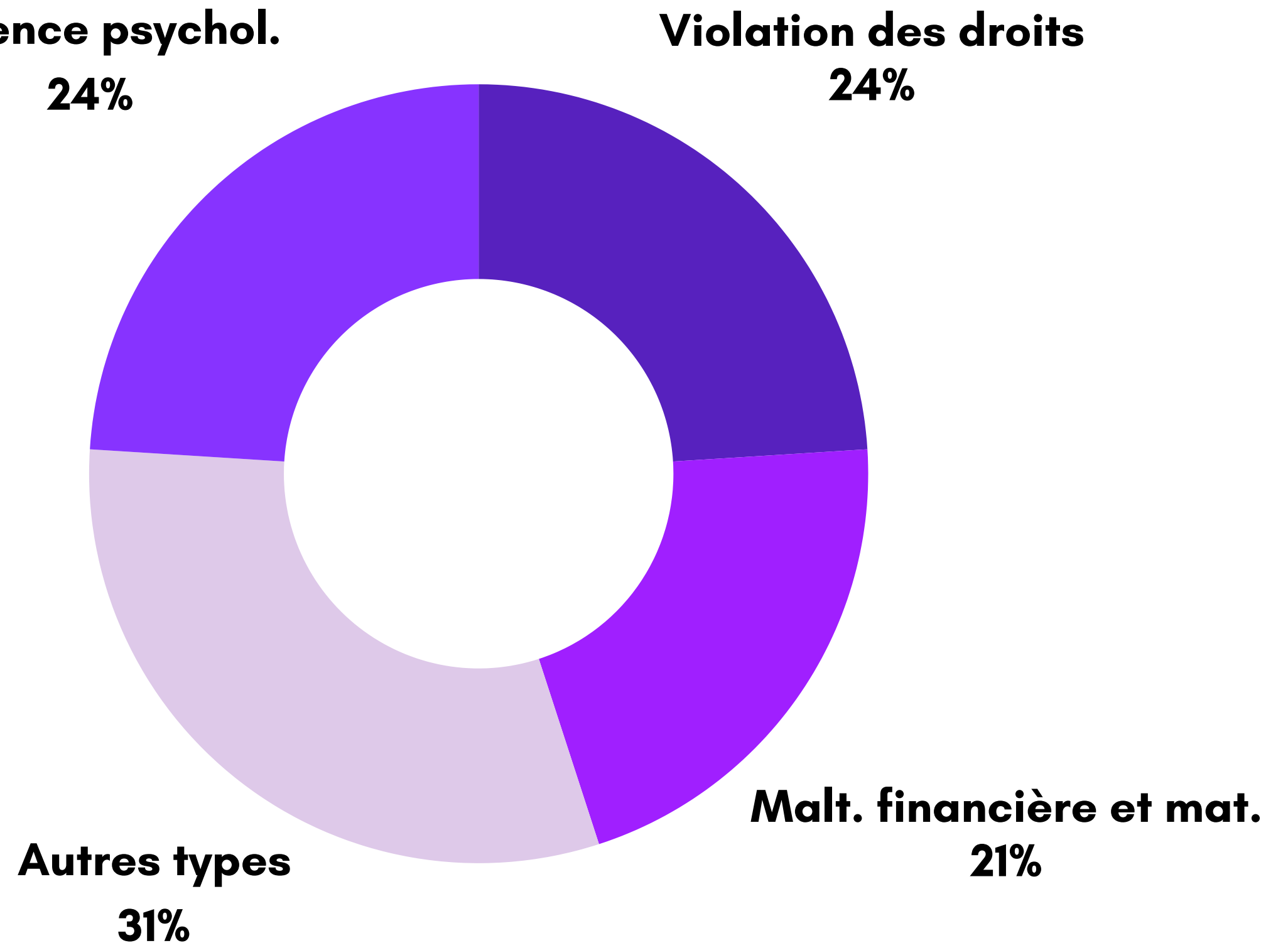
**À domicile**



**70-89 ans**



# Chiffres-clés : Types de maltraitance





Mise en situation

L'appel de Mme Huguette\*

*\*nom fictif*



# L'appel de Mme Huguette

Évaluation Téléphonique

## Informations biopsychosociales:

- 78 ans
- Demeure seule en RPA (résidence personnes âgées)
- Se dit apte et autonome
- Est veuve et aurait deux filles
- Participe aux activités sociales
- Est connue par un médecin





# L'appel de Mme Huguette

## Contexte et Manifestations de la maltraitance :

- Plusieurs appels par jour
- La nourriture jetée
- Pression pour acheter des vitamines et autres produits “sains”
- “Serrée” dans son budget
- Se dit être stressée, dort mal, fatiguée
- Se prive d'activités et sorties







# L'appel de Mme Huguette

## Analyse:

### Estimation du risque: Risque modéré

- Il s'agit d'une situation de maltraitance
- Vit du tort au niveau financier et psychologique
- Est fatiguée par la situation
- Bénéficiera d'un accompagnement





# L'appel de Mme Huguette

## Services offerts :

- Écoute/Soutien
- Information (empowerment)
- Orientation/Référence vers CLSC et Organismes communautaires
- **Accompagnement: Consentement requis**
- **Référence accueil psychosocial CIUSSS (AAOR)**
- **Suivi (prendre des nouvelles)**





# L'accompagnement Précisions

Avec le **consentement** de la personne, l'intervenant de la **LAMAA** agit comme un **facilitateur** pour la prise en charge du besoin de la personne ou pour **passer le relais** à la **meilleure ressource** selon la situation et la présence de facteurs de risque.

Le but ultime, c'est d'éviter que l'aîné ou l'adulte en situation de vulnérabilité soit laissé à lui-même avec une situation de maltraitance.





# Mécanismes de référence

## VERS LES AAOR

**Service d'accueil, d'analyse, d'orientation et de référence des CISSS/CIUSSS**

Dans quelle  
situation:

- Une clientèle qui n'a pas de service psychosocial du CISSS/CIUSSS et qui a besoin d'un suivi psychosocial
- Dans une situation de maltraitance ou non

Comment :

- À partir du courriel de la LAMAA avec pièces jointes et confirmation d'accusé de réception.



# L'appel de Mme Huguette

## Accompagnement :

- Envoi du courriel de référence à l'accueil du CISSS/CIUSSS (AAOR) par courriel avec pour **Objet : TRE\_J7E1A3\_Français\_P3\_maltraitance** et incluant :

## 1- Fiche d'appel en pdf

Fiche d'appel #AAA040762	
Nom de l'intervenant	Lidia Volvich, TS
Langue de l'appelant	Français
Spécificités de l'appelant	Aucune
Fiche enregistrée le	2022-09-22 14:48

Appelant	
Numéro non-disponible	Non
Numéro de téléphone	514-777-7777
Numéro de téléphone secondaire	Non-specified
Demande anonymat	Non
Prénom	Huguette
Nom de famille	Dos
Adresse (ligne 1)	3333 ch de la Cote-Ste-Catherine
Adresse (ligne 2)	Non-specified
Ville	Montréal
Code postal	H3L1M5
CLSC/CISSS	CLSC D'AHUNTSIC
Région	Montréal
Genre	Femme
Identité	Aîné en situation de maltraitance
Type d'appel	Appel concernant une situation de maltraitance
Comment l'appelant a-t-il connu la ligne?	Publicité à la télévision

## 2- Analyse clinique

Il s'agit d'une situation de maltraitance, l'appelante vit du tort au niveau monétaire (serrée dans son budget) et psychologique (pense tout le temps à la situation avec Johanne, difficulté à dormir). L'aînée reconnaît vivre une situation de maltraitance suite à notre entretien. L'aînée semble être pleine de capacités, mais être fatiguée par la situation et avoir besoin d'un accompagnement. Elle bénéficierait d'avoir un soutien psychosocial pour l'aider à mettre des limites saines avec Johanne. Elle bénéficierait de connaître les ressources disponibles pour le dépannage alimentaire pour l'aider lorsqu'elle est serrée dans son budget, aide à faire son budget.

**NB: Le niveau de priorité P3 est évalué avec la grille de priorisation multientente des demandes de services en CLSC**



# L'appel de Mme Huguette

## Suivi

Estimation du risque : **Risque élevé**

- Semble confuse
- Ne se rappelle pas de nous avoir parlé
- Pas de démarches entreprises
- Pleure au téléphone
- Document et carte pris par Johanne





# L'appel de Mme Huguette

Estimation du risque : **Risque élevé**

- **Accompagnement:**
  - Signalement obligatoire (consentement non requis)
  - Échange d'information avec professionnel(s) impliqué(s)
  - Suivi
- **Consultation avec la superviseure clinique**





# Mécanismes de signalement

## VERS LE \*CLPOQS OU VERS LE REPRÉSENTANT DÉSIGNÉ

\*Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services

Dans quelle situation:

- Lors d'un signalement obligatoire
- Lors d'un signalement volontaire

Comment :

- Avec le formulaire du CISSS/CIUSSS ou celui de la LAMAA

Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux du Centre-Québec-de-l'Île-de-Montréal Québec

Ligne Aide Maltraitance Adultes Aînés

Formulaire de Signalement obligatoire / Signalement volontaire

Veillez prendre note qu'à la suite de notre analyse de la situation nous avons consulté l'[Outil de soutien au développement et à la révision des politiques de lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité \(Annexe 1\)](#) pour déterminer à qui adresser notre signalement obligatoire/volontaire.

La présente est un :  Signalement obligatoire  Signalement volontaire

Conformément à la [Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les personnes aînées et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité](#) pour les raisons suivantes:

L'ainé.e  Adulte

Habite dans un : Choisissez un item.

OU/ET

Est sous :  un mandat de protection homologué  un régime de protection

OU

Inapte selon une évaluation médicale

Il/Elle vit une situation de [maltraitance](#)





# L'appel de Mme Huguette

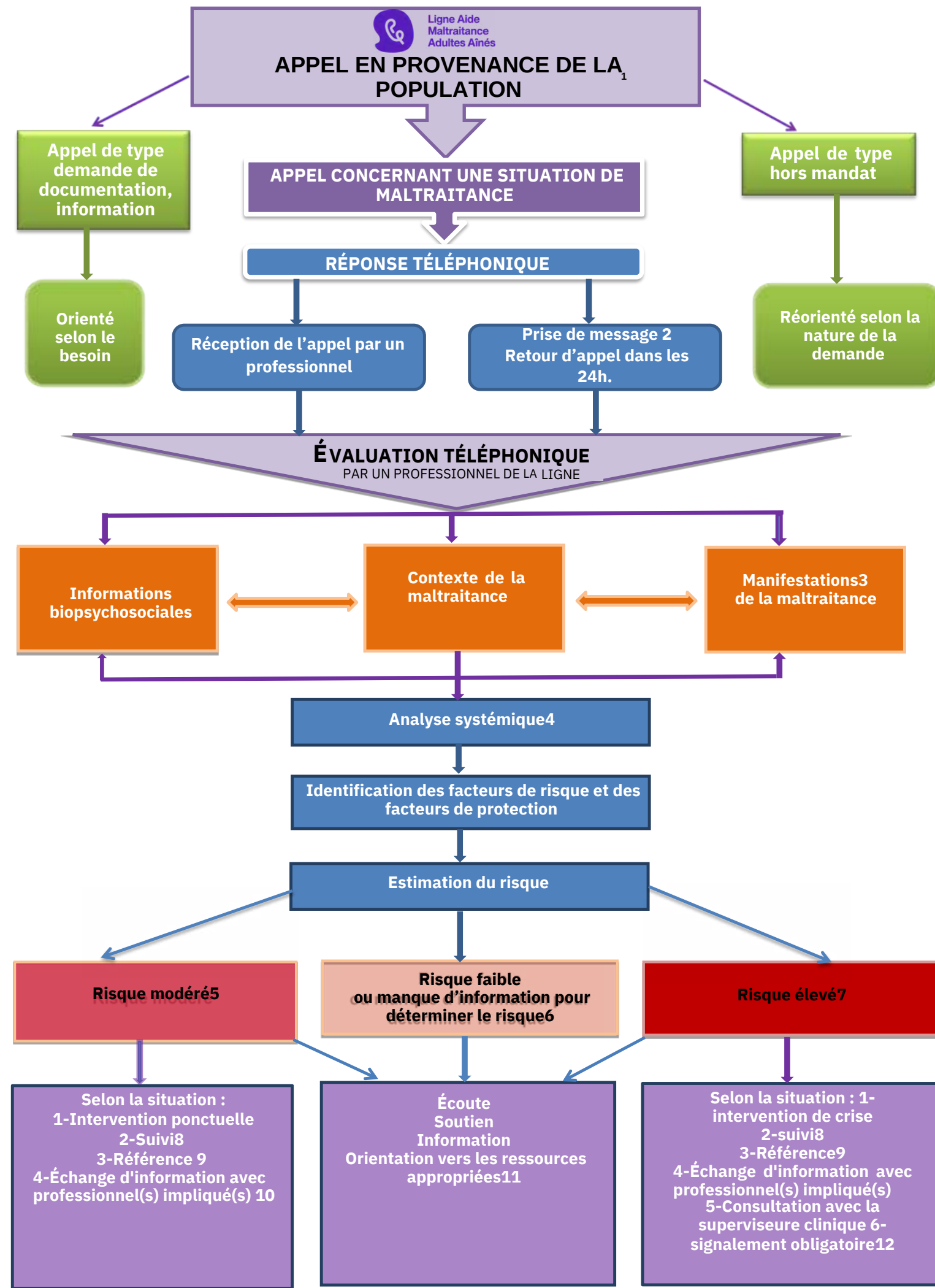
Estimation du risque : **Risque élevé**

- **Accompagnement:**

- Échange d'information avec professionnel(s) impliqué(s) (AAOR)
- Suivi auprès de Mme en réitérant qu'elle peut nous rappeler au besoin.



# Algorithme des appels (Population)



# Légende :

**1 La ligne s'adresse aux aînés/adultes en situation de vulnérabilité ainsi qu'à toute personne concernée par une situation de maltraitance potentielle (famille, proches, voisins, professionnels, employés, témoins, etc..).**

**2 Prise de message par boîte vocale ou par un répondant lorsque le volume d'appel est élevé ou que les professionnels sont au téléphone. Les urgences sont orientées vers le 911.**

**3 Les manifestations de la maltraitance incluent les indices (faits observables qui nécessitent une évaluation pour savoir s'ils sont reliés à une situation de maltraitance) et les indicateurs (faits observables évalués qui indiquent qu'il y a une situation de maltraitance).**

**4 Analyse des interactions entre les personnes impliquées dans la situation de maltraitance.**

**5 Exemple de situation à risque modéré : Plusieurs indices de maltraitance et facteurs de risque sont présents dans une situation de maltraitance financière envers un aîné/adulte ayant des déficits cognitifs modérés. Le tort causé à l'aîné/adulte est manifeste mais la situation n'inspire pas un sentiment d'urgence.**

**6 Exemple de situation à faible risque : Des facteurs de protection associés à la famille et à l'environnement sont présents dans une situation de maltraitance psychologique chez un aîné/adulte apte. Son intégrité psychologique et/ou physique n'est pas menacée.**

## Légende (suite):

**7 Exemple de situation à risque élevé : Plusieurs indices de maltraitance et facteurs de risque sont présents dans une situation de négligence physique, de maltraitance financière et psychologique envers un aîné/adulte ayant des déficits cognitifs importants. Le tort causé à l'aîné/adulte est significatif et/ou la situation inspire un sentiment d'urgence.**

**8 Un suivi peut être offert par un professionnel de la Ligne à l'appelant en convenant avec lui d'une date de suivi téléphonique afin de faire le bilan des démarches entreprises et/ou réévaluer la situation.**

**9 Les références peuvent être verbales ou écrites. On entend par référence, une demande d'aide adressée à un organisme ou à un service d'urgence par le professionnel de la Ligne pour l'appelant.**

**10 Échange d'information avec un professionnel impliqué auprès de l'appelant (travailleur social, infirmier, ergothérapeute, etc...) avec son consentement.**

**11 On entend par orientation vers les ressources appropriées, la transmission par le professionnel de la Ligne des informations relatives aux ressources pertinentes(mandat, services, coordonnées, etc...), à l'appelant.**

**12 Tel que prescrit par la loi 6.3 (<https://www.quebec.ca/famille-et-soutien-aux-personnes/violences/maltraitance-aines-personnes-vulnerables/loi>)**



# Remerciements - Collaboration

- Direction du Secrétariat aux aînés - Direction adjointe de la bientraitance et de la lutte contre la maltraitance
- Centre de recherche en gérontologie sociale (CREGÉS)
- Centre de recherche appliqué en intervention psychosociale (CRAIP)
- Marie Beaulieu, PhD
- Direction générale des technologies de l'information (DGTI)
- Répertoire des ressources en santé et services sociaux (RRSS)
- Système Intégré de Gestion de la Consultation Téléphonique (SIGCT)
- Direction générale des programmes dédiés aux personnes, aux familles et aux communautés (DGPPFC) – Info-social
- CISSS/CIUSSS du Québec (AAOR)
- Service de police de la Ville de Montréal (SPVM)
- Organismes communautaires - Coalition pour le maintien dans la communauté (COMACO)
- Direction santé mentale, DRSM, Ressources humaines, Logistique, IT, Téléphonie - CIUSSS Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal





**Ligne Aide  
Maltraitance  
Adultes Aînés**

**1-888-489-2289**

**[Lignemaltraitance.ca](http://Lignemaltraitance.ca)**

**7 j/7, de 8h00 à 20h00**